

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DO TRANSPORTE UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE COM O EMPREGO DO MODELO SERVQUAL**

Karina De Paula - UFF - Universidade Federal Fluminense

Luiz Fernando Vieira Lemos - Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Favio Akiyoshi Toda - UFF - Universidade Federal Fluminense

José De Jesus Medeiros Falcão Júnior - UFRRJ

**Resumo**

A Universidade Federal Fluminense (UFF) é uma das maiores instituições de ensino brasileira. É composta por 45 unidades de ensino em diversas cidades no Estado do Rio de Janeiro. Em Niterói-RJ, concentra aproximadamente 70% das suas unidades. Os estudantes realizam atividades em campi diferentes (aulas, serviços de biblioteca e refeições). O transporte oferecido pela UFF (BusUFF) é uma ação de assistência estudantil que amplia as condições de permanência na educação superior pública federal. Este artigo busca analisar as percepções dos usuários sobre a qualidade do serviço de transporte intercampi oferecido pela Universidade Federal Fluminense (UFF) dentro da cidade de Niterói, à luz do modelo SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), bem como identificar melhorias. Aplicou-se um formulário inspirado na metodologia SERVQUAL com questionamentos adequados à realidade expressa pelos usuários no serviço BusUFF-Niterói. O modelo SERVQUAL é consolidado e reconhecido dentro dos estudos na área da qualidade em serviços. A análise das respostas evidenciou que a comunicação se destaca como o principal ponto de insatisfação percebido pelos usuários do BusUFF-Niterói. O trabalho apresenta limitações pois sua amostra não é aleatória. Não foram encontradas pesquisas recentes de avaliação de transporte universitário pelo modelo SERVQUAL, apontando a relevância deste estudo.

**Palavras-chave:** SERVQUAL; Transporte Universitário; Qualidade em serviços.

**Abstract**

The Fluminense Federal University (UFF) is one of Brazil's largest educational institutions. It has 45 teaching units in various cities in the state of Rio de Janeiro. In Niterói-RJ, it concentrates approximately 70% of its units. Students carry out activities on different campuses (classes, library services and meals). The transportation offered by the UFF (BusUFF) is a student assistance measure that increases the conditions of permanence in federal public higher education. This article seeks to analyze users' perceptions of the quality of the intercampus transport service offered by the Universidade Federal Fluminense (UFF) within the city of Niterói, in the light of the SERVQUAL model proposed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988), as well as to identify improvements. A form inspired by the SERVQUAL methodology was applied, with questions tailored to the reality expressed by users of the BusUFF-Niterói service. The SERVQUAL model is well-established and recognized in service quality studies. Analysis of the responses showed that communication stands out as the main point of dissatisfaction perceived by BusUFF-Niterói users. The study has limitations because the sample was not random. No recent studies have been found evaluating university transportation using the SERVQUAL model, highlighting the relevance of this study.

**Keywords:** SERVQUAL; University transport; Service quality.

# Avaliação da Qualidade em Serviços do Transporte Universitário da Universidade Federal Fluminense com o emprego do Modelo SERVQUAL

## 1. Introdução

As universidades públicas são um segmento importante no ecossistema de ciência, tecnologia e inovação por desenvolverem um papel crucial na produção acadêmica e difusão científica do país. As universidades federais são instituições públicas autônomas da administração federal brasileira. Sua característica pública, não implica em universalidade de acesso e na garantia de permanência. O ingresso se dá através de processos de seleção amplamente difundidos por editais de seleção e concursos públicos, tanto para estudantes, quanto para os servidores públicos, técnicos e docentes, que compõem o corpo institucional da universidade. Enquanto ‘comunidade acadêmica’ refere-se aos diversos segmentos que compõem o desenvolvimento da universidade, incluindo prestadores de serviço e comunidade em geral (PIRES *et al*, 2024). Dentro deste contexto de vinculação, são desenvolvidos diversos serviços restritos ao corpo institucional, como a oferta de bolsas de estudo, restaurantes e transportes, que são considerados essenciais para sua permanência e progressão profissional.

A Universidade Federal Fluminense é uma universidade pública federal criada em 1965 na cidade de Niterói - RJ, possui *campi* em 10 municípios do estado do Rio de Janeiro e 1 em Oriximiná-PA. Nem todos os municípios contam com o serviço de transporte intercampi, chamado de BusUFF, apesar de a Política Nacional de Assistência Estudantil - PNAES, implementado pelo Decreto nº 7.234/2010 (BRASIL, 2010), visar ações de assistência estudantil que ampliem as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal, entre elas o transporte.

A gestão do serviço de transportes e das demandas logísticas é realizada no âmbito da Superintendência de Operação, Manutenção e Segurança (SOMA), através da coordenação de Transportes, Segurança e Logística. Nela encontram-se diferentes tipos de veículos, como carros, vans, ônibus e micro-ônibus. É composta por servidores públicos que atuam no gerenciamento “nível da rua” (LIPSKY, 2019) do serviço, e busca alinhar as atividades desenvolvidas pelos profissionais com as expectativas da instituição, sendo uma das atividades principais a fiscalização dos contratos e a instrução dos profissionais.

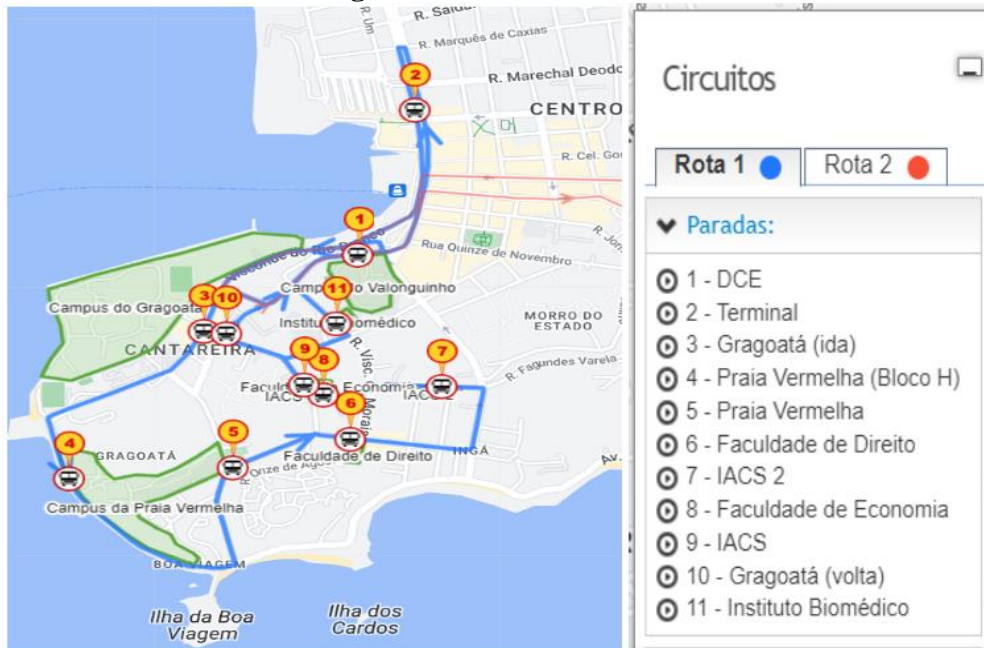
O serviço BusUFF desempenha um papel vital na vida acadêmica ao proporcionar mobilidade para estudantes, conectar diferentes *campi* da UFF numa mesma localidade e integrar a comunidade acadêmica com o entorno urbano da cidade. Em Niterói-RJ, onde estão situadas a sede administrativa (Reitoria) e outras instalações da UFF, concentram-se aproximadamente  $\frac{2}{3}$  do corpo institucional e das infraestruturas da universidade. Apesar da cidade dispor de serviço de transporte público com integração tarifária, ele nem sempre atende às necessidades da comunidade acadêmica.

Os motoristas do BusUFF são contratados através de empresas prestadoras de serviço - popularmente conhecidos como terceirizados. Os veículos são próprios da universidade, possuem mais de dez anos de fabricação e recentemente foram restaurados. A manutenção preventiva e corretiva é realizada por oficinas credenciadas para a prestação de serviços, uma vez que a universidade não dispõe de infraestrutura e profissionais para realizar essas atividades. O setor não possui canais de comunicação próprios e faz uso dos canais institucionais gerais (da UFF) para se comunicar com os usuários quando há, por exemplo, a suspensão do serviço. As sugestões, reclamações e elogios são recebidos pelo e-mail do setor ou através do WhatsApp pessoal dos gestores e motoristas.

As duas linhas BusUFF-Niterói transportam estudantes por uma área territorial extensa, conectando a região sul e a central da cidade. São utilizadas para o acesso às aulas, moradia,

práticas de esporte e outras atividades na UFF ou no entorno de seus *campi*. Por essas razões, optou-se por analisar o serviço BusUFF em Niterói-RJ.

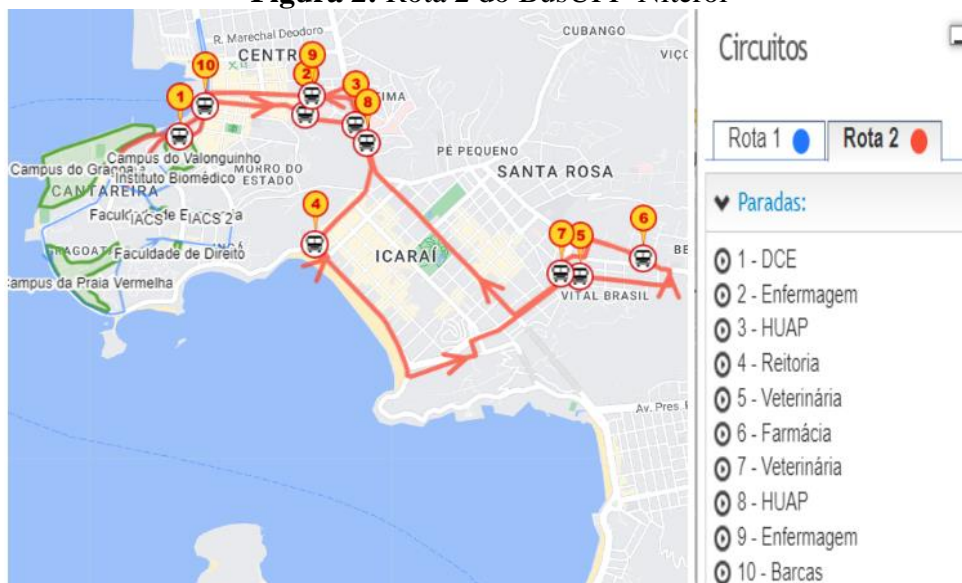
**Figura 1: Rota 1 do BusUFF-Niterói**



Fonte: <https://app.uff.br/busuff> (2024)

O BusUFF-Niterói possui duas rotas e horários regulares. A Rota 1 (figura 1) faz o trajeto do Campus do Valonguinho e passa pelos campi instalados entre os bairros do Centro, Gragoatá, Boa Viagem, Ingá e São Domingos. Seus horários são de hora em hora, entre 6:45 e 17:45, e entre 19h e 22h. Por circular entre os *campi* que concentram os serviços de atendimento, assistência e permanência estudantil, e o maior quantitativo de cursos, é a rota com maior número de usuários.

**Figura 2: Rota 2 do BusUFF-Niterói**



Fonte: <https://app.uff.br/busuff> (2024)

A Rota 2 (Figura 2) sai do Campus do Valonguinho e passa pelos campi situados nos bairros do Centro, Icaraí e Santa Rosa, onde estão instalados os *campi* da área de saúde e a Reitoria. Seus horários são: 6h45; 8h15; 9h45; 11h15; 12h45; 14h15; 15h45; 17h15; 18h30; 20h30 (Via Mequinho-Garagem) e 21h50. É a rota com menor contingente de passageiros, sobretudo no período noturno, sendo comum a troca do ônibus para um micro-ônibus nesta linha. Ambas as rotas possuem como ponto inicial e final o Diretório Central dos Estudantes - DCE.

O principal meio de comunicação entre os usuários do serviço são grupos de WhatsApp não-oficiais, onde a pergunta mais recorrente consiste em “Cadê o BusUFF?”, sendo comum o compartilhamento da localização por mensagem de texto ou em tempo real (GPS) - realizada às vezes pelo motorista, de seu WhatsApp pessoal. Essa funcionalidade de geolocalização não é uma demanda nova, sendo implantado em 2015 como aplicação do TCC do estudante de Ciência da Computação Jorge Thiago Oliveira, denominado “BusUFF: um sistema de localização dos ônibus da UFF” (BIBLIOENGENHARIA UFF, 2015) e, em 2021, a partir da aplicação de TCC de um aluno de Engenharia de Telecomunicações (UFF, s.d.), mas ambos projetos foram descontinuados.

Este artigo busca analisar quais as percepções dos usuários sobre a qualidade do serviço de transporte intercampi oferecido pela Universidade Federal Fluminense (UFF), conhecido como BusUFF, dentro da cidade de Niterói-RJ, à luz do modelo SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), bem como identificar áreas de melhorias estratégicas para o serviço.

## **2. Problema de Pesquisa e Objetivo**

Ao avaliar e compreender as percepções dos usuários e os desafios específicos, a UFF poderá direcionar seus esforços para implementar melhorias pontuais e estratégicas no serviço BusUFF, promovendo evolução na qualidade do serviço. Assim, este estudo busca responder a seguinte pergunta: *Quais as percepções dos usuários do BusUFF-Niterói sobre qualidade do serviço de transporte intercampi, oferecido pela Universidade Federal Fluminense (UFF), à luz do modelo SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)?*

Objetiva-se apresentar uma avaliação pelos usuários da qualidade do serviço BusUFF de Niterói-RJ à luz do modelo SERVQUAL, a fim de identificar os desafios específicos relacionados às cinco dimensões adaptadas do modelo SERVQUAL (Confiabilidade, Tangibilidade, Segurança/Garantia, Empatia e Responsividade/Capacidade de resposta) propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), contribuindo com a gestão do serviço para direcionar seus esforços na implementação de melhorias pontuais e estratégicas.

## **3. Fundamentação Teórica: Qualidade em Serviço e o Modelo SERVQUAL**

A qualidade de serviços tem se tornado um fator predominante como diferencial das organizações (PEREIRA *et al*, 2019). A gestão da qualidade em serviços é um processo contínuo, exigindo a compreensão das expectativas e percepções dos usuários. Um serviço excelente abre caminho para um cliente satisfeito e leal que está disposto a recomendar outros clientes (JÚNIOR, 2023). Segundo Torabi e Bélanger (2021), a satisfação do consumidor é alcançada quando o desempenho do serviço atende ou supera as expectativas do cliente. Hemalatha, Dumpala e Balakrishna (2018) afirmam que a avaliação da qualidade de serviços tornou-se vital para o sucesso de qualquer organização. Mais especificamente no setor de transportes, para Santos (2014), o transporte é uma atividade e suas operações fazem parte de uma cadeia de eventos onde o cliente tem interesse no resultado e não apenas no transporte.

Inúmeros autores ao longo do tempo vêm buscando maneiras de mensurar a qualidade nos serviços (MIGUEL; SALOMI, 2004). O Quadro 1 a seguir demonstra um resumo de modelos de mensuração de qualidade nos serviços, segundo Miguel e Salomi (2004, p.29):

**Quadro 1 - Resumo dos Modelos de Qualidade da Literatura**

AUTOR	MODELO	CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS	CONCLUSÕES PRINCIPAIS	ÁREA DE APLICAÇÃO
Grönroos (1984)	Não apresenta modelo com representação algébrica	Qualidade = f(expectativa, desempenho e imagem)	- Interação comprador / vendedor é mais importante que atividades de marketing. - Contato comprador/ vendedor tem mais influência na formação da imagem que atividades de marketing.	Diversos tipos de serviços
Parasuraman et al. (1985,1988)	SERVQUAL $Q_i = D_i - E_i$	22 itens distribuídos em cinco dimensões da qualidade	- A qualidade de serviços pode ser quantificada. - Determina cinco dimensões genéricas para todos os tipos de serviços. - A qualidade dos serviços é diferença entre expectativa e desempenho ao longo das dimensões.	Diversos tipos de serviços
Brown e Swartz (1989)	$Q_i = E_i - D_i$	Utiliza as 10 dimensões desenvolvidas por Parasuraman et al. (1985)	- A qualidade dos serviços é a diferença entre desempenho e expectativa ao longo das dimensões.	Atendimento em consultórios da área médica
Bolton e Drew (1991)	Modelo de Avaliação do serviço e valor	- Utiliza quatro dimensões desenvolvidas por Parasuraman et al. (1988) - Introduce o conceito do valor na avaliação da qualidade do cliente	- Concluem que as características dos clientes influenciam as avaliações de qualidade e valor pelo cliente. - A não confirmação das expectativas está mais fortemente correlacionada com a qualidade dos serviços	Serviços de telefonia
Cronin e Taylor (1992)	SERVPERF Q = D	Utiliza as cinco dimensões gerais desenvolvidas por Parasuraman et al.	- Avaliação de qualidade de serviços é melhor representada pelo desempenho ao longo das dimensões	Diversos tipos de serviços
Teas (1993)	Modelo do Desempenho Ideal	Utiliza as cinco dimensões gerais desenvolvidas por Parasuraman et al. (1988)	- O modelo do desempenho ideal tem maior correlação com as preferências de compra, intenções de recompra e satisfação com os serviços	Lojas de varejo

**Fonte:** Miguel e Salomi (2004, p. 29)

A metodologia adotada neste estudo baseia-se no modelo SERVQUAL proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Essa abordagem é amplamente reconhecida e oferece um quadro conceitual robusto para avaliar a qualidade de serviços com foco nas dimensões de confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade. Engelman, Fracasso e Brasil (2011) afirmam que o Modelo da Qualidade de Serviços SERVQUAL é um modelo já consolidado de avaliação das empresas prestadoras de serviço, sob a perspectiva comparada de empresas e clientes. Em estudo comparativo entre diferentes instrumentos, Júnior (2023)

apresenta que o modelo SERVQUAL é o mais difundido, sendo utilizado em cerca de 90% dos artigos pesquisados analisados, corroborando com outros autores.

Ao comparar a percepção sobre o serviço recebido e o serviço esperado pelo usuário, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram um modelo conceitual que possibilita mensurar a qualidade do serviço. Chamaram de *Gap* (lacuna, em inglês) a diferença entre serviço recebido e serviço esperado, levando-os a conclusão de que os clientes utilizam os mesmos critérios para chegar ao julgamento sobre a qualidade do serviço prestado, independentemente do tipo de serviço considerado. Durante o estabelecimento do modelo, os critérios de julgamento foram agrupados em cinco dimensões: Tangibilidade (referente a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação); Confiabilidade (ao que tange a capacidade de conduzir o serviço prometido de forma confiável e precisa); Garantia (o conhecimento e cortesia de todos os funcionários e suas habilidades para transmitir confiança e segurança); Empatia (arranjo de carinho, customização e atenção ao cliente); e, Capacidade de resposta (tendência de ajudar os clientes e fornecer um serviço rápido e oportuno), bem como os problemas agrupados em cinco *gaps*. Júnior (2023, p. 18) nos lembra da proposição da avaliação a partir de uma perspectiva *bottom-up* (de baixo para cima), mais holística e centrada no usuário.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) dividiram essa ferramenta em duas partes, sendo que uma registra expectativas dos clientes em relação ao serviço e a outra parte registra a percepção do cliente sobre o serviço experimentado. A diferença entre as percepções e expectativas registradas (Percepção – Expectativa=> P – E, ou GAP 5) geram uma pontuação. Para Santos (2014), resultados negativos indicam que as percepções estão abaixo das expectativas, mostrando quais as falhas do serviço que geram um resultado insatisfatório para o cliente. A pontuação positiva indica satisfação e que o serviço é superior ao esperado.

O modelo SERVQUAL vem sendo utilizado para avaliação de diversos serviços ofertados por universidades públicas e privadas no Brasil e em outros países, tal como incubadoras de empresas e negócios (e.g. JÚNIOR, 2023; GUERRERO, 2023); hospitais (e.g. WEGNER *et al*, 2016); atendimento administrativo (RUILOVA *et al*, 2024), sendo os mais recorrentes aqueles relacionados à alimentação (e.g. ARAÚJO, *et al* 2017, JOO MENDOZA; SALAZAR GARCIA; SILVA; AGUIAR, 2024). Porém, o levantamento realizado durante a pesquisa, não encontrou pesquisas recentes relacionadas à avaliação do serviço de transporte universitário a partir do modelo SERVQUAL, apesar de seu uso recorrente em avaliações de transportes coletivos (e.g. COELHO, 2023; OBANDO, 2024; CASTRO, 2024; MARQUEZ, 2024), apontando a relevância deste estudo.

#### 4. Metodologia

Para esta pesquisa buscou-se informações no site institucional da UFF e nos grupos de WhatsApp criados por alunos da universidade, de cunho não oficial, para acompanhamento do serviço. Em seguida realizou-se um levantamento de demandas e das principais queixas dos usuários a partir do grupo do Facebook “UFF Niterói”, fazendo-se uso da *string* “BusUFF”. O período utilizado para análise das postagens e comentários foi entre 2017 (ano que o grupo passou a ter mais interação dos usuários) e 2022. Neste levantamento, dos principais problemas relatados pelos usuários, verificou-se questões como atrasos, falta de informações sobre a localização dos pontos, furtos e assaltos nos pontos de parada/espera, situações em que o motorista alterou a rota, não fez a parada ou foi embora deixando um aluno cego no ponto. Em 2022, foram realizadas entrevistas com os gestores do setor de transporte e com o fiscal de contrato, com a finalidade de compreender a estrutura organizacional e as atividades desenvolvidas pelos profissionais do setor no âmbito da implementação do serviço. Também foi realizado mapeamento a partir das informações de sites oficiais e canais de comunicação de usuários do serviço (grupo de WhatsApp e Telegram). Foram mapeadas mais de 20 iniciativas

desse tipo, sendo o mais antigo criado em 2019. Foi possível acompanhar 10 grupos de WhatsApp entre 2022 e 2023, abrangendo as rotas 1 e 2.

A partir destes levantamentos, foram suscitados os questionamentos para aplicação do modelo SERVQUAL, adequando-o às percepções e vivências expressas pelos usuários do serviço BusUFF-Niterói, resultando na elaboração de um questionário adaptado à perspectiva dos usuários do serviço. Sua aplicação foi realizada entre 28 de novembro e 04 de dezembro de 2023, através de formulário Google com acesso restrito para respondentes com e-mail @id.uff, domínio institucional e de uso restrito às pessoas com matrícula UFF, que garantiu o controle de duplicatas de respostas e a participação de pessoas externas à universidade.

O instrumento SERVQUAL utiliza-se da escala Likert (1932). Neste estudo, foi empregada uma escala qualitativa (“Muito insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Nem satisfeito, nem insatisfeito”, “Satisfeito” e “Muito satisfeito”), considerando que seria mais adequado para o levantamento de dados em razão do tempo disponível para o preenchimento do questionário, evitando a desmotivação dos participantes e buscando a eficácia do instrumento. Esse questionário (Quadro 2) foi distribuído nos grupos de WhatsApp, Telegram, Facebook e e-mail e contou com o auxílio dos próprios usuários para mobilizar a participação da comunidade acadêmica, resultando em uma amostra com participações de diferentes áreas de conhecimento e alcançando usuários das duas rotas do BusUFF-Niterói.

**Quadro 2:** Formulário elaborado a partir da abordagem teórico-metodológica SERVQUAL (Continua)

<b>Dimensões da Qualidade</b>	<b>Expectativas percebidas</b>	<b>Indicador</b>
<b>Confiabilidade</b>	Os ônibus são pontuais para chegar e sair dos pontos e não há atrasos.	Pontualidade do serviço do BusUFF para saída e chegada ao DCE (ponto final).
	Os ônibus são pontuais para chegar e sair dos pontos intermediários e não há atrasos.	Cumprimento regular dos horários pelos ônibus do BusUFF na chegada às paradas nos campi/unidades
	O acesso à informações sobre horários e rotas de ônibus estão disponíveis e acessíveis para todas as pessoas.	Disponibilidade de informações sobre horários e rotas do BusUFF
	Veículos íntegros e em bom funcionamento.	Integridade física dos veículos BusUFF e suas condições de funcionamento
	Fornecimento do serviço é confiável, mesmo em condições climáticas adversas.	Capacidade do BusUFF de fornecer um serviço confiável mesmo diante de condições climáticas adversas
<b>Responsividade</b>	Ao solicitar informações ou suporte a equipe do BusUFF está de prontidão para atender às suas necessidades.	Disponibilidade de equipe do BusUFF diante de uma solicitação de informações ou suporte.
	Ao solicitar uma demanda específica há agilidade no atendimento e retorno sobre a requisição.	Capacidade de responder e resolver problemas e reclamações dos usuários
	Usuário informado em situações atípicas de funcionamento	Avisos em casos de mudança nos horários, atrasos ou interrupções no serviço
	O serviço possui um protocolo para imprevistos minimizando o impacto na prestação do serviço	Capacidade de se adaptar rapidamente à eventos adversos e imprevistos que possam afetar o funcionamento do BusUFF
<b>Segurança</b>	Usuário se sente seguro dentro do transporte	Segurança dentro dos ônibus do BusUFF

<b>Segurança</b>	Usuário se sente seguro enquanto aguarda o transporte	Segurança nos pontos e paradas do BusUFF
	Há sinalização clara e acessível em todos os pontos e paradas do busUFF	Sinalização clara e acessível nos pontos e paradas do BusUFF
	Os veículos possuem equipamentos de segurança, como saídas de emergência, extintores, entre outros.	Fornecimento de informações claras sobre medidas, procedimentos e equipamentos de segurança no interior do veículo
<b>Empatia</b>	A equipe é empática e busca atender os usuários considerando suas diferentes necessidades.	Demonstração de empatia pela equipe do BusUFF em situações diversas ou com diferentes necessidades dos usuários
	Os motoristas se comunicam bem e tratam os passageiros com cordialidade e empatia	Comunicação e atendimento oferecidos pelos motoristas
	Os motoristas se comunicam bem e tratam os passageiros com deficiência, atendendo suas demandas específicas com empatia	Demonstração de empatia pelos motoristas do BusUFF em situações que envolvem pessoas com deficiência
	Central de atendimento e canal aberto com o usuário	Canais eficazes para que os usuários expressem suas impressões, sugestões e reclamações
<b>Tangibilidade</b>	Os ônibus são confortáveis e são adequados às necessidades dos usuários	Conforto físico dos ônibus do BusUFF e à adequação às suas necessidades,
	As paradas são sinalizadas de forma visível	Clareza e visibilidade das informações nos pontos de parada
	Os ônibus são acessíveis para todas as pessoas	Acessibilidade do serviço do BusUFF, considerando tanto pessoas com deficiência quanto pessoas sem deficiência
	Os ônibus estão adaptados e equipes são treinadas para atender as demandas de pessoas com deficiência	Recursos oferecidos pelo BusUFF para atender às demandas específicas de pessoas com deficiência usuárias do serviço

**Fonte:** Adaptação dos autores a partir do modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

Foram obtidas 191 participações, dos quais 97,4% são estudantes oriundos de 50 de graduação e 2,6% estudantes de pós-graduação, de 4 programas de pós-graduação distintos. Desses, 182 (95,3%) afirmaram utilizar ou ter utilizado o BusUFF em Niterói-RJ. Para a pesquisa foi considerada a inclusão de campos abertos para que os respondentes pudessem detalhar e compartilhar percepções, dúvidas e comentários.

Dos respondentes, 31,4% se identificaram como pardos e 20,9% como pretos, um total de 52,3% negros e 47,6% se identificam como brancos. Enquanto a identidade de gênero dos respondentes, 70,2% se identificam como mulheres cisgênero, 26,7% como homens cisgênero; 1,6% como não binário, 0,5% como agênero. Também houve a identificação de uma pessoa como ‘homem’ e um como ‘feminino’. Em relação às deficiências, apenas 6 afirmaram ter deficiência.

Os dias com maior uso do serviço são às terças e quintas-feiras, precedidos pelas segundas-feiras. Os principais horários de utilização estão concentrados, na Rota 1, no período das 11h e 14h e no Rota 2 entre às 11h e 14h e às 14h e 16h. A amostra obtida de 191 participantes configura-se como uma amostra não-aleatória, visto que não houve um processo de seleção aleatória entre todos os seus usuários, o que coloca que uma de suas limitações é não possibilidade de generalização dos resultados sob o ponto de vista do rigor estatístico.

Além do BusUFF-Niterói, os respondentes afirmam que utilizam outras modalidades de transporte para se locomover entre os *campi*, dentre as principais encontra-se andando à pé (45,7%) e o transporte público municipal (34,8%). Em geral, os usuários avaliam o serviço do BusUFF-Niterói de forma satisfatória.



Para a análise de resultados foram produzidos gráficos de acordo com as respostas dos usuários ao questionário apresentado. As respostas poderiam ser “Muito insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Nem satisfeito, nem insatisfeito”, “Satisfeito” e “Muito satisfeito”. Para uma melhor visualização e entendimento da satisfação ou insatisfação dos usuários optou-se por agrupar algumas categorias. A categoria “Muito insatisfeito” foi agrupada com a categoria “Insatisfeito”, possibilitando mostrar claramente quando o usuário estava insatisfeito. Da mesma forma, a categoria “Muito satisfeito” foi agrupada com a categoria “Satisfeito”, possibilitando mostrar claramente quando o usuário estava satisfeito. A categoria “Nem satisfeito, nem insatisfeito” não foi agrupada a nenhuma outra a fim de demonstrar a neutralidade das opiniões.

## 5. Análise dos Resultados

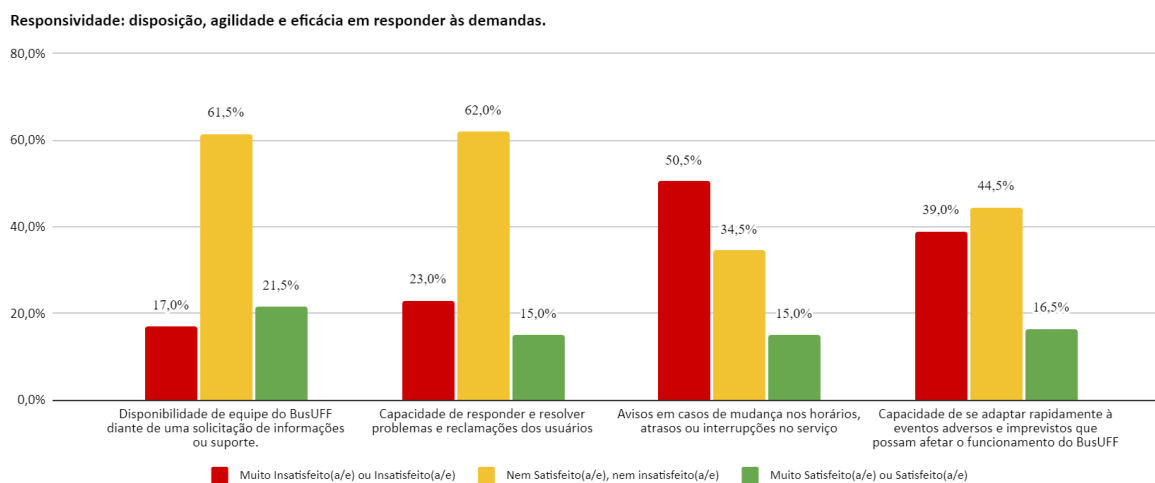
Foram feitas análises e gerados gráficos das respostas dos usuários entrevistados dentro de cada uma das cinco dimensões do modelo SERVQUAL. As análises são apresentadas a seguir.

### 5.1. Dimensão da Responsividade

A dimensão de Responsividade no modelo SERVQUAL refere-se à capacidade da instituição em fornecer um serviço ágil e prontamente atento às necessidades dos usuários. Trata-se de ir além da simples oferta de serviços, englobando a disposição e eficácia em responder às demandas específicas dos clientes. A prontidão para atender está diretamente relacionada à agilidade na resolução de problemas, na prestação de informações e no cumprimento de solicitações.

Quando uma instituição, como a UFF, demonstra elevados padrões de responsividade, isso implica que os usuários podem contar com um serviço que não apenas atende às suas expectativas, mas que também é capaz de se adaptar às demandas em tempo hábil, gerando satisfação e confiança na relação usuário-instituição. Portanto, ao analisar a dimensão de Responsividade no contexto do BusUFF-Niterói, busca-se compreender a eficiência do sistema em responder prontamente às necessidades e preocupações dos usuários, influenciando diretamente na qualidade percebida do serviço prestado.

**Gráfico 1:** percepção dos usuários do BusUFF-Niterói sobre Responsividade



**Fonte:** Adaptação dos autores a partir do modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

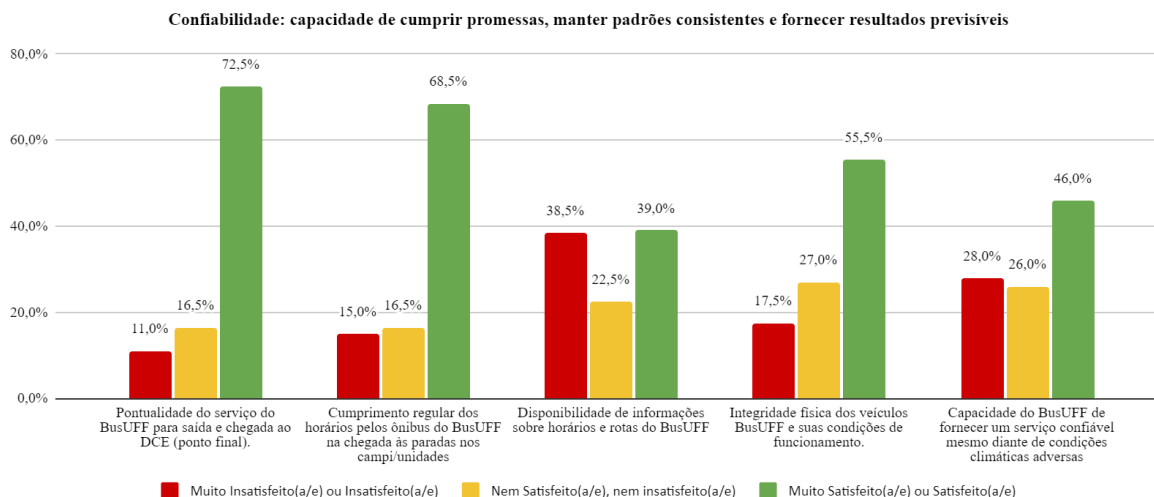
As respostas apresentadas demonstram percepções majoritariamente neutras no que diz respeito à disponibilidade da equipe do BusUFF-Niterói diante de uma solicitação e à

capacidade de responder e resolver problemas e reclamações de seus usuários, demonstrando baixo índice de reprovação, por exemplo, 62% de resposta neutra na capacidade de responder e resolver problemas e reclamações de usuários. A dimensão Responsividade apresentou maior número de insatisfações com relação ao BusUFF-Niterói nos casos de avisos sobre mudanças de horários, atrasos ou interrupções do serviço, demonstrando que há falha neste tipo de comunicação com os usuários. A capacidade de se adaptar também apresenta um considerável índice de rejeição, mesmo que esse seja menor que o índice de neutralidade desta categoria.

## 5.2. Dimensão da Confiabilidade

A dimensão confiabilidade é essencial para avaliar a eficácia e a credibilidade de um serviço ou produto. Em qualquer contexto, seja em relacionamentos interpessoais, negócios ou sistemas, a confiabilidade representa a capacidade de cumprir promessas, manter padrões consistentes e fornecer resultados previsíveis. Quando um serviço ou produto é percebido como confiável, os usuários podem contar com sua consistência e desempenho estável ao longo do tempo. A confiabilidade é construída por meio de práticas sólidas, comunicação transparente e a capacidade de lidar eficientemente com imprevistos. Uma organização ou produto confiável não apenas atende às expectativas, mas também estabelece uma base sólida de confiança, crucial para o sucesso a longo prazo e para a satisfação do cliente.

**Gráfico 2:** Percepção dos usuários do BusUFF-Niterói sobre Confiabilidade.



**Fonte:** Adaptação dos autores a partir do modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

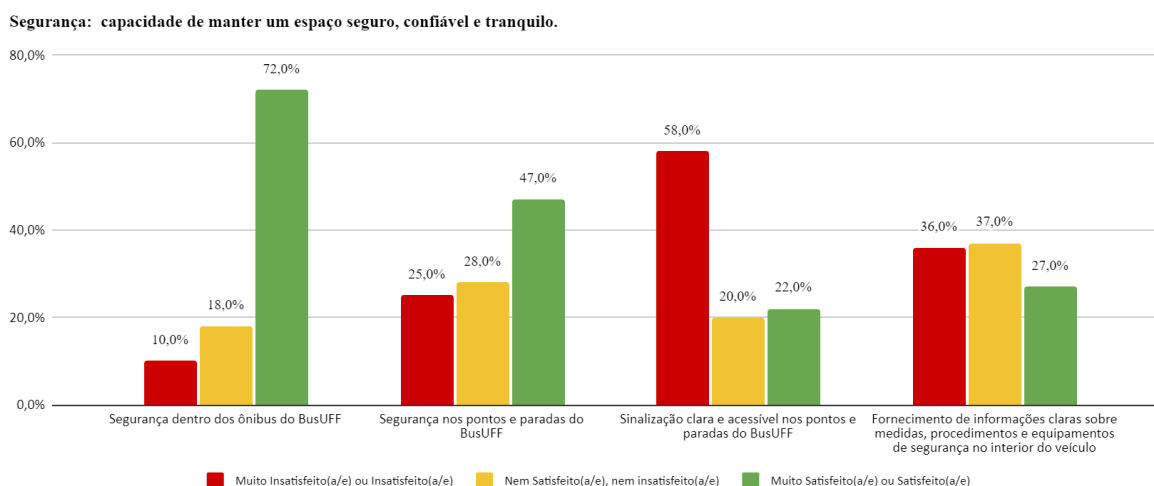
A dimensão confiabilidade revela-se como satisfatória ao público, diante das avaliações positivas dos usuários. A pontualidade na saída dos ônibus do ponto final (72,5%), a consistência no cumprimento dos horários nos diversos *campi* (68,5%), a integridade dos ônibus (55,5%) e a capacidade de lidar eficazmente com situações climáticas adversas (46,0%) emergem como pontos positivos nesta análise. Esses aspectos contribuem para a percepção de confiabilidade do serviço e fortalecem a confiança dos usuários na sua experiência de transporte. A capacidade de manter padrões consistentes, tanto no aspecto temporal quanto nas condições operacionais, desempenha um papel-chave na construção de uma reputação sólida e na satisfação contínua dos usuários. Assim, a confiabilidade não apenas se manifesta na conformidade com horários, mas também na habilidade do sistema de transporte em enfrentar desafios variados, solidificando sua importância para a comunidade acadêmica. Mesmo com um cenário positivo para a confiabilidade do serviço é necessário apontar que um tema obteve índice de insatisfação. Enquanto uma perspectiva de comunicação do BusUFF-Niterói com seus

usuários, assim como ocorreu na dimensão anterior, a responsividade, a disponibilidade de informações sobre horários e rotas foi objeto de insatisfação expressa nas opiniões coletadas.

### 5.3. Dimensão da Segurança

A dimensão da segurança no contexto do transporte universitário é uma preocupação central que permeia as avaliações dos usuários. A percepção positiva em relação a essa dimensão está associada não apenas à ausência de incidentes e à integridade física dos passageiros, mas também à eficiência das medidas de segurança implementadas. A presença de dispositivos de segurança nos ônibus, a conduta dos motoristas em conformidade com normas de trânsito e a sensação de proteção durante todo o percurso são elementos-chave. A confiança dos usuários no sistema de transporte universitário está intrinsecamente ligada à garantia de um ambiente seguro e protegido, proporcionando uma jornada livre de preocupações. Assim, a dimensão da segurança não apenas ressalta a importância de prevenir riscos e incidentes, mas também destaca a necessidade de construir uma atmosfera de confiança que promova a tranquilidade e o bem-estar dos passageiros, contribuindo para uma experiência positiva no transporte acadêmico.

**Gráfico 3:** Percepção dos usuários do BusUFF-Niterói sobre Segurança.



**Fonte:** Adaptação dos autores a partir do modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

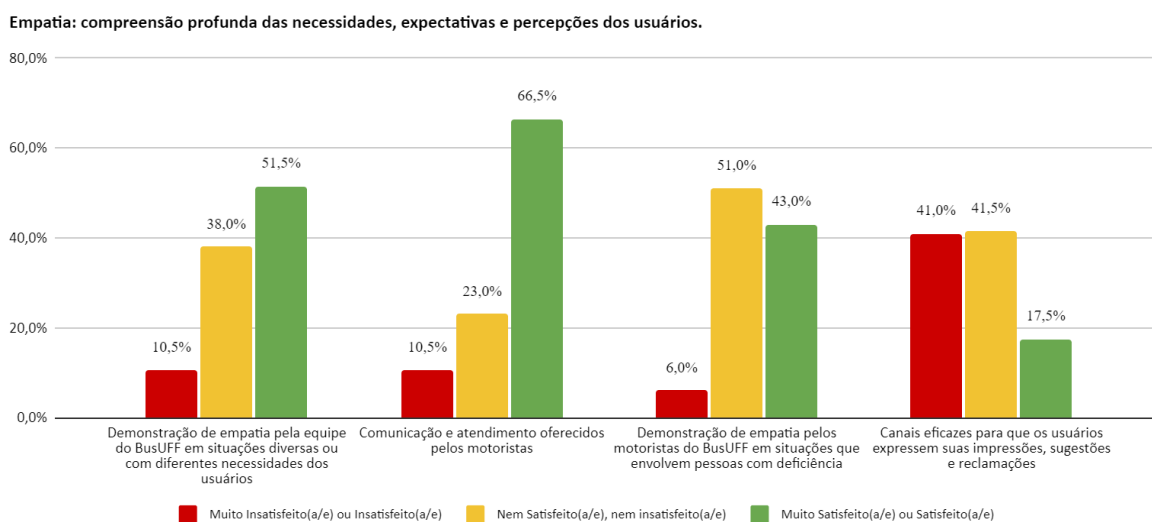
Os respondentes indicaram estar satisfeitos com as condições de segurança dentro dos ônibus e nos pontos e paradas do BusUFF-Niterói. No entanto, há demonstração de insatisfação quanto às percepções de sinalização clara e acessível em pontos e paradas (58,0%). Apesar da neutralidade das respostas no último quesito, apresenta-se também insatisfação considerável no fornecimento de informações claras sobre as medidas (36,0%), procedimentos e equipamentos de segurança no interior do veículo (10,0%). Também nesta dimensão, destaca-se um índice de insatisfação sobre a sinalização clara e acessível (58,0%). A dimensão da segurança revela-se como um alicerce fundamental para a eficiência e aceitação do sistema de transporte universitário. Percebe-se que a satisfação dos usuários está intrinsecamente vinculada a um ambiente seguro e protegido. A sensação de proteção durante todo o percurso, uma experiência de transporte universitário positiva, não apenas fortalece a credibilidade do serviço, mas também contribui para ampliar as condições de permanência e desenvolvimento do aluno, objetivo do transporte universitário enquanto ação de assistência e permanência estudantil. Neste âmbito, a busca contínua por aprimoramentos nas práticas de segurança reflete o compromisso em proporcionar uma jornada tranquila e livre de preocupações. Assim, a dimensão da segurança não apenas resguarda a integridade física, mas também cultiva um

ambiente propício para o florescimento de uma comunidade acadêmica conectada e confiante em seu meio de transporte, consolidando a excelência do sistema de transporte universitário.

#### 5.4.A dimensão da Empatia

O eixo da empatia, intrinsecamente ligado à experiência do usuário, emerge como um elemento essencial na pesquisa abrangente sobre o BusUFF-Niterói. Este componente focaliza a compreensão profunda das necessidades, expectativas e percepções dos usuários em relação ao sistema de transporte universitário. Ao explorar as nuances das interações diárias, avaliações emocionais e pontos de contato críticos, a análise do eixo da empatia visa não apenas identificar áreas de aprimoramento, mas também estabelecer um vínculo mais estreito entre os serviços oferecidos e as vivências individuais dos passageiros. Portanto, desempenha um papel crucial na construção de uma experiência de transporte mais alinhada às demandas e sensibilidades da comunidade acadêmica, impulsionando melhorias significativas no BusUFF.

**Gráfico 4:** Percepção dos usuários do BusUFF-Niterói sobre Empatia.



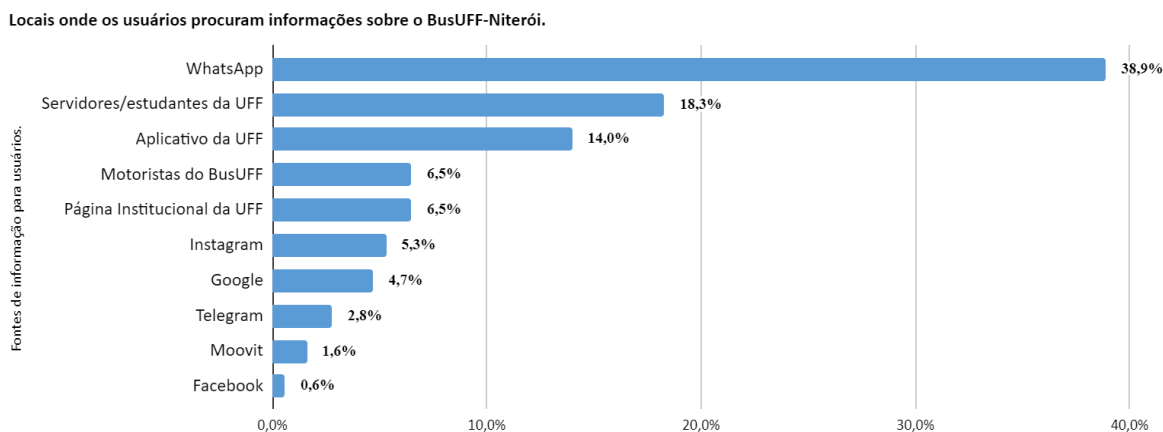
**Fonte:** Adaptação dos autores a partir do modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

Nesta dimensão houve demonstração de alto índice de satisfação em dois dos quatro aspectos abordados, a comunicação e atendimento oferecidos pelos motoristas e a demonstração de empatia por parte da equipe BusUFF-Niterói em situações diversas ou com diferentes necessidades dos usuários. Se desconsiderar as opiniões neutras no quesito demonstração de empatia dos motoristas em situações com pessoas com deficiência, percebe-se que o índice de satisfação é significativamente superior ao de insatisfação. Destaca-se negativamente nesta dimensão a insatisfação dos usuários com os canais que permitam que eles expressem suas impressões, sugestões e reclamações (41,0%). Este aspecto negativo coaduna com o que se destaca negativamente nas dimensões anteriores que envolvem o âmbito da comunicação entre o serviço e seus usuários. Interessante destacar que mesmo insatisfeitos com os canais de comunicação, os usuários encontram nos motoristas aspectos positivos de comunicação e atendimento, sendo este aspecto o de maior nível de satisfação dentro desta dimensão.

Ao serem questionados sobre o conhecimento de quem seria responsável pelo serviço BusUFF-Niterói, 62,6% responderam ser uma Pró-Reitoria ou setor da UFF, 14,3% uma empresa privada ou terceirizada e 23,1% afirmaram não fazer ideia. Em um campo aberto, foi questionado “*Quais canais de atendimento você utiliza ou utilizou para reclamar, elogiar e propor soluções para o BusUFF?*”. Como resposta, 128 usuários informaram que não

conhecem nenhum canal de comunicação com o serviço. Alguns participantes informaram utilizar o aplicativo da UFF (14%) e páginas institucionais (6,5%) como fonte de informação. Os grupos de WhatsApp (38,9%) e os membros da comunidade acadêmica (24,8%) são as principais referências para obtenção de informações. Destaca-se que os grupos do WhatsApp não são canais de comunicação oficiais da universidade, mas lideram como principal canal de acesso à informação sobre o serviço.

**Gráfico 5:** onde procurar informações sobre o BusUFF-Niterói.

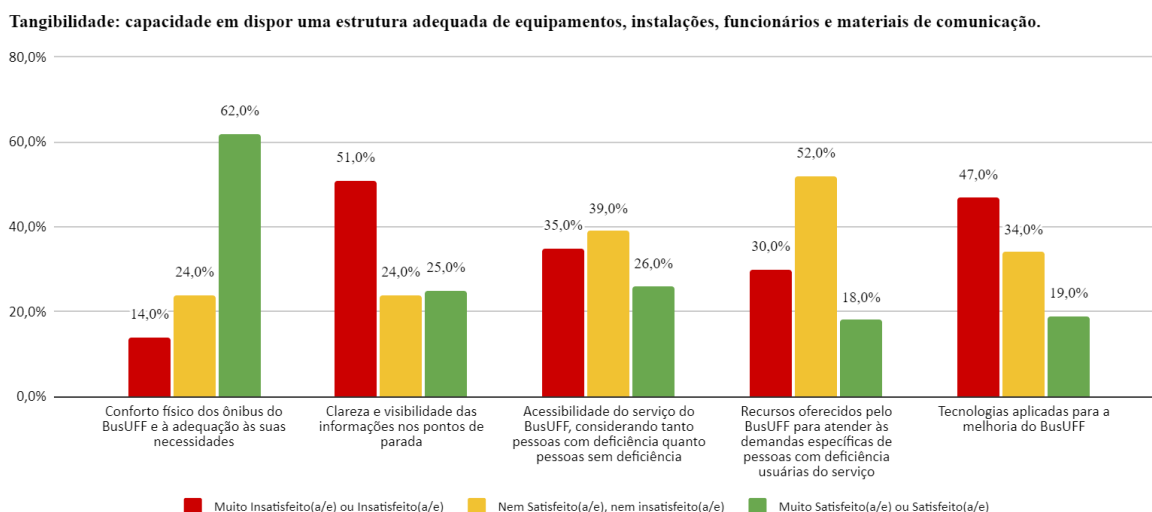


**Fonte:** Adaptação dos autores a partir do modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

### 5.5.A dimensão da Tangibilidade

Para Pereira *et. al* (2019) a Tangibilidade refere-se a capacidade em dispor uma estrutura adequada de equipamentos, instalações, funcionários e materiais de comunicação. Corresponde aos aspectos tangíveis e de como estas estruturas se apresentam ao seu público e está disponível a eles. Se trata da oferta destes itens e, também, da percepção dos usuários sobre tais estruturas.

**Gráfico 6:** percepção dos usuários do BusUFF-Niterói sobre Tangibilidade



**Fonte:** Adaptação dos autores a partir do modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

Para os pesquisados, com relação à dimensão tangibilidade, o único aspecto destacadamente satisfatório, dentro dos cinco estudados, diz respeito ao conforto físico dos ônibus (62,0%). O aspecto de insatisfação que mais se destaca diz respeito à clareza e

visibilidade das informações nos pontos de parada (51,0%), sendo mais uma vez, como em dimensões anteriores, dentro do âmbito da comunicação. O outro tópico marcado pela insatisfação foi o de tecnologias aplicadas para a melhoria do BusUFF. Ao desconsiderar as opiniões neutras dos dois outros tópicos pesquisados, o de acessibilidade e o de recursos oferecidos, percebemos que o índice de insatisfação foi superior ao de satisfação.

## 6. Conclusão /Contribuição

A análise ofereceu uma oportunidade valiosa para explorar em maior profundidade as demandas e percepções dos usuários, fornecendo *insights* cruciais para a melhoria contínua do serviço. Ao compreender esses desafios específicos, a UFF pode direcionar seus esforços para implementar melhorias pontuais e estratégicas, promovendo uma evolução significativa na qualidade do serviço de transporte universitário intercampi. Este processo contínuo de análise e aprimoramento atende às demandas imediatas identificadas e estabelece as bases para um serviço que se adapta dinamicamente às necessidades em constante evolução da comunidade acadêmica. O estudo evidenciou que a comunicação se destaca como um o principal ponto de insatisfação percebido pelos usuários do BusUFF-Niterói.

A ausência de avisos em casos de mudanças de horários, atrasos ou interrupções no serviço aponta para uma necessidade imediata de fortalecer a responsividade do sistema, promovendo uma comunicação mais efetiva com os passageiros. Da mesma forma que a falta de informações sobre horários e rotas destaca-se como uma preocupação substancial, impactando diretamente na confiabilidade percebida do serviço.

A dimensão da segurança também aponta para problemas na comunicação e dá destaque especial no que diz respeito à sinalização clara e acessível nos pontos e paradas do BusUFF-Niterói. A insatisfação também é perceptível quanto ao fornecimento de informações claras sobre medidas, procedimentos e equipamentos de segurança no interior do veículo. Este aspecto não apenas influencia diretamente a segurança percebida pelos usuários, mas também ressalta a importância de medidas concretas para garantir um ambiente seguro e inclusivo que garanta o acesso dos estudantes às oportunidades e benefícios oferecidos nos *campi*.

Ainda, observou-se na dimensão da empatia a carência de canais eficazes para que os usuários possam expressar suas impressões, sugestões e reclamações, apontando para uma necessidade urgente de fortalecer os mecanismos de feedback. Finalmente, dentro da dimensão tangibilidade percebeu-se a insatisfação quanto a clareza e visibilidade das informações nos pontos e paradas, ressaltando a necessidade da instalação de mobiliários e placas de sinalização nesses locais.

Embora ocorram esforços contínuos para aprimorar o BusUFF, como a reforma dos veículos e inclusão da temática no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), é imperativo enfrentar os desafios apontados pela percepção dos usuários para aprimorar o serviço, alinhando-o ainda mais às expectativas e necessidades de seus usuários.

Aprimorar a comunicação é um elemento vital para elevar a satisfação nas cinco dimensões analisadas. Uma comunicação eficaz não apenas agiliza a resolução de problemas, mas também fortalece a relação entre a instituição e os usuários. Quando as informações fluem de maneira clara e acessível, os usuários se sentem mais informados e confiantes em relação aos serviços oferecidos. Além disso, uma comunicação eficiente contribui para antecipar e atender às expectativas dos usuários, demonstrando uma postura proativa na resolução de questões. Portanto, aprimorar a comunicação no BusUFF-Niterói não é apenas uma questão de transmissão de informações, mas uma estratégia essencial para promover uma interação mais ágil, satisfatória e alinhada com as necessidades dos usuários.

Se prestado de forma eficaz e eficiente, o serviço de transporte é capaz de ampliar quantitativa e qualitativamente a oferta de circulação, além de ser um elemento importante para melhorar a acessibilidade e mobilidade na universidade e seu entorno. Compreender seu

funcionamento, importância e desafios é fundamental para fortalecer o compromisso da universidade com a qualidade, eficiência e, acima de tudo, com a experiência positiva de seus usuários. Em síntese, o BusUFF não é apenas um serviço de transporte, é um elemento integrante do cotidiano acadêmico na UFF e um serviço essencial para a permanência estudantil.

O trabalho apresenta limitações quanto ao fato de sua amostra não ser do tipo aleatória, o que não se pode generalizar os seus resultados para todos os usuários do ponto de vista estatístico. Mas, do ponto de vista prático, considerando a quantidade e a pluralidade de respondentes, é possível obter um panorama sobre a qualidade do serviço do BusUFF. Este trabalho se limitou a estudar o BusUFF somente na área de atuação em Niterói, no entanto, o serviço se encontra implantado também nas cidades de Angra dos Reis, Volta Redonda e Santo Antônio de Pádua.

Este estudo além de contribuir para a melhoria das práticas gerenciais, contribui também em apresentar mais um caso de aplicação de um reconhecido modelo teórico de avaliação da qualidade em serviços, o SERVQUAL. Também possibilita gerar ideias para que outras instituições de ensino avaliem os seus serviços, seja de transporte ou em outras áreas, para a melhoria da qualidade, e especificamente em instituições públicas, contribuindo para a permanência do estudante, sobretudo aqueles em situações de vulnerabilidade, no ensino e na pesquisa.

## 7. Referências Bibliográficas

ARAÚJO, André Muritiba et al. Análise da qualidade em um restaurante universitário através da ferramenta SERVQUAL. *Exacta*, v. 15, n. 4, p. 103-115, 2017. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/810/81054651008.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2024.

BIBLIOENGENHARIA UFF. BusUFFs passam a operar com sistema de GPS. 2015. Disponível em: <<https://biblioengenhariauff.blogspot.com/2015/05/busuffs-passam-operar-com-sistema-de-gps.html>>. Acesso em: 10 jul. 2024.

BRASIL. Decreto Nº 7.234, de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2010.

CASTRO, María José Cáceres et al. El Método Servqual para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio del Transporte Urbano: Estudio de Caso. *Polo del Conocimiento*, v. 9, n. 4, p. 1051-1070, 2024.

COELHO, Jeferson Oliveira Pinto. Avaliação da qualidade percebida no serviço de transporte fretado de pessoas em uma empresa mineradora. 2023.

ENGELMAN, Raquel; FRACASSO, Edi Madalena; BRASIL, Vinícius Sittoni. A qualidade percebida nos serviços de incubação de empresas. *REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, v. 17, p. 802-822, 2011.

FERNANDES, Alice Munz et al. Qualidade em serviços: percepção discente baseada no modelo SERVQUAL. *Revista Eletrônica Gestão e Serviços*, v. 8, n. 2, p. 2005-2020, 2017. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/b30a/a21f6211368f9b9797fdd5da05812f4a0224.pdf>>. Acesso em: 05 jul. 2024.

GUERRERO, María Monserrath Zarazúa et al. Satisfacción de los usuarios en la Incubadora de Negocios Koga, 2018-2021. 2023. Disponível em: <<https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/10262>>.

HEMALATHA, S.; DUMPALA, Lingaraju; BALAKRISHNA, B. Service quality evaluation and ranking of container terminal operators through hybrid multi-criteria decision making methods. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, v. 34, n. 2, p. 137-144, 2018.

JOO MENDOZA, Imelda Akemi; SALAZAR GARCIA, Ana Lucia. Calidad de servicio alimentario en estudiantes beneficiarios del comedor de la Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2023. 2024. Disponível em: <<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/9135>>.

JÚNIOR, J.J.M.F. A Qualidade Percebida Nos Serviços De Incubação De Empresas No Instituto Federal Do Amazonas (IFAM). 2023. Disponível em: <[https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=14170549](https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=14170549)>. Acesso em: 1 jul. 2024.

LIKERT, R. A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, n. 140, p. 1-55, 1932.

LIPSKY, M. Burocracia em nível de rua: dilemas do indivíduo nos serviços públicos. *ENAP*, 430p. 2019. Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4158>>. Acesso em: 1 jul. 2024.

MARQUEZ, Eva Delfina Zarzosa et al. Vínculo entre calidad del transporte público y bienestar universitario en Perú. *Prohominum*, v. 6, n. 2, p. 109-125, 2024. Disponível em: <<https://www.acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/722>>.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; SALOMI, Gilberto Eid. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. *Production*, v. 14, p. 12-30, 2004. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65132004000100003>.

OBANDO, Héctor Darío Taramuel et al. Dimensiones destacadas en la prestación del servicio de transporte de buses urbano en la ciudad de Tulcán. *SATHIRI*, v. 19, n. 1, p. 26-36, 2024. Disponível em: <<https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/download/1261/3667>>.

OLIVEIRA, Taina Santos et al. Avaliação da qualidade do serviço de alimentação do restaurante universitário de uma instituição pública de ensino utilizando a Escala SERVQUAL. *JPM: Journal of Perspectives in Management*, v. 7, p. 1-19, 2023. <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9164872>>.

PARASURAMAN, Ananthanarayanan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, p. 12, 1988. Disponível em: <<https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>>. Acesso em: 27 jun. 2024.

PEREIRA, Antônia Mikaelle Victor et al. Aplicação do Servqual para avaliação da qualidade do atendimento em uma Farmácia situada na cidade de Pau dos Ferros-RN. *Research, Society and Development*, v. 8, n. 6, p. 22, 2019. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v8i6.881>.

PIRES, Pires; DE PAULA, Karina; BARBOZA; Nathalia Fonseca; e BASTOS, Carlos Alberto Malcher. “Acessibilidade e mudança institucional: Reflexões sobre a política de Acessibilidade e Inclusão UFF”. Congresso VII ALA- Antropologia em contextos emergentes. Rosário-AR. 2024. Disponível em: <<https://alacongresos.net/ponencias/acessibilidade-mobilidade-e-suas-tecnologias-reflexoes-sobre-a-politica-de-acessibilidade-e-inclusao-uff/>>. Acesso em: 10 jul. 2024.



RUILOVA, Josué Jesús Cabrera; TORRES, Abdón Cabrera; LEMUS, Kerly Nichole Manosalvas. Escala para evaluar la calidad del personal administrativo percibida por el docente universitario. *Revista de ciencias sociales*, v. 30, n. 2, p. 346-359, 2024. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9603971>>.

SANTOS, Rodrigo Guimarães. Propostas para melhoria contínua da qualidade do transporte público coletivo do Distrito Federal utilizando a escala Servqual. 2014. Disponível em: <<http://repositorio2.unb.br/jspui/handle/10482/16346>>. Acesso em: 7 jul. 2024.

SILVA, Leticia Santos da; AGUIAR, Fernanda Lara Paixão de. Avaliação da qualidade dos serviços de alimentação em um campus universitário com a ferramenta servqual. 2024. Disponível em: <<https://bdta.ufra.edu.br/jspui/handle/123456789/3699>>.

TORABI, Mostafa; BÉLANGER, Charles H. Influence of online reviews on student satisfaction seen through a service quality model. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, v. 16, n. 7, p. 3063-3077, 2021. DOI: <https://doi.org/10.3390/jtaer16070167>.

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. GPS BusUFF. [S.l.], [s.d.]. Disponível em: <<https://labs.uff.br/gps-busuff/>>. Acesso em: 10 jul. 2024.

WEGNER, Roger da Silva et al. Aplicação do SERVQUAL e Analytic Hierarchy Process: ferramentas para melhoria dos serviços prestados pelo Hospital Universitário de Santa Maria, RS. 2016. Disponível em: <<https://repositorio.ufsm.br/handle/1/8387>>.