

RELATÓRIO TÉCNICO

**Avaliação da Qualidade dos Serviços em
Instituições de Ensino Superior Federais:
Aplicação do Modelo SERVPUBLIC na UFPEL**

Luciano Rodrigues de Almeida
Outubro de 2024

SUMÁRIO

Apresentação

03

Resumo

05

Introdução

06

Descrição da situação-problema

08

Objetivos

11

Instituição

12

Análise

13

Recomendações

19

Considerações Finais

23

Referências

25

APRESENTAÇÃO

Relatório técnico apresentado pelo mestrando Luciano Rodrigues de Almeida ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP da Universidade Federal de Pelotas, orientado pelo professor Dr. Everton Anger Cavalheiro, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública. Analisa e avalia a qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal na visão de seu corpo.

IMPACTO

O uso do modelo SERVPUBLIC na análise e avaliação dos serviços educacionais da UFPEL traz um impacto significativo, especialmente no que tange à melhoria da satisfação estudantil e à permanência de alunos. Ao identificar as lacunas nas dimensões avaliadas (Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação), a universidade pode implementar estratégias eficazes para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos.

APLICABILIDADE

A metodologia utilizada no relatório, baseada na escala SERVPUBLIC, pode ser amplamente aplicada em outras Instituições de Ensino Superior (IES), tanto no Brasil quanto em outros contextos. A avaliação das dimensões - Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação - é pertinente para qualquer instituição que deseje melhorar seus serviços educacionais e administrativos. Além disso, o uso de questionários estruturados e técnicas estatísticas, como a modelagem de equações estruturais, oferece um caminho robusto e replicável para que outras universidades também consigam diagnosticar fragilidades e implementem melhorias.

INOVAÇÃO

A inovação deste trabalho reside na utilização do modelo SERVPUBLIC, adaptado para a realidade do ensino superior. Embora a escala tenha sido utilizada em serviços públicos em geral, sua aplicação em instituições de ensino é nova. Isso reflete uma abordagem inovadora para analisar e avaliar a qualidade dos serviços educacionais sob a ótica dos próprios alunos.

COMPLEXIDADE

O relatório apresenta uma alta complexidade, tanto em termos metodológicos quanto analíticos. A escolha de utilizar a modelagem de equações estruturais (MEE) para correlacionar as dimensões avaliadas e a permanência dos alunos demonstra um nível técnico avançado, exigindo conhecimentos profundos de estatística e modelagem. Além disso, a análise dos diversos construtos da escala SERVPUBLIC e sua adaptação para o contexto universitário envolveu uma compreensão detalhada das dinâmicas institucionais, o que aumenta ainda mais a complexidade do estudo. No entanto, essa complexidade é necessária para capturar com precisão a relação entre a qualidade dos serviços e a satisfação dos alunos.

ADERÊNCIA

O relatório demonstra aderência significativa à linha de pesquisa em Administração Pública e Organizações, que foca na gestão de instituições públicas e organizações. Baseado na avaliação da qualidade dos serviços educacionais da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) por meio da escala SERVPUBLIC, o relatório propõe estratégias de gestão voltadas para a melhoria contínua e sustentabilidade organizacional, alinhando-se ao objetivo da linha de pesquisa de formular e implementar práticas autossustentadas, utilizando uma abordagem interdisciplinar para aprimorar a satisfação e permanência estudantil.

RESUMO

Este estudo investiga a qualidade dos serviços prestados por uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública, com foco na percepção dos alunos da Universidade Federal de Pelotas (UFPeI). Para isso, foi utilizada a escala SERVPUBLIC, que avalia sete dimensões: Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação. A pesquisa seguiu uma abordagem quantitativa, com a aplicação de um questionário a 1.265 alunos, dos quais 1.156 foram válidos. O principal objetivo foi identificar os fatores que influenciam a satisfação dos estudantes e como esses elementos impactam sua permanência na instituição.

A análise das informações incluiu métodos estatísticos descritivos e a modelagem de equações estruturais, buscando validar a hipótese de que existe uma relação positiva e estatisticamente significativa entre a avaliação do serviço educacional da UFPeI e a permanência dos alunos na instituição. Os resultados apontaram que a satisfação dos alunos foi o fator mais relevante, com uma forte correlação entre a percepção positiva dos serviços e a decisão de continuar na universidade. A dimensão da Confiabilidade também se destacou, mostrando que a confiança dos alunos na instituição é essencial para sua continuidade acadêmica. Além disso, Transparência e Igualdade e Legalidade se revelaram fundamentais para promover um ambiente acadêmico justo e claro, reforçando a confiança institucional e a permanência dos estudantes.

A inclusão do construto Permanência de Alunos na Instituição no modelo reforçou a relevância de diversos fatores qualitativos para o sucesso institucional, demonstrando que a percepção da qualidade dos serviços afeta não apenas a satisfação imediata, mas também a decisão dos alunos de permanecerem na universidade a longo prazo. Assim, este trabalho oferece diretrizes estratégicas para que a UFPeI possa aprimorar seus serviços e aumentar a permanência estudantil, fortalecendo seu compromisso com a excelência acadêmica e administrativa.

INTRODUÇÃO

A educação desempenha um papel fundamental na formação da cidadania e no desenvolvimento de uma nação (DE ARAÚJO, 2021). Nesse contexto, as Instituições de Ensino Superior (IES) públicas têm uma responsabilidade importante na oferta de serviços educacionais que contribuam para o progresso social e econômico do país (SERRA et al., 2020). Segundo o Censo da Educação Superior de 2021, realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), as IES públicas representam 23,13% do total de matrículas na educação superior no Brasil, reafirmando sua importância na oferta de ensino gratuito e de qualidade (INEP, 2022).

Essas instituições, no entanto, enfrentam o desafio de atender a um número crescente de alunos, ao mesmo tempo em que buscam aprimorar a qualidade de seus serviços. Zeithaml et al. (2014) destacam que as IES são prestadoras de serviços intangíveis, cujas características, como a inseparabilidade e a perecibilidade, exigem atenção redobrada para garantir a satisfação dos alunos. Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), os serviços são experiências criadas para os consumidores, que participam ativamente de sua produção. Assim, a qualidade desses serviços está intimamente ligada às percepções dos alunos e às suas expectativas.

Em um contexto de serviços públicos, como os prestados pelas IES, a avaliação da qualidade vai além da simples entrega de resultados acadêmicos. Ravello (2022) aponta que as organizações públicas são de propriedade coletiva, pertencentes aos cidadãos, o que torna a qualidade dos serviços um fator essencial para promover confiança e transparência institucional. Gruber et al. (2010) reforçam que a qualidade percebida pelos alunos é determinada por suas interações com o corpo docente e os serviços administrativos, destacando a importância de entender e atender às suas expectativas.

INTRODUÇÃO

Com base nesse cenário, o presente estudo utiliza a escala SERVPUBLIC, proposta por Ravanello (2022), para avaliar sete dimensões da qualidade dos serviços educacionais na Universidade Federal de Pelotas (UFPeI): Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação. O principal objetivo é identificar os fatores que influenciam a satisfação dos estudantes e como esses elementos impactam sua permanência na instituição. A análise dos dados é realizada por meio de métodos quantitativos e modelagem de equações estruturais, validando a relação entre a qualidade dos serviços e a permanência dos alunos.

Essa pesquisa visa oferecer diretrizes estratégicas para que a UFPeI possa aprimorar seus serviços educacionais e administrativos, aumentando a satisfação dos alunos e fortalecendo a permanência estudantil.

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

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

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

Essa ênfase na qualidade está diretamente ligada ao valor percebido (KOTLER, 2012). O autor define valor percebido como sendo resultado da avaliação que um consumidor em potencial faz ao considerar todos os benefícios e custos relacionados a um serviço, em comparação com as alternativas recebidas. Essa avaliação do valor percebido também está presente no contexto educacional, como mencionado por Alves (2011), onde o valor percebido pelos alunos abrange dimensões como qualidade percebida, imagem da universidade, valores emocionais e sociais. A percepção global da qualidade do serviço influencia o valor percebido e, por sua vez, espera-se que tenha um impacto positivo na satisfação do aluno (LIMA, MOURA e SOUKI, 2014).

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Além disso, Eberle et al. (2017) destacam que o valor percebido pelo tomador do serviço está correlacionado com a confiança depositada na organização, podendo gerar relações duradouras e de longo prazo, bem como fidelizar usuários e impactar a satisfação do consumidor. O julgamento do valor percebido pelos usuários, conforme destacado por Woodruff e Gardial (1996), envolve relações complexas entre o produto ofertado (bens e serviços), as consequências do seu uso e os objetivos que os usuários desejam alcançar, os quais estão associados aos seus valores pessoais. Essa avaliação do valor percebido está intrinsecamente ligada à satisfação do usuário, que se baseia na percepção do atendimento das suas necessidades e expectativas após adquirir ou utilizar um produto (bem ou serviço) (LIMA, MOURA e SOUKI, 2015).

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

Portanto, as Instituição de Ensino Superior (IES) devem buscar um alto padrão de qualidade em seus serviços, visando não apenas satisfazer seus usuários, mas também atrair novos alunos e atender às demandas da área educacional (MILAN et al., 2015).

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Nesse contexto, a realização de avaliações da qualidade do serviço prestado oferece suporte aos gestores, permitindo que compreendam os efeitos das medidas específicas destinadas a melhorar a qualidade, como os níveis de satisfação e as tendências de mudança nas necessidades e desejos dos cidadãos (DE AQUINO et al., 2015). Considerando-se o contexto exposto, nesta pesquisa propõe-se seguinte problema de pesquisa: “Como os alunos avaliam o serviço educacional da UFPEL e sua influência na permanência na instituição?”.

OBJETIVOS

GERAL

- Avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos por uma Instituição de Ensino Superior pública, a partir da percepção dos alunos, utilizando a escala SERVPUBLIC como ferramenta de análise.

ESPECÍFICOS

- Adaptar e aplicar a escala SERVPUBLIC para o contexto específico da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL), visando a análise da qualidade dos serviços prestados.
- Avaliar a influência dos diferentes fatores de qualidade dos serviços educacionais na satisfação e permanência dos alunos na instituição.
- Identificar as lacunas nos serviços prestados pela UFPEL, com base nos sete pilares do modelo SERVPUBLIC: Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação.
- Propor recomendações e ações estratégicas que possam melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela UFPEL, com foco em aumentar a satisfação e a permanência estudantil.

INSTITUIÇÃO

O trabalho foi desenvolvido na Universidade Federal de Pelotas (UFPel), uma instituição pública de ensino superior localizada em Pelotas, Rio Grande do Sul. Criada em 1960 como Universidade Rural do Sul, a UFPel se consolidou ao longo dos anos como uma referência na educação superior, sendo federalizada em 1967 e transformada oficialmente em Universidade Federal de Pelotas em 1969. A instituição é conhecida por seu compromisso com a indissociabilidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão, conforme estabelecido pela Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988).

A UFPel desempenha um papel fundamental na formação educacional da região sul do Brasil. Atualmente, a universidade conta com diversos campi, incluindo os de Capão do Leão, Porto, Centro e Norte, além dos campi Fragata e Anglo, onde se localizam a Reitoria e outras unidades administrativas (UFPEL, 2023). Com 96 cursos de graduação, entre bacharelados, licenciaturas e cursos tecnólogos, e 117 polos de ensino a distância, a UFPel oferece uma ampla gama de oportunidades acadêmicas. Na pós-graduação, a universidade oferece 26 programas de doutorado, 50 de mestrado, seis de mestrado profissional e 34 cursos de especialização, além de estar envolvida em milhares de projetos de pesquisa e extensão (UFPEL, 2023).

Com um total de 20.827 estudantes matriculados, dos quais 16.461 estão na graduação presencial e 1.763 na graduação a distância, a UFPel destaca-se pela sua capacidade de atender às demandas de uma educação de qualidade e inclusiva. A instituição também promove políticas de inclusão e assistência estudantil, ampliando o acesso ao ensino superior para estudantes de baixa renda, negros, quilombolas e pessoas com deficiência, reforçando seu compromisso com a diversidade e a equidade no ensino superior (UFPEL, 2023).

ANÁLISE

Para atingir o objetivo central deste trabalho, foi adotada uma abordagem quantitativa, com a aplicação de um questionário estruturado a 1.265 alunos, dos quais 1.156 foram considerados válidos. O questionário foi desenvolvido com base na escala SERVPUBLIC, adaptada ao contexto da UFPel, com perguntas que avaliavam a qualidade dos serviços educacionais oferecidos pela instituição nas dimensões mencionadas. As sete dimensões do SERVPUBLIC (Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação), avaliam aspectos importantes da qualidade dos serviços prestados pela universidade.

A dimensão Aspectos Tangíveis avalia a percepção dos alunos sobre a qualidade das instalações físicas, equipamentos e infraestrutura da UFPel. Isso inclui o conforto e a modernidade das instalações, a acessibilidade para alunos com deficiência, além da adequação dos espaços ao fluxo de alunos e aos horários de funcionamento.

No que se refere a dimensão Confiabilidade, ela mede a confiança dos alunos nos serviços prestados pela instituição, destacando fatores como o cumprimento de prazos, a adequação do tempo de espera, e a clareza e precisão das informações recebidas. Além disso, avalia se os serviços atendem às necessidades dos alunos, contribuindo para um ambiente de segurança e estabilidade.

Relacionamento, por sua vez, avalia a interação entre os alunos e os servidores técnico-administrativos e docentes. Essa dimensão observa a prestatividade, a educação, a capacidade dos servidores de fornecer informações precisas e personalizadas, além da qualificação para atender as necessidades dos discentes. A atenção personalizada e a igualdade no atendimento também são aspectos avaliados.

ANÁLISE

A dimensão Valor Público examina a percepção dos alunos sobre a importância da UFPel como uma instituição pública. São analisados o uso justo de recursos públicos, o respeito aos direitos dos cidadãos e a preservação dos bens públicos disponibilizados pela universidade. A ética e o desempenho da UFPel também são considerados nessa dimensão.

Em relação à Transparência, avalia-se o acesso e a clareza das informações fornecidas pela universidade. Os alunos são questionados sobre a possibilidade de avaliar os serviços, o acesso às formas de comunicação e o acompanhamento dos serviços prestados. A transparência na prestação de informações sobre os serviços é um fator central dessa dimensão.

Igualdade e Legalidade mede se os alunos percebem que são tratados de maneira justa e igualitária. Avalia-se se as prioridades de atendimento são adequadas e se os aspectos legais envolvidos na prestação dos serviços são cumpridos. Essa dimensão também verifica se os direitos dos alunos são respeitados.

Por fim, a dimensão Satisfação mede o nível de satisfação geral dos alunos com os serviços recebidos. Ela avalia se os serviços atendem às expectativas dos alunos, se eles estão satisfeitos com o atendimento prestado tanto pelos técnicos quanto pelos docentes, e se recomendariam a UFPel para outros.

Após a coleta de dados, a análise envolveu métodos estatísticos descritivos e a aplicação de modelagem de equações estruturais (MEE), buscando validar a hipótese de que existe uma relação positiva e significativa entre a avaliação da qualidade dos serviços e a permanência dos alunos na universidade. A modelagem permitiu identificar as correlações entre as variáveis dos construtos e a permanência estudantil, destacando a importância da percepção dos serviços oferecidos.

ANÁLISE

Os resultados indicaram que a satisfação dos alunos foi o fator mais relevante, apresentando uma forte correlação com a decisão dos estudantes de permanecerem na UFPel. A análise mostrou que, quanto mais positiva era a percepção dos alunos em relação à qualidade dos serviços educacionais, maior era a tendência de continuidade acadêmica.

Entre as dimensões da escala SERVPUBLIC, a Confiabilidade teve também destaque, indicando que a confiança dos alunos nos serviços prestados é um fator importante para sua permanência. Essa dimensão reflete a capacidade da universidade de cumprir com os serviços prometidos de forma consistente e confiável, o que gera um ambiente de segurança e estabilidade para os alunos.

Além disso, as dimensões Transparência e Igualdade e Legalidade se mostraram importantes para a manutenção de um ambiente acadêmico justo e claro. A transparência na comunicação e na prestação de serviços, aliada à percepção de igualdade de tratamento e cumprimento das normas legais, reforçou a confiança institucional, contribuindo para a permanência dos estudantes.

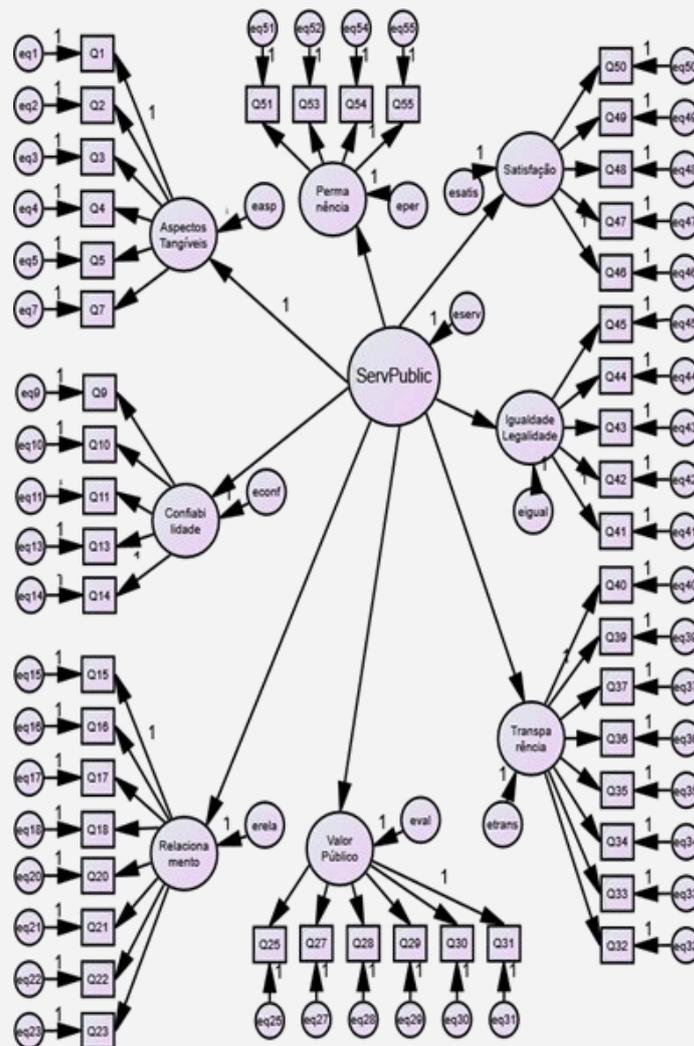
A inclusão do construto Permanência de Alunos na Instituição no modelo teórico validou a relevância dos fatores qualitativos para o sucesso institucional. A percepção de qualidade afeta não apenas a satisfação imediata, mas também influencia diretamente a decisão dos alunos de continuar na universidade a longo prazo.

Na análise das influências dos diversos construtos sobre a permanência estudantil, o Modelo Integrado Final com a adição do construto "Permanência de Alunos na Instituição" (Figura 1) destaca as relações estruturais entre as dimensões do SERVPUBLIC.

ANÁLISE

Esse modelo, desenvolvido com base nos dados da pesquisa, mostra que a permanência dos alunos é diretamente influenciada pela qualidade percebida nas dimensões Satisfação, Confiabilidade, Relacionamento, Igualdade e Legalidade, Transparência, Valor Público e Aspectos Tangíveis, ilustrando uma relação de causalidade onde cada dimensão impacta significativamente a decisão dos estudantes de permanecerem vinculados à instituição.

Figura 1 – Modelo integrado final com a adição do construto Permanência de Alunos.



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

ANÁLISE

Complementando esta análise, a Tabela 1 apresenta as cargas fatoriais dos construtos, com destaque para a carga de 0,670 associada ao construto “Permanência de Alunos na Instituição”.

Tabela 1: Cargas Fatoriais dos Construtos Associados ao SERVPUBLIC com o acréscimo do construto Permanência de alunos na instituição

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

Fonte: Dados da pesquisa.

ANÁLISE

Assim, a análise do Modelo Integrado Final, com a inclusão do construto "Permanência de Alunos na Instituição", demonstra que a qualidade dos serviços educacionais é um fator decisivo para a permanência estudantil. A interação entre as diversas dimensões do SERVPUBLIC – como principalmente a Satisfação, a Confiabilidade, a Igualdade e Legalidade, e a Transparência – reforça a importância de uma abordagem multifacetada para garantir a continuidade acadêmica dos alunos. Com uma carga fatorial de 0,670, o construto "Permanência de Alunos na Instituição" evidencia que a percepção positiva dos serviços oferecidos pela instituição impacta significativamente não apenas a satisfação momentânea, mas também a decisão de longo prazo dos estudantes de seguir vinculados à universidade.

O estudo alcançou seu objetivo principal ao identificar que a qualidade dos serviços prestados pela UFPel, especialmente nas dimensões de Satisfação e Confiabilidade, é um fator determinante para a permanência dos alunos. A análise dos dados destacou que a qualidade percebida pelos estudantes tem impacto direto na sua decisão de continuar matriculados na instituição.

RECOMENDAÇÕES

Como contribuição deste estudo, recomenda-se a implementação de um plano de ação para aprimorar a qualidade dos serviços educacionais da UFPel, com foco no aumento da satisfação e na permanência estudantil. Esse plano deve estar baseado em quatro diretrizes estratégicas principais: Confiabilidade Institucional, Satisfação dos Alunos, Transparência nos Serviços e Igualdade e Legalidade. Cada uma dessas diretrizes envolve estratégias específicas que visam fortalecer a confiança dos alunos na instituição, melhorar sua experiência acadêmica e garantir um ambiente institucional mais transparente e justo.

Fortalecimento da Confiabilidade Institucional

- **Revisão e Padronização da Comunicação Institucional:** Recomenda-se a implementação de um processo contínuo de revisão dos canais de comunicação da UFPel, como sites, e-mails e redes sociais. Essa medida visa assegurar que a comunicação com os alunos seja clara, consistente e precisa, evitando contradições e confusões que possam comprometer a confiança dos alunos na instituição.
- **Monitoramento de Prazos com Indicadores de Desempenho:** Estabelecer indicadores de desempenho para o acompanhamento dos prazos acadêmicos e administrativos, com um sistema de monitoramento em tempo real acessível tanto para gestores quanto para alunos. Isso permitirá a gestão eficiente do tempo, melhorando a percepção dos alunos quanto à confiabilidade da instituição.
- **Sistema de Feedback Contínuo:** Criar um mecanismo de feedback permanente, como formulários eletrônicos, para que os alunos possam compartilhar suas percepções e sugestões em relação aos serviços prestados. O feedback deve ser analisado regularmente, com respostas claras e rápidas por parte da gestão universitária.

RECOMENDAÇÕES

Aumento da Satisfação dos alunos

- **Pesquisas de Satisfação Periódicas:** Recomenda-se a realização de pesquisas de satisfação semestrais abrangendo os serviços acadêmicos e administrativos. Além de divulgar os resultados, é fundamental que a universidade informe as ações tomadas a partir dos dados coletados, demonstrando compromisso com a melhoria contínua.
- **Treinamentos Contínuos para Servidores:** A instituição deve investir em treinamentos regulares para servidores técnico-administrativos e docentes, com foco em excelência no atendimento, empatia e resolução de problemas. Esses treinamentos podem ser oferecidos em formatos presenciais e online, promovendo a qualificação constante do corpo administrativo.
- **Programa de Acolhimento e Suporte para Novos Alunos:** Desenvolver e ampliar programas de acolhimento e mentoria, conectando novos alunos a veteranos para facilitar a adaptação ao ambiente universitário. Além disso, é importante oferecer suporte personalizado para resolver questões acadêmicas e administrativas durante o primeiro semestre.

RECOMENDAÇÕES

Promoção da Transparência nos Serviços

- **Desenvolvimento de Portal de Transparência:** É recomendável que a UFPel desenvolva ou amplie um portal de transparência, de fácil navegação, onde os alunos possam acessar informações sobre processos acadêmicos e administrativos, o uso de recursos públicos e as políticas institucionais. A atualização regular e a clareza das informações no portal são essenciais para garantir que os alunos possam acompanhar suas solicitações em tempo real.
- **Publicação de Relatórios Regulares:** Estabelecer a publicação trimestral de relatórios acessíveis a alunos e ao público externo, detalhando a utilização de recursos, o desempenho da universidade e o cumprimento de metas. Essa prática contribui para uma maior confiança na gestão institucional
- **Sessões de Esclarecimento Periódicas:** Realizar sessões de esclarecimento bimestrais, tanto online quanto presenciais, para que os alunos possam sanar dúvidas sobre processos acadêmicos e administrativos, como trancamento de disciplinas, aproveitamento de créditos e outros procedimentos importantes.

RECOMENDAÇÕES

Garantia de Igualdade e Legalidade

- **Revisão Periódica das Políticas Institucionais:** Recomenda-se a revisão periódica das políticas de atendimento ao aluno para garantir que sejam aplicadas de maneira justa e igualitária. A UFPel deve assegurar que todas as regras e normas sejam seguidas de forma equitativa para evitar qualquer forma de discriminação ou desigualdade no atendimento.
- **Campanhas de Conscientização sobre Direitos e Deveres:** Desenvolver campanhas educativas regulares, em formatos online e presenciais, para que os alunos conheçam plenamente seus direitos e deveres dentro da universidade. Essas campanhas devem abordar temas como inclusão, diversidade e respeito às diferenças.
- **Auditorias Periódicas de Conformidade Legal:** Conduzir auditorias semestrais para garantir que todos os processos acadêmicos e administrativos da UFPel estejam em conformidade com as exigências legais e regulatórias. Os resultados dessas auditorias devem ser divulgados publicamente, com ajustes imediatos sendo implementados conforme necessário.

As recomendações propostas têm como objetivo central melhorar a qualidade dos serviços prestados pela UFPel, promovendo a confiança dos alunos na instituição e aumentando sua satisfação e permanência. A implementação dessas estratégias ajudará a consolidar um ambiente acadêmico mais confiável, justo e transparente, alinhado aos princípios de excelência acadêmica e administrativa. Essas ações não apenas beneficiarão a UFPel, mas também poderão servir como referência para outras Instituições de Ensino Superior que buscam aprimorar suas práticas de gestão e atendimento, contribuindo para a construção de uma comunidade acadêmica mais integrada e comprometida.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos pela Universidade Federal de Pelotas (UFPeI), utilizando o modelo SERVPUBLIC como ferramenta analítica. A aplicação desse modelo permitiu uma análise abrangente das sete dimensões estudadas (Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Relacionamento, Valor Público, Transparência, Igualdade e Legalidade, e Satisfação), proporcionando uma visão clara das percepções dos alunos e dos fatores que influenciam diretamente sua permanência na instituição.

Os resultados obtidos revelaram que a satisfação dos alunos, em conjunto com a confiança na instituição, são fatores determinantes para a permanência estudantil. A dimensão Confiabilidade destacou-se pela forte relação com a segurança percebida pelos alunos em relação aos serviços prestados. Além disso, a importância da Transparência e da Igualdade e Legalidade foi reforçada como pilares para o fortalecimento da confiança institucional e para a criação de um ambiente acadêmico mais justo e acessível.

A adaptação do modelo SERVPUBLIC para o contexto educacional demonstrou ser uma abordagem inovadora e eficaz para identificar as fragilidades e potencialidades dos serviços prestados por instituições de ensino superior. A partir dessa análise, foi possível propor diretrizes estratégicas focadas na melhoria da Confiabilidade Institucional, Satisfação dos Alunos, Transparência e Garantia de Igualdade e Legalidade.

As recomendações apresentadas fornecem um caminho claro para o aprimoramento dos serviços educacionais, com foco no aumento da satisfação e permanência dos alunos. A implementação dessas estratégias permitirá à UFPeI fortalecer seu compromisso com a excelência acadêmica e administrativa, além de consolidar-se como uma referência em gestão educacional pública.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Assim, este estudo oferece uma contribuição significativa não apenas para a UFPel, mas também para outras Instituições de Ensino Superior que buscam melhorar a qualidade dos serviços que oferecem e garantir a permanência de seus alunos.

RESPONSÁVEIS

Egresso:**Luciano Rodrigues de Almeida****Contato: lucianokazu@hotmail.com****Orientador:****Prof. Dr. Everton Anger Cavalheiro****Contato: eacavalheiro@ufpel.edu.br**

REFERÊNCIAS

ALVES, Lucineia. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. *Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância*, v. 10, 2011.

BENDERMACHER, G. W. G. et al. Unravelling quality culture in higher education: a realist review. *Higher education*, v. 73, p. 39–60, 2017.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Presidência da República, [2021]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm Acesso em: 25 set. 2023.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Estudos e Pesquisas Educacional Anísio Teixeira (INEP). Censo da Educação Superior. Brasília, DF, c2022. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/areasde-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/censo-da-educacao-superior>. Acesso em: 02 mai. 2023.

DE ALMEIDA, Andreza Pires; DA SILVA, Edjane Esmerina Dias. A qualidade dos serviços prestados pela Universidade Federal de Campina Grande–Campus de Cajazeiras: perspectiva dos discentes. *Pesquisa e Ensino em Ciências Exatas e da Natureza*, v. 4, p. 13, 2020.

DE ARAÚJO, Amanda Beatriz Albernaz et al. Ensino superior brasileiro e sua influência no desenvolvimento regional. *Research, Society and Development*, v. 10, n. 10, p. e207101018759–e207101018759, 2021.

DE AQUINO, J. T.; DE BARROS JERÔNIMO, T.; DE MELO, F. J. C. Avaliação da qualidade em serviço de um hotel pelo método SERVPERF. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, v. 9, n. 1, p. 124–141, 2015.

DEWI, S. K. Pengukuran kualitas layanan pada jasa pengiriman barang berdasarkan persepsi pelanggan dengan metode servperf dan importance performance analysis. In: *Prosiding SENTRA (Seminar Teknologi dan Rekayasa)*. 2021. p. 45–52.

DO AMARAL, Mirian Maia. RESENHA: A PESQUISA COMO HEURÍSTICA, ATO DE CURRÍCULO E FORMAÇÃO UNIVERSITÁRIA–EXPERIÊNCIAS TRANSINGULARES COM O MÉTODO EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO. *Revista Docência e Cibercultura*, v. 7, n. 4, p. 350–355, 2023.

REFERÊNCIAS

DOS SANTOS, Paulo Henrique et al. Avaliação da qualidade de serviços educacionais em uma instituição pública de ensino superior e suas consequências. *Desafio Online*, v. 5, n. 2, 2017.

EBERLE, Luciene; MILAN, Gabriel Sperandio; DE TONI, Deonir. Relações entre valor percebido, confiança e retenção de clientes: A comparação entre um modelo teórico e um modelo aninhado. *Revista de Administração da UNIMEP*, v. 15, n. 2, p. 82-105, 2017.

GOUVÊA, Maria Aparecida; ONUSIC, Luciana Massaro; MANTOVANI, Daielly Melina Nassif. Qualidade e lealdade ao curso no ensino superior. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, v. 1, pág. 26-45, 2016.

GRUBER, Thorsten et al. Examinando a satisfação dos alunos com os serviços de ensino superior: usando uma nova ferramenta de medição. *Revista internacional de gestão do setor público*, v. 2, pág. 105-123, 2010.

KOTLER, Philip et al. *Princípios de marketing: uma perspectiva asiática*. Pearson/Prentice-Hall, 2012.

LIMA, Kétsia Rizane; MOURA, Luiz Rodrigo Cunha Moura; SOUKI, Gustavo Quiroga. PROPOSIÇÃO E TESTE DE ESCALA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO METRÔ. *Revista Pretexto*, v. 16, n. 3, p. 21-40, 2015.

MILAN, Gabriel Sperandio et al. A qualidade dos serviços prestados por uma IES e a satisfação dos alunos no contexto do curso de Administração. *Revista Alcance*, v. 22, n. 4, p. 538-552, 2015.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, v. 64, n. 1, p. 12-40.
RAVANELLO, Renata Pase, et al. Proposição de uma escala de avaliação da qualidade dos serviços públicos. 2022.

SERRA, Maurício; ROLIM, Cássio; BASTOS, Ana Paula. Universidades e desenvolvimento regional—as bases para a inovação competitiva. *Rev. Bras. Inov*, v. 19, n. e0200017, p. 1-4, 2020.

REFERÊNCIAS

SOARES, Adriana Benevides et al. A satisfação com o curso entre estudantes de Instituições Públicas e Privadas. *EccoS–Revista Científica*, n. 65, p. 22701, 2023.

WILKINS, Stephen; BALAKRISHNAN, Melodena Stephens. Avaliando a satisfação dos alunos no ensino superior transnacional. *International Journal of Educational Management*, v. 27, n. 2, p. 143-156, 2013.

WOODRUFF, Robert B.; GARDIAL, Sarah F. Produtos antigos e futuros. *The Journal of Business Strategy*, v. 17, n. 3, p. 11, 1996.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo; GREMLER, Dwayne D. *Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente*. Amgh Editora, 2014.