



IX ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ISSN: 2594-5688

secretaria@sbap.org.br

Sociedade Brasileira de Administração Pública

ARTIGO

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS EM RESTAURANTES
UNIVERSITÁRIOS**

**RENATA PASE RAVANELLO, SAMIA MERCADO ALVAREGA, TOBIAS ABICH RODRIGUES, KELMARA
MENDES VIEIRA, LEANDER LUIZ KLEIN,**

GRUPO TEMÁTICO: 03 Gestão de Organizações Públicas

IX Encontro Brasileiro de Administração Pública, São Paulo/SP, 5 a 7 de outubro de 2022.
Sociedade Brasileira de Administração Pública
Brasil

Disponível em: <https://sbap.org.br/>

Avaliação dos Serviços em Restaurantes Universitários

Resumo:

O objetivo do estudo é investigar a percepção da qualidade do serviço de alimentação prestado pela UFSM mediante a implementação de uma versão adaptada da SERVPERF. Busca-se identificar o perfil dos usuários, mensurar a qualidade dos serviços prestados e verificar a relação entre as dimensões que compõem a percepção da qualidade. Aplicou-se uma survey e foram utilizadas como técnicas de análises a estatística descritiva, análise fatorial confirmatória e modelagem de equações estruturais. Os usuários se encontram satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados. A estimação indicou a validade do modelo teórico proposto. A avaliação da qualidade do serviço prestado além de uma exigência legal para a licitação é parâmetro fundamental para gerenciamento dos contratos de fornecimento de refeições em instituições de ensino superior.

Palavras-chave: Avaliação da qualidade. SERVPERF. Universidades. Prestação de Serviços Públicos. Restaurantes Universitários.

Introdução:

A qualidade é entendida como premissa da satisfação e afeta esta diretamente, pois é componente da percepção, seja pelo cliente, seja pelo cidadão, quando proveniente da esfera pública (DEWI, 2021).

Um instrumento eficaz para avaliar a prestação de serviço é fundamental para a realização de pesquisas periódicas junto aos usuários (SOUTO; CORREIA-NETO, 2017). Para tanto, existem diversos modelos os quais podem ser aplicados a variados tipos de serviços (FREITAS, 2018).

A exemplo, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram o modelo SERVQUAL (*Service Quality*), que relaciona a qualidade percebida pelo usuário com a expectativa atrelada ao serviço prestado. Já, Cronin e Taylor (1992) apresentam a SERVPERF (*Service Performance*), uma variação da SERVQUAL, que segue a linha do modelo anterior, preservando as dimensões da qualidade, mas diferencia-se desse por entender que a expectativa é intrínseca à percepção de desempenho.

Ambos os modelos são largamente empregados para verificar a qualidade dos serviços, produzindo evidências e uma extensa discussão sobre qual é o mais assertivo. Ainda que não exista consenso, a SERVPERF destaca-se por ser uma alternativa que produz resultados tão consistentes quanto a SERVQUAL, porém com um instrumento de pesquisa simplificado, o que facilita sua aplicabilidade (SOUTO; CORREIA-NETO, 2017).

Quando se trata do serviço público, a avaliação da qualidade é mais complexa de ser realizada. No Brasil, a avaliação dos serviços públicos é instituída pela Lei 8.666/1993 e pelo Decreto 10.520/2002 como resposta aos anseios sociais por transparência e eficiência. Adicionalmente, a Instrução Normativa 5/2017 ressalta a necessidade de avaliação e mensuração dos resultados dos contratos realizados pela administração pública, evidenciando em seu artigo 40, inciso V, a previsão da fiscalização pelo usuário.

Nesse contexto se inserem os restaurantes universitários (RUs), que são unidades de alimentação as quais fornecem refeições a baixo custo para a comunidade acadêmica, bem como integram o

Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), que visa à melhoria do desempenho acadêmico e à permanência de estudantes de baixa renda em cursos de graduação das instituições federais de ensino superior. Atuam, portanto, como importante componente das políticas afirmativas de democratização do ensino superior à população brasileira (BRASIL, 2010). No caso da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), o fornecimento de refeições pelo RU é um serviço terceirizado que fornece em torno de 150.000 refeições por mês, correspondendo a cerca de 28% da verba de custeio destinada a despesas com contratos de serviços via pessoa jurídica, o que equivale a 7,6 milhões de reais, valor expressivo dado o contingenciamento de 34,6 milhões em recursos de custeio da referida instituição (UFSM, 2019).

Apesar da exigência de se instaurar mecanismos de avaliação pelo público usuário, estar instituída em Lei e expressa em cláusula de contrato, várias instituições de ensino ainda não desenvolveram os instrumentos de avaliação. Assim, no intuito de contribuir com o preenchimento dessa lacuna, propõe-se investigar a percepção da qualidade do serviço de alimentação prestado pela UFSM.

A importância deste estudo se justifica não só pela magnitude de cobertura do serviço e pela necessidade de utilização adequada dos vultuosos recursos a ele designados, como também pela obrigatoriedade legal que exige a avaliação de todos os serviços públicos destinados à comunidade. Logo, espera-se que os resultados aqui dispostos possam subsidiar a operacionalização periódica de uma avaliação. Ademais, salienta-se que a percepção de qualidade dos usuários finais é enriquecedora, na medida em que auxilia os gestores a compreender as carências dos cidadãos, possibilitando a proposição de medidas específicas e mais direcionadas ao atendimento das demandas (DE AQUINO; DE BARROS JERÔNIMO; DE MELO, 2015).

Modelo Teórico:

Diferentemente dos bens físicos, os serviços configuram a aquisição de uma expectativa, para satisfação de uma necessidade, sem a possibilidade de verificação da tangibilidade anterior a sua concretização. Com isso, a produção e o consumo são inseparáveis (LOVELOCK; WIRTZ; HEMZO, 2011), e a qualidade ocorrerá na prestação do serviço no momento de interação entre o cliente e a empresa (FREITAS; BOLSANELO; VIANA, 2008; CARVALHO; GOSLING, 2019). Tais características, somadas à dificuldade de se obter a opinião dos usuários, tornam complexa e desafiadora a avaliação da qualidade dos serviços.

Conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a qualidade do serviço pode ser definida como a capacidade de atendimento ou superação das expectativas do cliente. É a diferença entre as

expectativas em relação ao serviço prestado e o serviço percebido (AMANULLAH; HASAN; HAFEZ, 2021). Verifica-se certa concordância na literatura, embora não haja consenso acerca do seu conceito, uma vez que autores como Carman e Lungeard (1980), Finn (1991), Babakus e Boller (1992), Cronin e Taylor (1992; 1994) e Brown, Churchill e Peter (1993) contestaram a operacionalização do modelo SERVQUAL, inferindo que as expectativas já podem estar presentes nas percepções dos respondentes, resultando em uma avaliação global da qualidade.

Diante disso, Cronin e Taylor, elaboram a escala SERVPERF. O modelo SERVPERF foi proposto por Cronin e Taylor (1992) como modelo alternativo ao SERVQUAL (DA SILVA; MEDEIROS; COSTA, 2009). Os autores demonstram empiricamente que a SERVPERF é superior à SERVQUAL, pois é uma forma aprimorada de medir a qualidade do serviço (PARK; YI, 2016). Assim, a escala passou a ser utilizada em vários estudos, como o de Ángel (2021) em serviços de telefonia móvel, Nasir e Adil (2020) nos serviços de pós-venda de uma indústria de automóveis. Ainda, no segmento bancário existem utilizações recentes como os estudos de Raza e Burney (2020), Rojas-Tello, Puga-Peña e Yanqui-Díaz (2021). No caso de empresas públicas, destaca-se o estudo de Veloso e Júnior (2018). Especificamente para avaliar a qualidade em restaurante universitário, há o estudo de Dos Santos e Vera (2020).

A estrutura do SERVPERF é constituída de 5 aspectos básicos (tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia) e utiliza-se de 22 atributos (variáveis observadas) referentes ao desempenho, em escala Likert de 5 ou 7 pontos, entre “Discordo fortemente” e “Concordo fortemente” (DA SILVA; MEDEIROS; COSTA, 2009; SOUTO; CORREIA-NETO, 2017).

Método:

Foi utilizada uma pesquisa *survey*. Tendo como população alvo os usuários dos restaurantes universitários pertencentes à UFSM. Considerando uma população de 13.721 indivíduos, para um nível de confiança de 95% e um erro amostral de 3,6%, buscava-se uma amostra de 698, sendo obtida amostra de 720 usuários.

O instrumento foi dividido em dois blocos. O primeiro baseia-se no modelo SERVPERF e tem o objetivo de mensurar a percepção da qualidade percebida. Foi utilizada uma escala tipo Likert de 5 pontos, de “Discordo totalmente” a “Concordo totalmente”. A interpretação da escala presente em 53 questões é que, quanto maior o nível de concordância, melhor é a percepção dos serviços prestados. O Quadro 1 contém um resumo das questões que foram abordadas no primeiro bloco do instrumento, conforme suas respectivas dimensões, variáveis e as referências utilizadas.

Quadro 1. Resumo do Instrumento.

Dimensões	Tema das variáveis	Referência
Segurança	Desempenho dos funcionários	Brusius (2018); Casarotto (2017)
	Controle de entrada	Brusius (2018)
	Atendimento	Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)
Confiabilidade	Funcionários	Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)
	Sistema	
	Alimentos	Cavalcante, Antônio e Baratto (2017); Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)
Responsividade	Cardápio	Casarotto (2017); Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)
	Fila	Brusius (2018); Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)
	Buffet	
	Reclamações	
Cardápio	Brusius (2018)	
Empatia	Necessidades dos usuários	Casarotto (2017); Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)
	Horário de funcionamento	
Aspectos tangíveis	Instalações	Casarotto (2017); Peripolli et al. (2020); Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)
	Limpeza e higiene	Brusius (2018); Cavalcante, Antônio e Baratto (2017); Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)
	Aparência	Casarotto (2017); Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)
	Funcionalidade	Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)
	Conforto	Casarotto (2017); Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)
	Layout	Peripolli et al. (2020)
	Iluminação e ruídos internos	Brusius (2018); Peripolli et al. (2020)

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

As dimensões utilizadas no instrumento foram as originais do instrumento SERVPERF com adaptações relacionadas ao objeto do estudo. Essas adaptações se deram pela inclusão de questões já utilizadas nos estudos referidos e consideradas relevantes para a coleta de informações.

O segundo bloco contém 09 perguntas relacionadas à caracterização do participante, incluindo as variáveis sexo, idade, curso, tipo de vínculo com a instituição, BSE (Benefício Socioeconômico), frequência e refeições que costuma realizar e turno em que permanece na instituição. Como técnicas de análises de dados foram utilizadas estatística descritiva, análise fatorial confirmatória e modelagem de equações estruturais. A estatística descritiva foi utilizada para identificar o perfil dos entrevistados e seus comportamentos e/ou percepções.

A análise fatorial confirmatória foi utilizada para validar os construtos. É usual a verificação das validades convergente e discriminante para avaliação do modelo de mensuração (SOUZA; ALEXANDRE; GUIRARDELLO, 2017). Para testar a validade convergente foram utilizados, CFI, TLI, NFI, SRMR, RMSEA. Para tais índices, são esperados valores próximos a 1,0, visando à indicação de ajuste do modelo.

Conforme as regras de decisão de Hu e Bentler (1999), a adequação do modelo é considerada boa quando $\chi^2=df<5$, CFI>0,95, NFI>0,95, TLI>0,95, RMSEA<0,06 e SRMR<0,08. Porém, considerando a inexistência de consenso na literatura, são aceitáveis modelos com valores acima de 0,90 e são considerados indicadores de bom ajuste os que sejam maiores que 0,95 (HOX; BECHGER, 1998; ULLMAN, 2007). Especificamente para RMSEA, um valor menor que 0,08 é considerado adequado (HANCOCK; FREEMAN, 2001; MACCALLUM; BROWNE; SUGAWARA, 1996).

Na avaliação da validade convergente também pode-se utilizar a magnitude das cargas fatoriais e a Variância Média Extraída (AVE). A literatura indica que as cargas fatoriais devem ser de pelo menos 0,5 e, idealmente, superiores. A AVE verifica a proporção da variância dos itens que são explicados pelo construto ao qual pertencem. Valores de AVE iguais ou superiores a 0,5 sugerem que o modelo converge (HAIR JR. et al., 2021, FORNELL; LARCKER, 1981); a confiabilidade composta, por sua vez, é uma estimativa de consistência interna. A validade discriminante foi averiguada por meio do teste de diferença de qui-quadrado (Bagozzi, Yi e Phillips, 1991).

A modelagem, por sua vez, busca a validação mediante o exame das relações teóricas dos itens do instrumento (LENZ, 2010, HAIR. et al., 2014). Foi utilizada estimação direta por máxima verossimilhança. Ainda, para a validação do modelo, foram analisadas as significâncias das relações, baseando-se nos índices de ajustes CFI, TLI, NFI, SRMR, RMSEA, com os mesmos limites utilizados na fase de validação dos construtos.

Resultados:

O perfil da amostra está demonstrado na Tabela 1, na qual se denota que, do total, 688 (95,6%) são alunos – dos quais 485 (67,4%) informaram não receber BSE –, 21 (2,9%) são Técnicos Administrativos em Educação – TAEs e 18 (2,5%) são docentes. Ainda, é evidenciada, com relação à idade, a predominância amostral da população até 25 anos. Rubim e Nossa (2022) apontam que os clientes mais jovens costumam ser mais exigentes que o público maduro em relação à percepção dos serviços prestados. Com relação ao sexo, há preponderância feminina. Quanto ao vínculo institucional, 688 informaram serem alunos; quanto ao turno em que permanecem na instituição, o noturno obteve menor frequência, sendo a manhã e a tarde os turnos mais frequentados. Visando à validação dos construtos de primeira ordem, aplicou-se a análise fatorial confirmatória. A Tabela 1 apresenta os índices de ajuste para cada construto tanto no modelo inicial (MI) quanto no Modelo Final (MF).

Tabela 1. Índices de ajuste para os cinco construtos.

Índice	Segurança	Responsividade	Empatia	Confiabilidade	Aspectos Tangíveis
--------	-----------	----------------	---------	----------------	--------------------

	MI	MF	MI	MF	MI	MF	MI	MF	MI	MF
χ^2 (value)	123,688	12,581	112,492	1,305	51,250	9,328	1683,636	72,294	997,801	17,258
χ^2 (probability)	0,000	0,014	0,000	0,253	0,000	0,009	0,000	0,000	0,000	0,016
χ^2/GL	13,743	3,145	12,449	1,305	10,250	4,664	12,471	3,443	7,391	2,465
CFI	0,937	0,995	0,91	1,000	0,970	0,995	0,745	0,985	0,858	0,994
NFI	0,933	0,992	0,903	0,998	0,967	0,993	0,73	0,979	0,84	0,991
TLI	0,895	0,987	0,850	0,999	0,939	0,984	0,711	0,975	0,839	0,988
RMSR	0,024	0,011	0,06	0,009	0,061	0,013	0,076	0,023	0,056	0,015
RMSEA	0,133	0,055	0,126	0,021	0,113	0,071	0,126	0,058	0,094	0,045
Conf composta		0,851		0,781		0,839		0,899		0,863
AVE		0,541		0,551		0,588		0,501		0,513

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Denota-se que, para os cinco construtos, inicialmente os modelos propostos referem-se ao modelo com todas as variáveis da escala original e os resultados apontam para a inadequação dos mesmos, uma vez que as razões de qui-quadrado são superiores a cinco (limite máximo recomendado), e alguns índices de ajustes não atingiram os valores mínimos. Diante disso, para o aprimoramento dos modelos, foram estabelecidas correlações entre os erros, as quais foram sugeridas pelo *software* e faziam sentido teórico, bem como foram retiradas as variáveis com carga menor que 0,5.

Posteriormente às alterações, os construtos passaram a exibir ajuste adequado (validade convergente) com os índices CFI, NFI e TLI superiores a 0,95 e RMSR e RMSEA inferiores a 0,8 e 0,6 respectivamente. Confiabilidades superiores a 0,7. Unidimensionalidade, pois os valores dos resíduos padronizados foram inferiores a 2,58. Ainda, o qui-quadrado deixou de ser significativo, confirmando os ajustes das matrizes estimadas e observadas. Além disso, a AVE em todos ficou acima de 0,5. Os valores da confiabilidade composta são todos superiores a 0,7, indicando a confiabilidade dos construtos. Para verificação da validade discriminante, foi utilizado o critério de Bagozzi, Yi e Phillips (1991), conforme apresentado na Tabela 2, a seguir:

Tabela 2. Índices de ajuste para validade discriminante dos construtos de primeira ordem.

Construtos	Modelo Restrito		Modelo Livre		Diferença Qui-Quadrados
	Qui-Quadrado	GL	Qui-Quadrado	GL	
Segurança-Responsividade	333,422	20,000	183,182	19,000	150,240
Segurança-Empatia	346,940	26,000	45,548	25,000	301,392
Segurança-Confiabilidade	309,335	70,000	174,921	69,000	134,414
Segurança-Asp. Tangíveis	335,219	41,000	75,121	40,000	260,098
Responsividade-Empatia	482,187	15,000	273,038	14,000	209,149
Responsividade-Confiabilidade	233,006	49,000	219,155	48,000	13,851
Responsividade-Asp. Tangíveis	242,801	26,000	98,927	25,000	143,874
Empatia-Confiabilidade	410,390	59,000	191,403	58,000	218,987
Empatia-Asp. Tangíveis	495,089	33,000	148,859	32,000	346,230
Confiabilidade-Asp. Tangíveis	402,383	82,000	276,574	81,000	125,809

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Nota: *** sig menor que 0,05.

Sendo a diferença de qui-quadrados maior que o limite de 3,84, constata-se haver validade

discriminante entre os construtos. Portanto, considerando que o modelo passou nos índices de ajuste e avaliações propostas, conclui-se que os construtos possuem validade convergente, são unidimensionais e possuem validade discriminante entre si, o que indica a validade do modelo de mensuração. Na etapa seguinte, passou-se à validação do modelo teórico. Como teste de robustez para verificar se o modelo de correlações é o mais parcimonioso, construiu-se um modelo de segunda ordem para comparação (Tabela 3).

Tabela 3. Índices de ajuste para os modelos.

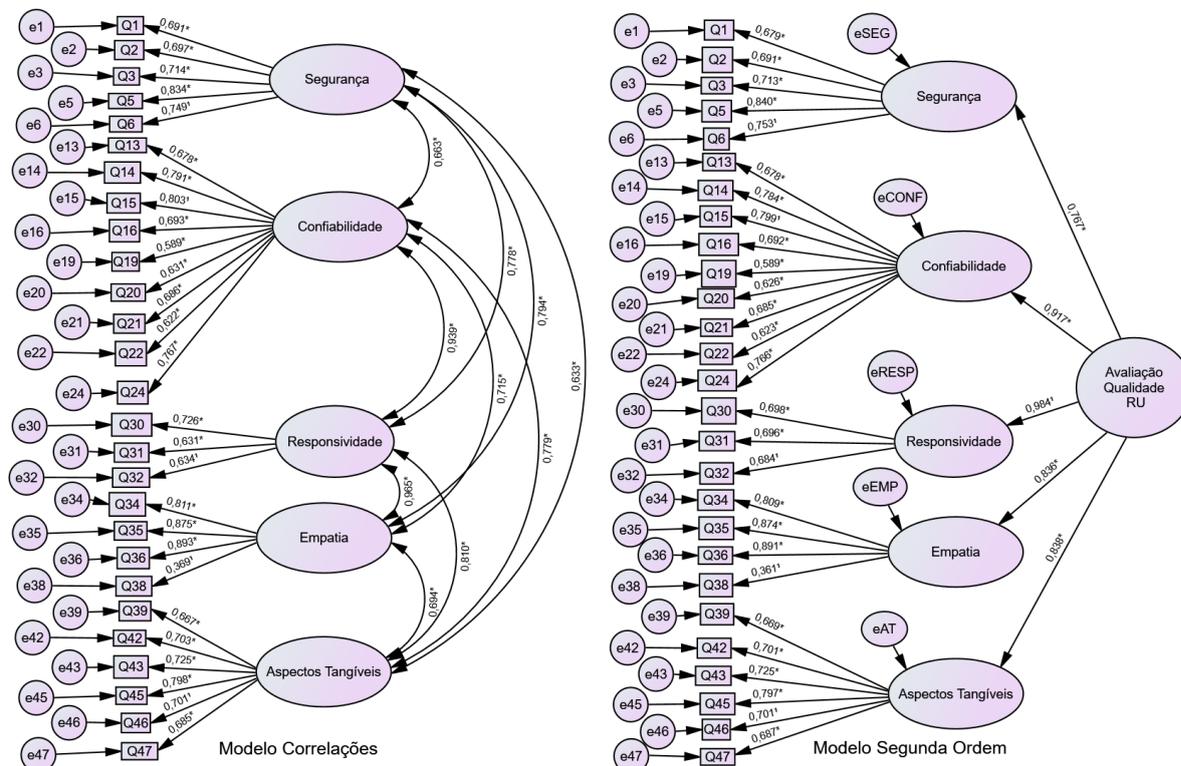
Índice	Limite	Modelo de Correlações		Modelo 2 ordem	
		MI	MF	MI	MF
χ^2 (value)	-	1251,858	804,924	1251,858	824,924
χ^2 (probability)	>0,05	0,000	0,000	0,000	0,000
χ^2 (degrees of freedom)	< 5	4,025	2,719	4,025	2,759
CFI - Comparative Fit Index	> 0,95	0,920	0,957	0,920	0,955
NFI - Normed Fit Index	> 0,95	0,897	0,934	0,897	0,932
TLI - Tucker-Lewis Index	> 0,95	0,910	0,949	0,910	0,948
RMSR - Root Mean Square Residual	< 0,08	0,055	0,048	0,055	0,048
RMSEA - R. M. S Error of Approximation	< 0,06	0,065	0,049	0,065	0,049
AIC - Akaike's Information Criterion		...	968,924	...	982,928
BIC - Bayesian Information Criterion		...	1344,422	...	1344,688
ECVI - Expected Cross-Validation Index		...	1,348	...	1,367

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Denota-se que, para ambos os modelos, inicialmente os resultados apontam para a sua inadequação, uma vez que alguns índices de ajustes não atingiram os valores mínimos. Diante disso, para aprimoramento dos modelos, foram estabelecidas correlações entre os erros. Após as alterações, os modelos passaram a exibir ajuste adequado.

Com isso, ambos os modelos são válidos, porém o modelo mais parcimonioso foi o modelo de correlações, conforme Tabela 5, visto que apresentou melhores resultados de AIC, BIC e ECVI. O critério de informação de Akaike – AIC (AKAIKE, 1974), Critério de Informação Bayesiano - BIC (SCHWARZ, 1978) e *Expected Cross-Validation Index* (ECVI) são indicadores normalmente utilizados para avaliar a adequação de um modelo em relação a outro (FORMIGA; DE ALMEIDA RIBEIRO; ESTEVAM, 2018). Valores baixos dos citados critérios expressam o modelo com melhor ajuste (BILICH et al., 2006; HAIR et al., 2014). A Figura 1 apresenta os modelos finais.

Figura 1. Modelos finais da Escala de Avaliação da Qualidade dos RUs.



Nota. * $p < 0,01$; Valor χ^2 não calculado, em que o parâmetro foi definido como 1 devido aos requisitos do modelo. Por simplicidade, não foram representados na figura as correlações entre os erros.

Fonte: Elaborada pelos autores (2022).

Finalmente para identificar a percepção dos entrevistados, cada construto foi estimado. Para a estimação, utilizou-se a média ponderada pelo coeficiente padronizado de cada variável pertencente ao construto (Tabela 4)

Tabela 4. Percepções dos entrevistados nas cinco dimensões.

	Segurança	Confiabilidade	Responsividade	Empatia	Aspectos Tangíveis
Média	4,057	3,673	3,325	3,608	3,602
Desvio Padrão	0,625	0,784	0,936	0,789	0,747

Fonte: Elaborada pelos autores (2022).

Observa-se que, em quatro (segurança, confiabilidade, empatia, aspectos tangíveis) dos cinco construtos, os valores médios indicam que os usuários apresentam percepção satisfatória a respeito da qualidade dos serviços prestados. Somente no construto Responsividade, houve indiferença quanto à percepção da qualidade dos serviços. As médias de cada item pertencente aos construtos estão disponíveis no apêndice A.

Discussão dos Resultados:

Os construtos foram adaptados tendo em vista o contexto dos restaurantes universitários. Para tanto, foi desenvolvida uma busca por estudos anteriores que realizaram avaliação em contexto similar e

também a respeito de modelos para avaliação da qualidade de serviços, sendo o mais adequado para adaptação o SERVPERF. O construto segurança, originalmente com 6 variáveis, foi validado com cinco variáveis, apresentando correlação positiva com todos os outros. Em termos médios apresentou valores próximos a 4 (4,057), com desvio padrão de 0,625, indicando que há satisfação com a segurança dos serviços prestados nos RUs.

Também foi verificada satisfação nos construtos confiabilidade, empatia e aspectos tangíveis, os quais apresentaram médias com valores próximos a 4, quais sejam respectivamente: 3,673, a um desvio padrão de 0,784; 3,608 a desvio padrão de 0,789; e 3,602 a desvio padrão de 0,747. O construto confiabilidade, inicialmente composto por 18 variáveis, restou com 9 variáveis após validação. O construto empatia possuía 5 variáveis e restou validado com 4 variáveis. Já o construto aspectos tangíveis, que se originou com 18 variáveis, foi validado com 6 variáveis. Todos apresentaram correlações positivas com os demais.

O construto Responsividade, que em sua origem era composto por 6 variáveis, teve validação realizada com 3 variáveis, apresentando correlação positiva com os demais construtos. Em termos médios apresentou valores próximos a 3 (3,325) a um desvio padrão de 0,936, indicando indiferença com relação à qualidade dos serviços dos RUs, além de que apresenta menor média em termos de avaliação da qualidade. Tal resultado também foi observado por Vieira e Cavalcanti (2020), sendo o tempo de espera na fila o fator de maior impacto negativo, confirmando os resultados obtidos nesse estudo. Ainda, Simões et al. (2017) e Dos Santos e Vera (2020) também concluíram que o tempo de espera na fila é fator que gera insatisfação nos usuários.

A segurança apresentou maior valor em termos médios, indicando que é buscada por questões de relevância, principalmente na atuação dos funcionários avaliada nesse construto. Isso corrobora o estudo de Vieira e Cavalcanti (2020), que inferiram resultados similares em estudo realizado para avaliar a percepção de qualidade do serviço de fornecimento de refeições no RU de uma Instituição de Ensino Superior de Campina Grande. Também inferiram os autores que as questões relacionadas à atuação dos funcionários foram as que tiveram maior impacto na avaliação da segurança, o que vai ao encontro do que foi observado neste estudo. Ainda, Toledo et al. (2017) manifestam que a percepção de qualidade do serviço é influenciada em grande parte por presteza, educação e cordialidade na prestação de serviços pautada em alto grau de relacionamento pessoal.

A confiabilidade, empatia e aspectos tangíveis mantiveram médias próximas, inferindo que há satisfação com relação aos aspectos abrangidos pelos construtos, os quais são relevantes para a

percepção da qualidade dos serviços prestados. A confiança deve ser priorizada pelos prestadores de serviços por constituir aspecto importante na avaliação da qualidade dos serviços, uma vez que influencia diretamente as expectativas dos usuários, conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). No sentido do que é observado no presente estudo, as instalações são fatores relevantes na avaliação da percepção da qualidade do serviço, pois constituem o primeiro, senão os únicos em alguns casos, observados pelos usuários (CORRÊA; GIANESI, 2019). Ainda, para uma percepção positiva da qualidade dos serviços prestados, fatores como higiene dos equipamentos, dos funcionários e do ambiente são relevantes, principalmente nos serviços de alimentação, como os restaurantes (BRIDI; PALADINI, 2013).

Com relação aos construtos, conforme previsto no modelo teórico, todos apresentaram correlações positivas e significativas entre si, constituindo medida válida, uma vez que em conjunto medem qualidade. É esperada a existência de correlação entre eles, pois são formadores da medida de avaliação da qualidade de serviços – SERVPERF (BAYRAKTAROGLU; ATREK, 2010). A correlação entre os construtos empatia e responsividade e responsividade e confiabilidade são as mais significativas, possuindo associação muito alta conforme critério proposto por Pestana e Gageiro (2003). Tal associação também foi encontrada no estudo de Bayraktaroglu e Atrek (2010), no qual os resultados apresentaram como uma das covariâncias mais altas a existente entre responsividade e empatia.

Entre os construtos empatia e segurança, segurança e responsividade, responsividade e aspectos tangíveis, empatia e confiabilidade e confiabilidade e aspectos tangíveis, é observada associação alta. Tais inferências também são observadas no estudo de Bayraktaroglu e Atrek (2010). Já nas correlações entre os construtos empatia e aspectos tangíveis, segurança e confiabilidade e segurança e aspectos tangíveis a associação é moderada. Tais resultados indicam que, para uma boa avaliação da qualidade do serviço, é necessário que todas as dimensões sejam bem avaliadas, já que as percepções estão associadas entre si.

Conclusões:

A avaliação da qualidade do serviço prestado em restaurantes universitários, além de ser uma exigência legal, é de fundamental importância para que os gestores de contratos possam manter uma avaliação contínua do processo de fornecimento das refeições e, se necessário, exigir do prestador, no curso do contrato, a implantação de melhorias. Entretanto avaliar um serviço público é eminentemente um desafio, dadas as suas diferenças em relação à prestação de serviços privados.

Assim, este trabalho buscou, através de um estudo de caso, desenvolver e validar um modelo para a avaliação dos serviços oferecidos por contratos terceirizados em restaurantes universitários mediante a implementação da SERVPERF. Para tanto, recorreu-se à revisão de literatura no intuito de subsidiar teoricamente a adaptação da referida escala ao contexto do estudo.

Nesse sentido, o modelo inicial foi submetido à análise fatorial confirmatória no intuito de validar os construtos do instrumento. Após adequações, os construtos se mostraram ajustados à validade convergente, à confiabilidade e à unidimensionalidade, indicando que o instrumento mede o que se propõe. A validade discriminante entre os construtos de primeira ordem também foi constatada, atestando que os construtos se diferenciam entre si de modo que todos são necessários para correta mensuração da qualidade. Para testar a validade dos pressupostos teóricos, foi construído um modelo de segunda ordem para fins de comparação. Apesar de ambos os modelos serem válidos, o modelo de correlações demonstrou-se mais parcimonioso em detrimento do modelo de segunda ordem.

Finalmente, os construtos do modelo final foram estimados com o propósito de identificação da percepção acerca de cada dimensão avaliada. Os resultados demonstraram que os entrevistados se encontram satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados no que se refere a segurança, confiabilidade, empatia e aspectos tangíveis e são indiferentes quanto à responsividade. Em conformidade com o modelo teórico, todos os construtos apresentaram correlação positiva entre si. As evidências aqui encontradas são consoantes a estudos anteriores, indicando que o construto segurança é o mais relevante. Outro aspecto importante é a confiabilidade, ao passo que os valores para responsividade foram os menores, sugerindo a necessidade de esforços para melhorar essa dimensão.

A escala SERVPERF, depois de submetida a refinamento com métodos estatísticos, mostrou-se adequada ao contexto do estudo, portanto pode ser considerada uma boa alternativa para avaliação da qualidade no que tange à prestação de serviço por restaurantes universitários. Isso uma vez que permite ser ajustável à realidade da instituição, preservando a credibilidade do instrumento de pesquisa. Assim, a partir dos resultados obtidos neste estudo, é possível sugerir que as instituições de ensino que utilizam serviços terceirizados em seus restaurantes universitários utilizem regulamente o modelo final obtido nesse estudo para a avaliação do serviço prestado. Nesse caso, sugere-se que a aplicação ocorra em períodos pré-determinados, por exemplo a cada trimestre, e que a população pesquisada envolva todos os usuários dos restaurantes universitários. Além disso, a abertura de um canal constante de elogios/críticas e de sugestões que permita uma avaliação mais frequente pelo

usuário seria relevante.

Pesquisas futuras sobre a avaliação dos serviços públicos terceirizados em restaurantes universitários podem avançar na criação de modelos específicos, os quais façam uma avaliação mais frequente dos diversos aspectos da qualidade da refeição servida diariamente. Ter um modelo de avaliação como o SERVPERF implementado é fundamental para que as instituições tenham uma visão geral da qualidade do serviço, mas a criação de canais que permitam ao usuário uma avaliação diária também é importante para que se obtenha uma visão mais ampla das necessidades de mudança.

Referências:

AMANULLAH, Md; HASAN, Mahamudul; HAFEZ, Md. The impact of service quality on user satisfaction: A case study of selected Public Libraries in Bangladesh. **EPRA International Journal of Multidisciplinary Research**, v. 7, n. 1, p. 309-316, 2021.

ÁNGEL, Miguel. Aplicación del modelo Servperf en los servicios de telefonía móvil en la ciudad de Sucre (2019-2020). **Revista Investigación y Negocios**, v. 14, n. 23, p. 88-111, 2021.

BABAKUS, Emin; BOLLER, Gregory W. An empirical assessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Business research**, v. 24, n. 3, p. 253-268, 1992.

BAYRAKTAROGLU, Gul; ATREK, Banu. Testing the Superiority and Dimensionality of SERVQUAL vs. SERVPERF in Higher Education. **Quality Management Journal**, v. 17, n. 1, p. 47-59, 2010.

BAGOZZI, Richard P.; YI, Youjae; PHILLIPS, Lynn W. Assessing construct validity in organizational research. **Administrative science quarterly**, p. 421-458, 1991.

BILICH, Feruccio; SILVA, Ricardo Da; RAMOS, Paulo. Flexibility analysis in an information economy: structural equation modeling. **JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 3, n. 2, p. 93-122, 2006.

BRASIL. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil-PNAES. **Diário Oficial da União**, 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm>. Acesso em: 28 out. 2020.

BRASIL. Instrução Normativa n. 5, de 26 de maio de 2017. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8666cons.htm>. Acesso em: 28 out. 2021.

BRIDI, Eduardo; PALADINI, Edson Pacheco. Gestão e avaliação da qualidade em serviços para organizações competitivas: estratégias básicas e o cliente misterioso. **São Paulo: Atlas**, 2013.

BROWN, Tom J.; CHURCHILL JR, Gilbert A.; PETER, J. Paul. Research note: improving the measurement of service quality. **Journal of retailing**, v. 69, n. 1, p. 127, 1993.

BRUSIUS, Christian Kroeff et al. A adaptação da métrica SERVQUAL à avaliação da qualidade dos serviços do RU-UFSC, Campus Trindade, pelo olhar dos discentes. 2018.

CARMAN, James M.; LANGEARD, Eric. Growth strategies for service firms. **Strategic**

Management Journal, v. 1, n. 1, p. 7-22, 1980.

CARVALHO, Ítalo Brener; GOSLING, Marlusa. Proposição de uma escala de avaliação da qualidade de parques públicos verdes urbanos. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 7, n. 2, p. 279-302, 2019.

CASAROTTO, Damaris et al. A qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários do Restaurante Universitário da UFSM do campus de Frederico Westphalen-RS. 2017.

CAVALCANTE, Juliana Martins et al. Pesquisa de satisfação em um restaurante universitário no Sudoeste do Paraná-PR. **RBONE-Revista brasileira de obesidade, nutrição e emagrecimento**, v. 11, n. 68, p. 661-666, 2017.

CORRÊA, Henrique Luiz; GIANESI, Irineu Gustavo Nogueira. **Administração estratégica de serviços: operações para a experiência e satisfação do cliente**. GEN (Grupo Editorial Nacional), 2019.

CRONIN JR, J. Joseph; TAYLOR, Steven A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

CRONIN JR, J. Joseph; TAYLOR, Steven A. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. **Journal of marketing**, v. 58, n. 1, p. 125-131, 1994.

DE AQUINO, Joás Tomaz; DE BARROS JERÔNIMO, Taciana; DE MELO, Fagner José Coutinho. 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, Shanty Kusuma. 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.

DOS SANTOS, Bárbara Andreize Dias Rosa; VERA, Luciana Alves Rodas. Avaliação da qualidade dos serviços do restaurante universitário da Universidade Federal da Bahia na percepção dos usuários. **Marketing & Tourism Review**, v. 5, n. 2, 2020.

FINN, David W. et al. An evaluation of the SERVQUAL scales in a retailing setting. **ACR North American Advances**, 1991.

FORMIGA, Nilton S.; DE ALMEIDA RIBEIRO, Antonia Wigna; ESTEVAM, Ionara Dantas. Evidência da invariância fatorial da escala de anomia organizacional em trabalhadores brasileiros. **Psicologia. pt O portal dos Psicólogos**, v. 1, n. 6, p. 1-22, 2018.

FORNELL, Claes; LARCKER, David F. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. **Journal of marketing research**, v. 18, n. 1, p. 39-50, 1981.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, v. 37, p. 88-102, 2008.

HAIR, Joseph F. et al. Multivariate data analysis: Pearson new international edition. **Essex: Pearson Education Limited**, v. 1, p. 2, 2014.

HANCOCK, Gregory R.; FREEMAN, Mara J. Power and sample size for the root mean square error of approximation test of not close fit in structural equation modeling. **Educational and**

Psychological Measurement, v. 61, n. 5, p. 741-758, 2001.

HOX, Joop J.; BECHGER, Timo M. An introduction to structural equation modeling. 1998.

HU, Li-tze; BENTLER, Peter M. Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. **Structural equation modeling: a multidisciplinary journal**, v. 6, n. 1, p. 1-55, 1999.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia**. Saraiva Educação SA, 2011.

MACCALLUM, Robert C.; BROWNE, Michael W.; SUGAWARA, Hazuki M. Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. **Psychological methods**, v. 1, n. 2, p. 130, 1996.

NASIR, Mohd; ADIL, Mohd. Exploring the applicability of SERVPERF model in Indian two-wheeler industry: a CFA approach. **International Journal of Productivity and Quality Management**, v. 29, n. 3, p. 329-354, 2020.

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

PERIPOLLI, Angelica et al. Uma análise crítica da aplicação do método Janela do Cliente na avaliação da qualidade do Restaurante Universitário. **Ciência e Natura**, v. 42, p. e48-e48, 2020.

RAZA, Hassan; BURNEY, Anwer Irshad. Impacts of service quality on customer satisfaction: a comparative study on banking sector of pakistan through weighted servperf model. **International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies**, 11 (2), 2020.

ROJAS-TELLO, Nora Pilar; PUGA-PEÑA, Percy Fritz; YANQUI-DÍAZ, Franklin. Nivel de calidad de servicio según el modelo Servperf, del Banco de la Nación Abancay, 2019. **Micaela Revista de Investigación-UNAMBA**, v. 1, n. 1, p. 53-59, 2021.

DOS SANTOS, Bárbara Andreize Dias Rosa; VERA, Luciana Alves Rodas. Avaliação da qualidade dos serviços do restaurante universitário da Universidade Federal da Bahia na percepção dos usuários. **Marketing & Tourism Review**, v. 5, n. 2, 2020.

SIMÕES, Tiane Tambara et al. Avaliação do impacto da capacitação de colaboradores na satisfação dos usuários dos restaurantes universitários da Universidade Federal de Santa Maria. **DESAFIOS-Revista Interdisciplinar Da Universidade Federal Do Tocantins**, v. 4, n. 4, p. 154-166, 2017.

SOUZA, Ana Cláudia de; ALEXANDRE, Neusa Maria Costa; GUIRARDELLO, Edinêis de Brito. Psychometric properties in instruments evaluation of reliability and validity. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 26, p. 649-659, 2017.

VELOSO, Washington Gonçalo Rodrigues; JUNIOR, Paulo Fernandes Sanches. Qualidade do serviço prestado aos clientes da MGS: um estudo de caso com aplicação do SERVPERF. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 9, n. 2, p. 13-25, 2018.

VIEIRA, Valéria Gonçalves; CAVALCANTI, Elmano Pontes. Análise dos serviços de um restaurante universitário na perspectiva dos usuários. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 10, p. e4519108715-e4519108715, 2020.

APÊNDICE A

	Cód	Variável	Média
SEGURANÇA	Q1	Os funcionários do RU tratam os usuários com respeito	4,34
	Q2	Os funcionários do RU são competentes.	4,30
	Q3	Os funcionários do RU têm conhecimento para responder às perguntas dos usuários.	3,95
	Q4	O controle de entrada e saída de pessoas no RU inspira segurança.	3,61
	Q5	Você pode acreditar nos funcionários do RU.	4,00
	Q6	Você se sente seguro em negociar com os funcionários do RU.	3,75
CONFIABILIDADE	Q10	Quando você tem um problema com o serviço, os funcionários do RU são solidários.	3,66
	Q11	Os funcionários do RU inspiram confiança nos usuários.	3,85
	Q12	As informações de cadastro dos usuários estão corretas.	4,19
	Q13	A temperatura dos alimentos está adequada.	3,90
	Q14	Os alimentos têm boa aparência.	3,50
	Q15	Os alimentos têm sabor agradável.	3,47
	Q16	Os alimentos estão bem higienizados.	3,85
	Q17	A quantidade da porção de carne é suficiente.	3,57
	Q18	A quantidade da porção de sobremesa é suficiente.	3,33
	Q19	A qualidade do arroz é boa.	4,06
	Q20	A qualidade do feijão/lentilha é boa.	3,90
	Q21	A qualidade da carne é boa.	3,16
	Q22	A qualidade da salada é boa.	3,67
	Q23	A qualidade da sobremesa é boa.	3,45
	Q24	A qualidade do complemento é boa.	3,69
	Q25	A qualidade do pão no café da manhã é boa.	3,71
	Q26	A qualidade da bebida no café da manhã é boa.	3,68
	Q27	O que é divulgado no cardápio é o mesmo que é servido.	3,50
	RESPONSIVIDADE	Q28	O tempo de espera na fila é aceitável.
Q29		A reposição dos alimentos no buffet é realizada com rapidez.	3,91
Q30		Os funcionários do RU mostram-se dispostos a receber as reclamações dos usuários.	3,36
Q31		O cardápio é variado.	3,34
Q32		O cardápio é atrativo.	3,28
EMPATIA	Q33	A organização do buffet está adequada.	4,02
	Q34	Os funcionários dos RU buscam atender as necessidades pessoais dos usuários.	3,51
	Q35	Os funcionários do RU demonstram preocupação sincera em fazer o melhor pelo usuário.	3,59
	Q36	Os funcionários do RU entendem as necessidades dos usuários.	3,60
	Q37	O horário da venda de créditos é conveniente.	2,99
	Q38	O horário das refeições está adequado.	3,90
	Q39	As instalações físicas do RU são visualmente atraentes.	3,29
	Q40	O ambiente interno é bem ventilado.	2,92
ASPECTOS TANGÍVEIS	Q41	O RU está bem localizado.	4,01
	Q42	A limpeza do ambiente interno está adequada.	3,88
	Q43	O ambiente interno do RU tem cheiro agradável.	3,46
	Q44	O banheiro do RU é limpo.	3,14
	Q45	Os equipamentos do RU têm boa aparência.	3,70
	Q46	Os equipamentos do RU funcionam corretamente.	3,78
	Q47	As acomodações do RU são confortáveis.	3,49
	Q48	Tem lugares suficientes para sentar e realizar as refeições no RU.	2,97
	Q49	A disposição do mobiliário do RU está adequada.	3,47
	Q50	Os utensílios estão limpos.	3,69
	Q51	As bandejas estão limpas.	3,76
	Q52	As mesas e cadeiras estão limpas.	3,68
	Q53	Os funcionários do RU têm boa higiene.	3,95
	Q54	A iluminação interna do RU está adequada.	3,95
	Q55	O nível de ruídos no RU é aceitável.	3,01
	Q56	Em geral, o serviço de fornecimento de refeições é bom.	3,98

Nota: 1 - Discordo totalmente; 2 - Discordo; 3 - Não discordo, nem concordo; 4 - Concordo; 5 - Concordo totalmente.

Fonte: elaborado pelas autoras (2021).