



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS – CAMPUS CATALÃO
PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL
EM GESTÃO ORGANIZACIONAL

Márcio Silva Andrade

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DA EDUCAÇÃO DE UM CURSO
SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DO TRIÂNGULO MINEIRO: O EMPREGO DA ESCALA
SERVQUAL.**

Catalão / GO
2015

Márcio Silva Andrade

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DA EDUCAÇÃO DE UM CURSO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TRIÂNGULO MINEIRO: O EMPREGO DA ESCALA SERVQUAL.

Dissertação de Mestrado vinculada à linha de pesquisa intitulada “Indivíduo, Organização, Trabalho e Sociedade”, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional, modalidade Mestrado Profissional, da Universidade Federal de Goiás – Campus Catalão, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão Organizacional.

Orientadora: **Profa. Dra. Adriana Santos Prado Sadoyama**

Catalão / GO
2015

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UFG.

Silva Andrade, Márcio

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DA EDUCAÇÃO DE UM CURSO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TRIÂNGULO MINEIRO: [manuscrito] : O EMPREGO DA ESCALA SERVQUAL. / Márcio Silva Andrade. - 2015. cxxxii, 132 f.

Orientador: Prof. Dr. Adriana Santos Prado Sadoyama.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Unidade Acadêmica Especial de Gestão e Negócios, Catalão, Programa de Pós Graduação em Gestão Organizacional (profissional), Catalão, 2015.

Bibliografia. Anexos.

Inclui gráfico, tabelas, lista de figuras, lista de tabelas.

1. Qualidade. 2. Educação. 3. Escala SERVQUAL. I. Santos Prado Sadoyama, Adriana, orient. II. Título.

CDU 005

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR AS TESES E DISSERTAÇÕES ELETRÔNICAS NA BIBLIOTECA DIGITAL DA UFG

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Goiás (UFG) a disponibilizar, gratuitamente, por meio da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFG), regulamentada pela Resolução CEPEC nº 832/2007, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a Lei nº 9610/98, o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou *download*, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

1. Identificação do material bibliográfico: **Dissertação** **Tese**

2. Identificação da Tese ou Dissertação

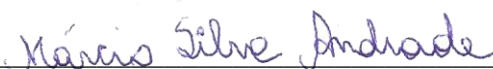
Nome completo do autor: MÁRCIO SILVA ANDRADE

Título do trabalho: PERCEÇÃO DA QUALIDADE DA EDUCAÇÃO DE UM CURSO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TRIÂNGULO MINEIRO: O EMPREGO DA ESCALA SERVQUAL.

3. Informações de acesso ao documento:

Concorda com a liberação total do documento SIM NÃO¹

Havendo concordância com a disponibilização eletrônica, torna-se imprescindível o envio do(s) arquivo(s) em formato digital PDF da tese ou dissertação.



Assinatura do (a) autor (a)

Data: 04 / 08 / 2016

¹ Neste caso o documento será embargado por até um ano a partir da data de defesa. A extensão deste prazo suscita justificativa junto à coordenação do curso. Os dados do documento não serão disponibilizados durante o período de embargo.

MÁRCIO SILVA ANDRADE

**“PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DA EDUCAÇÃO DE UM CURSO SUPERIOR
DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TRIÂNGULO MINEIRO: O EMPREGO DA ESCALA SERVQUAL”**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Gestão Organizacional, da Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão Organizacional, área de concentração: Gestão Organizacional.

Aprovado em 19 de outubro de 2015.


BANCA EXAMINADORA



Profª. Dra. Adriana Santos Prado Sadoyama
Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão



Prof. Dr. Marcelo Soares Pereira da Silva
Universidade Federal de Uberlândia – UFU



Prof. Dr. Vagner Rosalem
Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, Pedro e Maria de Lourdes (*in memoriam*), pelo incentivo e apoio em todas as minhas escolhas e decisões.

Essa conquista dedico, com todo meu amor, unicamente, a vocês.

AGRADECIMENTOS

A limitação do espaço dessa seção de agradecimentos, seguramente, não me permite agradecer, como deveria, a todas as pessoas que, ao longo desses dois anos me ajudaram, direta ou indiretamente, no cumprimento desta missão e na realização de mais essa etapa na minha trajetória de formação acadêmica. Assim, escrevo algumas palavras, poucas, mas com um profundo sentimento de reconhecido agradecimento.

À minha *Orientadora de Mestrado, Professora Doutora Adriana Sadoyama*, gostaria de agradecer profundamente pela orientação, apoio incondicional em todos os sentidos. Nesse período de caminhada científica, não fui orientado, mas conduzido sob os olhares atentos de mãe, amiga e mestre. Sempre exigido, mas nunca forçado. Não tenho como agradecer esse apoio. Resta-me, no entanto, repassar minha experiência a outros para que morram de inveja.

À *Universidade Federal de Goiás*, pois me proporcionou condições de aliar os estudos e o trabalho como docente no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu e por proporcionar as condições necessárias para a elaboração desta dissertação num centro de educação de tão elevada qualidade e exigência. Agradeço a simpatia e disponibilidade de todos os servidores dessa renomada instituição.

Aos Professores Doutores Geraldo Sadoyama, Paulo Alexandre e Wagner Rosalen pelas dicas e por transformarem a relação aluno/professor em amizade. Os meus mais sinceros agradecimentos pela total disponibilidade que revelaram para comigo e pela partilha de conhecimentos.

Ao meu *Grupo de Pesquisa em Qualidade*, com quem tive o orgulho e privilégio de colaborar. Agradeço muito pela boa disposição, amizade em todas as etapas desse meu caminhar científico. A sabedoria do grupo foi essencial ao meu desenvolvimento acadêmico.

Ao *casal Professor Doutor Zenon Silva e Professora Rose* pelas cervejas e tira-gostos de todas as quintas-feiras. A amizade dispensada colaborou e muito neste trabalho de investigação, pois fizeram com que as viagens fossem muito menos penosas. Não posso deixar de mencionar os almoços deliciosos preparados pela *Dona Sônia* e das brincadeiras de pirata do *João Manuel*. Aprendi muito sobre o *Capitão Jack Sparrow*.

Ao meu companheiro de estudos e de viagem *Gustavo Alexandre de Oliveira Silva*, pela ajuda, companhia, diminuições de despesas, compartilhamento de conhecimentos, conversas

nas viagens, por aguentar minhas lamentações de seis horas semanais e eternos desabafos. Agradeço-lhe a partilha de bons momentos, a ajuda e os estímulos nas alturas de desânimo.

Ao *Davi*, meu filho, pela compreensão da ausência do pai em certos momentos e pelos finais de semana que poderíamos ter passado juntos, mas que infelizmente não pude buscá-lo. Espero poder recompensá-lo por isso.

Expresso minha gratidão a todos os *entrevistados participantes* da pesquisa, que embora no anonimato, prestaram uma contribuição fundamental para que esse estudo fosse possível e para meu avanço acadêmico nesta área de conhecimento.

Aos *professores do programa de mestrado*, muito obrigado por toda a dedicação, compreensão e amizade que manifestaram. A ajuda, o apoio e a preocupação foram de suma importância para o desenvolvimento deste trabalho. Compartilhar conhecimento sem exigir nada em troca demonstra o tamanho da grandeza desses profissionais.

Ao *IFTM – Campus Paracatu*, local da pesquisa e meu ambiente de trabalho, meus agradecimentos pelo apoio incondicional da direção em todos os momentos. Sou muito orgulhoso de fazer parte desta equipe. Agradeço a todos através das figuras do *Diretor Geral, o Professor Ronaldo Diláscio* e do *Diretor de Ensino, o Professor Gustavo Alexandre*. Ser apoiado profissionalmente é imprescindível na realização de qualquer desafio, os gestores desta instituição permitiram que cada dia fosse encarado com particular motivação. Também uma referência especial ao *Reitor do IFTM, o Professor Doutor Roberto Gil*, pelo apoio e liberação para o desenvolvimento investigativo dentro da instituição.

Aos meus *colegas de Mestrado* pela partilha dos bons momentos, pelo acolhimento e integração.

A *Deus*, à *minha família* e às *pessoas* que passaram em minha vida que direta ou indiretamente contribuíram e que acreditaram em mim. A todos, dedico este trabalho.

"Todo o futuro da nossa espécie, todo o governo das sociedades, toda a prosperidade moral e material das nações dependem da ciência, como a vida do homem depende do ar. Ora, a ciência é toda observação, toda exatidão, toda verificação experimental. Perceber os fenômenos, discernir as relações, comparar as analogias e as dessemelhanças, classificar as realidades, e induzir as leis, eis a ciência; eis, portanto, o alvo que a educação deve ter em mira. Espertar na inteligência nascente as faculdades cujo concurso se requer nesses processos de descobrir e assimilar a verdade."

(Rui Barbosa)

RESUMO

O desenvolvimento e a maturação das empresas nas últimas décadas fizeram o movimento gestor extrapolar o campo de ação empresária inicial, a indústria, levando-o a adquirir destaque em todos os setores. Essa realidade obriga que as instituições de ensino atuem em um ambiente orientado para o mercado, ofertando serviços de qualidade, em resposta às demandas impostas por esse ambiente competitivo, complexo e incerto. Serviços de qualidade geram valor e impactam positivamente no sucesso da instituição. Garantir qualidade além de aumentar a acessibilidade, através da construção de infraestruturas básicas e superiores, corrobora na geração de vantagem competitiva. Deste modo, é imprescindível que instituições de ensino busquem qualidade na sua prestação de serviços baseadas nas expectativas de seus principais atores (gestores, professores e alunos). O presente estudo, para sua efetivação, buscou inicialmente uma revisão da literatura pertinente ao tema qualidade, qualidade de serviços, qualidade na educação, Lei de Criação dos Institutos Federais com a finalidade de atender ao objetivo geral do estudo proposto, referente à avaliação da qualidade percebida dos serviços educacionais prestados especificamente em um curso superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu, sob a óptica de seus atores principais, utilizando para tanto a Escala *Service Quality* (SERVQUAL), desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), como ferramenta básica para análise. O trabalho possui caráter exploratório, tendo como objetivo a pesquisa descritiva, de natureza aplicada e com abordagem quantitativa. Foram aplicados questionários estruturados, adaptados da referida escala, com questões fechadas, definidas previamente pelos pesquisadores. Esse estudo procurou identificar as fraquezas e potencialidades e os aspectos críticos que poderão ser priorizados pelos gestores na qualidade dos serviços prestados.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade; educação; escala SERVQUAL

ABSTRACT

The development and maturation of organizations in recent decades made the management movement extrapolate the initial business field, the industry, taking it to highlighted position in all sectors. This reality requires that educational institutions act in a market-oriented environment, offering quality services in response to the demands imposed by this competitive, complex and uncertain environment. Quality services generate value and positively impact the success of the institution. Ensuring quality while increasing accessibility through the construction of basic and higher infrastructure corroborates in generation competitive advantage. Thus, it is essential that educational institutions seek quality in its services based on the expectations of its main actors (managers, teachers and students). This research initially sought a review of the concerning literature, quality, service quality, quality of education and the Creation Act of Federal Institutes in order to meet the overall goal of the proposed study on evaluating the perceived quality of educational services specifically provided in a higher education course in the Federal Institute of Education, Science and Technology of Triângulo Mineiro – Campus Paracatu, from the perspective of its main actors, using the Service Quality Scale (SERVQUAL) developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988), as a basic tool for analysis. The research is an exploratory study, aiming the descriptive research of applied nature and quantitative approach. Structured questionnaires were applied, adapted from the referred scale, containing multiple choice questions, previously defined by the researchers. The study sought to identify the weaknesses and strengths and the critical aspects that could be prioritized by managers in the quality of services provided.

KEYWORDS: *Quality; education; SERVQUAL scale*

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
2	OBJETIVOS	18
2.1	OBJETIVO GERAL.....	18
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
2.3	JUSTIFICATIVA DA PESQUISA.....	18
3	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	20
3.1	SETOR DE SERVIÇOS	20
3.2	QUALIDADE.....	21
3.3	QUALIDADE EM SERVIÇOS	24
3.4	QUALIDADE NA EDUCAÇÃO	27
3.5	MODELOS PARA MEDIÇÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS	31
3.5.1	Modelo de Qualidade de Serviço de Grönroos.....	32
3.5.2	Modelo Gap e Instrumento SERVQUAL	33
3.5.3	Modelo Percepção–expectativa.....	39
3.5.4	Modelo de Avaliação de Serviço e Valor.....	39
3.5.5	Modelo SERVPERF.....	40
3.5.6	Modelo de Desempenho Ideal.....	41
3.5.7	Síntese Comparativa entre os Modelos	42
4	METODOLOGIA DA PESQUISA	44
4.1	PERGUNTA DA PESQUISA	44
4.2	PESQUISA BIBLIOGRÁFICA	45
4.3	<i>LOCUS</i> E UNIVERSO DA PESQUISA	45
4.4	ABORDAGEM DA PESQUISA.....	48
4.5	INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS.....	49
4.5.1	Proposta de Adaptação da Escala SERVQUAL	49
4.6	SUJEITOS DA PESQUISA	51
4.6.1	Consentimento Livre e Esclarecido	52
4.7	PROCEDIMENTOS	52
4.7.1	Pré-teste.....	54
4.7.2	Tratamento dos dados.....	54
4.8	ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS.....	56

4.8.1	Hipóteses da Pesquisa	56
4.8.2	Confiabilidade da Escala	56
5	RESULTADOS, DISCUSSÕES E CONTRIBUIÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS ESPERADAS	59
5.1	ANÁLISE DESCRITIVA.....	59
5.1.1	Dados Sociodemográficos	59
5.1.2	Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos alunos, professores e gestores do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas.....	63
5.1.3	Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos alunos do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas	75
5.1.4	Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos gestores do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas	79
5.1.5	Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos professores do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas	84
5.2	CONTRIBUIÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS ESPERADAS	88
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	90
6.1	LIMITAÇÕES DA PESQUISA	93
7	CRONOGRAMA	94
8	REFERÊNCIAS.....	95
9	ANEXOS	99
9.1	ANEXO 1 - TERMO DE ANUÊNCIA DA INSTITUIÇÃO PARTICIPANTE	99
9.2	ANEXO 2 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - PRÉ-TESTE.....	100
9.3	ANEXO 3 - CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO	102
9.4	ANEXO 4 – ESCALA SERVQUAL ADAPT ESTUDANTE EXPECTATIVA.....	103
9.5	ANEXO 5 – ESCALA SERVQUAL ADAPT SERVIDORES EXPECTATIVA.....	109
9.6	ANEXO 6 – ESCALA SERVQUAL ADAPT ESTUDANTE PERCEPÇÃO.....	115
9.7	ANEXO 7 – ESCALA SERVQUAL ADAPT PERCEPÇÃO SERVIDORES.....	121
9.8	ANEXO 8 – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA CLAREZA E COMPREENSÃO DA FERRAMENTA SERVQUAL – ANÁLISE DE CONTEÚDO	127
9.9	ANEXO 9 – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP	129

FIGURAS

Figura 1: Modelo de qualidade de serviços na visão de Grönroos	33
Figura 2 - Modelo de Qualidade em Serviços	35

GRÁFICO

Gráfico 1 - Gênero dos atores pesquisados	60
Gráfico 2 - Faixa Etária dos Alunos	60
Gráfico 3 - Faixa Etária dos Gestores e Professores	61
Gráfico 4 - Idade dos Servidores	61
Gráfico 5 - Tempo de Serviço na Instituição	62
Gráfico 6 - Formação dos Servidores na Área de Gestão	63
Gráfico 7 - Gráfico Radar das Questões SERVQUAL.....	67
Gráfico 8 - Global Dimensões SERVQUAL.....	68
Gráfico 9 – Dimensão Tangibilidade.....	69
Gráfico 10 - Dimensão Confiabilidade	70
Gráfico 11 - Dimensão Presteza	71
Gráfico 12 - Dimensão Segurança	72
Gráfico 13 - Dimensão Empatia	73
Gráfico 14 - Dimensão Tangibilidade – Alunos.....	77
Gráfico 15 - Dimensão Confiabilidade – Alunos.....	78
Gráfico 16 - Dimensão Presteza – Alunos	78
Gráfico 17 - Dimensão Segurança – Alunos	79
Gráfico 18 - Dimensão Empatia – Alunos	79
Gráfico 19 - Dimensão Tangibilidade – Gestores.....	82
Gráfico 20 - Dimensão Confiabilidade – Gestores	82
Gráfico 21 - Dimensão Presteza – Gestores	83
Gráfico 22 - Dimensão Segurança – Gestores	83
Gráfico 23 - Dimensão Empatia – Gestores	84
Gráfico 24 - Dimensão Tangibilidade – Professores.....	86
Gráfico 25 - Dimensão Confiabilidade - Professores.....	87
Gráfico 26 - Dimensão Presteza – Professores	87
Gráfico 27 - Dimensão Segurança – Professores.....	88
Gráfico 28 - Dimensão Empatia – Professores.....	88

QUADROS

Quadro 1 - Escala Likert para respostas no SERVQUAL	35
Quadro 2 - Versão traduzida do original da escala SERVQUAL	37
Quadro 3 - Resumo dos Modelos de Qualidade da Literatura.	43
Quadro 4 - Questionário SERVQUAL adaptado aos serviços de ensino	51
Quadro 5 - Análise média dos Resultados das questões do SERVQUAL	64
Quadro 6 – Médias das Dimensões da Qualidade.....	65
Quadro 7 - Resultado Global das Dimensões	68
Quadro 8 – Dimensão Tangibilidade	69
Quadro 9 – Dimensão Confiabilidade.....	70
Quadro 10 - Presteza	71
Quadro 11 - Dimensão Segurança	72
Quadro 12 - Dimensão Empatia	73
Quadro 13 - Qualidade Global	73
Quadro 14 - Análise dos Resultados por Variável – Global	75
Quadro 15 - Análise dos Resultados por Variável – Alunos	77
Quadro 16 - Análise dos Resultados por Variável – Gestores	81
Quadro 17 - Análise dos Resultados por Variável – Professores	86

TABELAS

Tabela 1: Determinantes da qualidade (PARASURAMAN et al.,1985).	38
---	----

1 INTRODUÇÃO

É evidente que a sociedade moderna tem vivenciado mudanças estruturais significativas nos últimos anos. Tais mudanças demonstram intensidade, profundidade e velocidade nunca antes vistas. O desenvolvimento e a maturação das empresas nas últimas décadas fizeram este movimento gestor extrapolar o campo de ação empresária inicial, a indústria, levando-o a adquirir destaque e enorme proeminência em todos os setores.

Conforme salienta Vieira (2008), a sociedade contemporânea é caracterizada principalmente pela amplitude e velocidade de suas mudanças, este fato promove o aumento dos estudos e do interesse dos pesquisadores organizacionais. O autor ainda afirma que, “inserção dentro de um contexto social, político, econômico e cultural leva as organizações a fazerem modificações em sua estrutura, visando tanto interferir nestes contextos como se adaptar a eles” (VIEIRA, 2008).

A respeito das instituições, as mais variadas formas de fidelização dos clientes fazem alusão à percepção que as pessoas têm das “características, os valores básicos, os hábitos, as práticas de uma estrutura qualquer, sem se importar se elas gostam ou não da organização” (COLETA; COLETA, 2007). Para melhorar sua performance junto aos clientes, as empresas “têm envidado grandes esforços para atender suas necessidades e exceder suas expectativas” (OLIVEIRA; FERREIRA, 2009).

De acordo ainda com Oliveira e Ferreira (2009) é imprescindível que as empresas invistam em ferramentas e sistemas da qualidade para melhorar seus processos.

Os autores ressaltam que, principalmente o setor de prestação de serviços, pelo grau de importância acumulado nos últimos anos e pela especificidade de seus processos, necessitam de “metodologias específicas de gestão adequadas ao seu contexto” (OLIVEIRA; FERREIRA, 2009).

Diante disso, é necessário que aos gestores de organizações de prestação de serviços tenham a compreensão de que a todo o momento os clientes avaliam a qualidade do serviço prestado, através de sua percepção (NARANG, 2012).

Assim, segundo afirma Vieira (2008), o sucesso das organizações está intimamente vinculado à preparação dos gestores para as mudanças constantes que se apresentam diante das transformações dos processos sociais cotidianos.

Esta busca por excelência também atinge a prestação dos serviços educacionais. Segundo Oliveira e Ferreira (2009), as instituições de ensino, como prestadoras de serviço, também estão em busca da satisfação de seus clientes através da melhoria da qualidade de seus serviços de ensino para satisfação das expectativas dos alunos e do mercado.

Coleta e Coleta (2007) afirmam que, “as instituições de educação superior – IES, em que pesem as enormes diferenças, guardam diversas similitudes com as organizações empresariais até então estudadas”. Contudo, os serviços de educação possuem características bastante particulares, sendo que, qualquer modelo de avaliação da qualidade percebida deve ser adaptado conforme os determinantes mais importantes (NARANG, 2012).

O reconhecimento da instituição educacional como organização, mas caracterizada por processos administrativos distintos, torna possível o planejamento e a elaboração de um plano de desenvolvimento institucional (PDI) “capaz de contemplar a escola como uma organização social e dinâmica, cujo funcionamento é resultante das influências externas e das inter-relações dos diversos atores que a compõem” (VIEIRA, 2008).

As instituições de ensino atualmente reconhecem que o sistema de educação superior está operando em um ambiente orientado para o mercado (SAHNEY et al., 2004a apud NARANG, 2012). As organizações de ensino superior precisam oferecer serviços de qualidade (Alves e Vieira, 2006 apud NARANG, 2012), em resposta às demandas que estão sendo colocadas por um ambiente competitivo, complexo e incerto (Athiyaman e O'Donnell, 1994 apud NARANG, 2012).

Vale ressaltar que, nos últimos anos, foi promovido pelo Governo Federal através da Lei 11.892/08 (BRASIL, L. D. C., 2008) a criação e expansão dos Institutos Federais de Educação no Brasil para o atendimento da necessidade na demanda por pessoal qualificado nas regiões de baixa renda e com baixos índices de desenvolvimento humano. Os institutos federais têm como missão e finalidade principal ofertar educação profissional e tecnológica em todos os níveis e modalidades e promover a integração e a verticalização da educação profissional, desde a educação básica até a educação superior, otimizando a infraestrutura física, os quadros de pessoal e os recursos de gestão.

Esse crescimento quantitativo, apesar de necessário, tem talvez negligenciado a perspectiva de qualidade na prestação dos serviços de educação.

Neste contexto, a inquietação, dúvida e observação sobre a visão dos clientes dos institutos federais sobre a qualidade dos serviços prestados, promoveu o surgimento e a formalização da pergunta: *Como a qualidade dos serviços prestados pelo IFTM – Campus Paracatu no seu curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas é percebida pelos alunos, professores e gestores a partir das suas expectativas e percepções?*

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral desta pesquisa é avaliar a qualidade percebida dos serviços educacionais prestados pelo IFTM, sob a óptica dos graduandos, docentes e gestores do curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Campus Paracatu, utilizando para tanto o modelo SERVQUAL como ferramenta básica para análise.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Discutir aplicabilidade da Escala SERVQUAL como instrumento de apoio de forma direta ou indireta na gestão da instituição como um todo e, em particular, na percepção e no comprometimento dos gestores e professores com a instituição.
- Comparar a percepção dos alunos, professores e gestores com as dimensões da escala SERVQUAL.
- Avaliar a percepção da qualidade na educação esperada dos alunos e gestores relacionados aos serviços prestados pelo IFTM.

2.3 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

O crescimento dos serviços de educação, a presente discussão sobre a importância dos serviços de alta qualidade na educação e da necessidade da interiorização do ensino profissionalizante no intuito de promover o desenvolvimento local, regional, sustentável e integrado, proporcionaram a criação e expansão dos institutos federais. Aliada a esses gastos governamentais para promoção do ensino gratuito profissionalizante está a figura de um consumidor cada vez mais exigente e esclarecido dos seus direitos.

Neste ínterim, a educação nas últimas décadas e, principalmente, neste governo, ganhou status de prioridade social, com metas audaciosas de ampliação da rede federal de ensino, elencando imensas expectativas nos cidadãos de regiões com baixos índices de desenvolvimento humano, no que tange à ampliação dos seus conhecimentos e oportunidades

sociais através da realização de cursos técnicos, de graduação e de pós-graduação. Essa ideia de verticalização educacional deve estar atrelada às expectativas do cliente final para que possa ser atingida.

Segundo Pacheco (2009) a “lei 11.892/08 criou uma instituição absolutamente inovadora em termos de proposta político-pedagógica: os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. É um novo conceito de educação profissional e tecnológica, sem similar no mundo”.

Esse crescimento, apesar de necessário, pode não atender a esse novo perfil de consumidor em relação à educação, por não oferecer um serviço educacional adequado às suas necessidades. Em contrapartida, os gestores educacionais, principalmente de escolas técnicas federais e de ensino superior, precisam se preocupar com instrumentos de medidas de satisfação dos seus clientes, buscando destaque no mercado, conquistando a fidelidade de seus alunos.

Porém, para que essa efetivação do ensino de qualidade seja feita, é necessário que a instituição conheça a visão de qualidade de seus clientes, perante os serviços ofertados, principalmente a percepção dos atores que mais possuem influência na instituição, no caso os alunos, professores e gestores.

Entende-se que identificar e analisar a visão destes três grupos de atores sobre o que consideram qualidade através de indicadores, torna-se de suma importância, uma vez que essa discussão possibilita a melhoria na prestação de serviços dessas instituições, passando a trabalhar com a mesma visão de seus clientes, podendo desenvolver ações corretas que efetivem a qualidade nos serviços prestados.

A motivação para a escolha da escala SERVQUAL e do tema Qualidade de Serviços da Educação para o desenvolvimento de um trabalho investigativo se alicerça na verificação da existência de uma carência de pesquisas conduzidas sobre a percepção da qualidade da educação nos Institutos Federais, em seus cursos superiores.

A pesquisa se justifica no intuito de se avaliar a percepção da qualidade dos serviços educacionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro e determinar as possíveis lacunas entre expectativa e percepção da qualidade na gestão da educação sob a visão dos atores envolvidos no Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas ofertado pelo IFTM – Campus Paracatu.

3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

3.1 SETOR DE SERVIÇOS

O setor é prestação de serviços, atualmente, é o mais importante segmento econômico na maioria dos países. As mudanças dos padrões de vida modernos, mudanças de hábitos e de comportamento das pessoas promoveram esse crescimento econômico baseado na enorme gama de serviços oferecidos pelas empresas prestadoras. A economia de serviços representa mais da metade do produto interno bruto mundial. Desempenha, portanto, papel fundamental no crescimento e desenvolvimento local, regional e mundial.

Segundo Tureta, Rosa e Da Silva (2007) as movimentações e diversificações dos serviços para o mundo dos negócios atestaram uma mudança de caráter estrutural na economia. Essas movimentações são caracterizadas por uma transição em direção a uma nova forma de competição: a concorrência por serviços (TURETA et al., 2007). Para o entendimento destes fatos, são necessárias análises críticas e conceituais sobre serviços e bens.

Para descrevermos o setor de serviços, é preciso definir o que vem a ser serviço. A definição de serviço é verificada como a realização do trabalho. Segundo Meirelles (2006) tanto os autores clássicos quanto os contemporâneos sempre reconheceram os serviços como a realização de trabalho. Contudo, existem diferenças de ordem conceitual e metodológica baseadas nas visões desses autores alicerçadas nos conjuntos de características formais e específicas dos serviços, principalmente quando se leva em consideração a natureza dos recursos produtivos utilizados para a prestação dos serviços e no resultado do trabalho.

A autora salienta que:

Da hipótese de que serviço é realização de trabalho, derivam-se três postulados:

- 1) Serviço é trabalho na sua acepção ampla e fundamental, podendo ser realizado não só através dos recursos humanos (trabalho humano) como também através das máquinas e equipamentos (trabalho mecânico).
- 2) Serviço é trabalho em processo, ou seja, serviço é trabalho na concepção dinâmica do termo, trabalho em ação.
- 3) Todo serviço é realização de trabalho, mas nem toda realização de trabalho é serviço, ou seja, não existe uma relação biunívoca entre serviço e trabalho (MEIRELLES, D. S., 2006).

Segundo Meirelles (2006) a “questão fundamental na análise conceitual dos serviços consiste em compreender que serviço é fundamentalmente diferente de um bem ou de um produto”.

A autora afirma que:

serviço é trabalho em processo, e não o resultado da ação do trabalho; por esta razão elementar, não se produz um serviço, e sim se presta um serviço. Esta perspectiva de abordagem conceitual incita mudanças significativas no tratamento até agora dado a estas atividades, tanto em termos de classificação e quantificação nas contas nacionais, quanto do ponto de vista do seu papel na dinâmica econômica.

Por um lado, a visão essencialmente material e tangível da economia implicitamente presente nos padrões de contabilidade nacional e internacional conduz a um tratamento, classificação e mensuração dos serviços como um produto (um produto intangível) e não como processo. Neste sentido, estes padrões podem ser fonte de questionamentos e até equívocos não desprezíveis de mensuração do valor agregado pelos serviços (MEIRELLES, D. S. E., 2006).

Essa natureza impalpável e essa intangibilidade faz com que o serviço somente seja avaliado quando combinado a outras funções, tendendo “a prestação do serviço ocorrer simultaneamente ao consumo” (OLIVEIRA; FERREIRA, 2009). De acordo ainda com Oliveira e Ferreira (2009) é imprescindível que as empresas invistam em ferramentas e sistemas da qualidade para melhorar seus processos.

Os autores ressaltam que, principalmente o setor de prestação de serviços, pelo grau de importância acumulado nos últimos anos e pela especificidade de seus processos, necessita de “metodologias específicas de gestão adequadas ao seu contexto” (OLIVEIRA; FERREIRA, 2009).

Diante disso, é necessário que aos gestores de organizações de prestação de serviços tenham a compreensão de que a todo o momento os clientes avaliam a qualidade do serviço prestado, através de sua percepção (NARANG, 2012).

3.2 QUALIDADE

Definir qualidade não é tarefa fácil. Segundo Cury (2011), devido à sua subjetividade conceitual e de suas diversas interpretações e percepções, é o modo de ser, é a propriedade considerada superior para identificar e escalonar as preferências aos mais diversos serviços, objetos, indivíduos etc.

Do latim *qualitas*, a palavra qualidade possui uma procedência mais profunda do grego *poiotês* que significa uma categorização ou classificação (CURY, 2011).

Ainda na visão do autor, a qualidade está relacionada às percepções de cada indivíduo e diversos fatores como cultura, produto ou serviço prestado. As necessidades e expectativas dos atores envolvidos influenciam diretamente nesta definição (CURY, 2011).

Segundo Dourado (2007) existem várias definições para qualidade, como o produto estar em conformidade com as exigências dos clientes, ter valor agregado, algo que produtos similares não possuem, relação custo/benefício etc.

Segundo foi relatado por Taylor e Baker (1994) é necessário compreender, definir e avaliar a qualidade para relacioná-la com a satisfação dos consumidores na formação de intenções de compra dos consumidores. Os mesmos autores salientam que a preocupação com a qualidade é anterior à Revolução Industrial. Desde os modelos artesanais, a preocupação com aspecto físico superior dos produtos era uma constante, verificando-se materiais utilizados e padronização de processos que alavancariam um escalonamento superior aos produtos e, com isso, agregar valor final.

No entanto, a preocupação com a qualidade dos serviços é bem mais recente, tendo iniciadas suas discussões na década de 80. Parasumanan et al (1985) conceituam qualidade como a diferença entre a expectativa e o desempenho do serviço prestado. Os autores utilizam com base para suas discussões o modelo de satisfação apresentado por Oliver (1980). Cronin e Taylor (1994), através de seu trabalho, criam uma oposição ao conceito de qualidade de Parasumanan et al (1985) por afirmarem que qualidade é uma atitude em relação as suas dimensões sendo que, está intimamente relacionada ao desempenho. Os autores ainda afirmam que a qualidade percebida antecede a satisfação.

Segundo Narang (2012), a qualidade do serviço é intimamente ligada pela associação da percepção das pessoas que recebem o serviço.

Para Cury (2011) “qualidade é algo que, na linguagem comum, tem sido considerado como uma agregação que confere valor superior a um bem, a um serviço ou a um sujeito”. É o atributo ou predicado pelos quais sujeito, bem ou serviço distingue-se de seus semelhantes.

Contudo, não há uma definição única para explicar o significado de qualidade.

Cerquinho (1994) define a qualidade baseada em um ambiente sadio, dentro e fora da organização, onde todos os atores envolvidos no processo são contemplados. O autor procura afirmar com isso que, qualidade e ética devem caminhar juntas.

Segundo Cerquinho:

Qualidade é o somatório de todas as características e propriedades dos bens e serviços oferecidos que satisfaçam as necessidades razoáveis dos clientes, juntamente com o conjunto de situações envolvidas na obtenção e uso destes produtos que favoreçam uma existência saudável e autenticamente humana a todos que são afetados (CERQUINHO, 1994).

Garvin salienta que, para a construção de uma definição de qualidade, deve-se identificar cinco abordagens, sendo elas:

- Abordagem transcendental: sob a visão transcendente, a qualidade é sinônimo de excelência absoluta e universalmente reconhecível, marca de padrões irretorquíveis e de alto nível de realização. Há algo de intemporal e duradouro nas obras de alta qualidade. Percebe-se, com essa visão, que a qualidade não é passível de análise e que aprende-se a reconhecê-la apenas pela experiência. Essa definição não vai além, qualquer que seja a natureza da qualidade, do entendimento das pessoas, pois elas a reconhecem quando a veem.
- Abordagem fundamentada no produto: em relação à abordagem fundamentada no produto, a qualidade é considerada uma variável precisa e mensurável. As diferenças de qualidade se refletem nas diferenças da quantidade de algum ingrediente ou atributo do produto. Essa abordagem confere uma dimensão vertical ou hierárquica à qualidade, pois os produtos podem ser classificados de acordo com a quantidade do atributo desejado. Entretanto, uma classificação sem ambiguidade só se torna possível se os atributos em questão forem classificados com o mesmo critério praticamente por todos os usuários. As primeiras pesquisas sobre a qualidade, segundo esse referencial, concentram-se na durabilidade, por ser uma característica de fácil mensuração. Produtos de alta qualidade podem ser apenas diferentes: em vez de possuírem mais de um determinado atributo, fundamentam-se em conceitos inteiramente diferentes. Quando a qualidade é uma questão de estética, a abordagem fundamentada no produto deixa a desejar, pois não consegue levar em conta as diferenças pessoais inerentes ao ser humano.
- Abordagem fundamentada no usuário: a premissa básica da abordagem fundamentada no usuário é que a qualidade está diante dos olhos de quem a observa. Admite-se que cada consumidor tenha diferentes desejos e necessidades e que o produto que atenda melhor às suas preferências seja o que ele considera como o de melhor qualidade. Também se trata de uma visão pessoal que o usuário considera a que mais o atende. Esse conceito enfrenta dois problemas: como agregar preferências individuais variáveis ao produto, de forma que se possa definir qualidade para o mercado, e como distinguir atributos do produto que sejam um sinal real da qualidade daqueles que simplesmente maximizam intuitivamente a satisfação máxima.
- Abordagem fundamentada na produção: a abordagem fundamentada na produção se interessa basicamente pelas práticas relacionadas diretamente com a engenharia e a produção. Identifica a qualidade conforme as especificações: uma vez estabelecido o projeto, qualquer desvio implica queda de qualidade. A partir daí surge o conceito: fazer certo da primeira vez. A mesma abordagem vale para a prestação de serviços. Seu enfoque básico é interno, porque supõe que um produto ou serviço que se desvie das especificações provavelmente será malfeito e não-confiável, proporcionando menos satisfação ao consumidor. Essa premissa leva a uma fraqueza grave, pois dá pouca importância ao elo entre produto e consumidor e às suas características além da conformidade. Em relação ao produto, contempla a engenharia da confiabilidade, que analisa os componentes básicos, identificando possíveis falhas de projeto e propondo alternativas. Já com relação ao controle da produção, temos a ênfase no controle do processo, que utiliza técnicas estatísticas para saber quando ele está fora dos limites aceitáveis. Observa-se que essas técnicas estão voltadas principalmente para a redução de custos, pois as melhorias da qualidade (diminuição do número de desvios) levam a menores custos (impedir defeitos é comprovadamente mais barato que corrigir falhas).
- Abordagem fundamentada no valor: a visão da qualidade fundamentada no valor, tida como um passo adiante em relação às anteriores, define qualidade em termos de custo e preço. Dessa forma, um produto de qualidade oferece desempenho ou conformidade a preço aceitável. Pelo fato de trabalhar com dois conceitos relacionados, mas distintos, essa abordagem também é de difícil aplicação prática,

pois seus limites não são bem definidos, além de depender da variabilidade das necessidades de cada cliente (GARVIN, 2002).

3.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Ao tratar do que vem a ser qualidade em serviços, é extremamente importante evocar o que se conhece de como a qualidade é percebida pelo cliente. Para Narang (NARANG, 2012 apud Spreng e Mackoy, 1996; Bigne et al., 2003; Gummerus et al., 2004; Ribbink et al., 2004) as organizações precisam discutir a importância da qualidade percebida do serviço a fim de levar a satisfação do cliente, que por sua vez aumenta a confiança, o boca-a-boca e a fidelização. Este fato tem sido reconhecido como um dos valores estratégicos chave nas organizações de serviço (NARANG, 2012 apud Lewis, 1991). Qualidade do serviço é essencial não só para o sucesso, mas, por vezes, para a sobrevivência da instituição, mesmo no caso de instituições de ensino superior (NARANG, 2012).

Os estudos sobre qualidade em serviços iniciam-se de forma bastante acentuada a partir da década de 80. Segundo Castro (2015) em 1984, Grönroos criou o modelo de Qualidade Total através de seus estudos iniciados desde 1982 baseados na premissa do conceito de percepção do serviço. Posteriormente Gummesson em 1988, apresentou um modelo de medição de qualidade aplicado à indústria, onde o mesmo aborda a ligação entre expectativas e percepções.

Em meados dos anos 80, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) apresentam pesquisas, trazendo propostas de um modelo para a medição da qualidade, procurando também conceituar a qualidade em serviços. Ao tratar de qualidade em serviços, será focado o que se conhece como qualidade percebida do cliente que, segundo Parasuraman Zeithaml e Berry (1985), serve de referência para medir o desempenho de um determinado serviço. Para isto, os autores levam em consideração dois fatores: as expectativas e as percepções dos clientes. Além disto, os autores definem como qualidade em serviços o nível de discrepância entre as expectativas que o consumidor tem em relação à realização de determinado serviço e as suas percepções a respeito do desempenho do serviço realizado.

Fica claro, a partir da discussão anterior, que não há um consenso em relação ao conceito de qualidade de serviço, apesar de sua importância ser enfatizada.

Nas palavras de Sallis,

a qualidade está no topo da maior parte das agendas e melhorar a qualidade é provavelmente a mais importante tarefa de uma instituição. No entanto, apesar da sua

importância, muitas pessoas acham que a qualidade é um conceito enigmático. Ela é desconcertante para se definir e muitas vezes difícil de se medir [. . .] nunca dois especialistas chegaram à mesma conclusão quando se discute de que é feito uma boa escola, faculdade ou universidade (SALLIS, 2014).

Segundo Rosalem (2013) a qualidade do serviço, normalmente, é vista e considerada apenas pelo ponto de vista do usuário. Os clientes internos da instituição, os funcionários, nem sempre tem suas expectativas e percepções consideradas. Mas o autor salienta que, para o desenvolvimento e a prestação de serviços de qualidade depende da atuação e do comprometimento dos profissionais envolvidos com a organização e a clientela para atender aos objetivos da empresa.

Segundo Bateson (2001) é muito importante não confundir a qualidade em serviços com satisfação dos clientes, pois a satisfação é uma avaliação passageira, específica de uma transação, enquanto qualidade na prestação de um serviço é uma atitude formada a longo prazo de um desempenho. O mesmo autor relata que, “a qualidade geralmente é considerada como um atributo nos processos de escolha dos consumidores que fecha o circuito entre a avaliação e o processo de escolha” (BATESON, 2001).

Bateson afirma que a satisfação ajuda os clientes a reconsiderar percepções de qualidade de serviço, para isso ele apresenta quatro itens:

- a) As percepções que os clientes têm da qualidade do serviço de uma empresa com a qual não têm experiência prévia baseiam-se nas suas expectativas como consumidores;
- b) Os encontros subsequentes com a empresa fazem o consumidor passar pelo processo de desconfirmação e reconsiderar ainda mais as percepções da qualidade do serviço;
- c) Cada encontro adicional com a empresa reconsidera ou reforça as percepções de qualidade de serviço;
- d) As percepções reconsideradas de qualidade de serviço modificam futuras intenções de compra do consumidor (BATESON, 2001).

De acordo com Narang (2012), a compreensão da percepção do cliente faz com que a gestão de serviços esteja centrada na qualidade. Este fato faz com que as organizações não delimitem suas preocupações no produto (serviço) que ofertam, mas em uma construção sólida do relacionamento com seus clientes, numa busca incansável de satisfação e fidelização.

Ao definir qualidade de serviço, Taylor e Baker (1994) reforçam a necessidade de monitoramento constante dos clientes. Para isso, o jeito mais simples e efetivo de desenvolver técnicas e estratégias para a prestação efetiva do serviço é simplesmente ouvir o cliente. Normalmente, as empresas fazem suposições do que o cliente realmente quer, não observando de fato quais são seus desejos, aspirações e necessidades.

Meireles (2006) destaca a importância da verificação dos clientes de forma constante. As empresas necessariamente precisam buscar e aplicar ferramentas e mecanismos que permitam medir a qualidade esperada e entregue aos clientes com regularidade e precisão.

Para Rosalem (2013) ao avaliar a qualidade do serviço, é necessário observar e considerar alguns aspectos: a qualidade do serviço ofertado e forma percebida dessa qualidade pelo cliente que a recebe. O autor diz que, é a partir desse julgamento feito pelo cliente que as empresas começam a buscar um padrão para a determinação da qualidade na prestação de seus serviços.

Parasuramam, Zeithaml e Berry (1996), afirmam que a qualidade é definida pelo cliente. Para mensurá-la de forma contínua é um grande desafio para as organizações aponta que a qualidade é definida pelo cliente. Sua mensuração é um grande desafio, pois a satisfação do cliente é determinada por fatores que na maioria das vezes são intangíveis. Os autores através deste estudo obtiveram resultados de relações empíricas da mudanças de intenções comportamentais dos clientes mostrando fortes evidências de serem influenciados pela qualidade do serviço (ZEITHAML et al., 1996).

Necessariamente, as organizações precisam prestar serviços com as especificações propostas pelos clientes. Esse fato provém do aprendizado sobre a confrontação das expectativas e percepções dos clientes e dos não-clientes. Esse monitoramento da qualidade entregue revela os pontos fortes e fracos da empresa (BERRY; PARASURAMAN, 1991).

Berry e Parasuraman (1991) salientam que as informações coletadas através das percepções dos clientes deverão ser analisadas pelos gestores criando uma rede de suporte para a tomada de decisões.

Essas informações servirão de base para a utilização gerencial da seguinte forma:

- Encorajar e habilitar a gerência a incorporar a voz do cliente no processo de tomada de decisão;
- Revelar as prioridades de serviços dos clientes;
- Identificar as prioridades de melhoria dos serviços e orientar as decisões de orientação de recursos;
- Permitir o rastreamento do desempenho em serviços das empresas e dos seus concorrentes ao longo do tempo;
- Revelar o impacto das iniciativas e dos investimentos feitos na qualidade dos serviços;
- Fornecer dados baseados em desempenho para recompensar os serviços de elevada qualidade e corrigir os de baixa qualidade (BERRY; PARASURAMAN, 1991).

Diante destas afirmações, cabe às organizações prestadoras de serviços utilizarem de ferramentas para medir as expectativas e necessidades dos seus clientes, e, por conseguinte

medir as percepções de desempenho da entrega dos serviços que serão avaliadas a partir desta perspectiva.

No momento que se mede a percepção do cliente em relação a uma prestação de serviço, os autores apontam que essa percepção faz parte de uma construção desenvolvida ao longo do processo, devido a uma série de critérios de avaliação do serviço como: tangibilidade, consistência, competência, velocidade do atendimento, atendimento e sua atmosfera, flexibilidade, credibilidade e segurança, acesso e custo (ZEITHAML et al., 1996).

Para De Castro; Sadoyama e Rosalem (2014) é de suma importância a consideração do prestador de serviços em compreender a visão de seus clientes e a percepção destes sobre a qualidade dos serviços prestados.

Asubonteng, Mc Cleary e Swan (1996) apontam que a qualidade tem o seu início e término no cliente, sendo que suas expectativas e percepções são a alma e o corpo do negócio. Nenhuma empresa irá conseguir avançar qualitativamente sem que seu foco principal não seja o cliente.

Narang (2012) constatou em seu estudo que a imagem institucional possui influência direta nas percepções dos clientes, sendo que padrões de qualidade pré-estabelecidos de qualidade para a entrega de todos os componentes dos serviços, garantindo sua consistência e que todas as expectativas dos clientes sejam atendidas.

Conseqüentemente, esforços dos gestores da empresa devem ser focalizados no convencimento dos colaboradores internos para a construção e envolvimento para a prestação de serviços com qualidade e que a construção da imagem da empresa através da qualidade do serviço entregue é parte do seu trabalho, e de que todos devem se envolver para o estabelecimento de padrões aceitáveis de qualidade.

3.4 QUALIDADE NA EDUCAÇÃO

Segundo De Castro, Sadoyama e Rosalem (2014) a educação brasileira desde os meados de 1990 está em expansão, trazendo com isso uma nova visão na cultura do país em uma maior competitividade no que tange o mercado educacional. Os autores salientam da busca essencial da qualidade na prestação dos serviços educacionais

(...) sendo necessário que a escola promova o pleno atendimento às necessidades dos alunos, convergindo para uma educação de qualidade, e o ensino se torna a

concretização de todas as dimensões educacionais. Neste contexto o ensino aparece como produto a ser oferecido, e como tal, é consequência de uma proposta educacional que valorize a construção integral do indivíduo (DE CASTRO et al., 2014).

Narang (2012) salienta que, existe uma grande necessidade de garantir a qualidade além de aumentar a acessibilidade e construir o nível básico e superior de infraestrutura, particularmente em países em desenvolvimento. Percebendo isso, o credenciamento está sendo empregado para manter a qualidade na educação, atender aos interesses das várias partes interessadas e alcançar os objetivos da instituição em diferentes países. No entanto, adverte Narang (2012), o credenciamento tem sido criticado pelo fato de ser “não político” e esta “rota” (de credenciamento) tem sido acusada de ser “altamente política”. Não é que o papel do credenciamento está sendo questionado ou discutido, mas o que está sendo enfatizado é que ele não teve muito impacto sobre a percepção da qualidade na educação.

O autor salienta que, tem sido sugerido que a qualidade pode ser determinada pelos principais governantes e gestores, mas a sua transferência envolve a parte inferior, incluindo os alunos, professores, pessoal administrativo, as lideranças e a sociedade (NARANG, 2012 apud Santana et al., 2010). Os alunos têm sido tratados como clientes primários de ensino superior, enquanto os empregadores, pessoal docente, o governo e as famílias são considerados clientes secundários (NARANG, 2012 apud Madu et ai, 1994,. Sirvanci, 1996). Portanto, medir expectativas e percepções de alunos pode ser útil para melhorar a qualidade de serviço de uma instituição.

Segundo Cury (2011) o crescimento quantitativo da educação no Brasil tem talvez negligenciado a perspectiva de qualidade. Considerando-se que muito pouca pesquisa tem sido conduzida sobre a percepção da qualidade nas instituições de ensino no Brasil, principalmente no que tange à criação e expansão dos institutos federais.

Uma revisão da literatura feita por De Castro et al. (2013) mostra que a qualidade no ensino superior tem recebido diferentes interpretações decorrentes das diferentes perspectivas adotadas nos estudos. A qualidade de uma instituição pode depender de sua infraestrutura, interação indústria-instituição, atividades de pesquisa e assim por diante. Ela envolve o cumprimento de objetivos pré-determinados, a economia e controle de gastos, e entrada, processo e saída abrangentes (NARANG, 2012 apud Sahney et al., 2004b). Aqui, a entrada inclui alunos, professores, infraestrutura e pessoal administrativo; o processo é a forma de

ensino-aprendizagem enquanto empregabilidade, resultados de exames e satisfação constituem a saída.

Segundo Cury (2011) “a Constituição da República e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN) conferem uma relevância à educação ao elevá-la à categoria de princípio e de direito articulando-a com a proteção e a dignidade da pessoa humana”. O autor ainda salienta que, “a qualidade é, assim, um modo de ser que afeta a educação como um todo envolvendo sua estrutura, seu desenvolvimento, seu contexto e o nosso modo de conhecê-la” (CURY, 2011).

A importância da qualidade na educação está em nosso ordenamento jurídico desde a Constituição de 1934 até a atual, a Constituição de 1988 (BRAZIL, 1988). É necessário rever alguns dos pontos desse ordenamento jurídico atual, para concluirmos que necessariamente, os serviços educacionais deverão estabelecer padrões mínimos de qualidade aceitável.

A Constituição da República de 1988, possui capítulo próprio para a educação, onde se lê:

Art. 206. (*) O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:
[...].

VII - garantia de padrão de qualidade. (*) Emenda Constitucional Nº 19, de 1998 (BRAZIL, 1988)

Segundo afirma Silva (2007) no ano de 2006, através da Emenda Constitucional n. 53/06 é criado o Fundo de Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais do Ensino (FUNDEB) repetindo ações previstas anteriormente e assinalando da necessidade de um padrão de qualidade do ensino nacional.

Já no artigo 214 da Constituição Federal de 1988, conforme orienta Nery Jr e De Andrade Nery (2009) que reflete a busca da qualidade como um dos maiores objetivos do Plano Nacional de educação. Os artigos constitucionais estão continuamente citados na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, lei n. 9.394/96, (BRASIL, L., 2013), que segundo Cury, além de suas outras funções, explicitará os artigos constitucionais, pontuando 10 vezes o termo qualidade, “seja como padrão de qualidade, padrão mínimo de qualidade, avaliação de qualidade, melhoria da qualidade, aprimoramento da qualidade e ensino de qualidade” (CURY, 2011).

E Cury ainda explicita:

além de repetir, no art. 3º, IX, o disposto no artigo supracitado na Constituição, a qualidade comparecerá de vários modos:

“Art. 3º. O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:

[...] IX - garantia de padrão de qualidade”.

Por outro lado, esse padrão de qualidade deverá ter algum parâmetro de referência até para se ter uma certa verificabilidade de resultado no âmbito do que é a finalidade das instituições escolares.

A Constituição Federal, a fim de garantir a todos a igualdade de condições para o acesso e a permanência na escola (art. 206) perante os conhecimentos, os valores e as competências aí transmitidos, diz, no seu art. 210:

“Serão fixados conteúdos mínimos para o ensino fundamental, de maneira a assegurar formação básica comum e respeito aos valores culturais e artísticos, nacionais e regionais”.

Com efeito, o art. 22 da LDB explicita, no mesmo sentido:

“A educação básica tem por finalidade desenvolver o educando, assegurar-lhe a formação comum indispensável para o exercício da cidadania e fornecer-lhe meios para progredir no trabalho e em estudos posteriores”.

Esta formação comum, própria da educação básica, encontra no art. 26 da mesma lei, o ambiente institucional no qual os sujeitos pedagógicos farão daquele estabelecimento um lugar de transmissão de conhecimentos e de valorização da cidadania.

Diz o art. 26:

Os currículos do ensino fundamental e médio devem ter uma base nacional comum, a ser complementada, em cada sistema de ensino e estabelecimento escolar, por uma parte diversificada, exigida pelas características regionais e locais da sociedade, da cultura, da economia e da clientela.

Essas claras determinações direcionam que os conteúdos deverão possuir uma formação comum a ser definida pelas diretrizes curriculares nacionais.

Cury (2011) ressalta a importância da proposta pedagógica, voltada para qualidade, faz com que o dever de ensinar, baseado em um aprendizado qualificado, seja responsabilidade de todos, inclusive como efetivação do princípio da gestão democrática. Os objetivos maiores da educação deverão ser alcançados, a qualidade da educação respeitados o pluralismo de ideias e concepções pedagógicas (CURY, 2011).

Segundo Oliveira e Ferreira (2009) essas diferenças de significado em qualidade na educação levaram os pesquisadores a medi-la empregando diferentes métodos. Alguns usaram a escala de gestão da qualidade total (*Total Quality Management – TQM*) para a escola e ensino superior (NARANG, 2012 apud Kanji e Tambi, 1999; Barnard, 1999), enquanto outros usaram a escala SERVQUAL (NARANG, 2012 apud Chua, 2004; Tan e Kek, 2004; Mahapatra e Khan, 2007; Aghamolaei e Zare, 2008). As instituições educacionais que abraçaram o TQM têm adotado práticas de qualidade, tais como Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade e Prêmio Nacional da Qualidade Malcolm Baldrige para melhorar seus desempenhos. Contudo,

o emprego de TQM na educação não tem sido considerado apropriado (SALLIS, 2014) já que o TQM centra-se principalmente na criação de satisfação do cliente, algo que os pesquisadores acreditam não ser o propósito da educação.

3.5 MODELOS PARA MEDIÇÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS

O mercado atual tem demonstrado a importância do setor de serviços na economia dos países desenvolvidos e em desenvolvimento. Alguns estudiosos e diversos pesquisadores têm dispendido seus esforços em pesquisa neste setor. A busca incessante de conceituação e desenvolvimento de técnicas de medição de desempenho e qualidade dos serviços prestados.

Segundo Rosalem (2013) são 06 (SEIS) principais modelos que são amplamente utilizados, discutidos e referenciados para a mensuração da qualidade e adequação.

Estes estudos tiveram como marco inicial a década de 80, onde um dos seus precursores neste sentido foi Grönroos (1984), responsável pelo desenvolvimento de um dos primeiros modelos de mensuração de qualidade de serviços. Já um ano mais tarde, Parasuraman et al. (1985) desenvolveram um modelo para a medição da qualidade do serviços, tendo como base o modelo de satisfação de Oliver (1980), trabalho também desenvolvido por Brown e Swartz em 1989.

No ano de 1988, Parasuraman et al. avançaram em suas pesquisas com o uso de uma ferramenta psicométrica, ao qual chamaram de *Service Quality Scale* (1988) ou SERVQUAL, responsável por medir a qualidade dos serviços baseando-se na avaliação de algumas dimensões da qualidade para serviços (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1990). Com o crescimento do setor de serviços, tornando-se um dos mais importantes setores econômicos, vários autores têm se dedicado a esse campo de pesquisa, seja aperfeiçoando os modelos existentes, propondo outros e comparando os já existentes.

Rosalem (2013) salienta que, através da medição da percepção do usuário e sua manifestação que melhores caminhos serão apontados para a qualidade dos serviços prestados, diminuindo com isso, o descrédito e aumentando a confiança dos usuários.

3.5.1 Modelo de Qualidade de Serviço de Grönroos

No início dos anos 80, Grönroos (1984) desenvolveu um modelo de medição de qualidade de serviços, onde considerava a qualidade percebida de um serviço como função do serviço esperado e percebido. Grönroos (1984) também incluiu um terceiro fator, chamado imagem da empresa. O modelo remete ao seguinte pressuposto: o consumidor faz uma avaliação de dimensões de cunho técnico e funcional. Ele mede a “qualidade técnica” e a “qualidade funcional”. A dimensão que mede aquilo que é recebido durante a aquisição do serviço é a “qualidade técnica”. O nível de desempenho observado de forma subjetiva é considerado como a “qualidade funcional” e é fortemente influenciada pela forma como o serviço é prestado e depende fundamentalmente do contato com o prestador. O modelo apresentado por Grönroos (1984) procura medir o que foi denominado qualidade técnica, qualidade funcional e conseqüentemente mede outros fatores menos influentes.

A aplicação do modelo ocorreu em 1981, quando executivos suecos que atuavam nos setores bancário, securitário, hoteleiro, restaurantes, aéreo (companhias), manutenção e limpeza, locação de veículos e turismo (agências) responderam a um questionário. Utilizou-se a escala Likert de 05 (cinco) pontos (GRÖNROOS, 1984).

Segundo De Castro (2014) “resumidamente, a qualidade técnica seria a necessidade do cliente, “o que” ele está precisando, e a qualidade funcional “como” essa qualidade técnica seria transferida para o cliente”.

É importante frisar que a abordagem deste modelo faz uma síntese da relação existente entre a qualidade esperada, a qualidade experimentada, a qualidade funcional, a qualidade percebida e a qualidade técnica (DE CASTRO, 2014). As inter-relações dos tipos de qualidade de Grönroos pode ser observada na Figura 1: Modelo de qualidade de serviços na visão de Grönroos.

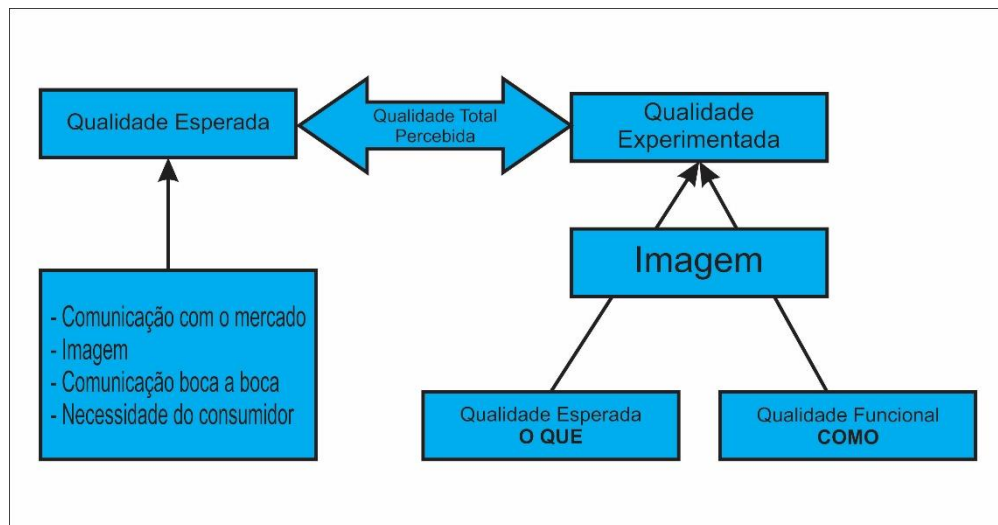


Figura 1: Modelo de qualidade de serviços na visão de Grönroos
 Fonte: Adaptado de Grönroos 1984.

O modelo apresentado por Grönroos (1984) serviu de agente norteador de inúmeros trabalhos subsequentes ressaltando os pontos aos quais uma empresa de serviços precisar observar para se tornar competitiva, definindo como os clientes percebem a qualidade ofertada nos serviços e determinando de que forma a qualidade dos serviços é influenciada.

3.5.2 Modelo Gap e Instrumento SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) afirmam que os consumidores avaliam a qualidade em uma prestação de serviço utilizando os mesmos critérios, independentemente do tipo e nicho de mercado da prestadora. Os autores ainda salientam que as organizações prestadoras de serviços possuem algumas especificidades na oferta de seus serviços que precisam ser observadas (PARASURAMAN, ANANTHARANTHAN et al., 1985).

Conforme Almeida et al. (2012), a qualidade de bens tangíveis é muito diferente da qualidade de serviços. A primeira pode ser medida e avaliada com instrumentos de medição, enquanto a segunda “é latente e pode ser medida de acordo com a percepção do cliente no momento do consumo deste serviço” (ALMEIDA et al., 2012). O julgamento feito pelo consumidor é que credencia a forma de ação direta a ser tomada pela empresa.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) elaboraram um trabalho pioneiro com a criação da escala SERVQUAL especialmente para medir a qualidade percebida pelos clientes nas organizações.

Conforme afirmam os autores, os clientes avaliam a qualidade a partir de dois aspectos (PARASURAMAN, ANANTHARANTHAN et al., 1985). A satisfação do cliente é baseada na função da diferença da expectativa e do desempenho da empresa ao ofertar o serviço (ASUBONTENG et al., 1996).

Dessa forma, segundo Parasuraman et al. (PARASURAMAN, ANANTHARANTHAN et al., 1985) a avaliação da qualidade Q_j é obtida por meio da diferença entre a expectativa do cliente E_j e a percepção do serviço ou desempenho percebido da empresa D_j .

$$\text{Então, } Q_j = D_j - E_j$$

Sendo que, D representa a percepção do desempenho do serviço prestado e E a expectativa de qualidade para a questão ou característica j do serviço. A letra Q representa a avaliação da qualidade da característica específica ou a lacuna (*gap*) entre a expectativa e o desempenho.

Parasuraman et. al. (1985) determinaram alguns critérios que chamaram de dimensões da qualidade para determinar a percepção da qualidade de um serviço em sua totalidade pelo cliente. A escala SERVQUAL é composta por cinco dimensões: confiabilidade, tangibilidade, responsabilidade, segurança e empatia.

De forma resumida, Oliveira e Ferreira explicam essas cinco dimensões:

- Confiabilidade: habilidade para executar o serviço conforme o prometido e de forma correta;
- Tangibilidade: são as instalações físicas, equipamentos, pessoas e material de comunicação do fornecedor do serviço. Como em serviços não há um elemento físico para ser avaliado, os clientes, muitas vezes, confiam na evidência tangível que o cerca ao formar a avaliação;
- Responsabilidade: se os funcionários da empresa são prestativos e capazes de fornecer pronto atendimento, responsável por mensurar a receptividade da empresa e de seus funcionários para com seus clientes;
- Segurança: se os funcionários são bem informados, educados, competentes e dignos de confiança. Esta dimensão abrange a competência, cortesia e precisão da empresa; e
- Empatia: significa a capacidade de uma pessoa vivenciar os sentimentos de outra, fornecendo serviços com atenção cuidadosa e personalizada (BATESON e HOFFMAN, 2001; LOVELOCK, 2001 apud OLIVEIRA; FERREIRA, 2009).

Para medir os *Gaps* e solucionar a difícil tarefa de mensuração da qualidade, Parasuraman, Zeithaml e Berry desenvolveram uma metodologia de comparação entre as expectativas do cliente (consumidor), com suas percepções, transitadas nas mais diversas ordens e nas dimensões da qualidade do serviço (Figura 1 **Erro! Fonte de referência não encontrada.**). Esse modelo auxiliará gestores na compreensão das fontes dos problemas.

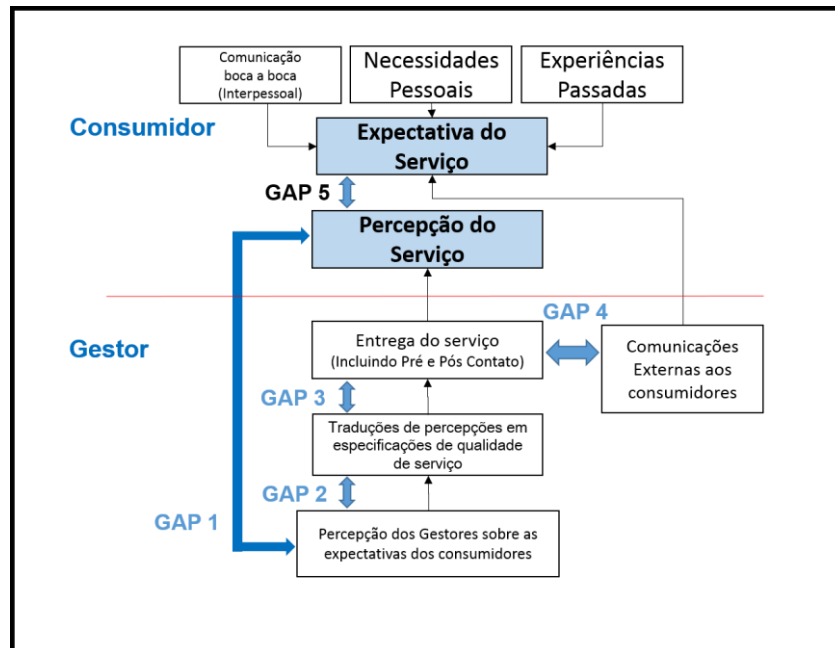


Figura 2 - Modelo de Qualidade em Serviços

Fonte: Adaptado de PARASURAMAN, ANANTHARANTHAN et al. (1985)

A escala SERVQUAL é aplicada através de um questionário estruturado, onde os dados são coletados, em uma escala Likert de sete pontos, composta por 22 questões para mensurar a qualidade nas cinco dimensões de qualidade de serviços (PARASURAMAN, ANANTHARANTHAN et al., 1985). Segundo Asubonteng et al. (1996) a escala (questionário) SERVQUAL deve ser aplicado em duas seções.

A primeira a ser aplicada medirá as expectativas dos clientes em relação ao serviço que será ofertado e a segunda mapeará a percepção do serviço ofertado. Essas questões devem ser avaliadas em uma escala Likert de 1 a 7 (**Erro! Fonte de referência não encontrada.**). Nesta escala, os extremos irão de medíocre (discordo totalmente) e excelente (concordo totalmente).

1	2	3	4	5	6	7
Medíocre	Fraco	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente

Quadro 1 - Escala Likert para respostas no SERVQUAL

Os resultados das respostas das duas seções são comparados para a medição dos *gaps* para cada uma das questões, sendo que, o resultado final é fornecido pela diferença entre percepção e expectativa ($Q_j = D_j - E_j$).

Um resultado negativo, indicará uma prestação de serviços abaixo das expectativas.

A versão traduzida original da escala SERVQUAL (**Erro! Fonte de referência não encontrada.**) é descrita por Oliveira e Ferreira (OLIVEIRA, 2008 apud OLIVEIRA; FERREIRA, 2009).

Item	Expectativa (E)	Desempenho (D)
1	Tangibilidade Eles deveriam ter equipamentos modernos. As suas instalações físicas deveriam ser visualmente atrativas. Os seus empregados deveriam estar bem vestidos e asseados. As aparências das instalações das empresas deveriam estar conservadas de acordo com o serviço oferecido.	XYZ têm equipamentos modernos.
2		As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.
3		Os empregados de XYZ são bem vestidos e asseados.
4		A aparência das instalações físicas de XYZ é conservada de acordo com o serviço oferecido.
5	Confiabilidade Quando estas empresas prometem fazer algo em certo tempo, deveriam fazê-lo. Quando os clientes têm algum problema com estas empresas elas deveriam ser solidárias e deixá-los seguros. Estas empresas deveriam ser de confiança. Elas deveriam fornecer o serviço no tempo prometido. Elas deveriam manter seus registros de forma correta.	Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.
6		Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro. XYZ é de confiança.
7		XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
8		XYZ mantém seus registros de forma correta.
9		
10	Presteza Não seria de se esperar que eles informassem os clientes exatamente quando os serviços fossem executados. Não é razoável esperar por uma disponibilidade imediata dos empregados das empresas. Os empregados das empresas não têm que estar sempre disponíveis em ajudar os clientes. É normal que eles estejam muito ocupados em responder prontamente aos pedidos.	XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.
11		Você não recebe serviços imediatos dos empregados da XYZ.
12		Os empregados da XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
13		Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.
14	Segurança Clientes deveriam ser capazes de acreditar nos empregados desta empresa. Clientes deveriam ser capazes de sentirem-se seguros na negociação com os empregados da empresa. Seus empregados deveriam ser educados. Seus empregados deveriam obter suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.	Você pode acreditar nos empregados da XYZ.
15		Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.
16		Empregados da XYZ são educados.
17		Os empregados da XYZ não obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.

18	Empatia	Não seria de se esperar que as empresas dessem atenção individual aos clientes.	XYZ não dá atenção individual a você.
19		Não se pode esperar que os empregados dêem atenção personalizada aos clientes.	Os empregados da XYZ não dão atenção pessoal.
20		É absurdo esperar que os empregados saibam quais são as necessidades dos clientes.	Os empregados da XYZ não sabem das suas necessidades.
21		É absurdo esperar que estas empresas tenham os melhores interesses de seus clientes como objetivo.	XYZ não tem os seus melhores interesses como objetivo.
22		Não deveria se esperar que o horário de funcionamento fosse conveniente para todos os clientes.	XYZ não tem os horários de funcionamento convenientes a todos os clientes.

Quadro 2 - Versão traduzida do original da escala SERVQUAL
Fonte: Oliveira (2008)

Para esse trabalho de pesquisa o *Gap 5* será o foco de análise da pesquisa. Os autores Miguel e Salomi (2004) explicam a proposta de Parasuraman et. al. (1988) na análise da discrepância entre a expectativa do cliente e a sua percepção do serviço, sendo a mesma a função expressa do entrelaçamento dos outros *Gaps*.

Miguel e Salomi argumentam da seguinte forma:

Nesse sentido, a percepção de qualidade dos serviços pelo cliente depende da direção e magnitude dos outros Gaps, associados com projeto, marketing e entrega dos serviços de uma empresa. Outra conclusão importante foi que os consumidores utilizam os mesmos critérios para chegar a um julgamento sobre a qualidade do serviço prestado, independentemente do tipo de serviço considerado (MIGUEL; SALOMI, 2004).

Estes critérios podem ser generalizados em 10 categorias, descritas na Tabela 1: Determinantes da qualidade (PARASURAMAN et al.,1985).

Determinante	Conceito
Confiabilidade	Abrange consistência de desempenho e confiabilidade. Também significa que a empresa honra seus compromissos. Especificamente envolve: precisão nas contas, manutenção dos registros de forma correta e realização do serviço no tempo designado.
Presteza	Refere-se ao desejo e presteza que os empregados têm em prover os serviços. Envolve rapidez nos serviços, por exemplo: postar um recibo ou contatar um cliente rapidamente, ou realizar rapidamente um serviço.
Competência	Significa possuir as habilidades necessárias e conhecimento para realizar o serviço, envolvendo: conhecimento e habilidade do pessoal de atendimento, conhecimento e habilidade do pessoal de apoio operacional, capacidade de pesquisa da organização.
Acessibilidade	Refere-se a proximidade e a facilidade de contato, significando que: o serviço pode ser acessível por telefone, o tempo de espera para receber o serviço não é muito extenso, tem um horário de funcionamento e localização conveniente.

Cortesia	Abrange educação, respeito, consideração e amabilidade do pessoal de atendimento. Compreende também consideração com a propriedade do cliente (por exemplo: não usar sapatos sujos no carpete).
Comunicação	Significa manter os clientes informados em linguagem que sejam capazes de compreender. Pode significar que a companhia deve ajustar sua linguagem para diferentes consumidores, aumentando o nível e sofisticação para os mais bem educados e conversando de maneira simples e direta com os mais simples. Também compreende: proporcionar explicação do serviço, preços, descontos e garantir ao consumidor que um eventual problema será resolvido.
Credibilidade	Considera a honestidade e implica em que a empresa esteja comprometida em atender aos interesses e objetivos dos clientes, abrange: nome e reputação da empresa, características pessoais dos atendentes e nível de interação com os clientes durante a venda.
Segurança	Ausência de perigo, risco ou dúvidas, abrangendo: segurança física, financeira e confidencialidade.
Compreensão e Conhecimento do cliente	Significa esforçar-se para compreender as necessidades dos clientes, envolvendo: aprendizado sobre os requisitos específicos do cliente, proporcionar atenção individualizada, reconhecer clientes constantes e preferenciais.
Aspectos Tangíveis	Significa a inclusão e demonstração de evidências físicas ao serviço, tais como instalações, aparência do pessoal, ferramentas e equipamentos utilizados no serviço, representação física do serviço, tais como um cartão de crédito plástico, ou uma prestação de contas, além de outros clientes presentes nas instalações.

Tabela 1: Determinantes da qualidade (PARASURAMAN et al.,1985).

Fonte: Miguel e Salomi (2004)

Parasuraman *et. al.* (1988) refinaram o instrumento SERVQUAL onde diminuiram as dimensões observadas, após vários cálculos estatísticos que comprovaram a duplicidade e necessidade de retirada de algumas dimensões.

Postulam Miguel e Salomi da seguinte forma:

Posteriormente, Parasuraman et al. (1991) refinaram o instrumento SERVQUAL, baseados em levantamento empírico em cinco empresas de serviço. As expressões originais “deveriam”, que poderiam contribuir negativamente para um aumento de expectativa do entrevistado, foram substituídas por outras que retratavam a expectativa do que os clientes considerariam como serviços excelentes. Além desta mudança, todas as expressões negativas foram substituídas por expressões afirmativas e dois itens foram substituídos, com a finalidade de refletir mais fielmente as dimensões representadas (MIGUEL; SALOMI, 2004).

A escala SERVQUAL desde a sua criação e proposta inicial, foi considerada genérica e pode ser aplicada a todos os tipos de serviços. Este fato tornou-se controverso, pois vários autores discutiram a impossibilidade do seu uso para todos os setores de serviços. No caso do trabalho de pesquisa em questão, ela atende perfeitamente desde que seja adaptada aos serviços educacionais (NARANG, 2012).

3.5.3 Modelo Percepção–expectativa

O modelo proposto de Brown e Swartz (1989), chamado de percepção-expectativa, não possui diferenças substanciais do modelo SERVQUAL, pois tem como base o modelo de satisfação proposto por Oliver (1980), onde se considera a qualidade dos serviços como uma função da percepção versus expectativa (MIGUEL; SALOMI, 2004).

Segundo Miguel e Salomi os *Gaps* ou discrepâncias propostas foram:

Gap 1 = Percepção de desempenho do profissional julgado pelo cliente.

Gap 2 = Percepção do profissional em relação à expectativa do cliente.

Gap 3 = Percepção do profissional em relação ao desempenho julgado pelo cliente.

No entanto, os próprios pesquisadores, em uma análise crítica, suspeitaram da confiabilidade das afirmativas relativas às expectativas, podendo não ter retratado com fidelidade o que estava sendo medido (MIGUEL; SALOMI, 2004).

Verifica-se que o modelo criado por Brown e Swartz em 1989 não se mostrou confiável, por não retratar com fidedignidade o que estava sendo medido, não sendo uma medida fiável para a qualidade de serviços.

3.5.4 Modelo de Avaliação de Serviço e Valor

Segundo Miguel e Salomi (2004) no ano de 1991 Bolton e Drew apresentaram uma proposta de um método de avaliação envolvendo o valor a ser pago pelo serviço como parte integrante do comportamento do cliente. Bolton e Drew sugerem um modelo mais elaborado que o SERVQUAL onde, segundo os mesmos as expectativas, desempenho percebido acrescidas da não-confirmação das expectativas “são antecedentes da satisfação do cliente, sendo esta satisfação um dos fatores que afetam a percepção da qualidade do serviço” (MIGUEL; SALOMI, 2004). Os autores apontam que um outro fator influente na percepção da qualidade do serviço é a própria não-confirmação das expectativas.

Os autores ainda reforçam:

A avaliação de valor do serviço é uma função da qualidade do próprio serviço e dos sacrifícios envolvidos na sua aquisição, além das características dos clientes. Sacrifício é uma variável que descreve custos monetários e não-monetários associados à utilização dos serviços. A influência destas variáveis na avaliação de valor do serviço é representada pelos conectores pontilhados na Figura 5. Somente após a formação do conceito pessoal de valor do serviço é que serão delineados as intenções e o comportamento do cliente em relação ao consumo de um serviço (MIGUEL; SALOMI, 2004).

O modelo proposto por Bolton e Drew é, segundo Miguel e Salomi (2004), direcionado para atendimento a consultórios da área médica, sendo específico para aquele tipo de serviço. Por isso, não atende ao tema proposto neste trabalho investigativo.

3.5.5 Modelo SERVPERF

Segundo Miguel e Salomi (2004) após os estudos de Parasuraman et al. (1985; 1988; 1991) com a utilização da escala SERVQUAL para medir a qualidade de um serviço, diversos outros autores discutiram a funcionalidade e aplicação desta escala.

Cronin e Taylor em 1992 propuseram, a partir das pesquisas de Parasuraman et al. (1985) uma nova escala de medida psicométrica de qualidade em serviços denominada SERVPERF. No seu trabalho, os autores justificam os motivos que os levaram à criação da SERVPERF (CRONIN JR; TAYLOR, 1994), quais sejam:

- a) A insuficiência conceitual e operacionalização da escala SERVQUAL da qualidade dos serviços;
- b) Os testes aos quais a escala SERVQUAL foi submetida não foram completos. Houve a discussão teórica, mas não o teste empírico e a análise das relações e intenções de compra (CRONIN JR; TAYLOR, 1994)

Cronin e Taylor (1994) partem do pressuposto que a qualidade percebida dos serviços é um antecedente à satisfação e a mesma possui um efeito significativo nas intenções de compra.

O SERVPERF possui como base a percepção de desempenho dos serviços. Segundo Miguel e Salomi (2004) dessa forma, a qualidade dos serviços tem uma menor influência nas intenções de compra que a própria satisfação do cliente, diferente da escala SERVQUAL. Sendo assim, é a satisfação do cliente que realmente interessa.

A escala SERVPERF criada por Cronin e Taylor mede o desempenho, reconhecendo qualidade como o mesmo. Cronin e Taylor (1994) ressaltam que, não se pode medir qualidade comparando as diferenças de expectativa com desempenho, e sim com a percepção do desempenho e, que pode ser representada, segundo Miguel e Salomi (2004) pela seguinte equação:

$$Q_i = D_i$$

Q_i = Avaliação da qualidade do serviço em relação à característica *i*.

D_i = Valores de percepção de desempenho para a característica *i* de serviço.

Segundo Miguel e Salomi (MIGUEL; SALOMI, 2004) essa distinção entre os dois conceitos tem grande importância, pois as empresas fornecedoras de serviço têm a necessidade de saber qual é o seu objetivo precípua

Assim, Cronin e Taylor (1992) propõem a escala SERVPERF como ferramenta alternativa ao instrumento SERVQUAL.

A escala SERVPERF, contudo, possui os mesmos itens de desempenho propostos pela SERVQUAL, com vinte e dois itens divididos em cinco dimensões, porém, com o foco apenas no desempenho, sendo aplicados em quatro tipos de prestadores de serviços: bancário, controle de pragas, limpeza a seco e comida rápida. Miguel e Salomi resumem a escala SERVPERF na seguinte seqüência:

Na ausência de experiência prévia com um fornecedor, somente a expectativa inicial define o nível de qualidade perceptível;
Experiências subsequentes com o fornecedor conduzem a novas não confirmações de expectativas, modificando o nível de qualidade perceptível do serviço; e
O nível de qualidade perceptível do serviço redefinido modifica a intenção de recompra de um cliente (MIGUEL; SALOMI, 2004).

A escala SERVPERF, assim como a escala SERVQUAL é utilizada em vários trabalhos para medir e avaliar a qualidade em serviços, sendo necessárias adaptações nos itens para a adequação de cada ramo de atividade. No trabalho em questão, optou-se pelo uso da escala SERVQUAL devido à especificidade do cliente dos serviços educacionais, possuidores de grandes expectativas sobre o serviço a ser consumido.

3.5.6 Modelo de Desempenho Ideal

Conforme Miguel e Salomi (2004) o modelo SERVQUAL sofreu uma crítica conceitual severa no ano de 1993 através de um trabalho de Teas, baseando-se no fato de que, Parasuraman et al. (1991) “afirmaram que a percepção de qualidade pode ser interpretada como uma atitude, de acordo com modelos clássicos de atitude do ponto ideal”.

Segundo reforçam os mesmos autores:

Para deixar mais clara esta crítica, o máximo valor numérico obtido para a qualidade de serviço, aplicando-se o instrumento SERVQUAL e julgando-se um determinado atributo, ocorreria quando a expectativa fosse equivalente a +1 e o desempenho equivalente a +7, resultando em uma qualidade de serviço com valor +6 (7-1). Analogamente, o mínimo valor numérico obtido para a qualidade de serviço ocorreria quando a expectativa fosse equivalente a +7 e o desempenho equivalente a +1, resultando em uma qualidade de serviço com valor -6 (1-7). Assim, este método de

medição refletiria os aumentos dos níveis de qualidade com incrementos de valores na faixa de -6 a +6, havendo uma correspondência linear.

Segundo o modelo clássico de atitude do ponto ideal, Ginter apud Teas (1993) relata que se a percepção de desempenho supera o ponto ideal (expectativa ideal) deveria refletir em uma diminuição da qualidade percebida, perdendo a correspondência linear. Entretanto, o modelo SERVQUAL aponta para um aumento da qualidade percebida. Desta forma, a escala SERVQUAL não pode ser interpretada de acordo com os modelos clássicos de atitude do ponto ideal (MIGUEL; SALOMI, 2004).

Para responder à crítica, Parasuraman et al. (1994) afirmaram que a linearidade é esperada devido ao fato que, “os atributos considerados no questionário SERVQUAL são vetoriais, ou seja, tanto o desempenho ideal quanto a expectativa ideal assumiriam valores máximos da escala Lickert” (MIGUEL; SALOMI, 2004).

3.5.7 Síntese Comparativa entre os Modelos

A Quadro 3 criado por Miguel e Salomi (2004) apresenta um resumo dos modelos de qualidade de serviço, fornecendo um referencial de pesquisa nesta área de estudo.

Os autores destacam a importância do uso da tabela para futuros estudos pelo fato de mostrar os modelos, autores e principais características de cada modelo e além disso como é indicado o seu uso. Mas salientam que, “é somente uma síntese das fontes pesquisadas, sendo mais conveniente reportar-se aos textos originais, para um maior detalhamento” (MIGUEL; SALOMI, 2004).

AUTOR	MODELO	CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS	CONCLUSÕES PRINCIPAIS	ÁREA DE APLICAÇÃO
Grönroos (1984)	Não apresenta modelo com representação algébrica	Qualidade = f(expectativa, desempenho e imagem)	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 Representado por várias equações algébricas	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza quatro dimensões desenvolvidas por Parasuraman et al. (1988) - Introduce o conceito do valor na avaliação da qualidade do Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 $Q_i = D_i$	Utiliza as cinco dimensões gerais desenvolvidas por Parasuraman et al. (1988)	- Avaliação de qualidade de serviços é melhor representada pela desempenho ao longo das dimensões	Diversos tipos de serviços
Teas (1993)	Modelo do Desempenho Ideal $Q_i = - \left[\sum_{i=1}^m w_i D_i - I_i \right]$	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

Quadro 3 - Resumo dos Modelos de Qualidade da Literatura.

Fonte: Miguel e Salomi (2004)

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Para o desenvolvimento desta pesquisa, alguns procedimentos metodológicos foram utilizados no presente trabalho, com o objetivo de obter resposta aos questionamentos da pesquisa, bem como atingir os objetivos do estudo proposto, com um levantamento bibliográfico sobre gestão da qualidade, qualidade na educação, gestão de serviços, principalmente os serviços de ensino e escala SERVQUAL.

Antes de ser aplicado, o projeto de pesquisa foi submetido à apreciação do Comitê de Ética da Plataforma Brasil, seguindo rigorosamente as determinações da Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, que trata das diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos (SAÚDE, 2013), sendo aprovada com o registro, CAAE: 41730715.8.0000.5083, e parecer de aprovação nº 1.018.807 com data da relatoria em 27/04/2015 (Anexo 9).

Segundo Gondim e Lima (2006) a metodologia, além de explicitar todos os aspectos quantitativos e qualitativos referentes ao tema pesquisado, deve indicar todos os instrumentos utilizados, bem como, o local e o período de coleta de dados, respondendo todas “as questões norteadoras e estratégias que serão utilizadas para a abordagem empírica do objeto.”

4.1 PERGUNTA DA PESQUISA

Segundo Gondim e Lima (2006, p.60), a construção e definição de um objeto de pesquisa estão intimamente vinculadas aos interesses e inquietações do pesquisador uma vez que, envolve conhecimento prévio sobre o assunto. Os mesmos autores aconselham que, “uma boa forma de proceder é transformar o tema em uma pergunta de partida” (GONDIM; LIMA, 2006, p.61).

Reforçam ainda que, o grande segredo da definição do objeto a ser pesquisado, é tentar transformar o tema em um questionamento de partida, ou seja, elaborar uma pergunta que resuma a inquietação do pesquisador e o que pesquisar sobre o tema (GONDIM; LIMA, 2006, p.61).

O presente trabalho pretende responder à seguinte pergunta de pesquisa: *como a qualidade dos serviços prestados pelo IFTM – Campus Paracatu no seu curso superior de*

Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas é percebida pelos alunos, professores e gestores a partir das suas expectativas e percepções?

4.2 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

Com a intenção de construir e buscar uma fundamentação teórica satisfatória, realizou-se uma pesquisa bibliográfica baseada na coleta de material de diversos autores referentes ao assunto pesquisado. Artigos acadêmicos, dissertações, teses e livros de pesquisadores do assunto foram utilizados. Abordou-se, ainda, várias bases de dados de Periódicos, Periódicos Scielo, Periódicos da Capes, da ANPAD, USP, UFG, MEC, UFMG e vários artigos acadêmicos internacionais de diversas outras bases de dados. Os descritivos utilizados foram escala SERVQUAL (*Servqual scale*), educação (*education*), qualidade (*quality*), qualidade na educação (*quality of education*).

Conforme afirma Lakatos:

a pesquisa bibliográfica permite compreender que, se de um lado a resolução de um problema pode ser obtida através dela, por outro, tanto a pesquisa de laboratório quanto à de campo (documentação direta) exigem, como premissa, o levantamento do estudo da questão que se propõe a analisar e solucionar. A pesquisa bibliográfica pode, portanto, ser considerada também como o primeiro passo de toda pesquisa científica (LAKATOS, 1999).

Com isso, a fundamentação teórica e discussões dos temas abordados neste estudo foram construídas respeitando os limites no que tange à linha de pesquisa deste estudo.

4.3 LOCUS E UNIVERSO DA PESQUISA

O universo amostral é requisito de extrema importância para a seleção do estudo de caso. Gondim e Lima (2006, p.64) apontam que, “é preciso escolher adequadamente a população a ser estudada, considerando a viabilidade de acesso a ela”. Com base nisso, a escolha da entidade participante do estudo de caso foi feita intencionalmente.

Os autores apontam ainda que, a preparação de uma pesquisa, por si só, requer do pesquisador ou pesquisadores a familiaridade junto ao tema e objeto de investigação, sendo que, este só poderá “ser definido ao longo de um processo de construção do conhecimento, por meio de sucessivas aproximações com a realidade empírica e da construção de elaborações teóricas sobre o fenômeno a ser pesquisado” (GONDIM; LIMA, 2006, p.70-71).

A pesquisa foi realizada no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu, especificamente no curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu (IFTM) é uma instituição pública de ensino básico, técnico e tecnológico que, atualmente, conta com sete campi: Ituiutaba (Campus Ituiutaba), Paracatu (Campus Paracatu), Patos de Minas (Campus Patos de Minas), Patrocínio (Campus Patrocínio), Uberaba (Campus Uberaba), e dois em Uberlândia (Campus Uberlândia e Campus Uberlândia Centro). Sua reitoria está localizada em Uberaba. A instituição possui 961 servidores, onde 490 são docentes e 471 são técnicos administrativos em educação. Na instituição existem ainda 294 pessoas que ocupam algum cargo de direção ou exercem alguma função gratificada de coordenação.

O campo da pesquisa é o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu. O universo foram três grupos focais de discussão compostos por alunos, professores e gestores do Curso de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do IFTM – Campus Paracatu, para a obtenção do discernimento sobre a percepção da qualidade da gestão da educação e desenvolver uma lista de atributos considerados essenciais pelos estudantes em descrever a qualidade do serviço em educação.

O Campus Paracatu possui 107 servidores, onde 58 são docentes e 49 são técnicos administrativos em educação. Na unidade de ensino pesquisada existem ainda 23 pessoas que ocupam algum cargo de direção ou exercem alguma função gratificada de coordenação.

A realização desse trabalho de pesquisa é composta por três etapas distintas.

Na primeira etapa, foi feita a revisão bibliográfica do assunto para o aprofundamento do problema a ser estudado. Nesta etapa, objetivou-se identificar e caracterizar conceitos importantes como Qualidade, História da Qualidade, Serviços, Gestão de Serviços, Educação Brasileira, Leis da Educação, Lei de Criação dos Institutos Federais e demais temas levantados, ligados à gestão da qualidade educacional.

Em uma segunda etapa, através da aplicação da ferramenta SERVQUAL, adaptada aos serviços de educação dos institutos federais, procurou-se identificar a expectativa e percepção dos sujeitos em relação à qualidade do serviço prestado. Segundo alerta Goldenberg (1997,

p.86), “o pesquisador precisa ter em mente que cada questão precisa estar relacionada aos objetivos de seu estudo”, dentro de um processo lógico de melhoria.

Este modelo foi submetido a um teste piloto, onde foram efetuados pré-testes para calibração e correção dos possíveis desvios da ferramenta. Gil (2002, p.119) salienta que vários pesquisadores descuidam da importância desta fase, mas só depois dela os instrumentos estarão validados para o levantamento. Tomaszewsky salienta a importância da utilização do pré-teste para o encontro do auxílio no aprimoramento da coleta de dados do estudo de caso, assegurando com isso que “todos os aspectos e tópicos relevantes à questão da pesquisa sejam mencionados, da mesma forma, que se pretende aprimorar os procedimentos que devem ser seguidos” (TOMASZEWSKI, 2013).

A amostra utilizada nessa pesquisa é a amostragem intencional ou proposital, sendo a mesma não probabilística, baseando essa escolha numa estratégia considerada adequada pelo pesquisador. Neste tipo de critério de amostragem, “o pesquisador escolhe propositalmente os elementos que farão parte da amostra” (BRUNI, 2008, p.178b).

O uso desta técnica se justifica pelo fato da população total investigada ser pequena, baseada no número de alunos ingressantes no curso a ser investigado, enquanto os gestores e professores serão investigados na sua totalidade. A intencionalidade, neste caso, tornará a pesquisa mais rica em termos qualitativos.

Logo em seguida, foi efetuada a aplicação de questionários, tabulação e análise de dados, onde se almeja levantar e analisar o gap 5 (**Erro! Fonte de referência não encontrada.**) o modelo SERVQUAL, onde o mesmo é tratado como um guia para o planejamento de recursos (Campbell et al., 2001 apud NARANG, 2012) entre os atores envolvidos no universo da investigação, especialmente entre gestores (direção e coordenação de ensino), professores e alunos do curso de ADS. Em seguida, efetuou-se a comparação da percepção dos alunos e gestores com as dimensões do modelo SERVQUAL. Neste momento, o grau de tolerância compreendido entre as expectativas dos alunos, professores e gestores dos níveis aceitáveis e desejados pelos mesmos foi calculado.

A terceira etapa da pesquisa compreende o fechamento do tema investigado, onde foram apontadas as barreiras que dificultam a qualidade dos serviços prestados em educação no Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas e no intuito de promoção da medição global da qualidade dos serviços educacionais prestados pelo IFTM.

Neste momento, são apontadas também as limitações da pesquisa.

4.4 ABORDAGEM DA PESQUISA

A abordagem metodológica que norteia essa pesquisa investigativa possui uma natureza predominantemente quantitativa, embora possua alguns traços qualitativos.

Segundo Goldenberg, a integração da pesquisa quantitativa e qualitativa favorece o cruzamento das conclusões obtidas “de modo a ter maior confiança que seus dados não são produto de um procedimento específico ou de uma situação particular” (GOLDENBERG, 1997, p. 62).

Ainda ensina Goldenberg,

A combinação de metodologias diversas no estudo do mesmo fenômeno, conhecida como triangulação, tem por objetivo abranger a máxima amplitude na descrição, explicação e compreensão do objeto de estudo. Parte de princípios que sustentam que é impossível conceber a existência isolada de um fenômeno social (GOLDENBERG, 1997, p. 63).

Inicialmente, é importante classificar essa proposta de investigação de acordo com seus objetivos: é uma pesquisa descritiva oferecendo uma visão formal e objetiva do fenômeno a ser estudado. “Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 35).

De acordo com o delineamento, podemos classificar a pesquisa como um estudo de caso e também ser classificada como um *Survey*, pois a temática analisada buscará informação diretamente com o grupo de interesse, alunos e gestores do IFTM – Campus Paracatu do Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, a respeito dos dados que a investigação deseja obter. Nesse tipo de pesquisa, os dados são coletados com aplicação de instrumentos padronizados que auxiliam e possibilitam uma análise estatística sendo que, sua aplicação é feita “mediante uma relação distante e impessoal entre o pesquisador e os informantes” (GONDIM; LIMA, 2006).

Na visão de Fonseca, a pesquisa com *survey* pode ser referida:

[...] como sendo a obtenção de dados ou informações sobre as características ou as opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, utilizando um questionário como instrumento de pesquisa (FONSECA, 2002, p. 33 apud GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Segundo os procedimentos de coleta de dados, a investigação é considerada uma pesquisa de campo, onde as informações serão buscadas “no qual o pesquisador sai a campo para conhecer determinada realidade, no interior da qual, usando os instrumentos e técnicas já especificados, coleta dados para sua pesquisa” (Doxsey & De Riz, 2003, p. 38-9 apud GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 80). Em toda pesquisa, o acompanhamento do pesquisador na coleta dos dados em campo é de suma importância, como salienta Goldenberg (1997), pois é necessário acompanhar os depoimentos e as respostas dos questionários para a detecção do grau de veracidade, lembrando que, a todo momento lidamos com o que o indivíduo deseja revelar e simultaneamente com o que deseja ocultar, projetando uma imagem de si e dos outros.

4.5 INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS

O instrumento utilizado para a coleta dos dados foi a escala SERVQUAL, ferramenta psicométrica, composta um questionário estruturado, responsável pela medição da qualidade em serviços sob duas versões: a primeira versão é responsável por medir as expectativas de qualidade dos serviços prestados e a segunda afere as percepções. Gerhardt e Silveira (2009) definem o questionário como “um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante, sem a presença do pesquisador”.

O instrumento de medida utilizado, o SERVQUAL (PARASURAMAN, ANANTHARANTHAN et al., 1985), foi adaptado às especificidades dos serviços educacionais prestados pelos institutos federais.

4.5.1 Proposta de Adaptação da Escala SERVQUAL

Por meio de uma revisão da literatura foi proposta uma versão adaptada da escala SERVQUAL adequada à mensuração dos serviços prestados pelos Institutos Federais, que foi utilizado para efetuar o levantamento das expectativas dos alunos do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do IFTM – Campus Paracatu.

O Quadro 4 mostra as expectativas (E) e a percepção ou desempenho (D), sendo que na primeira, analisar-se-á o que os estudantes esperam de uma prestação de serviços educacionais

de excelência, enquanto o desempenho mostra a percepção dos alunos a respeito da instituição de ensino tecnológico a qual o mesmo faz parte.

	Expectativa (E)	Desempenho (D)
Tangibilidade	<p>1. Excelentes instituições de ensino precisam oferecer equipamentos modernos, como equipamentos de laboratórios, por exemplo.</p> <p>2. As instalações das instituições de ensino precisam ser conservadas.</p> <p>3. Os servidores de excelentes instituições de ensino precisam apresentar-se (vestimenta, asseio, etc.) de acordo com a sua posição.</p> <p>4. O material de apoio ao serviço prestado como impressos, provas, revistas, precisam ter boa aparência e serem atualizados.</p>	<p>1. Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, por exemplo.</p> <p>2. As instalações de sua instituição de ensino são conservadas.</p> <p>3. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino têm que se apresentar-se (vestimenta, asseio, etc.) de forma adequada à sua posição.</p> <p>4. O material de apoio ao serviço prestado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, revistas, são atualizados e possuem bom estado de conservação.</p>
Confiabilidade	<p>5. Excelentes instituições de ensino, quando prometem fazer algo em certo período de tempo, devem cumprir rigorosamente esses prazos.</p> <p>6. Quando um aluno tem um problema, as excelentes instituições de ensino devem ser solidárias e apoiá-lo de todas as formas possíveis.</p> <p>7. Os serviços prestados por excelentes instituições de ensino devem passar confiabilidade para a sociedade.</p> <p>8. Excelentes instituições de ensino deveriam manter seus registros de forma correta, facilitando e promovendo o acesso do aluno aos seus registros.</p>	<p>5. Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em um certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos.</p> <p>6. Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura de maneira sincera resolvê-lo.</p> <p>7. Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade.</p> <p>8. Sua instituição de ensino, mantém seus registros de forma correta, sem erros, facilitando e promovendo o seu acesso.</p>
Presteza	<p>9. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino prometem aos alunos serviços nos prazos que eles são capazes de cumprir.</p> <p>10. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino devem demonstrar disponibilidade imediata para o atendimento.</p> <p>11. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino devem sempre ser solícitos em ajudar os alunos.</p> <p>12. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino sempre deverão esclarecer as dúvidas dos alunos de maneira imediata.</p>	<p>9. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino tecnológico a você os serviços nos prazos que eles conseguem cumprir.</p> <p>10. O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento.</p> <p>11. O pessoal administrativo e os professores estão sempre com boa vontade para ajudar.</p> <p>12. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino sempre esclarecem as suas dúvidas.</p>

Segurança	<p>13. As informações passadas por funcionários de uma excelente instituição de ensino devem possuir credibilidade.</p> <p>14. Os estudantes de excelentes instituições de ensino se sentem seguros em suas relações com a instituição.</p> <p>15. O pessoal administrativo e os professores de uma excelente instituição de ensino precisam ser corteses com os alunos.</p> <p>16. O pessoal administrativo e os professores de uma excelente instituição de ensino precisam possuir conhecimentos os conhecimentos técnicos necessários para o desempenho de suas funções.</p>	<p>13. As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possui credibilidade.</p> <p>14. Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino.</p> <p>15. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados.</p> <p>16. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.</p>
Empatia	<p>17. Excelentes instituições de ensino devem possuir condições de atendimento individualizado aos seus alunos</p> <p>18. Excelentes instituições de ensino precisam ter horários de funcionamento adequados aos seus estudantes.</p> <p>19. Excelentes instituições de ensino precisam estar focadas na prestação de serviços aos seus estudantes.</p> <p>20. Excelentes instituições de ensino precisam ter professores focados na prestação de serviços aos seus estudantes.</p> <p>21. Excelentes instituições de ensino precisam ter pessoal administrativo focado na prestação de serviços aos seus estudantes.</p> <p>22. Excelentes instituições de ensino precisam atender demandas específicas de seus alunos.</p>	<p>17. Você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo e professores em sua instituição de ensino.</p> <p>18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos.</p> <p>19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.</p> <p>20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.</p> <p>21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.</p> <p>22. Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas.</p>

Quadro 4 - Questionário SERVQUAL adaptado aos serviços de ensino

Além disso, os entrevistados também foram solicitados a fornecer dados demográficos e indicaram a classificação geral da qualidade da gestão da educação, apontando a probabilidade de recomendar a instituição para os seus amigos e parentes. Os entrevistados foram requisitados a atribuir pesos para as cinco dimensões da escala em ordem de importância relativa a eles.

4.6 SUJEITOS DA PESQUISA

Os indivíduos elegíveis para a participação pesquisa foram escolhidos obedecendo a alguns critérios de inclusão e exclusão, tanto para a participação no pré-teste da ferramenta quanto para a pesquisa em si, sendo que, o recrutamento e execução foram feitos de formas distintas.

Os gestores e professores tiveram como critério de inclusão a obrigatoriedade de participarem do quadro de servidores ativos do IFTM – Campus Paracatu e ocuparem até a data da pesquisa, cargos relacionados à gestão da instituição e docência no curso a ser pesquisado, sendo excluídos todos os casos que não atenderam a esses critérios.

Os alunos participantes da pesquisa tiveram como critérios de inclusão estarem matriculados no curso do curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Campus Paracatu e serem maiores de idade, sendo excluídos todos os demais que não atenderam às essas exigências.

O objetivo de ter critérios de inclusão e exclusão na escolha dos participantes é indispensável para ajudar a responder de forma eficaz à pergunta da pesquisa.

4.6.1. Consentimento Livre e Esclarecido

Os indivíduos elegíveis para o pré-teste da pesquisa baseado no critério de inclusão foram convidados a participarem da pesquisa pelo pesquisador principal. As respostas ao pré-teste foram feitas na forma escrita, incluindo no mesmo um questionário com questões sobre impressões dos entrevistados sobre compreensão da ferramenta. Neste momento, foram apresentadas informações sobre a pesquisa (objetivos, riscos, benefícios, e procedimentos aos quais serão submetidos). Confirmado o desejo de participação voluntária da pesquisa, foi entregue uma cópia do termo de consentimento livre e esclarecido (Anexo 2) para a leitura e a interpretação do seu conteúdo, sendo que, concomitantemente foram esclarecidas as dúvidas. Só então, com a assinatura do termo formalizou-se a participação do indivíduo na pesquisa.

Os participantes que tiveram características compatíveis com os critérios de elegibilidade à pesquisa foram recrutados pelo pesquisador principal por *e-mail* fornecido pela instituição. Os questionários serão enviados por meio eletrônico com o auxílio da ferramenta Google Docs®, responsável pela elaboração dos formulários.

Ao abrir o *link* para responder ao questionário, o entrevistado receberá o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, onde seu consentimento será feito pela concordância em prosseguir nas respostas.

4.7 PROCEDIMENTOS

Todos os procedimentos que foram realizados nesta pesquisa atendem rigorosamente à Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, que trata das diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos (SAÚDE, 2013) e liberados pelo Comitê de Ética da Plataforma Brasil.

O projeto de pesquisa foi cadastrado na Plataforma Brasil com o CAAE: 41730715.8.0000.5083 e liberado através do parecer nº 1.018.807 com data da relatoria em 27/04/2015 (Anexo 9) antes de qualquer atividade de pesquisa em campo relativa à aplicação dos questionários. A aplicação da escala SERVQUAL conta com a anuência do reitor do IFTM (Anexo 1).

Para a calibração da ferramenta, foi feito um pré-teste com 10 (DEZ) alunos sendo 05 (CINCO) alunos do curso técnico em informática e comércio do IFTM, onde os mesmos responderam o questionário de expectativa. Já o questionário de percepção foi respondido por 05 (CINCO) alunos matriculados no ADS cursando o quinto período do referido curso, com 03 (TRÊS) professores e com outros 03 (TRÊS) gestores do IFTM.

Primeiramente, o participante da pesquisa recebeu o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e o Consentimento da Participação da Pessoa como Sujeito para assinatura ao concordar na participação da pesquisa (Anexos 1 e 2).

Para administração do questionário, foi necessário que o entrevistador explicasse o significado da escala de medida. Cada item da escala possui sete pareceres variando de um *score* de 1 para “mediocre”, 2 para “fraco”, 3 para “pouco satisfatório”, 4 para “satisfatório”, 5 para “bom”, 6 para “muito bom” e 7 para “excelente” (Quadro 1).

Nesta fase, foi avaliada a compreensão do instrumento, identificando conceitos ou questões de difícil entendimento. Depois de aplicados, os questionários e suas respostas foram transferidos para os softwares IBM® SPSS Statistics® 20.0 e Microsoft® Excel® 2013, para configuração das variáveis analisadas.

Logo após o pré-teste, a versão final da ferramenta corrigida foi elaborada e montou-se um formulário no aplicativo Google Docs® para ser aplicado nos grupos focais a serem pesquisados.

Os gestores e professores foram convidados a participar da pesquisa através do envio do formulário elaborado no Google Docs® por *e-mail* institucional, explicando toda a pesquisa e suas intenções. Os alunos foram convidados para a participação da pesquisa através do próprio

pesquisador, com o coordenador do curso e coordenador geral de ensino da instituição em sala de aula. Após explicação sobre as intenções da pesquisa, os alunos foram encaminhados para o laboratório de informática da instituição, onde responderam aos questionários. É importante frisar que, não foi excluído nenhum dos questionários, pois os formulários desenvolvidos no Google Docs® foram configurados para não aceitar questionários incompletos.

Para a pesquisa, o questionário SERVQUAL adaptado, na sua versão de expectativa, foi aplicado em 41 (Quarenta e um) alunos, população total, no curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas – IFTM – Campus Paracatu. Os mesmos 41 (Quarenta e um) questionários, na versão de percepção, foram aplicados aos mesmos alunos do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas – IFTM – Campus Paracatu.

Neste momento, justificou-se o uso da amostragem intencional ou proposital, sendo a mesma não probabilística, baseando essa escolha na estratégia considerada adequada pelo pesquisador. Neste tipo de critério de amostragem, “o pesquisador escolhe propositalmente os elementos que farão parte da amostra” (BRUNI, 2008, p.178b), no caso, o número de ingressantes no curso.

O questionário na versão percepção também foi aplicado nos gestores da instituição, sendo eles: Diretor-Geral, Coordenador Geral de Ensino, Coordenador de Administração e Planejamento e Coordenador de Curso e em todos os professores que ministram disciplinas no referido curso.

4.7.1 Pré-teste

Após sua elaboração em adaptação da escala SERVQUAL aos serviços educacionais prestados pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu, foi realizado um pré-teste com gestores, alunos e professores para calibração, avaliação e ajustes na ferramenta.

4.7.2 Tratamento dos dados

Para responder à pergunta da pesquisa e atender aos objetivos propostos, foram usadas técnicas estatísticas Descritivas.

Primeiramente, foram apresentadas as estatísticas descritivas de todas as variáveis do estudo. Por se tratar de variáveis qualitativas, a distribuição das respostas será por meio de

tabelas de frequências, onde serão observados os pesos e a frequência relativa percentual de cada categoria de resposta dos questionários.

A partir desse pressuposto, com o intuito de buscar respostas e evitar erros nas análises e conclusões, foram calculadas as médias das respostas e dimensões da escala, verificando a diferença entre as médias da Expectativa e da Percepção, onde observou-se o contraste dos pares de médias. No intuito de facilitar o teste comparativo do cálculo da diferença entre as médias (ANOVA) e para a facilitação da observação destas diferenças, montou-se uma planilha no software Microsoft Excel®, do pacote Microsoft Office Profissional Plus 2013®.

A confiabilidade dos itens do SERVQUAL adaptado, ou seja, dos 22 itens do questionário, foi avaliada por meio do coeficiente Alfa de Cronbach.

Conforme postula Da Hora, Monteiro e Arica:

o coeficiente alfa de Cronbach foi apresentado por Lee J. Cronbach, em 1951, como uma forma de estimar a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa. O alfa mede a correlação entre respostas em um questionário através da análise do perfil das respostas dadas pelos respondentes. Trata-se de uma correlação média entre perguntas (DA HORA; MONTEIRO; ARICA, 2010).

O coeficiente varia de 0 a 1, sendo que valores menores que 0,6 indicam confiabilidade insatisfatória da consistência interna.

Para essa pesquisa, o valor mínimo aceitável para o alfa é 0,70, o item que obtiver o alfa abaixo desse valor terá sua consistência interna da escala utilizada considerada como baixa.

O valor esperado do alfa conjunto para essa pesquisa estará entre 0,8 a 1,0. Assim, os resultados obtidos com a pesquisa terão maior relevância e robustez devido à confiabilidade dos resultados. É importante salientar que as variâncias poderão ser influenciadas pelo tamanho da amostra. No caso da pesquisa em questão, o tamanho da amostra influenciará muito pouco no grau de variância dos resultados.

Após a aplicação do SERVQUAL e sua tabulação, foram calculados os resultados. Foi feito o cálculo de correlação, sendo observadas as características dos itens, através da aplicação de métodos estatísticos descritivos e a consistência interna quando cada item é retirado da escala, para verificação.

Análise estatística foi realizada de modo descritivo utilizando frequências relativas e absolutas; média e desvio-padrão. Além disso, foram realizados os testes de correlação de Pearson para verificação da correlação entre os indicadores equivalentes da escala

SERVQUAL, sendo promovida a análise fatorial a fim de verificar a existência das cinco dimensões de qualidade da escala SERVQUAL.

Todos os testes estatísticos foram realizados utilizando o Software SPSS (Statistical Package Social Sciences), versão 20.0 e o software Microsoft Excel®, do pacote Microsoft Office Professional Plus 2013®.

4.8 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

4.8.1 Hipóteses da Pesquisa

Para responder à pergunta da pesquisa, foram criadas as seguintes hipóteses:

- H0: Os alunos, professores e gestores do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas possuem a mesma percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu;
- H1: Os alunos, professores e gestores do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas não possuem a mesma percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu.

Para responder a essas hipóteses, segundo Parasuraman et al. (1991) foi calculada a diferença entre as médias das questões da escala SERVQUAL e para cada uma das suas 05 (cinco) dimensões da expectativa e da percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados pelo o IFTM, com o intuito de que o entendimento da qualidade prestada pela instituição, a partir da visão dos seus principais atores observados, sendo estes, gestores, professores e alunos.

4.8.2 Confiabilidade da Escala

Após a aplicação do questionário produzido através do Google Docs®, os relatórios produzidos pelo mesmo foram transferidos para o software Microsoft Excel 2013®, para promoção dos ajustes necessários para a sua análise quantitativa.

Inicialmente, foi realizado o cálculo da confiabilidade da escala através da aplicação do Alfa de Cronbach, para a validação das questões da escala.

A fidedignidade da escala, através da análise do Alfa de Cronbach, foi verificada através da fórmula, em uma planilha construída no programa Microsoft Excel®:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Onde:

k = é o número de itens do questionário,

s^2_i = é a variância de cada item,

s^2_t = é a variância total do questionário, sendo a soma de todas as variâncias

Segundo afirmam Maroco, Garcia-Marques:

O coeficiente alfa de Cronbach foi apresentado por Lee J. Cronbach, em 1951, como uma forma de estimar a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa. O alfa mede a correlação entre respostas em um questionário através da análise do perfil das respostas dadas pelos respondentes. Trata-se de uma correlação média entre perguntas. Dado que todos os itens de um questionário utilizam a mesma escala de medição, o coeficiente α é calculado a partir da variância dos itens individuais e da variância da soma dos itens de cada avaliador (MAROCO; GARCIA-MARQUES, 2013)

Os mesmos autores ainda salientam que:

a aplicação do alfa de Cronbach contempla alguns pressupostos, tais como:

- O questionário deve estar dividido e agrupado em dimensões, ou seja, questões que tratam de um mesmo aspecto: Parassuraman et al (1988), em seu clássico e seminal modelo de avaliação de qualidade em serviços, ServQual, após uma purificação de escala, agrupa 22 itens de seu questionário em 5 dimensões (confiabilidade, prestação, garantia, empatia e tangibilidade);
- O questionário deve ser aplicado a uma amostra significativa e heterogênea: Quando se elabora um questionário para especialistas, a confiabilidade não pode ser aferida internamente, pois se subentende que avaliadores especialistas tendem a ter a mesma opinião sobre o assunto em discussão, diminuindo a variabilidade total do questionário e diminuindo assim o alfa. Neste caso, o método de confiabilidade entre avaliadores é mais recomendado do que a utilização do coeficiente alfa;
- A escala já deve estar validada: Há ainda na literatura científica uma confusão entre validade e confiabilidade. A validade está relacionada à verificação de se um instrumento realmente mede aquilo que se propõe a medir (o instrumento é válido para qual propósito?) Já confiabilidade está relacionada com a isenção de erros aleatórios, ou seja, em se repetir à verificação os resultados serão os mesmos? (MAROCO; GARCIA-MARQUES, 2013)

Todos essas argumentações e pressupostos são perfeitamente ajustados ao modelo deste estudo. O valor do alfa possui variação entre 0 (zero) e 1 (um), sendo que, o alfa igual a zero remete a um grau de confiabilidade igual a zero. Outros valores, quando forem encontrados, se

classificam da seguinte forma: quanto mais próximo de zero, menos confiável o alfa. O alfa só será aceitável quando estiver entre 0,6 e 1,00. Com esses valores, o questionário será aceito.

Na presente pesquisa encontramos um alfa de Cronbach global, incluídos todos os atores e tipos questionários com um total de 112 casos de 0,949.

O alfa para os gestores foi de 0,967, professores de 0,963, gestores e professores de 0,963 e nos alunos o valor do alfa encontrado foi de 0,943. Foi calculado também o alfa para os questionários de expectativa e percepção em separado, onde os valores encontrados foram de 0,937 e 0,941 respectivamente.

Baseando-se nestes valores, os questionários foram validados, pois os mesmos apresentavam valores superiores a 0,90 não sendo necessário o refinamento dos itens dos questionários.

A grande utilização e aceitação no meio acadêmico do coeficiente alfa de Cronbach é um fator determinante para sua adoção como ferramenta para estimação da fidedignidade neste estudo.

5 RESULTADOS, DISCUSSÕES E CONTRIBUIÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS ESPERADAS

A presente pesquisa almeja alcançar resultados que possam contribuir técnica e cientificamente com a melhoria significativa da qualidade educacional no Instituto Federal do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu, servindo de ferramenta de apoio à gestão local e, se possível, estender esse trabalho no IFTM como um todo.

Neste capítulo será apresentado o perfil amostral, utilizando o critério de separação dos atores pesquisados. Logo após, serão discutidos os resultados obtidos, tendo como base algumas análises descritivas encontradas, com o intuito de responder aos objetivos propostos pela pesquisa.

5.1 ANÁLISE DESCRITIVA

Neste tópico serão discutidas as análises descritivas. Todos os questionários foram respondidos no Google Docs® e transferidos para o Microsoft Excel sob o formato de planilha, onde, neste momento, monta-se e apresenta-se um quadro das 22 questões e dimensões com suas respectivas médias, tanto no formato percepção quanto no da expectativa mínima dos clientes.

Os respondentes dos questionários foram assim divididos: 41 alunos, 04 gestores e 11 professores, totalizando 56 respondentes, sendo aplicados 112 questionários no total.

Além da aplicação da escala SERVQUAL, os atores pesquisados responderam a um questionário sócio-demográfico específico, que será utilizado como banco de dados para pesquisas futuras e outras análises internas. O objeto de estudo utilizará somente alguns destes dados considerados relevantes à pesquisa.

5.1.1 Dados Sociodemográficos

Os atores pesquisados foram separados por gênero e tipo de vínculo com a instituição de ensino. Da amostra pesquisada que totalizada por 56 (cinquenta e seis) respondentes, distribuídos de forma mais ilustrativa apontada no Gráfico 01. Dos 112 questionários

respondidos, foram 56 respondentes sendo que: classificados como sexo masculino foram 33 alunos, 04 gestores e 09 professores e, do gênero feminino foram 08 alunos e 02 professores.

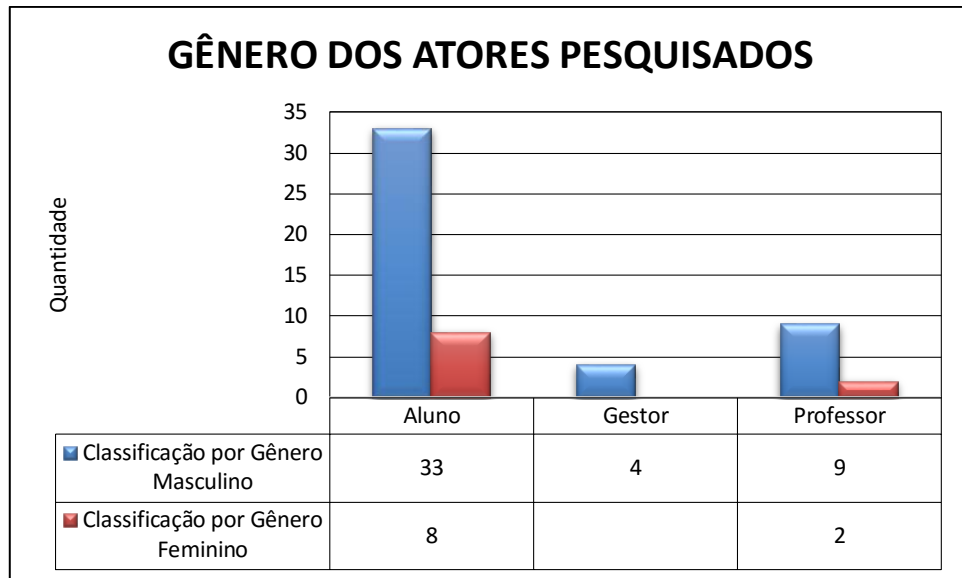


Gráfico 1 - Gênero dos atores pesquisados
Fonte: Dados da Pesquisa

Através do questionário sociodemográfico, foram calculadas as distribuições por faixa etária dos atores pesquisados, sendo que: no grupo alunos foram 41 respondentes sendo que, 22 (vinte e dois) têm idade de 18 a 21 anos, 07 (sete) possuem idade de 22 a 24 anos, 06 (seis) têm idade de 25 a 29 anos e 06 (seis) mais de 30 anos de idade (Gráfico 2).

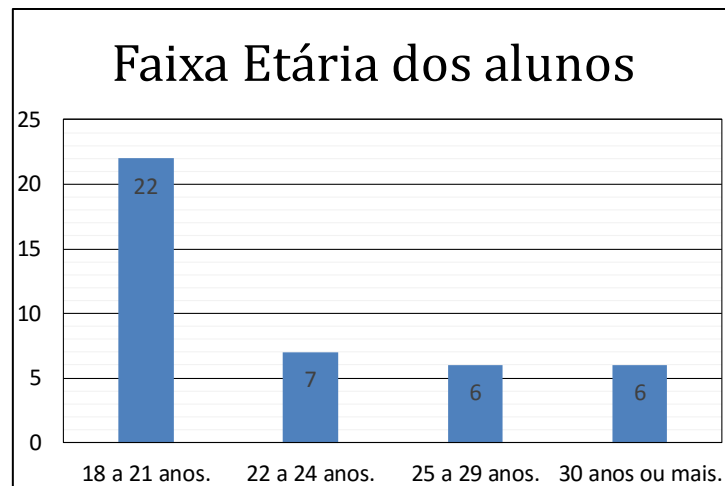


Gráfico 2 - Faixa Etária dos Alunos
Fonte: Dados da Pesquisa

Os gestores e professores possuem suas faixas etárias distribuídas da seguinte forma, sendo que, esses valores poderão ser melhor observados através do Gráfico 3: somente 01 (um)

professor possui idade de 18 a 25 anos, 05 (cinco) professores possuem idade de 26 a 32 anos. Já na faixa etária de 33 a 40 anos são 03 (três) gestores e 04 (quatro) professores e, 01 (um) professor e 01 (um) gestor com idade de 40 anos acima. Observa-se que todos os gestores possuem faixa etária acima de 32 anos. Os Gráficos 3 explicitam as faixas etárias percentuais dos servidores pesquisados.



Gráfico 3 - Faixa Etária dos Gestores e Professores
Fonte: Dados da Pesquisa



Gráfico 4 - Idade dos Servidores
Fonte: Dados da Pesquisa

É importante também observar o tempo de instituição dos servidores pesquisados. O Gráfico 5 informa o tempo de instituição dos indivíduos da pesquisa (professores e gestores), onde observa-se que a instituição não possui empregados com muito tempo de casa.

A distribuição do tempo de serviço na instituição é a seguinte: os servidores na sua maioria 47% (quarenta e sete por cento) possuem de 01 a 03 anos de instituição, somente 20%

(vinte por cento) possuem mais de 05 anos de experiência no IFTM e 20% (vinte por cento) menos de 01 ano. É importante essa análise, pois torna possível observar que os colaboradores da empresa possuem na sua maioria pouco tempo na instituição. Segundo Narang (2012) é necessário para a prestação de serviços educacionais com alta qualidade percebida, que os profissionais envolvidos no processo de prestação de serviços possuam um conhecimento efetivo de toda a rotina da empresa. O sangue novo, apesar de necessário para a renovação e implementação de novos valores, precisa de um certo tempo de maturação para a oferta efetiva de um serviço de qualidade. Este fato deve ser observado e acompanhado pelos gestores da instituição.

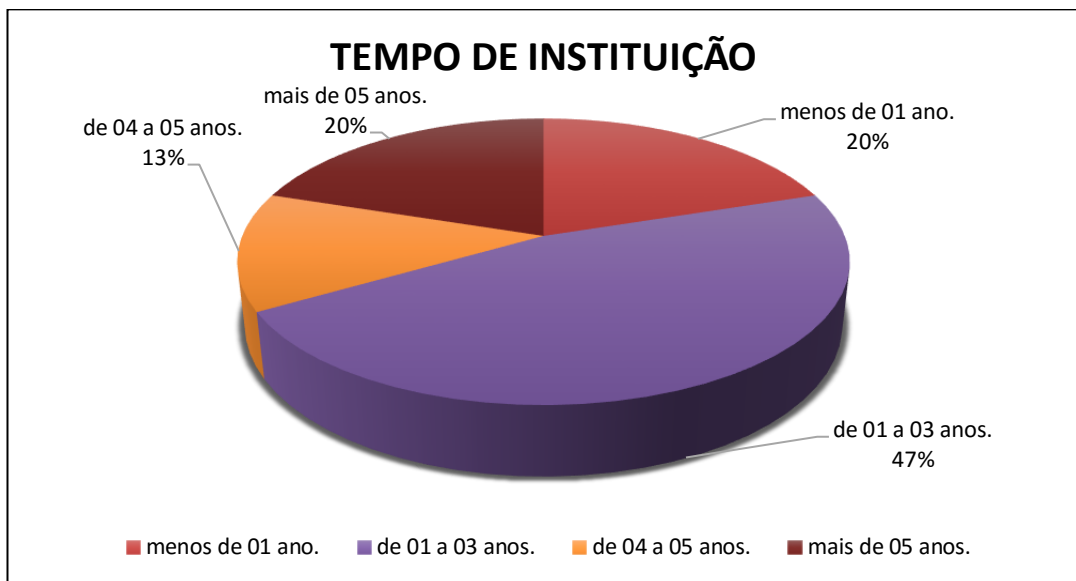


Gráfico 5 - Tempo de Serviço na Instituição
Fonte: Dados da Pesquisa

Ressaltando que entre servidores pesquisados, somente 40% (quarenta por cento) possuem alguma formação na área de gestão (Gráfico 6) e a formação acadêmica da equipe de gestores e professores é composta por: 02 profissionais com superior completo, 06 especialistas, 06 mestres e 01 doutor.

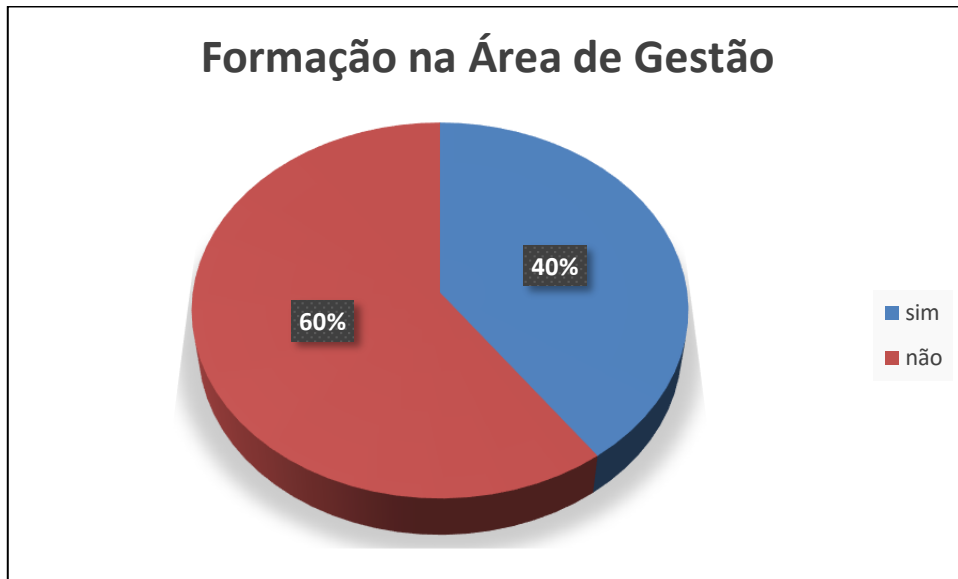


Gráfico 6 - Formação dos Servidores na Área de Gestão
Fonte: Dados da Pesquisa

5.1.2 Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos alunos, professores e gestores do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Neste subcapítulo, serão apresentados os dados referentes às respostas dos atores envolvidos na pesquisa da escala SERVQUAL – *Service Quality Scale*. Foi realizado no software Excel e SPSS, o cálculo da diferença das médias, entre desempenho percebido e expectativa de cada ator e de forma global, para cada uma das cinco dimensões de medida de qualidade, propostas pela escala SERVQUAL.

Na intenção de responder aos objetivos específicos da pesquisa que são comparar a percepção dos alunos, professores e gestores com as dimensões da escala SERVQUAL e avaliar a percepção da qualidade na educação esperada dos alunos e gestores relacionados aos serviços prestados pelo IFTM.

Neste momento, verificam-se os dados relativos à percepção do desempenho em cada questão da escala e nas dimensões da qualidade por parte dos clientes do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu no curso superior em Tecnologia em Análise de Sistemas, e também, o mínimo aceitável pelos mesmos.

O desvio padrão indica quais os aspectos do atendimento que possuem a percepção menos homogêneas por parte dos envolvidos neste estudo. Neste caso, o gestor poderá definir uma investigação acerca da equipe que presta serviço a estes respondentes com pior avaliação

dos serviços em determinados aspectos. Qualquer melhora na prestação de serviço para esses clientes insatisfeitos – com alto desvio padrão - poderá causar uma grande melhoria na avaliação da qualidade da prestação dos serviços educacionais.

Visualizando do quadro 5, é bastante perceptível que o grau de expectativa dos clientes e da qualidade de entrega percebida dos serviços educacionais prestados por uma instituição federal de ensino é muito alto. Considerando-se que a escala utilizada na pesquisa vai de 1 a 7 pontos, verifica-se que somente 04 (quatro) itens possuem notas médias menores do que 6 pontos.

<i>Dimensões</i>	<i>Questões</i>	<i>Desempenho</i>	<i>desvio padrão</i>	<i>Expectativa</i>	<i>desvio padrão</i>	<i>D - E</i>	<i>Desempenho Global</i>	<i>Expectativa Global</i>	<i>Dglobal - Eglobal</i>
<i>Tangibilidade</i>	Q.1	5,0179	0,8419	6,0536	1,1188	-1,0357	5,4554	6,1116	-0,6563
	Q.2	5,0893	1,0834	6,1429	1,1666	-1,0536			
	Q.3	5,9464	0,9423	5,9107	1,1798	0,0357			
	Q.4	5,7679	0,9423	6,3393	0,9396	-0,5714			
<i>Confiabilidade</i>	Q.5	5,2857	1,1118	6,0893	1,0834	-0,8036	5,6027	6,2679	-0,6652
	Q.6	5,5893	1,2316	6,2143	0,9480	-0,6250			
	Q.7	6,0357	1,1406	6,4107	0,9298	-0,3750			
	Q.8	5,5000	0,9528	6,3571	0,9031	-0,8571			
<i>Presteza</i>	Q.9	5,0714	1,1118	6,0714	1,2039	-1,0000	5,3973	6,0804	-0,6830
	Q.10	5,5000	1,2316	6,0000	1,1282	-0,5000			
	Q.11	5,5179	1,1406	6,3393	0,9959	-0,8214			
	Q.12	5,5000	0,9528	5,9107	1,0834	-0,4107			
<i>Segurança</i>	Q.13	5,7857	1,3618	6,4107	0,8480	-0,6250	5,6384	6,3304	-0,6920
	Q.14	5,4821	1,2316	6,0714	1,2772	-0,5893			
	Q.15	5,7679	1,1406	6,3750	0,8216	-0,6071			
	Q.16	5,5179	0,9528	6,4643	0,8082	-0,9464			
<i>Empatia</i>	Q.17	5,1607	1,3618	5,8929	1,0389	-0,7321	5,5238	6,1786	-0,6548
	Q.18	5,7500	1,3465	6,1964	0,9228	-0,4464			
	Q.19	5,6786	1,1406	6,3036	0,9129	-0,6250			
	Q.20	5,5714	0,9528	6,3929	0,8671	-0,8214			
	Q.21	5,6071	1,3618	6,4107	0,7574	-0,8036			
	Q.22	5,3750	1,3465	5,8750	1,1609	-0,5000			

Quadro 5 - Análise média dos Resultados das questões do SERVQUAL

Fonte: Dados da Pesquisa

Em uma análise geral, nenhuma dimensão pesquisada possui expectativa com nota menor que 6 (seis). Vale ressaltar que, verificou-se também uma diferença significativa entre as percepções dos atores nas devidas dimensões, a partir da ANOVA.

O Quadro 6 apresenta a diferença entre as médias, por dimensão, por atores, verifica-se que existe uma diferença de medida de qualidade observada para cada ator sobre os serviços

prestados pelo IFTM. Em todas as dimensões, existe uma necessidade de melhoria da qualidade dos serviços.

Para os alunos, a confiabilidade é a dimensão que melhor é atendida. Já os gestores acreditam que a dimensão melhor atendida é a segurança. Os professores, por outro lado acham que a dimensão empatia possui menor déficit de qualidade.

<i>Dimensões da Qualidade</i>						
	<i>Dimensões</i>	<i>Tangibilidade</i>	<i>Confiabilidade</i>	<i>Presteza</i>	<i>Segurança</i>	<i>Empatia</i>
Aluno	Média Percepções	5,5061	5,6951	5,5244	5,7012	5,6260
	Média Expectativas	6,1098	6,2500	6,1098	6,2988	6,2398
	Diferenças entre as médias	-0,6037	-0,5549	-0,5854	-0,5976	-0,6138
	Ranking Diferenças	4°	1°	2°	3°	5°
Gestores	<i>Dimensões</i>	<i>Tangibilidade</i>	<i>Confiabilidade</i>	<i>Presteza</i>	<i>Segurança</i>	<i>Empatia</i>
	Média Percepções	4,9375	4,6880	4,5000	5,4375	4,9583
	Média Expectativas	6,0625	6,6250	6,1250	6,4375	6,2083
	Diferenças entre as médias	-1,1250	-1,9370	-1,6250	-1,0000	-1,2500
Ranking Diferenças	2°	5°	4°	1°	3°	
Professores	<i>Dimensões</i>	<i>Tangibilidade</i>	<i>Confiabilidade</i>	<i>Presteza</i>	<i>Segurança</i>	<i>Empatia</i>
	Média Percepções	5,4545	5,5909	5,2500	5,4773	5,3485
	Média Expectativas	6,1364	6,2045	5,9545	6,4091	5,9394
	Diferenças entre as médias	-0,6818	-0,6136	-0,7045	-0,9318	-0,5909
Ranking Diferenças	3°	2°	4°	5°	1°	
Global	<i>Dimensões</i>	<i>Tangibilidade</i>	<i>Confiabilidade</i>	<i>Presteza</i>	<i>Segurança</i>	<i>Empatia</i>
	Média Percepções	5,4554	5,6027	5,3973	5,6384	5,5238
	Média Expectativas	6,1116	6,2679	6,0804	6,3304	6,1786
	Diferenças entre as médias	-0,6563	-0,6652	-0,6830	-0,6920	-0,6548
Ranking Diferenças	2°	3°	4°	5°	1°	

Quadro 6 – Médias das Dimensões da Qualidade

Fonte: Dados da Pesquisa

Em outra observação, verifica-se que o aluno considera a pior entrega de qualidade na empatia, enquanto os gestores consideram o pior índice de qualidade na dimensão confiabilidade, enquanto que para os professores a segurança é considerada a pior dimensão.

Comparando as visões dos alunos, gestores e professores observados, verifica-se que a classificação individual das dimensões comparadas com a classificação global diferem uma das outra. A classificação dos professores é a que mais se aproxima da classificação global, divergindo somente na ordem da 2° e 3° dimensão.

Vale ressaltar que as diferenças entre essas médias não foram tão relevantes, podendo-se perceber que, a visão da qualidade entregue pela instituição de forma global é percebida da mesma forma pelos professores. Este fato é explicado por Nóvoa (1997) afirmando que “estudos têm apontado que existe a necessidade de que o professor seja capaz de refletir sobre

sua prática e direcioná-la segundo a realidade em que atua, voltada aos interesses e às necessidades dos alunos”. O professor conhece as necessidades do aluno (cliente final) pelo fato de trabalhar diretamente com este e, além disso conhece sobre a prestação do serviço educacional.

É necessário que se faça uma análise global, isto é, medir a qualidade percebida entre os 03 atores, verificando os itens que possuíram maiores desvios, mas também uma análise individualizada da qualidade percebida pelos alunos, professores e gestores dos IFTM, para conhecimento das necessidades individuais, provocando nos gestores ações pontuais e individualizadas.

Na análise global, as diferenças médias encontradas entre expectativa e percepção nas dimensões não possuem grandes diferenças, observadas no Quadro 5, nota-se um valor ligeiramente superior na dimensão segurança de -0,6920. A dimensão retrata a percepção que os atores possuem da habilidade dos servidores do IFTM em responder às suas necessidades, essa dimensão ainda se refere ao conhecimento, cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir confiança.

Todas as dimensões apresentaram percepção de entrega menores que as expectativas criadas. Ao observar o gráfico 7, verifica-se que as expectativas dos clientes são ligeiramente superiores às percepções do desempenho dos serviços educacionais em todas as questões analisadas da escala SERVQUAL no curso superior em Tecnologia em Análise de Sistemas do Campus Paracatu, exceto na questão 03, que trata da apresentação dos servidores com vestimentas condizentes ao cargo ocupado.

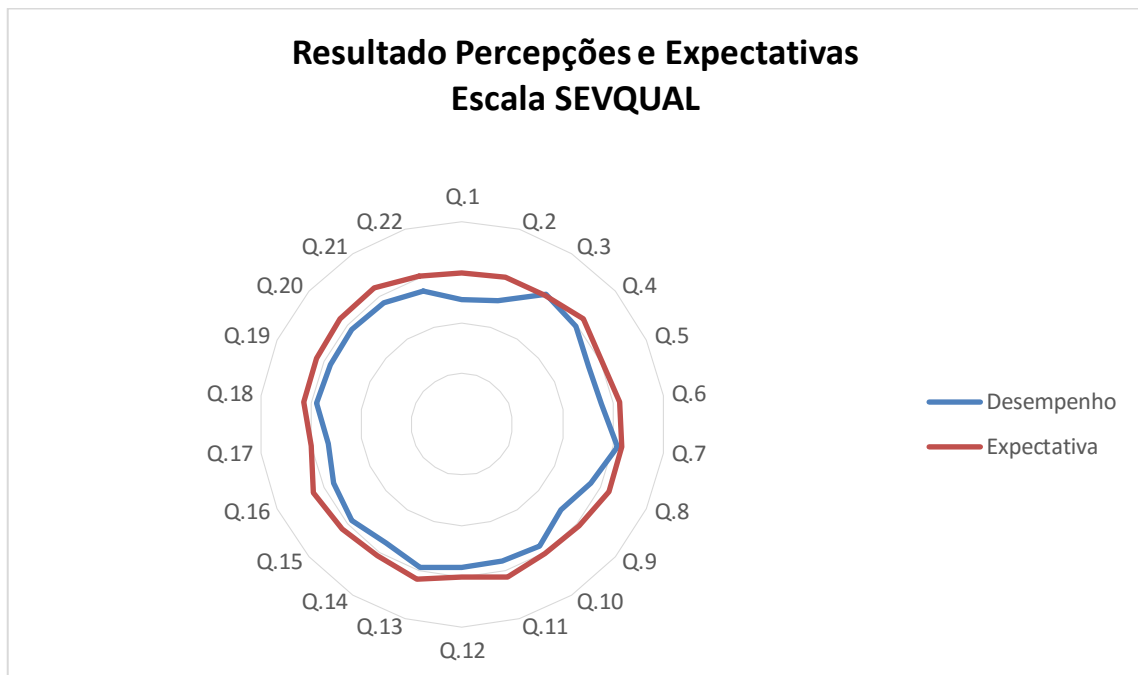


Gráfico 7 - Gráfico Radar das Questões SERVQUAL
Fonte: Dados da Pesquisa

Em relação à percepção da qualidade dos serviços, em comparação com o mínimo exigido pelos atores da pesquisa, somente o item 03 teve avaliação superior ao mínimo esperado.

A partir disto, foi feita a diferença entre as médias encontradas em cada item buscando verificar qual a diferença entre a percepção do desempenho e o mínimo esperado. Para isso, utilizou-se a seguinte equação:

$$Q_i = D_i - E_i$$

Onde, segundo Miguel e Salomi (2004) a avaliação da qualidade (Q_i) “de um serviço pelos clientes em relação a uma dimensão i é feita pela diferença entre a sua expectativa E_i e o seu julgamento sobre o serviço D_i , para dimensões i da qualidade em serviço”.

Neste momento, é promovida a análise das diferenças globais entre as dimensões da escala SERVQUAL verificando as maiores diferenças entre dimensões. Observa-se que, a partir deste momento existe um grau de importância maior observado nas dimensões e consegue-se escalonar as piores os piores resultados de qualidade observados.

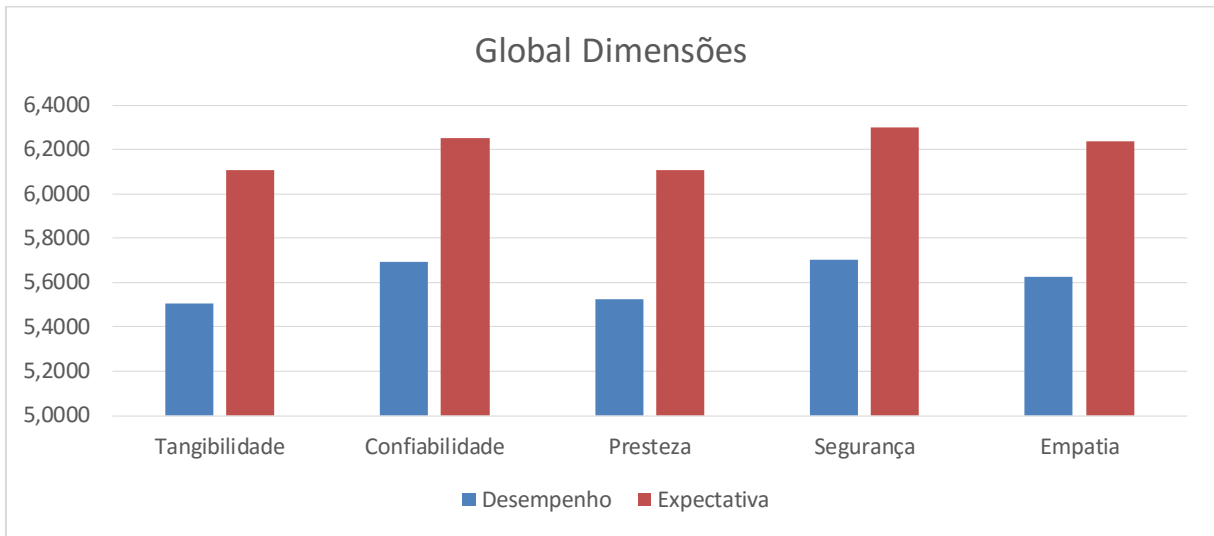


Gráfico 8 - Global Dimensões SERVQUAL
Fonte: Dados da Pesquisa

O gráfico 8 e os quadros 7 e 14 mostram as diferenças entre as expectativas e percepções do desempenho do IFTM – Campus Paracatu nas dimensões do SERVQUAL. O quadro 7 retrata que, a maior expectativa dos gestores, professores e alunos pesquisados está na dimensão “Segurança”, e também a maior diferença entre as dimensões. As diferenças entre as médias não são significativas, comparando essas diferenças umas com as outras.

Evidencia-se que para os três grupos de atores, a dimensão “Segurança”, é considerada como um indicador de qualidade importante, sendo que esta dimensão aborda a habilidade que a instituição possui em responder as necessidades dos clientes.

<i>Global Dimensões</i>					
<i>Dimensões</i>	<i>Desempenho</i>	<i>desvio padrão</i>	<i>Expectativa</i>	<i>desvio padrão</i>	<i>D - E</i>
Tangibilidade	5,4554	1,0747	6,1116	1,1089	-0,6563
Confiabilidade	5,6027	1,2047	6,2679	0,9702	-0,6652
Presteza	5,3973	1,1037	6,0804	1,1096	-0,6830
Segurança	5,6384	1,0582	6,3304	0,9647	-0,6920
Empatia	5,5238	1,1918	6,1786	0,9701	-0,6548

Quadro 7 - Resultado Global das Dimensões
Fonte: Dados da Pesquisa

Diante desses resultados, torna-se imprescindível uma análise por dimensão para observar as variações item a item.

O gráfico 9 e os quadros 8 e 14 mostram a dimensão “Tangibilidade”, verificando que, a maior expectativa dos gestores, professores e aluno está na Q4 que se refere à qualidade dos recursos pedagógicos utilizados, mas a mesma, por outro lado possui a segunda melhor pontuação (5,7679 pontos) percebida na dimensão. O melhor resultado percebido está na

questão 03 que se refere à presença física dos funcionários e cuidados físicos para o desempenho da função, inclusive é a única questão onde o desempenho é maior que a expectativa. Observando o gráfico 9, verifica-se que a maior diferença entre o desempenho percebido e a expectativa mínima dos clientes está na Q2.

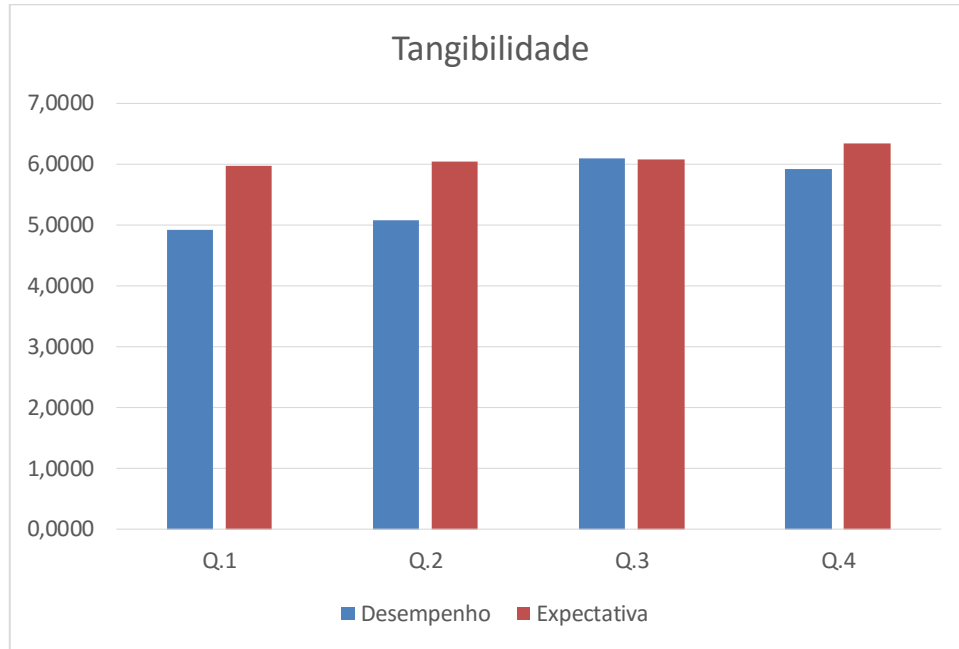


Gráfico 9 – Dimensão Tangibilidade
Fonte: Dados da Pesquisa

<i>Tangibilidade</i>				
<i>Questões</i>	<i>Desempenho</i>	<i>desvio padrão</i>	<i>Expectativa</i>	<i>desvio padrão</i>
Q.1	5,0179	0,8419	6,0536	1,1188
Q.2	5,0893	1,0834	6,1429	1,1666
Q.3	5,9464	0,9423	5,9107	1,1798
Q.4	5,7679	0,9423	6,3393	0,9396

Quadro 8 – Dimensão Tangibilidade
Fonte: Dados da Pesquisa

A questão 2 da escala SERVQUAL refere-se à conservação das instalações do IFTM. Esse resultado já era esperado, pois parte do prédio da instituição encontra-se interditado por problemas na construção, sendo que esse problema é de difícil solução, pois a instituição de ensino encontra-se sob demanda judicial com a construtora responsável pela execução da obra.

A dimensão “Confiabilidade” é o terceiro pior índice de qualidade percebida no IFTM. O gráfico 10 e os quadros 9 e 14 mostram que essa maior diferença é impulsionada pelo item Q5 e Q8 que possuem as maiores diferenças entre a expectativa com a percepção, pois as mesmas possuem índices de expectativa altos (maiores que 6), mas os atores percebem uma

qualidade de desempenho baixa (menores que 5,5). Nota-se que existem problemas na pontualidade e precisão do serviço prestado e dificuldades nas atualizações das informações sobre o aluno.

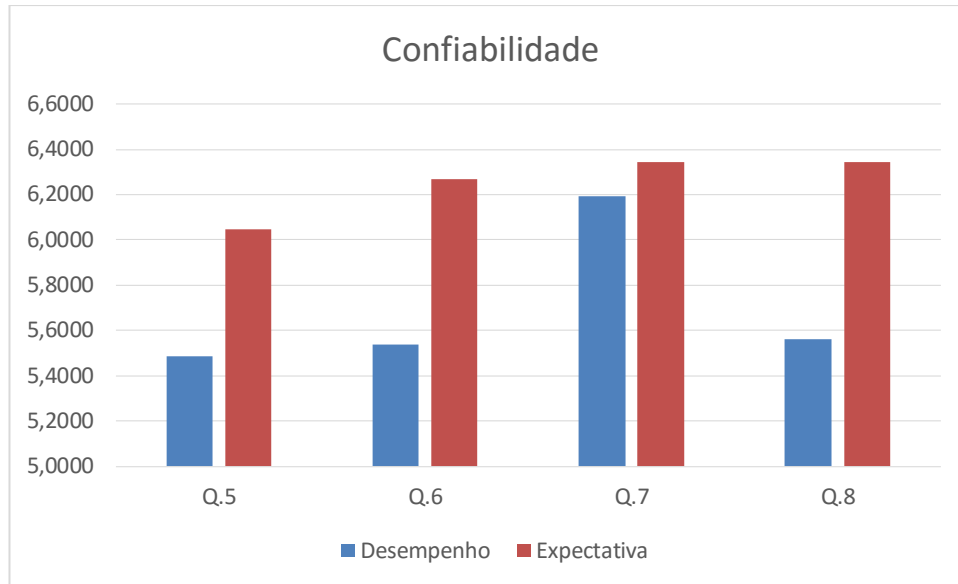


Gráfico 10 - Dimensão Confiabilidade
Fonte: Dados da Pesquisa

Esses baixos valores percebidos corroboram e muito para a promoção do baixo índice de qualidade observado, fazendo com que a dimensão “Confiabilidade” possua o terceiro pior índice Q_i (-0,6652) observado no quadro 6, necessitando de ações pontuais para a mudança deste quadro.

<i>Confiabilidade</i>				
<i>Questões</i>	<i>Desempenho</i>	<i>desvio padrão</i>	<i>Expectativa</i>	<i>desvio padrão</i>
Q.5	5,2857	1,1118	6,0893	1,0834
Q.6	5,5893	1,2316	6,2143	0,9480
Q.7	6,0357	1,1406	6,4107	0,9298
Q.8	5,5000	0,9528	6,3571	0,9031

Quadro 9 – Dimensão Confiabilidade
Fonte: Dados da Pesquisa

A dimensão “Presteza” possui o segundo pior resultado em qualidade percebida pelos atores envolvidos na pesquisa. O gráfico 11 e os quadros 10 e 14 mostram que essa dimensão possui índices médios de desempenho muito parecidos e altos entre os itens pesquisados variando um pouco mais no item Q9 qualidade negativa de 1,0, demonstrando que existe um problema de cumprimento de prazos estabelecidos com os alunos.

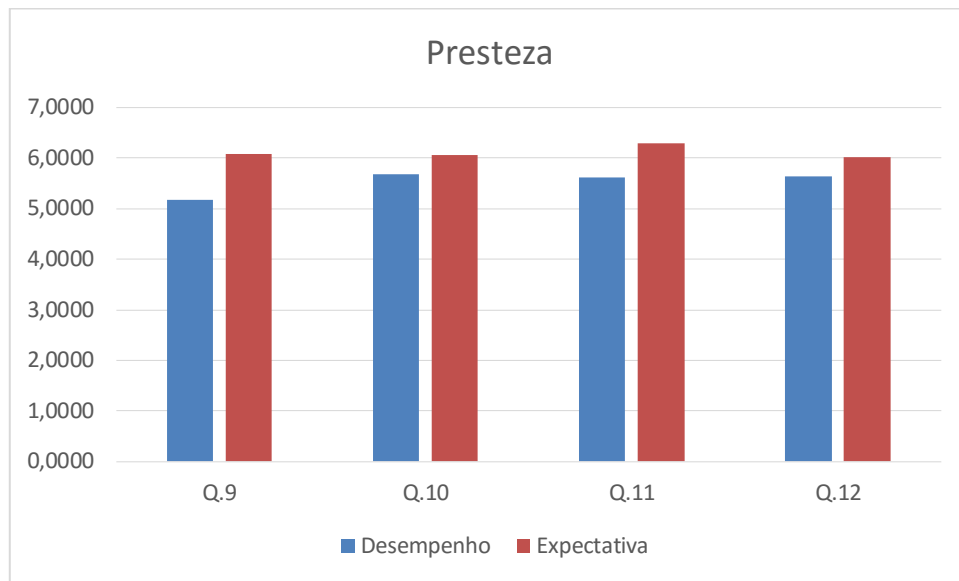


Gráfico 11 - Dimensão Presteza
Fonte: Dados da Pesquisa

As relações entre as expectativas nos itens da dimensão promovem a baixa qualidade percebida. A relação dos funcionários em usar de boa vontade em solucionar problemas e em ajudar também aponta para esse déficit em qualidade.

<i>Presteza</i>				
<i>Questões</i>	<i>Desempenho</i>	<i>desvio padrão</i>	<i>Expectativa</i>	<i>desvio padrão</i>
Q.9	5,0714	1,1118	6,0714	1,2039
Q.10	5,5000	1,2316	6,0000	1,1282
Q.11	5,5179	1,1406	6,3393	0,9959
Q.12	5,5000	0,9528	5,9107	1,0834

Quadro 10 - Presteza
Fonte: Dados da Pesquisa

Já a dimensão “Segurança” possui o pior índice de qualidade global em seus itens, pois possui índices de expectativas muito altos em média. O gráfico 12 e o quadro 11 mostram que a média da expectativa de qualidade é de 6,3304 pontos sendo a mais alta nas dimensões observadas. A percepção do serviço nesta dimensão também é alta, sendo o mais alto entre as dimensões observadas 5,6384 pontos.

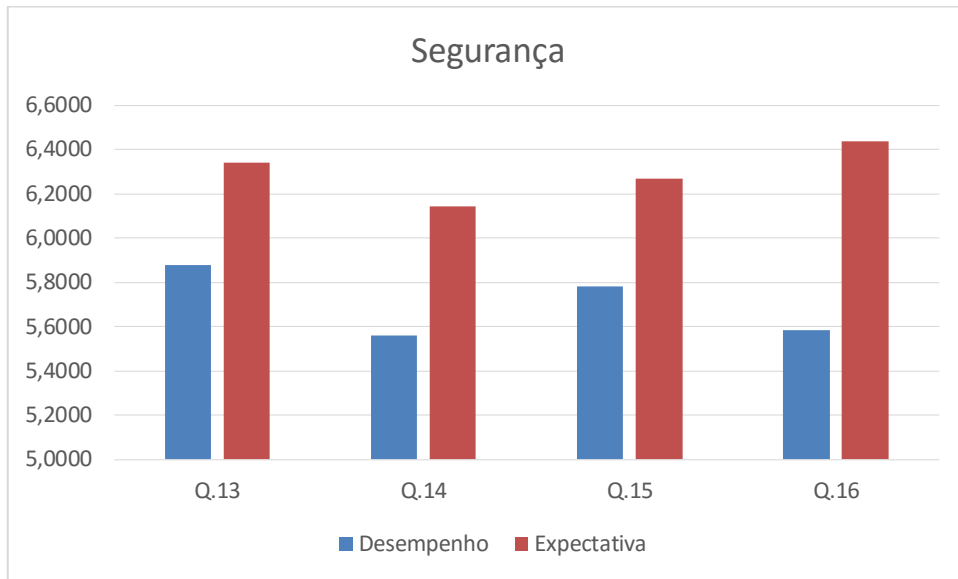


Gráfico 12 - Dimensão Segurança
Fonte: Dados da Pesquisa

Verifica-se que a instituição não possui um bom índice Q_i na dimensão “Segurança” de (-0,6920) pontos. Para melhorá-lo, é necessário um esforço para melhorar a qualidade percebida no item Q16, que trata da percepção da necessidade de capacitação dos funcionários envolvidos na prestação dos serviços educacionais para a melhoria do conhecimento necessário para o desempenho de suas funções, sejam elas, administrativas, de gestão ou docência e também aumentar a credibilidade nas informações passadas pela instituição verificada pelo item Q13.

<i>Segurança</i>				
<i>Questões</i>	<i>Desempenho</i>	<i>desvio padrão</i>	<i>Expectativa</i>	<i>desvio padrão</i>
Q.13	5,7857	1,3618	6,4107	0,8480
Q.14	5,4821	1,2316	6,0714	1,2772
Q.15	5,7679	1,1406	6,3750	0,8216
Q.16	5,5179	0,9528	6,4643	0,8082

Quadro 11 - Dimensão Segurança
Fonte: Dados da Pesquisa

A dimensão “Empatia” possui o segundo maior índice de expectativa de qualidade a ser ofertado, este fato se explica por se tratar de uma instituição federal de ensino. Somente um item, o Q22 (5,8750 pontos), que trata das demandas específicas no tratamento com os alunos teve nota menor que 6,0 pontos. Já o item Q21 que se refere ao foco do pessoal administrativo na prestação de serviços ao estudante teve nota muito alta, igual a 6,4107 pontos. As notas do desempenho percebido nesta dimensão foram todas acima de 5,0 pontos. Deve ser observado

que apesar de não possuir notas ruins neste quesito, os gestores devem atentar-se nesta dimensão, pois a expectativa média é alta.

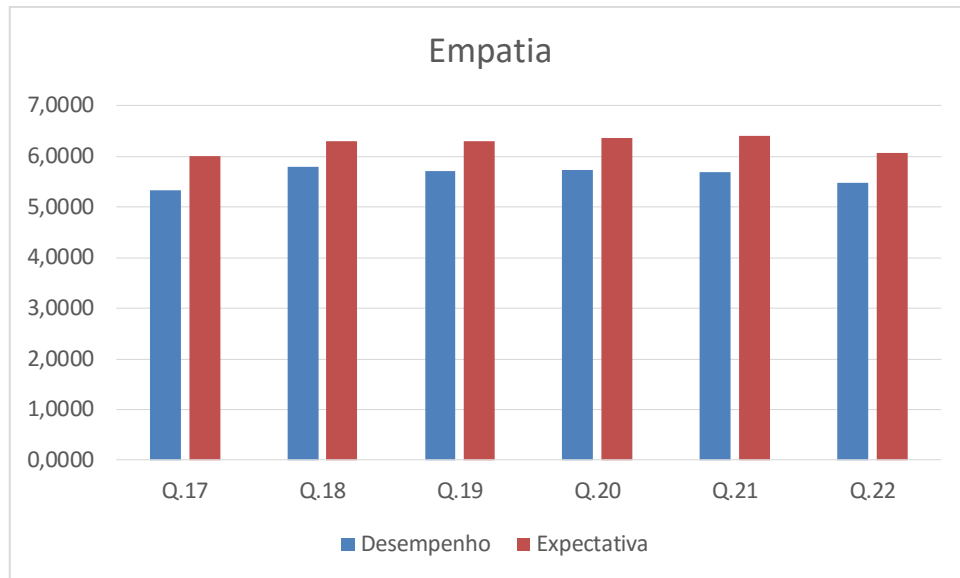


Gráfico 13 - Dimensão Empatia
Fonte: Dados da Pesquisa

<i>Empatia</i>				
<i>Questões</i>	<i>Desempenho</i>	<i>desvio padrão</i>	<i>Expectativa</i>	<i>desvio padrão</i>
Q.17	5,1607	1,3618	5,8929	1,0389
Q.18	5,7500	1,3465	6,1964	0,9228
Q.19	5,6786	1,1406	6,3036	0,9129
Q.20	5,5714	0,9528	6,3929	0,8671
Q.21	5,6071	1,3618	6,4107	0,7574
Q.22	5,3750	1,3465	5,8750	1,1609

Quadro 12 - Dimensão Empatia
Fonte: Dados da Pesquisa

A qualidade geral percebida no curso superior em Tecnologia em Análise de Sistemas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro apurada pela aplicação da escala SERVQUAL adaptada aos serviços educacionais foi de -0,670, conforme quadros 13 e 14, mostrando com isso uma baixa qualidade percebida.

<i>Qualidade Global</i>		<i>desvio p.</i>	<i>cv</i>
<i>Desempenho dimensões</i>	<i>5,524</i>	<i>0,100</i>	<i>0,01811</i>
<i>Expectativa dimensões</i>	<i>6,194</i>	<i>0,105</i>	<i>0,01693</i>
<i>Qualidade Global</i>	<i>-0,670</i>	<i>0,017</i>	<i>-0,0247</i>

Quadro 13 - Qualidade Global
Fonte: Dados da Pesquisa

Os dados obtidos neste estudo sugerem que, no geral, o grau de insatisfação com o serviço prestado pela instituição foi discreto, principalmente no aspecto “Empatia”; porém

permitiu detectar que é na “Segurança” que a qualidade está mais deficitária, e, portanto, os gestores deverão atuar, de forma prioritária, nesta dimensão, para melhorar a qualidade do serviço, através da implementação de ações, principalmente no sentido de diminuir a desconfiança do cliente sobre a habilidade do empregado da empresa em responder às suas necessidades, bem como a velocidade de resposta de suas necessidades transformando essa ação em segurança.

<i>Dimensões</i>	<i>Variável</i>	<i>Atributos de qualidade</i>	<i>Desempenho</i>	<i>Expectativa</i>	<i>D - E</i>	<i>R</i>	<i>D</i>	<i>E</i>	<i>D - E</i>
<i>Tangibilidade</i>	Q.1	equipamentos - aparência - número	5,0179	6,0536	-1,0357	3	5,4554	6,1116	-0,6563
	Q.2	instalações atraentes e conservadas	5,0893	6,1429	-1,0536	4			
	Q.3	aparência pessoal dos funcionários	5,9464	5,9107	0,0357	1			
	Q.4	qualidade material pedagógico	5,7679	6,3393	-0,5714	2			
<i>Confiabilidade</i>	Q.5	pontualidade e precisão no serviço	5,2857	6,0893	-0,8036	3	5,6027	6,2679	-0,6652
	Q.6	qualidade na busca na resolução de problemas	5,5893	6,2143	-0,6250	2			
	Q.7	confiabilidade externa do serviço	6,0357	6,4107	-0,3750	1			
	Q.8	qualidade na manutenção de informações atualizadas sobre os alunos	5,5000	6,3571	-0,8571	4			
<i>Presteza</i>	Q.9	qualidade no cumprimento de prazos prometidos	5,0714	6,0714	-1,0000	4	5,3973	6,0804	-0,6830
	Q.10	disponibilidade imediata no atendimento	5,5000	6,0000	-0,5000	2			
	Q.11	boa vontade para ajudar e solucionar problemas	5,5179	6,3393	-0,8214	3			
	Q.12	qualidade no esclarecimento de dúvidas e prestação de informações	5,5000	5,9107	-0,4107	1			
<i>Segurança</i>	Q.13	qualidade e credibilidade nas informações concedidas	5,7857	6,4107	-0,6250	3	5,6384	6,3304	-0,6920
	Q.14	segurança nas relações com a instituição	5,4821	6,0714	-0,5893	1			
	Q.15	cortesia e tratamento por parte dos funcionários	5,7679	6,3750	-0,6071	2			
	Q.16	qualidade no conhecimento técnico para desempenho das funções	5,5179	6,4643	-0,9464	4			
<i>Empatia</i>	Q.17	atenção individualizada	5,1607	5,8929	-0,7321	4	5,5238	6,1786	-0,6548
	Q.18	adequação no horário de atendimento acadêmico	5,7500	6,1964	-0,4464	1			

	Q.19	atendimento às necessidades acadêmicas	5,6786	6,3036	-0,6250	3			
	Q.20	foco e atenção dos professores ao cliente final	5,5714	6,3929	-0,8214	6			
	Q.21	priorização dos interesses do pessoal administrativo no cliente final	5,6071	6,4107	-0,8036	5			
	Q.22	atendimento às necessidades específicas	5,3750	5,8750	-0,5000	2			
Legenda: D = Desempenho percebido; E = Expectativa; D - E = Índice de qualidade percebida; R = Ranking por dimensão. Se D > E (boa qualidade); D = E (qualidade aceitável) e D < E (qualidade pobre)									

Quadro 14 - Análise dos Resultados por Variável – Global

Fonte: Dados da Pesquisa

5.1.3 Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos alunos do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Analisando o quadro 15 e os gráficos, verifica-se que, para os alunos, a dimensão da qualidade entendida como a mais importante é a “Segurança”. Observa-se que não existem diferenças significativas nas diferenças das médias nos itens se comparados. Somente na Q.16 que essa diferença se torna significativa. O item trata da segurança repassada pelos funcionários da instituição através dos conhecimentos técnicos empregados na prestação de serviço.

Segundo afirma Rodrigues (2006) o conhecimento técnico profissional ou o conhecimento sobre a prática da docência “tem sido cada vez menos valorizado, provavelmente por causa das distâncias que existem entre teoria e prática, universidade e escola, pensamento e ação”.

A autora ainda reforça:

apesar de ser decisiva para a qualidade do trabalho docente, a dimensão reflexiva da prática do professor tem sido desconsiderada em grande parte dos cursos formadores e as consequências desta negligência podem ser percebidas através da desvalorização crescente da práxis educativa.

(...) preocupam-se demasiadamente com a formação técnica derivada do conhecimento científico, em detrimento da formação intelectual crítica. As habilidades técnicas do conhecimento não são suficientes para o professor compreender a realidade que o cerca e apreender as diferentes situações que as relações professor-aluno, professor-escola e professor-sociedade lhe impõem (RODRIGUES, 2006).

Torna-se importante a busca de discussões a esse respeito para que formação continuada desses atores sejam contínuas e façam parte do planejamento estratégico da instituição no curto e longo prazo.

A segunda dimensão mais importante para os alunos é a “Empatia”, mas com um agravante, é considerada por eles a que possui o pior desempenho de qualidade. Esse fato, é agravado por três variáveis observadas, a Q.17, Q.20 e Q.21. Todas elas tratam do atendimento individualizado. O aluno não percebe um atendimento individual, principalmente quando se trata dos serviços prestados pelo pessoal administrativo, como demonstrado no quadro 15.

Além disso, foram percebidas qualidade ruim em todas as dimensões, com resultados semelhantes, sendo observadas as variações a maior, explicadas acima.

Os gráficos 14, 15, 16, 17 e 18 retratam bem essa realidade.

<i>Dimensões</i>	<i>Variável</i>	<i>Atributos de qualidade</i>	<i>Desempenho</i>	<i>Expectativa</i>	<i>D - E</i>	<i>R</i>	<i>D</i>	<i>E</i>	<i>D - E</i>
<i>Tangibilidade</i>	Q.1	equipamentos - aparência - número	4,9268	5,9756	-1,0488	4	5,5061	6,1098	-0,6037
	Q.2	instalações atraentes e conservadas	5,0732	6,0488	-0,9756	3			
	Q.3	aparência pessoal dos funcionários	6,0976	6,0732	0,0244	1			
	Q.4	qualidade material pedagógico	5,9268	6,3415	-0,4146	2			
<i>Confiabilidade</i>	Q.5	pontualidade e precisão no serviço	5,4878	6,0488	-0,5610	2	5,6951	6,2500	-0,5549
	Q.6	qualidade na busca na resolução de problemas	5,5366	6,2683	-0,7317	3			
	Q.7	confiabilidade externa do serviço	6,1951	6,3415	-0,1463	1			
	Q.8	qualidade na manutenção de informações atualizadas sobre os alunos	5,5610	6,3415	-0,7805	4			
<i>Presteza</i>	Q.9	qualidade no cumprimento de prazos prometidos	5,1707	6,0732	-0,9024	4	5,5244	6,1098	-0,5854
	Q.10	disponibilidade imediata no atendimento	5,6829	6,0488	-0,3659	1			
	Q.11	boa vontade para ajudar e solucionar problemas	5,6098	6,2927	-0,6829	3			
	Q.12	qualidade no esclarecimento de dúvidas e prestação de informações	5,6341	6,0244	-0,3902	2			
<i>Segurança</i>	Q.13	qualidade e credibilidade nas informações concedidas	5,8780	6,3415	-0,4634	1	5,7012	6,2988	-0,5976
	Q.14	segurança nas relações com a instituição	5,5610	6,1463	-0,5854	3			
	Q.15	cortesia e tratamento por parte dos funcionários	5,7805	6,2683	-0,4878	2			

	Q.16	qualidade no conhecimento técnico para desempenho das funções	5,5854	6,4390	-0,8537	4			
<i>Empatia</i>	Q.17	atenção individualizada	5,3415	6,0000	-0,6585	5	5,6260	6,2398	-0,6138
	Q.18	adequação no horário de atendimento acadêmico	5,8049	6,2927	-0,4878	1			
	Q.19	atendimento às necessidades acadêmicas	5,7073	6,2927	-0,5854	3			
	Q.20	foco e atenção dos professores ao cliente final	5,7317	6,3659	-0,6341	4			
	Q.21	priorização dos interesses do pessoal administrativo no cliente final	5,6829	6,4146	-0,7317	6			
	Q.22	atendimento às necessidades específicas	5,4878	6,0732	-0,5854	2			

Legenda: D = Desempenho percebido; E = Expectativa; D - E = Índice de qualidade percebida; R = Ranking por dimensão. Se D > E (boa qualidade); D = E (qualidade aceitável) e D < E (qualidade pobre)

Quadro 15 - Análise dos Resultados por Variável – Alunos
Fonte: Dados da Pesquisa

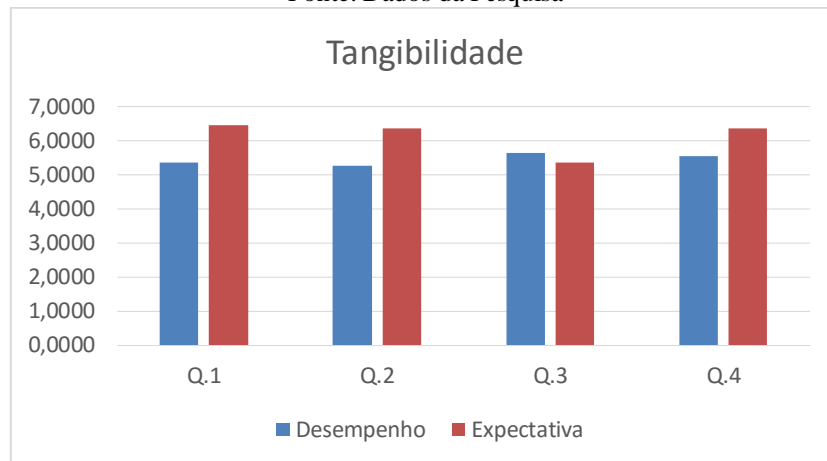


Gráfico 14 - Dimensão Tangibilidade – Alunos
Fonte: Dados da Pesquisa

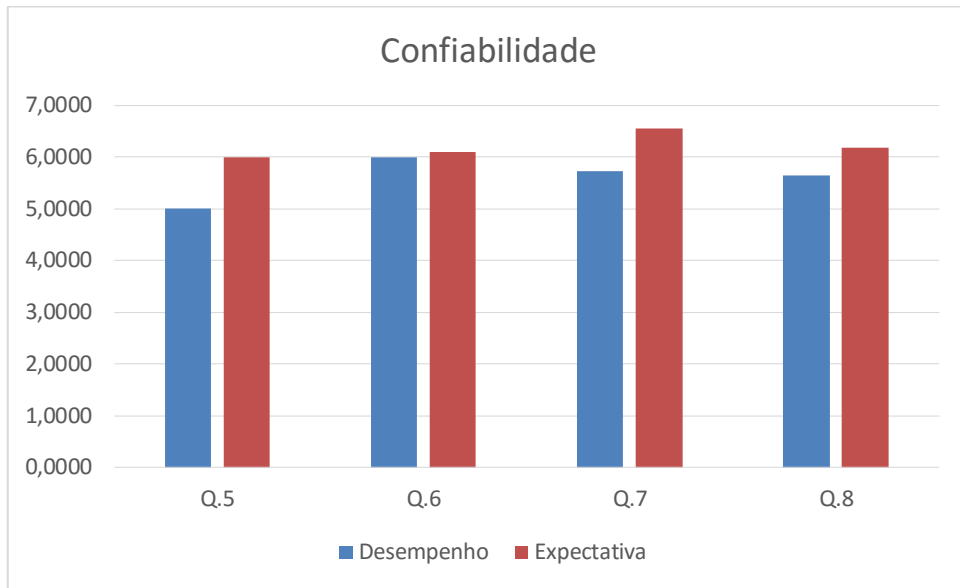


Gráfico 15 - Dimensão Confiabilidade – Alunos
 Fonte: Dados da Pesquisa

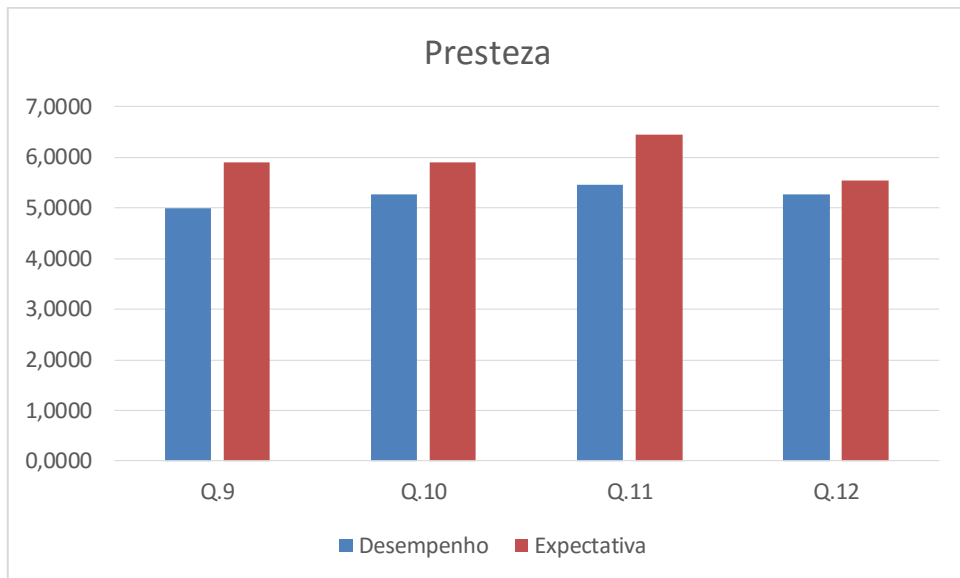


Gráfico 16 - Dimensão Presteza – Alunos
 Fonte: Dados da Pesquisa

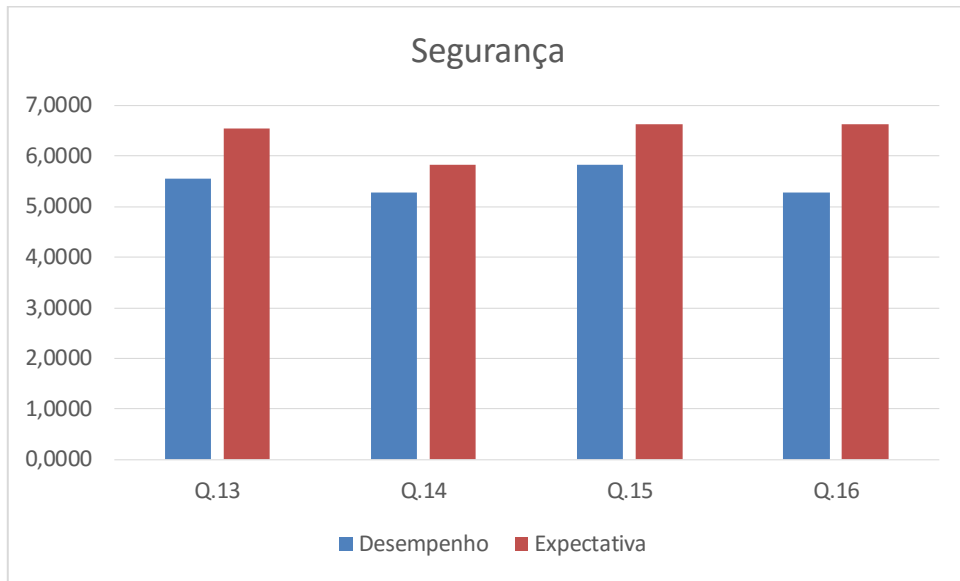


Gráfico 17 - Dimensão Segurança – Alunos
Fonte: Dados da Pesquisa

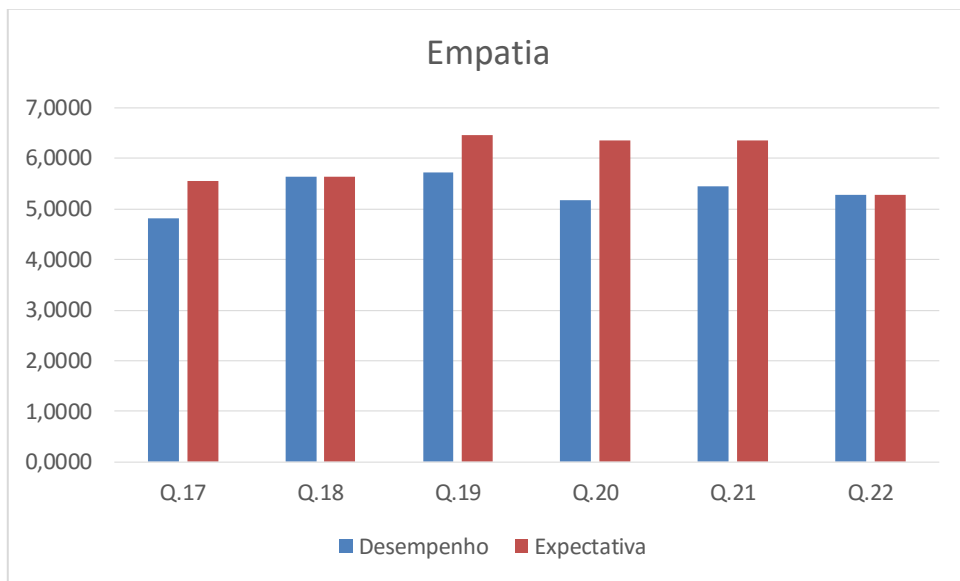


Gráfico 18 - Dimensão Empatia – Alunos
Fonte: Dados da Pesquisa

5.1.4 Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos gestores do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Os gestores atribuem como maior expectativa de qualidade de prestação de serviços educacionais de uma instituição federal de ensino técnico e tecnológico, a dimensão “Confiabilidade” e também como consequência percebem como a pior qualidade entregue nas dimensões observadas.

Este indicador de qualidade considerado importante, refere-se à habilidade que a empresa deve possuir para entregar ao cliente o que foi prometido, com o cumprimento efetivo na data aprazada.

Em uma instituição de ensino federal, os prazos são um desafio constante para os gestores, pois todas as decisões, aquisições e processos gestores dependem de um trâmite burocrático, que na maioria das vezes, é moroso e lento. Os gestores reconhecem essa morosidade e entendem que essa dimensão é agente desqualificador da prestação de serviços educacionais.

Em segundo lugar, os gestores consideram que a dimensão “Presteza” possui o pior desempenho na entrega de qualidade. Este fato pode ser explicado pelo próprio desejo dos gestores em atender prontamente às necessidades dos alunos e dos pais. Trata-se da eterna necessidade dos gestores de melhorar o trânsito das informações nos ambientes internos e externos da instituição.

Apesar do fato de que após a avaliação das médias e dos cálculos estatísticos comparando as visões dos gestores, todos os resultados foram negativos, ou seja, a expectativa foi maior que a percepção, o serviço esperado não foi compatível com o serviço realizado.

As outras dimensões observadas não possuem diferenças significativas entre si. Os gráficos 19, 20, 21, 22 e 23 demonstram fidedignamente esta análise.

<i>Dimensões</i>	<i>Variável</i>	<i>Atributos de qualidade</i>	<i>Desempenho</i>	<i>Expectativa</i>	<i>D - E</i>	<i>R</i>	<i>D</i>	<i>E</i>	<i>D - E</i>
<i>Tangibilidade</i>	Q.1	equipamentos - aparência - número	5,0000	5,7500	-0,7500	2	4,9375	6,0625	-1,1250
	Q.2	instalações atraentes e conservadas	4,7500	6,5000	-1,7500	4			
	Q.3	aparência pessoal dos funcionários	5,2500	5,7500	-0,5000	1			
	Q.4	qualidade material pedagógico	4,7500	6,2500	-1,5000	3			
<i>Confiabilidade</i>	Q.5	pontualidade e precisão no serviço	4,0000	6,7500	-2,7500	4	4,6875	6,6250	-1,9375
	Q.6	qualidade na busca na resolução de problemas	5,0000	6,0000	-1,0000	1			
	Q.7	confiabilidade externa do serviço	5,2500	6,7500	-1,5000	2			
	Q.8	qualidade na manutenção de informações atualizadas sobre os alunos	4,5000	7,0000	-2,5000	3			
<i>Presteza</i>	Q.9	qualidade no cumprimento de prazos prometidos	4,2500	6,5000	-2,2500	4	4,5000	6,1250	-1,6250
	Q.10	disponibilidade imediata no atendimento	4,2500	5,7500	-1,5000	2			

	Q.11	boa vontade para ajudar e solucionar problemas	4,7500	6,5000	-1,7500	3			
	Q.12	qualidade no esclarecimento de dúvidas e prestação de informações	4,7500	5,7500	-1,0000	1			
<i>Segurança</i>	Q.13	qualidade e credibilidade nas informações concedidas	5,5000	6,7500	-1,2500	4	5,4375	6,4375	-1,0000
	Q.14	segurança nas relações com a instituição	5,2500	6,0000	-0,7500	2			
	Q.15	cortesia e tratamento por parte dos funcionários	5,5000	6,7500	-1,2500	4			
	Q.16	qualidade no conhecimento técnico para desempenho das funções	5,5000	6,2500	-0,7500	2			
<i>Empatia</i>	Q.17	atenção individualizada	4,2500	5,7500	-1,5000	5	4,9583	6,2083	-1,2500
	Q.18	adequação no horário de atendimento acadêmico	5,5000	6,7500	-1,2500	4			
	Q.19	atendimento às necessidades acadêmicas	5,2500	6,0000	-0,7500	1			
	Q.20	foco e atenção dos professores ao cliente final	5,0000	6,7500	-1,7500	6			
	Q.21	priorização dos interesses do pessoal administrativo no cliente final	5,2500	6,5000	-1,2500	4			
	Q.22	atendimento às necessidades específicas	4,5000	5,5000	-1,0000	2			
<p>Legenda: D = Desempenho percebido; E = Expectativa; D - E = Índice de qualidade percebida; R = Ranking por dimensão. Se D > E (boa qualidade); D = E (qualidade aceitável) e D < E (qualidade pobre)</p>									

Quadro 16 - Análise dos Resultados por Variável – Gestores

Fonte: Dados da Pesquisa

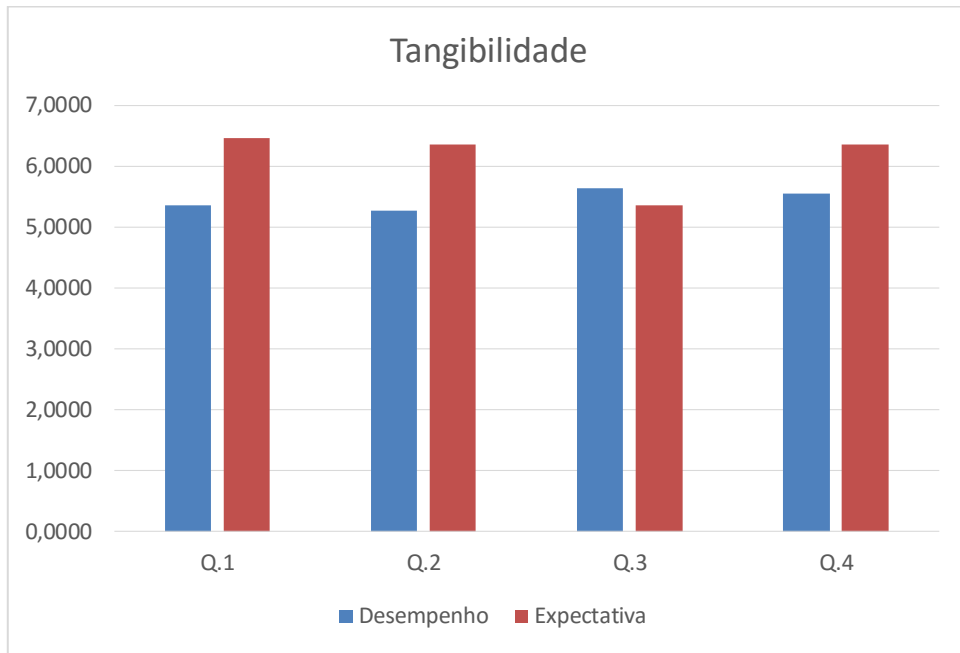


Gráfico 19 - Dimensão Tangibilidade – Gestores
 Fonte: Dados da Pesquisa

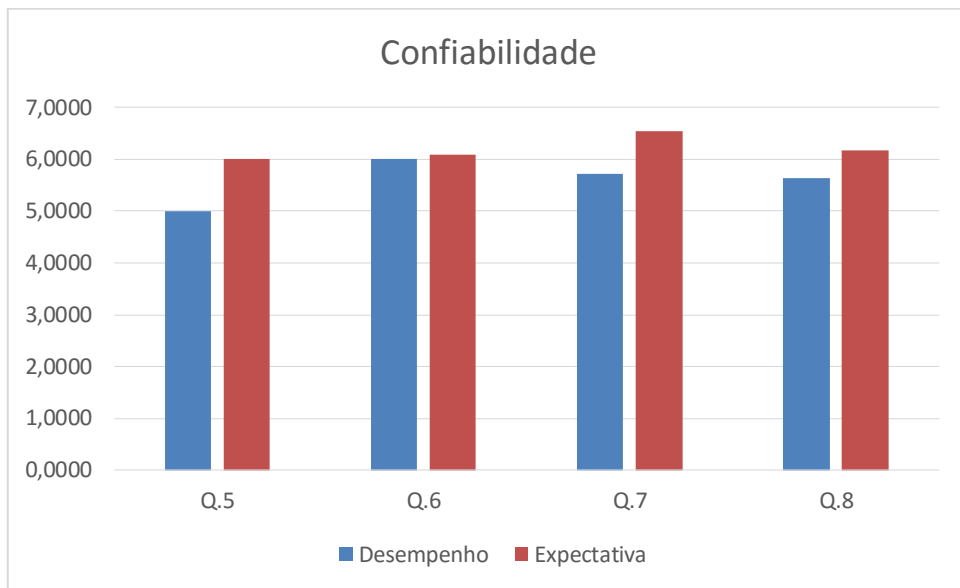


Gráfico 20 - Dimensão Confiabilidade – Gestores
 Fonte: Dados da Pesquisa

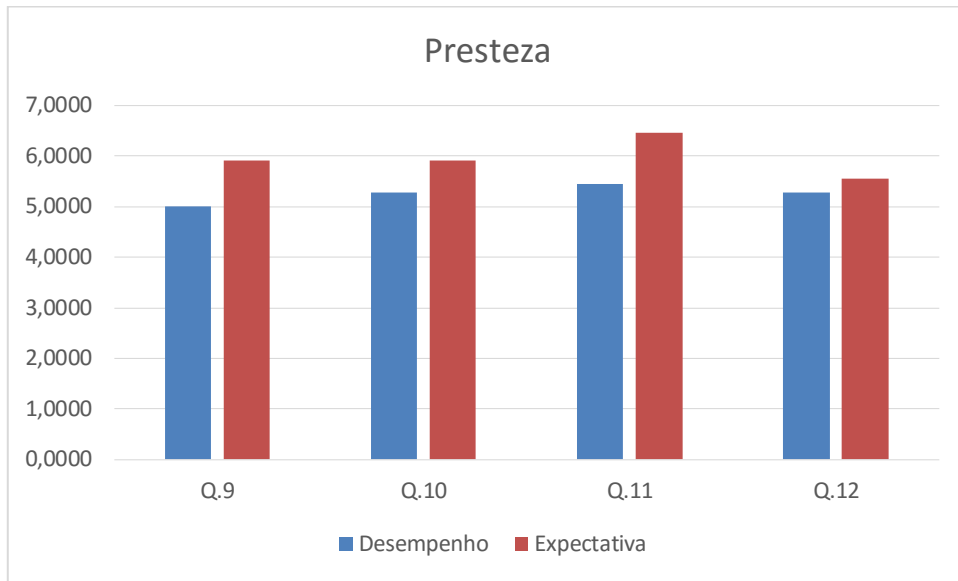


Gráfico 21 - Dimensão Presteza – Gestores
Fonte: Dados da Pesquisa

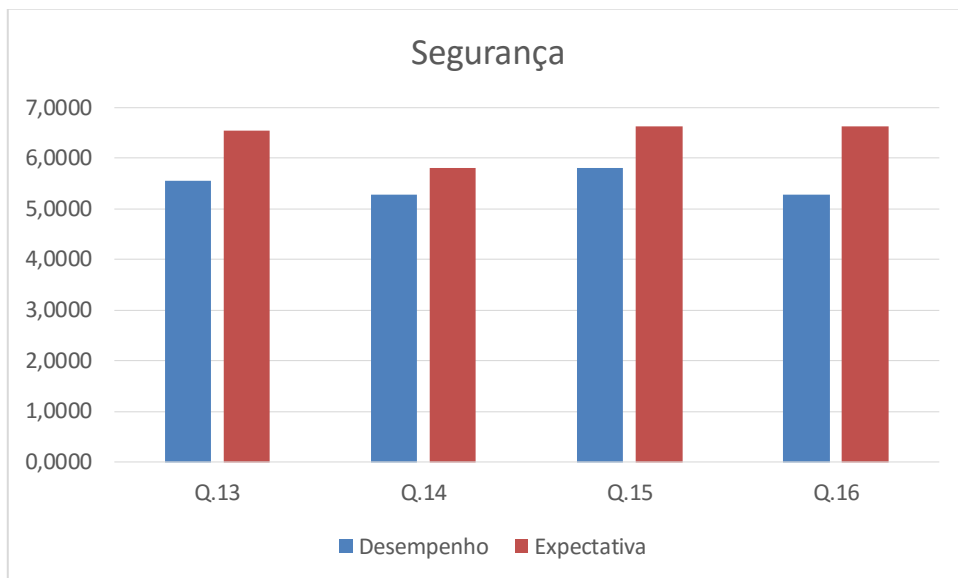


Gráfico 22 - Dimensão Segurança – Gestores
Fonte: Dados da Pesquisa

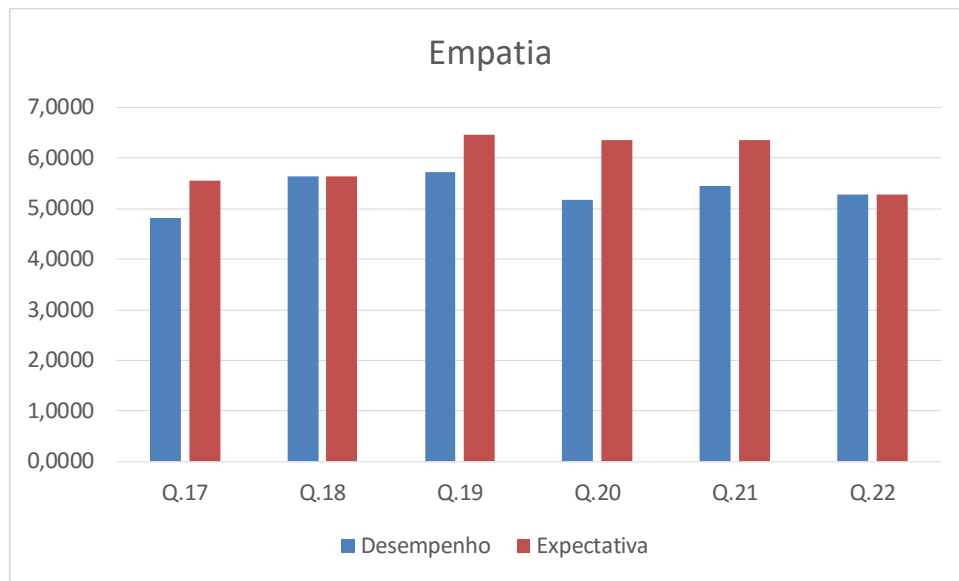


Gráfico 23 - Dimensão Empatia – Gestores
Fonte: Dados da Pesquisa

5.1.5 Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos professores do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

A percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados pelo IFTM na visão dos professores é a que mais se aproxima do resultado comparativo global.

Os professores entendem que, a dimensão “Segurança” é a que possui o pior índice de qualidade, sendo seguida pela “Presteza” e a “Tangibilidade”. A diferença na classificação observada pelos professores está nestas duas dimensões, mas com valores insignificantes se comparados com a análise global.

Esta visão de envolver os principais atores de uma instituição de ensino, para medir a qualidade foi fundamentada por vários apontados no texto desta pesquisa, mas quando verificamos através de análises globais e individuais destes mesmos atores, verificamos que, o grupo “professor” possui a noção mais precisa do alinhamento da qualidade entregue, pelo fato de tratar diretamente com o cliente final, com todos os envolvidos no processo para a prestação de serviço e tendo várias informações internas do sistema de gestão.

Os professores conhecem a prestação de serviços educacionais em todo o seu contexto, pois participam de todas as ações envolvidas na prestação do serviço em si.

Os gestores precisam partir da premissa de que é necessária a valorização da visão deste grupo de atores para o conhecimento da prestação de serviço de qualidade e para o alinhamento de suas ações.

Ressalta-se que, como as diferenças nas dimensões globais e professor praticamente não existem, torna-se necessária uma análise item a item da visão deste ator. O gestor poderá utilizar deste artifício para intervenções pontuais na instituição.

<i>Dimensões</i>	<i>Variável</i>	<i>Atributos de qualidade</i>	<i>Desempenho</i>	<i>Expectativa</i>	<i>D - E</i>	<i>R</i>	<i>D</i>	<i>E</i>	<i>D - E</i>
<i>Tangibilidade</i>	Q.1	equipamentos - aparência - número	5,3636	6,4545	-1,0909	4	5,4545	6,1364	-0,6818
	Q.2	instalações atraentes e conservadas	5,2727	6,3636	-1,0909	4			
	Q.3	aparência pessoal dos funcionários	5,6364	5,3636	0,2727	1			
	Q.4	qualidade material pedagógico	5,5455	6,3636	-0,8182	2			
<i>Confiabilidade</i>	Q.5	pontualidade e precisão no serviço	5,0000	6,0000	-1,0000	4	5,5909	6,2045	-0,6136
	Q.6	qualidade na busca na resolução de problemas	6,0000	6,0909	-0,0909	1			
	Q.7	confiabilidade externa do serviço	5,7273	6,5455	-0,8182	3			
	Q.8	qualidade na manutenção de informações atualizadas sobre os alunos	5,6364	6,1818	-0,5455	2			
<i>Presteza</i>	Q.9	qualidade no cumprimento de prazos prometidos	5,0000	5,9091	-0,9091	3	5,2500	5,9545	-0,7045
	Q.10	disponibilidade imediata no atendimento	5,2727	5,9091	-0,6364	2			
	Q.11	boa vontade para ajudar e solucionar problemas	5,4545	6,4545	-1,0000	4			
	Q.12	qualidade no esclarecimento de dúvidas e prestação de informações	5,2727	5,5455	-0,2727	1			
<i>Segurança</i>	Q.13	qualidade e credibilidade nas informações concedidas	5,5455	6,5455	-1,0000	3	5,4773	6,4091	-0,9318
	Q.14	segurança nas relações com a instituição	5,2727	5,8182	-0,5455	1			
	Q.15	cortesia e tratamento por parte dos funcionários	5,8182	6,6364	-0,8182	2			
	Q.16	qualidade no conhecimento técnico para desempenho das funções	5,2727	6,6364	-1,3636	4			
<i>Empatia</i>	Q.17	atenção individualizada	4,8182	5,5455	-0,7273	4	5,3485	5,9394	-0,5909
	Q.18	adequação no horário de atendimento acadêmico	5,6364	5,6364	0,0000	2			
	Q.19	atendimento às necessidades acadêmicas	5,7273	6,4545	-0,7273	3			
	Q.20	foco e atenção dos professores ao cliente final	5,1818	6,3636	-1,1818	6			

	Q.21	priorização dos interesses do pessoal administrativo no cliente final	5,4545	6,3636	-0,9091	5			
	Q.22	atendimento às necessidades específicas	5,2727	5,2727	0,0000	2			

Legenda: D = Desempenho percebido; E = Expectativa; D - E = Índice de qualidade percebida; R = Ranking por dimensão. Se D > E (boa qualidade); D = E (qualidade aceitável) e D < E (qualidade pobre)

Quadro 17 - Análise dos Resultados por Variável – Professores
Fonte: Dados da Pesquisa

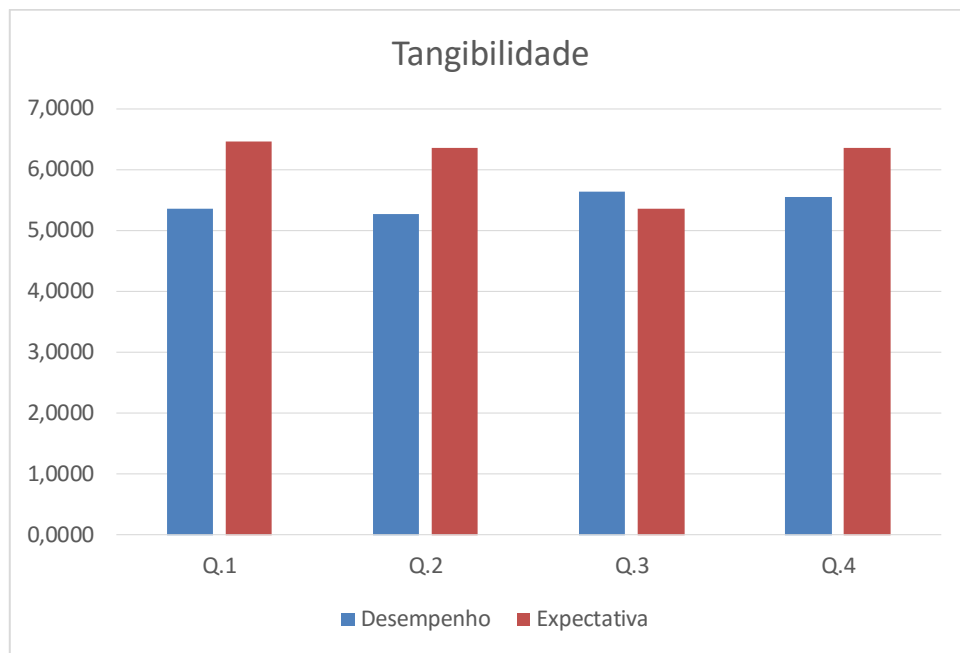


Gráfico 24 - Dimensão Tangibilidade – Professores
Fonte: Dados da Pesquisa

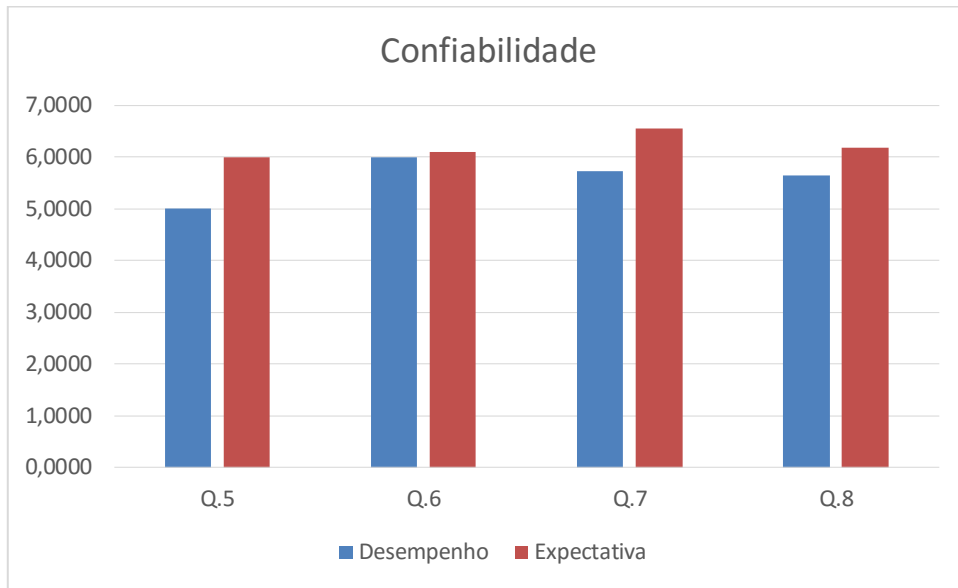


Gráfico 25 - Dimensão Confiabilidade - Professores
 Fonte: Dados da Pesquisa

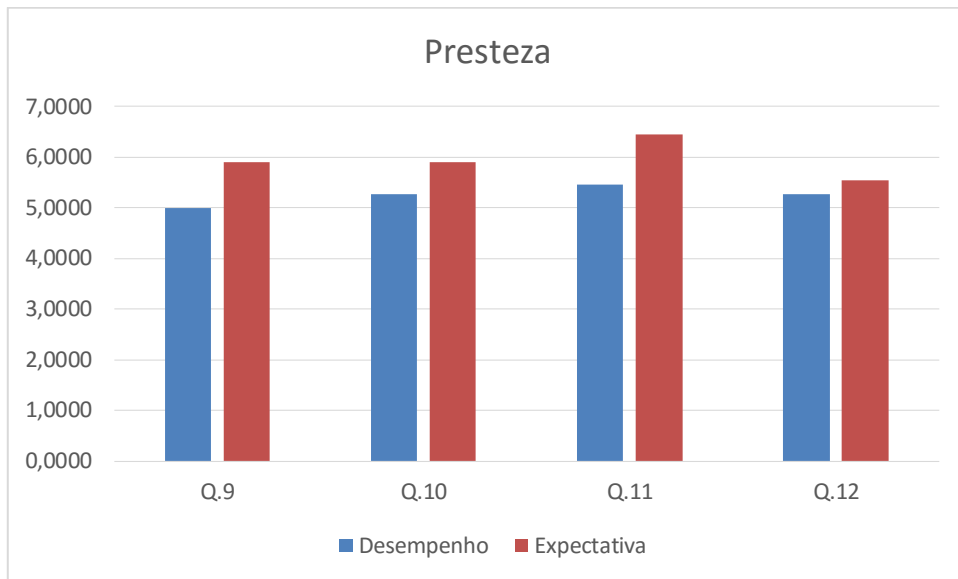


Gráfico 26 - Dimensão Presteza – Professores
 Fonte: Dados da Pesquisa

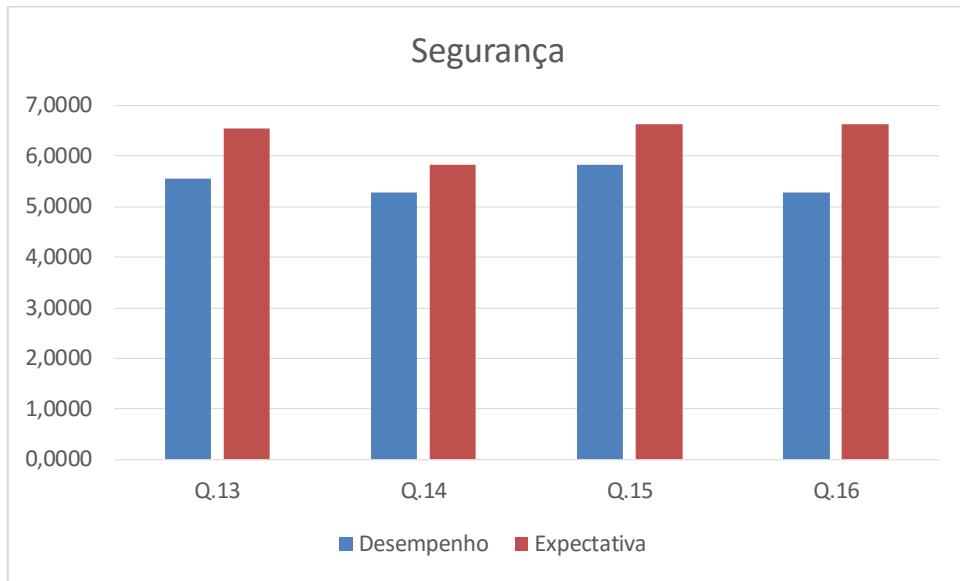


Gráfico 27 - Dimensão Segurança – Professores
Fonte: Dados da Pesquisa

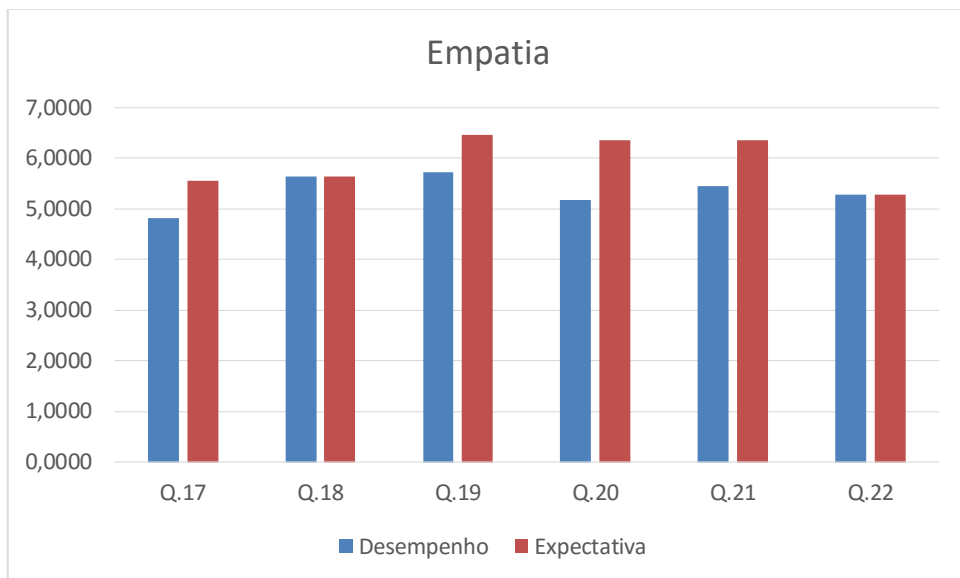


Gráfico 28 - Dimensão Empatia – Professores
Fonte: Dados da Pesquisa

5.2 CONTRIBUIÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS ESPERADAS

Posicionando-se os usuários do serviço de educação em posição central de no grau de importância, com formação e construção de novas formas de gestão, a instituição de ensino deverá utilizar de processos administrativos e de gestão visando a compreensão e o atendimento das necessidades dos que a buscam e que são a razão da existência da instituição.

Os dados obtidos neste estudo sugerem que monitorizar a qualidade dos serviços educacionais, através do emprego da escala SERVQUAL, feito de forma periódica, favorecerá no planejamento estratégico para a execução e formatação do Plano de Desenvolvimento Institucional e um modelo de gestão pública multidimensional voltada ao cidadão e ao desenvolvimento regional sustentável.

Espera-se que a pesquisa incentive e propicie a implantação de ferramentas na gestão da qualidade da educação no IFTM, promovendo a melhoria da organização produtiva e do gerenciamento dos serviços prestados, e que possa fortalecer os relacionamentos internos de um ambiente organizacional diversificado, como é o caso de uma instituição de ensino.

O desempenho da qualidade numa instituição de educação pode ser definido como a percepção dos envolvidos acerca da qualidade ou superioridade do serviço prestado em relação ao seu uso e às suas alternativas (NARANG, 2012). Torna-se necessário avaliar os resultados obtidos com as dimensões e as exigências mínimas de educação de qualidade propostas pela legislação e políticas públicas. Levantando essa discussão, a instituição de ensino antecipa os possíveis erros e remove as suas causas potenciais. Segundo Gervitz deve-se buscar “uma abordagem preventiva, em vez de aceitar a existência de um nível de erro aceitável, define como objetivo os zero erros” (Gevirtz, 1994 apud CUNHA; CUNHA; DAHAB, 2001), conhecendo as exigências governamentais, considera-se como nível de erro mínimo.

Essas contribuições são extremamente interessantes para qualquer organização. Mas para a escola, por ser uma instituição efetivamente viva e mais humana que muitas outras, tais contribuições são essenciais. O clima organizacional de uma instituição de ensino depende, invariavelmente, do quão eficiente é a qualidade do serviço prestado nesse meio. Por fundamentar-se na formação de pessoas e cidadãos, qualquer instituição de ensino que se preze deve levar em consideração as contribuições positivas no atendimento das expectativas dos clientes.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A literatura nos concerne diversos conceitos e ainda fornece diversos métodos de aferição da qualidade percebida no ambiente organizacional, onde essa análise é observada sob uma visão estratégica de crescimento, mudança e aperfeiçoamento dos processos de gestão.

No cenário atual, existe um entendimento que a aferição da qualidade serve como um instrumento de persuasão e um excelente mecanismo de melhoria de serviços e produtos, independentemente do seguimento observado, pois busca a adequação dos mesmos à satisfação dos consumidores finais. Diante deste fato, a prestação de serviços de qualidade é essencial para o crescimento e a sobrevivência das empresas.

No setor da educação, essa realidade não é diferente, principalmente porque se alia ao fato da fundamentação legal para a prestação de serviços para este tipo de segmento. O INEP, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, responsável pela avaliação do ensino superior brasileiro, está em constante estudo e formulação de indicadores de qualidade, buscando uma melhoria contínua da prestação dos serviços educacionais. Nas instituições de ensino superior e tecnológico no Brasil, a busca pela prestação de serviços de qualidade assume papel de destaque, principalmente devido à interiorização e ao crescimento do número de instituições, com aumento de vagas e cursos ofertados tanto na modalidade presencial, quanto no ensino à distância. Corroborando a esta realidade, prestar serviços de educação depende de uma estrutura pedagogicamente competente e politicamente comprometida com um projeto educacional de mudança social.

Baseado nesta visão, este estudo teve como base a qualidade da educação, subsidiando-se nas principais teorias da qualidade e buscando mensurar a qualidade deste estudo de caso por meio da escala SERVQUAL, diagnosticando a percepção da qualidade da comunidade acadêmica do curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Campus Paracatu – discentes, docentes e gestores – com um modelo que confirma a qualidade, ou a falta dela, no que tange a confiabilidade das análises, com maior critério na validade do constructo.

É fato que, este estudo buscou conceber que para desenvolver uma educação inclusiva e cidadã é necessário discutir as visões dos atores (alunos, professores e gestores) envolvidos no processo de prestação de serviços. A qualidade percebida por esses atores é necessária para

uma construção de uma nova concepção dos serviços educacionais e para uma ação reflexiva dos gestores educacionais, reconhecendo a função social da escola, como agente intelectual transformador da própria instituição e da sociedade a qual se encontra inserida, alinhando ações na busca de uma prestação de serviços de qualidade.

A fundamentação deste estudo foi sustentada a partir de estudos de outros autores e de apontamentos descritos no texto. O objetivo principal desta pesquisa foi norteado em avaliar a qualidade percebida dos serviços educacionais prestados pelo IFTM, sob a óptica dos graduandos, docentes e gestores do curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Campus Paracatu, utilizando para tanto o modelo SERVQUAL como ferramenta básica para análise.

A hipótese levantada no estudo foi testada e comprovada, pois os alunos, professores e gestores do curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas não possuem a mesma percepção da qualidade dos serviços educacionais prestado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu.

A partir da análise dos dados coletados, foi verificado que algumas diferenças de percepções podem ser trabalhadas pelos gestores no intuito de melhorar a qualidade percebida dos serviços prestados. Foi verificado que as percepções dos atores envolvidos diferem umas das outras, totalmente ou parcialmente.

Foi observado que o pior desempenho de qualidade se encontra na dimensão “Segurança”. Este fato deve atentar aos gestores da importância de seus esforços para o treinamento de seus funcionários, facilitando a transmissão dos conhecimentos necessários para execução do serviço e de seus cargos, oferecendo segurança ao cliente final, tanto de professores, gestores e técnicos administrativos.

Paladini (2002) salienta que é tão importante avaliar corretamente a qualidade quanto produzir com qualidade seja produto ou serviço. Oakland (1994) orienta que, para controlar a qualidade de uma instituição necessariamente deve ser incluída uma atividade de monitoração, de modo a atender de forma contínua todos os requisitos exigidos pelo cliente final. Assim, medindo qualidade, busca-se orientação na percepção dos clientes internos para a busca da qualidade interna.

Nos resultados obtidos nesta pesquisa nota-se que a visão dos professores é a que mais se aproxima da visão global. Neste caso, é importante que a instituição aumente seus esforços

no que tange à formação gestora de seus professores na busca de prática como instrumento de análise e reflexão do docente como alternativa ao paradigma dominante da falta de qualidade na educação. Este resultado, já era esperado desde o levantamento bibliográfico do tema, pois Barçante e Castro (1999) afirmam que a percepção do cliente interno é crucial para o aprimoramento da qualidade da empresa, pelo conhecimento e relação direta com os clientes finais e com a atividade gestora como um todo.

Os autores ainda sustentam a ideia que os clientes internos, no caso deste estudo, os professores e gestores, possuem correlação direta com o contentamento das expectativas e necessidades dos clientes finais (os alunos). Neste momento, justifica a triangulação das expectativas e percepções dos atores envolvidos na prestação de serviço como um todo.

Essa triangulação, também é reforçada pelo fato de que a maioria das avaliações da qualidade de produtos/serviços geralmente é realizada com clientes externos, que na maioria das vezes não trazem a luz a realidade da qualidade do serviço prestado internamente, pelo simples desconhecimento dos objetivos e missão da instituição. Portanto, faz-se necessário estudar e utilizar ferramentas aplicando-as também em clientes internos, com o objetivo de monitoramento de suas expectativas para atendimento das mesmas.

Com base nos resultados apresentados pela presente pesquisa, obteve-se informações valiosas a respeito das expectativas dos clientes externos e do cotidiano dos clientes internos avaliados em relação à qualidade dos serviços educacionais prestados pelo IFTM – Campus Paracatu no seu curso superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, no sentido de aprofundar o conhecimento nos problemas existentes em cada uma das dimensões analisadas de maneira específica, podendo com isso, traçar um indicativo de priorização de ações, com o intuito de se buscar a melhoria contínua na gestão do curso e na instituição como um todos.

Sendo assim, percebeu-se que nenhuma percepção de todas as dimensões avaliadas pelos dois clientes internos e pelo cliente externo alcançaram suas expectativas de forma global ou individualizada e isso significa que a qualidade percebida é considerada ineficiente, já que a percepção obteve notas menores que a expectativa. Esses resultados, a longo prazo, promovem a frustração dos clientes. É válido ressaltar que, os dados analisados apontaram itens prioritários a serem melhorados, sendo necessários ações diretas no sentido de melhorá-los, com destaque na dimensão “Segurança”.

Portanto, no geral, as avaliações dos clientes em relação às suas percepções não se mostraram suficientes para igualar ou superar as expectativas estabelecidas. Diante da baixa qualidade percebida através dos valores encontrados, existe a presunção de que os entrevistados esperam muito mais dos serviços educacionais do IFTM – Campus Paracatu, no sentido de melhorar a qualidade na prestação dos serviços aos clientes internos e externos uma vez que a instituição de ensino não atende as expectativas mínimas nas dimensões pesquisadas.

É importante ressaltar que, a instituição precisa fazer uma análise crítica de sua prestação de serviços de forma globalizada, pois não foi constatada nenhuma qualidade ideal em qualquer dimensão analisada.

6.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Algumas limitações foram encontradas no decorrer da execução deste trabalho e se faz necessário considerá-las e descrevê-las.

Não foi realizada a aplicação do SERVQUAL nos técnicos administrativos, não tendo a percepção destes atores quanto à qualidade do serviço prestado. Este fato ocorreu pela dificuldade em identificar os profissionais que trabalham diretamente com o curso analisado.

Outra dificuldade encontrada se baseia na generalidade da escala SERVQUAL, onde os respondentes tendem a apontar notas muito altas no que tange a expectativa dos serviços.

E por fim, a dificuldade de encontrar literatura que aborde qualidade na prestação de serviços educacionais específica para os institutos federais de ensino, obrigando a utilização, em sua maioria, de estudos realizados somente em instituições de ensino superior.

7 CRONOGRAMA

Descrição das Atividades	1º ano												2º ano											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Curso de disciplinas do programa: integralização dos créditos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
Elaboração e adequação do projeto de pesquisa detalhado					■	■	■	■	■	■	■	■												
Levantamento bibliográfico: seleção da bibliografia / organização da escrita					■	■	■	■	■	■	■	■												
Revisão e entrega do projeto de pesquisa definitivo										■	■	■	■											
Submissão ao CEP															■									
Apreciação do CEP																■	■							
Submissão do TCLE aos sujeitos																		■						
Coleta de dados: aplicação dos instrumentos																		■	■					
Análise dos dados: discussões																		■	■					
Atualização de referências bibliográficas: estudo e resumo de textos																		■	■					
Qualificação																		■	■					
Conclusões: preparação do material para dissertação																			■	■				
Preparação de manuscrito para publicação em revista científica da área																				■	■			
Redação e defesa da dissertação de mestrado																					■	■		

8 REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, C. A. D. et al. **PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: APLICAÇÃO DO SERVQUAL NO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UFPR**. XL Congresso Brasileiro de Educação em Engenharia. Belém - PA 2012.
- ASUBONTENG, P.; MCCLEARY, K. J.; SWAN, J. E. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. **Journal of Services marketing**, v. 10, n. 6, p. 62-81, 1996.
- BARÇANTE, L. C.; CASTRO, G. C. **Ouvindo a voz do cliente interno: transforme seu funcionário num parceiro**. Qualitymark Editora Ltda, 1999. ISBN 8573032014.
- BATESON, J., HOFFMAN, D. **Marketing de Serviços**. Bookman, 2001.
- BERRY, L.; PARASURAMAN, A. Competing through quality. **Marketing Service, New York: The Free Press**, 1991.
- BRASIL, L. Lei 9394/96–Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. **Disponível http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm**. Acesso em 22/03/2015, v. 30, 2013.
- BRASIL, L. D. C. 11.892, de 29 de Dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF**, v. 30, 2008.
- BRAZIL, C. **Constituição da república Federativa do Brasil**: Centro Gráfico do Senado Federal Brasília 1988.
- BRUNI, A. L. **Estatística aplicada à gestão empresarial**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2008. ISBN 978-85-224-5237-8.
- CASTRO, M. H. D. C. **Percepção da Qualidade na Educação na Perspectiva de Três Escolas Particulares da Cidade de Catalão (GO)**. 2015. Universidade Federal de Goiás - Campus Catalão
- CERQUINHO, F. **Ética e qualidade nas empresas**. 1994. Dissertação de mestrado. Escola Politécnica da USP–Departamento de Engenharia de Produção, São Paulo
- COLETA, J. A. D.; COLETA, M. F. D. Cultura organizacional e avaliação de instituições de educação superior: semelhanças e diferenças. **PsicoUSF**, v. 12, p. 227-237, 2007.
- CRONIN JR, J. J.; TAYLOR, S. A. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. **The Journal of Marketing**, p. 125-131, 1994.

- CUNHA, M. P.; CUNHA, J. V. D.; DAHAB, S. Gestão da qualidade: uma abordagem dialéctica. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. SPE, p. 197-215, 2001.
- CURY, C. R. J. Qualidade em educação. **Nuances: Estudos sobre Educação**, v. 17, n. 18, 2011.
- DA HORA, H. R. M.; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. **Produto & Produção**, v. 11, n. 2, p. 85-103, 2010.
- DE CASTRO, M. H. **PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO NA PERSPECTIVA DE TRÊS ESCOLAS PARTICULARES DA CIDADE DE CATALÃO (GO)**. 2014. 114 Programa de Pós-Graduação Strictu Senso em Gestão Organizacional, Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão
- DE CASTRO, M. H. et al. USO DA SERVQUAL PARA MENSURAR AS MELHORIAS DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS E ADMINISTRATIVOS: UM ESTUDO DE REVISÃO. 2013.
- DE CASTRO, M. H.; SADOYAMA, G.; ROSALEM, V. QUALIDADE NA EDUCAÇÃO NA PERSPECTIVA DOS PRINCIPAIS ATORES DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO. 2014.
- DOURADO, L. F. **A qualidade da educação: conceitos e definições**. 2007. Universidade de São Paulo
- GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. . Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.
- GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. PLAGEDER, 2009. ISBN 8538600710.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2002. ISBN 85-224-3169-8.
- GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**. Editora Record, 1997. ISBN 8501049654.
- GONDIM, L. M.; LIMA, J. C. A pesquisa como artesanato intelectual: considerações sobre método e bom senso. **São Carlos: EdUFSCar**, 2006.
- GRÖNROOS, C. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of marketing**, v. 18, n. 4, p. 36-44, 1984.
- LAKATOS, E. Maria. MARCONI, Marina. **Sociologia Geral, São Paulo: Atlas**, 1999.
- MAROCO, J.; GARCIA-MARQUES, T. Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? **Laboratório de Psicologia**, v. 4, n. 1, p. 65-90, 2013.

- MEIRELLES, D. S. The concept of service. **Revista de Economia Política**, v. 26, n. 1, p. 119-136, 2006.
- MEIRELLES, D. S. E. O conceito de serviço. **Revista de Economia Política**, v. 26, p. 119-136, 2006.
- MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção**, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.
- NARANG, R. How do management students perceive the quality of education in public institutions? **Quality Assurance in Education**, v. 20, n. 4, p. 357-371, 2012.
- NERY JR, N.; DE ANDRADE NERY, R. M. Constituição Federal Comentada. **São Paulo: Revista dos Tribunais**, 2009.
- NÓVOA, A. Os professores e a sua formação.. Lisboa: Publicações Dom Quixote. **Ensinando e aprendendo inglês na universidade: Formação de professores em tempos de mudança**, p. 115-122, 1997.
- OAKLAND, J. **Gerenciamento da qualidade total**. NBL Editora, 1994. ISBN 8521307977.
- OLIVEIRA, O. J. D.; FERREIRA, E. C. **Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior**. XXIX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. Salvador 2009.
- OLIVER, R. L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of marketing research**, p. 460-469, 1980.
- PACHECO, E. **O novo momento da educação profissional brasileira**: Brasília 2009.
- PALADINI, E. **Avaliação Estratégica da Qualidade Atlas**: São Paulo 2002.
- PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of retailing**, v. 67, n. 4, p. 420, 1991.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **The Journal of Marketing**, p. 41-50, 1985.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.
- RODRIGUES, A. T. A questão da formação de professores de Educação Física e a concepção de professor enquanto intelectual-reflexivo-transformador. **Pensar a prática**, v. 1, p. 48-58, 2006.

- ROSALEM, V. **Análise das percepções dos principais atores da cadeia produtiva da saúde sobre a qualidade dos serviços prestados por hospitais no Estado de Goiás-BR.** 2013.
- SALLIS, E. **Total quality management in education.** Routledge, 2014. ISBN 1135725365.
- SAÚDE, C. N. D. **Resolução, nº 466 do Conselho Nacional de Saúde, de 12 de dezembro de 2012 (BR)[Internet].** Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Diário Oficial da União. 13 2013.
- SILVA, J. A. D. Curso de direito constitucional positivo. rev. e atual. até a Emenda Constitucional n. 53, de 19.12. 2006. **São Paulo: Malheiros,** 2007.
- TAYLOR, S. A.; BAKER, T. L. An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. **Journal of retailing,** v. 70, n. 2, p. 163-178, 1994.
- TOMASZEWSKI, R. A. A IMPORTÂNCIA DO PRÉ-TESTE NA CONSTRUÇÃO DE UM REPOSITÓRIO ANALÍTICO COM ÊNFASE EM CIÊNCIA JURÍDICA E SOCIAL. **Novatio Iuris,** v. 5, n. 1, 2013.
- TURETA, C.; ROSA, A. R.; DA SILVA, V. C. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. **REGE Revista de Gestão,** v. 14, n. 4, p. 33-45, 2007.
- VIEIRA, A. M. **A pesquisa sobre a cultura organizacional escolar: níveis de ensino e suas peculiaridades:** Universidade Metodista de São Paulo-UMESP 2008.
- ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. The behavioral consequences of service quality. **the Journal of Marketing,** p. 31-46, 1996.
- ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.** Simon and Schuster, 1990. ISBN 0029357012.

9 ANEXOS

9.1 ANEXO 1 - TERMO DE ANUÊNCIA DA INSTITUIÇÃO PARTICIPANTE



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
TRIÂNGULO MINEIRO - REITORIA

TERMO DE ANUÊNCIA

Declaro para os devidos fins que o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro está de acordo com a execução do projeto de pesquisa do mestrando **Márcio Silva Andrade**, intitulado Avaliação da Percepção da Qualidade dos Serviços Educacionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: O Emprego do Modelo SERVQUAL, que está sob a orientação do Profa. Dra. Adriana Santos Prado Sadoyama, e assume o compromisso de apoiar o desenvolvimento da referida pesquisa nesta Instituição durante a realização da mesma.

O presente projeto está vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional, modalidade Mestrado Profissional, da Universidade Federal de Goiás – Campus Catalão e tem como objetivo avaliar a percepção do nível de qualidade na prestação de serviços educacionais oferecidos pelo IFTM – Campus Paracatu sob a ótica dos discentes do curso Superior de Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas e analisar o desempenho da instituição através do modelo de qualidade em serviços, o SERVQUAL, adaptado para avaliar uma instituição de ensino técnico e tecnológico e comparar com visão dos gestores sobre os serviços prestados, podendo com isso, impactar de forma direta ou indireta na gestão da instituição como um todo e, em particular, na percepção e no comprometimento com a qualidade dos serviços ofertados.

A aceitação está condicionada ao cumprimento do pesquisador aos requisitos da Resolução 196/96 e suas complementares, comprometendo-se a utilizar os dados e materiais coletados, exclusivamente para os fins da pesquisa.

Uberaba, 20 de janeiro de 2015.

Nome e Carimbo do Responsável pela Instituição
Roberto Gil Rodrigues Almeida
Reitor IFTM
Decreto 15/12/2011

9.2 ANEXO 2 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - PRÉ-TESTE

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

Você/Sr./Sra. está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa intitulada “Avaliação da Percepção da Qualidade dos Serviços Educacionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: O Emprego do Modelo SERVQUAL”. Meu nome é Márcio Silva Andrade, sou o pesquisador responsável e minha área de atuação é gestão organizacional. Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, se você aceitar fazer parte do estudo, assine no final deste documento que está impresso em duas vias, sendo que uma delas é sua e a outra pertence ao pesquisador responsável. Esclareço que em caso de recusa na participação, você não será penalizado(a) de forma alguma. Mas se aceitar participar, as dúvidas *sobre a pesquisa* poderão ser esclarecidas pelo(s) pesquisador(es) responsável(is), via e-mail (marcioandrade@iftm.edu.br) e, inclusive, sob forma de ligação a cobrar, através do(s) seguinte(s) contato(s) telefônico(s): (38)3679-8213/(38)9111-1838. Ao persistirem as dúvidas *sobre os seus direitos* como participante desta pesquisa, você também poderá fazer contato com o **Comitê de Ética em Pesquisa** da Universidade Federal de Goiás, pelo telefone (62)3521-1215.

1. Informações Importantes sobre a Pesquisa:

A presente pesquisa intitulada “Avaliação da Percepção da Qualidade dos Serviços Educacionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: O Emprego do Modelo SERVQUAL” tem como objetivo avaliar a percepção do nível de qualidade na prestação de serviços educacionais oferecidos pelo IFTM – Campus Paracatu sob a ótica dos discentes do curso Superior de Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas e o desempenho da instituição através do modelo de qualidade em serviços, o SERVQUAL, podendo com isso, impactar de forma direta ou indireta na gestão da instituição como um todo e, em particular, na percepção e no comprometimento com a qualidade dos serviços ofertados. Sua participação consiste em responder aproximadamente 44 alternativas distribuídas entre os instrumentos. Você poderá se recusar a participar da pesquisa e poderá abandonar o procedimento a qualquer momento, sem nenhuma penalização

ou prejuízo. Durante o procedimento, você poderá se recusar a responder qualquer pergunta que, porventura, cause-lhe algum constrangimento. A sua participação como voluntário nessa pesquisa não auferirá nenhum privilégio de caráter financeiro ou de qualquer natureza, no entanto, contribuirá efetivamente com o desenvolvimento da ciência em nosso país. Serão garantidos o sigilo e privacidade, sendo reservado ao participante o direito de não se identificar ou informar dados que possam compromê-lo. Na apresentação dos resultados não serão citados os nomes dos participantes nem suas iniciais e cada protocolo será identificado por um número.

2. Consentimento da Participação na Pesquisa:

Eu,,
 inscrito(a) sob o RG/ CPF....., abaixo assinado,
 concordo em participar do estudo intitulado “Avaliação da Percepção da Qualidade dos Serviços Educacionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: O Emprego do Modelo SERVQUAL”. Informo ter mais de 18 anos de idade e destaco que minha participação nesta pesquisa é de caráter voluntário. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pelo pesquisador responsável Márcio Silva Andrade sobre a pesquisa, os procedimentos e métodos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação no estudo. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade. Declaro, portanto, que concordo com a minha participação no projeto de pesquisa acima descrito.

Goiânia, de de

Assinatura por extenso do(a) participante

Assinatura por extenso do(a) pesquisador(a) responsável

9.3 ANEXO 3 - CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO

Eu, _____, RG: _____
_____, abaixo assinado, concordo em participar desse estudo como sujeito. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pelo pesquisador Márcio Silva Andrade sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação.

Local e data

Nome e assinatura do sujeito:

9.4 ANEXO 4 – ESCALA SERVQUAL ADAPTADA ESTUDANTE EXPECTATIVA

Pré-teste***Avaliação da Percepção da Qualidade dos Serviços Educacionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: O Emprego do Modelo SERVQUAL***

Caro respondente,

Você está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa para levantar alguns aspectos sobre a sua expectativa da qualidade dos serviços educacionais em instituições públicas federais de ensino. Esta pesquisa é puramente acadêmica e seus dados servirão de subsídios para elaboração da dissertação de mestrado profissional em Gestão Organizacional. Neste sentido, gostaria de contar com sua participação, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos entrevistados e que as informações individuais serão resguardadas. Comprometemo-nos com o sigilo e a lisura no processo de pesquisa. As informações serão trabalhadas todas de forma agregada. É essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com sinceridade. Apenas os pesquisadores terão acesso aos dados, garantindo assim a confidencialidade das respostas.

Inclusive, este questionário não traz o campo para que você escreva o seu nome justamente para lhe dar total liberdade de resposta para manter o sigilo.

Dados Sociodemográficos**1. Gênero:**

Feminino Masculino

2. Idade:

- 18 a 21 anos.
 21 a 24 anos.
 25 a 29 anos.
 30 anos ou mais.

3. Estado civil

- solteiro.
 casado.
 divorciado.
 união estável
 viúvo

4. Renda:

- 01 salário mínimo.
 1,1 a 3,0 salários mínimos.
 3,1 a 5,0 salários mínimos.
 acima de 5,1 salários.

5. Ocupação:

- Não possui trabalho remunerado
 Trabalho eventual
 Sim. Até 20 horas semanais
 Sim. 30 horas semanais
 Sim. 40 horas semanais
 Sim. Acima de 40 horas

6. Trabalha na área do curso?

- sim não

7. Já estudou em escola pública?

- sim não

8. O aluno já repetiu algum ano escolar?

- sim não

9. Fez o ensino médio:

- Escola pública municipal
 Escola pública estadual
 Escola pública federal
 Escola particular.

10. Possui formação técnica?

- sim não

Se sim, qual curso? _____

11. A família possui casa própria?

- sim não

12. Possui computador em casa?

- sim não

13. Possui acesso a internet?

- sim não

14. Recebe algum tipo de auxílio do governo?

- sim não

15. Possui bom relacionamento familiar?

- sim não

16. Qual o meio de transporte utilizado para vir para a escola:

- Utilizo carro e/ou moto para vir estudar

15. O pessoal administrativo e os professores de uma excelente instituição de ensino precisam ser corteses com os alunos.

7 6 5 4 3 2 1

16. O pessoal administrativo e os professores de uma excelente instituição de ensino precisam possuir conhecimentos técnicos necessários para o desempenho de suas funções.

7 6 5 4 3 2 1

e. Empatia

17. Excelentes instituições de ensino devem possuir condições de atendimento individualizado aos seus alunos

7 6 5 4 3 2 1

18. Excelentes instituições de ensino precisam ter horários de funcionamento adequados aos seus estudantes.

7 6 5 4 3 2 1

19. Excelentes instituições de ensino precisam estar focadas na prestação de serviços aos seus estudantes.

7 6 5 4 3 2 1

20. Excelentes instituições de ensino precisam ter professores focados na prestação de serviços aos seus estudantes.

7 6 5 4 3 2 1

21. Excelentes instituições de ensino precisam ter pessoal administrativo focado na prestação de serviços aos seus estudantes.

7 6 5 4 3 2 1

22. Excelentes instituições de ensino precisam atender demandas específicas de seus alunos.

7 6 5 4 3 2 1

f. Enumere de 1 a 5 as dimensões pelo seu grau de importância

Observação: os números não poderão ser repetidos.

- () Tangibilidade
 () Confiabilidade
 () Presteza

- () Segurança
 () Empatia

g. Você indicaria o IFTM como instituição de ensino de referência para seus amigos e familiares.

Sim Não

h. Qual a sua expectativa de qualidade geral dos serviços prestados pelo IFTM?

7 6 5 4 3 2 1

i. Qual a sua expectativa de qualidade geral dos serviços prestados pelos professores do IFTM?

7 6 5 4 3 2 1

j. Qual a sua expectativa de qualidade geral dos serviços prestados pelos servidores administrativos do IFTM?

7 6 5 4 3 2 1

k. Qual a sua expectativa de qualidade geral dos serviços prestados pelos gestores do IFTM?

7 6 5 4 3 2 1

Obrigado pelas respostas!

9.5 ANEXO 5 – ESCALA SERVQUAL ADAPTADA SERVIDORES EXPECTATIVA

Pré-teste***Avaliação da Percepção da Qualidade dos Serviços Educacionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: O Emprego do Modelo SERVQUAL***

Caro respondente,

Você está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa para levantar alguns aspectos sobre a sua expectativa da qualidade dos serviços educacionais em instituições públicas federais de ensino. Esta pesquisa é puramente acadêmica e seus dados servirão de subsídios para elaboração da dissertação de mestrado profissional em Gestão Organizacional. Neste sentido, gostaria de contar com sua participação, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos entrevistados e que as informações individuais serão resguardadas. Comprometemo-nos com o sigilo e a lisura no processo de pesquisa. As informações serão trabalhadas todas de forma agregada. É essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com sinceridade. Apenas os pesquisadores terão acesso aos dados, garantindo assim a confidencialidade das respostas.

Inclusive, este questionário não traz o campo para que você escreva o seu nome justamente para lhe dar total liberdade de resposta para manter o sigilo.

Dados Sociodemográficos**1. Gênero:**

Feminino Masculino

2. Idade:

- 18 a 25 anos.
 26 a 32 anos.
 33 a 40 anos
 40 anos ou mais.

3. Estado civil

- solteiro.
 casado.
 divorciado.
 união estável
 viúvo

4. Tempo de instituição:

- menos de 01 ano.
 de 01 a 03 anos.
 de 04 a 05 anos.
 mais de 05 anos.

5. Possui formação na área de gestão?

- sim não

6. Já estudou em escola pública?

- sim não

7. Tempo de experiência em cargos de gestão:

- menos de 01 ano.
 de 01 a 03 anos.
 de 04 a 05 anos.
 mais de 05 anos.

8. Formação acadêmica:

- Ensino médio completo
 Superior completo
 Especialização
 Mestrado.
 Doutorado.

9. Possui formação técnica?

- sim não

Se sim, qual curso? _____

Responda as Questões abaixo atribuindo Grau de Importância, de 7 A 1

Nesta escala, os extremos irão de medíocre (discordo totalmente) a excelente (concordo totalmente).

Marque a alternativa que melhor condiz com questão.

7	6	5	4	3	2	1
Excelente	Muito bom	Bom	Satisfatório	Pouco Satisfatório	Fraco	Medíocre

Pensando na qualidade da prestação de serviços educacionais, gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse os aspectos listados abaixo:

a. Tangibilidade

k. Qual a sua expectativa de qualidade geral dos serviços prestados pelos gestores do IFTM?

7

6

5

4

3

2

1

Obrigado pelas respostas!

9.6 ANEXO 6 – ESCALA SERVQUAL ADAPTADA ESTUDANTE PERCEPÇÃO

Pré-teste***Avaliação da Percepção da Qualidade dos Serviços Educacionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: O Emprego do Modelo SERVQUAL***

Caro respondente,

Você está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa para levantar alguns aspectos sobre a sua percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados pelo IFTM. Esta pesquisa é puramente acadêmica e seus dados servirão de subsídios para elaboração da dissertação de mestrado profissional em Gestão Organizacional. Neste sentido, gostaria de contar com sua participação, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos entrevistados e que as informações individuais serão resguardadas. Comprometemo-nos com o sigilo e a lisura no processo de pesquisa. As informações serão trabalhadas todas de forma agregada. É essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com sinceridade. Apenas os pesquisadores terão acesso aos dados, garantindo assim a confidencialidade das respostas.

Inclusive, este questionário não traz o campo para que você escreva o seu nome justamente para lhe dar total liberdade de resposta para manter o sigilo.

Dados Sociodemográficos

1. **Gênero:**
 Feminino Masculino
2. **Idade:**
 18 a 21 anos.
 21 a 24 anos.
 25 a 29 anos.
 30 anos ou mais.
3. **Estado civil**
 solteiro.
 casado.
 divorciado.
 união estável
 viúvo

4. **Renda:**
- 01 salário mínimo.
 - 1,1 a 3,0 salários mínimos.
 - 3,1 a 5,0 salários mínimos.
 - acima de 5,1 salários.
5. **Ocupação:**
- Não possui trabalho remunerado
 - Trabalho eventual
 - Sim. Até 20 horas semanais
 - Sim. 30 horas semanais
 - Sim. 40 horas semanais
 - Sim. Acima de 40 horas
6. **Trabalha na área do curso?**
- sim não
7. **Já estudou em escola pública?**
- sim não
8. **O aluno já repetiu algum ano escolar?**
- sim não
9. **Fez o ensino médio:**
- Escola pública municipal
 - Escola pública estadual
 - Escola pública federal
 - Escola particular.
10. **Possui formação técnica?**
- sim não
- Se sim, qual curso? _____
11. **A família possui casa própria?**
- sim não
12. **Possui computador em casa?**
- sim não
13. **Possui acesso a internet?**
- sim não
14. **Recebe algum tipo de auxílio do governo?**
- sim não
15. **Possui bom relacionamento familiar?**
- sim não
16. **Qual o meio de transporte utilizado para vir para a escola:**
- Utilizo carro e/ou moto para vir estudar

14. Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino.

7 6 5 4 3 2 1

15. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados.

7 6 5 4 3 2 1

16. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.

7 6 5 4 3 2 1

e. Empatia

17. Você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo e professores em sua instituição de ensino.

7 6 5 4 3 2 1

18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos.

7 6 5 4 3 2 1

19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.

7 6 5 4 3 2 1

20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.

7 6 5 4 3 2 1

21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.

7 6 5 4 3 2 1

22. Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas.

7 6 5 4 3 2 1

f. Enumere de 1 a 5 as dimensões pelo seu grau de importância

Observação: os números não poderão ser repetidos.

- () Tangibilidade
- () Confiabilidade
- () Presteza

- () Segurança
- () Empatia

g. Você indicaria o IFTM como instituição de ensino de referência para seus amigos e familiares.

h. Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelo IFTM?

7 6 5 4 3 2 1

i. Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelos professores do IFTM?

7 6 5 4 3 2 1

j. Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelos servidores administrativos do IFTM?

7 6 5 4 3 2 1

k. Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelos gestores do IFTM?

7 6 5 4 3 2 1

Obrigado pelas respostas!

9.7 ANEXO 7 – ESCALA SERVQUAL ADAPTADA PERCEPÇÃO SERVIDORES

Pré-teste***Avaliação da Percepção da Qualidade dos Serviços Educacionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: O Emprego do Modelo SERVQUAL***

Caro Gestor e Professor,

Você está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa para levantar alguns aspectos sobre a sua percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados pelo IFTM. Esta pesquisa é puramente acadêmica e seus dados servirão de subsídios para elaboração da dissertação de mestrado profissional em Gestão Organizacional. Neste sentido, gostaria de contar com sua participação, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos entrevistados e que as informações individuais serão resguardadas. Comprometemo-nos com o sigilo e a lisura no processo de pesquisa. As informações serão trabalhadas todas de forma agregada. É essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com sinceridade. Apenas os pesquisadores terão acesso aos dados, garantindo assim a confidencialidade das respostas.

Inclusive, este questionário não traz o campo para que você escreva o seu nome justamente para lhe dar total liberdade de resposta para manter o sigilo.

Dados Sociodemográficos**1. Gênero:**

Feminino Masculino

2. Idade:

- 18 a 25 anos.
 26 a 32 anos.
 33 a 40 anos
 40 anos ou mais.

3. Estado civil

- solteiro.
 casado.
 divorciado.
 união estável
 viúvo

4. Tempo de instituição:

- menos de 01 ano.
 de 01 a 03 anos.
 de 04 a 05 anos.
 mais de 05 anos.

5. Possui formação na área de gestão?

- sim não

6. Já estudou em escola pública?

- sim não

7. Tempo de experiência em cargos de gestão:

- menos de 01 ano.
 de 01 a 03 anos.
 de 04 a 05 anos.
 mais de 05 anos.

8. Formação acadêmica:

- Ensino médio completo
 Superior completo
 Especialização
 Mestrado.
 Doutorado.

9. Possui formação técnica?

- sim não

Se sim, qual curso? _____

Responda as Questões abaixo atribuindo Grau de Importância, de 7 A 1

Nesta escala, os extremos irão de medíocre (discordo totalmente) a excelente (concordo totalmente).

Marque a alternativa que melhor condiz com questão.

7	6	5	4	3	2	1
Excelente	Muito bom	Bom	Satisfatório	Pouco Satisfatório	Fraco	Medíocre

Pensando na qualidade da prestação de serviços educacionais, gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse os aspectos listados abaixo:

18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos.

7 6 5 4 3 2 1

19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.

7 6 5 4 3 2 1

20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.

7 6 5 4 3 2 1

21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.

7 6 5 4 3 2 1

22. Sua instituição de ensino atende às demandas específicas dos alunos.

7 6 5 4 3 2 1

f. Enumere de 1 a 5 as dimensões pelo seu grau de importância

Observação: os números não poderão ser repetidos.

- () Tangibilidade
- () Confiabilidade
- () Presteza
- () Segurança
- () Empatia

g. Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelo IFTM?

7 6 5 4 3 2 1

h. Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelos professores do IFTM?

7 6 5 4 3 2 1

i. Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelos servidores administrativos do IFTM?

7 6 5 4 3 2 1

j. Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelos gestores do IFTM?

7 6 5 4 3 2 1

Obrigado pelas respostas!

9.8 ANEXO 8 – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA CLAREZA E COMPREENSÃO DA FERRAMENTA SERVQUAL – ANÁLISE DE CONTEÚDO

Pré-teste



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA



Prezado respondente, após as respostas do questionário da pesquisa analise de forma sucinta aos questionamentos abaixo:

1. Qual o questionário você respondeu?

2. O questionário está escrito de forma clara?

3. Existem questões de difícil compreensão? Em duplo sentido? Quais?

4. O texto do questionário está escrito de forma coerente?



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA**



5. Existem duplicidade nas questões?

6. Você observou alguma inconsistência no questionário?

7. Outras contribuições:

9.9 ANEXO 9 – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TRIÂNGULO MINEIRO: O EMPREGO DO MODELO SERVQUAL.

Pesquisador: MÁRCIO SILVA ANDRADE

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 41730715.8.0000.5083

Instituição Proponente: Campus Catalão

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.018.807

Data da Relatoria: 27/04/2015

Apresentação do Projeto:

Pesquisador responsável: Márcio Silva Andrade, Pós-Graduação em Gestão Organizacional, modalidade Mestrado Profissional, da Universidade Federal de Goiás – Campus Catalão. "Avaliação da Percepção da qualidade dos serviços educacionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: O emprego do modelo SERVQUAL". Encontra-se instruído com os seguintes documentos: folha de rosto do CONEP, projeto de pesquisa, termo de compromisso do pesquisador e da orientadora, termos de Anuência da instituição envolvida, TCLE, questionários, cronograma, orçamento.

Objetivo da Pesquisa:

O objetivo geral deste projeto é avaliar a qualidade percebida dos serviços educacionais prestados pelo IFTM, sob a ótica dos graduandos e gestores do curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Campus Paracatu, utilizando para tanto o modelo SERVQUAL como ferramenta básica para análise, buscando discutir sua aplicabilidade como instrumento de apoio de forma direta ou indireta na gestão da instituição como um todo e, em particular, na percepção e no comprometimento do gestor com a instituição.

Endereço: Prédio da Reitoria Térreo Cx. Postal 131
Bairro: Campus Samambaia **CEP:** 74.001-970
UF: GO **Município:** GOIANIA
Telefone: (62)3521-1215 **Fax:** (62)3521-1163 **E-mail:** cep.prpi.ufg@gmail.com



Continuação do Parecer: 1.018.807

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os beneficiários com os resultados da pesquisa serão, primeiramente, a própria instituição de ensino estudada, pois a mesma poderá verificar as lacunas existentes na qualidade da prestação de serviços do IFTM e assim, propor intervenções pontuais na melhoria da prestação de serviços através das dimensões da escala SERVQUAL. Além disso, os próprios gestores também seriam beneficiados com os resultados da pesquisa pois teriam uma ferramenta de apoio adequada na tomada de decisões estratégicas e administrativas. Riscos: constam no TCLE que "Serão garantidos o sigilo e privacidade, sendo reservado ao participante o direito de não se identificar ou informar dados que possam comprometé-lo. Na apresentação dos resultados não serão citados os nomes dos participantes nem suas iniciais, cada protocolo será identificado por um número."

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pretende-se realizar a pesquisa no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu, especificamente no curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas.

A abordagem metodológica que norteará esse projeto de pesquisa terá uma natureza qualitativa e quantitativa. O universo serão dois grupos focais de discussão compostos por alunos e gestores do citado curso, num total de 64 participantes.

O instrumento utilizado para a coleta dos dados será a escala SERVQUAL, ferramenta psicométrica, composta de um questionário semiestruturado, responsável pela medição da qualidade em serviços sob duas versões: a primeira versão é responsável por medir as expectativas de qualidade dos serviços prestados e a segunda afere as percepções.

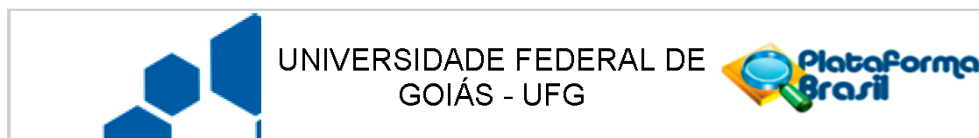
Para a calibração da ferramenta, será feito um pré-teste com 30 alunos do curso técnico em informática do IFTM e com outros 05 gestores do IFTM.

Os gestores terão como critério de inclusão participar do quadro de servidores ativos do IFTM – Campus Paracatu e ocuparem até a data da pesquisa, cargos relacionados à gestão da instituição e do curso a ser pesquisado, sendo excluídos todos os casos que não atenderem a esses critérios.

Os alunos participantes da pesquisa terão como critérios de inclusão estar matriculados no curso do curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Campus Paracatu e serem maiores de idade, sendo excluídos todos os demais que não atenderem às essas exigências.

Os indivíduos elegíveis para o pré-teste da pesquisa baseado no critério de inclusão serão convidados a participar da pesquisa pelo pesquisador principal. As respostas ao pré-teste serão feitas na forma escrita. Neste momento, serão apresentadas informações sobre a pesquisa

Endereço: Prédio da Reitoria Térreo Cx. Postal 131
Bairro: Campus Samambaia **CEP:** 74.001-970
UF: GO **Município:** GOIANIA
Telefone: (62)3521-1215 **Fax:** (62)3521-1163 **E-mail:** cep.prpi.ufg@gmail.com



Continuação do Parecer: 1.018.807

(objetivos, riscos, benefícios, e procedimentos aos quais serão submetidos). Confirmado o desejo de participar voluntariamente da pesquisa, será entregue uma cópia do termo de consentimento livre e esclarecido (anexo 2) para a leitura e a interpretação do seu conteúdo, sendo que, concomitantemente possam ser esclarecidas as dúvidas. Só então, com a assinatura do termo é que formaliza-se a participação do indivíduo na pesquisa. Os participantes que tiverem características compatíveis com os critérios de elegibilidade à pesquisa serão recrutados pelo pesquisador principal por e-mail, fornecidos pela instituição. Os questionários serão enviados por meio eletrônico com o auxílio da ferramenta Google Docs, responsável pela elaboração dos formulários. Ao abrir o link para responder o questionário, o entrevistado receberá o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, onde seu consentimento será feito pela concordância em prosseguir nas respostas.

O cronograma prevê início de coleta de dados em maior de 2015.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

O TCLE, redigido de forma clara e objetiva, apresenta a forma de contato com o pesquisador, possibilitando ligações a cobrar. Esclarece que o participante responderá a questionários, voluntariamente sem ônus ou recompensa financeira, apresenta os objetivos da pesquisa e os benefícios esperados com a mesma. Este documento e o cabeçalho de todos os questionários reiteram a garantia de sigilo e privacidade, sendo reservado ao participante o direito de não se identificar ou informar dados que possam comprometer-lo.

Recomendações:

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O pesquisador atendeu à todas as solicitações/pendências do parecer anterior.

Situação do Parecer:

Aprovado

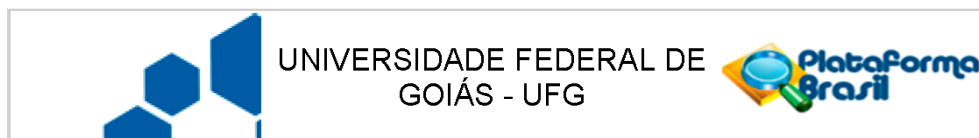
Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

Informamos que o Comitê de Ética em Pesquisa/CEP-UFG considera o presente protocolo APROVADO, o mesmo foi considerado em acordo com os princípios éticos vigentes. Reiteramos a

Endereço: Prédio da Reitoria Térreo Cx. Postal 131
Bairro: Campus Samambaia **CEP:** 74.001-970
UF: GO **Município:** GOIANIA
Telefone: (62)3521-1215 **Fax:** (62)3521-1163 **E-mail:** cep.prpi.ufg@gmail.com



Continuação do Parecer: 1.018.807

importância deste Parecer Consubstanciado, e lembramos que o(a) pesquisador(a) responsável deverá encaminhar ao CEP-UFG o Relatório Final baseado na conclusão do estudo e na incidência de publicações decorrentes deste, de acordo com o disposto na Resolução CNS nº. 466/12. O prazo para entrega do Relatório é de até 30 dias após o encerramento da pesquisa, prevista para 30/09/2015.

GOIANIA, 10 de Abril de 2015

Assinado por:
João Batista de Souza
(Coordenador)

Endereço: Prédio da Reitoria Térreo Cx. Postal 131
Bairro: Campus Samambaia **CEP:** 74.001-970
UF: GO **Município:** GOIANIA
Telefone: (62)3521-1215 **Fax:** (62)3521-1163 **E-mail:** cep.prpi.ufg@gmail.com