

# 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

Apresentação

03

Resumo

05

Introdução

06

Descrição da situação-problema

08

Objetivos

11

Instituição

12

Análise

13

Recomendações

19

Considerações Finais

23

Referências

25

# SUMÁRIO

## **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. Ravanello (2022) aponta que as organizações públicas são de propriedade coletiva, pertencentes aos cidadãos, o que torna a qualidade dos serviços um fator essencial para promover confiança e transparência institucional. Gruber et al. (2010) reforçam que a qualidade percebida pelos alunos é determinada por suas interações com o corpo docente e os serviços administrativos, destacando a importância de entender e atender às suas expectativas.

## **INTRODUÇÃO**

Com base nesse cenário, o presente estudo utiliza a escala SERVPUBLIC, proposta por Ravanello (2022), para avaliar sete dimensões da qualidade dos serviços educacionais na Universidade Federal de Pelotas (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 às 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.

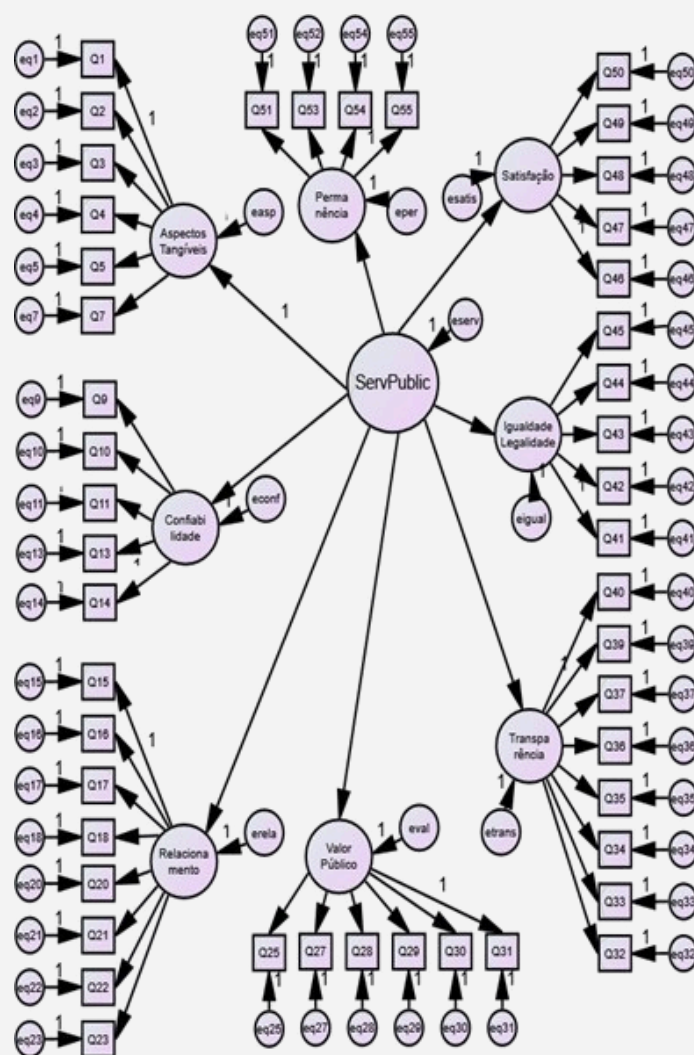
Na análise das influências dos diversos construtos sobre a permanência estudantil, o Modelo Integrado Final com a adição do construto "Permanência de Alunos na Instituição" (Figura 1) destaca as relações estruturais entre as dimensões do SERVPUBLIC.



## 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](mailto:lucianokazu@hotmail.com)****Orientador:****Prof. Dr. Everton Anger Cavalheiro****Contato: [eacavalheiro@ufpel.edu.br](mailto: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](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.