

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
REGIONAL CATALÃO
UNIDADE ACADÊMICA ESPECIAL DE GESTÃO E NEGÓCIOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU*
MESTRADO EM GESTÃO ORGANIZACIONAL**

ANDRÉ LUÍS MÁZARO

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS DO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA:
APLICAÇÃO DA ESCALA SERVQUAL**

**Catalão – GO
2017**

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

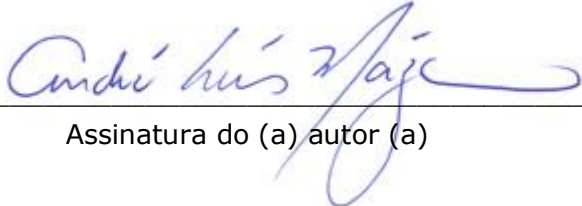
Nome completo do autor: André Luís Máزارo

Título do trabalho: **ANÁLISE DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA: APLICAÇÃO 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: 27 / 03 / 2017

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.

ANDRÉ LUÍS MÁZARO

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS NO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA:
APLICAÇÃO DA ESCALA SERVQUAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás - Regional Catalão, área de concentração Gestão Organizacional, linha de pesquisa Indivíduo, Organização, Trabalho e Sociedade, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Gestão Organizacional.

Orientador: Dra. Adriana Santos Prado Sadoyama
Coorientador: Dr. Geraldo Sadoyama Leal

**Catalão – GO
2017**

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

Mázaro, André Luís

Análise da Qualidade de Serviços Educacionais do curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior Privada: [manuscrito]: aplicação da escala SERVQUAL / André Luís Mázaro. - 2017.

102 f.: il.

Orientador: Profa. Dra. Adriana Santos Prado Sadoyama; co orientador Dr. Geraldo Sadoyama Leal.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Unidade Acadêmica Especial de Gestão e Negócios, Catalão, Programa de Pós Graduação em Gestão Organizacional (profissional), Catalão, 2017.

Bibliografia. Anexos. Apêndice.

Inclui siglas, abreviaturas, símbolos, tabelas, lista de figuras, lista de tabelas.

1. Qualidade. 2. Gestão. 3. Educação. I. Sadoyama, Dra. Adriana Santos Prado, orient. II. Título.

CDU 005



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
REGIONAL CATALÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO ORGANIZACIONAL



ATA DE SESSÃO PÚBLICA DE EXAME DE DEFESA DA DISSERTAÇÃO DO MESTRADO PROFISSIONAL NO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM GESTÃO ORGANIZACIONAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

No dia vinte e oito (28) de março de dois mil e dezessete (2017), às 10 horas, na sala 215 do Centro de Gestão e Negócios (Universidade Federal de Goiás/ Regional Catalão), **ANDRÉ LUÍS MÁZARO**, discente do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Gestão Organizacional (52001016061P6) pela Universidade Federal de Goiás, expôs, em sessão pública, o exame de defesa da dissertação intitulado **ANÁLISE DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA: APLICAÇÃO DA ESCALA SERVQUAL**, para a Comissão de Avaliação composta pelos seguintes docentes: **Dra. Adriana dos Santos Prado Sadoyama** (Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional/Universidade Federal de Goiás, Presidente da Comissão), **Dr. Geraldo Sadoyama Leal** (Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional/Universidade Federal de Goiás, Membro Coorientador), **Dr. André Vasconcelos da Silva** (Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional/Universidade Federal de Goiás, Membro Convitado Interno), **Dr. Marcos Bueno** (Universidade Federal de Goiás, Membro Convitado Externo) e **Dr. Luciano Marcos Curi** (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro, Membro Convitado Suplente Externo). O trabalho da Comissão de Avaliação foi conduzido pelo (a) docente Presidente que, inicialmente, após apresentar os docentes integrantes da comissão, concedeu 30 minutos ao (à) discente candidato (a) para que este (a) expusesse o trabalho. Após a exposição, o (a) docente Presidente concedeu a palavra a cada membro convitado da comissão para que estes arguissem o (a) discente candidato (a). Após o encerramento das arguições, a Comissão de Avaliação do trabalho de defesa avaliou a dissertação e o desempenho do (a) discente candidato (a) na exposição, considerando a trajetória deste (a) no curso de Mestrado Profissional. Como resultado da avaliação, a Comissão de Avaliação deliberou pela:

Aprovação do trabalho de defesa

A Comissão de Avaliação declara o (a) discente candidato (a) **APROVADO (A) NO EXAME DE DEFESA PÚBLICA**. A Comissão de Avaliação pode sugerir alterações de forma e/ou conteúdo consideradas aceitáveis. As correções, quando identificadas, devem ser realizadas no prazo máximo de 30 dias contados a partir do recebimento da Ata de Defesa. As alterações deverão ser indicadas no Anexo ao presente documento e/ou podem constar na versão lida pelo membro da Comissão de Avaliação para a sessão de defesa do trabalho de dissertação. Neste caso, a versão lida corrigida deverá ser entregue ao (à) discente candidato (a) no final da sessão.

Reprovação do trabalho de defesa

De acordo com a Resolução – CEPEC Nº 1109 é previsto a reprovação quando a Comissão de Avaliação determina que o trabalho apresentado não satisfaz as condições mínimas para ser considerado um trabalho de conclusão de mestrado válido, conforme pareceres circunstanciados em anexo.

A Comissão de Avaliação:

Dra. Adriana dos Santos Prado Sadoyama
Membro Presidente
Universidade Federal de Goiás - UFG

Dr. Geraldo Sadoyama Leal
Membro Coorientador
Universidade Federal de Goiás - UFG

Dr. André Vasconcelos da Silva
Membro Convitado Interno
Universidade Federal de Goiás - UFG

Dr. Marcos Bueno
Membro Convitado Externo
Universidade Federal de Goiás - UFG

Dr. Luciano Marcos Curi
Membro Convitado Suplente Externo
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro-IFTM

André Luís Máزارo
Discente Candidato (a)
Matrícula: 2014-1648

Para uso da Coordenação/Secretaria do PPGCO

Prof. Dr. Wagner Rosalem
Coordenador do Mestrado Profissional no Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Gestão Organizacional
Universidade Federal de Goiás
Coord. do Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional-RC/UFG
STAPE: 1563237 - Port. 0321

Prof. Dr. Geraldo Sadoyama Leal
Vice-Coordenador do Mestrado Profissional no Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Gestão Organizacional
Universidade Federal de Goiás

Observações:

Visto Secretaria:
EX. Defesa nº 09/2017

Catalão, 28/03/2017

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha esposa Rosilda e ao meu filho Marcos Felipe pela dedicação, incentivo, amor e carinho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por me iluminar e me direcionar para trilhar este caminho e superar os obstáculos enfrentados ao longo da construção deste trabalho.

Aos meus pais, Claudenir e Lêda (*in memoriam*), que, ainda no início, estavam comigo e me incentivaram em busca dos meus sonhos.

A minha esposa Rosilda e ao meu filho Marcos Felipe, meus alicerces na construção desta dissertação e de muitos outros sonhos. Obrigado por acreditarem em mim, não deixando enfraquecer-me por meio de apoio e amor.

Agradeço, de maneira especial, a minha orientadora Profa. Dra. Adriana Santos Prado Sadoyama, pela confiança, carinho e amizade, apoio, auxiliando e direcionando na conclusão desse trabalho.

Ao professor Dr. Geraldo Sadoyama Leal que, com a maestria dos cálculos, transformou o que aparentemente era complexo em um simples clique. Seus ensinamentos e valiosas contribuições ficarão marcados em minha trajetória.

Ao Professor Dr. André Vasconcelos da Silva, pelas contribuições no Exame de Qualificação e Banca da Defesa.

Agradeço também aos amigos do mestrado que sempre contribuíram, direta ou indiretamente, nos debates calorosos em busca do conhecimento.

Ao grupo de professores do mestrado pelas aulas, que construíram um novo saber, oferecendo visões, aparentemente simples detalhes, os quais faziam a diferença no nosso crescimento, como mestrandos e como indivíduos.

A Universidade Federal de Goiás - Campus Catalão/GO, especificamente, ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional (PPGO), Mestrado Profissional em Gestão Organizacional, pela qualificação profissional.

De maneira ímpar, ao amigo e companheiro de trabalho, Professor Dr. Paulo Antônio Lima, que, desde o primeiro momento, não mediu esforços e autorizou toda a pesquisa na Instituição CESUC.

Por fim, aos alunos, professores, funcionários e gestores desta casa de ensino superior, pela contribuição direta neste trabalho de pesquisa.

RESUMO

A educação superior brasileira, de modo especial, a privada, diante do mercado competitivo, exige reformulações e adequações para sua sobrevivência em busca do melhoramento da qualidade dos serviços prestados à comunidade acadêmica. Assim, o objetivo geral desta pesquisa é analisar e investigar a qualidade dos serviços educacionais em uma Instituição de Ensino Superior Privada, sob o ponto de vista dos discentes, docentes e gestores da instituição do curso de graduação em Administração. A metodologia utilizada, para a elaboração desta pesquisa, trata-se de uma pesquisa descritiva, de natureza aplicada, por meio de um levantamento do tipo *survey*, com base em um corte transversal com variáveis quantitativas, sobre os assuntos envolvidos e os dados a serem coletados *in loco* na Instituição, por meio de questionários, com 22 variáveis dentro das cinco dimensões estudadas: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, mensurando a diferença entre as expectativas e desempenho das ações. Para o aprofundamento das linhas investigativas, foi utilizada uma ferramenta de avaliação psicométrica da percepção e expectativa dos grupos de indivíduos sobre a qualidade, o *Servqual*, adaptada aos serviços educacionais. O primeiro passo foi a aplicação dos questionários, expectativa e percepção, para verificação de como os indivíduos envolvidos na pesquisa veem a qualidade dos serviços educacionais oferecidos pela instituição de ensino superior. O segundo passo foi a tabulação dos dados coletados com o auxílio do programa Excel 2010, da Microsoft e SPSS 20.0, da IBM, para descrição dos dados. O terceiro passo trata da comparação dos dados para verificação da seguinte hipótese: Os discentes, docentes e gestores do curso superior de graduação em Administração possuem a mesma percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados pelo Centro de Ensino Superior de Catalão? Os resultados demonstraram a divergência de opiniões para os gaps, entre os grupos pesquisados discentes, docentes e gestores, dentre as cinco dimensões avaliadas. A pesquisa proposta visa contribuir com a melhoria dos serviços educacionais oferecidos pela Instituição de Ensino Superior, bem como direcionar os gestores a melhor perceber os indivíduos envolvidos em sua estrutura organizacional.

Palavras-chave: Qualidade. Gestão. Educação.

ABSTRACT

Brazilian higher education, particularly the private sector, in face of the competitive market requires reformulations and adjustments for its survival in order to improve the quality of services provided to the academic community. The general objective of this research is to analyze and investigate the quality of educational services in a Private Higher Education Institution, from the point of view of the students, teachers and managers of the undergraduate institution in Administration. The methodology used for the elaboration of this research is a descriptive research, of an applied nature, through a survey of the type survey, based on a cross section with quantitative variables on the subjects involved and the data to be collected loco in the Institution through questionnaires with 22 variables within the five dimensions studied: tangibility, reliability, promptness, security and empathy, measuring the difference between expectations and performance of actions. In order to deepen the research lines, a tool was used to evaluate the perception and expectation of groups of individuals about quality, the Servqual, adapted to the educational services. First step was to the application of the expectation and perception questionnaires to verify how the individuals involved in the research see the quality of the educational services offered by the higher education institution. The second step was to tabulate the data collected with the help of Excel 2010 program from Microsoft and SPSS 20.0 from IBM to describe the data. Third step is the comparison of the data to verify the hypotheses raised if the students, teachers and managers of the undergraduate degree in Administration have the same perception of the quality of the educational services provided by the Catalan Higher Education Center. The results were the divergence of opinions for the gaps between the groups studied, teachers and managers for the five dimensions evaluated. The proposed research aims to contribute to the improvement of the educational services offered by the Institution of Higher Education for its representativeness in the region, as well as to direct managers to better understand the individuals involved in their organizational structure.

Keywords: Quality. Management. Education.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Modelo de qualidade em serviços.....	29
Figura 2 - Modelo de qualidade de Grönroos-Gummesson.	37

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Indivíduos por Gênero	50
Tabela 2 - Alunos por distribuição por gênero	52
Tabela 3 - Alunos por distribuição por faixa etária	52
Tabela 4 - Alunos por distribuição por renda.....	53
Tabela 5 - Professor por faixa etária	53
Tabela 6 - Professor por renda.....	54
Tabela 7 - Gestor por faixa etária	54
Tabela 8 - Gestor por renda.....	55
Tabela 9 – Média das diferenças entre os grupos pesquisados	56
Tabela 10 – Média das diferenças entre o grupo de alunos	58
Tabela 11 – Comparações Múltiplas das diferenças das médias entre os grupos	59
Tabela 12 – Comparações Múltiplas das diferenças das médias entre os alunos.....	61
Tabela 13 – Dimensões da Qualidade por discente	64
Tabela 14 – Prioridade das variáveis da Análise de Quartis Aluno (G)	66
Tabela 15 – Dimensões da Qualidade por docente e gestor.....	68
Tabela 16 – Prioridade das variáveis da Análise de Quartis Professor e Gestor (G).....	71
Tabela 17 – Grau de importância das dimensões em relação aos indivíduos da pesquisa	72

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Escala tipo Likert com 7 pontos	30
Quadro 2 - Questionário SERVQUAL adaptado aos serviços de ensino	31
Quadro 3 - Prioridade.....	66

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
1.1	JUSTIFICATIVA.....	18
1.2	PROBLEMA DE PESQUISA.....	19
1.3	OBJETIVO GERAL.....	19
1.4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
2	REFERÊNCIAL TEÓRICO	21
2.1	QUALIDADE.....	21
2.2	QUALIDADE EM SERVIÇOS	24
2.3	QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS	27
2.4	A ESCALA SERVQUAL E SUA ADAPTAÇÃO AOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS.....	28
2.5	MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS	33
2.6	GESTÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO.....	34
2.6.1	<i>Modelo de Análise do Gap da Qualidade</i>	35
2.6.2	<i>Modelo da Qualidade de Grönroos-Gummesson</i>	36
3	MÉTODO DE PESQUISA	40
3.1	HIPÓTESES.....	40
3.2	LOCUS E UNIVERSO DA PESQUISA	40
3.3	ABORDAGEM DA PESQUISA	43
3.4	INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS	43
3.5	CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO DOS SUJEITOS DA PESQUISA.....	43
3.5.1	<i>Consentimento livre e esclarecido</i>	44
3.6	PROCEDIMENTOS	45
3.6.1	<i>Teste piloto</i>	45
3.6.2	<i>Coleta de dados</i>	46
3.6.3	<i>Tratamento dos dados</i>	47
4	RESULTADOS E CONTRIBUIÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS ESPERADAS. 50	
4.1	ANÁLISE DOS DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS.....	50
4.2	COMPARATIVO DAS DIMENSÕES DA ESCALA SERVQUAL	55
4.2.1	<i>Comparações múltiplas das médias pelo teste de Tukey</i>	59
4.2.2	<i>Comparações das médias da Qualidade para as 22 variáveis</i>	64
5	CONCLUSÃO.....	74
5.1	LIMITAÇÕES DA PESQUISA E SUGESTÕES DE ESTUDO.....	76
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
	ANEXOS	82
	ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	82

ANEXO B - CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO.....	84
ANEXO C – PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA	85
ANEXO D - TERMO DE ANUÊNCIA CESUC.....	86
ANEXO E – ESCALA SERVQUAL ADAPTADA PERCEPÇÃO (MODELO ELETRÔNICO)...	87
ANEXO F – ESCALA SERVQUAL ADAPTADA EXPECTATIVA (MODELO ELETRÔNICO)	92
ANEXO G – ESCALA SERVQUAL ADAPTADA PERCEPÇÃO E EXPECTATIVA (MODELO MANUAL).....	97
APÊNDICE A – CÁLCULO DO COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH DA AMOSTRA.....	101

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, as Instituições de Ensino Superior², públicas ou privadas, possuem seus requisitos de atendimento do ensino, pesquisa e extensão, pautados no seu Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, visando ao crescimento social, político e econômico. Neste contexto, cabe a elas garantir a prestação de serviços educacionais de qualidade, seja no ensino superior de graduação (sequencial, tecnólogo, bacharelado e licenciatura), seja na pós-graduação (*lato sensu* e *stricto sensu*). (MAZARO *et al.*, 2014)

Por meio dos incentivos governamentais, federal (PROUNI – Programa Universidade para Todos, FIES – Financiamento Estudantil), estadual (OVG – Organização das Voluntárias de Goiás) e os programas de bolsas das instituições particulares, houve um crescente acesso dos cidadãos ao ensino superior (INEP, 2013). Nas instituições federais, com o decreto nº 6096, de 24 de abril de 2006, foi instituído o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI. (BRASIL, 2007). Este programa tem como um de seus objetivos a expansão do número de vagas nas universidades federais (INEP, 2013). Nas instituições particulares, o crescimento ocorre com os atos autorizativos dos cursos com seus projetos de expansão, respaldados também pelos incentivos públicos.

A crescente expansão econômica do país, combinada com o significativo aumento de vagas do ensino superior, possibilitou que a sociedade participasse mais destas ações. Dessa forma, as instituições de ensino superior, públicas ou privadas, merecem maior atenção das pessoas e são permanentemente observadas e, muitas vezes, cobradas por suas ações e responsabilidades, nas regiões onde estão inseridas. (INEP, 2013)

A necessidade de aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelas instituições de ensino superior (públicas ou privadas) vem sendo incentivada por ações do Ministério da Educação e Cultura. O SINAES (Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior)³, importante ferramenta de desenvolvimento institucional e melhora nos serviços prestados, foi instituído dentro deste mecanismo de avaliação, em cinco eixos: 1 – Planejamento e Avaliação Institucional (Planejamento e Autoavaliação, evidencia os principais elementos do processo avaliativo interno e externo, elaborados pela CPA – Comissão Própria de Avaliação), 2 – Desenvolvimento Institucional (Missão e o PDI, e Responsabilidade Social da Instituição), 3 – Políticas Acadêmicas (Políticas para o ensino, pesquisa e extensão, Comunicação com a Sociedade, Políticas de Atendimento aos alunos (discentes), 4 – Políticas

² Sigla IES – Instituição de Ensino Superior

³ http://portal.mec.gov.br/index.php/?id=12303&option=com_content&view=article

de Gestão (Políticas de Pessoal, Organização e Gestão da Instituição, Sustentabilidade Financeira), 5 – Infraestrutura (Física) nas Instituições de Ensino Superior. (INEP, 2013)

De acordo com Oliveira (2006), com a busca crescente da melhoria contínua dos serviços prestados na gestão educacional, abrangendo todos os envolvidos no processo, cita-se o conceito de *stakeholders*, o qual envolve os funcionários, fornecedores, comunidade, governo, consumidores, mercado e acionistas no processo de produção. O autor ainda diz que na perspectiva educacional, esta concepção envolve docentes e demais funcionários da instituição, discentes, comunidade, governo, fornecedores (editoras), meios de comunicação e, de modo especial, os alunos, não considerados como clientes, mas sim como parceiros, no processo de construção do conhecimento, na busca pela qualidade do ensino, o qual refletirá na sua vida pessoal e profissional, e que servirá de ações para outras atividades e pessoas.

O termo educação não deve ser tomado de modo restrito, retido na linha do ensino, ou seja, que envolve o professor como quem transmite, o aluno como quem recebe, e os conhecimentos como as informações apresentadas. É preciso considerar sua concepção mais ampla, um processo socializador em que o indivíduo está cercado de valores universais e específicos, dinâmico, e em constante evolução da sociedade. (OLIVEIRA, 2006)

Oliveira (2006) ainda complementa que a educação superior além de desenvolver o conhecimento, espírito científico e o pensamento reflexivo, busca solução para os problemas do cotidiano e presta um serviço com a participação da comunidade para o desenvolvimento do país com padrões mínimos de qualidade.

Após levantamentos bibliográficos, observou-se que diversos autores, como Carpinetti (2012), Carvalho e Paladini (2012), Barbosa *et al.* (1995), Oliveira (2006), consideram *qualidade* é um conceito subjetivo e intrínseco ao indivíduo. A percepção sofre influência de diversos agentes externos: governo, sociedade, cultura, desejos, tipo de produto, serviço prestado. Isso significa que as necessidades internas de cada indivíduo e suas expectativas influenciam diretamente na definição de qualidade. Dessa maneira, dificilmente, chega-se a um consenso para a definição de qualidade, pois trata-se de uma variável subjetiva, visando sempre à satisfação e aos desejos dos consumidores. (CARVALHO; PALADINI, 2012)

De acordo com o entendimento predominante nas últimas décadas, que certamente representa a tendência futura, a conceituação de qualidade está associada com satisfação dos clientes. Essa definição contempla adequação ao uso, ao mesmo tempo em que remete à conformidade com as especificações do produto. (CARPINETTI, 2012)

Lovelock e Wright (2006) explica que a satisfação do cliente é um estado emocional pós-compra, e que envolve reações de insatisfação, irritação, indiferença ou alegria. Os

autores ainda complementam que as metas empresariais são que o serviço satisfaça os clientes obtendo uma vantagem competitiva, resultando em uma maior fidelidade.

Dentro desta filosofia, o envolvimento das pessoas é fundamental em prol de ações que garantem a satisfação e o sucesso da Instituição. Nesse caso, o fator determinante para a qualidade é a concorrência, uma vez que estimula as organizações industriais, prestadoras de serviços e pessoas à mudança de hábitos. Para a melhoria contínua dos processos internos e externos, busca-se a concepção de Crosby (1957), visível no programa Zero Defeito cujo *slogan* era “fazer certo na primeira vez”, pautado na motivação e no gerencial. (CARVALHO; PALADINI, 2012)

Segundo Carvalho e Paladini (2012), Gestão da Qualidade consiste no conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização com relação à qualidade, englobando o planejamento, o controle, a garantia e a melhoria da qualidade. Tais diretrizes tem por finalidade aumentar a eficácia e a eficiência, com a participação de todos os funcionários, visando ao sucesso da instituição em longo prazo, por meio da satisfação do cliente e da garantia de benefícios para todos os envolvidos e a sociedade.

Caberá aos administradores institucionais gerenciar a organização, fomentando o relacionamento entre os diversos setores existentes, para garantir o modo mais econômico e perfeito de cada departamento, com seus elementos (métodos, técnicas e ferramentas), realizar seu trabalho de forma produtiva e feliz, dentro dos objetivos da organização. (BARBOSA *et al.*, 1995)

A pesquisa pode auxiliar na gestão da Instituição, independente da hierarquia, e tem como proposta a utilização do método gerencial em serviços, conforme proposto por Grönroos (1995), com vistas a diminuir o retrabalho e a satisfação do cliente. E, neste conjunto de circunstâncias culturais, econômicas, morais e sociais que vive o indivíduo, as IES levam vantagem competitiva, em busca de atrair, reter e atender seus alunos (MAINARDES; DOMINGUES, 2011).

Assim, tendo em vista a conceituação de qualidade e suas influências no meio educacional, busca-se, nesta pesquisa, verificar a percepção da qualidade dos serviços educacionais em uma instituição de ensino superior, privada, no curso de Administração.

Segundo Oliveira (2006) os dados censitários representam um retrato do setor educacional brasileiro, o ensino superior melhorou quantitativamente e qualitativamente o nível de escolaridade da população, em relação ao número de discentes matriculados e docentes com titulação para cumprir os requisitos mínimos das exigências governamentais.

A região de Catalão, por suas características econômicas, é um polo latente na área da Administração. De acordo, com o Censo da Educação Superior (Censo) realizado em 2011, pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep/MEC), observou-se que, no Brasil daquele ano, 88% eram instituições privadas, 12% eram instituições públicas (4,3% Federal, 4,7% Estadual, 3% Municipal). No Centro-Oeste, a referência era de 9,9%, contando com 235 IES, divididas em 18 públicas, 7,7%, e privadas 217, 92,3%. Os percentuais apresentados demonstram a representatividade que as IES particulares têm em nosso País e no estado de Goiás. Observa-se, ainda, neste estudo, que as matrículas em graduação em Ciências Sociais, Negócios e Direito foram de 41,6%, em Educação foram de 20,2% e em outras áreas, 38,2%. Notou-se também maior expressividade do sexo feminino, com 56,9%, cursando bacharelado, e frequentando o turno noturno em IES privada.

1.1 Justificativa

A educação superior, no contexto brasileiro, passa por reformulações e adequações ao mercado competitivo, sendo necessário, para a sobrevivência das instituições, o aumento da qualidade de serviços prestados aos seus clientes. (NOGUEIRA, 2010)

Estudos de pesquisa declaratória e de participação obrigatória por IES realizados no resumo técnico do Censo da Educação Superior trazem o resultado de dez anos da educação superior, de 2002 a 2011, e demonstram a importância do ensino superior de qualidade para o País. Fica também evidente o esforço das IES para se manterem no mercado, além da importância das instituições privadas, com 67,7% dos cursos de graduação em relação à pública, com 18,7% dos cursos.

Alguns autores, como Mainardes e Domingues (2011), retratam as estratégias para encantar os alunos, de forma a atraí-los e atender seus desejos. De maneira especial, Grönroos (1995) fortalece a estratégia de serviços com a criação de vários serviços em relação aos clientes, resultando na transformação da Instituição em prol do fortalecimento entre ambos os atores envolvidos. A esse respeito, Grönroos (1995, p.23) cita Porter (1980): “a competência específica de uma empresa pode ser vista na sua habilidade em servir os clientes, criando um diferencial competitivo”.

A escassez de pesquisas sobre a Qualidade dos Serviços Educacionais nos cursos superiores do Centro-Oeste, em especial da região do sudeste goiano, torna-se pertinente a

escolha da aplicação da escala SERVQUAL para o trabalho investigativo de melhoramento da gestão dos serviços educacionais. (CASTRO *et al.*, 2013)

É importante ressaltar que, com os resultados obtidos na pesquisa, almeja-se contribuir com a instituição de ensino superior de forma a aumentar sua competitividade, auxiliar na tomada de decisões e melhorar a qualidade dos serviços oferecidos para região onde está inserida.

1.2 Problema de Pesquisa

Segundo Prodanov e Freitas (2013, p.85), após refletir e esboçar algumas perguntas, com referencial, buscar-se-á uma frase interrogativa de forma sintetizada e afirmativa do seu problema de pesquisa.

Diante de tantos questionamentos suscitados pelo tema, optou-se por responder, neste estudo, a seguinte pergunta: Como é percebida pelos discentes, docentes e gestores a qualidade dos serviços prestados pelo CESUC no seu curso de Administração?

A fim de investigar e responder estes questionamentos, elencam-se os objetivos a seguir.

1.3 Objetivo Geral

O objetivo geral deste projeto é analisar e investigar a qualidade dos serviços prestados em uma Instituição de Ensino Superior Privada, sob o ponto de vista dos discentes, docentes e gestores da instituição do curso de graduação em Administração.

1.4 Objetivos Específicos

- a) Testar a confiabilidade da Escala *Service Quality* – SERVQUAL, adaptada para a área de educação, no ensino superior, para o banco de dados da Instituição pesquisada;
- b) Analisar o perfil sociodemográfico dos discentes, docentes e gestores;
- c) Comparar as distintas percepções dos discentes, docentes e gestores, em relação às dimensões da qualidade propostas na Escala *Service Quality* – SERVQUAL;
- d) Comparar as distintas percepções dos discentes, docentes e gestores, em relação às 22 variáveis da qualidade propostas na Escala *Service Quality* – SERVQUAL.

A pesquisa aqui proposta visa contribuir com os gestores de instituições de ensino superior, especialmente com o CESUC, pois busca avaliar a percepção dos atores envolvidos frente às necessidades operacionais as quais eles exercem.

No que se compreende por meio acadêmico, a pesquisa se destaca por avaliar instituições superiores, assunto ainda pouco explorado na literatura acadêmica. (CASTRO *et al.*, 2013) Por se tratar de um mestrado multidisciplinar, a pesquisa também é de suma importância por contribuir diretamente com duas grandes áreas da formação de conhecimento, sendo elas: Administração e Educação.

A investigação sobre a qualidade dos serviços educacionais em Instituição do Ensino Superior Privada na região de Catalão - GO contou com a utilização de uma ferramenta de avaliação psicométrica da percepção e expectativa dos grupos de indivíduos sobre a qualidade, o *Servqual*, dentro das 5 (cinco) dimensões da escala: tangibilidade, confiabilidade, prestação, segurança e empatia, sobre a ótica dos alunos do 1º, 5º e 8º período do curso de Administração, professores e gestores. Esta escala foi desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) para medir a percepção e expectativa da qualidade e, neste estudo, foi aprimorada para os serviços educacionais.

Nesta pesquisa, foi utilizada a metodologia da pesquisa descritiva, de natureza aplicada, por meio de um levantamento do tipo *survey*, com 22 variáveis para expectativa e percepção dentro das 5 (cinco) dimensões, totalizando 44, com base um corte transversal com variáveis quantitativas sobre os assuntos envolvidos e os dados a serem coletados na própria Instituição.

Primeiramente, foram aplicados questionários acerca da expectativa e da percepção, para verificação de como os indivíduos envolvidos na pesquisa viam a qualidade dos serviços educacionais oferecidos pela instituição. Na sequência, ocorreu a tabulação dos dados coletados com o auxílio do programa Excel 2010, da Microsoft, e do software SPSS 20.0 (Statistical Package for Social Sciences), da IBM, para descrição dos dados. O terceiro passo evoluiu para a comparação dos dados e verificação da hipótese levantada: se os indivíduos possuíam a mesma percepção e expectativa da qualidade dos serviços educacionais oferecidos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade

Os conceitos da qualidade para o uso nas organizações possuem várias definições. (OLIVEIRA, 2006) Diversos autores, como Carpinetti (2012), Carvalho e Paladini (2012), Barbosa *et al.* (1995), Oliveira (2006), consideram *qualidade* é um conceito subjetivo e intrínseco ao indivíduo. A percepção sofre influência de diversos *stakeholders* influenciando diretamente na definição de qualidade. Dificilmente, chega-se a um consenso para a definição de qualidade, pois trata-se de uma variável subjetiva, visando sempre à satisfação e aos desejos dos consumidores. (CARVALHO; PALADINI, 2012)

Segundo Oliveira (2006) os registros sobre qualidade são antigos, existem termos e preocupações com a durabilidade e funcionalidade de habitações, datadas de 2150 a.C., com o código de Hamrubi. O autor ainda cita que no reinado de Luís XIV, na França, os critérios da escolha de fornecedores e processos de fabricação de embarcações, com detalhes do serviço.

Em seguida, no final do século XIX, a era da Inspeção, com a Administração Científica, composta da inspeção e tolerância, propostas por Taylor e Ford, cujo marco foi a Revolução Industrial, o período evoluiu-se demonstrando vários pensadores (Walter A. Shewhart, Armand Feingenbaum, W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Philip B. Crosby, Kaoru Ishikawa, Michel Harry, Genichi Taguchi) que contribuíram para o desenvolvimento da qualidade, chegando aos dias atuais com os sistemas integrados de gestão, as ISO (International Organization for Standardization), na sequência cronológica ISO 9000 (Gestão da Qualidade), ISO 14000 (Gestão ambiental), ISO 26000 (Responsabilidade social) e a série OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series) OHSAS 18001 (Saúde e segurança). (CARVALHO; PALADINI, 2012)

Os autores Carvalho e Paladini (2012) relatam ainda o ciclo da qualidade com as Eras da Qualidade, descritas por David Garvin, em 1992, sendo: Inspeção (verificação); Controle Estatístico do Processo (controle); Garantia da Qualidade (coordenação); Gestão Total da Qualidade (impacto estratégico).

Para Cury (2010) relata uma dimensão filosófica para a qualidade que advem do latim *qualitas*, sendo sua procedência mais profunda do grego *poiótes*, cujo fundamento de uma categorização ou classificação. Um bem além de característica comum e uniforme, esta distinção sempre distingui por adjtivação como qualidade social, qualidade total, dentre outras, e finaliza que o termo possui sentidos de muita complexidade.

Segundo Toledo *et al.* (2014) a palavra qualidade é bastante difundida na sociedade e nas empresas, gerando confusão devido ao seu subjetivismo. Os autores trazem três pontos sendo: atributo das coisas e pessoas; possibilita distinção ou diferenciação das coisas e pessoas; e determina natureza das coisas e pessoas, segundo definições dos dicionários Aurélio, Houaiss etc.

Dentro destas características introduz a subjetividade, contribuindo para a confusão na aplicação da palavra, pois as pessoas atribuem ou dizem a partir do seu ponto de vista. Confundem-se com outros conceitos de produtividade, eficácia e eficiência, citada como palavra ‘guarda-chuva’. (TOLEDO *et al.*, 2014)

Segundo Carpinetti (2012), o conceito de qualidade está associado com a satisfação dos clientes, que é uma tendência futura, predominante nas últimas décadas, e ao mesmo tempo em que contempla adequação ao uso, remete a conformidade das especificações do produto.

Toledo *et al.* (2014, *apud* SHEWHART, 1986) citam duas dimensões, sendo: objetiva ou qualidade primária, sendo a qualidade relativa as propriedades físicas, independente do ponto de vista do ser humano. E a subjetiva ou qualidade secundária, sendo a percepção das pessoas sobre as características objetivas e subjetivas, a capacidade do ser humano de pensar, sentir diferenciando as características do produto.

Na evolução das definições da qualidade ficou marcada dentro destas definições, a segunda dimensão com a aproximação da satisfação do consumidor, nas décadas de 1950 e 1960, trazida pelos ‘gurus da qualidade’ dentre eles:

Deming (1950) qualidade de produto como a máxima utilidade para o consumidor. Feigenbaum (1951) a qualidade como o perfeito contentamento do usuário. Juran (1954) a qualidade como a satisfação das necessidades do cliente. Ishikawa (1954) a qualidade efetiva é a que realmente traz a satisfação ao consumidor. Feigenbaum (1961) a qualidade como a maximização das aspirações do usuário. (TOLEDO *et al.*, 2014, p.3)

Carvalho e Paladini (2012) e Ferreira (2016) reafirmam as definições e as importâncias dos gurus da qualidade.

Nesta construção da evolução, Toledo *et al.* (2014) trazem que na década de 1970 surgiram outras quatro vertentes: a primeira com Juran (1991) com a adequação ao uso; a segunda com Crosby (1994) com a conformidade com os requisitos; a terceira com Taguchi (1996) a perda, mensurável e imensurável, que o produto infligi após o embarque e as causas

na sociedade; e a quarta a satisfação total do cliente, sendo considerada uma extensão da primeira.

Crosby (1994) define a qualidade: “A qualidade é um fator atingível, mensurável e lucrativo, que pode ser estabelecido desde que haja compromisso e compreensão, e que a pessoa esteja disposta a trabalhar duro.” (CROSBY, 1994, p.20)

O autor cita ainda que deve se tornar rotineiro o hábito de fazer a coisa certa da primeira vez. (CROSBY, 1994, p. 21)

Ao falar-se em qualidade, o autor complementa, que em todas as situações envolvem pessoas, para o sucesso da organização é preciso que o serviço seja planejado e executado corretamente.

Dentro deste contexto, Crosby (1994, p.31) cita cinco pressupostos errôneos para a definição da qualidade na prática: O primeiro é a atribuição de sinônimos de virtude, luxo, brilho ou peso, e em relação às coisas como ‘boa qualidade’, ‘má qualidade’ ou até ‘qualidade de vida’. Portanto, é preciso ser específico nesta mensuração definindo a qualidade como “conformidade com os requisitos”. O segundo pressuposto errôneo que a qualidade é intangível, que não pode ser mensurada. O indivíduo consegue distinguir nos processos o que teve um bom desempenho de algo que não teve conformidade. O terceiro pressuposto errôneo é sobre a economia da qualidade, o mais econômico seria acertar da primeira vez. Deve-se possuir certificação e qualificação dos processos e produtos. O quarto pressuposto que todo o problema é no funcionário que produz o processo. Todo o planejamento e criação merece atenção externas, pois são arquitetados fora da linha de produção. E o quinto pressuposto errôneo atribuir as causas do insucesso ao departamento da qualidade. É preciso atribuir nomes aos problemas e melhoramento da comunicação medindo e expondo os resultados com clareza e objetividade.

Dentro desta proposta, Crosby, em 1957, cria o programa Zero Defeitos “prevenção” é um programa de melhoria da qualidade, denominado de “ZD”, que é composto por catorze etapas, sendo: 1) comprometimento da gerência; 2) a equipe de melhoria da qualidade; 3) cálculo de qualidade; 4) avaliação do custo da qualidade; 5) conscientização; 6) ação corretiva; 7) estabelecimento de um comitê especial para o programa zero defeitos; 8) treinamento de supervisores; 9) dia zero defeitos; 10) estabelecimento de meta; 11) remoção de causa de erros; 12) reconhecimento; 13) conselhos da qualidade; 14) fazer tudo de novo. O programa é adotar atitudes de prevenção de defeitos, evitando duas causas: falta de conhecimento e desatenção, fazendo-o com um padrão pessoal.

Ao trazer para os dias atuais sobre a determinação de um padrão pessoal, Cury (2010, p. 16) complementa que “a qualidade afeta o ser no seu modo de ser e de agir”. E complementa que as ações de tornar claro as possibilidades de conhecimento da qualidade. E que dentro do campo educacional, a importância dos estudos, pesquisas, censos e planos de melhorias da educação.

Após a construção dos caminhos percorridos em prol das definições da qualidade, Toledo *et al.* (2014) sintetizam que é um “atributo das coisas ou pessoas”, e esta distinção determina a natureza das ações, resultando em diferentes abordagens ou tipos de qualidade, auxiliando no foco da gestão e exigindo comportamento distintos por parte da organização.

2.2 Qualidade em Serviços

A qualidade em serviços envolve algumas características: intangibilidade (abstração dos serviços) o benefício do serviço não é uma mercadoria, heterogeneidade (realização da tarefa baseada no relacionamento entre as pessoas) ocorrer ações e situações pessoais em relação aos serviços, estocabilidade (não armazenável, o serviço é realizado e entregue ao cliente) não haverá estoque em serviços, participação do cliente (necessidade da presença do cliente) nível alto de contato com o cliente e a operação, simultaneidade (produzidos simultaneamente com seu consumo), qualidade (avalia a participação, a produção e o resultado) o consumidor avalia todas as etapas de produção do serviço. (CARVALHO; PALADINI, 2012)

Ao propor o estudo em qualidade em serviços, o pesquisador deve estar atento aos tipos de serviços: massa (alto volume de clientes), profissionais (alto contato com os clientes), loja de serviços (intermediário de contato com o cliente) e dispor todos os sistemas para avaliar a percepção do cliente. Portanto, qualidade do serviço é igual ao serviço percebido menos o serviço esperado. (CARVALHO; PALADINI, 2012)

Carvalho e Paladini (2012) contextualizam que existem fatores que influenciam o serviço esperado, denominado de expectativa do cliente, como comunicação boca a boca, necessidades pessoais, experiência anterior e comunicação externa. Partindo destes fatores, os autores, evidenciam que os clientes são diferentes e possuem necessidades e desejos diferentes e que é necessário identificar os aspectos de desempenho a serem trabalhados para suas expectativas.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) relatam em suas pesquisas sobre qualidade em serviços esta diferença entre expectativa (serviço esperado) e percepção (serviço percebido),

gerando um coeficiente da qualidade do serviço. Grönroos (1985) complementa que as experiências e expectativas funcionam como um filtro positivamente ou negativamente em relação aos processos na prestação do serviço.

Os gestores de serviços estão atentos tanto ao gerenciamento do processo, quanto do produto final, pois uma parte do processo de serviço é tangível ao consumidor. (LOVELOCK; WRIGHT, 2006). Atualmente, o meio empresarial acredita que a qualidade é obtida por meio de um controle integrado de fatores internos e externos. Percebe-se, nesse contexto, que esta não é mais tratada como um processo e sim como um modelo de gestão organizacional, que se inicia com os fornecedores e finaliza com os clientes. (KOTLER; KELLER, 2006)

Dessa forma, compreender as percepções da qualidade dos clientes internos e externos das organizações irá direcionar as ações por parte dos gestores, proporcionando um melhoramento dos serviços e, por conseguinte, o aumento da competitividade das instituições.

Para os estudos realizados na construção deste trabalho, faz-se pertinente o posicionamento dos autores Tomassini, Aquino e Carvalho (2008) sobre a trajetória da qualidade dos serviços. Primeiramente, cita-se o trabalho realizado por Gummesson, na década de 1980, aprimorado com os preceitos de Grönroos, em 1984, com a comparação entre expectativas formadas previamente e percepções sobre a qualidade técnica e funcional, em relação à imagem que se tem da organização. Posteriormente, analisam-se os trabalhos de Parasuraman, Zeithaml e Berry, em 1985, na escola americana, chamado de postulado da desconfirmação, que traz a comparação entre expectativa e percepção. Posteriormente, foram levantadas algumas controvérsias sobre a expectativa. O artigo pesquisado traz a obra de Liljander e Strandvik, de 1993, os quais realizaram várias comparações e chegaram à conclusão de Parasuraman *et al.* Posteriormente, vem a obra de Cronin e Taylor, no ano de 1992, porém não retrata o postulado da desconfirmação. Portanto, há uma confirmação de que o estudo mais difundido e aceito é o SERVQUAL. Porém, ele deve ser adaptado ao tipo de negócio e atributos relevantes. Estas adaptações, foram feitas por Boulding e outros autores. Em 1993, tais referências foram retomadas e aplicadas por Mello e vários colaboradores, nos anos de 2001, 2002a, 2002b, no contexto do Serviço Educacional.

O trabalho realizado por Lourenço e Knop (2011), traz as mesmas opiniões dos autores Cronin Júnior e Taylor em 1994, já que critica o Servqual propondo uma escala alternativa: a SERVPERF, que utiliza uma abordagem diferente, na mensuração da qualidade não considera as expectativas dos clientes, apenas a percepção. Parasuraman *et al.* rebatem as críticas com base nas equivalências da escala; uma escala baseada somente em percepções é

mais econômica, não retratando as noções dos consumidores em relação à qualidade, reafirmando, portanto, a importância da escala SERVQUAL.

Tureta, Rosa e Oliveira (2007) complementam as discussões feitas pelos estudos dos autores, citando a pesquisa feita por Parasuraman, Zeithaml e Berry, em 1988: oferecer qualidade superior nos serviços representa um requisito básico para o sucesso. A qualidade do serviço, de acordo com Grönroos (1995), é qualquer coisa que o cliente perceba como tal. Assim, o padrão de qualidade será bom quando a qualidade experimentada atender às expectativas do cliente.

Nesse mesmo sentido, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) definem qualidade de serviço como a discrepância entre as expectativas normativas dos consumidores em relação ao serviço e suas percepções sobre a performance do mesmo. Em outro trabalho, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), baseados em Zeithaml (1987), conceituam a qualidade percebida como o julgamento do consumidor sobre a superioridade ou excelência de algo. Trata-se de uma atitude resultante da comparação entre expectativas e percepção de performance.

Cumprе ressaltar a diferença existente entre qualidade de serviço e satisfação. A primeira remete a um julgamento global, ou atitude, retratando a superioridade de um serviço; a segunda refere-se a uma transação específica (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

De um modo geral, os pesquisadores concordam que “expectativas” são uma referência na avaliação da performance de serviços. Contudo, há uma discussão sobre como incorporar essas expectativas na mensuração da qualidade dos mesmos (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1994), pois, antes de adquirir um serviço, o cliente já possui alguma expectativa, resultado de suas necessidades individuais, experiências e estímulos de propaganda.

Assim, uma vez que o serviço seja consumido, o cliente comparará a qualidade esperada com o serviço recebido (LOVELOCK; WRIGTH, 2006). Na ausência de um meio objetivo de mensuração da qualidade do serviço, uma alternativa para alcançar essa medida é a percepção de qualidade pelo consumidor (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988), estimada mais frequentemente pelo modelo SERVQUAL (BROWN; CHURCHILL JR.; PETER, 1993).

Portanto, pode-se perceber que, mesmo diante de algumas críticas em relação à escala Servqual, ela ainda é o modelo mais difundido e que melhor se adapta aos serviços educacionais, que é objetivo desta pesquisa.

2.3 Qualidade em serviços educacionais

No Brasil, a aprovação da Lei n.º 9.394, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação – LDB, desde 1996, provocou a avaliação da qualidade do Ensino Superior e exigiu certas mudanças para elevar a qualidade do corpo docente, como: o mínimo de um terço de professores com título de mestre ou doutor; um terço dos professores em regime de tempo integral: estabelecimento de 200 dias para o ano letivo. (OLIVEIRA, 2006)

Pertinente se faz expor que tal readequação impulsionou o crescimento das instituições de ensino superior no país, aumentando o número de alunos e, como consequência, o nível de escolaridade da população brasileira.

No governo de Itamar Franco, foi implementado o PAIUB – Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras, 1994, que avaliava apenas as universidades (não incluindo faculdades e outros institutos de ensino superior), de modo voluntário. Em 1996, no governo Fernando Henrique Cardoso, um segundo sistema de avaliação foi implementado e era constituído pelo Exame Nacional de Cursos (ENC), conhecido como “provão”, e pela Avaliação das Condições de Oferta, que consistia em visitas *in loco* para avaliar a qualificação dos docentes, instalações e organização didática – pedagógica. Este processo foi substituído, em 2004, pelo atual Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES), implantado no governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva. Atualmente, o SINAES engloba três categorias de avaliação, sendo elas: avaliação institucional; avaliação dos cursos e; avaliação dos estudantes, através do Exame Nacional de Avaliação de Desempenho de Estudantes (ENADE).

Além deste sistema formal de avaliação, as instituições de ensino superior passam pela análise de seu principal cliente, o aluno. Por isso, o ensino superior tem sido reconhecido como uma indústria de serviços e, como qualquer outro prestador, deve se empenhar para identificar as expectativas e necessidades de seus clientes.

Para contextualizar os autores Lourenço e Knop (2011), Tomassini, Aquino e Carvalho (2008) trazem a importância dos estudos da qualidade do ensino superior com as avaliações implementadas pelo governo federal, realizada pelo Ministério da Educação (MEC), compreendido pelo SINAES e ENADE, que também são citadas por outros autores dentre eles Coutinho (2007); Mello *et al.* (2001), Tureta *et al* (2006).

A autora Nogueira (2010) reafirma a importância da avaliação institucional, tanto interna quanto externa, proposta pelo SINAES, além da melhoria dos serviços educacionais, fortemente regulamentada pelo Governo Federal, as instituições estão em um mercado

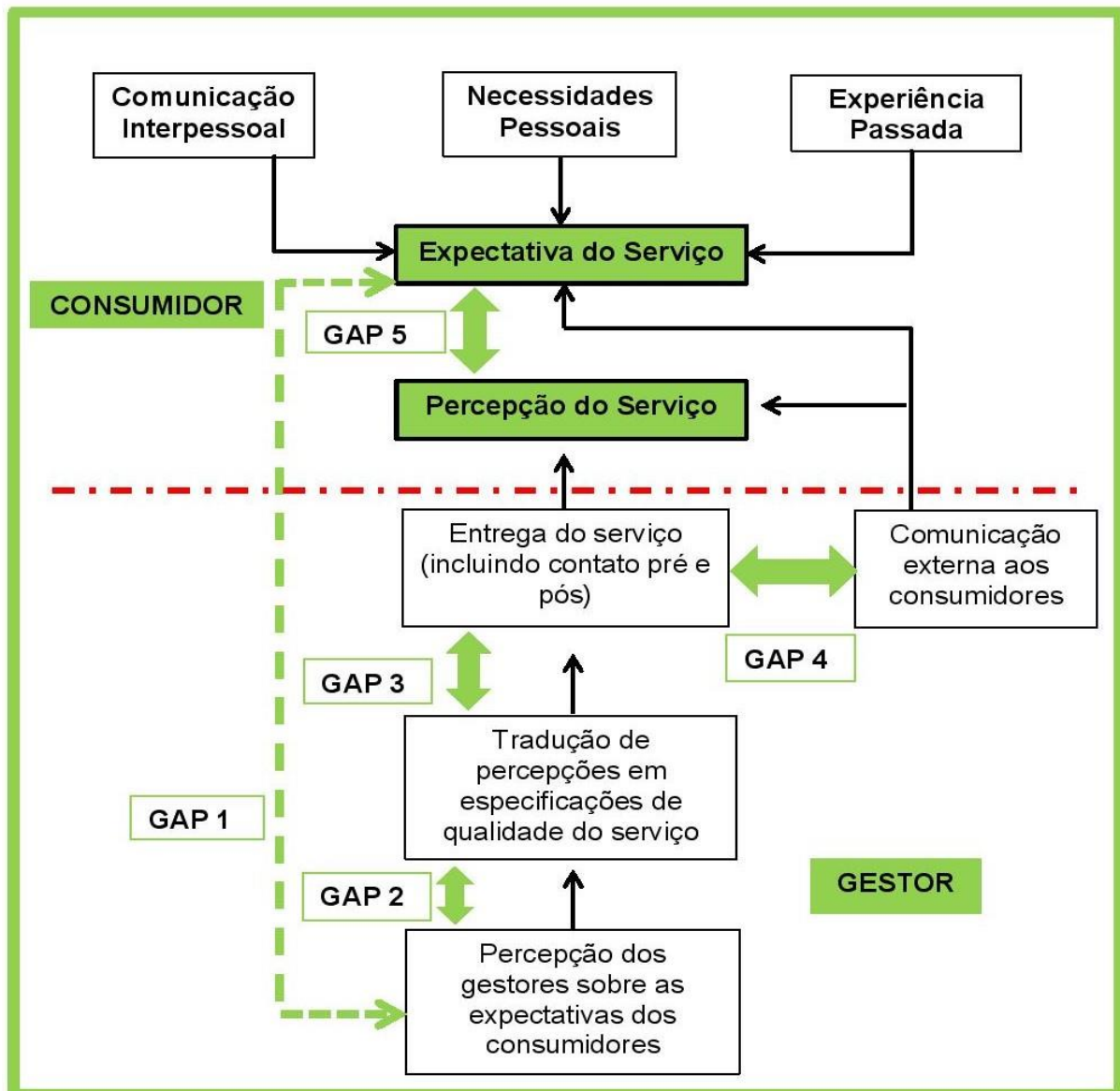
altamente competitivo. Nogueira referencia Coutinho (2007) quando expõe que a qualidade do serviço prestado pela instituição está relacionada à decisão do aluno renovar a matrícula, seja ela semestral ou anual. E complementa, segundo Kotler e Fox (1994), que a satisfação ou insatisfação dos clientes (alunos) são os melhores formadores de opinião acerca da instituição onde estão inseridos.

Segundo Mainardes e Domingues (2011), possuir uma imagem de qualidade tem sido fundamental para atrair e reter alunos em uma IES. Surge assim a necessidade do uso de instrumentos em busca desta avaliação individualizada das IES. Nesse sentido, a aplicação da escala SERVQUAL, segundo Lourenço e Knop (2011), pode ser uma boa escolha ideal.

2.4 A Escala SERVQUAL e sua Adaptação aos Serviços Educacionais

Para mensurar a qualidade, por meio de gaps, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) desenvolveram uma metodologia de comparação entre a diferença entre expectativa e a percepção do serviço prestado, dividida em dois contextos: gerencial e do cliente (Figura 1).

Figura 1 - Modelo de qualidade em serviços



Fonte: Adaptado de PARASURAMAN et al. (1985)

Segundo Martins *et al.* (2012), a escala SERVQUAL é um instrumento de escala múltiplo, baseado na definição conceitual da qualidade de serviço, que ajuda as organizações a entender melhor as expectativas e percepções que os clientes têm a respeito do serviço prestado, mostrando a diferença entre elas.

O instrumento de avaliação é um questionário estruturado, contendo 22 itens, distribuídos em 5 dimensões da qualidade, mensurando expectativa e desempenho, onde os dados são coletados.

Segundo Parasurman, Zeithaml e Berry (1988), o contexto da SERVQUAL envolve a percepção dos indivíduos dentro do contexto das 5 dimensões, sendo Tangibilidade (instalações físicas, equipamentos e aparência do pessoal), Confiabilidade (capacidade de

realizar o serviço prometido de forma confiável e precisa), Presteza (vontade de ajudar os clientes e fornecer um serviço rápido), Segurança (conhecimento e cortesia dos funcionários e sua habilidade para inspirar confiança e segurança) e Empatia (carinho, atenção individualizada a empresa fornece aos seus clientes). Mensurar o desempenho, conforme cálculo:

$$Q = P - E \quad (1)$$

Q = Qualidade

P = Percepção

E = Expectativa

Sendo,

Qualidade não satisfatória = $P < E$;

Qualidade satisfatória = $P = E$;

Qualidade ideal = $P > E$

Onde:

P= O valor da variável de percepção do desempenho do serviço prestado.

E= O valor da variável da expectativa de desempenho do serviço que será prestado.

Segundo Lourenço e Knop (2011), identificar as percepções sobre a qualidade de serviços educacionais em uma instituição de ensino pode frustrar, igualar ou superar as expectativas sobre a análise da amostra da população pesquisada. Desse modo, para a mensuração dos dados, optou-se por uma escala tipo Likert de 7 pontos, sendo a variação entre 1 (discordo) a 7 (concordo plenamente). A escolha por este tipo de escala se deu pela vantagem da percepção da igualdade psicométrica da distância entre os pontos na escala (VIEIRA; DALMORO, 2008).

O quadro 1 descreve os 7 pontos da escala Likert.

Quadro 1 – Escala tipo Likert com 7 pontos

1	2	3	4	5	6	7
DISCORDO	DISCORDO MINIMA- MENTE	DISCORDO MODERA- DAMA- MENTE	CONCORDO	CON- CORDO MINIMA- MENTE	CON- CORDO MODERA- DAMENTE	CON- CORDO PLENA- MENTE

Fonte: Elaborado pelo autor

Este modelo servirá como ferramenta no auxílio dos gestores para compreender os problemas e determinar ações para melhoria dos serviços prestados na Instituição de Ensino.

A adaptação da escala SERVQUAL será realizada com o auxílio da revisão da literatura que dará o suporte para a mensuração dos serviços educacionais das IES, usada para efetuar o levantamento das expectativas dos discentes do curso de graduação em Administração do Centro de Ensino Superior de Catalão (CESUC).

O quadro 2 demonstra as expectativas (E) e a percepção (P), sendo que, na primeira coluna, avalia-se o que os alunos, professores e gestores esperam de uma prestação de serviços educacionais de máxima perfeição, enquanto na coluna 2, fica demonstrada a percepção dos alunos, professores e gestores em relação à Instituição de Ensino Privada da qual parte.

Quadro 2 - Questionário SERVQUAL adaptado aos serviços de ensino

(Continua)

Dimensão	Expectativa (E)	Percepção (P)
Tangibilidade	1 - Excelentes instituições de Ensino Superior precisam ter equipamentos modernos como laboratórios, por exemplo. 2 - As instalações das instituições de Ensino Superior precisam ser conservadas. 3 - Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior precisam apresentar-se (vestimenta, asseio, etc.) adequadamente a sua posição. 4 - O material associado com o serviço prestado nas excelentes instituições de Ensino Superior, tais como revistas, impressos, precisa ter boa aparência visual e ser atualizado.	1 - Sua instituição de Ensino Superior tem equipamentos modernos como laboratórios, por exemplo. 2 - As instalações de sua instituição de Ensino Superior são conservadas. 3 - Os funcionários e os professores de sua instituição de Ensino Superior têm que apresentar-se (vestimenta, asseio, etc.) adequadamente a sua posição. 4 - O material associado com o serviço prestado na sua instituição de Ensino Superior, tais como revistas, impressos, tem boa aparência visual, são conservados e estão atualizados.
Confiabilidade	5 - Quando excelentes instituições de Ensino Superior prometem fazer algo em certo tempo, elas têm que cumprir rigorosamente. 6 - Quando um estudante tem um problema, as excelentes instituições de Ensino Superior demonstram sincero interesse em resolvê-lo. 7 - Excelentes instituições de Ensino Superior farão o serviço certo da primeira vez e persistirão na sua execução sem erro.	5 - Quando sua instituição de Ensino Superior promete fazer algo em certo tempo, ela cumpre rigorosamente. 6 - Quando você tem um problema, sua instituição de Ensino Superior demonstra sincero interesse em resolvê-lo. 7 - Sua instituição de Ensino Superior faz o serviço certo da primeira vez e persiste na sua execução sem erros.

Quadro 2 - Questionário SERVQUAL adaptado aos serviços de ensino

(Conclusão)

Dimensão	Expectativa (E)	Percepção (P)
Presteza	<p>8 - Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior prometem à seus clientes os serviços nos prazos em que eles são capazes de cumprir.</p> <p>9 - Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior estão dispostos e disponíveis durante o atendimento.</p> <p>10 - Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior terão sempre boa vontade em ajudar seus alunos.</p> <p>11 - Os empregados de excelentes instituições de Ensino Superior sempre estão dispostos para esclarecer as dúvidas dos seus alunos.</p>	<p>8 - Os funcionários e os professores de sua instituição de Ensino Superior prometem a você os serviços nos prazos em que eles são capazes de cumprir.</p> <p>9 - Os funcionários e os professores de sua instituição de Ensino Superior estão dispostos e disponíveis durante o atendimento.</p> <p>10 - Os funcionários e os professores de sua instituição de Ensino Superior têm sempre boa vontade em ajudar.</p> <p>11 - Os funcionários e os professores da sua instituição de Ensino Superior sempre estão dispostos a esclarecer suas dúvidas.</p>
Segurança	<p>12 - O comportamento dos funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior precisa inspirar confiança nos estudantes.</p> <p>13 - Os estudantes de excelentes instituições de Ensino Superior se sentem seguros em suas transações com a instituição.</p> <p>14 - Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior precisam ser corteses com os estudantes.</p> <p>15 - Os funcionários e professores de excelentes instituições de Ensino Superior precisam ter os conhecimentos necessários para responder às questões dos estudantes.</p>	<p>12 - O comportamento dos funcionários e dos professores de sua instituição de Ensino Superior inspira confiança.</p> <p>13 - Você se sente seguro em suas transações com a sua instituição de Ensino Superior.</p> <p>14 - Os funcionários e os professores de sua instituição de ensino superior são corteses.</p> <p>15 - Os funcionários e os professores de sua instituição de Ensino Superior têm os conhecimentos necessários para responder suas questões.</p>
Empatia	<p>16 - Excelentes instituições de Ensino Superior precisam ter horários de funcionamento convenientes para todos seus estudantes.</p> <p>17 - Excelentes instituições de Ensino Superior precisam ter funcionários e professores que deem atendimento individual a cada aluno.</p> <p>18 - Excelentes instituições de Ensino Superior precisam estar focadas no melhor serviço aos seus estudantes.</p> <p>19 - Excelentes instituições de Ensino Superior precisam entender as necessidades específicas de seus estudantes.</p>	<p>16 - Sua instituição de Ensino Superior tem horários de funcionamento convenientes para todos os estudantes.</p> <p>17 - Sua instituição de Ensino Superior tem funcionários e professores que dão atendimento individual a cada estudante.</p> <p>18 - Sua instituição de Ensino Superior está focada no melhor serviço aos seus estudantes.</p> <p>19 - Sua instituição de Ensino Superior entende as suas necessidades específicas como estudante.</p>

Fonte: Adaptado da escala SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985)

Na sequência, os entrevistados também irão fornecer dados demográficos e apontar a qualidade da educação na gestão investigada, atribuindo, ainda, pesos para as cinco dimensões da escala SERVQUAL.

2.5 Modelos de avaliação da qualidade em serviços

Conforme Mainardes e Domingues (2011), na construção do referencial teórico, faz-se necessário apresentar alguns autores que discutem os modelos de avaliação da qualidade em serviços, espelhado no modelo do TQM (Total Quality Management) com a filosofia da melhoria contínua, como missão e foco no cliente; melhores práticas, pessoas envolvidas e estruturas apropriadas. Tais observações também estão dispostas no estudo de Michael (1997 *apud* MAINARDES; DOMINGUES, 2011), correlacionadas com o estudo de pressões do stakeholders e crescente na melhoria da utilização de recursos, no ensino superior no Reino Unido. Esta proposta, que visa à profissionalização e reorientação do foco nos clientes, deu origem ao modelo EFQM (*Efficient Frequency Quality Management*) que toma como base a autoavaliação, com melhorias de ações planejadas, conforme explicitam os autores Hides, Davies e Jackson, em 2004.

O ensino superior é orientado ao cliente, por isso torna-se importante identificar os fatores críticos da qualidade do serviço da IES (MAINARDES; DOMINGUES, 2011 *apud* ABDULLAH, 2006). O autor propôs o HEdPERF (Medida de Satisfação de Clientes no Ensino Superior) como método de medir desempenho dos fatores da qualidade do serviço no ensino superior com 5 (cinco) fatores: 1) aspectos não acadêmicos; 2) aspectos acadêmicos; 3) confiança; 4) empatia; 5) estrutura da IES.

A partir desse modelo, Cronin Jr. e Taylor (1994) criticam a Servqual, propondo uma escala alternativa a SERVPERF. Utilizam os estudiosos uma abordagem diferente, pois na mensuração da qualidade não consideram as expectativas dos clientes, apenas a percepção. No artigo de Salomi, Miguel e Abackerli (2005), no entanto, fica evidente que os valores obtidos para os dois instrumentos SERVQUAL e SERVPERF são próximos entre si e comparáveis aos resultados da literatura estudada.

Grönroos (1995) cita o modelo de qualidade do serviço como a percebida pelo cliente, num modelo genérico, em duas dimensões: técnica e funcional. A técnica refere-se ao resultado do "processo de produção", características próprias do serviço ofertado. A funcional diz respeito à transferência do conteúdo do serviço ao cliente e maneira como o serviço é prestado. (LOURENÇO; KNOP, 2011)

Ainda segundo os autores, de forma mais clara, os primeiros esforços foram com Parasuraman, Zeithaml e Berry, em 1985, quando desenvolveram critérios ou dimensões, com lacunas para representar estas diferenças entre expectativa e oferta de serviços em 10 (dez) aspectos: 1) Tangibilidade; 2) Confiabilidade; 3) Rapidez de resposta; 4) Comunicação; 5) Credibilidade; 6) Segurança; 7) Competência; 8) Cortesia; 9) Compreensão do cliente e 10) Acesso.

Em 1988, os mesmos autores retratam a diferença por meio da seguinte definição “qualidade percebida é um julgamento global, ou atitude, relacionada à superioridade do serviço, enquanto satisfação é relacionada a uma transação específica.” (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988) Desta forma, propuseram a escala SERVQUAL, inicialmente com as dez dimensões e, posteriormente, reduzidas a cinco dimensões, sendo: 1) Tangibilidade; 2) Confiabilidade; 3) Presteza; 4) Segurança e 5) Empatia.

Destaca-se que o foco desta pesquisa é o estudo proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), com a aplicação da escala SERVQUAL, dentro das cinco dimensões para o melhoramento da gestão da qualidade em serviços educacionais.

2.6 Gestão da Qualidade do Serviço

A gestão da qualidade do serviço, segundo Grönroos (1995), é dividida em dois modelos, sendo: Modelo de Análise de Gap da Qualidade; Modelo da Qualidade de Grönroos e Gummesson. O referido autor complementa que alguns autores trazem que desenvolver qualidade é um meio de alcançar excelência, estabelecendo uma vantagem competitiva.

Segundo Oliveira e Ferreira (2009), a gestão da qualidade é a garantia de sobrevivência da organização, trabalhando em prol de garantir ao cliente sua satisfação com bens e serviços produzidos, em tempo de entrega, e ao preço que o cliente consiga pagar, sabendo ouvi-lo para transcender suas expectativas.

Grönroos (1995) complementa que há uma visão errada quando se diz que investir em qualidade é aumentar custos e cita Leonard e Sasser (1982): “...esforços para elevar a qualidade quase sempre resultam em uma maior produtividade...[e] esforços para elevar a produtividade normalmente se veem compensados em uma melhor qualidade.” Os gerentes devem, portanto, definir novas relações para eficácia da produção, satisfação dos empregados e lucratividade. O aumento nos custos se dá, na verdade, em situações em que os trabalhadores precisam ficar consertando erros de outros trabalhadores, ou seja, o retrabalho.

Nesse interim, fica evidente que os programas de qualidade devem ser contínuos, pois, se tratados de forma isolada, ao longo tempo, irão fracassar. Grönroos (*apud* KING, 1984) afirma que o objetivo é o comportamento da qualidade com o envolvimento de todos da organização.

2.6.1 Modelo de Análise do Gap da Qualidade

Segundo Parasuraman *et al.* (1985) e Zeithaml *et al.* (1988), o modelo de análise do Gap de Qualidade é destinado ao uso para análise das fontes dos problemas da qualidade e auxílio aos gerentes a compreenderem como a qualidade do serviço pode ser melhorada.

Primeiro demonstra-se como a qualidade por serviço emerge, e trazem-se os fenômenos relacionados ao cliente com o serviço esperado: Experiências passadas; Necessidades pessoais; Comunicação boca a boca. Tais experiências são influenciadas pelas atividades de comunicação da empresa com o mercado, que resultam no serviço experimentado: Chamado de serviço percebido; Resultado de decisões e atividades internas. As percepções da gerência com relação à expectativa dos clientes orientam as decisões às especificações da qualidade do serviço, a serem seguidas pela organização no momento da entrega do serviço. (GRÖNROOS, 1985)

Ainda segundo Grönroos (1985), o cliente experimenta a entrega e o processo de produção do serviço como um comportamento da qualidade relacionada ao processo e à solução técnica recebida como um componente da qualidade relacionada ao resultado. A estrutura demonstra os passos a serem considerados na análise e planejamento da qualidade dos serviços, sendo os cinco vistos como discrepâncias entre os vários elementos os chamados Gaps da Qualidade.

Os Gaps (lacunas) são os resultados das inconsistências no processo de gestão da qualidade e são distribuídos da seguinte forma:

- Gap 1: Lacuna na Percepção Gerencial
- Gap 2: Lacuna na Especificação da Qualidade
- Gap 3: Lacuna na Entrega dos Serviços
- Gap 4: Lacuna nas Comunicações com o Mercado
- Gap 5: Lacuna na Qualidade Percebida do Serviço

O Gap final (5) é aquele entre o serviço esperado e o percebido, sendo que o serviço não é coerente com o serviço explorado, como ilustrado na figura 1.

Grönroos traz em suas pesquisas o estudo de Bown e Swartz (1989), que é a forma para identificar as inconsistências entre o prestador de serviço e o cliente, reformulando suas estratégias e táticas para melhoria da satisfação. O referido autor lembra que o modelo de análise do gap da qualidade evoluiu para o modelo expandido da qualidade do serviço (SERVQUAL).

Conforme citado por Vogels *et al.* (1989), estes modelos podem ser utilizados com frequência, porém essas situações são até certo ponto singulares e que alguns casos os itens do SERVQUAL podem ter que ser reconsiderados. (GRÖNROOS, 1985, p. 85)

2.6.2 Modelo da Qualidade de Grönroos-Gummesson

Segundo Grönroos (1995), o modelo da Qualidade de Grönroos-Gummesson baseia-se em dois modelos, com duas abordagens, sendo o modo 4Q de Gummesson:

1. Todo mundo contribui para a qualidade e existe uma quantidade de fontes diferentes da qualidade em uma empresa. (GRÖNROOS, 1985 apud GUMMESSON, 1987a)
2. O modelo de Grönroos da Qualidade percebida do Serviço gira em torno das dimensões da percepção da qualidade.

Neste modelo, são citadas 4 (quatro) fontes da qualidade, sendo:

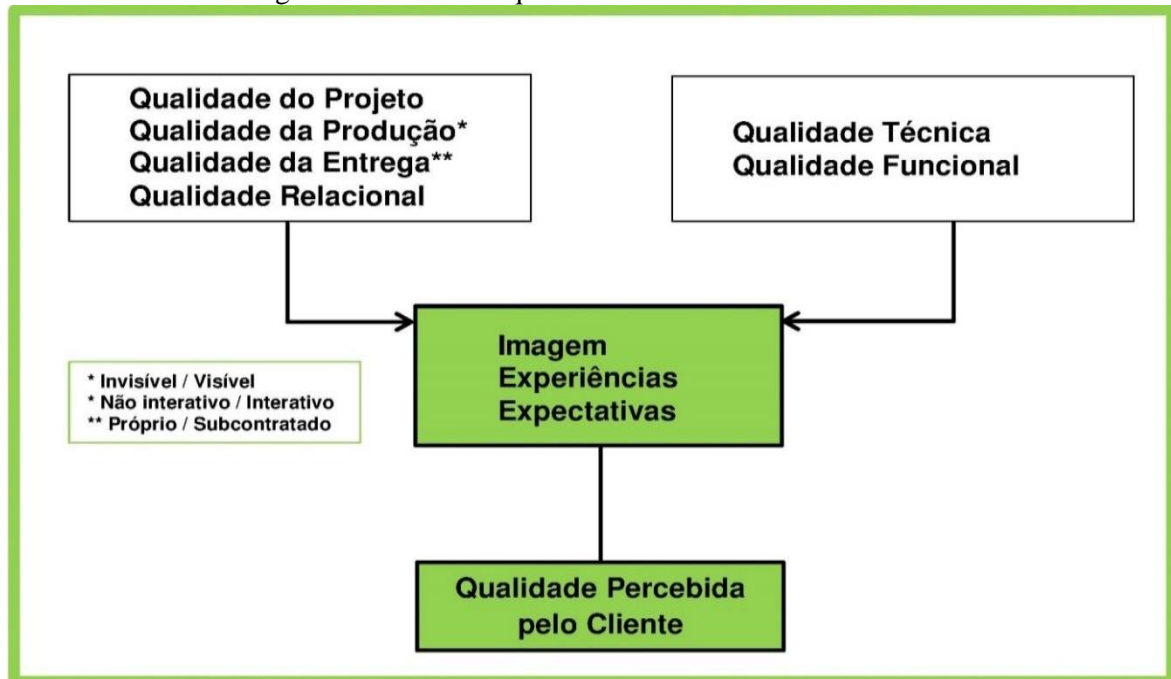
- Projeto;
- Produção;
- Entrega;
- Relações.

Essas fontes irão resultar em impactos na qualidade percebida pelo cliente, influenciadas pela:

- Qualidade Técnica: resultado dos bens e serviços;
- Qualidade Funcional: processos interativos que envolvem comprador e vendedor.

O modelo de qualidade de Grönroos-Gummesson é demonstrado pela figura 2:

Figura 2 - Modelo de qualidade de Grönroos-Gummesson



Fonte: Adaptado de Grönroos (1995)

O autor relata que todas as fases do processo possuem a comparação quando se trata da fabricação de produtos ou serviços. No tocante aos serviços, o cliente se envolve no processo de projeto. Tomassini, Carvalho e Aquino (2008) falam sobre o relacionamento a longo prazo, com sustentabilidade e lucros para as organizações, relatados nas pesquisas de Grönroos em 2004, no Marketing de Serviços. Quando as expectativas são satisfeitas, é mais fácil manter o relacionamento, chegando ao ponto de o cliente trabalhar em defesa da organização, como advogados.

Outro autor citado nesta linha de pensamento, segundo Tomassi, Carvalho e Aquino (2008 *apud* HOLMLUND, 2004), que melhora este prisma sobre relacionamentos duradouros como os educacionais. O estudioso citado traça os relacionamentos pessoais entre cliente e prestador de serviço, compostos de: Atos, os quais, dentro deste universo, seriam aulas durante o semestre letivo; Episódios, que seriam os períodos, e Sequências seriam os cursos, envolvendo neste processo, dinâmicas de expectativas e percepções.

Deve-se avaliar a interação com este cliente na qualidade funcional, na “produção”. A qualidade técnica é o processo total da produção, em que o consumidor participa, em boa parte dos processos, avalia, acompanha, verifica as instalações e maquinários, impactando também na qualidade funcional. (GRÖNROOS, 1995) O autor esclarece que as expectativas e experiências demonstram que as relações funcionam como um filtro, positivamente ou negativamente.

Castro (2015) traz para o contexto da educação uma análise para a pesquisa, a qualidade técnica, a aula que o professor ministra para os alunos numa sala de aula, e qualidade funcional, como o professor se comportam nesta sala, ao transmitir seus conhecimentos para o grupo de alunos.

Ao contextualizar a influência do professor no auxílio do desenvolvimento da gestão das instituições de ensino, as autoras Vasconcellos e Berbel (2000) descrevem o profissional do ensino superior como um indivíduo com maior autonomia, com uma série de atuações, destrezas, conhecimentos, atitudes e valores. Como se pode perceber, tal relação está intimamente ligada aos alunos, perpassando a relação de cliente.

As autoras citam a colaboração social do professor no intuito de estimular a solução de problemas da realidade, acrescentando novos valores, rompendo preconceitos e mitos, dentro da ética. (VASCONCELLOS; BERBEL, 2000)

Na busca por essa qualidade, a gestão traz os ensinamentos da sala de aula para o contexto organizacional sobre a relação humana, podendo gerar situações de preconceitos, simpatias e antipatias que podem influenciar no julgamento e nas decisões.

Segundo Vasconcellos e Berbel (*apud* Jimenez, 1997), o profissional da educação deve estar alicerçado em três valores: a amabilidade, a diligência e o respeito. A *amabilidade* é a aplicação dos conhecimentos de maneira indiferenciada, adaptando-se a cada caso que esteja tratando, criando um clima de confiança e interpretando as necessidades dos clientes. A *diligência* realiza da melhor forma possível sem poupar esforços. O *respeito* tratar o cliente como pessoa, prestando ajuda e oferecendo toda atenção.

A gestão dos serviços educacionais requer características e ações individualizadas com necessidades variadas dos indivíduos a serem atendidos. Em busca da satisfação das pessoas, as autoras Vasconcellos e Berbel (2000) relatam a fala de Mota (1984) que afirma que, além dos valores éticos da profissão, devem ser levadas em consideração as qualidades inatas ou adquiridas ao longo da atuação profissional, citando: A *Prudência* na análise de situações sérias e difíceis para tomar as decisões de forma segura; A *Coragem* para reagir às críticas injustas, defendendo os pontos da verdade e justiça para a tomada das decisões; A *Perseverança* onde qualquer trabalho está sujeito ao insucesso e fracassos devendo ser sempre superados; A *Compreensão* é a facilidade do diálogo, da aproximação nas relações humanas e profissionais; A *Humildade* representa uma avaliação das suas limitações e a abertura para novas aprendizagens em busca do aperfeiçoamento, inclusive com o auxílio de outros profissionais.

No artigo as autoras trazem as considerações de Paulo Freire (1998, p. 165)

[...] Nem a arrogância é sinal de competência nem a competência é causa de arrogância. Não nego a competência, por outro lado, de certos arrogantes, mas lamento neles a ausência de simplicidade que, não diminuindo em nada o seu saber, os faria gente melhor. Gente mais gente. (VASCONCELLOS; BERBEL *apud* FREIRE, 1998, p. 165)

A imparcialidade põe lado a lado os preconceitos e reage contra os mitos, agindo de maneira justa em todas as situações sempre com imparcialidade.

Em busca desta qualidade, seja nas relações administrativas, dentro de sala de aula, seja em qualquer lugar, podem ser geradas situações em que deverão ser levados em considerações os valores éticos da prudência, coragem, perseverança, compreensão e humildade para as tomadas de decisões na gestão dos serviços educacionais.

3 MÉTODO DE PESQUISA

Para realização desta pesquisa, foram adotados procedimentos metodológicos com a intenção de responder a pergunta de pesquisa, como escopo de atingir o estudo proposto sobre a temática da gestão da qualidade e qualidade em serviços educacionais. Segundo Gerhardt e Silveira (2009), a metodologia é o caminho escolhido para se chegar ao fim proposto da pesquisa.

3.1 Hipóteses

Com o objetivo de analisar as expectativas e percepções dos indivíduos envolvidos na pesquisa e obedecer aos critérios estabelecidos, foram estabelecidas as seguintes hipóteses:

H0: Os discentes, docentes e gestores do curso superior de graduação em Administração possuem a mesma percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados pelo Centro de Ensino Superior de Catalão.

H1: Os discentes, docentes e gestores do curso superior de graduação em Administração não possuem a mesma percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados pelo Centro de Ensino Superior de Catalão.

Em vista de responder a essas hipóteses em relação aos indivíduos envolvidos na pesquisa, dentro de uma instituição de ensino superior privado no curso de Administração, sendo discentes, docentes e gestores, foi calculada a diferença entre as médias dos escores da expectativa e percepção para cada dimensão da escala SERVQUAL, tentando verificar se há qualidade na educação, dentro do que foi proposto por Parasuraman *et al.* (1988).

O primeiro procedimento a ser realizado no estudo foi o cálculo das médias, utilizando o programa de software Excel, pacote Office, da *Microsoft* na plataforma *Windows*, e da IBM, SPSS 20.0, apresentados nos resultados e discussões da pesquisa.

3.2 Locus e Universo da Pesquisa

Segundo Gil (2010), a amostra é uma parte significativa de todo o universo (Prodanov e Freitas, 2013, p.58). O objetivo do estudo de caso é a reconstrução ou a descrição do caso, segundo Ragin e Becker (1992) citado por Flick (2013, p.75.). Como o estudo é bastante amplo podemos utilizar pessoas, comunidades, organizações e instituições; como proposta de análise do caso. Pensando neste universo a escolha da população a ser estudada é feita de

forma intencional, e realizou-se a pesquisa no Centro de Ensino Superior de Catalão (CESUC), com ênfase no curso de Administração.

Dentro do contexto das instituições é preciso fazer um breve relato da composição do grupo CESUC, atualmente é formado por três instituições de ensino superior privada, sendo o Centro de Ensino Superior de Catalão (CESUC), a Faculdade de Ensino Superior de Catalão (FACULDADE CESUC) e a Faculdade de Tecnologia de Catalão (FATECA), localizadas na cidade de Catalão, no Estado de Goiás. O CESUC é composto por cursos de graduação e pós-graduação *lato sensu* em Administração e Direito, a FACULDADE CESUC composta por curso de graduação em Ciências Contábeis, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Fisioterapia, Psicologia e Sistemas de Informação, e a FATECA por curso superior de tecnologia em Logística.

As instituições contam com aproximadamente 3000 alunos, 84 professores e 73 técnicos administrativos, distribuídos em pessoal de apoio, técnicos e gestores.

O Centro de Ensino Superior de Catalão (CESUC), fundado em 1985, mantida pela Associação Catalana de Educação, dispõe de uma área construída de aproximadamente 17 mil m², onde se encontram distribuídos salas de aulas, laboratórios de informática, auditório, biblioteca, centro administrativo e de convivência, com o objetivo de atender a demanda de jovens e outros interessados, da região sudeste de Goiás e parte do Triângulo Mineiro, em cursar uma graduação ou uma pós-graduação.

O campo da pesquisa é o CESUC, sendo que o universo serão três grupos de discussão compostos por discentes, docentes e gestores do Curso de graduação em Administração do Centro de Ensino Superior de Catalão, buscando esclarecer a percepção da qualidade dos serviços educacionais em uma Instituição de Ensino Superior Privada na região macro do Sudeste de Goiás, em especial na cidade de Catalão/GO.

Este estudo foi dividido em três etapas distintas. Na primeira etapa, realizou-se um levantamento bibliográfico para conhecer os assuntos que estavam relacionados à temática da pesquisa. Nesta etapa, foram elaboradas fichas contendo as principais ideias identificadas em cada texto e a relação que ela estabelece com a pesquisa e com outros autores, relacionados a Qualidade, Qualidade em Serviços, Qualidade em Serviços Educacionais, Gestão da Qualidade do Serviço, Legislação do Ensino Superior e SERVQUAL.

A segunda etapa constitui-se da aplicação da escala SERVQUAL adaptada aos serviços educacionais de uma instituição de ensino superior. Martins *et al*, (2012) esclarece que a escala SERVQUAL é um instrumento de escala múltiplo, baseado na definição conceitual da qualidade de serviço, que ajuda as organizações a entender melhor as

expectativas e percepções que os clientes têm a respeito do serviço prestado, mostrando a diferença entre elas.

O modelo foi aplicado em um teste piloto para verificação, ajustes e correções necessárias, denominado de pré-teste. Segundo Prodanov e Freitas (2013), este procedimento serve para eliminar problemas potenciais para uma pequena amostra de pessoas, determinando, desta maneira, o tipo de amostra a ser estudada.

Nesta pesquisa, foi utilizada uma amostra intencional ou de seleção racional, do tipo não probabilístico, com um subgrupo do total da população. Sendo que a principal vantagem é o baixo custo de seleção, porém com bastante conhecimento da população. É o tipo de amostra mais simples, pois o pesquisador direciona intencionalmente ao grupo a qual quer saber sua opinião (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 99)

O uso desta metodologia se justifica pela população a ser estudada, sendo alunos do primeiro, quinto e oitavo período, professores dos mesmos períodos e gestores na sua totalidade, tornando a pesquisa rica em termos qualitativos.

Em seguida, foi realizada a aplicação dos questionários, tabulações e análise dos dados extraídos na análise do gap 5 (Figura 1) da escala SERVQUAL, dos atores envolvidos na investigação, em especial os discentes (alunos do curso de Administração, em especial dos períodos 1º, 5º e 8º), docentes (professores dos períodos 1º, 5º e 8º) e os gestores (diretores, coordenador de curso e coordenação pedagógica).

A aplicação nestes períodos foi intencional com o objetivo de pesquisar alunos do primeiro período (ingressantes) com nenhum conhecimento de qualidade, alunos do quinto período (meio do curso) que estão sendo inseridos com conhecimentos da qualidade, e alunos do oitavo período (concluintes) com conhecimentos aperfeiçoados no universo da gestão da qualidade.

Foi traçada a comparação da percepção dos alunos, professores e gestores com as 5 dimensões da qualidade (Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia), mensurando serviços educacionais da IES, contendo 22 variáveis. Baseado na escala SERVQUAL, desenvolvida por Parasuraman, Zeithmal e Berry (1985), busca-se verificar a extensão das expectativas e percepções dos clientes com relação aos serviços prestados (SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005), sendo calculado o grau de tolerância das expectativas dos discentes, docentes e gestores dentro dos níveis de aceitabilidade.

A terceira etapa do projeto foi o fechamento do tema investigado, com o qual objetivou-se apontar os pontos de dificuldades que devem ser transpassados pela qualidade dos serviços prestados no curso de graduação em Administração e fomentar a mensuração da

qualidade dos serviços educacionais prestados pelo CESUC. Este é o momento em que foram apresentadas as limitações da pesquisa.

3.3 Abordagem da Pesquisa

A abordagem metodológica que orientou esse projeto de pesquisa foi de natureza quantitativa. Prodanov e Freitas (2013, p. 26) esclarecem os métodos que deverão ser seguidos nos procedimentos de investigação científica dos fatos da natureza e sociedade.

Classificar a investigação foi importante para alinhar com os objetivos do estudo, optou-se por uma Pesquisa Descritiva, por meio de um levantamento do tipo *Survey*, com base um corte transversal com variáveis quantitativas. Segundo Prodanov e Freitas (2013), uma das características da pesquisa é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário, como instrumento de avaliação. Este procedimento foi feito diretamente com o grupo de interesse, sendo alunos, professores e gestores do curso de graduação em Administração do CESUC, cuja investigação extraiu-se os dados.

3.4 Instrumento de Coleta dos Dados

O instrumento de levantamento de dados a ser utilizado foi uma ferramenta psicométrica, a escala SERVQUAL, composta por questionários semiestruturados, responsáveis pela aferição qualidade em serviços educacionais, sob a ótica de duas perspectivas. A primeira foi responsável por mensurar as expectativas de qualidade dos serviços prestados e a segunda as percepções. O questionário é um instrumento de coleta de dados, a linguagem deve ser simples e direta, seguido de instrumentos que expliquem sua natureza e ressaltem a importância das respostas, onde os pesquisadores atualmente, estão utilizando de meios eletrônicos para facilitar, agilizar e reduzir custos (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 108)

A escala a ser utilizada, a SERVQUAL (PARASURAMAN *et al.*, 1985), foi adaptada aos serviços educacionais prestados pelas Instituições de Ensino Superior Privada.

3.5 Critérios de Inclusão e Exclusão dos Sujeitos da Pesquisa

Os pesquisados escolhidos para a pesquisa obedeceram a critérios de inclusão e exclusão. O recrutamento destes indivíduos foi de forma distinta tanto no pré-teste quanto

para a pesquisa. Os discentes dos 1º, 5º e 8º período foram com matrícula regular no curso de graduação em Administração, ambos os sexos e com faixa etária superior a 18 anos, sendo excluídos os alunos menores de 18 anos por haver necessidade de autorização dos pais. Os docentes que tenham vínculo empregatício com o CESUC e que ministrem aulas no curso de Administração, preferencialmente nos períodos (1º, 5º e 8º). Os gestores vinculados ao CESUC e que exerçam cargos de chefia e coordenação da Instituição.

Em relação aos questionários, foram mantidos os que foram respondidos na sua totalidade os dados sociodemográficos e as variáveis da pesquisa, e descartados os que possuíam alguma nulidade das questões, o que facilita uma amostra de conveniência.

Os critérios de inclusão e exclusão tiveram o objetivo de selecionar os participantes, bem como a de responder eficazmente à pergunta da pesquisa.

3.5.1 Consentimento livre e esclarecido

Os pesquisados para o pré-teste da pesquisa obedeceram aos critérios de seleção de inclusão, e foram convidados a participarem da pesquisa como atores principais. O pesquisador apresentou os a proposta da pesquisa a qual foram submetidos, descrevendo e relatando os objetivos, riscos e benefícios da pesquisa. Aceitando a participação voluntária do pesquisado, foram lhe entregue uma cópia do termo de consentimento livre e esclarecido em duas vias (Anexo B). O indivíduo efetuou a leitura do termo para que poderiam ser esclarecidas as dúvidas. Logo após foi colhida à assinatura do termo que formalizou a participação do mesmo na pesquisa.

Os indivíduos que foram selecionados conforme requisitos de recrutamento receberam do pesquisador uma carta convite por e-mail que foi fornecida pela Instituição. Segundo Flick (2013, p. 167), o levantamento on-line por meio de questionários baseado na rede ou experimentos na Internet é crescente. E são mais flexíveis e atrativas na formatação do questionário, sendo que as vantagens são: baixo custo, menor tempo de execução, facilidade do uso, poder de alcançar pessoas em longas distancias e índice de respostas.

As ferramentas e serviços eletrônicos utilizados, neste caso, foram: o questionário, enviado por meio eletrônico com o auxílio do serviço do Google *Survey*, denominado Google Docs; Formulário eletrônico, foi utilizado para a construção do questionário eletrônico. O entrevistado recebeu o link para responder o questionário, acoplado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, que teve como pré-requisito para prosseguir a respondê-lo a aceitação ou não do referido termo.

3.6 Procedimentos

Este projeto de pesquisa obedeceu aos requisitos e procedimentos da Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, que trata das diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos (SAÚDE, 2013).

O projeto de pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética com o cadastro na Plataforma Brasil, CAAE: 49532215.0.0000.5083, Número do Parecer: 1.306.726 e aprovado (Anexo C). A aplicação da escala SERVQUAL teve anuência do diretor do CESUC (Anexo D).

3.6.1 *Teste piloto*

Para ajuste da ferramenta foi feito um pré-teste no dia 30 de novembro de 2015 com uma amostra de 38 alunos, sendo 17 do 1º, 6 do 5º e 14 do 8º período de Administração. Nos dias 02 a 06 de dezembro, participaram 07 professores e no período de 30 de novembro a 03 de dezembro foram abordados 04 gestores do CESUC. Nesta fase, foi avaliado o instrumento, sua compreensão e detecção dos problemas de entendimento. Após o pré-teste, o instrumento foi ajustado para aplicação nos grupos a serem pesquisados.

Para o desenvolvimento da pesquisa, o questionário SERVQUAL, na sua versão final, foi aplicado para uma amostra dos alunos do 1º, 5º e 8º de uma população de 327 alunos do curso de graduação em Administração do CESUC, Catalão/GO. Os questionários versaram sobre expectativa e percepção, sendo aplicados para alunos ingressantes, no meio do curso e concluintes. O mesmo aconteceu com os docentes que estão vinculados a estes alunos, sendo 19 professores. Ambos os questionários também foram aplicados aos gestores da Instituição, sendo: Diretora Geral, Diretor Acadêmico, Coordenador de Curso e Coordenadora Pedagógica. (Anexos E, F e G)

O questionário on-line foi provido do esclarecimento da escala de medida a ser adotado. A escala possuiu sete pontos, variando de 7 para “concordo plenamente”, 6 para “concordo moderadamente”, 5 para “concordo minimamente”, 4 para “concordo”, 3 para “discordo moderadamente”, 2 para “discordo minimamente” e 1 para “discordo” (Quadro 1).

Como ponto de partida, o pesquisado recebeu o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e o Consentimento da Participação da Pessoa como Sujeito para assinatura para concordância com a participação da pesquisa (Anexo A e B). Na sequência, após a aplicação dos questionários foram aferidas e transferidas as respostas para o software IBM® SPSS

Statistics® 20.0, para a parametrização das variáveis da pesquisa. Para posterior verificação das inconsistências e ajustes e tratativa dos dados.

3.6.2. Coleta de dados

Ao aprofundar nas análises, foi percebida uma inconsistência no tocante a identificação para se chegar ao coeficiente de qualidade, onde não foi possível identificar qual participante tinha respondido o questionário expectativa e percepção. Posteriormente, foi realizada uma nova coleta de dados manualmente e contou com o envolvimento no ato da aplicação do pesquisador e de uma auxiliar para ajudar no recebimento dos questionários.

Com esta nova aplicação, as amostras atingiram 88 discentes, 19 docentes e 4 gestores. O que foi percebido entre as duas metodologias adotadas é que o eletrônico foi mais ágil e evitou que o pesquisado não excluía nenhuma pergunta e obteve 100% das respostas das questões. No processo manual, esta eficiência não aconteceu, havendo o descarte dos indivíduos respondentes em relação às questões em relação às dimensões pesquisadas.

Porém, o manual possui um ponto positivo em cima do eletrônico, no tocante a adesão dos alunos no processo. Pois, no eletrônico foi feito o convite e teve o deslocamento até o laboratório de informática, sendo que o manual foi realizado dentro da própria sala onde o aluno se encontrava.

O processo com os discentes se deu dentro da sala de aula onde obteve-se uma maior adesão, entre os dias 05 a 24/05/2016, diferentemente dos dois outros grupos pesquisados.

Para o preenchimento dos questionários dos docentes, também foi utilizada a ferramenta do Google Docs, enviada por correio eletrônico com as explicações e objetivos da pesquisa, juntamente com endereço eletrônico para os questionários Expectativa: <http://goo.gl/forms/vRqu2HK9hv> e Percepção: <http://goo.gl/forms/IBkDIHsmBO>.

O mesmo problema ocorrido com a coleta dos alunos também se deu com os professores, quando a tentativa se deu por meio eletrônico, no tocante à identificação e cruzamento das respostas em relação ao questionário Percepção e Expectativa.

Agora, em relação ao grupo dos docentes, o período de abordagem entre os dias 05 a 23 de maio de 2016, realizado na sala dos professores. O pesquisador expôs os objetivos da pesquisa e sua importância para o meio acadêmico.

O curso de Administração possui um total de 19 docentes, lembrando que o foco da pesquisa são os professores das turmas do 1º, 5º e 8º, porém foram abordados todos os

professores do curso com o objetivo de identificar qual o perfil dos docentes do curso avaliado.

Ressalta-se que na modalidade manual a execução é longa e a adesão não é imediata, como se percebeu com o modelo eletrônico em relação aos professores.

O período de coleta dos dados dos gestores foi entre os dias 06/05/2016 a 12/05/2016.

O item “A” do questionário sociodemográfico, em relação aos gestores, estava distribuído em Diretor e Coordenador, com a proposta de avaliar os diretores (diretora geral e diretor acadêmico) e coordenação (coordenação de curso e coordenação pedagógica). O intento foi atingido em 100%, totalizando 4 gestores.

Após a análise das variáveis de controle, sendo relação com a faculdade, gênero, faixa etária, renda e período de curso, analisaram-se os dados referentes às dimensões tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia.

De posse dos dados coletados e digitalizados, por dois digitadores, fez-se o confronto dos dados para determinação das inconsistências.

3.6.3 Tratamento dos dados

Para atender os objetivos propostos e responder a pergunta da pesquisa, utilizou-se de análises e validações das escalas e dados por meio das técnicas estatísticas descritiva e inferencial.

A diferença entre a expectativa criada e a percepção recebida gera um coeficiente que representa a qualidade mensurada. A confiabilidade do instrumento foi determinada pelo cálculo do Alfa de Cronbach. Segundo Hora, Monteiro e Arica (2010) o coeficiente alfa de Cronbach, apresentando em 1951, por Lee J. Cronbach, como maneira de estimar a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa, mede a correlação entre respostas em um questionário por meio da análise do perfil das respostas dadas pelos respondentes, observando pela correlação média entre as perguntas. O coeficiente varia de 0 a 1, sendo que os valores menores que 0,6 indicam confiabilidade insatisfatória, e os acima de 0,9 representam uma ótima consistência das escalas. O valor mínimo aceitável do alfa é 0,70, sendo que o item que obtiver valor inferior terá sua consistência interna da escala utilizada considerada como baixa.

Com o objetivo de responder um dos itens dos objetivos específicos desta pesquisa, aplicou-se o teste de confiabilidade Alfa de Cronbach.

Para avaliar as diferentes fontes de variação que podem ocorrer em um conjunto de valores recorreu-se a análise de variância (ANOVA), segundo Marôco (2011), deve-se verificar se existem diferenças nas médias dos grupos expectativa e percepção. Ainda, segundo este autor, o objetivo é determinar a média geral e verificar o quão diferente cada média individual das variáveis são da média geral.

O teste ANOVA descobre a diferença entre as médias de grupos, feito por meio da partição da variância. A variabilidade nos escores, tanto dentro ou entre grupos, representa a variância total. Para isso é preciso estimar por quanta variância cada uma dessas componentes é responsável. Em busca de responder se as variâncias populacionais são homogêneas, testando as hipóteses:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 \quad \text{OU} \quad H_0: \alpha_1 = \alpha_2 = \alpha_3$$

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \quad \text{OU} \quad H_0: \alpha_1 \neq \alpha_2 \neq \alpha_3$$

Apurou-se, com os dados, em relação à média das dimensões em detrimento ao coeficiente de qualidade da pesquisa que os indivíduos da instituição de ensino superior possuem divergências de opiniões.

No intuito de responder a hipótese nula (H_0) versus a hipótese alternativa (H_1), buscou-se perceber quais são os pares de médias com níveis de significância diferentes. Segundo Marôco (2011, p. 215), existem vários testes *Post-hoc* para comparações múltiplas das médias. O autor traz ainda as citações dos autores Steel e Torrie, em 1980, que não há um consenso em qual teste é o mais apropriado.

Ainda segundo o referido autor, o “teste de Tukey é o mais potente e robusto aos desvios à normalidade e homogeneidade das variâncias”. (MARÔCO, 2011, p.216)

Ampara-se na literatura para realização dos testes no banco de dados pesquisado na instituição para a comparação entre o grupo pesquisados sendo alunos, professores e gestores.

Conforme exposto na Tabela 11, o *p-value* (Significância) é significativamente diferente, se o $\alpha < 0,05$ rejeita-se H_0 , portanto, ao analisar os dados com o teste Tukey comparando o grupo de indivíduos (discente, docente e gestor) onde os níveis de significância atingiram valores abaixo do proposto pelo alfa.

Contudo, os valores são superiores ao alfa, podemos aceitar a H_0 entre o grupo de alunos, o que difere ao grupo não aluno (gestor e professor) que teve o valor de significância confirmando na análise feita entre todos os grupos de indivíduos.

Para a análise estatística descritiva dos dados foi feita pela determinação das frequências absolutas e relativas, média e desvio-padrão. A comparação dos resultados obtidos na escala SERVQUAL entre alunos realizou-se por meio da análise de variância. Utilizou-se de um $p < 0,05$ para significância estatística. O Banco de dados e as análises desenvolveram-se utilizando o software SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versão 20.0.

Para o resultado do grau de importância das dimensões, aplicou-se o cálculo da terceira medida de tendência central, a moda; que é o valor mais repetido em um conjunto de valores. (DANCEY; REIDY, 2006)

4 RESULTADOS E CONTRIBUIÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS ESPERADAS

Neste capítulo, serão apresentados os dados sociodemográficos, utilizando o critério de inclusão e exclusão dos indivíduos envolvidos na pesquisa, sendo discentes, docentes e gestores. Em sequência, serão discutidos os resultados, com base dos dados encontrados, com o objetivo de responder a pergunta de pesquisa, os objetivos específicos e as hipóteses levantadas.

4.1 Análise dos dados sociodemográficos

Ao iniciar as análises dos dados, foi necessário fazer um ajuste dos indivíduos participantes da pesquisa que tinham como regra da pesquisa atribuir notas em todas as variáveis da pesquisa, caso fosse detectado alguma nulidade em relação a alguma variável o indivíduo seria descartado do banco de dados.

Inicialmente o banco de dados era composto conforme Tabela 1:

Tabela 1 – Indivíduos por Gênero

GÊNERO	Diretor	Coordenador	Professor	Aluno	Total
Masculino	1	1	13	45	60
Feminino	1	1	6	43	51
Total	2	2	19	88	111

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2016.

Em relação à análise dos alunos, por critérios de exclusão duas alunas não participaram da pesquisa por serem menores de 18 anos, outros 6 se recusaram a responder os questionários, não sendo possível a identificação do gênero, não sendo computadas na Tabela 1, além dos 21 que foram descartados do banco de dados por não terem respondidos os questionários na sua totalidade. Portanto, o total de alunos abordados foram 96 alunos.

Para os docentes conforme período de coleta foram abordados 19 docentes, três professores foram excluídos, sendo que um professor é o próprio coordenador que está sendo avaliado como gestor, um não respondeu a totalidade das variáveis do questionário e outro não respondeu a pesquisa, não justificando a recusa. Em relação aos gestores não houve nenhuma exclusão.

Porém, dentro do critério de exclusão dos indivíduos e das respostas dos questionários dos indivíduos foi ajustado o banco de dados, passando ao quantitativo para 67 alunos (36

masculinos e 31 femininos), 16 professores (10 masculinos e 6 femininos) e 4 gestores (2 masculinos e 2 femininos), totalizando 87 pesquisados.

Diferente desta pesquisa, o autor Ferreira (2016) que também faz um estudo sobre a SERVQUAL, o composto de discentes femininos respondentes é superior ao do gênero masculino, porém a pesquisa do autor foi aplicada aos cursos de administração, engenharia agrônômica e pedagogia. O que pode ter contribuído por um número maior de respondentes do sexo feminino, trazendo as especificidades de ambos os sexos em relações as respostas da qualidade dos serviços educacionais em relações as preferências dos gêneros.

Outros autores, como Lourenço e Knop (2011), Nogueira (2010), Andrade (2015), o número de alunos respondentes é superior para o gênero masculino. Dentro deste contexto do gênero, o autor Schneider (2005) traz em sua pesquisa um recorte interessante sobre a opinião entre homens e mulheres e, se existem estas diferenças, o autor se apoiou em algumas referências teóricas e autores como Blun em 2000, Wright em 1996 com um novo estudo sobre a psicologia evolucionária que existem diferenças nas percepções e comportamentos entre os gêneros.

Diante de tantos debates sobre teorias e ideologias, a ciências sociais chegam a um consenso que as diferenças são influenciadas por normas da sociedade, como citado por Pinker em 2003. Blun (2000) ainda se aprofunda que “homens e mulheres pensam, sentem e se comportam de formas diferentes.” (SCHNEIDER, 2005, p. 22)

Ainda segundo o autor traz uma citação interessante feita por Baron-Cohen (2004) que o “cérebro masculino é propenso a entender e construir sistemas e o feminino à empatia.” (SCHNEIDER, 2005, p. 22)

Mas é importante esclarecer que esta pesquisa não tem o interesse em entrar na discussão entre os sexos, de quem é melhor ou pior, mas sim trazer um recorte para auxiliar na gestão de serviços que homens e mulheres têm desejos e necessidades mesmo que alinhadas, com óticas diferentes, que serão discutidos nos resultados das dimensões.

Continuando a análise dos dados sociodemográficos dos alunos, conforme questão “A” qual a sua relação com a faculdade, e o item “B” do questionário que é o gênero, sendo 31 do sexo feminino e 36 do masculino.

A Tabela 2 configura a distribuição por gênero e período do curso:

Tabela 2 - Alunos por distribuição por gênero

GÊNERO	Ingressantes 1º	Meio do Curso 5º	Concluintes 8º	Total
Masculino	7	18	11	36
Feminino	8	16	7	31
Total	15	34	18	67

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2016.

Portanto, pode-se perceber uma concentração de alunos no meio do curso com 50,7%, sendo 47,1% do sexo feminino e 52,9% do sexo masculino, sendo que 53,7% do total do curso de Administração são do gênero masculino.

Agora em relação ao item “C” do questionário, que é a faixa etária destes alunos ficaram entre 18 a 49 anos, foi distribuído assim: 1 aluno até 18 anos; 53 alunos entre 19 a 29 anos; 12 alunos entre 30 a 39 anos; e 01 aluno entre 40 a 49 anos.

Esta distribuição fica representada pela Tabela 3, por faixa etária e período do curso:

Tabela 3 - Alunos por distribuição por faixa etária

IDADE	1º	5º	8º	TOTAL
Até 18 anos	1	0	0	01
De 19 a 29 anos	11	27	15	53
De 30 a 39 anos	3	6	3	12
De 40 a 49 anos	0	1	0	1
50 ou mais	0	0	0	0

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2016.

A maior concentração está na faixa etária de 19 a 29 anos com alunos do quinto período do curso com 27 alunos, seguido de 30 a 39 anos com 06 alunos, e um aluno com idade entre 40 e 49 anos também no mesmo período do curso de Administração, e a menor faixa de até 18 anos com 01 aluno no primeiro período.

Conforme dados do Censo da Educação Superior (INEP, 2013, p. 64), os dados se confirmam que a média das idades dos alunos do curso de graduação presencial tem 26 anos, sendo a idade mais frequente (moda) há de 21 anos. Ainda complementa que a idade de alunos matriculados na graduação presencial tem mais de 29 anos.

O item “D” do questionário refere-se à renda dos alunos sendo as perguntas de “Não possui remuneração” a “Mais de 5.001,00”, a distribuição das respostas foram 8 alunos ‘Não possui remuneração’; 22 alunos com renda ‘Até R\$1.250,00’; com renda ‘De R\$1.251,00 a R\$2.500,00’ são 29 alunos; investigando a renda ‘De R\$2.501,00 a R\$3.750,00’ são 8 alunos,

as rendas ‘De 3.751,00 a 5.000,00’ e ‘Mais de 5.001,00’ não obteve nenhuma resposta por aluno. Outro ponto que dois alunos não responderam à pergunta renda.

Conforme demonstra na Tabela 4 a distribuição por renda e período do curso:

Tabela 4 - Alunos por distribuição por renda

RENDA	1º	5º	8º	TOTAL
Não possui remuneração	4	3	1	8
Até R\$ 1.250,00	7	10	5	22
De R\$ 1.251,00 a R\$ 2.500,00	4	15	10	29
De R\$ 2.501,00 a R\$ 3.750,00	0	6	2	8
De R\$ 3.751,00 a R\$ 5.000,00	0	0	0	0
Mais de R\$ 5.001,00	0	0	0	0

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2016.

O destaque é que a renda ‘Não possui remuneração’ de uma aluna que está no oitavo período do curso, e a concentração da renda está entre R\$ 1.251,00 a R\$ 2.500,00 com 29 alunos.

Em relação aos docentes, 16 professores aderiram à pesquisa assinando o termo de consentimento livre e esclarecido. Destes docentes 10 são do sexo masculino e 6 do sexo feminino, identificados pelos dados sociodemográficos sobre os itens “A” e “B” do questionário.

Analisando o item “C”, que trata da faixa etária por docente, observa-se na Tabela 5:

Tabela 5 - Professor por faixa etária

IDADE	Número de Professor	TOTAL
Até 18 anos	0	0
De 19 a 29 anos	2	2
De 30 a 39 anos	12	12
De 40 a 49 anos	2	2
50 ou mais	0	0

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2016.

Percebe-se uma concentração de docentes entre a faixa etária de 30 a 39 anos com 12 professores, caracterizando que os docentes estão no meio da faixa etária e em busca do desenvolvimento profissional.

Sendo confirmado pelo perfil do docente no Censo da Educação Superior 2011 (INEP, 2013, p. 83) que a predominância é do sexo masculino com idade de 34 anos. O item “D” pesquisa a renda dos professores que é demonstrado na Tabela 6:

Tabela 6 - Professor por renda

RENDA	Número de Professor	TOTAL
Não possui remuneração	0	0
Até R\$ 1.250,00	0	0
De R\$ 1.251,00 a R\$ 2.500,00	3	3
De R\$ 2.501,00 a R\$ 3.750,00	5	5
De R\$ 3.751,00 a R\$ 5.000,00	1	1
Mais de R\$ 5.001,00	7	7

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2016.

Em relação à renda, verifica-se a concentração em ‘Mais de R\$ 5.001,00 com 7 professores, sendo que o questionário se limitou a perguntar de uma forma ampla esta variável, não investigando se o docente possui mais de uma atividade remunerada.

Ao confrontar-se com os dados do Censo da Educação Superior (INEP, 2013) o estudo não traz a renda dos docentes, porém relata que nas instituições de ensino privada 43,8% são professores horistas, e que ministram aulas em outras instituições ou cursos dentro da mesma IES, vindo a colaborar com o resultado da renda exposto pela Tabela 6.

O relatório do INEP ainda cita que está havendo uma diminuição dos professores horistas e uma elevação de professores em tempo parcial com 31,2% e tempo integral com 25%. Segundo Ferreira (2016), os autores Kotler em 2011 e Vieira e Mello em 2001 que seu poder aquisitivo é impulsionado pela sua renda, determinando suas perspectivas econômicas sobre o seu consumo.

A variável do item “E” do questionário, que se relaciona ao período, não se aplica ao docente, uma vez que o professor pode lecionar em vários períodos entre 1º a 8º.

A análise dos gestores, no início da coleta de dados, passou pelos mesmos problemas em relação à identificação e cruzamento das informações coletadas, já identificadas com os discentes e docentes, e conforme orientação foi reaplicado o questionário de forma manual.

Os dados coletados sobre o item “B” que é o gênero dos gestores foi 2 do sexo masculino e 2 do feminino.

Sobre o item “C”, faixa etária, a distribuição é verificada conforme tabela:

Tabela 7 - Gestor por faixa etária

(Continua)

IDADE	Diretor	Coordenador	TOTAL
Até 18 anos	0	0	0
De 19 a 29 anos	0	0	0
De 30 a 39 anos	0	1	1

Tabela 7 – Gestor por faixa etária

(Conclusão)

IDADE	Diretor	Coordenador	TOTAL
De 40 a 49 anos	1	0	1
50 ou mais	1	1	2

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2016.

A faixa etária está entre 30 a 50 ou mais anos e distribuída entre os gêneros masculino e feminino, igualmente.

Agora, no item “D”, renda, a distribuição é verificada conforme Tabela 8:

Tabela 8 - Gestor por renda

RENDA	Diretor	Coordenador	TOTAL
Não possui remuneração	0	0	0
Até R\$ 1.250,00	0	0	0
De R\$ 1.251,00 a R\$ 2.500,00	0	0	0
De R\$ 2.501,00 a R\$ 3.750,00	0	0	0
De R\$ 3.751,00 a R\$ 5.000,00	2	1	3
Mais de R\$ 5.001,00	0	1	1

Fonte: Dados coletados da pesquisa, 2016.

Para os gestores, verifica-se que o intervalo da renda ficou entre R\$ 3.751,00 a mais de R\$ 5.001,00, sendo que o destaque fica com a coordenação que teve a maior renda. Porém, da mesma forma da avaliação dos docentes a variável renda em relação aos gestores, também foi avaliada amplamente, podendo o cargo de coordenação ter outras atribuições ou outra atividade remunerada.

A questão do item “E”, “qual seu período de curso”, não se aplica aos gestores, pois o envolvimento é em relação a todo o curso de Administração.

Os autores Tomassini, Aquino e Carvalho (2008) consideram importante a introdução de dados demográficos no questionário, viabilizando os resultados práticos ou aplicações com visão comercial.

4.2 Comparativo das Dimensões da Escala SERVQUAL

Para análise dos dados e interpretação, foram eliminados 22 (vinte e dois) questionários que não foram respondidos na sua totalidade, em que os respondentes deixaram de marcar algumas das alternativas sendo 21 (vinte e um) alunos e 2 (dois) professores.

O teste de confiabilidade Alfa de Cronbach com os dados da Instituição foi encontrado o coeficiente para expectativa de 0,959 e percepção de 0,962 para as 22 variáveis.

Segundo Hora, Monteiro e Arica (2010) o coeficiente alfa de Cronbach varia de 0 a 1, sendo que os valores acima de 0,9 representam uma ótima consistência das escalas. Os autores Lourenço e Knop (2011), Andrade (2015) e Ferreira (2016) também reafirmam a consideração satisfatória em seus estudos.

Para o teste de significância das variáveis expectativa (VE) e percepção (VP), encontramos os seguintes dados, na mesma ordem VE média geral de 5,967, Fator (F) 6,277 “Entre os grupos”, com um nível de significância (p) de 0,000 e VP média geral 5,177, F 8,033 e nível de significância de 0,000. Conforme proposto no tratamento dos dados foi utilizado um $p < 0,05$ para significância estatística.

Analisando a Tabela 9, que traz as comparações das médias entre a visão dos indivíduos envolvidos na pesquisa entre alunos, professores e gestores em relação às dimensões.

Tabela 9 – Média das diferenças entre os grupos pesquisados

GRUPO	Discente				Docente				Gestor			
	\bar{X}	DV	LI	LS	\bar{X}	DV	LI	LS	\bar{X}	DV	LI	LS
T	-1,01	1,25	-3,80	1,80	-0,50	0,67	-1,80	1,20	-0,80	0,59	-1,60	-0,20
C	-1,07	1,35	-4,80	2,00	-0,51	1,09	-2,40	2,00	-0,70	0,70	-1,40	0,00
P	-0,93	1,62	-5,25	2,75	-0,09	0,98	-2,00	2,00	-0,19	0,13	-0,25	0,00
S	-0,69	1,38	-5,40	4,00	-0,11	0,90	-2,00	2,20	-0,20	0,37	-0,60	0,20
E	-1,02	1,42	-4,67	1,67	0,06	0,89	-1,33	2,00	0,08	0,17	0,00	0,33

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Legenda: Tangibilidade (T), Confiabilidade (C), Presteza (P), Segurança (S), Empatia (E), \bar{X} (Média), Desvio Padrão (DP), Limite Inferior (LI), Limite Superior (LS).

A média das dimensões possuem divergências de opiniões quando avaliado a percepção e expectativa dos serviços educacionais em relação à tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Os dados das médias foram agrupados possibilitando a análise das dimensões.

Segundo Dancey e Reidy (2006), a média é calculada sobre os valores reais dos dados, sendo a medida de tendência central mais utilizada nas pesquisas, sendo verificada a variação

dos dados pelo desvio padrão que tem como medida o quanto os valores da amostra variam em torno da média.

Conforme demonstrada pelas médias das diferenças entre percepção e expectativa para os alunos, os serviços educacionais a qualidade não satisfatória em todas as dimensões, em especial a dimensão Confiabilidade que foi atribuído um valor de -1,07, entre um intervalo de limite superior de 2,00 a inferior de -4,80, um desvio padrão de 1,35. O que também se confirma para o grupo de professores com a mesma dimensão, porém com valores na mesma sequência de -0,51 para média, com limite superior de 2,00 a -2,40, com desvio padrão de 1,09 para mais ou menos na escala, extraídos da Tabela 9.

Segundo Lovelock e Wright (2006), a dimensão confiabilidade mostra-se como o fator mais importante na avaliação na qualidade do serviço, pois os clientes avaliam depois da experiência, sendo atribuída como uma medida de resultado. Diferentemente das outras dimensões que são de processos, os clientes avaliam durante a entrega do resultado.

Em relação ao grupo de gestores, a dimensão Tangibilidade é o ponto que a instituição deve ficar atenta sendo atribuída uma média de -0,80, com limite superior de -0,20 a -1,60, por tanto dentro da escala ficando com índices negativos, com desvio padrão de 0,59. Ao comparar com as pesquisas de outros autores Andrade (2015) o ponto que merece atenção da IES é em relação à dimensão Confiabilidade com coeficiente de -1,93, sendo que para a Tangibilidade é a quarta na ordem de prioridades, para o autor Ferreira (2016) a dimensão que merece atenção é a Segurança com -1,87 e a Tangibilidade na ordem classificatória ficou com a segunda posição com -1,58. Tendo por base os dados de outras pesquisas, de outros autores em análise com os dados desta pesquisa, pode-se perceber que outras IES também enfrentam qualidade insatisfatória em relação aos serviços prestados.

À dimensão Empatia foi atribuída uma qualidade ideal, tanto para o grupo de professores quanto para os de gestores, conforme dados da Tabela 9. Ao analisarem-se os trabalhos de outros autores em relação aos docentes na pesquisa de Andrade (2015), o destaque fica com a dimensão Segurança com -0,9318, sendo que a Empatia ficou como a última na ordem com -0,5909.

Para Ferreira (2016), a dimensão Tangibilidade com coeficiente de -1,10 e com presteza -0,53 para professores do curso de Administração. Portanto, percebe-se desejos distintos dependendo da região onde estão inseridos os indivíduos, mesmo que o ambiente seja o mesmo que é a área da educação superior.

Com o propósito investigativo, ao aprofundar a análise por grupo de alunos, identificou-se divergências de opinião entre os discentes, conforme demonstrado pela Tabela 10.

Tabela 10 – Média das diferenças entre o grupo de alunos

GRUPO	DISCENTE											
	Ingressante				Meio do curso				Concluente			
DIMEN- SÕES	\bar{X}	DV	LI	LS	\bar{X}	DV	LI	LS	\bar{X}	DV	LI	LS
T	-0,60	1,06	-2,80	1,40	-1,12	1,39	-3,80	1,80	-1,14	1,10	-3,00	0,20
C	-0,91	0,94	-3,20	0,40	-1,32	1,54	-4,80	2,00	-0,73	1,20	-3,20	1,00
P	-1,27	2,13	-5,00	2,75	-1,07	1,59	-5,25	1,50	-0,40	1,04	-3,50	1,00
S	-0,88	1,71	-3,40	4,00	-0,72	1,42	-5,40	1,20	-0,49	1,02	-3,20	0,60
E	-1,02	1,62	-3,67	1,67	-1,33	1,52	-4,67	0,33	-0,43	0,74	-2,00	1,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Legenda: Tangibilidade (T), Confiabilidade (C), Presteza (P), Segurança (S), Empatia (E), \bar{X} (Média), Desvio Padrão (DP), Limite Inferior (LI), Limite Superior (LS).

Para os ingressantes, a qualidade não satisfatória está na vontade de ajudar o cliente a fornecer um serviço rápido (Presteza), enquanto para o aluno do meio do curso é o carinho e atenção individualizada (Empatia), e, para o concluente, as instalações físicas, equipamentos e aparência do pessoal (Tangibilidade).

Avaliando o limite superior do grupo de alunos, percebe-se que há discentes que consideram que a qualidade do serviço prestado pela instituição como qualidade ideal.

Ao avaliar outras pesquisas, observou-se que para a autora Nogueira (2010) a dimensão tangibilidade foi identificada uma média de -2,98 para alunos do sétimo período do curso de Administração, a mesma visão dos alunos concluintes desta instituição pesquisada. O autor Andrade (2015) diz que a dimensão empatia ficou em destaque com -0,6138, porém a análise é o agrupamento dos ingressantes e concluintes do curso de Desenvolvimento de Sistemas, o que podemos identificar nesta pesquisa com a mesma dimensão para os alunos do meio do curso, porém para o curso de Administração e, para o autor Ferreira (2016), para os alunos da Administração o destaque é com a dimensão tangibilidade -1,88, que é a mesma para os alunos concluintes desta pesquisa. A dimensão presteza que foi identificada pelos alunos ingressantes da IES pesquisada para a sequência dos autores citados para Nogueira em quinto lugar, para Andrade a primeira e para Ferreira em quarto lugar.

4.2.1 Comparações múltiplas das médias pelo teste de Tukey

O teste Tukey traz os resultados obtidos, conforme Tabela 11:

Tabela 11 – Comparações Múltiplas das diferenças das médias entre os grupos

(Continua)

Variável Dependente		Comparações Múltiplas						
		(I) GRUPO	(J) GRUPO	Diferença entre as médias (I-J)	Erro padrão para Dif.	<i>p</i> - <i>value</i>	95% Intervalo Confiança	
							Limite Inferior	Limite Superior
Coeficiente Qualidade	Tukey HSD	Gestor	Professor	-0,14489	0,60021	0,968	-1,5770	1,2872
			Aluno	0,52917	0,55263	0,606	-0,7894	1,8477
		Professor	Gestor	0,14489	0,60021	0,968	-1,2872	1,5770
			Aluno	0,67406	0,29876	0,068	-0,0388	1,3869
		Aluno	Gestor	-0,52917	0,55263	0,606	-1,8477	0,7894
			Professor	-0,67406	0,29876	0,068	-1,3869	0,0388
C. Qual. Tangibilidade	Tukey HSD	Gestor	Professor	-0,30000	0,64306	0,887	-1,8343	1,2343
			Aluno	0,20896	0,59209	0,934	-1,2037	1,6217
		Professor	Gestor	0,30000	0,64306	0,887	-1,2343	1,8343
			Aluno	0,50896	0,32009	0,256	-0,2548	1,2727
		Aluno	Gestor	-0,20896	0,59209	0,934	-1,6217	1,2037
			Professor	-0,50896	0,32009	0,256	-1,2727	0,2548
C. Qual. Confiabilidade	Tukey HSD	Gestor	Professor	-0,18750	0,71859	0,963	-1,9020	1,5270
			Aluno	0,36866	0,66164	0,843	-1,2100	1,9473
		Professor	Gestor	0,18750	0,71859	0,963	-1,5270	1,9020
			Aluno	0,55616	0,35768	0,271	-0,2973	1,4096
		Aluno	Gestor	-0,36866	0,66164	0,843	-1,9473	1,2100
			Professor	-0,55616	0,35768	0,271	-1,4096	0,2973
C. Qual. Presteza	Tukey HSD	Gestor	Professor	-0,09375	0,83598	0,993	-2,0884	1,9009
			Aluno	0,74534	0,76972	0,599	-1,0912	2,5819
		Professor	Gestor	0,09375	0,83598	0,993	-1,9009	2,0884
			Aluno	0,83909	0,41611	0,115	-0,1537	1,8319
		Aluno	Gestor	-0,74534	0,76972	0,599	-2,5819	1,0912
			Professor	-0,83909	0,41611	0,115	-1,8319	0,1537

Tabela 11 – Comparações Múltiplas das diferenças das médias entre os grupos
(Conclusão)

Comparações Múltiplas								
Variável Dependente	(I) GRUPO	(J) GRUPO	Diferença entre as médias (I-J)	Erro padrão para Dif.	<i>p</i> - <i>value</i>	95% Intervalo Confiança		
						Limite Inferior	Limite Superior	
C. Qual. Segurança	Tukey HSD	Gestor	Professor	-0,08750	0,71844	0,992	-1,8017	1,6267
			Aluno	0,49254	0,66150	0,738	-1,0858	2,0708
		Professor	Gestor	0,08750	0,71844	0,992	-1,6267	1,8017
			Aluno	0,58004	0,35761	0,242	-0,2732	1,4333
		Aluno	Gestor	-0,49254	0,66150	0,738	-2,0708	1,0858
			Professor	-0,58004	0,35761	0,242	-1,4333	0,2732
C. Qual. Empatia	Tukey HSD	Gestor	Professor	0,02083	0,73276	1,000	-1,7275	1,7692
			Aluno	1,10323	0,67468	0,237	-0,5065	2,7130
		Professor	Gestor	-0,02083	0,73276	1,000	-1,7692	1,7275
			Aluno	1,08240*	0,36473	0,011	0,2122	1,9526
		Aluno	Gestor	-1,10323	0,67468	0,237	-2,7130	0,5065
			Professor	-1,08240*	0,36473	0,011	-1,9526	-0,2122

*. A diferença média é significativa ao nível de 0,05.

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Na coluna 1, encontram-se as variáveis dependentes (coeficiente da qualidade, coeficiente da qualidade para tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia) e o teste Tukey HD para as dimensões, para a coluna 2 e 3 os grupos de gestor, professor e aluno distribuídos também por dimensão, na 4ª a diferença entre as médias. Na coluna 5, o erro padrão para a diferença, na 6ª coluna o *p-value* (nível de Significância) que é o ponto de análise do teste, coluna 7 o intervalo de confiança para a diferença entre as médias (95%).

Ao analisar isoladamente o coeficiente de qualidade, os resultados obtidos os níveis de significância obtiveram valores acima do alfa, na comparação gestor / professor / aluno; professor / gestor / aluno; aluno / gestor / professor, sendo 0,068 a 0,968.

Contudo os objetivos específicos aprofundam no seu item ‘C’ que é a verificação entre todas as dimensões, e a proposta do teste faz a comparação entre os grupos levando em consideração todas as dimensões desta pesquisa, obtendo os seguintes resultados:

- Tangibilidade de 0,256 a 0,934;
- Confiabilidade de 0,271 a 0,963;
- Presteza de 0,115 a 0,993;

- Segurança de 0,242 a 0,992;
- Empatia de 0,011 a 1,000.

Portanto, a dimensão Empatia os valores obtidos entre os grupos professor / aluno e aluno / professor, o nível de significância foi 0,011, portanto $\alpha < 0,05$. Posteriormente faz-se necessário trazer para a discussão os indivíduos alunos entre os grupos ingressantes, meio do curso e concluintes e uma unificação das categorias docente e gestores para não alunos como proposto para a Tabela 12:

Tabela 12 – Comparações Múltiplas das diferenças das médias entre os alunos

(Continua)

Comparações Múltiplas									
Variável Dependente	(I) GpAlunos	(J) GpAlunos	Dif. entre as médias (I-J)	Erro padrão para Dif.	<i>p- value</i>	95% Intervalo Confiança			
						Limite Inferior	Limite Superior		
Coeficiente Qualidade	Tukey HSD	Ingressantes	Meio do Curso	0,18012	0,33124	0,948	-0,6883	1,0486	
			Concluintes	-0,24293	0,37359	0,915	-1,2224	0,7366	
			Não Aluno	-0,61894	0,36500	0,332	-1,5759	0,3380	
		Meio do Curso		Ingressantes	-0,18012	0,33124	0,948	-1,0486	0,6883
				Concluintes	-0,42305	0,31149	0,529	-1,2397	0,3936
				Não Aluno	-0,79906*	0,30114	0,046	-1,5886	-0,0095
		Concluintes		Ingressantes	0,24293	0,37359	0,915	-0,7366	1,2224
				Meio do Curso	0,42305	0,31149	0,529	-0,3936	1,2397
				Não Aluno	-0,37601	0,34719	0,701	-1,2863	0,5343
C. Qual. Tangibilidad e	Tukey HSD	Ingressantes	Meio do Curso	0,51765	0,35391	0,465	-0,4102	1,4455	
			Concluintes	0,54444	0,39917	0,525	-0,5021	1,5910	
			Não Aluno	-0,04000	0,38999	1,000	-1,0625	0,9825	
		Meio do Curso		Ingressantes	-0,51765	0,35391	0,465	-1,4455	0,4102
				Concluintes	0,02680	0,33282	1,000	-0,8458	0,8994
				Não Aluno	-0,55765	0,32175	0,313	-1,4012	0,2859
		Concluintes		Ingressantes	-0,54444	0,39917	0,525	-1,5910	0,5021
				Meio do Curso	-0,02680	0,33282	1,000	-0,8994	0,8458
				Não Aluno	-0,58444	0,37095	0,398	-1,5570	0,3881

Tabela 12 – Comparações Múltiplas das diferenças das médias entre os alunos

Comparações Múltiplas										
Variável Dependente	(I) GpAlunos	(J) GpAlunos	Dif. entre as médias (I-J)	Erro padrão para Dif.	<i>p</i> - <i>value</i>	95% Intervalo Confiança				
						Limite Inferior	Limite Superior			
C. Qual. Confiabilidade	Tukey HSD	Ingressantes	Meio do Curso	0,41098	0,39442	0,725	-0,6231	1,4451		
			Concluintes	-0,17333	0,44485	0,980	-1,3397	0,9930		
			Não Aluno	-0,35667	0,43463	0,845	-1,4962	0,7829		
		Meio do Curso	Ingressantes	-0,41098	0,39442	0,725	-1,4451	0,6231		
			Concluintes	-0,58431	0,37091	0,398	-1,5568	0,3882		
			Não Aluno	-0,76765	0,35858	0,149	-1,7078	0,1725		
		Concluintes	Ingressantes	0,17333	0,44485	0,980	-0,9930	1,3397		
			Meio do Curso	0,58431	0,37091	0,398	-0,3882	1,5568		
			Não Aluno	-0,18333	0,41341	0,971	-1,2672	0,9006		
		C. Qual. Presteza	Tukey HSD	Ingressantes	Meio do Curso	-0,20049	0,45716	0,972	-1,3991	0,9981
					Concluintes	-0,86389	0,51562	0,343	-2,2158	0,4880
					Não Aluno	-1,15417	0,50377	0,108	-2,4750	0,1666
Meio do Curso	Ingressantes			0,20049	0,45716	0,972	-,9981	1,3991		
	Concluintes			-0,66340	0,42992	0,417	-1,7906	0,4638		
	Não Aluno			-0,95368	0,41562	0,108	-2,0434	0,1360		
Concluintes	Ingressantes			0,86389	0,51562	0,343	-0,4880	2,2158		
	Meio do Curso			0,66340	0,42992	0,417	-0,4638	1,7906		
	Não Aluno			-0,29028	0,47918	0,930	-1,5466	0,9661		
C. Qual. Segurança	Tukey HSD			Ingressantes	Meio do Curso	-0,16235	0,39892	0,977	-1,2083	0,8835
					Concluintes	-0,39111	0,44993	0,821	-1,5708	0,7885
					Não Aluno	-0,75000	0,43959	0,327	-1,9025	0,4025
		Meio do Curso	Ingressantes	0,16235	0,39892	0,977	-,8835	1,2083		
			Concluintes	-0,22876	0,37514	0,929	-1,2123	0,7548		
			Não Aluno	-0,58765	0,36267	0,373	-1,5385	0,3632		
		Concluintes	Ingressantes	0,39111	0,44993	0,821	-0,7885	1,5708		
			Meio do Curso	0,22876	0,37514	0,929	-0,7548	1,2123		
			Não Aluno	-0,35889	0,41813	0,826	-1,4552	0,7374		

Tabela 12 – Comparações Múltiplas das diferenças das médias entre os alunos

(conclusão)

Comparações Múltiplas							
Variável Dependente	(I) GpAlunos	(J) GpAlunos	Dif. entre as médias (I-J)	Erro padrão para Dif.	<i>p</i> - <i>value</i>	95% Intervalo Confiança	
						Limite Inferior	Limite Superior
C. Qual. Empatia	Ingressantes	Meio do Curso	0,31111	0,39478	0,860	-0,7240	1,3462
		Concluintes	-0,59630	0,44527	0,541	-1,7637	0,5711
		Não Aluno	-1,08889	0,43503	0,067	-2,2295	0,0517
	Meio do Curso	Ingressantes	-0,31111	0,39478	0,860	-1,3462	0,7240
		Concluintes	-0,90741	0,37125	0,077	-1,8808	0,0660
		Não Aluno	-1,40000*	0,35891	0,001	-2,3410	-0,4590
	Concluintes	Ingressantes	0,59630	0,44527	0,541	-0,5711	1,7637
		Meio do Curso	0,90741	0,37125	0,077	-0,0660	1,8808
		Não Aluno	-0,49259	0,41380	0,635	-1,5775	0,5923

*. A diferença média é significativa ao nível de 0,05.

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Ao analisar o grupo de alunos ingressantes / meio do curso / concluintes, meio do curso / ingressantes / concluintes, concluintes / ingressantes / meio do curso, para a variável coeficiente de qualidade (agrupamento das dimensões), os valores encontrados para o nível de significância uma variação entre 0,529 a 0,948. Para a variável tangibilidade níveis entre 0,465 a 1,000, para confiabilidade entre 0,398 a 0,980, para presteza entre 0,343 a 0,972, para segurança entre 0,821 a 0,977 e empatia entre 0,07 a 0,860.

A divergência está com a dimensão empatia entre os alunos do 5º (meio do curso) aos demais grupos de alunos ingressantes e concluintes, e onde também se encontra o maior número de alunos pesquisados. E também se constata a divergência entre os alunos com o grupo de professores e gestores que foram agrupados como 'não aluno' com nível de significância de 0,001.

Diante do exposto, aprofundou-se nos dados trazendo o recorte de Schneider (2005) como já citado nos dados sociodemográficos em relação às diferenças entre homens e mulheres, o que se constatou que mesmo fazendo o teste ANOVA para as dimensões não detectaram significância entre os grupos de homens e mulheres para as dimensões, porém as médias trazem a divergência de opiniões entre os sexos, sendo que para os homens as dimensões são tangibilidade e confiabilidade e para as mulheres são presteza, segurança e

empatia. O que se confirma com o estudo de Baron-Cohen (2004) que o sexo feminino o destaque se confirma com a empatia como grau de avaliação. Mas ambos os gêneros, confirmam a qualidade não satisfatória para as dimensões.

Segundo Tomassini, Aquino e Carvalho (2008), ao comparar o grupo de alunos ingressantes e concluintes, mesmo que haja diferenças entre os grupos. O comportamento dos indivíduos permanece inalterados nos testes das comparações das variáveis, e conclui que a medida que o aluno evolui dentro da instituição de ensino as suas percepções alteram. Demais autores pesquisados não trouxeram esta divisão dos grupos dos alunos.

4.2.2 Comparações das médias da Qualidade para as 22 variáveis

Para uma avaliação sobre a qualidade dos serviços prestados pela instituição em pesquisa é preciso identificar dentro das 22 variáveis pesquisadas entre Percepção Média (\bar{P}), da Expectativa Média (\bar{E}) e do Gap Médio (\bar{G}), como proposto pelos autores Belderrain, Aguiar, Azeredo, Colares e Gonçalves (2010).

Os autores destacam que o Gap negativo é que merece uma atenção especial por parte da gestão da Instituição, citando que são os índices mais críticos.

Dentro desta proposta construiu-se a Tabela 13 com as médias do grupo dos alunos pesquisados:

Tabela 13 – Dimensões da Qualidade por discente

(Continua)

ALUNO			
Dimensão e Variável	Percepção (\bar{P})	Expectativa (\bar{E})	GAP (\bar{G})
Tangibilidade	5,05	6,06	-1,01
V1 - Instalações físicas	4,57	6,03	-1,46
V2 – Informática	4,34	6,03	-1,69
V3 – Automação	5,51	6,09	-0,58
V4 – Aparência	5,69	6,12	-0,43
V5 – Comunicação	5,15	6,03	-0,88
Confiabilidade	5,16	6,23	-1,07
V6 – Agilidade	5,27	6,21	-0,94
V7 – Solução	5,00	6,27	-1,27
V8 – Eficiência	4,75	6,09	-1,34
V9 – Capacitação	5,60	6,21	-0,61
V10 – Normatização	5,18	6,36	-1,18
Presteza	4,68	5,61	-0,93
V11 - Atendimento da secretaria	4,61	5,58	-0,97
V12 - Interesse em ajudar	4,72	5,60	-0,88
V13 – Disponibilidade	4,78	5,60	-0,82

Tabela 13 – Dimensões da Qualidade por discente

(Conclusão)

ALUNO			
Dimensão e Variável	Percepção (\bar{P})	Expectativa (\bar{E})	GAP (\bar{G})
V14 - Sanar dúvidas	4,60	5,66	-1,06
Segurança	5,02	5,71	-0,69
V15 – Informação	5,70	6,04	-0,34
V16 - Respostas corretas	4,90	5,54	-0,64
V17 - Domínio dos assuntos	4,93	5,70	-0,77
V18 – Confiança	4,88	5,66	-0,78
V19 – Cortesia	4,67	5,60	-0,93
Empatia	4,67	5,69	-1,02
V20 - Necessidades específicas	4,63	5,72	-1,09
V21 – Horário	4,94	5,78	-0,84
V22 - Atenção individualizada	4,43	5,57	-1,14

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Conforme já identificado anteriormente, a dimensão Confiabilidade foi a que atingiu maior índice entre as demais dimensões, com valor de -1,07, com qualidade não satisfatória.

Porém, ao fazer uma avaliação por meio do Gap, consegue-se identificar em cada dimensão qual é a variável que precisa de uma atenção especial por parte da Instituição.

Para os alunos, a classificação das diferenças da qualidade que mereça uma atenção da Instituição de Ensino em relação à tangibilidade que atingiu um patamar de -1,01.

A Tabela 13 esclarece que dentro da variável que teve maior discrepância foi a V2, Informática, o autoatendimento e atendimento possuem equipamentos de informática adequados (quantidade e características dos equipamentos) com valor de -1,69.

Este detalhamento traz um recorte para a escala SERVQUAL que pode ser identificado em uma variável, onde pode estar o seu ponto franco de qualidade não satisfatória.

Agora, para os dados da dimensão confiabilidade e suas variáveis, ao analisar os dados da Tabela 13, identifica-se a V8, Eficiência, ao solicitar a prestação de serviço houve rapidez e eficiência na solicitação, sendo o valor encontrado de -1,34.

Em sequência, a Tabela 13 traz os dados da dimensão presteza e suas variáveis, ao avaliar os dados da dimensão presteza a variável que teve destaque na classificação é a V14, Sanar dúvidas, sendo os funcionários sempre estão disponíveis a esclarecer suas dúvidas, com valor de -1,06 com qualidade não satisfatória, que merece uma atenção próxima aos funcionários da IES.

Continuando, a análise da Tabela 13 expõe os dados da dimensão segurança e suas variáveis, a variável V19, Cortesia, os funcionários são sempre corteses com os alunos, obteve

o maior coeficiente em relação às demais, com valor de -0,93, outra variável que merece um trabalho próximo dos funcionários por parte da instituição de ensino.

Apurar os dados da dimensão empatia, a variável V22, Atenção individualizada, os funcionários dão atenção individualizada aos alunos, teve o maior coeficiente -1,14, que também envolve os colaboradores da instituição de ensino.

Portanto, pode-se perceber que em análise as 22 variáveis avaliadas pelos discentes teve uma variação entre -0,34 a -1,69, sendo o menor coeficiente de qualidade na dimensão segurança com a variável V15, Informação, e o maior na dimensão tangibilidade com a variável V2, Informática.

Segundo Belderrain *et al.* (2010) os autores trazem uma nova metodologia de análise de dados para identificação das variáveis que merecem uma atenção e que comprometem a percepção dos clientes em relação a qualidade dos serviços prestados, foi a utilização da Análise de Quartis, que também foi utilizada por outros autores como citado por eles sendo Freitas, Manhães e Cozendey em 2006 e 2008.

Os autores criaram para esta análise de quartis que utiliza como referência a medida de tendência central para classificar seguindo critérios estabelecidos em quatro classes de prioridades, sendo que cada uma terá 25%, conforme demonstrado no quadro 3:

Quadro 3 - Prioridade

Crítica	Alta	Moderada	Baixa
1º Quartil (25%)	2º Quartil (25%)	3º Quartil (25%)	

Fonte: Adaptado da Análise de Quartis, Belderrain, Aguiar, Azeredo, Colares e Gonçalves (2010)

Como a própria citação dos autores é em busca de identificar o Gap positivo em relação ao Gap negativo, e dentro deste estudo o objetivo é saber a qualidade dos serviços prestados pela instituição as análises serão analisados os quartis em relação ao Gap Médio (\bar{G}).

Dentro desta proposta, cria-se uma tabela analisando as medidas de tendência central para do Gap Médio (\bar{G}) para os alunos agrupados, apresentando os resultados da Análise de Quartis, conforme Tabela 14.

Tabela 14 – Prioridade das variáveis da Análise de Quartis Aluno (\bar{G})

(Continua)

Classificação da prioridade das variáveis GAP		
1º Quartil = -1,54	2º Quartil = -0,64	3º Quartil = 0,18
Prioridade	Variável	GAP

Tabela 14 – Prioridade das variáveis da Análise de Quartis Aluno (\bar{G})

(Conclusão)

Classificação da prioridade das variáveis GAP					
1° Quartil = -1,54		2° Quartil = -0,64		3° Quartil = 0,18	
Prioridade	Variável	GAP			
Crítica	V2 – Informática	-1,69			
	V1 - Instalações físicas	-1,46			
Alta	V8 – Eficiência	-1,34			
	V7 – Solução	-1,27			
	V10 – Normatização	-1,18			
	V22 - Atenção individualizada	-1,14			
	V20 - Necessidades específicas	-1,09			
	V14 - Sanar dúvidas	-1,06			
	V11 - Atendimento da secretaria	-0,97			
	V6 – Agilidade	-0,94			
	V19 – Cortesia	-0,93			
	V5 – Comunicação	-0,88			
	V12 - Interesse em ajudar	-0,88			
	V21 – Horário	-0,84			
	V13 – Disponibilidade	-0,82			
	V18 – Confiança	-0,78			
	V17 - Domínio dos assuntos	-0,77			
Moderada	V16 - Respostas corretas	-0,64			
	V9 – Capacitação	-0,61			
	V3 – Automação	-0,58			
	V4 – Aparência	-0,43			
	V15 – Informação	-0,34			
Crítica	Alta	Moderada	Baixa		
Prioridade					

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Nesta proposta de análise de quartis, verifica-se uma nova ótica para as variáveis, quando avaliado o Gap que é o resultado das percepções menos as expectativas dentro da metodologia de prioridades a instituição deve estar atenta a todas as variações, pois os status atingidos foram de crítica à moderada, dentro da distribuição da Tabela 14, também com destaque do primeiro item variável V2, informática como crítica para a dimensão tangibilidade, passando para os grupos de alta a moderada. Sendo que o primeiro item da alta também é tangibilidade e para moderada a primeira variável é confiabilidade.

Em comparação com o estudo proposto por Nogueira (2010), os resultados das dimensões também são negativos com alunos do curso de Administração em uma IES privada do Estado de São Paulo, de um grande centro, ou seja, qualidade insatisfatória, trazendo os

gaps das dimensões -2,6 para Presteza, -2,4 para Confiabilidade, -2,1 para Garantia e Empatia e -1,3 para Tangibilidade para os serviços da Secretaria de Atendimento Escolar (SAE).

Com o estudo Ferreira (2016), também avaliando um curso de Administração em uma IES privada do interior do Estado de Minas Gerais, a qualidade constata também qualidade não satisfatória, trazendo os gaps das dimensões ordenados em -1,88 para Tangibilidade, -1,75 para Confiabilidade, -1,71 para Segurança, -1,46 para Presteza e -1,41 para Empatia.

As comparações se fazem necessária para demonstrar que os alunos tendem a criar uma alta expectativa em relação ao meio onde estão inseridos, o que não é diferente com a instituição pesquisada.

Kotler e Keller (2006) alertam para a perda do cliente, pois se o serviço percebido não atender as expectativas do serviço os mesmos tendem a buscar outro fornecedor. E se o serviço atende há uma tendência a permanecer e buscar novamente os serviços. O sucesso das organizações vai além da satisfação dos clientes, mas superar e encantar superando suas expectativas.

Observa-se na Tabela 14 com a metodologia da análise de quartis para os alunos que a instituição pesquisada conforme as quatro classes de prioridades não tiveram índice de baixa, mas precisa concentrar esforços nas mudanças para o bom atendimento aos seus discentes.

Agora, analisando a Tabela 15 por docentes e gestores em relação às médias das dimensões, e as médias da expectativa e percepção no que tange a qualidade nos serviços educacionais, tem-se:

Tabela 15 – Dimensões da Qualidade por docente e gestor

(Continua)

Dimensão e Variável	PROFESSOR			GESTOR		
	(\bar{P})	(\bar{E})	(\bar{G})	(\bar{P})	(\bar{E})	(\bar{G})
Tangibilidade	5,80	6,30	-0,50	5,90	6,70	-0,80
V1 - Instalações físicas	6,38	6,50	-0,12	6,75	7,00	-0,25
V2 – Informática	5,19	6,44	-1,25	6,00	6,50	-0,50
V3 – Automação	5,25	6,19	-0,94	4,50	7,00	-2,50
V4 – Aparência	6,63	5,94	0,69	6,00	6,50	-0,50
V5 – Comunicação	5,56	6,44	-0,88	6,25	6,50	-0,25
Confiabilidade	5,94	6,45	-0,51	6,00	6,70	-0,70
V6 – Agilidade	6,31	6,63	-0,32	5,75	6,75	-1,00
V7 – Solução	5,94	6,63	-0,69	6,00	6,50	-0,50
V8 – Eficiência	6,00	6,50	-0,50	5,50	6,25	-0,75
V9 – Capacitação	5,69	6,06	-0,37	7,00	7,00	0,00
V10 – Normatização	5,75	6,44	-0,69	5,75	7,00	-1,25
Presteza	6,17	6,27	-0,10	5,50	5,69	-0,19
V11 - Atendimento da secretaria	6,38	6,00	0,38	5,50	5,50	0,00
V12 - Interesse em ajudar	6,06	6,31	-0,25	5,25	6,00	-0,75
V13 – Disponibilidade	6,19	6,44	-0,25	6,00	5,50	0,50

Tabela 15 – Dimensões da Qualidade por docente e gestor

(Conclusão)

Dimensão e Variável	PROFESSOR			GESTOR		
	(\bar{P})	(\bar{E})	(\bar{G})	(\bar{P})	(\bar{E})	(\bar{G})
V14 - Sanar dúvidas	6,06	6,31	-0,25	5,25	5,75	-0,50
Segurança	6,15	6,27	-0,12	5,35	5,55	-0,20
V15 – Informação	6,25	6,13	0,12	6,25	6,25	0,00
V16 - Respostas corretas	6,13	6,44	-0,31	5,00	5,25	-0,25
V17 - Domínio dos assuntos	6,00	6,19	-0,19	4,75	5,00	-0,25
V18 – Confiança	6,13	6,19	-0,06	5,75	6,00	-0,25
V19 – Cortesia	6,25	6,38	-0,13	5,00	5,25	-0,25
Empatia	5,96	5,90	0,06	6,00	5,92	0,08
V20 - Necessidades específicas	6,06	6,00	0,06	5,25	5,25	0,00
V21 – Horário	5,88	5,81	0,07	6,50	6,50	0,00
V22 - Atenção individualizada	5,94	5,88	0,06	6,25	6,00	0,25

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Os coeficientes de qualidade ficam próximos, havendo uma variação entre 0,02 a 0,30, para cada dimensão avaliada entre docentes e gestores. Para um melhor entendimento das dimensões entre os dois grupos, será feita uma análise em paralelo, mostrando esta proximidade e se realmente as variáveis se confirmam os mesmos índices.

Ao aprofundar a avaliação dos docentes e gestores em relação à dimensão tangibilidade percebe-se que os coeficientes de qualidade em relação às variáveis não são os mesmos pontos de proximidade.

Para os docentes em relação as 22 variáveis, a variável V2, Informática é que merece atenção por parte da Instituição de ensino, da mesma forma que acontece com os discentes. Em relação aos gestores, para as 22 variáveis, avaliando a dimensão tangibilidade, a atenção da instituição deve estar direcionada para a variável V3, Automação, o portal acadêmico é de fácil utilização (visualizar notas e faltas, matrícula, documentos 1ª via, requerimentos).

Avaliar a dimensão confiabilidade, em relação aos dois grupos docentes e gestores a variável V10, Normatização, as normas de utilização dos serviços administrativos são claras, na visão dos professores o coeficiente de qualidade atinge -0,69, e para diretores e coordenadores, -1,25, com desempenho de qualidade não satisfatória. Apesar de que para os docentes há um empate com a variável V7, Solução, no surgimento de problemas a Instituição de Ensino demonstra interesse em resolvê-lo.

Na visão dos gestores a variável V9, Capacitação, o centro administrativo promoveu apresentação do portal acadêmico aos alunos, obteve qualidade satisfatória, o que não acontece na visão dos docentes.

Analisar a dimensão presteza, na visão dos grupos, possuem alguns pontos a serem verificados, sendo que, para os docentes, existem um empate entre três variáveis com o

mesmo coeficiente de qualidade, -0,40, que são V12, interesse em ajudar, os funcionários demonstram sincero interesse em ajudar os alunos; V13, Disponibilidade, os funcionários estão disponíveis e dispostos durante o atendimento e V14, Sanar dúvidas, os funcionários estão disponíveis e dispostos durante o atendimento, com qualidade não satisfatória.

Porém, a variável V11, Atendimento da Secretaria, o atendimento prestado pelos funcionários é ágil e adequado, na análise do coeficiente é considerada com qualidade ideal.

Para os gestores como primeiro ponto crítico é a variável V12 que também se encontra dentro da análise dos docentes, seguida da variável V14. Diferentemente da visão dos docentes, para os gestores, a variável V13, disponibilidade, possui qualidade ideal e variável V11, atendimento da secretaria, é considera qualidade satisfatória.

Para a dimensão segurança, por docente e gestor, os grupos chegam a um consenso em relação a variável V16, Respostas corretas, funcionários são capazes de dar respostas satisfatórias às perguntas dos alunos, com qualidade não satisfatória.

Para os gestores há um empate entre as variáveis V16 a V19, com o mesmo coeficiente de qualidade, sendo estas consideradas como qualidade não satisfatória. Contudo, o destaque fica com a variável V15, Informação, a faculdade fornece elementos de comunicação (murais, manuais, avisos, e-mails) que mantêm os alunos informados, considera com qualidade satisfatória, onde a percepção é igual à expectativa.

Ao analisar a Tabela 15 em relação à dimensão empatia, ao mesmo tempo em que é detectado o melhor coeficiente de qualidade em comparação com as demais dimensões, porém verifica-se a divergência de opinião em relação à qualidade dos serviços prestados pela Instituição de Ensino Superior entre os três grupos pesquisados discentes, docentes e gestores.

Para os docentes a qualidade é ideal (Percepção > Expectativa) em todas as variáveis, sendo V20, Necessidades específicas, a Instituição de Ensino compreende as necessidades específicas dos alunos; V21, Horário, o atendimento ao público tem horários de funcionamento convenientes; e V22, Atenção individualizada, funcionários dão atenção individualizada aos alunos.

Avaliar os gestores a variável V22 tem qualidade ideal (Percepção > Expectativa) e qualidade satisfatória (Percepção = Expectativa) para as variáveis V20 e V21.

Dentro da Análise de Quartis podem esclarecer quais pontos a Instituição pesquisa precisa direcionar seus esforços em busca da satisfação dos seus clientes internos, como proposto na Tabela 16.

Tabela 16 – Prioridade das variáveis da Análise de Quartis Professor e Gestor (\bar{G})

Classificação da prioridade das variáveis GAP					
PROFESSOR			GESTOR		
1° Q = -0,65	2° Q = -0,23	3° Q = -0,06	1° Q = -0,53	2° Q = -0,45	3° Q = -0,24
Prioridade	Variável	(\bar{G})	Prioridade	Variável	(\bar{G})
Crítica	V2 – Informática	-1,25	Crítica	V3 – Automação	-2,50
	V3 – Automação	-0,94		V10 – Normatização	-1,25
	V5 – Comunicação	-0,88		V6 – Agilidade	-1,00
	V7 – Solução	-0,69		V8 – Eficiência	-0,75
	V10 – Normatização	-0,69		V12 - Interesse em ajudar	-0,75
Alta	V8 – Eficiência	-0,50	Alta	V2 – Informática	-0,50
	V9 – Capacitação	-0,37		V4 – Aparência	-0,50
	V6 – Agilidade	-0,32		V7 – Solução	-0,50
	V16 - Respostas corretas	-0,31		V14 - Sanar dúvidas	-0,50
	V12 - Interesse em ajudar	-0,25	Moderada	V1 - Instalações físicas	-0,25
	V13 Disponibilidade	-0,25		V5 – Comunicação	-0,25
	V14 - Sanar dúvidas	-0,25		V16 - Respostas corretas	-0,25
Moderada	V17 - Domínio dos assuntos	-0,19	V17 - Domínio dos assuntos	-0,25	
	V19 – Cortesia	-0,13	V18 – Confiança	-0,25	
	V1 - Instalações físicas	-0,12	V19 – Cortesia	-0,25	
	V18 – Confiança	-0,06	V9 – Capacitação	0,00	
BAIXA	V20 - Necessidades específicas	0,06	BAIXA	V11 - Atendimento da secretaria	0,00
	V22 - Atenção individualizada	0,06		V15 – Informação	0,00
	V21 – Horário	0,07		V20 - Necessidades específicas	0,00
	V15 – Informação	0,12		V21 – Horário	0,00
	V11 - Atendimento da secretaria	0,38		V22 - Atenção individualizada	0,25
	V4 – Aparência	0,69		V13 Disponibilidade	0,50
Crítica		Alta	Moderada	Baixa	
Prioridade					

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Na Tabela 15, como na análise das médias, se identifica os pontos positivos e negativos, porém com a análise de quartis na Tabela 16 há um direcionamento para a gestão da instituição das variáveis que merecem uma atenção especial.

Tomassini, Aquino e Carvalho (2008) trazem a citações de Cronin e Taylor em 1992 quando não há experiência do serviço, as expectativas é que definem a qualidade. Tomassini *et al.* ainda relatam a importância para a gerência das faculdades sobre a importância do gerenciamento das expectativas com ações de melhorias dos serviços. E fala ainda da pouca literatura sobre o assunto.

Para a gestão da IES, em relação ao Gap dos docentes os pontos críticos são a variável informática, automação e comunicação (V2, V3 e V5) e para os gestores as variáveis automação e normatização (V3 e V10). Pontos fortes para os professores são informação, atendimento da secretaria e aparência (V15, V11 e V4) e gestores são atenção individualizada e disponibilidade (V22 e V13), todos com qualidade ideal.

Conforme os autores Kotler e Keller (2006, p. 408), as melhores práticas sobre o gerenciamento da qualidade dos serviços, sendo: concepção estratégica, comprometimento da alta gerência com a qualidade, padrões rigorosos, tecnologia de autoatendimento, sistemas de monitoramento do desempenho dos serviços, atendimento às reclamações dos clientes e ênfase na satisfação tanto dos funcionários como dos clientes; ações estas que irão direcionar a instituição a prestação de um serviço de qualidade.

Para uma clareza dos dados, os questionários aplicados possuem uma pergunta que traz um recorte interessante sobre o grau de importância das dimensões na visão dos indivíduos pesquisados que apresenta a Tabela 17.

Tabela 17 – Grau de importância das dimensões em relação aos indivíduos da pesquisa

INDIVÍDUOS	Discente			Docente			Gestor		
	CQ	CD	GI	CQ	CD	GI	CQ	CD	GI
Tangibilidade	-1,01	3°	1°	-0,50	2°	5°	-0,80	1°	2°
Confiabilidade	-1,07	1°	3° e 4°	-0,51	1°	1°	-0,70	2°	3°
Presteza	-0,93	4°	2°	-0,10	4°	4°	-0,19	4°	1°
Segurança	-0,69	5°	1°	-0,12	3°	2°	-0,20	3°	4°
Empatia	-1,02	2°	5°	0,06	5°	3°	0,08	5°	5°

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Legenda: CQ – Coeficiente de Qualidade (VMP-VME), CD – Classificação das Diferenças da Qualidade, GI – Grau de Importância.

Ao trazer os dados do coeficiente de qualidade para as médias das cinco dimensões agrupadas, se faz necessário esclarecer as opiniões dos grupos pesquisados de maneira individualizada, sendo que para os discentes há uma variação de -4,59 a 1,55, ou seja, que

possuem alunos que da mesma forma que avaliam a instituição como qualidade não satisfatória, possui indivíduos do mesmo grupo com a avaliação de qualidade ideal.

E, dentro da análise desta qualidade, segundo o grau de importância, os dados se divergem nas opiniões das respostas entre os questionários da SERVQUAL demonstrado na tabela 17, onde a pergunta para os pesquisados foi 'Enumere de 1 a 5 as dimensões pelo seu grau de importância', com a seguinte observação no questionário, os números não poderão ser repetidos.

Para os docentes, a variação é entre -1,50 a 1,86, já que também possuem professores que avaliam qualidade não satisfatória à qualidade ideal. E as respostas da escala SERVQUAL se confirmaram com o grau de importância com os dados na Tabela 17 como a primeira dimensão a confiabilidade.

Para os gestores, a variação do coeficiente da qualidade é entre -0,55 a -0,18; para diretores e coordenadores, a visão é qualidade não satisfatória. Há uma divergência quando se analisam as médias, pois o valor apresentado é positivo em relação à dimensão empatia, mas de forma individualizada entre todas as dimensões os resultados são negativos.

E, quando avaliada a Tabela 17, verifica-se que as atribuições do grau de importância por gestor não se confirmaram com os dados atribuídos nas dimensões. O coeficiente da qualidade, como a primeira, é a dimensão tangibilidade e, por grau de importância, é a presteza.

5 CONCLUSÃO

As Instituições de Ensino Superior brasileiras vêm se adequando ao mercado competitivo e se apoiando em melhoria dos serviços educacionais nas regiões onde estão inseridas. Para esta sobrevivência no mercado, o diferencial é a qualidade dos serviços educacionais e, avaliar as percepções e confrontar com as expectativas dos clientes externos e internos das IES, vem demonstrar o tipo de relacionamento duradouro que estas organizações mantêm ao longo do tempo com estes grupos de indivíduos. A qualidade do serviço é avaliada quando ele é prestado. (KOTLER; KELLER, 2006)

Os estudos buscam esclarecer esta relação entre organização e cliente, na interpretação da expectativa e percepção dos serviços oferecidos. Assim, seguindo o modelo de vários trabalhos nessa área, foi utilizada a escala SERVQUAL para mensurar a qualidade dos serviços oferecidos, como proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

O objetivo principal desta pesquisa, investigar o nível de satisfação dos discentes, docentes e gestores em relação à qualidade dos serviços educacionais prestados pela Instituição, foi atendido. Foram pesquisados assuntos sobre qualidade em serviços nas bases de pesquisa, trazendo o levantamento bibliográfico para conceituar serviços educacionais e gestão dos serviços para construção do referencial teórico do estudo.

Em seguida, a pesquisa foi direcionada à aplicação de questionários, no Centro de Ensino Superior de Catalão (CESUC), para o curso de Administração. O instrumento utilizado foi a escala SERVQUAL, aplicada para uma amostra de 87 indivíduos, sendo 67 alunos, ingressantes do 1º período, do meio do curso, do 5º período e concluintes do 8º período, 16 professores e 4 gestores, que foram refinados após os critérios de exclusão.

Para a coleta dos dados, utilizou-se um questionário com dados demográficos, e 44 questões referentes às dimensões da SERVQUAL, sendo 22 para expectativa e 22 para percepção, com a finalidade de investigar os atributos da tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia.

Os dados sociodemográficos da pesquisa nos traz uma concentração do sexo masculino, dos quais 54% são alunos, 63% são professores e 50% são gestores. Estes dados foram confrontados com os dados do Censo da Educação Superior e se constatou uma divergência. A maioria dos participantes é do sexo feminino, perfazendo 62%, e com idade entre 21 e 25 anos, sendo que nesta pesquisa se confirma esta idade.

Ao trazer para a discussão o gênero, principalmente a pesquisa que envolva a área de marketing, faz-se necessário um alerta às instituições de ensino superior de que os pontos das

percepções do grupo feminino (presteza, segurança e empatia) divergem do grupo masculino (tangibilidade e confiabilidade), mesmo que no composto geral da mensuração da qualidade seja a mesma opinião.

Os questionários utilizados foram primeiramente eletrônicos e, posteriormente, manuais distribuídos em colunas utilizando uma escala tipo Likert de 7 pontos, entre 1 (discordo) a 7 (concordo plenamente).

A primeira etapa foi a tabulação dos dados para uma planilha em Excel e posterior importação para o software SPSS 20 para a execução dos testes estatísticos. Em seguida, como segunda etapa, foi à mensuração para a tabulação dos dados no processo investigativo sobre a expectativa e percepção dos grupos de indivíduos pesquisados, para o cálculo dos Gaps para identificação do nível de satisfação da qualidade dos serviços, entre qualidade não satisfatória ($P < E$), qualidade satisfatória ($P = E$) e qualidade ideal ($P > E$).

O primeiro passo foi testar a confiabilidade do banco de dados da IES, pesquisa com o Alpha de Cronbach, para expectativa de 0,959 e percepção de 0,962, para as 22 variáveis, dentro dos níveis superiores aceitáveis que podem ser constatados no apêndice 'A'.

Para testar as hipóteses nula e alternativa para verificação da semelhança entre os grupos, foi utilizado o teste Tukey para as comparações múltiplas das diferenças das médias entre alunos, professores e gestores. Este teste identificou a semelhança entre o grupo de alunos, professores e gestores, quando utilizado o agrupamento das dimensões, porém, ao analisar isoladamente cada dimensão, constatou-se diferença entre os grupos de alunos versus de professores e de professores versus de alunos com a dimensão empatia, com nível de significância em 0,011. Ao realizar um aprofundamento no teste o grupo dos alunos do meio do curso, 5º período, foi constatada a discrepância, entre a junção de professores e gestores.

Partindo desta discrepância, os resultados foram a divergência de opiniões entre os grupos pesquisados, sendo que, para os discentes, a dimensão confiabilidade foi classificada como primeira opção, com coeficiente de qualidade -1,07, e para os docentes a mesma dimensão ficou com coeficiente de -0,51. Já para os gestores foi a dimensão tangibilidade - 0,80, com coeficiente de qualidade não satisfatória.

Porém, ao avaliar individualmente as dimensões e variáveis, são encontrados valores também entre qualidade satisfatória e ideal, como se pode comprovar pelos resultados das tabelas analisadas para docentes e gestores.

Com a Análise de Quartis e aplicação da escala SERVQUAL, foram identificadas as prioridades que merecem uma atenção especial por parte da instituição pesquisada. Ao avaliar os dados para os discentes pela tabela de quartis, as discrepâncias aos itens de crítica e alta, de

maneira especial, aos serviços de informática e instalações físicas onde os alunos estão alocados para assistirem suas aulas.

Segundo Kotler e Keller (2006, p.405), as empresas precisam oferecer alta tecnologia, mas também alto envolvimento de pessoal. Portanto, verifica-se uma concentração das variáveis em confiabilidade e tangibilidade por parte dos alunos.

Ao avaliar os dados da tabela de quartis para docentes e gestores, os pontos críticos também ficam concentrados em confiabilidade e tangibilidade, sendo que, para os professores, estes possuem a mesma variável que se repete para os alunos.

O grupo docente traz para a gestão dos serviços dados importantes nos resultados obtidos, pois o professor, na cadeia de serviços, interage com o discente, prestando o serviço e, ao mesmo tempo, recebe serviço da instituição de ensino. É pertinente lembrar que a relação entre professor e aluno se dá por muito tempo, como citado pela autora Nogueira (2010).

Os autores Mainardes e Domingues (2011), Lourenço e Knop (2011) realizaram outros estudos, exemplificam e evidenciaram também baixa satisfação da qualidade. O projeto de pesquisa, que antecede a dissertação, foi apresentado aos gestores da instituição com os dados e pontos detalhados para a variável tangibilidade, onde os indivíduos pesquisados puderam identificar quais eram os pontos críticos a serem priorizados pela gestão.

Os dados levantados indicam que a instituição precisa de melhorias, direcionamento e aprofundamento dos estudos sobre esta percepção da qualidade por parte dos seus discentes. A pesquisa detalha os pontos de prioridade de críticos a baixos, dando um direcionamento para a gestão organizacional da instituição criar novos projetos em busca de encantar seus clientes.

Desse modo, fica evidente que a pesquisa tem a proposta de contribuir com a melhoria dos serviços educacionais oferecidas pela Instituição de Ensino Superior, sobretudo, pela sua representatividade na região, bem como também direcionar os gestores a melhor perceber os indivíduos envolvidos em sua estrutura organizacional. Esta pesquisa pretende contribuir e demonstrar que a pesquisa em serviços educacionais brasileira está em desenvolvimento.

5.1 Limitações da pesquisa e sugestões de estudo

O processo de construção da pesquisa encontrou algumas limitações que precisam ser expostas para contribuir com pesquisas futuras. Um ponto de destaque é em relação à própria limitação dos questionários, onde o pesquisador fica a buscar mais informações do porquê de

uma variável receber qualidade insatisfatória. O que contribuiria neste ponto seria o auxílio de entrevistas, pois estas viram elucidar pontos e características pessoais de como cada pesquisado vê a Instituição.

O segundo ponto foi às adesões dos grupos de discentes e docentes, não sendo possível atingir um percentual maior de indivíduos para o tamanho das amostras. As avaliações do ensino superior pelos instrumentos governamentais auxiliam dentro das suas limitações, porém não elucidam os pontos a serem solucionados no mercado competitivo das IES, sendo necessárias novas pesquisas para o avanço da qualidade do ensino superior brasileiro.

A pesquisa teve a intenção de contribuir com a instituição pesquisada, no tocante à satisfação dos seus alunos, professores e gestores, tentando direcionar para uma nova ótica sobre os serviços educacionais oferecidos pelas instituições de ensino superior. Ademais, os dados coletados servem de apoio para novas pesquisas com os outros sete cursos do grupo CESUC (Ciências Contábeis, Direito, Engenharia Civil, Engenharia de Produção, Fisioterapia, Psicologia e Sistemas de Informação) que a instituição oferece, sendo prematuro afirmar a qualidade insatisfatória por parte dos alunos da Administração, de um único curso, em relação ao um contexto macro da instituição pesquisada.

Por fim, sem a intenção de encerrar as reflexões acerca do contexto universitário, quanto à qualidade dos serviços educacionais direcionadas para a escala SERVQUAL, buscou-se, com esse estudo, promover o avanço literário sobre tema de suma relevância, mas ainda em fase de crescimento no contexto brasileiro.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Márcio Silva; SADOYAMA, Adriana Santos P. **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 (Mestrado Profissional em Gestão organizacional), Universidade Federal de Goiás, GO, 2015.

BARBOSA, Eduardo Fernandes et al. **Implantação da qualidade total na educação**. Belo Horizonte: UFMG: Fundação Christiano Ottoni, 1995.

BELDERRAIN, Mischel Carmen Neyra; AGUIAR, Gabriel Tardivo; AZEREDO, Jeanderson da Silva; COLARES, Renata Barreto; GONÇALVES, Tiago Jose Menezes. Adaptação do instrumento SERVQUAL para a avaliação da qualidade em serviços prestados em Lan Houses. **XXX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**. São Carlos, SP, Brasil, 12 a15 de outubro de 2010. Disponível em <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_tn_wic_114_751_16559.pdf>. Acessado em: 24 fev. 2017.

BRASIL, 2007. **Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007**. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI. Presidência da República. Brasília, DF: Diário Oficial da União de 25.04.2007.

BROWN, T. J.; CHURCHILL JR., G. A.; PETER, J. P.. *Research note: improving the measurement of service quality*. **Journal of Retailing**, New York, v.69, n.1, p. 127-139, Spring 1993.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CARVALHO, Marly M.; PALADINI, Edson P. (Coord.). **Gestão da qualidade: teorias e casos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier: Ebepro, 2012.

CASTRO, Márcia Helena de; FAUVEL, Thais Helena Freitas; MÁZARO, André Luís; OLIVEIRA, Gustavo Alexandre de; ANDRADE, Márcio Silva; ROSALEM, Vagner; SADOYAMA, Geraldo; SADOYAMA, Adriana S. P.. Uso da SERVQUAL para mensurar as melhorias dos serviços educacionais e administrativos: um estudo de revisão. **Revista CEPPG**, revista do Centro de Ensino Superior de Catalão do CESUC, Catalão, GO, ano 16, n.29, p. 178-184, ago. 2013.

CASTRO, Márcia Helena de; SADOYAMA, Adriana Santos P.. **Percepção da qualidade na educação na perspectiva de três escolas particulares da cidade de Catalão (GO)**. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão organizacional), Universidade Federal de Goiás, GO, 2015.

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

CURY, Carlos Roberto Jamil. Qualidade em educação. **Nuances: estudos sobre Educação**. Ano XVII, v. 17, n. 18, p. 15-31, jan./dez. 2010. Disponível em:

<<http://revista.fct.unesp.br/index.php/Nuances/article/view/721/735>> Acessado em: 29 mar. 2017.

DANCEY, Christine P.; REIDY, John. **Estatística sem matemática para psicologia: usando o SPSS para Windows**. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

FERREIRA, João Batista; SADOYAMA, Adriana Santos P.. **Avaliação da qualidade de serviços em uma instituição privada de ensino superior privada do Alto Paranaíba (MG)**. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão organizacional), Universidade Federal de Goiás, GO, 2016.

FLICK, Uwe. **Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes**. Porto Alegre: Penso, 2013.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. PLAGEDER, 2009. ISBN 8538600710.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010. ISBN 85-224-3169-8.

GRÖNROOS, Christian. *A service quality model and its marketing implications*. **European Journal of Marketing**, v 18, n.04, p. 36-44, 1984.

_____. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 1995. ISBN 85-7001-947-5

HORA, Henrique R. M.; MONTEIRO, Gina T. R.; ARICA, Jose. Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o coeficiente Alfa de Cronbach. **Revista Produto & Produção**, vol. 11, n. 2, p. 85 - 103, jun. 2010. Disponível em <<http://www.seer.ufrgs.br/ProdutoProducao/article/viewFile/9321/8252>> Acessado em: 14 set. 2014.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Censo da educação superior 2011 resumo técnico**. Brasília, abril 2013.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 12ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. ISBN 978-85-7605-001-8.

LOURENÇO, Cléria D. S.; KNOP, Marcelo F. T. Ensino superior em administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**. São Paulo, v.13 – n.39, p. 219-233 – Abril/Junho – 2011. Disponível em: <rbgn.fecap.br/RBGN/article/download/854/752>. Acessado em : 07 out. 2014.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. 7ª ed. São Paulo: Saraiva, 2006. ISBN 85-02-03278-X

MAINARDES, Emerson Wagner; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Avaliação da qualidade de atributos específicos de instituições de ensino superior em cursos privados de administração em Joinville, SC. **Revista Organizações & Sociedade**. Salvador, v.18 - n.58, p. 429-444 - Julho/Setembro – 2011. Disponível

em:<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S198492302011000300005&script=sci_arttext>. Acesso em: 15 out. 2013.

MARÔCO, João. **Análise estatística com o SPSS Statistics**. 5ª ed. Pero Pinheiro: ReportNumber, 2011. ISBN: 978-989-96763-2-9

MARTINS, Vitor W. B.; TRINDADE, Sandro R. S.; MACÊDO, Alcebíades N.; NEVES, Renato M.. **Utilização do modelo SERVQUAL em uma rede de supermercados como instrumento de avaliação da qualidade**. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, Florianópolis, SC, Brasil, v. 4, n. 7, p. 279-296, 2012.

MÁZARO, A. L.; LEAL, G. S.; ROSALEM, V.; SADOYAMA, A. S. P. (2014) **Percepção da qualidade de serviços educacionais em instituição de ensino superior privada em Catalão, GO**. Recuperado em 05 maio, 2015, de <http://www.conhecer.org.br/enciclop/seminario/percepcao%20da%20qualidade.pdf>

NOGUEIRA, Tatiana Gasparotto; LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior: um estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala SERVQUAL**. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, SP, 2010.

OLIVEIRA, Otávio J. (Org.). **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006, p. 225-237.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie. A.; BERRY, Leonard L. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. **The Journal of Marketing**, p. 41-50, 1985.

_____. **SERVQUAL: Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**. *Journal of Retailing*, v 64, n.01, p.12-39, Spring 1988.

OLIVEIRA, Otávio José de; FERREIRA, Eunice Cristina. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. **XXIX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**, A Engenharia de Produção e o Desenvolvimento Sustentável: Integrando Tecnologia e Gestão, Salvador, BA, Brasil, 06 a 09 de outubro de 2009. Disponível em < http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2009_tn_wic_092_627_12838.pdf>. Acessado em 07 out. 2014.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. Servqual x Servperf: comparação entre instrumentos para Avaliação da Qualidade de Serviços Internos. **Revista Gestão & Produção**. São Carlos, v.12, n.2, p.279-293, mai.-ago. 2005. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0104-530x2005000200011&script=sci_arttext> Acesso em: 14 out. 2013.

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.

SCHNEIDER, Heleno; ROSSI, Carlos Alberto. **Diferenças entre homens e mulheres no uso e percepção de valor da Internet**. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, RS, 2005. Disponível em <
<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/6609/000487223.pdf?sequence=1>>
Acessado em 10 mar. 2017.

TOLEDO, José Carlos de; BORRÁS, Miguel Ángel A.; MERGULHÃO, Ricardo Coser; MENDES, Glauco H. S.. **Qualidade: gestão e métodos**. Rio de Janeiro: LTC, 2014.

VASCONCELLOS, Maura Maria Morita; BERBEL, Neusi Aparecida Navas. O professor e a ética profissional. Texto integrante da pesquisa intitulada “Avaliação da aprendizagem no ensino superior e suas implicações éticas”, adaptada para apresentação no **III Seminário de Pesquisa em Educação da Região Sul**, 2000. Disponível em <
http://www.portalanpedsul.com.br/admin/uploads/2000/Educacao_e_formacao_de_professores/Comunicacao/02_06_04_1119.pdf> Acessado em: 09 fev. 2017.

VIEIRA, Kelmara M.; DALMORO, Marlon. Dilemas na construção de escalas tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados? In: **XXXII ENCONTRO DA ANPAD**, Rio de Janeiro: ANPAD, 2008. Disponível em <
www.anpad.org.br/admin/pdf/EPQ-A1615.pdf>. Acessado em 07 out. 2014.

TOMASSINI, Rodrigo; AQUINO, Rodrigo; CARVALHO, Frederico A. de. Expectativas e percepções em seqüências de serviço. **RAE-eletrônica**, v. 7, n. 2, Art. 20, jul./dez. 2008. Disponível em
<<http://www.rae.com.br/electronica/index.cfm?FuseAction=Artigo&ID=5363&Secao=ARTIGOS&Volume=7&Numero=2&Ano=2008>>. Acessado em 19 out. 2013.

TURETA, César; ROSA, Alexandre Reis; OLIVEIRA, Virgílio César da Silva. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo Servqual. **Revista de Gestão USP**, São Paulo, v. 14, n. 4, p. 33-45, outubro/dezembro 2007.

ZEITHAML, V. *Defining and relating price, perceived quality, and perceived value*. Report n. 87-101, Cambridge, MA: **Marketing Science Institute**, 1987.

ANEXOS

ANEXO A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

Você/Sr./Sra. está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa intitulada “Análise da Percepção e da Expectativa em Qualidade de Serviços Educacionais no curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior Privada em Catalão, GO: aplicação da escala Servqual”. Meu nome é André Luís Mázaró, 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 ao 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 (andremazaro@hotmail.com) e, inclusive, sob forma de ligação a cobrar, através do(s) seguinte(s) contato(s) telefônico(s): (64)3442-6140/(64)9998-4305. 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 “Análise da Percepção e da Expectativa em Qualidade de Serviços Educacionais no curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior Privada em Catalão, GO: aplicação da escala Servqual” tem como objetivo avaliar a percepção do nível de qualidade na prestação de serviços educacionais oferecidos pelo CESUC – Catalão/Goiás sob a ótica dos discentes do curso Administração e o desempenho da instituição por meio do modelo de qualidade em serviços, a 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 em qualquer momento, sem nenhuma penalização ou prejuízo. Durante o procedimento, você poderá se recusar a responder qualquer pergunta que, por ventura, lhe causar 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 comprometê-lo. Na apresentação dos resultados não serão citados os nomes dos participantes nem suas iniciais, 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 “Análise da Percepção e da Expectativa em Qualidade de Serviços Educacionais no curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior Privada em Catalão, GO: aplicação da escala 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 André Luís Mázaró 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

ANEXO B - 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 André Luís Mázaró 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

ANEXO C – Parecer do Comitê de Ética



UNIVERSIDADE FEDERAL DE
GOIÁS - UFG



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Análise da Percepção e da Expectativa em Qualidade de Serviços Educacionais no curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior Privada em Catalão, GO: aplicação da escala Servqual

Pesquisador: ANDRE LUIS MAZARO

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 49532215.0.0000.5083

Instituição Proponente: Campus Catalão

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.306.726

Situação do Parecer:
Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:
Não

GOIANIA, 03 de Novembro de 2015

Assinado por:
João Batista de Souza
(Coordenador)

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

ANEXO D - Termo de Anuência CESUC



Declaro para os devidos fins que o Centro de Ensino Superior de Catalão – CESUC está de acordo com a execução do projeto de pesquisa do mestrando **André Luís Máزارo**, intitulado Análise da Percepção e da Expectativa em Qualidade de Serviços Educacionais no curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior Privada em Catalão, GO: aplicação da escala 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 CESUC sob a ótica dos discentes do curso de Administração e analisar o desempenho da instituição por meio da escala de qualidade em serviços, a SERVQUAL, adaptado para avaliar uma instituição de ensino superior privada 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.

Catalão/GO, 12 de agosto de 2015.

Nome e Carimbo do Responsável pela Instituição

ANEXO E – Escala SERVQUAL Adaptada Percepção (Modelo Eletrônico)

Pesquisa: Análise da Percepção e da Expectativa em Qualidade de Serviços Educacionais no curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior Privada em Catalão, GO: aplicação da escala 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 CESUC. 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

PARA INICIAR, FALE UM POUCO SOBRE VOCÊ, RESPONDENDO ÀS QUESTÕES ABAIXO:

A) Qual a sua relação com a Faculdade?

1. Diretor ()
2. Coordenador ()
3. Professor ()
4. Aluno ()

B) Seu gênero:

1. Masculino ()
2. Feminino ()

C) Sua idade:

1. Até 18 anos ()
2. De 19 a 29 anos ()
3. De 30 a 39 anos ()
4. De 40 a 49 anos ()
5. 50 ou mais ()

D) Sua renda:

1. Não possui remuneração ()
2. Até R\$1.250,00 ()
3. De R\$1.251,00 a R\$2.500,00 ()
4. De R\$2.501,00 a R\$3.750,00 ()
5. De 3.751,00 a 5.000,00 ()
6. Mais de 5.001,00 ()

E) Qual seu período de curso:

1. 1º Período ()

V.17. Funcionários têm domínio dos assuntos tratados.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V.18. Funcionários inspiram confiança.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V.19. Funcionários são sempre corteses com os alunos.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V20 ao V22: Empatia

V.20. A Instituição de Ensino compreende as necessidades específicas dos alunos.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V.21. O atendimento ao público tem horários de funcionamento convenientes.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V.22. Funcionários dão atenção individualizada aos alunos.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Observação: os números não poderão ser repetidos.

<input type="checkbox"/>	Tangibilidade
<input type="checkbox"/>	Confiabilidade
<input type="checkbox"/>	Presteza
<input type="checkbox"/>	Segurança
<input type="checkbox"/>	Empatia

ANEXO F – Escala SERVQUAL Adaptada Expectativa (Modelo Eletrônico)

Pesquisa: Análise da Percepção e da Expectativa em Qualidade de Serviços Educacionais no curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior Privada em Catalão, GO: aplicação da escala 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 particulares de ensino superior. 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

PARA INICIAR, FALE UM POUCO SOBRE VOCÊ, RESPONDENDO ÀS QUESTÕES ABAIXO:

A) Qual a sua relação com a Faculdade?

1. Diretor ()
2. Coordenador ()
3. Professor ()
4. Aluno ()

B) Seu gênero:

1. Masculino ()
2. Feminino ()

C) Sua idade:

1. Até 18 anos ()
2. De 19 a 29 anos ()
3. De 30 a 39 anos ()
4. De 40 a 49 anos ()
5. 50 ou mais ()

D) Sua renda:

1. Não possui remuneração ()
2. Até R\$1.250,00 ()
3. De R\$1.251,00 a R\$2.500,00 ()
4. De R\$2.501,00 a R\$3.750,00 ()
5. De 3.751,00 a 5.000,00 ()
6. Mais de 5.001,00 ()

E) Qual seu período de curso:

1. 1º Período ()

ANEXO G – Escala SERVQUAL Adaptada Percepção e Expectativa (Modelo Manual)



Número de Controle

Análise da Percepção e da Expectativa em Qualidade de Serviços Educacionais no curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior Privada em Catalão, GO: aplicação da escala 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 CESUC. 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

PARA INICIAR, FALE UM POUCO SOBRE VOCÊ, RESPONDENDO ÀS QUESTÕES ABAIXO:

A) Qual a sua relação com a Faculdade?

1. Diretor ()
2. Coordenador ()
3. Professor ()
4. Aluno ()

B) Seu gênero:

1. Masculino ()
2. Feminino ()

C) Sua idade:

1. Até 18 anos ()
2. De 19 a 29 anos ()
3. De 30 a 39 anos ()
4. De 40 a 49 anos ()
5. 50 ou mais ()

D) Sua renda:

1. Não possui remuneração ()
2. Até R\$1.250,00 ()
3. De R\$1.251,00 a R\$2.500,00 ()
4. De R\$2.501,00 a R\$3.750,00 ()
5. De 3.751,00 a 5.000,00 ()
6. Mais de 5.001,00 ()

E) Qual seu período de curso:

1. 1º Período ()
2. 5º Período ()
3. 8º Período ()

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

Com base na sua **EXPERIÊNCIA** em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela faculdade, responda as questões abaixo de acordo com seu grau de concordância sendo: de 1 (para discordo), 4 (concordo) até 7 (para concordo plenamente) com a afirmativa. Não existe resposta certa ou errada, o importante é você expressar a sua opinião sobre o assunto.

1	2	3	4	5	6	7
DISCORDO	DISCORDO MINIMA- MENTE	DISCORDO MODERA- DAMA- MENTE	CONCORDO	CONCORDO MINIMA- MENTE	CONCORDO MODERA- DAMENTE	CONCORDO PLENA- MENTE

Não existe resposta certa ou errada, o importante é você expressar a sua opinião sobre o assunto.

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

Escala SERVQUAL Adaptada Percepção (Número de Controle)

Marque a alternativa que melhor condiz com questão.

V1 ao V5: Tangibilidade (Aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação.)

V.1. Instalações físicas da Faculdade são adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).	1	2	3	4	5	6	7
V.1.1. Instalações físicas do Centro Administrativo são adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).	1	2	3	4	5	6	7
V.1.2. Instalações físicas da Biblioteca são adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).	1	2	3	4	5	6	7
V.1.3. Instalações físicas das Salas de Aula são adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).	1	2	3	4	5	6	7
V.1.4. Instalações físicas dos Laboratórios são adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).	1	2	3	4	5	6	7
V.1.5. Instalações físicas dos Banheiros são adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).	1	2	3	4	5	6	7
V.2. Autoatendimento e Atendimento possuem equipamentos de informática adequados (quantidade e características dos equipamentos).	1	2	3	4	5	6	7
V.3. Portal acadêmico é de fácil utilização (visualizar notas e faltas, matrícula, documentos 1ª via, requerimentos).	1	2	3	4	5	6	7
V.4. Os funcionários possuem boa aparência (bem vestidos, asseio, organizado).	1	2	3	4	5	6	7
V.5. Materiais de comunicação (revista, site, jornal, impressos) tem boa aparência visual e são atualizados.	1	2	3	4	5	6	7

V6 ao V10: Confiabilidade (Capacidade para prestar o serviço de forma confiável e cuidadosa.)

V.6. A Instituição de Ensino é pontual no cumprimento das suas propostas.	1	2	3	4	5	6	7
V.7. No surgimento de problemas a Instituição de Ensino demonstra interesse em resolvê-lo.	1	2	3	4	5	6	7
V.8. Ao solicitar a prestação de serviço houve rapidez e eficiência na solicitação.	1	2	3	4	5	6	7
V.9. Centro Administrativo promoveu apresentação do portal acadêmico aos alunos.	1	2	3	4	5	6	7
V.10. As normas de utilização dos serviços administrativos são claras.	1	2	3	4	5	6	7

V11 ao V14: Presteza (Disposição, vontade para ajudar os clientes e proporcionar um serviço rápido.)

V.11. O atendimento prestado pelos funcionários é ágil e adequado.	1	2	3	4	5	6	7
V.12. Os funcionários demonstram sincero interesse em ajudar os alunos.	1	2	3	4	5	6	7
V.13. Os funcionários estão disponíveis e dispostos durante o atendimento.	1	2	3	4	5	6	7
V.14. Os funcionários sempre estão disponíveis a esclarecer suas dúvidas.	1	2	3	4	5	6	7

V15 ao V19: Segurança (Conhecimento e atenção e capacidade demonstrados para inspirar credibilidade e confiança. Profissionalismo, Cortesia, Credibilidade, Segurança.)

V.15. A faculdade fornece elementos de comunicação (murais, manuais, avisos, e-mails) que mantêm os alunos informados.	1	2	3	4	5	6	7
V.16. Funcionários são capazes de dar respostas satisfatórias às perguntas dos alunos.	1	2	3	4	5	6	7
V.17. Funcionários têm domínio dos assuntos tratados.	1	2	3	4	5	6	7
V.18. Funcionários inspiram confiança.	1	2	3	4	5	6	7
V.19. Funcionários são sempre corteses com os alunos.	1	2	3	4	5	6	7

V20 ao V22: Empatia (Atenção individualizada que a empresa oferece aos seus clientes. Acessibilidade, Comunicação, Compreensão do cliente.)

V.20. A Instituição de Ensino compreende as necessidades específicas dos alunos.	1	2	3	4	5	6	7
V.21. O atendimento ao público tem horários de funcionamento convenientes.	1	2	3	4	5	6	7
V.22. Funcionários dão atenção individualizada aos alunos.	1	2	3	4	5	6	7

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

Observação: os números não poderão ser repetidos.

<input type="checkbox"/>	Tangibilidade
<input type="checkbox"/>	Confiabilidade
<input type="checkbox"/>	Presteza
<input type="checkbox"/>	Segurança
<input type="checkbox"/>	Empatia

Escala SERVQUAL Adaptada Estudante Expectativa (Número de Controle)

Com base nas suas **EXPECTATIVAS** em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela faculdade, responda as questões abaixo de acordo com seu grau de concordância sendo: de 1 (para discordo), 4 (concordo) até 7 (para concordo plenamente) com a afirmativa. Não existe resposta certa ou errada, o importante é você expressar a sua opinião sobre o assunto.

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

Marque a alternativa que melhor condiz com questão.

V1 ao V5: Tangibilidade (Aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação.)							
V.1. As instalações físicas devem ser adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).	1	2	3	4	5	6	7
V.1.1. As instalações físicas do Centro Administrativo devem ser adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).	1	2	3	4	5	6	7
V.1.2. As instalações físicas da Biblioteca devem ser adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).	1	2	3	4	5	6	7
V.1.3. As instalações físicas das Salas de Aula devem ser adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).	1	2	3	4	5	6	7
V.1.4. As instalações físicas dos Laboratórios devem ser adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).	1	2	3	4	5	6	7
V.1.5. As instalações físicas dos Banheiros devem ser adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).	1	2	3	4	5	6	7
V.2. O setor de Autoatendimento e Atendimento devem possuir equipamentos de informática adequados (quantidade e características dos equipamentos).	1	2	3	4	5	6	7
V.3. O portal acadêmico deve ser de fácil utilização (visualizar notas e faltas, matrícula, documentos 1ª via, requerimentos).	1	2	3	4	5	6	7
V.4. Os funcionários devem possuir boa aparência (bem vestidos, asseio, organizado).	1	2	3	4	5	6	7
V.5. Os materiais de comunicação (revista, site, jornal, impressos) devem ter boa aparência visual e serem atualizados.	1	2	3	4	5	6	7

V6 ao V10: Confiabilidade (Capacidade para prestar o serviço de forma confiável e cuidadosa.)							
V.6. A Instituição de Ensino deve ser pontual no cumprimento das suas propostas.	1	2	3	4	5	6	7
V.7. No surgimento de problemas a Instituição de Ensino deve demonstrar interesse em resolvê-lo.	1	2	3	4	5	6	7
V.8. Na solicitação da prestação de serviço deve ser feito com rapidez e eficiência.	1	2	3	4	5	6	7
V.9. O Centro Administrativo deve promover apresentação do portal acadêmico aos alunos.	1	2	3	4	5	6	7
V.10. As normas de utilização dos serviços administrativos devem ser claras.	1	2	3	4	5	6	7

V11 ao V14: Presteza (Disposição, vontade para ajudar os clientes e proporcionar um serviço rápido.)							
V.11. O atendimento prestado pelos funcionários é ágil e adequado.	1	2	3	4	5	6	7
V.12. Os funcionários demonstram sincero interesse em ajudar os alunos.	1	2	3	4	5	6	7
V.13. Os funcionários estão disponíveis e dispostos durante o atendimento.	1	2	3	4	5	6	7
V.14. Os funcionários sempre estão disponíveis a esclarecer suas dúvidas	1	2	3	4	5	6	7

V15 ao V19: Segurança (Conhecimento e atenção e capacidade demonstrados para inspirar credibilidade e confiança. Profissionalismo, Cortesia, Credibilidade, Segurança.)							
V.15. A faculdade fornece elementos de comunicação (murais, manuais, avisos, e-mails) que mantêm os alunos informados.	1	2	3	4	5	6	7
V.16. Funcionários são capazes de dar respostas satisfatórias às perguntas dos alunos.	1	2	3	4	5	6	7
V.17. Funcionários têm domínio dos assuntos tratados.	1	2	3	4	5	6	7
V.18. Funcionários inspiram confiança.	1	2	3	4	5	6	7
V.19. Funcionários são sempre corteses com os alunos.	1	2	3	4	5	6	7

V20 ao V22: Empatia (Atenção individualizada que a empresa oferece aos seus clientes. Acessibilidade, Comunicação, Compreensão do cliente.)							
V.20. A Instituição de Ensino compreende as necessidades específicas dos alunos.	1	2	3	4	5	6	7
V.21. O atendimento ao público tem horários de funcionamento convenientes.	1	2	3	4	5	6	7
V.22. Funcionários dão atenção individualizada aos alunos.	1	2	3	4	5	6	7

APÊNDICE A – Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach da Amostra

1 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das expectativas

Scale: CONFIABILIDADE EXPECTATIVA

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	87	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,959	,959	22

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance
Item Means	5,967	5,644	6,402	,759	1,134	,063
Item Variances	1,819	1,065	2,565	1,500	2,409	,199
Inter-Item Covariances	,943	,335	2,122	1,787	6,343	,150
Inter-Item Correlations	,517	,183	,901	,718	4,921	,023

Summary Item Statistics

	N of Items
Item Means	22
Item Variances	22
Inter-Item Covariances	22
Inter-Item Correlations	22

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
131,2644	475,592	21,80807	22

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People		1859,133	86	21,618	6,277	,000
	Between Items	115,561	21	5,503		
Within People	Residual	1583,166	1806	,877		
	Total	1698,727	1827	,930		
Total		3557,860	1913	1,860		

Grand Mean = 5,9666

2 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das percepções
Scale: CONFIABILIDADE PERCEPÇÃO

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	87	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,962	,962	22

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance
Item Means	5,177	4,575	5,874	1,299	1,284	,104
Item Variances	2,421	1,447	3,352	1,905	2,317	,214
Inter-Item Covariances	1,296	,447	2,420	1,973	5,412	,188
Inter-Item Correlations	,537	,170	,912	,742	5,362	,021

Summary Item Statistics

	N of Items
Item Means	22
Item Variances	22
Inter-Item Covariances	22
Inter-Item Correlations	22

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
113,8851	651,801	25,53039	22

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	Between Items	2547,948	86	29,627	8,033	,000
	Residual	189,852	21	9,041		
Within People	Total	2032,512	1806	1,125		
	Total	2222,364	1827	1,216		
Total		4770,311	1913	2,494		

Grand Mean = 5,1766