



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS – REGIONAL CATALÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO ORGANIZACIONAL  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO ORGANIZACIONAL

JOÃO BATISTA FERREIRA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EM UMA INSTITUIÇÃO PRIVADA  
DE ENSINO SUPERIOR DO ALTO PARANAIBA/MG**

CATALÃO (GO)  
2016

JOÃO BATISTA FERREIRA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EM UMA INSTITUIÇÃO PRIVADA  
DE ENSINO SUPERIOR DO ALTO PARANAIBA/MG**

Dissertação de mestrado apresentada ao programa de pós-graduação *Strictu Sensu* em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão Organizacional na Linha de Pesquisa Indivíduo, Organização e Trabalho.

Orientadora: Profa. Dra. Adriana S. Prado Sadoyama

CATALÃO (GO)

2016

**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**

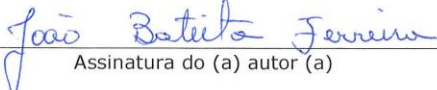
Nome completo do autor: João Batista Ferreira

Título do trabalho: Avaliação da qualidade de serviços em uma instituição de ensino superior do Alto Paranaíba/MG

**3. Informações de acesso ao documento:**

Concorda com a liberação total do documento  SIM      NÃO<sup>1</sup>

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: 26 / 07 / 16

<sup>1</sup> 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.

---

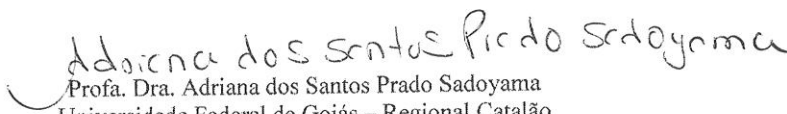
JOÃO BATISTA FERREIRA

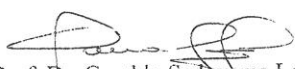
**“AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EM UMA INSTITUIÇÃO  
PRIVADA DE ENSINO SUPERIOR DO ALTO PARANAIBA/MG”**

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

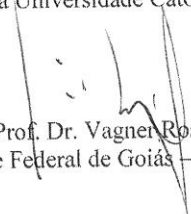
Aprovado em 24 de junho de 2016.

BANCA EXAMINADORA

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

  
Prof. Dr. Geraldo Sadoyama Leal  
Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão

  
Prof. Dra. Leandra Vaz Fernandes Catalino Procópio  
Pontifícia Universidade Católica de Goiás

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

CATALÃO – GO  
2016

Ficha catalográfica elaborada automaticamente com os dados fornecidos pelo autor, sob orientação do Sibi/UFG

FERREIRA, João Batista

Avaliação da qualidade de serviços em uma Instituição Privada de Ensino Superior do Alto Paranaíba/MG [manuscrito] / João Batista Ferreira, 2016.

Orientadora: Profa. Dra. Adriana Santos Prado Sadoyama; co-orientador: Prof. Dr. Geraldo Sadoyama Leal.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Goiás, Regional Catalão, Catalão/GO. Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional (profissional).

1 Qualidade em serviços; 2 Educação Superior; 3 Servqual. I Sadoyama, Adriana S. P., Orient. II Sadoyama Leal, Geraldo, co-orient. III. Título.

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho a minha esposa Vanilda, e filhas:  
Thaís e Monalisa, pelo incentivo, amor e carinho.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, por me dar saúde na batalha diária e me carregou quando faltaram forças para superar alguns obstáculos.

Aos meus pais, Valdes e Maria, a minha esposa Vanilda, as filhas Monalisa e Thaís que me apoiaram incondicionalmente ao longo deste processo de dissertação e de muitos outros. Obrigado por acreditar em mim, dando força, suporte e carinho.

Agradeço a minha orientadora Profa. Dra. Adriana Santos Prado Sadoyama, pela liberdade e confiança referente ao presente trabalho, além da indiscutível amizade, compreensão e todo apoio, sempre ajudando e me conduzindo para a conclusão desse trabalho. Em especial ao professor Geraldo Sadoyama Leal por toda ajuda, considerações e ensinamentos.

À Professora Leandra Vaz Fernandes Catalino Procópio, pelas valiosas contribuições no Exame de Qualificação.

Agradeço aos amigos de mestrado que de maneira direta ou indiretamente me auxiliaram a agregar conhecimento.

Aos professores com os quais tive a honra de conviver durante esse mestrado, agradeço pelos seus ensinamentos.

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

Aos professores, alunos, funcionários e gestores da instituição de ensino superior pesquisada pela contribuição a conclusão deste trabalho.

## RESUMO

A educação é a mola mestre do desenvolvimento de qualquer nação, e, por isso, precisamos lutar para que a educação brasileira seja o objetivo principal das políticas públicas. Assim, entendermos como se encontra a qualidade nas prestações de serviços educacionais torna-se fundamental. Esta pesquisa visa avaliar a qualidade dos serviços educacionais prestados em uma instituição privada de ensino superior, na visão dos discentes, docentes e gestores, por meio da escala Servqual. O percurso metodológico usado para a realização deste trabalho trata-se de uma pesquisa descritiva e de corte transversal. Quanto à abordagem, é uma pesquisa quantitativa e, quanto aos procedimentos da pesquisa, empregou-se o *survey*. A população alvo deste trabalho é composta por 345 pessoas, contendo alunos, professores e gestores dos cursos de administração, engenharia agrônômica e pedagogia. A amostra foi retirada com um nível de confiabilidade de 90%, totalizando 161 pessoas. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados o questionário estruturado, a escala Servqual, para mensuração da qualidade em serviços, adaptado para os serviços educacionais, específicos para os discentes, docentes, e gestores de uma instituição de ensino superior. Primeiramente, foi aplicado o questionário sobre a expectativa e, depois, sobre a percepção, com o intuito de compará-los e obter a visão sobre a qualidade de serviços. Os dados coletados foram inseridos e tabulados no programa Microsoft Excel 2010, e também através do software estatístico *IBM SPSS Statistics 20*. Foi realizada a análise da confiabilidade através do Coeficiente Alfa de Cronbach da amostra, e os valores do coeficiente alfa foi superior a 0,8 praticamente em todas as dimensões, comprovando a consistência interna da escala. Os resultados demonstraram que, para os três grupos de atores, a qualidade dos serviços obteve resultado insatisfatório em todas as cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, segurança, empatia e presteza. A tangibilidade mostrou-se como a dimensão que demanda maior atenção por parte da instituição pesquisada, especificamente no que tange aos recursos computacionais, site da instituição, portal acadêmico e os equipamentos utilizados. Outros pontos críticos detectados foram em relação à avaliação de desempenho de funcionários e o fornecimento de capacitação contínua, e em relação a compreensão das peculiaridades de cada aluno. Compreende-se, através desta pesquisa, que no papel de uma IES, tendo como base a educação como prática social, além das responsabilidades pedagógicas inerentes à capacitação e desenvolvimento do conhecimento de todos os indivíduos envolvidos, há outras responsabilidades em questão. A qualidade nos serviços prestados demonstra a preocupação da instituição com os seus alunos, docentes, funcionários e a sociedade como um todo. Isso quer dizer que, prestar serviços de

qualidade significa atuar em prol dos clientes e não necessariamente em busca de lucros. Conclui-se que o uso da escala Servqual para mensurar a qualidade em serviços educacionais, como a confiabilidade medida pelo alfa obteve um resultado elevado e satisfatório, pode ser divulgado e amplamente aplicado em outras instituições de ensino superior a fim de aferir dados sobre a qualidade dos serviços prestados.

**PALAVRAS-CHAVE:** Expectativa. Percepção. Serviços educacionais. Ensino Superior.

## ABSTRACT

Education is the master spring of the development of any nation, and, therefore, we must fight for the Brazilian education is the main goal of public policy. So understanding how is the quality in educational service provision becomes critical. This research aims to evaluate the quality of educational services provided in a private institution of higher education, in the view of students, teachers and administrators through the Servqual. The methodological approach used for this work, it is a descriptive and cross-sectional cohort. As for the approach is a quantitative research and, on the procedures of the research, we used the survey. The target population of this study consists of 345 people, comprising students, teachers and managers of management courses, agronomy and pedagogy. The sample was removed with a 90% confidence level, totaling 161 people. It was used as data collection instrument structured questionnaire, the Servqual, for measuring service quality, adapted to the educational, specific services for students, teachers, and managers of a higher education institution. First, the questionnaire was applied to the expectation, and then on the perception, in order to compare them, and get insight into the quality of services. The collected data were entered and tabulated in Microsoft Excel 2010 program, as well as through IBM SPSS statistical software 20. The reliability analysis was performed using the coefficient of the sample Cronbach's Alpha, and values of alpha coefficient was higher than 0.8 in almost all dimensions, showing the internal consistency of the scale. The results showed that for the three groups of actors, the quality of services obtained unsatisfactory results in all five dimensions: tangibles, reliability, security, empathy and promptness. The tangibility proved to be the size that demands greater attention from the research institution, specifically in relation to computing resources, other website, academic portal and the equipment used. Other critical points were detected in relation to the performance evaluation of staff and the provision of continuous training, and for the understanding of the peculiarities of each student. It is understood, through this research, that the role of an HEI, based on education as a social practice, in addition to teaching responsibilities of training and development of knowledge of all individuals involved, there are other responsibilities in question. The quality services demonstrates the concern of the institution and its students, faculty, staff and society as a whole. That means, provide quality services means acting on behalf of customers and not necessarily in search of profits. It is concluded that the use of Servqual to measure the quality of educational services, such as reliability measured by alpha obtained a high and satisfactory

results can be disseminated and widely applied in other higher education institutions in order to assess quality data of services.

**KEYWORDS:** Expectancy. Perception. Educational services. Higher education.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – Modelo de qualidade em serviços educacionais .....	29
FIGURA 2 – Modelo de qualidade de serviços (GRÖNROOS, 1984).....	46
FIGURA 3 – Modelo de qualidade de serviços (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).....	49
FIGURA 4 – Escala tipo Likert com 7 pontos .....	55
FIGURA 5 – Classificação da confiabilidade a partir do coeficiente $\alpha$ de Cronbach.....	60
FIGURA 6 – Grau de importância das dimensões .....	66
FIGURA 7 – Setores que mais atendem às expectativas.....	67
FIGURA 8 – Intenção dos usuários da instituição de indicar a terceiros ser alunos (clientes) da mesma .....	68
FIGURA 9 – Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos alunos, quanto aos serviços complementares.....	80
FIGURA 10 – Gráfico demonstrativo dos gaps entre a variável expectativa e percepção, dos alunos, quanto aos serviços complementares .....	81
FIGURA 11 – Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos alunos do curso de administração.....	85
FIGURA 12 – Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos alunos do curso de agronomia .....	86
FIGURA 13 - Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos alunos do curso de pedagogia.....	86
FIGURA 14 – Gráfico demonstrativo dos gaps entre a variável expectativa e percepção – alunos do curso de administração .....	87

FIGURA 15 – Gráfico demonstrativo dos gaps entre a variável expectativa e percepção – alunos do curso de agronomia .....	88
FIGURA 16 – Gráfico demonstrativo dos gaps entre a variável expectativa e percepção – alunos do curso de pedagogia.....	89
FIGURA 17 – Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos professores do curso de administração .....	92
FIGURA 18 – Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos professores do curso de agronomia .....	93
FIGURA 19 – Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos professores do curso de pedagogia.....	93
FIGURA 20 – Gráfico demonstrativo dos gaps entre a variável expectativa e percepção – professores do curso de administração .....	94
FIGURA 21 – Gráfico demonstrativo dos gaps entre a variável expectativa e percepção – professores do curso de agronomia .....	95
FIGURA 22 – Gráfico demonstrativo dos gaps entre a variável expectativa e percepção – professores do curso de pedagogia .....	95

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Variáveis relevantes da pesquisa .....	54
QUADRO 2 – População e amostra da pesquisa .....	56
QUADRO 3 – Alfa de Cronbach.....	61
QUADRO 4 – Classificação do perfil dos participantes – gênero .....	62
QUADRO 5 – Classificação do perfil dos participantes – idade .....	63
QUADRO 6 – Classificação do perfil dos participantes – renda .....	64
QUADRO 7 – Classificação do perfil dos participantes – escolaridade .....	65
QUADRO 8 – Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisada – tangibilidade.....	69
QUADRO 9 - Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisada – confiabilidade.....	70
QUADRO 10 – Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisada – presteza.....	71
QUADRO 11 – Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisada – segurança.....	72
QUADRO 12 – Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisada – empatia .....	74
QUADRO 13 – Média das dimensões da qualidade de serviços – alunos do curso de administração.....	82
QUADRO 14 – Média das dimensões da qualidade de serviços – alunos do curso de agronomia .....	83

QUADRO 15 – Média das dimensões da qualidade de serviços – alunos do curso de pedagogia..... 84

QUADRO 16 – Média das dimensões da qualidade de serviços – professores do curso de administração..... 90

QUADRO 17 – Média das dimensões da qualidade de serviços – professores do curso de agronomia..... 91

QUADRO 18 – Média das dimensões da qualidade de serviços – professores do curso de pedagogia..... 91

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	17
<b>1.1 Objetivo Geral</b> .....	18
<b>1.2 Objetivos Específicos</b> .....	18
<b>1.3 Justificativa</b> .....	19
<b>2 REFERÊNCIAL TEÓRICO</b> .....	21
<b>2.1 Contextualizando Serviços</b> .....	21
<b>2.2 Características dos Serviços</b> .....	22
<b>2.3 Serviços Educacionais: Diretrizes, perspectivas e avaliação da qualidade do Ensino Superior</b> .....	24
2.3.1 <i>Concepções e Diretrizes de Avaliação do Ensino Superior</i> .....	33
2.3.2 <i>Instituições de Ensino - Público x privado</i> .....	33
<b>2.4 Conceito de Qualidade</b> .....	40
<b>2.5 Qualidade em Serviços</b> .....	43
<b>2.6 A Escala SERVQUAL</b> .....	47
<b>3 MÉTODO DE PESQUISA</b> .....	52
<b>3.1 Apresentação</b> .....	52
<b>3.2 Classificação da Pesquisa</b> .....	52
<b>3.3 Instrumentos de Coleta de Dados</b> .....	53
<b>3.4 Amostra e Coleta de dados</b> .....	55
3.4.1 <i>Critérios de inclusão e exclusão</i> .....	58
<b>3.5 Técnicas de Análise dos Dados</b> .....	58
3.5.1 <i>Teste de confiabilidade: Coeficiente Alfa de Cronbach</i> .....	60

<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	62
<b>4.1 Perfil da Amostra</b> .....	62
<b>4.2 Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos Três Grupos de Atores da Instituição Superior Pesquisada</b> .....	68
<i>4.2.1 Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Classificação por dimensão e variável</i> .....	68
<i>4.2.1.1 Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão tangibilidade</i> .....	69
<i>4.2.1.2 Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão confiabilidade</i> .....	70
<i>4.2.1.3 Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão prestação</i> .....	71
<i>4.2.1.4 Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão segurança</i> .....	72
<i>4.2.1.5 Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão empatia</i> .....	74
<b>4.3 Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos Alunos, Quanto aos Serviços Complementares Prestados</b> .....	79
<b>4.4 Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos Alunos por Curso</b> .....	82
<i>4.4.1 Análise das médias das dimensões de qualidade de serviços dos alunos por curso</i> .....	82
<i>4.4.2 Análise gráfica entre as expectativas e percepções dos alunos por curso</i> .....	84
<i>4.4.3 Análise gráfica dos Gaps (discrepância) itens a itens dos alunos por curso</i> .....	87
<b>4.5 Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos Professores por Curso</b> .....	90
<i>4.5.1 Análise das médias das dimensões de qualidade de serviços dos professores por curso</i> .....	90
<i>4.5.2 Análise gráfica entre as expectativas e percepções dos docentes por curso</i> .....	92
<i>4.5.3 Análise gráfica dos Gaps (discrepância) itens a itens dos docentes por curso</i> .....	94
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	98

<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>102</b>
<b>ANEXO A – Questionário para a avaliação da qualidade referente à expectativa - Escala SERVQUAL .....</b>	<b>109</b>
<b>ANEXO B – Questionário para a avaliação da qualidade referente à Percepção - Escala SERVQUAL .....</b>	<b>110</b>
<b>ANEXO C – Modelo do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado pelos participantes da pesquisa.....</b>	<b>112</b>
<b>ANEXO D – Modelo do Termo de Anuência apresentado e assinado pelos diretores da instituição de ensino .....</b>	<b>115</b>
<b>ANEXO E – Parecer do Comitê de Ética .....</b>	<b>116</b>
<b>APÊNDICE A – Cálculo do tamanho da amostra.....</b>	<b>117</b>
<b>APÊNDICE B – Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach da Amostra.....</b>	<b>121</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Dentre as principais políticas públicas relevantes voltadas para a área da educação, constata-se que os aspectos de acesso à educação no Brasil melhoraram muito nos últimos anos, após a Lei de Diretrizes e Bases – LDB (1996). Todavia, precisamos entender a situação atual da qualidade educacional no Brasil.

Há vários questionamentos que motivaram a realização desta pesquisa. São eles: a perspectiva de uma educação de qualidade para todos, os aspectos de inovação na área de educação, a compreensão de como podemos medir ou mensurar a qualidade em instituições de ensino superior, e, principalmente, entender o que vem a ser esta qualidade que tanto é falada e almejada por todos.

O processo de privatização da educação superior foi intensificado na década de 90. As mudanças introduzidas nas políticas e gestão para esse nível fizeram com que o setor privado respondesse, em 2002, por 83,34% das vagas para a educação superior, demonstrando a lógica da expansão das instituições superiores privadas de ensino (DOURADO, 2008, p.9).

A ideia de buscar essa discussão de qualidade na educação superior vem de encontro com a grande expansão do ensino superior, conforme já abordado. Devido à privatização da educação superior surgiram inúmeras instituições de ensino superior privado. Tal expansão, além de atender ao quesito de acesso à educação para todos, precisa ser feita de maneira que garanta a qualidade na educação.

Dourado (2008, p. 12) afirma que esse processo de privatização implicou em alterações na concepção e organização da educação superior, efetivadas por mudanças na legislação educacional. Paralelamente, sinalizando para a diversificação institucional, para a secundarização do setor público, e para a diversificação de fontes de financiamentos educacionais. Essas alterações implicaram em um processo de expansão matizado pela precarização da qualidade da educação e por um viés nitidamente privado.

Percebe-se que o debate sobre a qualidade na educação, principalmente na educação superior privada, precisa ser aprofundado. Para tal discussão, vale ressaltar que as instituições de ensino, públicas ou privadas, são empresas de serviços, e para uma análise gerencial sobre qualidade nestas instituições, faz-se necessário compreender a qualidade em serviços prestados pelas mesmas.

Há autores que são críticos a essa percepção de que as escolas são empresas e devem ser geridas como tal. Dentre eles, citamos Laval (2004), que em suas discussões relatam o avanço do mercantilismo no sistema educacional devido às pressões advindas da

competitividade e pela busca do lucro, proveniente do mundo capitalista. Em seus estudos científicos sobre o neoliberalismo, políticas públicas e consequências sobre a escola, especificamente em escolas francesas, o autor tem uma visão crítica sobre a escola ser tratada como empresa.

Todavia, torna-se irrelevante discutir se a escola é mercadoria, ou se a escola é neoliberal, ou se a educação é vista como valor econômico. O que importa é que as instituições de ensino têm características em comum, e que se forem vistas como empresas, há boas regras e ferramentas que servem para todas, inclusive na questão de melhoria na qualidade dos serviços da educação.

Existem várias ferramentas de avaliação da qualidade em serviços, sendo a mais utilizada nos últimos anos a Escala Servqual, de Parasuramam, Zithalm e Berry, que mensura a qualidade em serviços através da diferença entre a expectativa e percepção, com base nas dimensões de qualidade: tangibilidade, confiabilidade, segurança, presteza e empatia.

Considerando a importância da qualidade para as organizações e focando especificamente no ambiente educacional sob o viés de empresas de serviços, precisamos compreender e entender as necessidades dos clientes potenciais. Neste sentido, surge a problemática em questão: **“Como os discentes, docentes e gestores percebem a qualidade de serviços educacionais prestados em uma instituição de ensino superior?”**.

A fim de revelar como isso ocorre, dá-se destaque aos seguintes objetivos:

### **1.1 Objetivo Geral**

Avaliar a qualidade dos serviços educacionais prestados em uma instituição privada de ensino superior, na visão dos discentes, docentes e gestores, por meio da escala Servqual.

### **1.2 Objetivos Específicos**

- Comparar as percepções e expectativas dos discentes, docentes e gestores sobre a prestação de serviços educacionais, utilizando as cinco dimensões de qualidade, de maneira geral e item a item;
- Identificar as dimensões e os itens mais críticos, que devem ser priorizados em prol da melhoria dos serviços prestados.

- Analisar a visão dos três grupos de atores sobre os serviços educacionais prestados, com base no perfil da amostra, utilizando as variáveis: gênero, idade, escolaridade e renda.
- Avaliar o nível de satisfação dos alunos com os serviços complementares prestados pela instituição: biblioteca, secretária, tecnologia de informação (TI), área pedagógica, apoio acadêmico e coordenação.
- Comparar as percepções e expectativas dos discentes e docentes, separadamente por curso, sobre a prestação de serviços educacionais.

### **1.3 Justificativa**

A educação é o alicerce que sustenta, e o pilar que apoia o desenvolvimento de qualquer nação, portanto, precisamos lutar para que a educação brasileira seja o objetivo principal das políticas públicas. Assim, compreender a condição da qualidade nas prestações de serviços de ensino torna-se fundamental para que estas políticas atuem com mais empenho sobre a melhoria da qualidade do ensino.

Desse modo, este trabalho justifica-se pela necessidade de melhorias contínuas nas instituições de ensino superior, de forma a manter o nível de qualidade adequada às satisfações das pessoas envolvidas e à sociedade. Kotler (2011) enfatiza que uma empresa que satisfaz a maioria das necessidades de seus clientes, na maior parte do tempo, é chamada de empresa de qualidade.

Instituições de ensino que buscam um diferencial, frente a um ambiente educacional competitivo, devem focar sua atuação na qualidade de seus serviços prestados. Qualidade esta, que compreende um conjunto de atitudes e elementos fundamentais, segundo os quais proporcionam a efetivação da qualidade na educação, e que envolvem as relações pessoais, o comprometimento, a capacitação, o carisma, a estrutura física e outras dimensões existentes no ambiente educacional.

Através de observação e convivência, podemos relatar que as Instituições de Ensino Superior podem adequar-se à realidade destas políticas, elencando expectativas não só da qualidade do processo de ensino e aprendizagem, bem como nas prestações dos serviços educacionais.

O modelo SERVQUAL serve para a medição da qualidade de serviços, mostrando a diferença entre a expectativa e a percepção do cliente, possibilitando analisar a qualidade da

educação. Neste sentido, para avaliar a qualidade de prestadoras de serviços, devemos avaliar a qualidade percebida e a perspectiva dos clientes.

## 2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

### 2.1 Contextualizando Serviços

Para a Confederação Nacional da Indústria (CNI) os dados das contas nacionais mostram que a participação do setor de serviços no Produto Interno bruto (PIB) manteve-se relativamente estável e ao redor de 50% entre 1947 e 1985. Mas, a partir de então, a participação do setor não parou de crescer e, em 2013, já era de quase 70%, esse crescimento foi influenciado pela queda na participação da economia da indústria e da agricultura.

Dada a importância do setor de serviços para a economia do País, faz-se necessário uma profunda discussão sobre o mesmo.

São vários os autores que procuram definir o conceito de serviços. Para Rocha e Oliveira (2004, p. 2), serviços são atos, processos e performances, como também todas as atividades econômicas cujo produto não é físico ou construído, ou em outras palavras, “não tangíveis, vista ou sentidas, mas pelo contrário, que possuem características intangíveis, variando suas formas e definições conforme o seguimento de atuação” (FIGUEREDO; TONTINI, 2005).

Serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra, e que seja essencialmente intangível, e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico (KOTLER, 2011).

A prática dos serviços é orientada pela valorização das pessoas como capital, mão de obra e produto, sendo o ativo mais importante (GONDIM; NOVASKI, 2005). Assim, o serviço prestado tem que satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes.

O setor de serviços tornou-se nos últimos anos, o mais importante segmento econômico em muitos países. O crescimento do serviço se relaciona à natureza dos negócios, às mudanças na sociedade às atitudes e ao padrão de vida das pessoas. Neste sentido, os serviços são atividades econômicas criadoras de valor e fornecedoras de benefícios aos clientes (TURETA; ROSA; OLIVEIRA, 2007).

Os setores de serviços são bastante variados, temos o setor governamental, com seus tribunais, serviço de emprego, hospitais, agências de empréstimos, serviços militares, polícia e bombeiros, correios, escolas, etc. O setor privado, que não visa lucro com seus museus, igrejas, faculdades, fundações e hospitais, também estão no setor de serviços (KOTLER, 2011, p. 411).

Nota-se, que há uma gama enorme de empresas de serviços, seja no setor público ou privado, lançando novas atividades de serviços, pois trata-se de um campo em grande expansão.

A oferta que uma instituição de ensino superior faz a seu consumidor principal, o aluno - a sua formação e educação – se classifica como um serviço; e a entrega acontece em vários episódios que são denominados de encontros de serviços (FROEMMING, 2001, p.15).

Cabe destacar que os estudos dos processos de serviços nas Instituições de Ensino Superior (IES) são poucos. Nas Universidades e Faculdades podem-se citar como componente do serviço central o ensino, pesquisa e extensão. Já os serviços complementares podem ser definidos como: secretária, financeiro, cantina, biblioteca, apoio administrativo, laboratórios, infraestrutura, dentre outros (COUTINHO, 2007).

## **2.2 Características dos Serviços**

Os serviços possuem características distintas dos bens e produtos, portanto, sua gestão também tem que ser diferenciada. “As principais características das operações de serviços são a intangibilidade dos serviços, a necessidade da presença do cliente ou um bem de sua propriedade, e o fato de que geralmente os serviços são produzidos e consumidos simultâneos” (GIANESI; CORRÊA, 2008, p.32).

Na aquisição de serviços, existem poucos sinais tangíveis. Na maioria dos casos, a evidência tangível limita-se a instalações físicas do prestador de serviços, equipamentos e pessoal. Sua intangibilidade faz com que o resultado e a qualidade sejam difíceis de ser avaliados. Também, a produção e consumo simultâneo dificultam a intervenção no controle de qualidade (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Os serviços são intangíveis; são produzidos e consumidos simultâneos; são altamente variáveis, uma vez que dependem de quem os executa, e de onde são prestados; e não podem ser estocados (KOTLER, 2011).

Os clientes têm de experimentar o serviço, pois, antes, é intangível, para realmente chegar a conhecê-lo. A intangibilidade faz com que seja mais difícil imaginar e desejar serviços do que mercadorias (BERRY; PARASURAMAN, 1995).

Nesse caminho teórico, cabe ressaltar que Giansesi & Corrêa (2008) ponderam que serviços precisam da presença do cliente para ser produzidos e que, devido à presença do cliente durante o processo, há limites referentes ao tempo em que ele está disposto a esperar

pela prestação de um serviço. “Se o cliente deve estar presente, o fornecedor do serviço tem que levar em conta suas necessidades” (KOTLER, 2011, p. 413).

Não obstante, os serviços apresentam as seguintes características: alto contato com o cliente, participação do cliente no processo, precibilidade, não ser estocável, ter mão de obra intensiva, *output* variável e não padronizável, intangibilidade, dificuldade de se medir produtividade e qualidade (MARTINS; LAUGENI, 2005).

De acordo com as explicações acima, podemos perceber que devido às características dos serviços, o diferencial de uma empresa de serviço está na capacidade de aumentar os benefícios percebidos pelo cliente.

Há três características básicas de serviços: (i) simultaneidade: serviços são consumidos quase ao momento que são produzidos; (ii) intangibilidade: os serviços representam um produto não físico, ou seja, não podem ser transportados ou armazenados; (iii) heterogeneidade: a grande variedade de serviços existentes, e o forte relacionamento com o fator humano dificultam a atividade de padronização e estimação de preços ((PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Devido à heterogeneidade e intangibilidade, os serviços são julgados pelo desempenho e pela experiência de quem os utiliza, com possibilidade de interpretação e julgamentos diferentes. Os serviços apresentam outras três características: (iv) inseparabilidade: os profissionais encarregados de prestar o serviço são parte dele, e a interação com os usuários é uma característica especial do serviço; (v) variabilidade: quem, onde e como os serviços são oferecidos são variáveis; (vi) precibilidade: reforça que os serviços não podem ser armazenados (PENA *et. al.*, 2013).

A confiabilidade do serviço, isto é, até onde o prometido é cumprido de maneira confiável e com precisão, é o critério predominante que os clientes usam para avaliar a qualidade do serviço (BERRY; PARASURAMAN, 1995).

Se a avaliação do cliente é em função de suas expectativas e de sua percepção do serviço prestado, torna-se importante para o fornecedor do serviço atuar, não só na percepção do serviço prestado, mas também na formação das expectativas do cliente (GIANESI; CORRÊA, 2008).

Com efeito, o ponto chave para a administração de serviços está na identificação da expectativa, assim como das necessidades dos clientes, e para atender as expectativas do cliente, a qualidade é fator fundamental.

### **2.3 Serviços Educacionais: Diretrizes, perspectivas e avaliação da qualidade do Ensino Superior**

Ao abordar sobre serviços educacionais, com foco no ensino superior, faz necessário rever a história do ensino superior no Brasil.

Tem-se que a história da educação superior no Brasil teve origem em 1808 após a chegada da Família Real Portuguesa, quando então D. João VI, teve como uma de suas primeiras providências lançar as bases para a edificação do Ensino Superior no país (TORRES; AFONSO, 2011).

A criação de universidade no país é balizada pela Reforma Carlos Maximiliano (Decreto n.º 11.530/1915) que reorganiza o ensino secundário e superior. Nesse contexto, as ações e legislações implementadas objetivavam a consolidação da Universidade Brasileira e, ao mesmo tempo, a normatização desta adquirindo especial realce as questões relativas à autonomia e as formas de organização e gestão (DOURADO, 2008, p.2).

Já a educação superior privada no Brasil teve seu início somente a partir da República, com a Constituição de 1891 que permitiu a criação de instituições privadas (SILVA, 2010, p. 57).

Silva (2010) ainda enfatiza que durante os anos compreendidos entre 1968 e 1980, ocorreu uma grande expansão da educação superior brasileira atingindo um crescimento de 394,90%. Entre os anos de 1970 a 2000 houve uma certa estagnação no processo de criação das Instituições de Ensino Superior Públicas, enquanto que as Instituições de Ensino Superior Privadas cresceram 230,8% nesses 30 anos. Tem-se que esse aumento do número de instituições privadas e de novos cursos durante este período surgiu para atender a crescente demanda pelo ensino superior (TORRES; AFONSO, 2011).

O processo de privatização da educação superior é fortemente intensificado na década de 1990, particularmente após 1995 com as mudanças introduzidas nas políticas e gestão para esse nível de ensino, e pode ser detectado nos indicadores educacionais, merece ser ressaltado que o setor privado que respondia em 1980 por 68,64% das 404.814 vagas, em 1990 por 69,16% das 502.784, em 1995 por 70,81 das 610.355, em 2000 por 79,8% das 1216.287 passaram a responder em 2002 por 83,34% das 1.773.087 vagas para a educação superior (DOURADO, 2008, p.9).

A discussão sobre a expansão da educação superior no Brasil implica em rever esses marcos históricos, sobretudo, o avanço das instituições superiores privadas. É sabido por todos, a questão da elevada importância das instituições de ensino superior (IES) para o

crescimento econômico e social de um País. A educação é uma prática social, objetivo de políticas públicas, e cumpre seu papel nos processos formativos das pessoas (DOURADO; OLIVEIRA; SANTOS, 2007).

A educação é um processo organizado, sistemático e intencional, ao mesmo tempo em que é complexo, dinâmico e evolutivo, em vista que demanda, não apenas um grande quadro funcional, como também a participação da comunidade, dos pais e de organizações diversas, para efetivá-lo com a qualidade necessária que a sociedade tecnológica da informação e do conhecimento demanda (LÜCK, 2009).

No intuito de cumprir estes objetivos, as instituições de ensino superior precisam investir em qualidade para aprimorar seus sistemas de gestão, por meio da qualificação e profissionalização dos seus serviços, gerando resultados que satisfaçam aos desejos e expectativas de seus clientes.

A qualidade no ensino é de fundamental importância para o desenvolvimento de um país, pois são as instituições de ensino, sejam elas públicas ou privadas, que formam os profissionais que irão atuar como profissionais nas empresas (ROCHA; COSTA, 2011).

É notório o fato de que estamos vivenciando um novo paradigma na área educacional, no qual a qualidade é a categoria central. O tema da qualidade na educação está sendo discutido em vários países, revelando que a educação está passando por profundas mudanças e, que nesse processo, os objetivos não estão sendo alcançados (GADOTTI, 2013).

A qualidade do ambiente institucional, como um todo, determina a qualidade do processo pedagógico da sala de aula. Zelar pelos bens da escola, fazer bom uso deles, contribuir para sua manutenção, são elementos básicos da formação dos alunos, além de condição para a realização de processo pedagógico de qualidade (LÜCK, 2009).

No Brasil temos o desafio de debater sobre a efetivação de uma instituição de ensino de qualidade.

Debater tais questões remete à apreensão de um conjunto de determinantes que interferem, nesse processo, no âmbito das relações sociais mais amplas, envolvendo questões macroestruturais, como concentração de renda, desigualdade social, educação como direito, entre outras. Envolve, igualmente, questões concernentes à análise de sistemas e unidades escolares, bem como ao processo de organização e gestão do trabalho escolar, que implica questões como condições de trabalho, processos de gestão da escola, dinâmica curricular, formação e profissionalização docente. A educação, portanto, é perpassada pelos limites e possibilidades da dinâmica pedagógica, econômica, social, cultural e política de uma dada sociedade. (DOURADO; OLIVEIRA, 2009, p. 202).

Tratar de qualidade da educação envolve inúmeras discussões, seja nos aspectos

pedagógicos, no modelo de gestão das escolas e instituições de ensino, nos processos envolvidos, bem como na compreensão das verdadeiras necessidades das pessoas envolvidas neste processo.

O que confere qualidade, ou não, ao sistema de ensino são as práticas escolares, as práticas de ensino, os aspectos pedagógico-didáticos, ou seja, a qualidade interna das aprendizagens escolares. Esse deve ser o critério básico para a formulação das políticas educacionais (LIBÂNEO, 2008).

Sob o viés de uma prestadora de serviços educacionais, queiram ou não, os funcionários, educadores e gestores têm a finalidade de ser “servidores”, e, até mesmo, ser como um líder, no sentido de mostrar liderança: servir, orientar e auxiliar nossos alunos a conseguir seus objetivos pessoais, ensinando e aprendendo com a troca de conhecimentos mútuos.

Lück (2009) enfatiza que a busca permanente pela qualidade e melhoria contínua da educação passa, pois, pela definição de padrões de desempenho e competências de diretores escolares, o desempenho de seus profissionais, que devem renovar-se e melhorar sua qualidade continuamente, tendo o aluno como centro de toda a sua atuação. Já Dourado e Oliveira (2009, p. 212) explicam que a qualidade do ambiente escolar e das instalações também concorre para a definição de condições de oferta de ensino de qualidade.

Dois enfoques têm sido utilizados na análise de problemas da educação: o externo e o interno. A análise externa parte de um olhar mais global, abordando aspectos sociais, econômicos, culturais, institucionais das políticas educacionais, das diretrizes curriculares, da legislação, da gestão dos sistemas de ensino. A análise interna aborda os objetivos, os conteúdos, as metodologias de ensino, as ações organizativas e curriculares, a avaliação das aprendizagens (LIBÂNEO, 2008, p. 169).

Neste sentido, fica claro que a comunidade acadêmica precisa levar em conta os dois enfoques, preocupar-se com a área pedagógica, mas também proporcionar um ambiente adequado e com condições suficientes para que a qualidade no ensino ocorra em sua totalidade.

Os serviços educacionais têm as mesmas características básicas presentes em outras modalidades de serviços, como a intangibilidade, a perecibilidade, a variabilidade, a inseparabilidade, a simultaneidade e a heterogeneidade. Vale ressaltar que cada tipo de serviço tem sua particularidade (NOGUEIRA; LAS CASAS, 2010).

Nos aspectos de gestão, percebe-se outro viés na percepção sobre a área educacional, sendo observada como uma empresa prestadora de serviços e, como tal, para ter qualidade, precisa atender e/ou exceder as expectativas dos clientes potenciais.

Nas instituições de ensino, a gestão administrativa que ganha perspectivas dinâmicas e pedagógicas. Essa gestão é referida como serviços e recursos que abrangem processos e práticas eficientes e eficazes de gestão dos serviços de apoio, recursos físicos e financeiros (LÜCK, 2009).

Cabrito (2009) enfatiza que todos querem melhorar a qualidade em educação, e questiona sobre: “Como fazê-lo?” “O que é qualidade em educação?” “Como medi-la para avaliá-la?” “Como entender os problemas e propor soluções?” Nesse sentido, medir e avaliar a qualidade em educação está relacionado com as práticas dos professores, comparando-as com outras. Também consiste em avaliar e comparar a prática pedagógica, a capacidade de comunicação, o emprego adequado dos materiais de apoio, a criatividade e inovação, dentre vários outros segmentos.

O assunto qualidade em educação é complexo e está sujeito a várias interpretações, todavia, evidencia-se que a qualidade é fundamental em todos os aspectos e setores educacionais. Por outro lado, importa compreender e entender o que se entende por qualidade, então, como medi-la torna-se de grande importância para as decisões de melhoria contínua nas empresas educacionais.

Por esse ângulo, para melhorar a qualidade em educação é necessário um olhar para o todo, ou seja, tratar as instituições de ensino (escolas, colégios, faculdades, universidades, etc.) como uma empresa.

O foco principal é no aluno (cliente potencial), sobre o qual o todo organizacional deve atuar em prol dos objetivos e necessidades, conforme será demonstrado posteriormente na figura 1. Diante das considerações dos pesquisadores sobre qualidade em educação, podemos elaborar um modelo de qualidade de serviços educacionais.

Na percepção dos clientes, sobre a qualidade dos serviços educacionais, é levada em consideração a qualidade técnica, no que diz respeito ao conhecimento, qualificação, aperfeiçoamento, entre outros fatores. A qualidade funcional está relacionada com a maneira que o serviço foi prestado, ou seja, com o modo como foram transmitidos os conhecimentos e se esse processo envolve a funcionalidade da prestação dos serviços que formam a imagem da empresa (GRÖNROOS, 1984).

Assim, deve-se levar em consideração a área pedagógica e didática, conforme aborda Cabrito (2009). Com elevado grau de qualidade nas práticas de ensino, estão envolvidos planejamento e práticas pedagógicas definidas em prol do aprendizado do aluno.

Aspectos como desempenho dos diretores, professores, auxiliares administrativos, bibliotecário, auxiliares de secretária, entre outros, em conformidade com as citações de Lück (2009), são primordiais para a qualidade na educação. Neste sentido, as capacitações e qualificações devem ser rotineiras, ou seja, a busca do conhecimento deve ser constante.

Outro aspecto importante é referente ao funcionamento do dia-a-dia da IES. Nesse contexto, é essencial compreender como se dá o relacionamento dos funcionários, gestores, professores, entre si e com os alunos, estendendo à sociedade (DOURADO; OLIVEIRA, 2009).

Neste aspecto, atitudes, posturas e comportamentos devem fazer parte, ininterruptamente, desse cotidiano, os quais podem ser representados pelas seguintes palavras-chave: harmonia, satisfação, empatia, compreensão, carinho, o que favorece a formação de um ambiente agradável para se viver e conviver. Essa inter-relação harmoniosa perpassa as instalações físicas e chegam até os clientes (alunos) e a sociedade.

Proporcionar um ambiente agradável é importante, mas o tratamento diferenciado aos clientes (alunos) é primordial. Envolve receptividade, comunicação, acessibilidade, cortesia, entendimento e disponibilidade em resolver as suas necessidades gerais e específicas (DAVIS *et al.*, 2001).

A estrutura física deve ser levada em consideração nesta discussão, ou seja, oferecer acomodações e salas de aula em condições suficientes e adequadas é uma obrigação, e impacta na qualidade total.

Compreende também toda parte física, cadeiras, lousas, equipamentos pedagógicos, materiais tecnológicos, livros, revistas, acervo da biblioteca, laboratórios, e assim por diante. Para Dourado (2009, p.212) “a qualidade do ambiente escolar e das instalações também concorre para a definição de condições de oferta de ensino de qualidade”.

O modelo de qualidade de serviços educacionais, figura 1, demonstra a atuação da empresa de serviços educacionais, no qual todos os setores, funcionários, gestores, professores e a gestão têm como foco de atuação a qualidade total, proporcionando, assim, a satisfação e as necessidades dos alunos e, automaticamente, de toda a sociedade.

A estrutura e as características da escola, o ambiente educativo e/ou clima organizacional, o tipo e as condições de gestão, a gestão da prática pedagógica, os espaços coletivos de decisão, o projeto político-pedagógico da escola, a participação e integração da

comunidade escolar, a visão de qualidade dos agentes escolares, a avaliação da aprendizagem e do trabalho escolar realizado, a formação e condições de trabalho dos profissionais da escola, a dimensão do acesso, permanência e sucesso na escola, entre outros, são aspectos que traduzem positiva ou negativamente a qualidade da aprendizagem na escola (DOURADO; OLIVEIRA, 2009, p. 209).

Figura 1 – Modelo de qualidade em serviços educacionais



Fonte: Elaborado pelo autor.

É possível melhorar a qualidade de ensino, partindo da visão de qualidade total muito utilizada na indústria, e que pode ser usada também nas empresas prestadoras de serviços, como no caso de IES, logo, somente conseguiremos sucesso e qualidade no processo de ensino e aprendizagem, se olharmos em direção ao todo, visando melhorá-lo.

Após o entendimento sobre o que vem a ser qualidade em serviços educacionais, passamos para o próximo processo fundamental, isto é, compreender como se encontra a qualidade nessas instituições e como devem se autoavaliar. O processo de avaliação da qualidade em educação serve para que cada escola (cada aluno, cada sistema) conheça o seu próprio desempenho, a fim de poder, em cada ano, lançar mão das medidas necessárias e possíveis para que aquele desempenho melhore. Então, a avaliação surge como o instrumento privilegiado para promover a qualidade em educação (CABRITO, 2009, p. 198).

### 2.3.1 Concepções e Diretrizes de Avaliação do Ensino Superior

As avaliações constituem instrumentos-chave para o desenvolvimento permanente

da qualidade da educação, uma vez que utilizam metodologia científica e informação objetiva para a tomada de decisão e a definição de políticas e práticas pedagógicas. A maior dificuldade é que, apesar de existirem avaliações nacionais e globais, ainda há pouca compreensão sobre o tipo de resultado que esses exames podem dar. É preciso, portanto, estabelecer sólidos sistemas de avaliação, que sejam capazes de monitorar regularmente o progresso no cumprimento dos parâmetros educacionais (LÜCK, 2009, p. 7).

A Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, cria o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instrumento de avaliação superior do MEC/INEP. A Comissão Própria de Avaliação (CPA) é parte integrante do SINAES, e é responsável pela condução dos processos de avaliação internas da instituição, de sistematização e de proceder as informações solicitadas pelo MEC/INEP. É responsável também por avaliar o ensino, a pesquisa, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, professores, instalações físicas, equipamentos, bem como vários aspectos que envolvem a prestação de serviços educacionais como um todo.

A sistemática de avaliação institucional estabelecida pelo SINAES é construída com base na avaliação da instituição, avaliação interna e externa; o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE); e a avaliação dos cursos de graduação (NOGUEIRA; LAS CASAS, 2010).

A avaliação interna é coordenada pela CPA de cada instituição e a externa é realizada por comissões designadas pelo INEP, seguindo as diretrizes estabelecidas pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior – CONAES. O ENADE é um exame que permite analisar o conhecimento do aluno ao longo do curso. Já a avaliação dos cursos de graduação, é feito através de visitas in loco de comissões externas.

Sabe-se que para a participação das IES, dos programas do MEC, de incentivo e valorização e acesso à educação superior, como por exemplo, Programa Universidade para todos (PROUNI) e do Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (FIES), a qualidade é fator principal.

De acordo com a Portaria nº 1.264, de 17 de outubro de 2008, que aprova o Instrumento de Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, para a avaliação da instituição, as referências de qualidade são com base nas seguintes dimensões e indicadores: Missão e o plano de desenvolvimento institucional (PDI); política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, para as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais

modalidades; a responsabilidade social da instituição; a comunicação com a sociedade; as políticas de pessoal, carreiras, aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e condições de trabalho; organização e gestão da instituição; infraestrutura física; planejamento e avaliação; políticas de atendimento aos estudantes; e sustentabilidade financeira.

Recentemente, através da Nota Técnica Nº 14/2014 - CGACGIES/DAES/INEP/MEC, cujo objetivo uniformizar o entendimento sobre os Indicadores do Instrumento de Avaliação Institucional Externa do SINAES. Organizou-se um instrumento matricial com cinco eixos, contemplando nestes, as dez dimensões referenciadas no marco legal do SINAES (Artigo 3º da Lei nº 10.861). Os eixos ficam assim dispostos: Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional: considera a dimensão - Planejamento e Avaliação. Inclui também um Relato Institucional, que descreve os principais elementos do seu processo avaliativo em relação ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), incluindo os relatórios feitos pela Comissão Própria de Avaliação (CPA).

Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional: contempla as dimensões – Missão, o PDI e a responsabilidade social da instituição.

Eixo 3– Políticas Acadêmicas: abrange as dimensões - Políticas para o ensino, pesquisa e extensão; comunicação com a sociedade; e as políticas de atendimento aos discentes.

Eixo 4 – Políticas de Gestão: compreende as dimensões - Políticas de pessoal; organização e gestão da instituição e sustentabilidade financeira.

Eixo 5 – Infraestrutura Física.

Considerando a concepção, os princípios e as dimensões da avaliação postulados pelo SINAES, a CONAES apresenta as Diretrizes para Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior, que constituem referenciais para a realização do processo de Avaliação Externa. Desenvolver a cultura da qualidade, ensejada por processos avaliativos abertos, públicos e confiáveis constitui um anseio partilhado entre instituições de educação superior (IES), sociedade civil, governo, Congresso Nacional e a população brasileira. A proposta de avaliação do SINAES pretende contribuir para a concretização desse desafio ao estabelecer que a qualidade da educação superior seja verificada, dentre outros procedimentos, via avaliação externa das IES, a ser realizada por meio de visitas de comissões externas de especialistas às instituições.

Para as IES manter-se funcionando em prol dos objetivos institucionais e da comunidade faz necessário identificar e atender as necessidades e as expectativas de seus clientes e de outras partes interessadas na busca de melhores posições competitivas, através da conquista de excelentes padrões de qualidade (COLOMBO, 2004).

Segundo o Ministério da Educação e Cultura – MEC, o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI – consiste num documento em que se definem a missão da instituição de ensino superior e as estratégias para atingir suas metas e objetivos, abrangendo um período de cinco anos, deverá contemplar o cronograma e a metodologia de implementação dos objetivos, metas e ações do Plano da IES, observando a coerência e a articulação entre as diversas ações, a manutenção de padrões de qualidade e, quando pertinente, o orçamento.

O PDI também é um instrumento de gestão, pois por meio dele os executivos têm as ações a serem praticadas e as metas a serem atingidas num intervalo de tempo. Os indicadores servem como elementos balizadores das nossas ações e decisões a serem tomadas se estão no caminho correto ou não (PICCHIAI, 2012).

Na dimensão 1 da avaliação feita pelo SINAES, através da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES), o Projeto de Desenvolvimento Institucional (PDI) articula a proposição da IES com o Projeto Pedagógico dos Cursos. Estes documentos, de conhecimento da comunidade acadêmica, são avaliados e atualizados periodicamente, além de usados como referência para programas e projetos desenvolvidos pelas unidades acadêmicas e pela administração central da instituição, bem como uma das ações preliminares de avaliação das IES, é fazer a leitura do PDI da instituição.

Cada curso deve elaborar seu próprio projeto pedagógico, conhecido com Projeto Pedagógico do Curso – PPC, tendo em vista todos os elementos das Diretrizes Curriculares Nacionais, assegurando a expressão de sua identidade e inserção local e regional.

Com o foco na melhoria da qualidade das IES além do PDI e PPC, acima descrito, podemos citar também o Projeto Político Pedagógico (PPP). Veiga (2002) explica que o projeto político pedagógico tem sido objeto de estudos para professores, pesquisadores e instituições educacionais nos âmbitos nacional, estadual e municipal, em busca de melhoria contínua da qualidade de ensino.

Esse projeto consiste numa busca contínua pela melhoria da qualidade do ensino como um todo, para atender as normas e regulamentos para o funcionamento das IES, que visa atender as especificações dos SINAES, da comunidade acadêmica e da sociedade. O projeto político-pedagógico é entendido, como a própria organização do trabalho pedagógico da IES. A construção do projeto político-pedagógico parte dos princípios de igualdade, qualidade, liberdade e gestão democrática (VEIGA, 2002).

De maneira geral a avaliação da qualidade em educação deve recorrer a uma bateria de indicadores de natureza quantitativa, mas também qualitativa, que pode, aliás, ser

diferente de instituição para instituição. Quanto maior for o número daqueles indicadores de contexto, mais bem espelhada será a realidade que se pretende avaliar (CABRITO, 2009, p. 197).

Faz-se necessário, ainda, que os resultados dessas avaliações cheguem, de forma oportuna e acessível, aos alunos, pais, educadores, políticos e empresários. Dessa forma, torna-se possível analisar os dados e promover mudanças importantes na educação (LÜCK, 2009, p.7).

Esse modo de compreender as instituições de ensino, vislumbrada a partir da visão de uma empresa prestadora de serviços, tem papel importante e fundamental no sentido de contribuir para a melhoria do trabalho docente, das condições físicas, do atendimento em geral, de modo que, automaticamente, influenciarão na satisfação e aprendizagem dos discentes.

Posto isso, antes de iniciar a contextualização sobre qualidade, precisa-se entender sobre o conceito de público e privado empregado na educação, assunto este fonte de profundos debates e discussões.

### *2.3.2 Instituições de Ensino - Público x privado*

Inicia-se a consecução do tema com polêmicas e conflitos entre o público e o privado, do ponto de vista de Teixeira (1956):

Obrigatória, gratuita e universal, a educação só poderia ser ministrada pelo Estado. Impossível deixá-la confiada a particulares, pois estes somente podiam oferecê-la aos que tivessem posses (ou a "protegidos") e daí operar antes para perpetuar as desigualdades sociais, que para removê-las. A escola pública, comum a todos, não seria, assim, o instrumento de benevolência de uma classe dominante, tomada de generosidade ou de medo, mas um direito do povo, sobretudo das classes trabalhadoras, para que, na ordem capitalista, o trabalho não se conservasse servil, submetido e degradado, mas, igual ao capital na consciência de suas reivindicações e dos seus direitos. (TEIXEIRA, 1956).

Na defesa do ensino público, na qualidade de ensino estatal, destaca o pensamento do professor Luiz Antônio Cunha, que se caracteriza pelo prosseguimento renovado da luta pelo ensino público, enquanto crítica ao ensino privado subsidiado pelo Estado e defesa do Estado enquanto espaço laico-temporal (CUNHA, 1985).

Essa dialética advém de longas discussões, lutas e conflitos de interesses, na maneira de gestão governamental brasileira. Cunha (1985) enfatiza que na opinião pública, o

ensino particular e/ou privado endereça dois argumentos básicos: A educação como investimento e o padrão de qualidade. No primeiro, acenam como retorno o futuro garantido e a baixos custos. Quanto ao segundo argumento, de que o ensino fornecido pela instituição particular distingue-se do ensino oferecido pela rede pública pelo padrão de excelência, apoia-se nas deficiências apresentadas pela escola pública, as quais refletem a negligência do Estado.

A dicotomia entre o público e o privado tem sido um tema muito estudado por pensadores de diferentes áreas do saber, sendo considerada a sua coexistência um pouco conflitual, dado tentarem conseguir certo domínio um sobre o outro. A separação liberal entre público e privado pode despolitizar a esfera privada face à esfera pública e até restringir o conceito de igualdade e o de justiça (VINHA; SANT'ANNA, 2012).

Saviani (2004) faz um relato preliminar da história da educação pública no Brasil, distinguindo em duas etapas: A primeira compreende três períodos, sendo o primeiro (1549-1759), é dominado pela pedagogia jesuíta; o segundo (1759-1827), representado pelas “Aulas Régias”; e o terceiro (1827-1890), consistiu-se nas primeiras tentativas de organizar a educação como responsabilidade pública. A segunda etapa teve início em 1890, com a implantação dos grupos escolares, e corresponde à história da educação pública propriamente dita.

Nos debates constituintes de 1890-1891 o problema entre a questão público e privado já estava claramente posto. De um lado, os católicos, atemorizados com a perda do *status* de religião oficial, defendiam a manutenção da possibilidade da rede privada, a possibilidade do ensino religioso em todas as escolas. De outro lado, os positivistas, avessos a um ensino oficial por princípio e propugnadores do ensino laico, defendem a associação entre laico e livre (CURY, 1992).

Arendt (2000) cita que o termo público tanto quer dizer que tudo o que é público pode ser visto e ouvido por todos, e, tem a maior divulgação possível, quanto significa o próprio mundo, à medida que é comum a todos nós e diferente do lugar que nos cabe dentro dele. Por outro lado, Cury (1992) pondera que, de igual teor foram os debates na Constituição de 1946, já que o princípio da liberdade de ensino não foi questionado enquanto direito. Mas, o confronto que polariza proprietários e dirigentes de estabelecimentos de ensino versus associações de professores, intelectuais e trabalhadores defensores do ensino público toma, hoje, rumos diversos. Isso porque, a aliança que conjugou privatistas leigos e católicos na defesa da escola privada nas décadas de 50 e 60, não conta mais com a supremacia do grupo católico no movimento (CUNHA, 1985).

No conflito entre ensino particular e ensino público, durante a tramitação do projeto de lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 4024/61, distinguem-se, do lado do ensino público pelo menos três posições: os liberais idealistas, os liberais pragmatistas e os de tendência socialista; do lado do ensino particular estavam a Igreja Católica e os donos de instituições particulares que se apoiavam na doutrina da Igreja para defender seus interesses (BUFFA, 1979).

As forças em conflito, que determinam a segmentação dos sistemas educacionais, são o Estado e o Mercado, aqui definidos como categorias empíricas. Compreendem o Estado o Ministério da Educação, e o Conselho Federal e Estadual de Educação e a União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação, assim como as instituições públicas de ensino. Compreendem o Mercado as instituições privadas de ensino e suas entidades representativas (CUNHA, 2007, p. 810).

Laval (2004) relata que o capitalismo e a ideologia neoliberal querem, mais do que nunca, inserir a educação na lógica de mercado, padronizando-a por entre os países e somente importando-se em enxergá-la como um valor econômico. A Constituição de 1946 trazia um dispositivo que assegurava a isenção tributária para as instituições de educação, vedando à União, aos estados e aos municípios o lançamento de impostos sobre seus bens e serviços, desde que suas rendas fossem integralmente aplicadas no país e para os fins educacionais. Na reforma constitucional de 1965, os privilégios fiscais dessas instituições foram ampliados, estendendo-se a isenção de impostos para suas rendas. A Constituição de 1967 e a Emenda de 1969 mantiveram esse dispositivo. Assim, as escolas privadas passaram a gozar de uma verdadeira imunidade fiscal, o que ampliou suas possibilidades de acumulação de capital (CUNHA, 2007, p. 812).

A partir dos anos de 1980, a relação entre o público e o privado, no que tange à educação, foi alterada no quadro mais geral da reforma do Estado e da reestruturação das políticas sociais. O setor privado assume o significado bastante restrito de mercado. Mais especificamente, essa forma de entendimento do privado focaliza as firmas e empresas que operam no mercado com objetivos lucrativos.

Entendido como não estado, o setor privado passa a incluir atividades informais, associações voluntárias, corporações privadas não lucrativas e organizações não governamentais, que, em conjunto, formam o chamado setor privado não mercantil, não lucrativo (BONAMINO, 2003, p.25).

Laval (2004), em suas críticas às transformações no ambiente educacional, cita que o capitalismo passa por uma mutação desde os anos 80, com a mundialização das trocas,

a privatização das empresas públicas, entre outras transformações. A escola neoliberal passa a transformar a educação de um dever do estado, em um dever da família, ou seja, da esfera pública e coletiva para a esfera privada e individual. Para Cury (1992, p. 34), não se pode negar que os conflitos e debates, em torno da liberdade de ensino, laicidade, papel do Estado e financiamentos, ocorreram na discussão da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, bem como na Constituição, o que se pode constatar também na citação abaixo:

A primeira grande mudança do marco estrutural criado pelo governo militar ocorreu com a Constituição de 1988. Algumas medidas tiveram impacto muito grande no sistema educacional: A inclusão da autonomia universitária como cláusula constitucional, esta medida, defendida pelo setor público, teve impacto maior sobre o setor privado, liberando as universidades particulares de grande parte dos controles exercidos pelo Conselho Federal de Educação; alteração do pacto federativo, que concedeu autonomia aos municípios para organizar seus próprios sistemas de ensino; outra mudança nos marcos estruturais ocorreu já no governo Fernando Henrique, qual seja, a promulgação, em 1996, da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB). A LDB fortaleceu a tendência à descentralização normativa, executiva e financeira do sistema educacional e repartiu a competência entre as instâncias do poder (federal, estadual e municipal). (DURHAM, 2010, p.156).

Na Constituição de 1988, a educação, direito de todos e dever do Estado, continua dever da família. O ensino é livre à iniciativa privada desde que atendendo determinadas condições. Também o ensino religioso é mantido como disciplina obrigatória e de matrícula facultativa. Os recursos públicos poderão ser destinados a determinado modo de iniciativa privada (CURY, 1992).

Bonamino (2003, p. 257), assim como Cury, menciona também que na Constituição de 1988, em continuidade às Constituições anteriores, o “direito de todos e dever do Estado” continua dever da “família”, e que o ensino é livre à iniciativa privada (art. 209), desde que atenda a determinadas condições, e os recursos públicos podem ser destinados às modalidades não lucrativas da iniciativa privada em educação.

Nos artigos 205, 209 e 213, da Constituição da República Federativa do Brasil, 1988, fica clara a colaboração e incentivo da sociedade, livre à iniciativa privada, desde que as normas da educação nacional sejam cumpridas, podendo os recursos públicos ser dirigidos às escolas privadas não lucrativas. Assim, temos as escolas públicas e as privadas lucrativas e não lucrativas. Cury (1992, p. 35) explica que a nova constituição redefine e diferencia aquele ensino privado (art. 209) voltado ao lucro (por oposição à letra do art. 2013).

Bonamino (2003, p. 254) afirma que o processo de redemocratização da sociedade brasileira, marco da elaboração da nova Constituição e da nova Lei de Diretrizes e Bases da

Educação Nacional (LDB), propiciou a retomada dos debates em torno da liberdade de ensino e de sua laicidade, e sobre o financiamento e o papel do Estado na educação. Para o governo, as escolas particulares, consideradas privadas, precisam ter seu custo coberto pelas anuidades pagas pelos pais dos alunos e/ou por entidades filantrópicas, ou seja, entidades mantenedoras e não pelo Governo (CUNHA, 1985).

O artigo 77, da LDB nº 9397/1996, abre a possibilidade de que os recursos públicos possam ser usados no ensino privado, assim, praticamente qualquer instituição é passível de recebê-los (VIEIRA, 2000, p. 70). A proposta da LDB indica que a escola privada é toda mantida por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, e que todas possuem o direito à liberdade de ensino, desde que cumpram as normas gerais do sistema brasileiro de educação e as normas constitucionais e legais. Mas quando lucrativas, não podem depender de verbas públicas e deve se sustentar apenas com recursos advindos de sua presença no mercado (CURY, 1992).

Além disso, a atual LDB insere a educação nacional na tensão descentralização-centralização, de modo que eixos claros e coerentes, como a flexibilidade e a avaliação, estariam a estruturar, articuladamente, o núcleo duro da nova LDB; as competências e atribuições educacionais das diferentes instâncias federativas numa perspectiva descentralizada (BONAMINO, 2003).

A promulgação da LDB trouxe novos elementos ao processo meandroso da educação. Ela reconheceu, pela primeira vez na legislação brasileira, a possibilidade de lucro para as instituições privadas de ensino: as particulares, no sentido estrito, definidas, implicitamente, por oposição às instituições privadas sem fins lucrativos (comunitárias, confessionais e filantrópicas). Surgiu a concepção mercantil de que a educação implicaria a supressão de privilégios para os investimentos na sua produção e comercialização (CUNHA, 2007, p. 814).

Laval (2004) menciona que a mercantilização da educação não se manifesta somente na tentativa de transformar a escola em uma fornecedora de mão de obra adaptada às necessidades econômicas. O sistema educativo está a serviço da competitividade econômica e está estruturado como um mercado, logo, deve ser gerido ao modo das empresas. O autor não propõe uma alternativa contra o neoliberal, todavia, defende a educação como direito de todos, que deve ser entendida como um bem público e comum.

Cunha (2007, p. 809) defende que a privatização consiste em um processo cheio de meandros, que não comporta respostas simples, porque as forças que a determinam ora incentivam o crescimento do setor público, ora do setor privado, ora de ambos. Bonamino

(2003, p. 254) relata que, mais na conjuntura moderna, especificamente ao longo das três últimas décadas, o sistema educacional e o cenário sociopolítico e econômico do Brasil sofreram mudanças que recolocaram a relação entre público e privado na agenda do debate educacional.

Dourado (2008) sintetiza o processo de mudança na educação superior no Brasil, nesse período, do seguinte modo:

Aliado às mudanças, no que concerne a organização acadêmica da educação superior no Brasil, vivencia-se, na década de 1990, um claro processo expansionista intensificado a partir de criação de novos cursos e instituições de natureza privada mercantil. Esse movimento de privatização na educação superior, articulado ao processo de reforma do estado brasileiro, vai se efetivar com forte apoio governamental por meio de flexibilização das exigências para a abertura de cursos e instituições, pela composição privatista do Conselho Nacional de Educação e, paradoxalmente, por novas formas de financiamento ao setor privado (FIES, subsídios, bolsas universitárias, entre outros) e por uma paulatina secundarização das instituições de educação superior (IES) do setor público, especialmente as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). (DOURADO, 2008, p. 8).

Dentre esse apoio governamental, cabe enfatizar que uma medida que beneficiou o setor privado ocorreu no período Lula, com a criação do PROUNI, que socorreu, por meio da isenção fiscal, boa parte das instituições privadas lucrativas, boas e más, que enfrentavam dificuldades financeiras. Eliminou-se, assim, a clara distinção no tratamento estabelecido no governo Fernando Henrique, conferido às instituições lucrativas e não lucrativas, porque ambas foram isentas de impostos e ambas tiveram que aceitar os alunos do PROUNI (DURHAM, 2010, p. 153).

Ademais, nova inflexão no desenvolvimento do processo de privatização da educação também ocorreu no governo Lula, com o Programa Universidade para Todos. O PROUNI foi ao encontro da demanda de acesso ao ensino superior gratuito, não atendida pelas instituições públicas, e da determinação do Plano Nacional de Educação (Lei n. 10.172, de 9 de janeiro de 2001). A ideia geral do PROUNI era de que, para ter direito à isenção fiscal, as IES privadas ficariam sujeitas a uma contrapartida, na forma de bolsas de gratuidade nos cursos superiores de graduação e sequenciais de formação específica. Ao invés de se ater apenas às instituições privadas sem fins lucrativos, o programa estendeu essa barganha às instituições privadas particulares, desde que aderissem ao Programa e cumprissem suas condições (CUNHA, 2007, p. 818).

O processo de privatização da educação superior foi fortemente intensificado na década de 1990, particularmente após 1995, com as mudanças introduzidas nas políticas e gestão para esse nível de ensino (DOURADO, 2008, p.9).

Uma das políticas governamentais de expansão da educação superior privada representa-se pelo FIES<sup>1</sup>. Notamos que, a partir de 2015, a preocupação com a qualidade no ensino nas instituições de ensino superior privado tornou-se um dos aspectos que vem sendo avaliado na concessão destes financiamentos, de forma que os cursos superiores que possuem conceitos 5 e 4 no SINAES têm prioridade na oferta desse financiamento.

O FUNDEF (lei n. 9.424/1997) representa o marco operacional da descentralização da educação, constituindo o novo mecanismo de distribuição de recursos financeiros, baseado no número de alunos efetivamente matriculados nas redes públicas de ensino fundamental (BONAMINO, 2003, p. 265).

Vale ressaltar que, observando as demandas das escolas privadas, notamos que nas escolas de ensino infantil, fundamental e médio, que a maior parte dos alunos é composta pelos filhos de família de classe média e alta, as quais colocam seus filhos em escola particular no intuito de que saiam mais bem preparados para entrar nas melhores universidades públicas gratuitas.

Por outro lado, a classe mais pobre vai para as escolas públicas municipais e estaduais (ensino infantil, fundamental e médio), pois não tem recursos para manter seus filhos em escola particular. Esses alunos, ao sair do ensino médio, seguindo o grau de prioridades e necessidades humanas, primeiro vão para o mercado de trabalho a fim de conseguir recursos financeiros para auxiliar na subsistência familiar.

Neste sentido, o objetivo de estudar em universidades públicas revela-se inviável financeiramente, ficando, então, em segundo plano. Isso tende a acontecer, pois, justo por questões financeiras, as pessoas de baixa renda não conseguem manter-se nas grandes metrópoles. Aqueles que querem continuar estudando acabam, muitas vezes, indo para as instituições de ensino superiores privadas, sobretudo quando se localizam bem mais próximas de onde os alunos moram, pois, assim, conseguem conciliar trabalho e estudo.

Uma das grandes vantagens da terceirização da educação superior está nestas hipóteses acima descritas. Atualmente, a classe trabalhadora pode estudar e conseguir um curso superior graças ao avanço das instituições superiores privadas. E também por novas

---

<sup>1</sup> O Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), criado pela **Lei nº 10.260, de 12 de julho de 2001**, é o programa do Ministério da Educação que financia cursos superiores não gratuitos com avaliação positiva no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes).

formas de financiamento ao setor privado (FIES, subsídios, bolsas universitárias, entre outros) (DOURADO, 2008).

Mas, para se afirmar que as instituições superiores privadas são melhores que as instituições superiores públicas, e vice-versa, é necessário que alguns fatores sejam considerados, como: a condição da estrutura física, das pessoas que estão envolvidas, do processo de ensino e aprendizagem, conforme já abordado por Dourado & Oliveira (2009), Lück (2009) e Libâneo (2008).

Cabe ressaltar, que as instituições de ensino superior privadas não estão assumindo responsabilidades de instituições de ensino superior públicas, mas sim, corrigindo uma lacuna existente em seu processo de funcionamento e auxiliando na garantia da educação de qualidade a todos, sem distinção. Incluindo aqueles que precisam trabalhar para subsistência e não têm a possibilidade de escolha entre fazer um curso superior ou trabalhar.

Assim, ficou claro que, a garantia de ensino de qualidade a todos demanda tanto das instituições públicas quanto das privadas. Por conseguinte, é interessante que as universidades de ensino superior públicas localizem-se nos grandes centros urbanos, visto que demandam de grandes números de alunos e estrutura.

Contudo, somos aliados aos defensores do ensino público como dever do Estado (CUNHA, 1985). Basta confrontarmos os valores que pagamos em impostos (receita do Estado) e o que recebemos em troca, para comprovarmos que, no mínimo, educação e saúde com qualidade devem ser obrigações do Estado.

A discussão sobre público e privado deveria ser dispensável dentro da questão da qualidade nos serviços educacionais. Isso porque, seja na esfera pública ou privada, a qualidade é algo fundamental, e deve ser almejada e proporcionada, pois, como se sabe, mesmo que não seja efetivamente cumprida, é um direito universal. Não se trata de uma visão mercadológica, mas, sim, de um apelo à falta de qualidade tanto nas escolas públicas, quanto nas privadas.

Logo, levar o debate entre qualidade no setor educacional, para a discussão da diferenciação entre o público e privado, é justificar, através de conflitos existentes, a falta de qualidade nos processos educacionais. Se fosse possível ter uma universidade federal em cada cidade do país, funcionado com qualidade, com certeza seríamos favoráveis à educação ser apenas papel do Estado, ou seja, pública, sem contar com o ensino infantil, fundamental e médio.

De fato, a discussão entre o público e o privado auxilia na percepção de que as instituições de ensino superior público e as instituições de ensino superior privado são

diferentes na maneira de gestão, nos objetivos. Estas distinções devem ser analisadas na abordagem sobre qualidade em serviços educacionais.

## 2.4 Conceito de Qualidade

Não há definição exata para “Qualidade”, pois, além de subjetiva, é influenciada pelas necessidades e expectativas das pessoas, e relaciona-se com a percepção em relação a tudo e a todos que se envolvem nesse processo, isto é, aos produtos e serviços, às pessoas, empresas, organizações e instituições.

Muitos se envolveram na revolução da qualidade, e vários, por suas valiosas contribuições e por seus pensamentos visionários, foram considerados “gurus” no assunto. Dentre eles: Walter A. Shewhart, W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Armand Feigenbaum, Philip Crosby e Genichi Taguchi (DAVIS; AQUILANO; CHASE, 2001, p. 155).

Corrêa & Corrêa (2011) apontam que Juran (1951) adotou duas definições para a qualidade. Segundo os autores, a primeira diz que “qualidade” são aquelas características dos produtos que atendem às necessidades dos clientes; e que consiste na ausência de deficiências, de acordo com a segunda. O produto é o resultado do processo, podendo ser um bem físico, uma informação, ou um serviço.

De acordo com Crosby (1979), qualidade significa conformidade com especificações, que variam conforme as necessidades do cliente. Suas obras partem dos princípios de zero defeito e de fazer o que é certo desde a primeira vez.

Deming (1986), por sua vez, destaca que a organização da empresa, buscando a qualidade, deve orientar-se para o cliente. Ele ainda demonstra, através de suas pesquisas, que um processo de alta qualidade é menos custoso do que um de baixa qualidade.

Feigenbaum (1994, p. 8) relata que: “A qualidade é a correção dos problemas e de suas causas, que exercem influência sobre a satisfação do usuário.” Sua percepção em relação ao conceito de qualidade vem de encontro às mesmas definições de Deming & Crosby, no sentido de fazer certo, corrigir erros e o principal foco nas necessidades e expectativas do cliente.

Davis, Aquilano & Chase (2001, p. 156) comparam as definições de três “gurus” da qualidade, abordando que, para Crosby, qualidade significa conformidade com os requisitos; enquanto Deming a define como um grau de uniformidade e dependabilidade

previsíveis, a baixo custo e adequado ao mercado. Por fim, assinalam que, no ponto de vista de Juran, a adequação ao uso é essencial.

De fato, há quatro conceitos de qualidade. São eles: qualidade como excelência, que diz respeito à filosofia de ser o melhor, superior a outros; qualidade como valor, que trata da relação preço x benefício e da valorização de um produto ou serviço; qualidade como conformação de especificações, que foca na padronização de produtos e evita perdas, é a conformidade dos produtos comparada às especificações do projeto; e, por último, qualidade como atendimento, que é o produto ou serviço que melhor atende a condições do consumidor, características de produtos e serviços que vão ao encontro a expectativas e satisfação do consumidor (NOVAES; LASSO; MAINARDES, 2015, p. 109).

Continuando, para Martins & Laugeni (2005, p. 498), existem diferentes definições de qualidade. Segundo os autores, nomeia-se “transcendental”, quando se entende qualidade como constituída de padrões elevadíssimos; “focado no produto”, é a qualidade constituída de variáveis e atributos que podem ser medidos e controlados; denomina-se “focado no usuário”, quando se dá adequação ao uso; cognomina-se “focado na fabricação”, quando há adequação as normas e especificações; e se diz “focada no valor”, para aquela que traz a adequação ao uso e ao preço.

Enquanto Kotler (2011, p. 65) explica que qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto e/ou serviços que proporcionam a satisfação das necessidades declaradas e implícitas. Campos (1992) define qualidade relacionando-a a satisfação dos interesses das pessoas essenciais à sobrevivência de uma organização: clientes, funcionários, acionistas e sociedade.

Para alcançar tal satisfação, é necessário que as pessoas que tomam decisões estratégicas, que compreendam o que os clientes desejam e quais as suas necessidades. Os empregados também são clientes que compram produtos ou serviços de seus empregadores (BERRY; PARASURAMAN, 1995, p. 199).

Kotler (2011, p. 432) destaca que empresas de serviços como hotéis, faculdades, bancos vêm reconhecendo a importância das pessoas. Os funcionários das empresas de serviços estão em constante contato com os clientes e, estes, julgam a empresa baseados em suas impressões sobre as pessoas as quais lidam.

Cliente satisfeito significa que a aquisição do serviço foi uma grande oportunidade e, isso, automaticamente, pode reforçar a permanência duradoura da relação do cliente com a empresa de serviço.

Davis, Aquilano & Chase (2001) afirmam que os gerentes estão reconhecendo o valor da fidelidade do cliente. Para mantê-la, não é suficiente que uma empresa somente satisfaça seus clientes. Assim, os produtos e os serviços devem encantar os clientes de forma a mantê-los, o que somente é possível através da oferta de produtos e serviços da mais alta qualidade.

Kotler (2011) cita que o desafio na implantação de um programa que satisfaça totalmente o cliente é criar uma cultura empresarial em que todas as pessoas da empresa estejam dispostas a encantá-lo. Segundo Martins & Laugeni (2005, p. 504), uma das finalidades da empresa é a qualidade, portanto, deve ser consenso que é preciso que ela exista em todos os aspectos da empresa, e não só no produto e/ou serviço final.

Vários autores, ao abordar sobre o conceito de qualidade, referem-se a fazer as coisas de maneira correta, a fim de satisfazer as expectativas e necessidades dos clientes. Partindo destas premissas, é inegável que a qualidade é elemento fundamental, uma vez que influencia diretamente a satisfação, portanto, não resta dúvida que sua falta determina a insatisfação dos clientes.

## **2.5 Qualidade em Serviços**

No mundo globalizado e competitivo diferenciar-se no mercado é fator essencial de sucesso. Em serviços, a qualidade ajuda a manter a confiança dos clientes, e é essencial para a manutenção de vantagem competitiva (NOGUEIRA; LAS CASAS, 2010).

As grandes empresas de serviços executam com veemência um sério conceito de serviço. Primam por fazer as pequenas coisas melhor que seus concorrentes, têm um controle muito eficiente dos indícios do negócio, escutam atentamente empregados e clientes, investem nos prestadores de serviço, se esforçam para superar as expectativas do cliente, e estão sempre procurando melhorar seu desempenho (BERRY; PARASURAMAN, 1995, p. 222).

Uma das principais maneiras de uma empresa de serviços diferenciar-se de seus concorrentes é prestar serviços de alta qualidade. A chave é atender ou exceder as expectativas de qualidade dos consumidores-alvos (KOTLER, 2011, p. 421).

Alguns autores defendem a hipótese de que o cliente se baseia em suas expectativas para avaliar a qualidade de um serviço, levando à ideia de que o fornecedor do serviço deve atender as expectativas do cliente e não as suas necessidades, como visto, as quais podem ser mais ou menos exigentes do que as expectativas. (GIANESI; CORRÊA, 2008, p. 80).

Notamos que a satisfação dos clientes está diretamente relacionada com a qualidade dos serviços prestados, sendo que estas satisfações são determinadas por fatores intangíveis difíceis de mensuração.

Berry & Parasuraman (1995) abordam a importância de fazer bem o serviço da primeira vez, e que a confiabilidade é o coração da excelência do marketing de serviços. Do ponto de vista do cliente, a prova de um serviço é sua realização impecável. Afirmam, ainda, que, se necessário, é primordial executá-lo bem da segunda vez, de modo que quando o serviço é falho na primeira vez, carece de uma recuperação excelente, já que as situações de recuperação têm um potencial para deixar uma boa impressão da empresa pelo cliente.

Gianesi & Corrêa (2008, p. 92) assinalam que, quando um cliente é atendido por um fornecedor de serviço e a experiência é satisfatória, somente será induzido a repetir a compra do serviço se tiver o mínimo de segurança de que o fornecedor pode repetir o feito. Grönroos (1984), por sua vez, comenta que a qualidade percebida de um serviço é resultante da relação entre percepções e expectativas, compreendendo a percepção como o resultado do que o cliente sente ao experimentar um serviço, e expectativa como a qualidade desejada e almejada pelo cliente. O serviço excelente é aquele em que a qualidade percebida (desempenho) excede as expectativas do cliente (GONDIM; NOVASKI, 2005).

Neste sentido, a qualidade em serviços está relacionada à expectativa e à satisfação dos clientes. Daí a importância de entender como os clientes avaliam a qualidade de serviço, ou seja, de compreender a qualidade dos serviços prestados através das percepções e expectativas dos clientes.

Vários estudos mostram que as empresas que administram serviços com excelência compartilham das seguintes práticas comuns: conceito estratégico, histórico de comprometimento da alta administração com a qualidade, padrões elevados de qualidade, sistemas para monitoramento do desempenho dos serviços, sistemas para reclamação dos consumidores, ênfase na satisfação tanto dos funcionários como dos consumidores. (KOTLER, 2011, p. 423).

Assim, além de atender às expectativas dos clientes, a satisfação de funcionários e demais colaboradores internos é primordial.

A confiabilidade não é o único determinante nas avaliações de qualidade do serviço. Esta pesquisa indica cinco dimensões gerais que influenciam essas avaliações. São elas: confiabilidade – a capacidade de prestar o serviço prometido de modo confiável e com precisão; tangibilidade – a aparência física de instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação; sensibilidade – a disposição para ajudar o cliente e proporcionar com

presteza um serviço; segurança – o conhecimento e a cortesia de empregados e sua habilidade em transmitir confiança; empatia – a atenção e o carinho individualizados proporcionados aos clientes (BERRY; PARASURAMAN, 1995, p. 30).

Os elementos da qualidade de serviços são: a confiabilidade; cortesia; comunicação; capacidade para entender as necessidades do cliente; fácil utilização; credibilidade; ser competente; segurança; rapidez na resposta; aspectos visíveis (MARTINS; LAUGENI, 2005, p. 531).

Davis, Aquilano & Chase (2001, p. 151) abordam, ainda, a receptividade, que se refere à disposição e/ou prontidão dos funcionários para prestar um serviço; o acesso, que se refere à acessibilidade e à facilidade de contato; e a compreensão a respeito do cliente, que está relacionada a entender a necessidade do cliente.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, p. 47) destacam os determinantes de qualidade: confiabilidade - envolve consistência de desempenho, ou seja, a empresa realizar o serviço certo da primeira vez, honrar suas promessas; resposta - diz respeito à vontade ou disposição dos funcionários para fornecer o serviço; competência - posse das habilidades necessárias e conhecimento para executar o serviço, bem como a capacidade da organização; acesso - envolve proximidade e facilidade de contato, ou seja, o serviço é facilmente acessível, o tempo para execução do serviço não é extenso; cortesia - envolve educação, respeito, consideração, simpatia e aparência do pessoal; comunicação - manter os clientes informados, em linguagem que eles possam entender e ouvir claramente; credibilidade - envolve confiabilidade, credibilidade, honestidade; segurança - é a liberdade do perigo, risco, ou dúvida; entendimento - conhecer o cliente envolve fazer o esforço para entender as necessidades do cliente; e, tangibilidade - incluem a evidência física do serviço.

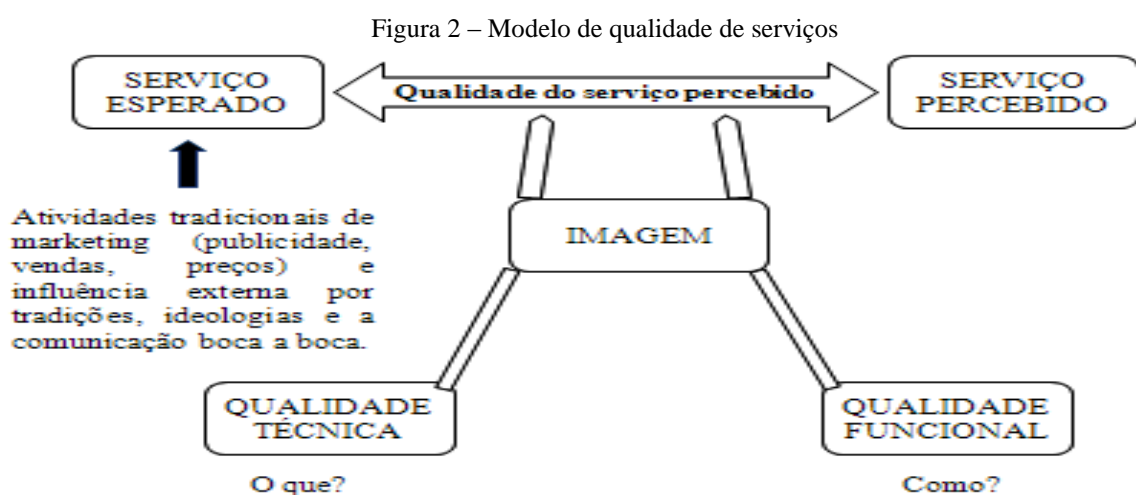
Os clientes de serviços, ao avaliar a qualidade dos serviços de uma empresa, levam em consideração a confiabilidade como principal critério, ou seja, se o que foi prometido está sendo realizado. Mas também avaliam usando outros critérios, por exemplo, o pessoal, desde a aparência, cortesia, atenção no tratamento com outras pessoas, capacidade profissional, conhecimento. Avaliam as instalações físicas, equipamentos utilizados, dentre outros critérios.

Para Martins & Laugeni (2005, p. 437) os trabalhos em serviços estão se tornando cada vez mais específicos, necessitando de uma qualificação e capacitação superior dos funcionários. Assim, tornam-se mais frequentes programas de qualidade total em hotéis, hospitais, escolas, faculdades, entre outros. A intenção principal é atender o cliente, de modo cada vez melhor, como uma empresa de alto desempenho profissional. Berry & Parasuraman

(1995) enfatizam que as expectativas dos clientes sobre o serviço existem em dois níveis: um nível desejado, que reflete o serviço que o cliente espera receber, e um nível adequado, que o cliente acha aceitável. E uma zona de tolerância separa os dois níveis, no qual um desempenho abaixo da zona de tolerância gera frustração e reduz sua lealdade. Mas por outro lado, um desempenho acima da zona de tolerância surpreenderá agradavelmente os clientes, reforçando a lealdade. Vale ressaltar que tanto as expectativas, como a zona de tolerância variam de clientes para clientes, bem como de dimensões para dimensões.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, p. 42) comentam que a qualidade do serviço envolve mais do que o resultado, inclui também a maneira pela qual o serviço é prestado. Grönroos (1984, p. 39) explica que devido ao serviço ser produzido e consumido simultaneamente, ele acontece nas interações entre os clientes e os prestadores de serviços, e o que ocorre nestas interações terá um impacto sobre o serviço percebido.

As expectativas dos clientes são influenciadas por sua visão da empresa, ou seja, pela imagem corporativa, que é o resultado de como os clientes percebem estes serviços. A imagem corporativa é construída, principalmente, por certa qualidade técnica (o serviço prestado) e a qualidade funcional dos seus serviços (como foi prestado). E, é claro, existem outros fatores, como tradição, ideologia, comunicação boca-a-boca. Por outro lado, as atividades de marketing tradicionais, tais como preços, publicidade e relações públicas, que influenciam na percepção da qualidade do serviço esperado, conforme podemos observar na figura 2.



Fonte: Grönroos (1984, p. 40).

Uma empresa pode diferenciar sua prestação de serviços contratando funcionários mais hábeis do que os dos concorrentes para tratar com os clientes, pode desenvolver um

ambiente físico mais atraente, programar um processo superior de prestação de serviços, e trabalhar a diferenciação de sua imagem (KOTLER, 2011, p. 420).

Entendido o conceito de qualidade em serviços, bem como a maneira que os clientes em serviços avaliam as empresas de serviços, partimos para outro ponto que merece atenção especial, como mensurar a qualidade. Existem inúmeras ferramentas de qualidade, principalmente, voltadas para o seu controle, porém, optamos pelo Modelo SERVQUAL para diagnosticá-la no âmbito da educação.

## 2.6 A Escala SERVQUAL

Há vários métodos e abordagens já utilizados para avaliar a qualidade de serviços, a maioria já utilizados em serviços educacionais, sendo que muitos pesquisadores usaram a versão adaptada da escala SERVQUAL (PARASURAMAN, ZEITHAML, BERRY, 1985), um exemplo foi usada para avaliar a experiência dos alunos como parte do sistema de garantia de qualidade (SANTOS, 2014). Destacam-se outras pesquisas, sendo que os instrumentos utilizados foi com base na escala SERVQUAL, como a SERVPERF (CRONIN, TAYLOR, 1992) em que os autores em sua pesquisa utilizaram uma abordagem de atributos para medir apenas a experiência dos clientes (variável percepção) em relação aos serviços prestados. O HEdPERF *versus* SERVPERF (ABDULLAH, 2005) com o objetivo de determinar qual o instrumento tinha a capacidade de medição superior em termos de unidimensionalidade, confiabilidade, validade e variância explicada. Uma estrutura de cinco fatores modificada do HEdPERF é apresentada como a escala mais apropriada para o ensino superior. Neste sentido, o modelo HEdPERF é um instrumento utilizado para mensurar a qualidade de serviços no ensino superior, determinando a qualidade por meio de seis dimensões ou fatores, que são: os aspectos voltados para a academia, os aspectos não acadêmicos, a reputação da IES, o acesso à IES, os programas acadêmicos e a compreensão dos alunos (MILAN, et al., 2015)

Vale abordar também outros trabalhos, dentre eles, a EduQUAL (MAHAPATRA, KHAN, 2007), no qual os autores desenvolveram uma abordagem integrativa utilizando redes neurais para avaliar a qualidade dos serviços com base nas necessidades das partes interessadas (*stakeholders*); a Técnica de Incidente Crítico (FROEMMING, 2001) que em sua tese apresenta um modelo de satisfação do consumidor que se origina da avaliação que ele faz baseado em atributos que constitui os diversos Encontros de Serviços que ocorrem durante sua relação com a IES; a Matriz de Importância-desempenho (COUTINHO, 2007) o método

utilizado avalia os resultados relativos ao índice geral da qualidade percebida de serviços, além de destacar os serviços que necessitam de melhorias.

Não há um consenso qual é o melhor instrumento para avaliar a qualidade de serviços em IES, como a escala SERVQUAL é o instrumento que mais se adapta para a área educacional será utilizada neste trabalho.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) propuseram uma medição de qualidade do serviço, baseada no modelo de satisfação de Oliver (1980), afirmando que a satisfação do cliente se dá em função da diferença entre a expectativa e o desempenho.

Oliver (1996) diz que a satisfação é o resultado de uma comparação entre a expectativa prévia do produto e/ou serviço e o resultado da experiência consumada. Enfatiza que o cliente faz um pré-julgamento do produto e/ou serviço, formando um padrão de acordo com suas expectativas em relação ao qual a avaliação real é feita. Martins e Laugeni (2005, p. 436) assinalam que os serviços têm como característica a dificuldade em se medir a qualidade, pois a qualidade em serviços é altamente subjetiva. Uma das abordagens mais estudadas, na área qualidade em serviços, é a dos cinco *gaps*. Procura-se comparar aquilo o que o cliente realmente avalia e o que o fornecedor entende que seria o ideal.

O Modelo SERVQUAL ou “Modelo de *Gap*”<sup>2</sup> é um modelo de qualidade de serviço relacionado às percepções e expectativas dos clientes. Kotler (2011, p. 421) explica que Parasuraman, Zeithaml & Berry formularam um modelo de qualidade de serviço que identifica as principais exigências para a prestação de um serviço de alta qualidade. Isso, pois, utilizaram as definições, características e elementos-chave de serviços como base para identificação de cinco principais lacunas em sua qualidade. Essas lacunas vinculam-se mais à percepção do cliente quanto ao real desempenho de um serviço (DAVIS; AQUILANO; CHASE, 2001, p. 151). Este modelo indica cinco lacunas que causam problemas na prestação de um serviço:

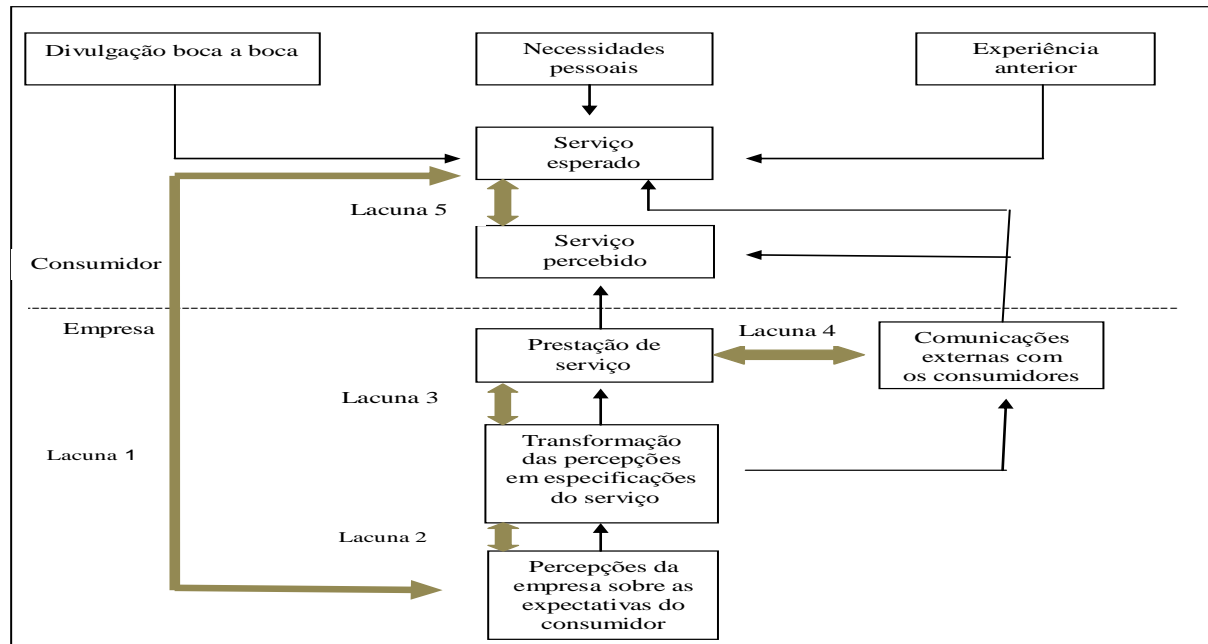
Lacuna entre as expectativas do consumidor e a percepção da empresa. Nem sempre a administração percebe corretamente o que os consumidores desejam. [...] lacuna entre a percepção da empresa e as especificações da qualidade de serviço. A administração pode perceber corretamente os desejos dos consumidores, mas não adota um padrão de desempenho específico. [...] lacuna entre as especificações da qualidade do serviço e sua execução. Os funcionários podem estar mal treinados ou sobrecarregados, e impossibilitados ou indispostos para atender um padrão mínimo de qualidade. [...] lacuna entre a execução do serviço e as comunicações externas. As expectativas dos consumidores são afetadas por declarações de representantes da empresa e anúncios. [...] lacuna entre o serviço percebido e o esperado. Esta lacuna

<sup>2</sup> No Brasil, “*Gap*” significa lacuna, discrepância, falha.

ocorre quando o consumidor avalia o desempenho da empresa de maneira diferente e subestima a qualidade do serviço. (KOTLER, 2011, p. 421)

Para melhor entendimento sobre as eventuais lacunas que podem causar problemas acerca da prestação de serviços, observe-se a figura abaixo.

Figura 3 – Modelo de qualidade de serviços (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).



Fonte: PARASURAMAM, A.; ZEITHAML., Valerie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual modelo of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, p.44, Fall, 1985. (apud KOTLER, 2011).

Cabe ressaltar que Parasuraman, Zeithaml & Berry, dando sequência às pesquisas sobre a qualidade de serviços, as percepções e expectativas do cliente, desenvolveram um questionário, a escala denominada *Service Quality Gap Analyses* (Escala SERVQUAL) (LOPES; HERNANDES; NOHARA, 2009).

Tal procedimento tem como base cinco dimensões: (i) Confiabilidade: é a capacidade de realizar um serviço prometido de forma confiável e precisa, inclui a consistência de desempenho; (ii) presteza: compreende o desejo e a prontidão com a qual os empregados provêm os serviços, incluindo rapidez, de modo a ajudar o cliente; (iii) segurança: habilidade em transmitir confiança e segurança, com cortesia e conhecimento, considerando a ausência de perigos, riscos ou dúvidas; (iv) empatia: envolve cuidados e atenção individualizados aos clientes; e (v) aspectos intangíveis: compreendem a inclusão e demonstração de evidências físicas ao serviço, tais como instalações, aparência pessoal, ferramentas e equipamentos utilizados no serviço, dentre outros (ZAMPIERE GROHMANN *et al.*, 2012).

O questionário, elaborado em duas etapas, possui 44 questões. A primeira corresponde às expectativas, com vinte e duas afirmativas, que evidenciam anseios gerais dos respondentes em relação ao serviço a ser investigado; e a segunda etapa também com 22 questões, visa medir o julgamento do usuário sobre o serviço prestado pela empresa específica que está sendo avaliada (EBERLE; MILAN, 2009).

Assim, a avaliação da qualidade de um serviço ( $Q_i$ ) é a diferença entre a percepção do desempenho da instituição de ensino superior ( $P_i$ ) e as expectativas ( $E_i$ ), ou seja, a importância dos serviços prestados pela instituição de ensino superior, conforme equação (1).

$$Q_i = P_i - E_i \quad (1)$$

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, p. 48) esclarecem que a posição de percepção do consumidor da qualidade do serviço no contínuo depende da natureza da discrepância entre o serviço esperado (ES) e o serviço percebido (PS): Quando o resultado é  $ES > PS$ , a qualidade percebida é menos do que satisfatória e tenderá a qualidade totalmente inaceitável, com aumento discrepância entre ES e PS; quando é  $ES = PS$ , a qualidade percebida é satisfatória; quando é  $ES < PS$ , a qualidade percebida é mais do que satisfatória e tenderá à qualidade ideal, com aumento discrepância entre ES e PS.

Castro & Sadoyama (2015, p. 30) explicam: Expectativa (E) > Percepção (P) = Qualidade não satisfatória; Expectativa (E) = Percepção (P) = Qualidade satisfatória; Expectativa (E) < Percepção (P) = Qualidade ideal.

Oliver (1996) entende que as expectativas desempenham um papel fundamental na resposta da satisfação do cliente, pois, proporcionam um padrão para julgar o desempenho do produto e/ou serviço no futuro. Assim, entender os fatores determinantes das expectativas dos clientes é fundamental para as empresas de serviços, porque eles são essenciais no julgamento da qualidade. Além desta percepção, os serviços prestados deverão ser padronizados em conformidade com as perspectivas do cliente, e este padrão de qualidade deve ser mostrado para ele.

Dada a importância da formação das expectativas, é útil analisar como são formadas. Nesse sentido, Gianesi & Corrêa (2008, p. 82) enfatizam quatro fatores que podem influenciar as expectativas do cliente: comunicação boca a boca (recomendações recebidas de

terceiros); necessidades pessoais; experiência anterior (conhecimento prévio do serviço, por já ter utilizado o serviço anteriormente); e comunicação externa.

Kotler (2011, p. 53) argumenta que a satisfação é função do desempenho percebido e das expectativas. Se o desempenho ficar longe das expectativas, o cliente estará insatisfeito, mas se o desempenho atender às expectativas, o cliente estará satisfeito, e se excedê-las, estará altamente satisfeito ou encantado. Neste sentido, a expectativa dos clientes tem que ser atendida, ou, se possível, devem ser excedidas. Na verdade, além de atender e exceder às perspectivas, qualidade ideal é aquela que chega a ser percebida pelo mesmo.

Esta questão tem papel central na avaliação do serviço de uma empresa. Os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam com aquilo que obtêm (BERRY; PARASURAMAN, 1995, p. 75). Já a sua percepção em relação ao serviço acontece no momento que ele está acontecendo, ou seja, é formada no momento da verdade, em cada ocasião em que o cliente entra em contato com qualquer aspecto da empresa fornecedora de serviços. Tal percepção é formada por dois fatores: a prestação do serviço e a comunicação transmitida ao cliente durante ou após o processo (GIANESI; CORRÊA, 2008, p. 86).

Tanto a prestação do serviço em si como à comunicação durante o processo altera a percepção do cliente. Assim, a comunicação eficaz durante e após a prestação de serviços é condição fundamental que o seu fornecedor precisa priorizar, bem como outros aspectos para gerar uma percepção favorável do serviço. Compreendido os critérios pelos quais os clientes avaliam os serviços prestados, estes servirão como determinantes para a avaliação da qualidade em serviços, assim como as dimensões da qualidade.

A Escala SERVQUAL é composta por 22 itens, abrangendo estes principais determinantes da qualidade de serviços. Sua importância está no fato de mensurar a qualidade do serviço percebido pelo cliente em relação as suas expectativas. E, ainda, há a possibilidade de ser adaptada para qualquer área de serviços, como, por exemplo, a educação.

## **3 MÉTODO DE PESQUISA**

### **3.1 Apresentação**

Para Gil (2008) a investigação científica depende de um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos, para que seus objetivos sejam atingidos, isto é, dos métodos científicos. Assim, aborda-se neste capítulo a metodologia e o percurso metodológico usado para realização deste trabalho. Inicialmente destacamos as hipóteses, em seguida, a classificação da pesquisa a ser realizada, a coleta e a análise dos dados.

Cumpre enfatizar que esta pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética, com o registro CAAE: nº 43871215.5.0000.5083, com número do parecer: 1.129.532 e data da relatoria aos 22/06/2015. O referido documento encontra-se em anexo.

A Plataforma Brasil<sup>3</sup> é uma base nacional e unificada de registros de pesquisas envolvendo seres humanos para todo o sistema CEP/Conep. Ela permite que as pesquisas sejam acompanhadas em seus diferentes estágios - desde sua submissão até a aprovação final pelo CEP e pela Conep, quando necessário – possibilitando inclusive o acompanhamento da fase de campo, o envio de relatórios parciais e dos relatórios finais das pesquisas (quando concluídas).

O sistema permite, ainda, a apresentação de documentos também em meio digital, propiciando à sociedade o acesso aos dados públicos de todas as pesquisas aprovadas. Através da Internet, é possível a todos os envolvidos o acesso às informações em conjunto, por meio de um ambiente compartilhado, diminuindo de forma significativa o tempo de trâmite dos projetos em todo o sistema CEP/CONEP.

### **3.2 Classificação da Pesquisa**

As pesquisas são classificadas quanto à natureza, objetivos, abordagem, procedimentos e instrumentos a ser utilizados. No que se refere a este trabalho podemos afirmar que esta é uma pesquisa de natureza aplicada. Segundo Gerhardt & Silveira (2009, p. 34), esse tipo de estudo tem como finalidade gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos.

---

<sup>3</sup>Disponível em: <<http://aplicacao.saude.gov.br/plataformabrasil/visao/pesquisador/gerirPesquisa/gerirPesquisa.jsf>> Acesso em: 16 jun. 2015.

Quanto aos objetivos trata-se de uma pesquisa descritiva e de corte transversal. Descritiva porque identifica as características da produção científica atual sobre o tema, de determinados fenômenos ou população (TROCCOLI; *et al.*, 2011).

Estudos transversais ou estudos de corte transversal são aqueles que visualizam a situação de uma população em um determinado momento, ou no qual o fator e o efeito são observados em um momento histórico específico (ROUQUARYOL; ALMEIDA FILHO, 2006).

No que se refere à abordagem, podemos dizer que esta é uma pesquisa quantitativa. Uma vez que tanto na coleta quanto na análise dos dados utilizaremos técnicas estatísticas. Mattar (2001) explica que a pesquisa quantitativa busca a validação das hipóteses mediante a utilização de dados estruturados, estatísticos, com análise de um grande número de casos representativos, recomendando um curso final da ação.

Quanto aos procedimentos, trata-se de uma pesquisa com *survey*. Uma pesquisa com o *survey* acontece a partir da obtenção de dados ou informações sobre as características, ou opiniões de determinado grupos de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, utilizando um questionário como instrumento de pesquisa (FONSECA, 2002).

### **3.3 Instrumentos de Coleta de Dados**

O instrumento utilizado foi o modelo original de Parasuramam, Zeithaml e Berry (1985), para mensuração da qualidade em serviços. Adaptado para os serviços educacionais, é composto de cinco determinantes (confiabilidade, presteza, segurança, empatia e intangibilidade), e voltado para a Instituição de Ensino Superior - IES, a Escala SERVQUAL.

Com base nas dimensões de qualidade de serviço, percebe-se que os serviços educacionais possuem variáveis que precisam ser analisadas, conforme Quadro 01.

Quadro 1 – Variáveis relevantes da pesquisa

<b>Aspectos relevantes para a qualidade dos serviços educacionais</b>	
<b>Itens (I)</b>	
<b>DIMENSÕES</b>	<b>Tangibilidade</b>
	<b>Confiabilidade</b>
	<b>Presteza</b>
	<b>Segurança</b>

	<p>I<sub>1</sub> – Instalações físicas são adequadas e em boas condições de uso (salas de aula, de professores, laboratório, banheiros entre outros).</p> <p>I<sub>2</sub> – Equipamentos estão em bom estado e são suficientes (lousas, carteiras, etc.).</p> <p>I<sub>3</sub> – A biblioteca possui livros, periódicos suficientes e em boas condições de uso.</p> <p>I<sub>4</sub> – A instituição possui recursos computacionais em boa qualidade e em número suficientes (Datashow, computadores, entre outros).</p> <p>I<sub>5</sub> – A instituição possui funcionários, como professores, auxiliares, coordenadores, em número suficiente para atender a demanda.</p> <p>I<sub>6</sub> – O site da instituição e o portal acadêmico são funcionais e atendem às expectativas (informações, visualizar notas, faltas, conteúdos, requerimentos).</p>
	<p>I<sub>7</sub> – Os gestores procuram sempre resolver os problemas no contexto da instituição de ensino superior, com negociação e diálogo.</p> <p>I<sub>8</sub> – A instituição possui projetos pedagógicos dos cursos atualizados, com bibliografias atualizadas, e ementas que ampliam o leque de conhecimento e atendem à expectativa do curso.</p> <p>I<sub>9</sub> – A instituição monitora as frequências, o desempenho dos alunos, e toma atitudes para resolver estes problemas.</p> <p>I<sub>10</sub> – As normas e procedimentos adotados na instituição são claros, e auxiliam na utilização dos serviços.</p>
	<p>I<sub>11</sub> – Os funcionários estão sempre dispostos a esclarecer dúvidas e demonstram sincero interesse em ajudá-los.</p> <p>I<sub>12</sub> – O atendimento prestado pelos funcionários da secretaria é ágil e adequado.</p> <p>I<sub>13</sub> – A Coordenação pedagógica esta disponível e disposta a auxiliá-los, a esclarecer dúvidas, e servi-los quando necessário.</p> <p>I<sub>14</sub> – Os professores ajudam os alunos que têm maior dificuldade, investigam suas principais causas e buscam saná-las.</p>
	<p>I<sub>15</sub> – Os professores possuem postura que inspira confiança aos alunos, possuem formação e capacitação adequada, demonstrando domínio e conhecimento do conteúdo aplicado.</p> <p>I<sub>16</sub> – Os funcionários possuem capacitações e formação adequada para as funções desempenhadas.</p> <p>I<sub>17</sub> – A instituição possui uma ferramenta para avaliação do desempenho de seus funcionários, e fornece capacitações contínuas.</p> <p>I<sub>18</sub> – A instituição possui um ambiente harmonioso, agradável, que favorece o convívio entre funcionários, alunos e sociedade.</p>

<b>Empatia</b>	<p>I<sub>19</sub> – A instituição compreende as peculiaridades de cada aluno, e está atenta ao tratamento de maneira igualitária, sem distinção.</p> <p>I<sub>20</sub> – A instituição atende às necessidades acadêmicas de cada aluno (apresentação de trabalhos diversificados, promoção de eventos, trabalhos em grupos, confraternizações) a fim de tornar o processo educacional prazeroso.</p> <p>I<sub>21</sub> – A secretaria tem horário de atendimento conveniente para os alunos, pais e responsáveis.</p> <p>I<sub>22</sub> – Funcionários são sempre corteses, amáveis com os alunos.</p>
----------------	--

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985).

Conforme demonstrado no Quadro 01, as cinco dimensões da qualidade em serviços educacionais serão representadas da seguinte maneira:

- Tangibilidade: Os itens I<sub>01</sub>, I<sub>02</sub>, I<sub>03</sub>, I<sub>04</sub>, I<sub>05</sub>, I<sub>06</sub>;
- Confiabilidade: Os itens I<sub>07</sub>, I<sub>08</sub>, I<sub>09</sub>, I<sub>10</sub>;
- Presteza: Os itens I<sub>11</sub>, I<sub>12</sub>, I<sub>13</sub>, I<sub>14</sub>;
- Segurança: Os itens I<sub>15</sub>, I<sub>16</sub>, I<sub>17</sub>, I<sub>18</sub>;
- Empatia: Os itens I<sub>19</sub>, I<sub>20</sub>, I<sub>21</sub>, I<sub>22</sub>.

Com base nestas variáveis foram feitos os questionários, utilizando uma escala do tipo *Likert*, contendo vinte e dois (22) itens, associados ao modelo Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) para o questionário de expectativas, e, em sequência, para o de percepção. A escala *Likert* é do tipo bipolar no qual o cliente fornece o grau de concordância ou discordância por meio de uma numeração que varia de sete (07), quando o cliente concorda totalmente com a afirmação, a um (01), que representa sua discordância total em relação à afirmação (MARTINS *et al.*, 2012).

Figura 4 – Escala tipo Likert com 07 pontos

Escala	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	Discordo Totalmente			Concordo			Concordo Totalmente

Fonte: Elaborado pelo autor

### 3.4 Amostra e Coleta de dados

A IES pesquisada tem como missão formar profissionais que contribuam para o desenvolvimento sustentável da região na qual está inserida, através de uma proposta filosoficamente transformadora e libertária, atuando de forma solidária e efetiva, garantindo a universalização e a equidade na prestação de serviços visando a busca constante da excelência

educacional. Atualmente oferece os seguintes cursos de graduação: administração, análise e desenvolvimento de sistemas, educação física, engenharia agrônoma, medicina veterinária, psicologia e pedagogia, e também cursos de pós-graduação.

A população alvo deste trabalho é composta por 345 pessoas, distribuídas das seguintes maneiras: 86 alunos do curso de administração, 130 alunos do curso de engenharia agrônoma, 87 alunos de pedagogia, 15 docentes de administração, 12 docentes de engenharia agrônoma, 11 docentes de pedagogia, e 04 gestores. Há alguns professores que atuam em mais de um destes cursos, nesse caso, foi evitada a contagem em duplicidade. Para obter uma amostra com um nível de confiabilidade ideal, foi realizado um cálculo no aplicativo *OpenEpi*<sup>4</sup> versão 3, possibilitando utilizar uma amostra satisfatória, conforme anexo 06 deste trabalho.

Segue a tabela com os dados mais detalhados, oferecendo os números da população total e amostra para a realização da pesquisa com um nível de confiança de 90%.

Quadro 2 – População e amostra da pesquisa

<b>LIMITE DE CONFIABILIDADE DE <math>\pm 10\%</math> (<math>p \leq 0,1</math>), NÍVEL DE CONFIANÇA DE 90%</b>		
<b>Curso de Administração</b>	<b>População Total</b>	<b>Amostra (n)</b>
Alunos	86	39
Professores	15	13
<b>Curso de Engenharia Agrônoma</b>	<b>População Total</b>	<b>Amostra</b>
Alunos	130	45
Professores	12	11
<b>Curso de Pedagogia</b>	<b>População Total</b>	<b>Amostra</b>
Alunos	87	39
Professores	11	10
	<b>População</b>	<b>Amostra</b>
Gestores	04	04
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>345</b>	<b>161</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Da população alvo retira-se uma amostra não probabilística intencional, composta de alunos do curso de administração, de engenharia agrônoma e do curso de pedagogia, bem como de todos os docentes dos cursos especificados, e dos gestores da instituição, conforme especificado na tabela 01.

<sup>4</sup>Disponível em: <<http://www.openepi.com/SampleSize/SSPropor.htm>> Acesso em: 28 jun. 2015.

De acordo com Levine; *et al.* (2011), em uma amostra não probabilística, você seleciona os itens ou os indivíduos sem conhecer suas respectivas probabilidades de seleção, intencionalmente, pois é selecionado um subgrupo da população, que com base nas informações disponíveis, possa representar toda a população.

A coleta de dados deste trabalho foi dividida em duas etapas distintas: uma etapa preliminar, com a aplicação do teste piloto, a fim de testar o instrumento e os procedimentos da pesquisa.

Foi realizado um teste piloto, ou pré-teste do questionário, com a participação de 20 alunos, 4 docentes e 2 gestores, com a finalidade de testar o instrumento da pesquisa, bem como para observar alguma falha, tanto no instrumento como no procedimento mais adequado para a aplicação.

O teste de instrumentos e procedimentos, ou pré-teste, é um procedimento rotineiro nas pesquisas e absolutamente indispensável. Consiste em aplicar os instrumentos da pesquisa em uma parcela da amostra a fim de aferição dos instrumentos e testar os procedimentos (ANDRADE, 2010, p. 131).

Através do teste piloto foi possível detectar que, antes da aplicação do questionário, é necessária uma explicação concisa sobre a maneira de analisar os dados, para que os participantes possam responder os questionários sem dúvidas, sendo, desse modo, possível minimizar os erros dos respondentes e também observar o tempo médio de aplicação dos questionários.

Na segunda etapa foi feita a aplicação dos questionários estruturados, específicos para os discentes, docentes, e gestores de uma instituição de ensino superior da Região do Alto Paranaíba, em Minas Gerais. Em primeiro momento, foi aplicado o questionário sobre a expectativa, e, em seguida, foi aplicado o questionário sobre a percepção. Marconi & Lakatos (1996) dizem que, o questionário estruturado é composto por uma série ordenada de perguntas, respondidas por escrito sem a presença do pesquisador.

Para os alunos foram aplicados os questionários na sala de aula, o tempo médio de duração de aplicação foi de aproximadamente 40 minutos. Para os docentes e gestores, primeiro foi explicado o funcionamento do TCLE e do questionário, individualmente, sendo permitido respondê-lo e entregá-lo num segundo momento.

Durante o mês de agosto de 2015 ocorreu a aplicação dos questionários, que foram entregues pessoalmente. Para os alunos a atividade foi realizada na sala de aula, com permissão dos professores, e um limite de tempo de trinta minutos; para os docentes e

gestores, na sala dos professores. Além disso, para ambos os grupos, foi anexado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Ressalte-se que, antes da aplicação do questionário, efetivou-se uma explicação sobre suas funcionalidades. Nesse mesmo momento, também foi lido o TCLE com a finalidade de não deixar dúvidas, evitar erros e distorções nas respostas, e para o caso das dúvidas que os pesquisados tiveram durante o processo da pesquisa, foram feitas explicações individuais. Na ocorrência de erros nas respostas, e verificação durante a aplicação, os questionários foram substituídos, minimizando a probabilidade de que algum tivesse que ser excluído no futuro.

Para mais, todos os dados coletados serão mantidos em sigilo, respeitando a privacidade do serviço e dos indivíduos envolvidos. Todo esse material ficará arquivado sob a guarda do pesquisador, sito na Rua Martins Mundim, 1189, São Cristovão, Patrocínio/MG, durante cinco anos, e, após esse período, será incinerado.

#### *3.4.1 Critérios de inclusão e exclusão*

Foram incluídas as pessoas que assinaram o TCLE, assim como, somente os alunos com idade maior que 18 anos, com frequência e matriculados nos respectivos cursos supracitados. Relacionado ao corpo docente, foram incluídos os professores efetivos e que não exercem o cargo de gestão. No que tange aos gestores, fizeram parte aqueles que exercem o cargo de administração.

Todos os questionários respondidos na íntegra foram mantidos, e descartados os que não foram, ou foram parcialmente respondidos, o que justifica a amostra de conveniência.

### **3.5 Técnicas de Análise dos Dados**

Esta seção aborda as técnicas estatísticas escolhidas para o tratamento e análise dos dados do presente estudo.

Os dados coletados foram inseridos e tabulados no programa Microsoft Excel 2010, e também foi utilizado o software estatístico *IBM SPSS Statistics 20*. Segundo Dancey & Reidy (2006) o SPSS é muito utilizado para manipular dados, primeiramente antes de executar qualquer análise, é necessário fornecer os dados e posteriormente solicitar a análise estatística desejada.

De início, através da estatística descritiva, especificamente utilizando à média e o desvio padrão, foi realizado o cálculo da diferença das médias referentes à variável expectativa e a variável percepção total de cada ator, para cada um dos itens que compõem as cinco dimensões da qualidade proposta pela escala Servqual.

Depois, por meio das médias de cada um dos itens, foi realizado o cálculo das diferenças das médias referentes à expectativa e à percepção de todos os atores, para cada dimensão da qualidade.

Em primeiro momento, foi feita uma análise geral dos três grupos, na sequência, uma confrontação entre as visões desses grupos de atores sobre a qualidade dos serviços prestados pela instituição de ensino em foco. Foi feita também uma análise sobre as percepções dos alunos sobre os serviços complementares ali oferecidos. E por fim, foi feita uma análise da visão sobre qualidade em serviços dos alunos e professores, divididos por curso.

Saccol (2009) comenta que ao elaborar um instrumento de pesquisa, de acordo com o paradigma positivista – que acredita em verdades objetivas, independentes da percepção humana – deve-se garantir a sua validação e confiabilidade, referente aos construtos e variáveis que foram definidos e que serão mensurados. Validade diz respeito ao grau em que um instrumento de pesquisa de fato mede o que se deseja medir.

Freitas & Rodrigues (2005) explicam que para assegurar que um determinado questionário é eficaz e preciso, duas características de medição devem ser consideradas no seu desenvolvimento: a validade e a confiabilidade.

A validade está relacionada à verificação de se um instrumento realmente mede aquilo que se propõe a medir (o instrumento é válido para qual propósito?). Já a confiabilidade está relacionada com a isenção de erros aleatórios. Ainda não há um formalismo matemático para se dizer se uma escala é válida ou não, por esse motivo muitos pesquisadores avaliam a validade da escala pelo nível de confiabilidade desta (HORA; MONTEIRO; ARICA, 2010).

Assim, para a investigação da confiabilidade dos questionários aplicados foi utilizado o coeficiente alfa de Cronbach, um dos procedimentos estatísticos mais utilizados para este fim.

### 3.5.1 Teste de confiabilidade: Coeficiente Alfa de Cronbach

De acordo com Hora, Monteiro & Arica (2010), o coeficiente alfa ( $\alpha$ ) de Cronbach foi apresentado por Lee J. Cronbach, em 1951, como uma forma de estimar a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa. Para a sua realização, é necessária apenas uma aplicação do instrumento de medição, produzindo valores entre 0 e 1, ou entre 0 e 100% (ROCHA; COSTA, 2011).

O coeficiente alfa é calculado a partir da variância dos itens individuais e da variância da soma dos itens de cada avaliador. A equação para cálculo do coeficiente é dada, também por Hora, Monteiro e Arica (2010):

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dada a equação, cumpre esclarecer que:

K corresponde ao número de itens do questionário;

$S_i^2$  Corresponde à variância de cada item;

$S_T^2$  corresponde à variância total do questionário, determinada como a soma de todas as variâncias.

Figura 5 – Classificação da confiabilidade a partir do coeficiente  $\alpha$  de Cronbach

Confiabilidade	Muito Baixa	Baixa	Moderada	Alta	Muito Alta
Valor de $\alpha$	$\alpha \leq 0,30$	$0,30 < \alpha \leq 0,60$	$0,60 < \alpha \leq 0,75$	$0,75 < \alpha \leq 0,90$	$\alpha > 0,90$

Fonte: Freitas e Rodrigues (2005).

Sabe-se que o valor mínimo aceitável para o alfa é 0,70, sendo que abaixo deste valor a consistência da escala utilizada é considerada baixa (ALMEIDA; SANTOS; COSTA, 2010). Segundo a literatura científica existem diversos fatores que podem influenciar na confiabilidade dos questionários, dentre eles: o número de itens (a confiabilidade pode ser aumentada quando mais itens são incluídos); o tempo de aplicação do questionário; a amostra de avaliadores (uma amostra de pessoas semelhantes pode resultar em um questionário de baixa confiabilidade) (FREITAS; RODRIGUES, 2005).

A aplicação do alfa de cronbach contempla alguns pressupostos: o questionário deve ser dividido e agrupado em dimensões; deve ser aplicado a uma amostra significativa e

homogênea; a escala já deve estar validada. O coeficiente alfa de Cronbach é uma propriedade inerente do padrão de resposta da população estudada, não uma característica da escala por si só; ou seja, o valor de alfa sofre mudanças segundo a população na qual se aplica a escala (HORA; MONTEIRO; ARICA, 2010).

Percebe-se que esses pressupostos contemplam ao modelo proposto desta pesquisa. Assim foram calculados os valores do alfa de cronbach para todas as cinco dimensões que compõem a escala Servqual, nas variáveis expectativa e percepção.

Quadro 3 – Alfa de Cronbach

<b>Alfa de cronbach</b>		
<b>Dimensões</b>	<b><math>\alpha</math> Expectativa</b>	<b><math>\alpha</math> Percepção</b>
Tangibilidade	,899	,789
Confiabilidade	,890	,848
Empatia	,837	,823
Segurança	,865	,864
Presteza	,867	,862
<b>Amostra Total</b>	<b>,957</b>	<b>,948</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Segundo Malhotra (2004, p. 275), o coeficiente varia de 0 a 1. Um valor de 0,6 ou menos, geralmente indica confiabilidade de consistência interna insatisfatória, e quando o coeficiente alfa está acima de 0,8, a escala pode ser considerada ótima. Portanto, pode-se observar na tabela 2 que, o resultado do coeficiente alfa foi superior a 0,8 praticamente em todas as dimensões, comprovando a consistência interna da escala. Apenas na dimensão tangibilidade a percepção foi de 0,789, um pouco abaixo de 0,8, comprovando a consistência interna da escala. E ainda de acordo com a figura 5, o coeficiente de  $0,75 < \alpha \leq 0,90$  mostra que a confiabilidade é alta em todas as dimensões.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo será apresentado o perfil da amostra, utilizando o critério de separação por atores discentes, docentes e gestores. Em sequência, serão discutidos os resultados, tendo como base a análise das variabilidades encontradas nas respostas dos principais atores envolvidos na pesquisa, com a finalidade de atingir os objetivos propostos.

### 4.1 Perfil da Amostra

Inicialmente será demonstrado o perfil da amostra, sendo que as variáveis que foram trabalhadas são: gênero, idade, escolaridade e renda.

A idade ajuda a compreender mudanças de mercado, permitindo perceber quais são os hábitos de consumo de diferentes faixas etárias, bem como suas atitudes, opiniões e comportamentos relacionados a cada segmento. Presumindo que renda de um indivíduo é o que normalmente determina seu poder aquisitivo e que o orçamento familiar tem uma forte correlação com as variações dos preços dos bens e serviços. O gênero também representa uma variável de relevante importância no estudo do comportamento do consumidor. (VIEIRA; MELLO, 2001, p. 3).

No que tange a visão sobre qualidade de serviços educacionais, estas variáveis podem interferir na percepção dos atores, sendo necessário visualizar como está distribuído o perfil da amostra.

Quadro 4 – Classificação do perfil dos participantes – Gênero

<b>GENÊRO</b>	<b>FEMININO</b>			<b>MASCULINO</b>		
Alunos	72			51		
Professores	19			15		
Gestores	4			0		
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>			<b>66</b>		
<b>Dimensões de Qualidade</b>	<b>E</b>	<b>P</b>	<b>G</b>	<b>E</b>	<b>P</b>	<b>G</b>
Tangibilidade	6,24	4,54	1,70	5,94	4,69	1,25
Confiabilidade	6,31	5,10	1,21	6,01	4,82	1,19
Presteza	6,47	5,46	1,01	6,29	5,21	1,08
Segurança	6,44	5,26	1,18	6,28	4,93	1,35
Empatia	6,35	5,25	1,10	6,75	5,10	1,65
<b>Média</b>	<b>6,36</b>	<b>5,12</b>	<b>1,24</b>	<b>6,25</b>	<b>4,95</b>	<b>1,30</b>
<b>Legenda: E - variável expectativa; P - variável percepção; G - gaps ou discrepância</b>						

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Relacionado ao gênero dos participantes, dos 161, 66 são masculinos e 95 são femininos, subdivididos em: 72 alunas e 51 alunos; 15 professores e 19 professoras; e 4 gestoras.

A diferença de gêneros, em termos de percepção, atitude e estilo de comunicação, geram respostas diferentes de gênero para gênero, em termos de prioridades, processos decisórios e resultados de compras. Assim é importante um profundo entendimento das preferências dos usuários, para que se atente às perspectivas dos clientes (RODRIGUES DE ABREU, *et al.*, 2010).

Percebe-se de acordo com os dados do quadro 4, tanto a variável expectativa, com média de 6,36, quanto a variável percepção, com média de 5,12, apresentam valores maiores para os respondentes do sexo feminino. Já para os respondentes do sexo masculino a variável expectativa, apresenta a média de 6,25, e a variável percepção, com média de 4,95. No entanto os gaps das respostas do sexo masculino, 1,30, são de valores superiores aos gaps das respostas do sexo feminino, 1,24.

Todavia, não se pretende aqui afirmar que homens e mulheres são completamente opostos, mas sim compreender que apesar dos pontos de convergência, existem especificidades típicas de cada um dos sexos, assim como percepções diferentes e inerentes aos mesmos (RODRIGUES DE ABREU, *et al.*, 2010).

Quadro 5 – Classificação do perfil dos participantes – Idade

IDADE	20 anos ou menos			Entre 20 e 30 anos			Entre 30 e 40 anos			Entre 40 e 50 anos			Entre 50 e 60 anos		
Alunos	15			68			30			8			2		
Professores	0			14			11			6			1		
Gestores	0			0			1			1			2		
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>			<b>82</b>			<b>42</b>			<b>17</b>			<b>5</b>		
Dimensões de Qualidade	E	P	G	E	P	G	E	P	G	E	P	G	E	P	G
Tangibilidade	5,97	4,99	0,98	6,04	4,45	1,59	6,33	4,81	1,52	6,17	5,04	1,13	6,87	4,40	2,47
Confiabilidade	5,83	5,33	0,50	6,12	4,82	1,30	6,38	5,22	1,16	6,30	5,50	0,80	6,90	4,65	2,25
Presteza	6,48	5,47	1,01	6,37	5,19	1,18	6,42	5,58	0,84	6,43	5,87	0,56	6,95	5,50	1,45
Segurança	6,20	5,35	0,85	6,31	4,94	1,37	6,55	5,45	1,10	6,47	5,57	0,90	6,80	5,10	1,70
Empatia	6,22	5,35	0,87	6,24	5,00	1,24	6,42	5,42	1,00	6,40	6,02	0,38	7,00	4,95	2,05
<b>Média</b>	<b>6,14</b>	<b>5,30</b>	<b>0,84</b>	<b>6,22</b>	<b>4,88</b>	<b>1,34</b>	<b>6,42</b>	<b>5,30</b>	<b>1,12</b>	<b>6,35</b>	<b>5,60</b>	<b>0,75</b>	<b>6,90</b>	<b>4,92</b>	<b>1,98</b>

Legenda: E - variável expectativa; P - variável percepção; G - gaps ou discrepância

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

No que se refere à idade dos participantes, notamos que, dentre os alunos, com predomínio de idade entre 20 e 40 anos, especificamente 68 alunos com idade entre 20 e 30 anos, e 30 alunos com idade entre 30 e 40 anos.

A grande maioria dos professores possui idade entre 20 e 40 anos, notadamente, 14 professores com idade entre 20 e 30 anos, e 11 professores com idade entre 30 e 40 anos; e 2 gestoras têm a idade entre 50 e 60 anos.

Para Kotler (2011) ao longo da vida as pessoas vão mudando seus hábitos de consumo e isso implica em adaptar os produtos e serviços para diferentes estágios do ciclo de vida do consumidor. Assim as empresas precisam perceber a mudança de valores ao longo do ciclo de vida das pessoas, seu estilo de vida, que envolve desde as diferentes atividades, até interesses e opiniões.

Conforme os dados demonstrado no quadro 5, vale ressaltar que a variável expectativa apresenta uma crescente em relação a idade, ou seja, para as pessoas com idade até 20 anos, a média da variável expectativa é de 6,14; entre 20 e 30 anos, 6,22; entre 30 e 40 anos, 6,42; entre 40 e 50, 6,35, e entre 50 e 60 anos 6,90. Nota-se ainda em relação aos gaps que os respondentes com idade entre 50 e 60 anos, apresentaram maiores discrepância, 1,98,

Constata-se que a visão sobre a qualidade dos serviços prestados aumenta em função do aumento da idade, principalmente após os 50 anos, seu grau de exigência sobre a qualidade aumenta bastante, demonstrando-se mais insatisfeitos com os serviços prestados.

Quadro 6 – Classificação do perfil dos participantes – Renda

RENDA	Até R\$1000,00			De R\$1001,00 a R\$2000,00			De R\$2001,00 a R\$3000,00			De R\$3001,00 a R\$4000,00			De R\$4001 a R\$5000,00			Mais de R\$5001,00		
Alunos	61			41			9			5			1			6		
Professores	0			11			6			8			4			5		
Gestores	0			2			0			2			0			0		
TOTAL	61			54			15			15			5			11		
Dimensões de Qualidade	E	P	G	E	P	G	E	P	G	E	P	G	E	P	G	E	P	G
Tangibilidade	6,00	4,42	1,58	6,25	4,69	1,56	5,96	4,88	1,08	6,38	5,20	1,18	6,30	4,27	2,03	5,62	4,09	1,53
Confiabilidade	6,07	4,83	1,24	6,36	5,01	1,35	6,15	5,57	0,58	6,47	5,67	0,80	6,45	4,60	1,85	5,61	4,34	1,27
Presteza	6,41	5,25	1,16	6,44	5,32	1,12	6,27	6,00	0,27	6,57	5,90	0,67	6,80	5,30	1,50	5,98	4,68	1,30
Segurança	6,30	5,16	1,14	6,46	5,04	1,42	6,43	5,68	0,75	6,58	5,55	1,03	6,60	4,30	2,30	5,91	4,57	1,34
Empatia	6,23	5,02	1,21	6,43	5,20	1,23	6,15	5,72	0,43	6,38	5,73	0,65	6,90	5,10	1,80	6,00	4,80	1,20
Média	6,20	4,94	1,27	6,39	5,05	1,34	6,19	5,57	0,62	6,48	5,61	0,87	6,61	4,71	1,90	5,82	4,50	1,33

Legenda: E - variável expectativa; P - variável percepção; G - gaps ou discrepância

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Relacionado à variável renda per capita, a maioria dos alunos possui uma renda variando até R\$2000,00, sendo 61 alunos com renda até R\$1.000,00; e 41 alunos com renda entre R\$1001,00 e R\$2000,00. A maioria dos professores, onze (11), com uma renda variando de R\$1001,00 à R\$2.000,00; e 8 professores com uma renda entre R\$3001,00 e R\$

4000,00. Já as gestoras duas (2) com renda variando de R\$1001,00 à R\$2000,00, e as outras duas (2) com renda variando de R\$3001,00 à R\$4000,00.

Kotler (2011) explica que as perspectivas econômicas influenciam nos sentimentos das pessoas, gerando otimismo ou pessimismo quanto ao futuro, e por consequência diminui ou eleva o consumo. A renda de um indivíduo é o que normalmente determina seu poder aquisitivo (VIEIRA, MELLO, 2001).

No quadro 6 os resultados apresentados demonstram que mesmo havendo uma variação entre as variáveis expectativa e percepção em relação a renda dos participantes, não há como afirmar que existem uma relação entre estas variáveis diretamente ou inversamente proporcional. Todavia, evidencia-se que tanto a expectativa quanto à percepção inicia-se com uma variação crescente em relação à renda, depois com rendas elevadas há uma retração interferindo nos resultados.

Quadro 7 – Classificação do perfil dos participantes – Escolaridade

ESCOLARIDADE	Ensino Superior Incompleto			Ensino Superior			Mestre (ando)			Doutor (ando)		
Alunos	123			0			0			0		
Professores	0			23			9			2		
Gestores	0			3			0			1		
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>			<b>26</b>			<b>9</b>			<b>3</b>		
Dimensões de Qualidade	E	P	G	E	P	G	E	P	G	E	P	G
Tangibilidade	6,14	4,51	1,63	5,90	4,99	0,91	6,26	4,85	1,41	6,67	4,78	1,89
Confiabilidade	6,18	4,82	1,36	6,06	5,64	0,42	6,56	5,36	1,20	6,83	5,25	1,58
Presteza	6,43	5,24	1,19	6,16	5,77	0,39	6,61	5,72	0,89	6,92	5,75	1,17
Segurança	6,36	5,02	1,34	6,31	5,65	0,66	6,72	5,28	1,44	6,58	4,75	1,83
Empatia	6,32	5,03	1,29	6,13	5,77	0,36	6,50	5,72	0,78	6,83	5,25	1,58
<b>Média</b>	<b>6,29</b>	<b>4,92</b>	<b>1,36</b>	<b>6,11</b>	<b>5,56</b>	<b>0,55</b>	<b>6,53</b>	<b>5,39</b>	<b>1,14</b>	<b>6,77</b>	<b>5,16</b>	<b>1,61</b>

Legenda: E - variável expectativa; P - variável percepção; G - gaps ou discrepância

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

A variável escolaridade dos participantes demonstrada no quadro 7 mostra que todos os alunos (123) estão cursando o ensino superior, e não possui outra formação superior, em relação aos professores 9 estão cursando ou já cursou mestrado e apenas 2 cursou ou está cursando doutorado e os demais 23 tem ensino superior. Já os gestores 3 possui ensino superior completo e 1 cursou ou está cursando doutorado.

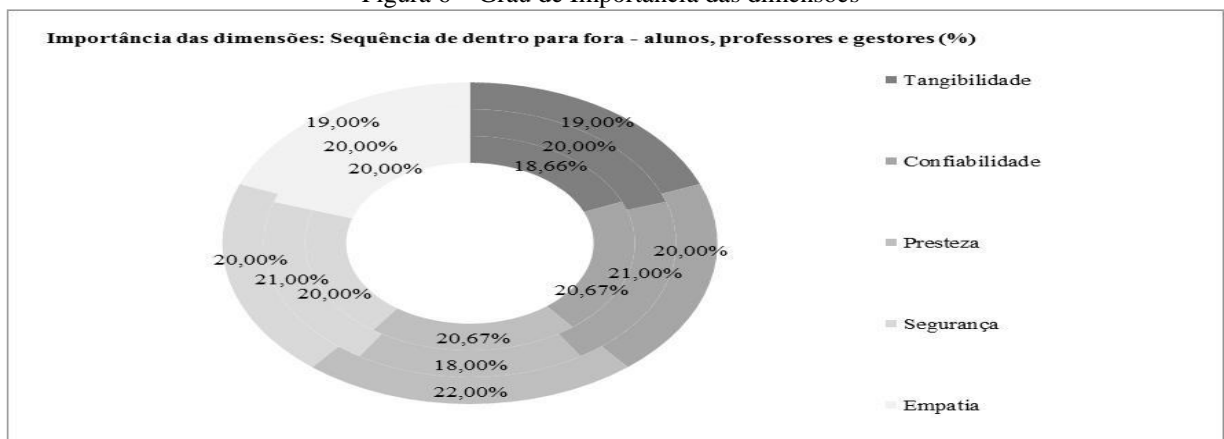
Nota-se no quadro 7 de acordo com a média geral das dimensões de qualidade, que há uma relação direta entre o nível de escolaridade e a expectativa, tanto para as respostas dos professores como dos gestores. A variável expectativa para os respondentes que possuem ensino superior é de 6,11; que cursou ou está cursando mestrado, 6,53; e os que cursaram ou está cursando doutorado, 6,77. Já a variável percepção para os mesmos grupos de atores,

professores e gestores, apresenta uma relação inversa entre o nível de escolaridade e a percepção. A variável percepção para os respondentes que possui ensino superior é de 5,56; que cursou ou está cursando mestrado 5,39; e os que cursaram ou está cursando doutorado 5,16. Os gaps também apresentaram uma relação direta com o nível de escolaridade para os grupos de atores citados, ou seja, os gaps para os respondentes que possui ensino superior são de 0,55; que cursou ou está cursando mestrado 1,14; e os que cursaram ou está cursando doutorado 1,61. Assim, a insatisfação em relação aos serviços prestados aumentam na medida que aumentam o grau de escolaridade.

O nível de escolaridade constitui um outro aspecto importante na transmissão dos valores influenciadores do comportamento do consumidor. Através do aumento da educação formal, o consumidor vê suas influências aumentadas quanto à natureza, rejeitando definições rígidas do que é certo ou errado. Atualmente, com o processo educativo evidenciado, percebe-se uma maior probabilidade de questionamentos, pois os consumidores estão mais esclarecidos e, assim, tornaram-se mais exigentes (VIEIRA, MELLO, 2001).

Para as variáveis apresentadas no perfil da amostra percebe-se apenas uma relação mais evidente entre a variável escolaridade, nas variáveis, expectativa, percepção e os gaps, em específico para os usuários professores e gestores, ou seja, enquanto a variável expectativa aumenta, a variável percepção diminui, aumentando os gaps, demonstrando um aumento na insatisfação em relação aos serviços prestados.

Figura 6 – Grau de Importância das dimensões

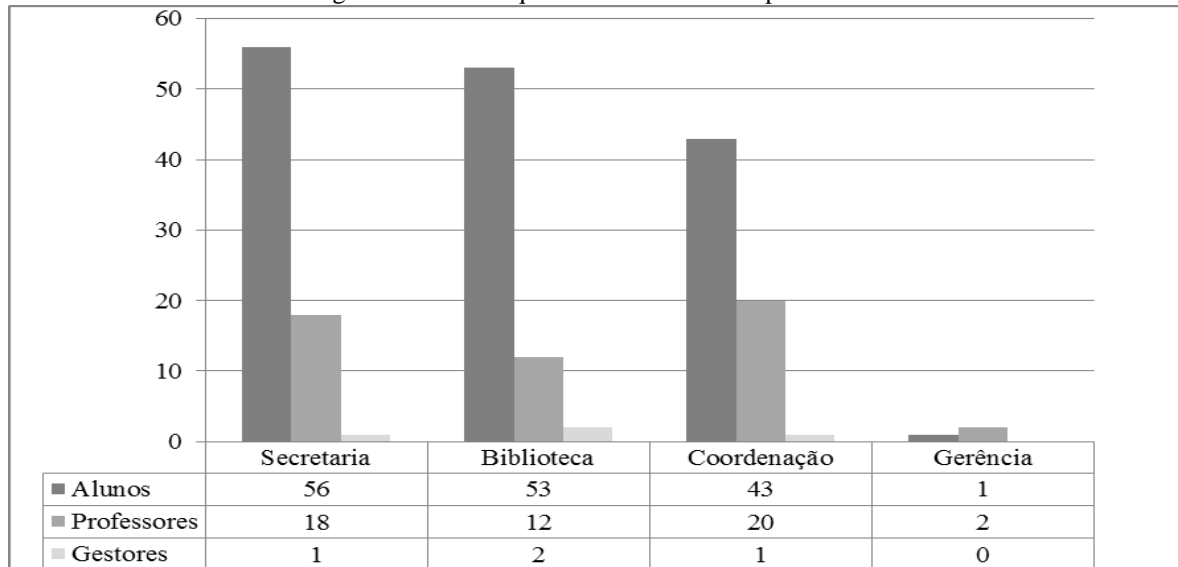


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Relacionado ao Grau de importância das dimensões, foi solicitado aos respondentes a atribuir uma nota de importância tal que a soma dos pontos seja 100, sendo as dimensões com maior porcentagem apresentam um maior grau de importância. Na figura 6, nota-se que observando de dentro para fora, para os alunos (1º círculo, de dentro), a dimensão

que tem maior importância é a confiabilidade e presteza, 20,67%; para os professores (2º círculo, do meio) também é a confiabilidade, 21% e também a segurança, 21%; e para os gestores (3º círculo, de fora) é a presteza com 22,00%.

Figura 7 – Setores que mais atendem às expectativas.



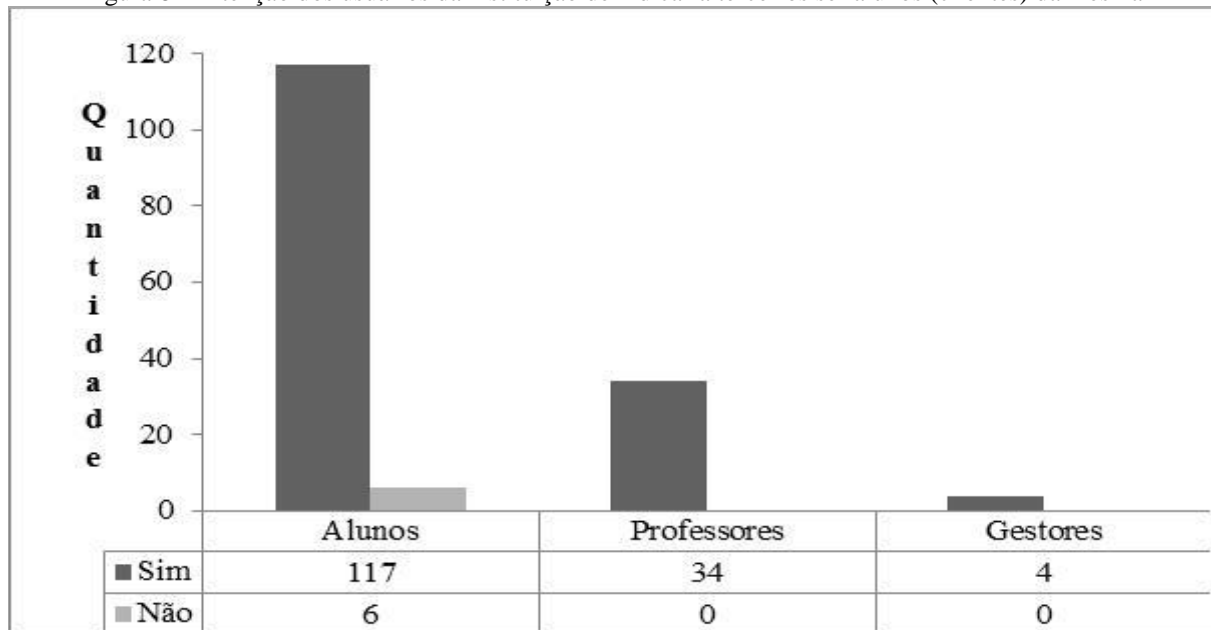
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Na avaliação direta dos setores e/ou departamentos secretaria, biblioteca, coordenação e gerência em separados, os respondentes tiveram a opção de responder mais de um segmento.

Em relação às respostas dos alunos, cinquenta e seis (56) abordaram a secretaria, cinquenta e três (53) a biblioteca, e quarenta e três (43) a coordenação, como sendo os setores que mais atendem suas expectativas. Para os professores, vinte (20) enfatizaram a coordenação, dezoito (18) a secretaria, e doze (12) a biblioteca. E para os gestores, foram dois (02) que abordaram a biblioteca, um (01) a secretaria e um (01) a coordenação. Percebemos que a secretaria, seguida pela biblioteca, e a coordenação são os setores que mais atendem às expectativas tanto dos alunos como professores e gestores.

A figura 8 aborda a intenção das pessoas que já estudam ou trabalham na instituição de indicá-la a outrem para que se torne um possível cliente.

Figura 8 – Intenção dos usuários da instituição de indicar a terceiros ser alunos (clientes) da mesma



Fonte: Dados da pesquisa (2015).

O resultado foi que a maioria dos alunos, bem como os professores e gestores recomendariam a terceiros a tornarem-se clientes da instituição de ensino. Somente seis (6) alunos responderam que não indicariam a instituição.

Um cliente indicar a IES a outro é o meio mais eficiente e eficaz de divulgar uma instituição, pois o marketing boca-a-boca entre clientes significa a aceitação e validação da qualidade aceitável pelos mesmos.

## 4.2 Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos Três Grupos de Atores da Instituição Superior Pesquisada

A proposta deste tópico é analisar a visão dos discentes, docentes e gestores de maneira geral, e individualizada por atores, sobre a qualidade dos serviços educacionais prestados pela instituição superior pesquisada, utilizando as cinco dimensões de qualidade em serviços: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia.

### 4.2.1 Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Classificação por dimensão e variável

Através das médias de cada um dos itens, foi realizado o cálculo da diferença das médias referente à expectativa e percepção de todos os atores, para cada dimensão da qualidade. Além da compreensão item a item, é interessante entendermos também os resultados a partir da média de cada dimensão da qualidade para os três grupos de atores. A

finalidade é observar quais das dimensões precisam de maior atenção, com base na diferença entre a expectativa e percepção, e identificar a qualidade dos serviços prestados de acordo com cada dimensão, conforme já abordado por Castro e Sadoyama (2015) que explicam:

Expectativa (E) > Percepção (P) = Qualidade não satisfatória;

Expectativa (E) = Percepção (P) = Qualidade satisfatória;

Expectativa (E) < Percepção (P) = Qualidade ideal.


Sendo assim, para melhor compreensão e análise dos dados serão apresentados, no próximo tópico, os quadros separados por cada dimensão da qualidade de serviços (tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia).


#### 4.2.1.1 Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão tangibilidade

Quadro 8 – Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão tangibilidade

Dimensão Tangibilidade																		
Itens	ALUNOS				DOCENTES				GESTORES				GERAL					
	E	P	G	C	E	P	G	C	E	P	G	C	DPE	DPP	E	P	G	C
I <sub>1</sub>	5,89	4,59	1,31	13°	5,56	5,18	0,38	20°	6,75	5,25	1,50	10°	1,34	1,38	5,84	4,73	1,12	14°
I <sub>2</sub>	5,97	4,32	1,65	3°	5,71	5,09	0,62	11°	6,75	5,00	1,75	6°	1,51	1,57	5,93	4,50	1,43	4°
I <sub>3</sub>	6,29	4,87	1,42	8°	6,00	5,26	0,74	8°	6,75	4,75	2,00	3°	1,16	1,54	6,24	4,95	1,29	8°
I <sub>4</sub>	6,16	3,45	2,72	1°	6,00	3,94	2,06	1°	6,50	4,75	1,75	7°	1,39	1,74	6,14	3,58	2,55	1°
I <sub>5</sub>	6,25	5,08	1,17	17°	6,47	5,62	0,85	5°	6,50	5,75	0,75	21°	1,18	1,47	6,30	5,21	1,09	16°
I <sub>6</sub>	6,30	4,76	1,54	7°	6,12	4,44	1,68	2°	6,75	5,00	1,75	8°	1,24	1,73	6,27	4,70	1,58	2°
Média	6,14	4,51	1,63	1°	5,98	4,92	1,06	1°	6,67	5,08	1,58	2°	1,30	1,57	6,12	4,61	1,51	1°

**Legenda:** E – variável expectativa; P – variável percepção; G – gaps ou discrepância (E – P); C – classificação dos 22 itens em relação à prioridade de atenção (decrecente em relação a qualidade satisfatória); DPE – desvio padrão da variável expectativa; DPP – desvio padrão da variável percepção.

 Itens que demandam maior atenção por parte da instituição, com maiores discrepâncias, de acordo com a classificação;

 Itens que apresentaram menores discrepâncias, na ordem decrescente, de acordo com a classificação.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Conforme nota-se no quadro 8, a dimensão tangibilidade foi classificada como a que deve ser alvo de maior atenção por parte da instituição pesquisada, ou seja, apresenta a maior diferença entre a expectativa e percepção, com gaps de 1,51. Este resultado foi influenciado tanto pelas respostas dos alunos quanto pelos docentes.

Zampiere Grohmann *et al.*, (2012) citam que a tangibilidade compreende a inclusão e demonstração de evidências físicas ao serviço, tais como instalações, aparência pessoal, ferramentas e equipamentos utilizados no serviço, dentre outros.

Constata-se ainda que o item  $I_4$  que indaga se a instituição possui recursos computacionais em boa qualidade e em número suficientes (datashow, computadores, entre outros), com gaps de 2,55, foi classificado como 1º item que demanda maior atenção por parte da instituição. Em seguida, o item  $I_6$  que argumenta se o site da instituição e o portal acadêmico são funcionais e atendem as expectativas (informações, visualizar notas, faltas, conteúdos, requerimentos), com gaps de 1,58, classificado em 2º lugar; o item  $I_2$  que interroga se a instituição possui equipamentos estão em bom estado e são suficientes (lousas, carteiras, etc.), com gaps de 1,43, ficou classificado em 4º lugar. Todos os itens da dimensão tangibilidade para os três grupos de atores da instituição pesquisada, apresentaram a qualidade insatisfatória, ou seja, a variável expectativa foi maior que a variável percepção.


Em consonância a isso, Gondim e Novaski (2005) enfatizam a percepção como o resultado do que o cliente sente ao experimentar um serviço, e expectativa como a qualidade desejada e almejada pelo cliente. Assim, o serviço excelente é aquele em que a qualidade percebida (desempenho) excede as expectativas.


#### 4.2.1.2 Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão confiabilidade

Quadro 9 – Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da pesquisa – Dimensão confiabilidade

Dimensão Confiabilidade																		
Itens	ALUNOS				DOCENTES				GESTORES				GERAL					
	E	P	G	C	E	P	G	C	E	P	G	C	DPE	DPP	E	P	G	C
$I_7$	6,21	4,79	1,42	9º	6,35	5,65	0,71	9º	7,00	5,00	2,00	4º	1,28	1,58	6,26	4,98	1,29	9º
$I_8$	6,23	4,84	1,39	11º	6,24	5,76	0,47	17º	7,00	5,75	1,25	14º	1,17	1,44	6,25	5,06	1,19	12º
$I_9$	6,04	4,79	1,25	15º	5,76	5,35	0,41	19º	6,50	5,50	1,00	19º	1,28	1,57	5,99	4,93	1,07	18º
$I_{10}$	6,25	4,88	1,37	12º	6,29	5,53	0,76	7º	7,00	5,00	2,00	5º	1,14	1,41	6,28	5,02	1,26	11º
<b>Média</b>	<b>6,18</b>	<b>4,82</b>	<b>1,36</b>	<b>2º</b>	<b>6,16</b>	<b>5,57</b>	<b>0,59</b>	<b>3º</b>	<b>6,88</b>	<b>5,31</b>	<b>1,56</b>	<b>3º</b>	<b>1,22</b>	<b>1,50</b>	<b>6,20</b>	<b>5,00</b>	<b>1,20</b>	<b>3º</b>

**Legenda:** **E** – variável expectativa; **P** – variável percepção; **G** – gaps ou discrepância (E – P); **C** – classificação dos 22 itens em relação à prioridade de atenção (decrecente em relação a qualidade satisfatória); **DPE** – desvio padrão da variável expectativa; **DPP** – desvio padrão da variável percepção.

 Itens que demandam maior atenção por parte da instituição, com maiores discrepâncias, de acordo com a classificação;

 Itens que apresentaram menores discrepâncias, na ordem decrescente, de acordo com a classificação.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

De acordo com os dados do quadro 9, a dimensão confiabilidade foi classificada em 3º lugar, em relação às dimensões que demandam maior atenção por parte da instituição pesquisada, os gaps foram de 1,20. Para os alunos foi classificada como 2º lugar, e para os professores e gestores 3º lugar.

Berry & Parasuraman (1995) entendem que a confiabilidade é o coração da excelência do marketing de serviços. Os clientes, ao avaliar a qualidade dos serviços de uma empresa, levam em consideração a confiabilidade como principal critério, ou seja, o que foi prometido está sendo realizado.


Conforme os resultados das médias, bem como de todos os itens, a instituição pesquisada, na dimensão confiabilidade, apresentou qualidade insatisfatória, pois, a variável expectativa foi maior que a variável percepção, apresentando gaps positivos, conforme foi explicado por Sadoyama e Castro (2015) quando a expectativa for maior que a percepção a qualidade é insatisfatória.


#### 4.2.1.3 Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão prestação

Quadro 10 – Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão prestação

Dimensão Presteza																		
Itens	ALUNOS				DOCENTES				GESTORES				GERAL					
	E	P	G	C	E	P	G	C	E	P	G	C	DPE	DPP	E	P	G	C
I <sub>11</sub>	6,49	5,18	1,31	14°	6,32	5,79	0,53	14°	7,00	6,00	1,00	20°	0,89	1,48	6,47	5,33	1,14	13°
I <sub>12</sub>	6,33	5,55	0,77	22°	6,41	6,06	0,35	22°	7,00	5,25	1,75	9°	1,00	1,29	6,36	5,65	0,71	22°
I <sub>13</sub>	6,46	5,37	1,09	19°	6,35	5,91	0,44	18°	7,00	5,75	1,25	15°	0,97	1,46	6,45	5,50	0,96	19°
I <sub>14</sub>	6,43	4,86	1,57	6°	5,94	5,32	0,62	12°	6,75	5,50	1,25	16°	1,07	1,54	6,34	4,98	1,36	6°
Média	6,43	5,24	1,19	5°	6,26	5,77	0,49	4°	6,94	5,63	1,31	4°	0,98	1,44	6,40	5,36	1,04	5°

**Legenda:** E – variável expectativa; P – variável percepção; G – gaps ou discrepância (E – P); C – classificação dos 22 itens em relação à prioridade de atenção (decrecente em relação a qualidade satisfatória); DPE – desvio padrão da variável expectativa; DPP – desvio padrão da variável percepção.

 Itens que demandam maior atenção por parte da instituição, com maiores discrepâncias, de acordo com a classificação;

 Itens que apresentaram menores discrepâncias, na ordem decrescente, de acordo com a classificação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Por prestação em serviços, podemos entender que se trata da característica de quem atende com agilidade, interesse e cuidado, de modo que o fim é sempre auxiliar a outra pessoa. No *Dicionário Eletrônico Houaiss de Língua Portuguesa* (2009), é possível ler que essa é uma característica de quem é ligeiro para fazer algo, e também é um traço próprio

daquele “que ajuda com boa vontade e prontidão; prestimosidade, obsequiosidade.” Nesse sentido, logo se conclui em Zampiere Grohmann *et al.*, (2012) que este predicado “compreende o desejo e presteza que os empregados têm em prover os serviços, inclui rapidez nos serviços de modo a ajudar o cliente”.

Referente a análise do quadro 10, a dimensão foi classificada em 5º lugar, em relação às outras que pedem maior atenção por parte da instituição pesquisada, com gaps de 1,04, sendo considerada a dimensão que apresentou menor discrepância. Para os alunos foi classificada como 5º lugar, e para os professores e gestores 4º lugar. No item I<sub>12</sub>, que argumenta sobre o atendimento prestado pelos funcionários da secretaria, isto é, se o mesmo é ágil e adequado, obteve-se gaps de 0,71, ficando classificado no 22º lugar, como o item com menor discrepância.


Mesmo na posição de dimensão com menores discrepâncias entre a variável expectativa e a variável percepção, a presteza apresentou qualidade insatisfatória, porque a variável expectativa foi maior que a variável percepção, apresentando gaps positivos.


#### 4.2.1.4 Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão segurança

Quadro 11 – Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão segurança

Dimensão Segurança																		
Itens	ALUNOS				DOCENTES				GESTORES				GERAL					
	E	P	G	C	E	P	G	C	E	P	G	C	DP E	DPP	E	P	G	C
I <sub>15</sub>	6,52	5,10	1,42	10°	6,59	5,79	0,79	6°	6,75	5,25	1,50	11°	0,88	1,52	6,54	5,25	1,29	10°
I <sub>16</sub>	6,34	5,24	1,10	18°	6,50	5,62	0,88	4°	6,75	4,50	2,25	2°	1,08	1,44	6,39	5,30	1,09	17°
I <sub>17</sub>	6,27	4,66	1,61	4°	6,12	5,15	0,97	3°	6,75	4,50	2,25	1°	1,14	1,63	6,25	4,76	1,49	3°
I <sub>18</sub>	6,32	5,10	1,22	16°	6,35	5,71	0,65	10°	6,75	5,25	1,50	12°	1,15	1,48	6,34	5,23	1,11	15°
Média	6,36	5,02	1,34	3°	6,39	5,57	0,82	2°	6,75	4,88	1,87	1°	1,06	1,52	6,38	5,13	1,25	2°

**Legenda:** E – variável expectativa; P – variável percepção; G – gaps ou discrepância (E – P); C – classificação dos 22 itens em relação à prioridade de atenção (decrecente em relação à qualidade satisfatória); DPE – desvio padrão da variável expectativa; DPP – desvio padrão da variável percepção.

 Itens que demandam maior atenção por parte da instituição, com maiores discrepâncias, de acordo com a classificação;

 Itens que apresentaram menores discrepâncias, na ordem decrescente, de acordo com a classificação.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Segurança é a habilidade em transmitir confiança, com firmeza, cortesia e conhecimento, considerando a ausência de perigos, riscos ou dúvidas. Em uma instituição de

ensino superior diz respeito ao domínio das funções pelos funcionários (gestores, professores, auxiliares administrativos) com capacitação e conhecimento.

De acordo com os resultados das médias apontados no quadro 11, a dimensão segurança foi classificada como a 2º que demanda maior atenção por parte da instituição pesquisada, com gaps de 1,25. Esse resultado foi influenciado, principalmente, pelas respostas dos gestores, com gaps de 1,87, sendo, para eles, a dimensão que demanda maior atenção e que apresentou maiores discrepâncias.

Gaps positivos significa que a percepção (desempenho) foi menor que a expectativa, Kotler (2011, p. 53) já descreveu que a satisfação é função do desempenho percebido e das expectativas. Se o desempenho ficar longe das expectativas, o cliente estará insatisfeito, mas se o desempenho atender às expectativas, o cliente estará satisfeito, e se excedê-las, estará altamente satisfeito ou encantado.

Vale ressaltar que, em 3º lugar, o item I<sub>17</sub>, que indaga se a instituição possui uma ferramenta para avaliação do desempenho de seus funcionários, e se fornece capacitações contínuas, mostrou-se como o que demanda maior atenção por parte da instituição pesquisada, com gaps de 1,49. Esse resultado foi influenciado pelas respostas dos gestores, que o consideraram como o 1º item de maior discrepância, os docentes como o 3º item, e os alunos como o 4º item.

No item I<sub>16</sub>, que interroga se os funcionários possuem capacitações e formação adequada para as funções desempenhadas, houve uma contradição entre a visão dos gestores e professores e a dos alunos. Para os alunos o item representa o 18º lugar dos que demandam maior atenção, enquanto que para os gestores 2º lugar e para os docentes 4º lugar. Nota-se que para os gestores e professores a capacitação e formação são essenciais e influenciam diretamente na qualidade.

A Portaria nº 1.264, de 17 de outubro de 2008, que aprova o Instrumento de Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, para a avaliação da instituição, expõem que as referências de qualidade também são com base nas políticas de pessoal, carreiras, aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e condições de trabalho. Assim investir em capacitação, treinamentos e formação de professores são aspectos que interferem de maneira positiva na qualidade da prestação de serviços pelas IES.

E, de acordo com o que foi analisado, a dimensão segurança demonstrou gaps positivos em todos os itens, bem como na média, resultando, assim, em uma qualidade não satisfatória. Kotler (2011) abordando sobre as lacunas que causam problemas na prestação de


um serviço citou a lacuna entre as especificações da qualidade do serviço e sua execução. Os funcionários podem estar mal treinados ou sobrecarregados, e impossibilitados ou indispostos para atender um padrão mínimo de qualidade.


#### 4.2.1.5 Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão empatia

Quadro 12 – Análise dos resultados das respostas dos três grupos de atores da instituição pesquisa – Dimensão empatia

Dimensão Empatia																		
Itens	ALUNOS				DOCENTES				GESTORES				GERAL					
	E	P	G	C	E	P	G	C	E	P	G	C	DPE	DPP	E	P	G	C
I <sub>19</sub>	6,26	4,56	1,70	2°	6,12	5,74	0,38	21°	6,75	5,25	1,50	13°	1,25	1,73	6,24	4,83	1,42	5°
I <sub>20</sub>	6,37	4,79	1,59	5°	6,03	5,53	0,50	15°	6,75	5,50	1,25	17°	1,14	1,71	6,31	4,96	1,35	7°
I <sub>21</sub>	6,35	5,56	0,79	21°	6,47	5,91	0,56	13°	7,00	6,25	0,75	22°	1,11	1,47	6,39	5,65	0,74	21°
I <sub>22</sub>	6,28	5,22	1,06	20°	6,21	5,71	0,50	16°	7,00	5,75	1,25	18°	1,14	1,53	6,28	5,34	0,94	20°
Média	6,32	5,03	1,28	4°	6,21	5,72	0,49	5°	6,88	5,69	1,19	5°	1,16	1,61	6,31	5,19	1,11	4°

**Legenda:** E – variável expectativa; P – variável percepção; G – gaps ou discrepância (E – P); C – classificação dos 22 itens em relação à prioridade de atenção (decrecente em relação a qualidade satisfatória); DPE – desvio padrão da variável expectativa; DPP – desvio padrão da variável percepção.

 Itens que demandam maior atenção por parte da instituição, com maiores discrepâncias, de acordo com a classificação;

 Itens que apresentaram menores discrepâncias, na ordem decrescente, de acordo com a classificação.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Como já vimos, a empatia envolve cuidados e atenção individualizados aos clientes. Nota-se no quadro 12, que esta dimensão foi classificada em 4° lugar, em relação às que necessitam de maior atenção por parte da instituição pesquisada, com gaps de 1,11. Para os professores e gestores foi classificada como 5° lugar, sendo a dimensão com menores discrepâncias, e para os alunos 4° lugar. Indagando se a secretaria tem horário de atendimento conveniente para os alunos, pais e responsáveis, o item I<sub>21</sub>, com gaps de 0,74, classificou-se no 21° lugar dentre os itens que convocam maior atenção. E no item I<sub>22</sub>, que interroga se os funcionários são sempre corteses, amáveis com os alunos, obteve-se gaps de 0,94, ficando este classificado no 20° lugar.

Por sua vez, o item I<sub>19</sub>, que infere se a instituição compreende as peculiaridades de cada aluno, e se está atenta ao tratamento de maneira igualitária sem distinção, com gaps de 1,42, foi classificada em 5° lugar de prioridade por parte da instituição pesquisada, sendo que para os alunos o item aparece em 2° lugar dos itens que demandam maior atenção.

Grönroos (1984) comentou que devido ao serviço ser produzido e consumido simultaneamente, ele acontece das interações entre os clientes e os prestadores de serviços, e os clientes levam em consideração os serviços prestados, e como foram prestados estes serviços. Neste sentido a empatia, bem como a presteza na prestação de serviços são fatores fundamentais para alcançar o nível ideal de qualidade.

Mesmo sendo a classificada em 4º lugar em grau de prioridade, a dimensão empatia apresentou gaps positivos, ou seja, a variável expectativa foi maior que a variável percepção. Assim, a dimensão empatia também apresentou qualidade insatisfatória.

Através da análise das médias das dimensões da qualidade de todos os três grupos de atores, evidencia-se que a dimensão tangibilidade demanda maior atenção, com discrepância de 1,51; seguida pela segurança, com discrepância de 1,25; depois pela confiabilidade, com discrepância de 1,20; a empatia, com discrepância de 1,11; e a presteza, com discrepância de 1,04. Com os gaps todos positivos, nenhuma das dimensões apresentou qualidade satisfatória.

Kotler (2011) comenta se o desempenho (percepção) ficar longe das expectativas, o cliente estará insatisfeito, mas se o desempenho atender às expectativas, o cliente estará satisfeito, e se excedê-las, estará altamente satisfeito ou encantado.

Para os alunos, a dimensão tangibilidade obteve gaps de 1,63; a confiabilidade, 1,36; seguida pela segurança, com 1,34; a empatia, 1,28; e a presteza, 1,19. Todas merecem maior atenção por parte da instituição, nessa ordem respectiva, logo, é notória a necessidade de que sejam adotadas estratégias para melhorar essas dimensões, principalmente, a da tangibilidade.

Neste sentido, o alunado clama por mais atenção quanto à tangibilidade; seguida pela realização de serviço prometido de forma confiável e precisa; pela confiabilidade, de maneira individualizada; pela confiança transmitida pelos professores e gestores; e pela empatia, com rapidez e presteza.

A Nota Técnica Nº 14/2014 - CGACGIES/DAES/INEP/MEC, que argumenta sobre os Indicadores do Instrumento de Avaliação Institucional Externa do SINAES. Organizou-se um instrumento matricial com cinco eixos, já mencionados anteriormente: Planejamento e Avaliação Institucional; Desenvolvimento Institucional; Políticas Acadêmicas; Políticas de Gestão e Infraestrutura Física.

A infraestrutura física que faz parte da dimensão tangibilidade, demonstrada pelos alunos como ponto crítico; o desenvolvimento institucional, as políticas acadêmicas estão presentes na dimensão confiabilidade; as políticas de gestão ficam evidenciadas na dimensão

segurança, através das indagações sobre avaliação de desempenho, capacitações, formações dos professores, bem como na empatia e presteza.

Na visão dos docentes, a instituição precisa de maior atenção quanto às dimensões: tangibilidade, com gaps de 1,06; segurança, 0,82; confiabilidade, 0,59; seguida pela presteza e empatia, 0,49.

Na percepção dos gestores, a instituição necessita de maior dedicação na dimensão segurança, com gaps de 1,87; seguida pela tangibilidade, com 1,58; confiabilidade, 1,56; presteza, 1,31; e empatia, 1,19.

Vale ressaltar que a visão dos gestores não condiz em sua totalidade, de maneira ordenada, com a necessidade dos clientes potenciais (alunos). Todavia, as três primeiras prioridades são iguais, mudando apenas a ordem, ou, em outras palavras, para os alunos a tangibilidade, a confiabilidade e segurança demandam maior atenção por parte da instituição, seguindo esta ordem de atenção respectivamente. Enquanto que, na percepção dos gestores, a segurança, a tangibilidade e a confiabilidade precisam de maior atenção.

Kotler (2011) já explicou que o modelo de qualidade de serviço apresentado por Parasuramam, Zeithalm & Berry indica cinco lacunas que causam problemas na prestação de um serviço: Lacuna entre as expectativas do consumidor e a percepção da empresa; entre a percepção da empresa e as especificações da qualidade de serviço; entre as especificações da qualidade do serviço e sua execução; entre a execução do serviço e as comunicações externas; e entre o serviço percebido e o esperado.

Evidencia-se com os resultados que os gestores não percebem corretamente o que os clientes desejam, bem como a ausência de treinamentos e capacitações dos funcionários a fim de atender aos padrões mínimos de qualidade necessária.

Merecem destaque os cinco (5) primeiros itens que apresentam maior discrepância entre a variável expectativa e percepção, e que demandam prioridade e atenção por parte da instituição pesquisada, em ordem crescente, e de acordo com a classificação geral, ou seja, resposta de todos os atores. Em primeiro, aparece o item 4, que enfatiza se a instituição possui recursos computacionais em boa qualidade e em número suficiente, com gaps de 2,55; seguido pelo item 6, que indaga se o site e o portal acadêmico são funcionais e atendem as expectativas, com gaps de 1,58; o item 17, que questiona se a instituição possui ferramenta de avaliação de desempenho de seus funcionários e fornece capacitações contínuas, com gap de 1,49; o item 2, que interroga se os equipamentos estão em bom estado e são suficientes (lousas, carteiras, etc.), com gaps de 1,43; e o item 19, que investiga se a instituição

compreende as peculiaridades de cada aluno, e se está atenta ao tratamento de maneira igualitária sem distinção, com gap de 1,42.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) esclareceram que a posição de percepção do consumidor da qualidade do serviço no contínuo depende da natureza da discrepância entre o serviço esperado (expectativa) e o serviço percebido (percepção): Quando o resultado do serviço esperado maior que o serviço percebido, a qualidade é inaceitável; quando são iguais, a qualidade é satisfatória; quando o serviço percebido for maior do que o serviço esperado, a qualidade percebida é mais do que satisfatória, tenderá a qualidade ideal. Assim maiores discrepâncias positivas estão relacionadas à qualidade insatisfatória, e menores discrepâncias positivas tenderão para a qualidade satisfatória, porém para alcançar a qualidade ideal, as discrepâncias devem ser negativas, significando que o serviço percebido foi melhor que o serviço esperado.

Destacam-se também as variáveis com menores discrepâncias entre a expectativa e a percepção, em ordem decrescente, e de acordo com a classificação geral, ou seja, resposta de todos os atores. Aparecendo em 1º lugar, o item 12, que investiga se o atendimento prestado pelos funcionários da secretaria é ágil e adequado, com gaps de 0,71; seguido pelo item 21, que interroga se a secretaria tem horário conveniente para os alunos, pais e responsáveis, com gaps de 0,74; o item 22, que indaga se os funcionários são sempre corteses, amáveis com os alunos, com gaps de 0,94; o item 13, que questiona se a coordenação pedagógica está disponível e disposta a auxiliá-los, a esclarecer dúvidas, e servi-los quando necessário, com gaps de 0,96; e, por fim, o item 9, que pergunta se a instituição monitora as frequências, o desempenho dos alunos, e toma atitudes para resolver estes problemas, com gaps de 1,07.

Olhando por este viés o atendimento da secretária apresenta maior satisfação por parte dos atores em questão, do que os outros setores de serviços da IES.

Com base na análise itens a itens, ficou evidente que o I<sub>4</sub>, com gaps de 2,72; o I<sub>19</sub>, com gaps de 1,70; o I<sub>2</sub>, com gaps de 1,65; o I<sub>17</sub>, com gaps de 1,61 e o I<sub>20</sub>, com gaps de 1,59, demonstraram maiores gaps entre as variáveis expectativa e percepção, e são os que necessitam de maior atenção.

Na visão dos alunos, os itens que apresentam menores discrepâncias, classificados em ordem decrescente, são: o item I<sub>12</sub>, que diz respeito ao atendimento prestado pelos funcionários da secretaria, se é ágil e adequado, com gaps de 0,77; o item I<sub>21</sub>, que pergunta sobre a secretaria ter horário de atendimento conveniente para os alunos, pais e responsáveis, com gaps de 0,79; o item I<sub>22</sub>, que indaga se os funcionários são sempre corteses e amáveis com os alunos, com gaps de 1,06; o item I<sub>13</sub>, que questiona se a Coordenação pedagógica está

disponível e disposta a auxiliá-los, a esclarecer dúvidas, e servi-los quando necessário, com gaps de 1,09; e, por último, o item I<sub>16</sub>, que indaga se os funcionários possuem capacitações e formação adequada para as funções desempenhadas; com gaps de 1,10. Percebemos que os alunos estão quase satisfeitos com o atendimento na secretaria, e com o tratamento de maneira geral pelos funcionários da instituição.

Após a compreensão da visão dos alunos, ressalta-se aqui a visão dos gestores da instituição pesquisada. Sobre a análise dos resultados entre as variáveis expectativa e percepção das respostas dos gestores, ficou claro que os itens que merecem maior atenção, na visão dos gestores, são os itens I<sub>16</sub> e I<sub>17</sub>, com gaps de 2,25; o I<sub>3</sub>, I<sub>7</sub> e I<sub>10</sub> respectivamente, com gaps de 2,0, conforme já comentado anteriormente na análise dos gráficos.

Já os itens com menores discrepâncias, na visão dos gestores, apresentados em ordem decrescente, são: o item I<sub>21</sub> que comenta sobre o fato da secretaria ter horário de atendimento conveniente para os alunos, pais e responsáveis; e o item I<sub>5</sub> que aborda sobre o fato de que a instituição possui funcionários, como professores, auxiliares, coordenadores, em número suficiente para atender a demanda, ambos com gaps de 0,75; o item I<sub>11</sub> que indaga se os funcionários estão sempre dispostos a esclarecer dúvidas e demonstram sincero interesse em ajudá-los; o item I<sub>9</sub> que interroga se a instituição monitora as frequências, o desempenho dos alunos, e toma atitudes para resolver estes problemas, ambos com gaps de 1,00; e os itens I<sub>8</sub>, I<sub>13</sub>, I<sub>14</sub>, I<sub>20</sub> e I<sub>22</sub>, com gaps de 1,25.

Percebe-se que os gestores demonstraram que estão quase satisfeitos com os horários de atendimento na secretaria, sendo este item também abordado pelos alunos, com menores gaps; números suficientes de funcionários, professores, auxiliares, coordenadores e auxiliares.

Compreendida a visão dos gestores, por fim passa-se ao entendimento da visão dos docentes em relação à qualidade dos serviços educacionais da instituição pesquisa.

Para os professores, com base na análise itens a itens, ficou evidente que o I<sub>4</sub>, com gaps de 2,06; e o I<sub>6</sub>, com gaps de 1,68, já abordados nos gráficos anteriores, mostraram que os gaps das respostas dos professores são os que mostram necessitar de maior atenção, seguidos pelos itens I<sub>17</sub>, com gaps de 0,97; o I<sub>16</sub>, com gaps de 0,88; e o I<sub>5</sub>, com gaps de 0,85.

Os itens que apresentam menores gaps são: o I<sub>12</sub>, que aborda sobre o atendimento prestado pelos funcionários da secretaria ser ágil e adequado, com gaps de 0,35; o item I<sub>19</sub> que aborda se a instituição compreende as peculiaridades de cada aluno, e está atenta ao tratamento de maneira igualitária sem distinção, e o item I<sub>1</sub>, que aborda se as instalações físicas são adequadas e em boas condições de uso, ambos com gaps de 0,38; o item I<sub>9</sub>, com

gaps de 0,41; e o item I<sub>13</sub>, com gaps de 0,44. A percepção dos professores sobre o item I<sub>19</sub> contradiz a percepção dos alunos, para os quais o item I<sub>19</sub> ficou em 2º na classificação dos itens que precisam de maior atenção por parte da instituição.

Por meio da análise da diferença entre as médias das expectativas e percepções dos três grupos de atores da instituição pesquisada, percebe-se que, nas opiniões relacionadas à qualidade dos serviços prestados pela instituição de ensino superior pesquisada, esta apresentou gaps positivos em todas as variáveis.

Portanto, diante do que foi verificado, é possível afirmar que esse índice positivo representa a distância encontrada entre a percepção e a expectativa, demonstrando qualidade não satisfatória. Com base nesta análise, podemos confirmar que os diferentes atores da instituição de ensino percebem a qualidade insatisfatória, ou seja, suas expectativas são maiores que as percepções.

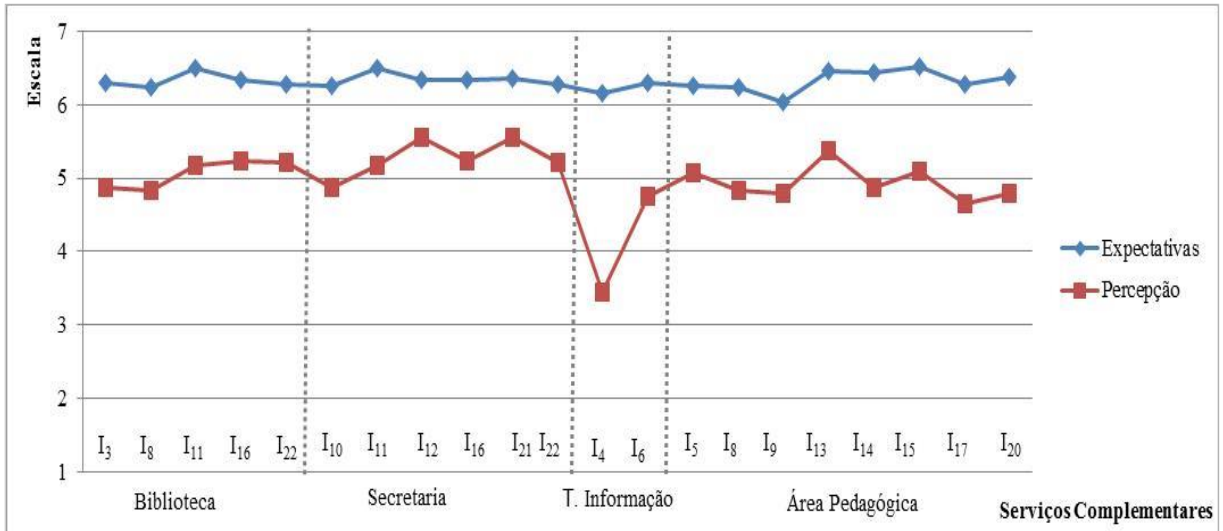
### **4.3 Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos Alunos, Quanto aos Serviços Complementares Prestados**

Utilizando as dimensões de qualidade em serviços, além de analisar a instituição de ensino superior de maneira geral, conforme já demonstrado, há a possibilidade de analisá-la por partes, a fim de detectar quais setores merecem maior atenção e melhoria.

Para atender ao objetivo específico de avaliar o nível de satisfação dos alunos com os serviços complementares prestados pela instituição: biblioteca, secretaria, tecnologia de informação (TI), área pedagógica, apoio acadêmico e coordenação, os itens abaixo foram separados de acordo com cada setor, distribuídos no gráfico conforme a ordem a seguir:

- Biblioteca - (I<sub>3</sub>, I<sub>8</sub>, I<sub>11</sub>, I<sub>16</sub>, I<sub>22</sub>)
- Secretaria – (I<sub>10</sub>, I<sub>11</sub>, I<sub>12</sub>, I<sub>16</sub>, I<sub>21</sub>, I<sub>22</sub>)
- Tecnologia de Informação (TI) - (I<sub>4</sub>, I<sub>6</sub>)
- Área pedagógica – (I<sub>5</sub>, I<sub>8</sub>, I<sub>9</sub>, I<sub>13</sub>, I<sub>14</sub>, I<sub>15</sub>, I<sub>17</sub>, I<sub>20</sub>)

Figura 9 – Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos alunos, quanto aos serviços complementares



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Serviço complementar é um “serviço a mais” que uma empresa oferece, que vai além dos serviços principais, ou básicos. Desse modo, a percepção do serviço pode ficar mais atraente e demonstrar utilidades a mais para o cliente, ajudando a mostrar um diferencial por parte de, no caso aqui proposto, da instituição de ensino superior, e, no final das contas, favorecendo ambas as partes: o prestador de serviços, para atrair cada vez mais pessoas interessadas, e o aluno, que toma para si mais benefícios, e, por conseguinte, trona-se mais satisfeito.

A figura 9 demonstra que relacionado aos serviços complementares da instituição de ensino superior pesquisada, o serviço de Tecnologia da Informação apresentou maiores discrepâncias (gaps) entre às expectativas e as percepções, sendo o item quatro (4), que trata dos recursos computacionais, o item mais crítico. Todavia, para alcançar a satisfação desejada pelos alunos, há a necessidade de melhoria contínua em todos os aspectos, somente assim pode ser possível atender ou até exceder as expectativas dos mesmos.

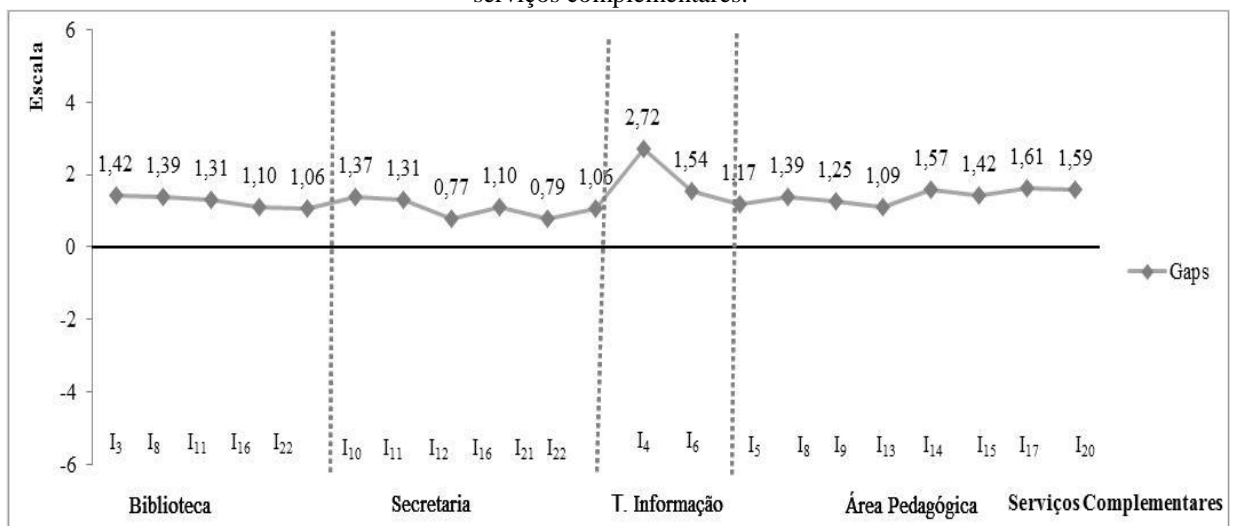
A aplicação das tecnologias educacionais nos cursos presenciais traz em si uma revolução nos paradigmas educacionais atuais, à medida que apresenta diversas oportunidades para integrar e enriquecer os seus cursos, disciplinas e materiais instrucionais. É preciso fazer a gestão do conhecimento e, principalmente, aprender a construí-lo coletivamente. Além disso, proporciona novas formas de interação e comunicação entre professores e alunos (MAIA, MEIRELLES, 2009).

Além das tecnologias educacionais aplicadas em sala de aula, possuir em perfeitas condições de funcionamento os equipamentos, o site institucional, o portal acadêmico, o laboratório de informática, dentre vários outros relacionados a TI tornam-se um diferencial

para qualquer IES. Porém a não funcionalidade destes pode levar a grandes problemas internos e conflitantes.

O Instrumento de Avaliação Institucional Externa, do SINAES, enfatiza que o conceito referencial mínimo de qualidade relacionado à infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, atualização e ampliação do acervo bibliográfico, recursos de informação e comunicação com o estabelecido em documentos. No mínimo a infraestrutura física da IES, especialmente a de ensino e pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação, devem estar coerente com a especificada no PDI. As instalações gerais para o ensino, para a pesquisa, para a prática de esportes, atividades culturais e de lazer, espaços de convivência, e para laboratórios didáticos e de pesquisa em quantidade e qualidade adequadas.

Figura 10 – Gráfico demonstrativo dos Gaps entre expectativas e percepção, das respostas dos alunos, quanto aos serviços complementares.



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Utilizando a análise dos gaps entre as expectativas e percepções dos alunos, figura 10, nota-se que todos os gaps foram positivos, demonstrando que em todos os serviços complementares, a instituição de ensino superior não conseguiu atender às expectativas dos alunos e, conseqüentemente, nem à qualidade satisfatória. Conforme já citado, o item quatro (4), que aborda se a instituição de ensino possui recursos computacionais em boa qualidade e em números suficientes (Datashow, computadores, etc.), foi o que apresentou maior discrepância 2,72.

Ressalta-se que o ponto crítico são os recursos computacionais, sendo que os mesmos possuem elevada importância para a qualidade das IES, conforme abordado por Maia

e Meirelles (2009). Todavia, os demais serviços complementares também não obteve resultado satisfatório na visão dos discentes.

#### 4.4 Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos Alunos por Curso

A fim de percebermos a visão dos alunos, separadamente por curso da instituição pesquisada, passamos neste tópico para a análise detalhada por curso.

##### 4.4.1 Análise das médias das dimensões de qualidade de serviços dos alunos por curso

Para a compreensão das percepções e expectativas dos discentes, específicos de cada curso sobre a prestação de serviços educacionais, abordaremos a média das dimensões da qualidade.

Para tanto, observe-se os quadros e suas respectivas análises que serão apresentados adiante.

Quadro 13 – Médias das dimensões da qualidade de serviços – alunos do curso de administração

Média das dimensões da qualidade	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
<b>Alunos/ Curso de Administração</b>					
Média das Expectativas	6,38	6,37	6,62	6,49	6,43
Média das Percepções	4,50	4,62	5,16	4,78	5,02
<b>Diferença entre as médias</b>	<b>1,88</b>	<b>1,74</b>	<b>1,46</b>	<b>1,72</b>	<b>1,41</b>
Demanda de maior atenção	1º	2º	4º	3º	5º
Classificação grau de importância	4º	5º	1º	2º	3º
<b>Qualidade dos serviços</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Nota-se no quadro 13, para os alunos do curso de administração, a instituição de ensino superior apresentou qualidade não satisfatória, sendo a dimensão tangibilidade, com gaps de 1,88, a que demanda maior atenção, seguida pela confiabilidade, 1,74; segurança, 1,72; presteza, 1,46; e empatia, 1,41; respectivamente nessa ordem. Percebe-se ainda, com base nas expectativas dos alunos, que a dimensão presteza foi classificada com maior grau de

importância, e em sequência segurança, empatia, tangibilidade e confiabilidade, com uma variabilidade das médias das expectativas entre 6,62 e 6,37.

Já comentado por Zampiere Grohmann, *et al.* (2012) que a tangibilidade compreende a inclusão e demonstração de evidências físicas ao serviço, tais como instalações, aparência pessoal, ferramentas e equipamentos utilizados no serviço, dentre outros.

Na discussão entre instituições superiores privadas são melhores que as instituições superiores públicas, e vice-versa, um dos fatores que devem ser considerados trata-se da estrutura física destas instituições, já abordado anteriormente.

Quadro 14 – Médias das dimensões da qualidade de serviços – alunos do curso de agronomia

Média das dimensões da qualidade	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
<b>Alunos/ Curso de Agronomia</b>					
Média das Expectativas	5,52	5,73	6,09	5,96	5,98
Média das Percepções	4,21	4,51	4,74	4,47	5,48
<b>Diferença entre as médias</b>	<b>1,31</b>	<b>1,22</b>	<b>1,35</b>	<b>1,49</b>	<b>0,50</b>
Demanda de maior atenção	3º	4º	2º	1º	5º
Classificação grau de importância	5º	4º	1º	3º	2º
<b>Qualidade dos serviços</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Conforme revela o quadro 14, os alunos do curso de agronomia, ao avaliar a instituição de ensino superior pesquisada, demonstraram através da análise das médias das dimensões da qualidade, que a instituição de ensino superior apresenta qualidade não satisfatória. A dimensão segurança, com discrepância de 1,49, demanda maior atenção, seguida pelas dimensões: presteza, 1,35; tangibilidade, 1,31; confiabilidade, 1,22; e empatia, 0,50. Já relacionada à classificação por grau de importância, a dimensão presteza aparece em primeiro, cuja média das expectativas é de 6,09, na sequência, empatia, 5,98; segurança, 5,96; confiabilidade, 5,73; e tangibilidade, 5,52.

A dimensão segurança envolve ambiente harmonioso, formação e capacitação dos funcionários, professores, bem como avaliação de desempenho. Martins e Laugeni (2005) comentaram que os trabalhos em serviços estão se tornando cada vez mais específicos, necessitando de uma qualificação e capacitação superior dos funcionários. Neste sentido para

que os clientes percebam a existência de segurança na prestação de serviços, as competências para o cargo devem estar em evidência.

Quadro 15 – Médias das dimensões da qualidade de serviços – alunos do curso de pedagogia

Média das dimensões da qualidade	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
<b>Alunos/ Curso de Pedagogia</b>					
Média das Expectativas	6,63	6,52	6,63	6,70	6,58
Média das Percepções	4,86	5,38	5,90	5,91	5,70
<b>Diferença entre as médias</b>	<b>1,76</b>	<b>1,13</b>	<b>0,72</b>	<b>0,79</b>	<b>0,88</b>
Demanda de maior atenção	1º	2º	5º	4º	3º
Classificação grau de importância	2º	5º	3º	1º	4º
<b>Qualidade dos serviços</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

De acordo com a avaliação dos alunos do curso de pedagogia, quadro 15, a instituição de ensino superior pesquisada apresentou qualidade não satisfatória, ou seja, não atendeu e nem excedeu as suas expectativas. A tangibilidade foi a dimensão que pede maior atenção, com gaps de 1,76; em sequência as dimensões: confiabilidade, 1,13; empatia, 0,88; segurança, 0,79; e presteza, 0,72. A dimensão segurança, com média das expectativas de 6,70, foi classificada com maior grau de importância, seguida pelas dimensões tangibilidade e presteza, com média das expectativas de 6,63; empatia, 6,58; e confiabilidade, 6,52.

Vale ressaltar que, para os alunos de administração e pedagogia, a dimensão tangibilidade chama por maior atenção, já para os alunos de agronomia, a dimensão segurança.

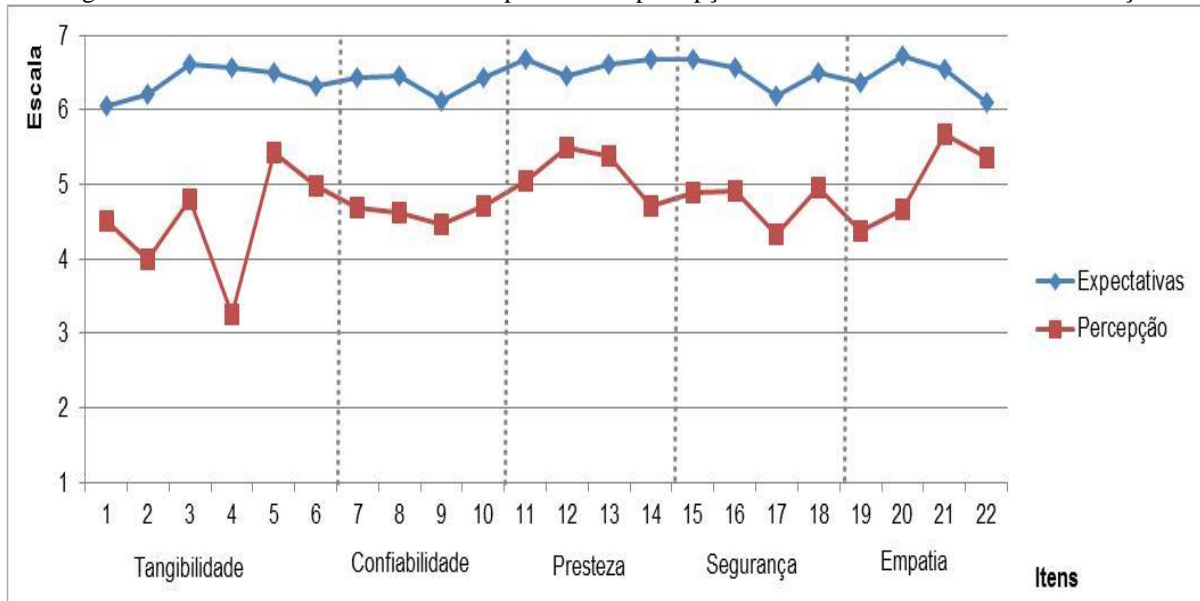
Relacionado ao grau de importância, os alunos dos cursos de administração e agronomia relataram ser a presteza que apresentou maior média das expectativas, enquanto que para os alunos de pedagogia foi a dimensão segurança.

Neste sentido para melhorar as dimensões acima descritas, Kotler (2011) comenta que uma empresa pode diferenciar sua prestação de serviços contratando funcionários mais hábeis do que os dos concorrentes para tratar com os clientes, pode desenvolver um ambiente físico mais atraente, programar um processo superior de prestação de serviços, e trabalhar a diferenciação de sua imagem.

#### 4.4.2 Análise gráfica entre as expectativas e percepções dos alunos por curso

A visualização gráfica é importante para a melhor compreensão dos dados, para o entendimento claro de seu tratamento e para a contextualização sobre os assuntos discutidos anteriormente, como também para melhor compreensão da temática proposta neste tópico.

Figura 11 – Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos alunos do curso de administração



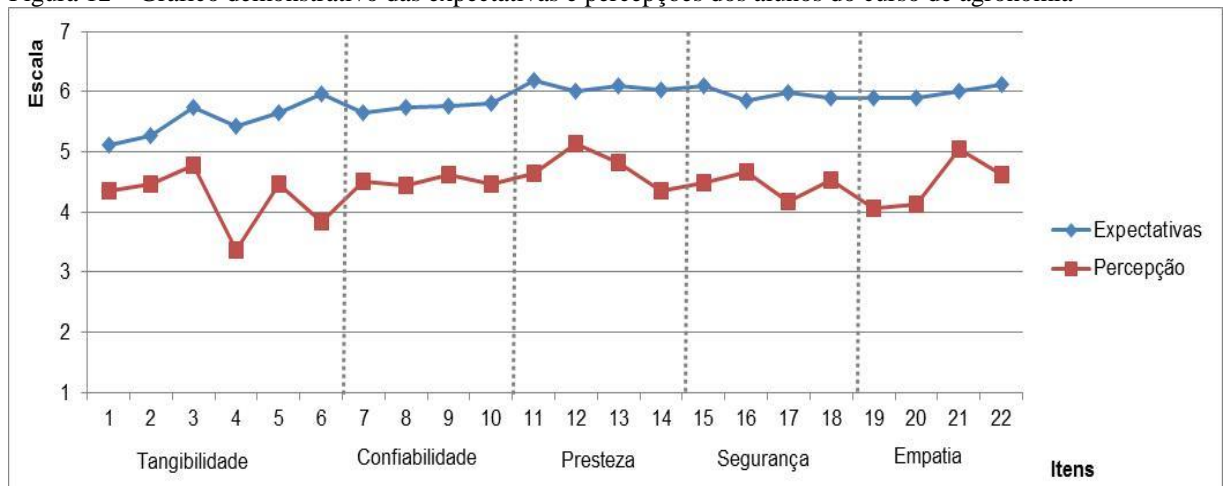
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Evidenciamos, através da análise do gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos alunos do curso de administração, figura 11, que as expectativas estão bem acima das percepções.

Oliver (1996) diz que a satisfação é o resultado de uma comparação entre a expectativa prévia do produto e/ou serviço e o resultado da experiência consumada (percepção). Também quanto mais distante estiver a expectativa da percepção (acima), significa gaps positivos e automaticamente qualidade não satisfatória.

Como nota-se, o item quatro (4) aborda sobre os recursos computacionais, e o item dois (2) comenta se os equipamentos estão em bom estado e em números suficientes (lousas, carteiras, etc.). O resultado mostrado acima indica que ambos apresentaram maiores discrepâncias, representando os itens mais críticos para os alunos de administração.

Figura 12 – Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos alunos do curso de agronomia



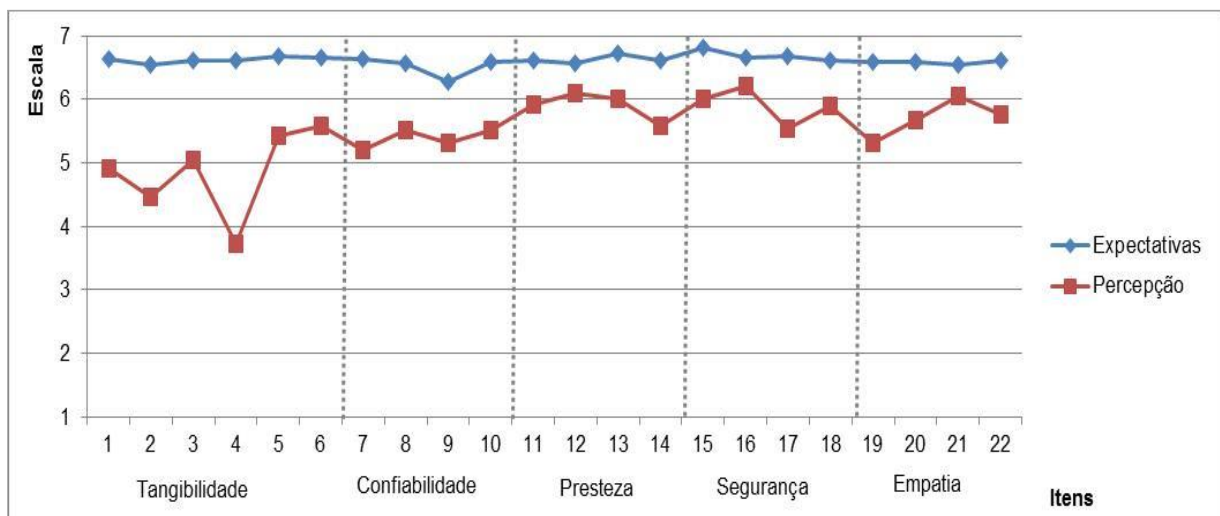
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Na análise do gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos alunos do curso de agronomia, figura 12, notamos também que as perspectivas destes estão bem acima das percepções, assim como pôde ser analisado acerca do curso de administração.

Isso porque, de acordo com o que pode ser observado a partir do item quatro (4), que aborda sobre os recursos computacionais, e o item seis (6), que investiga sobre o *site* da instituição e o portal acadêmico, se são funcionais, isto é, se têm eficácia e praticidade, e se atendem às expectativas, ambos os itens apresentaram maiores discrepâncias.

Na sequência, apresenta-se o gráfico que aponta os dados obtidos mediante a pesquisa com os alunos do curso de pedagogia, bem como a análise acerca de sua percepção, e sobre que esperam por parte da instituição de ensino.

Figura 13 – Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos alunos do curso de pedagogia



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Na análise do gráfico acima, figura 13, percebe-se que as expectativas estão acima das percepções, em menor grau do que os alunos de administração e agronomia.

Com a discrepância menor entre a expectativa e a percepção, demonstrada pelas respostas dos alunos de pedagogia, podemos constatar que para estes há uma visão mais favorável sobre o serviço prestado.

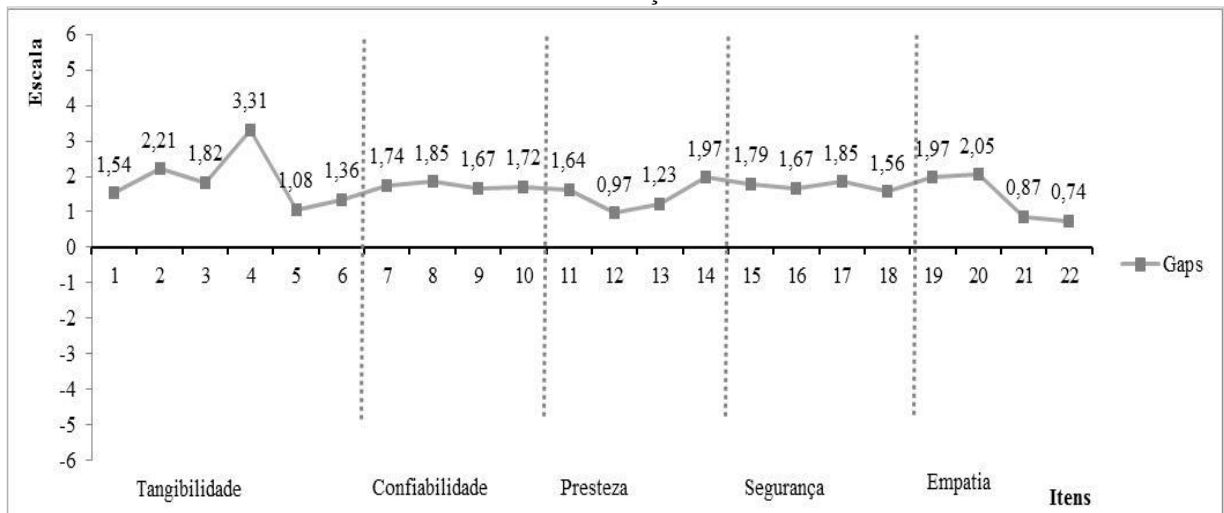
Utilizando como comparação os três gráficos, é possível notar que a dimensão tangibilidade, referente ao item quatro (4), que aborda sobre os recursos computacionais, e o item dois (2), que comenta se os equipamentos estão em bom estado e em números suficientes (lousas, carteiras, etc.), apresentaram maiores discrepâncias.

Após a verificação comparativa das médias entre as expectativas e as percepções dos cursos de administração, agronomia e pedagogia, vamos visualizar graficamente os gaps, item a item, obtendo uma visão detalhada em cada dimensão e as discrepâncias de cada item.

#### 4.4.3 Análise gráfica dos gaps (discrepância) itens a itens dos alunos por curso

Além de analisar os gaps da amostra contendo todos os alunos pesquisados, faz-se necessário uma análise de todos os alunos por curso da instituição pesquisada. Podendo ser observada também a variabilidade das expectativas e percepções entre os cursos analisados.

Figura 14 – Gráfico demonstrativo dos Gaps entre a variável expectativa e percepção – alunos do curso de administração



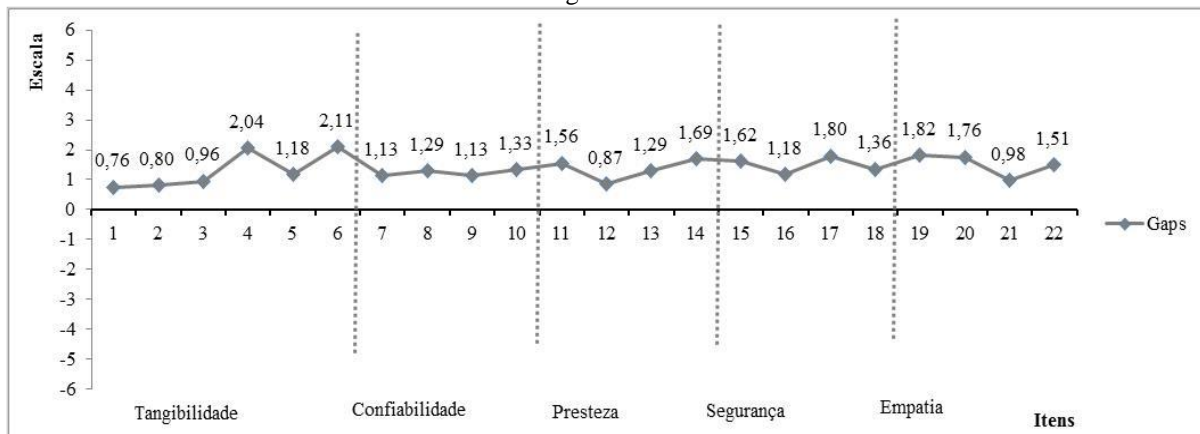
Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Na análise dos gaps entre as expectativas e as percepções dos alunos de administração, figura 14, percebe-se que todos os itens apresentam gaps positivos, significando que as expectativas foram maiores do que as percepções.

Os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam com aquilo que obtêm (BERRY; PARASURAMAN, 1995). Neste sentido constata-se que para os alunos de administração seus desejos ou o que esperavam não foram obtidos.

O item quatro (4) com discrepância de 3,31, e o item dois (2) com discrepância de 2,21, pedem maior atenção por parte da instituição, conforme já mencionado anteriormente.

Figura 15 – Gráfico demonstrativo dos Gaps entre a variável expectativa e percepção – alunos do curso de agronomia

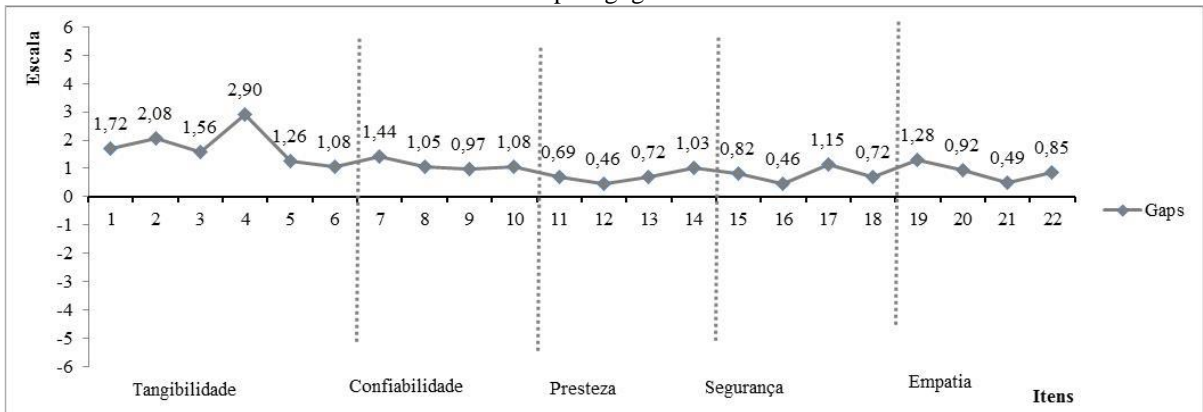


Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Na análise dos gaps entre as expectativas e as percepções dos alunos de agronomia, figura 15, nota-se também que todos os itens apresentam gaps positivos. O item seis (6) com discrepância de 2,11, e o item quatro (4) com discrepância de 2,04, apresentaram maiores discrepâncias, e, conseqüentemente, carecem de maior atenção por parte da instituição.

O Instrumento de Avaliação Institucional Externa, do SINAES, enfatiza que o conceito referencial mínimo de qualidade relacionado à comunicação interna e externa, é que os canais de comunicação e sistemas de informação para a interação interna e externa funcionam adequadamente, são acessíveis às comunidades interna e externa e possibilitam a divulgação das ações da IES. Assim a falta de preocupação com estes pontos pelas IES pode prejudicar tanto a comunicação interna como a externa.

Figura 16 – Gráfico demonstrativo dos Gaps entre a variável expectativa e percepção – alunos do curso de pedagogia



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Como já mencionado anteriormente, a diferença entre as expectativas e percepções dos alunos do curso de pedagogia é em menor grau do que tal diferença para os alunos de administração e pedagogia.

Assim, podemos observar através da mesma análise sobre os alunos de pedagogia, figura 16, que os gaps estão mais próximos de zero. Com maiores gaps na dimensão tangibilidade, sendo o item quatro (4), com discrepância de 2,90, e o item dois (2), com discrepância de 2,08, estes se mostram como os itens com maiores discrepâncias, e que, consequentemente, precisam de maior atenção por parte da instituição.

Ficou claro, de acordo com a verificação dos dados obtidos a partir das respostas dos alunos dos cursos de administração, agronomia e pedagogia, que os itens componentes da dimensão tangibilidade apresentaram gaps mais elevados, especificamente os itens: dois (2), quatro (4) e seis (6).

Neste sentido os aspectos de estrutura física, que compõem a dimensão tangibilidade apresentam qualidade não satisfatória. Parasuraman, Zeithlm e Berry (1985) explicam que os clientes ao avaliar a qualidade dos serviços prestados usam três dimensões de imediato: qualidade física, que inclui os aspectos físicos do serviço (por exemplo, equipamentos ou construção); qualidade corporativa, que envolve imagem ou perfil da empresa; e qualidade interativa, que deriva da interação entre o pessoal de contato e clientes.

Após a demonstração da visão dos alunos de cada curso distinto, devemos observar a visão dos professores subdivididos também por curso.

#### 4.5 Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos Professores por Curso

A seguir será tratada a visão dos docentes de cada curso (administração, engenharia agrônômica e pedagogia). Iniciamos pela análise das dimensões de qualidade de serviços.

##### 4.5.1 Análise das médias das dimensões de qualidade de serviços dos professores por curso

Para a compreensão das percepções e expectativas dos professores específicos de cada curso sobre a prestação de serviços educacionais, abordaremos a média das dimensões da qualidade.

Quadro 16 – Média das dimensões da qualidade de serviços – professores do curso de administração

Média das dimensões da qualidade	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
<b>Professores Administração</b>					
Média das Expectativas	5,98	6,20	6,48	6,40	6,48
Média das Percepções	4,88	5,23	5,94	5,35	5,63
<b>Diferença entre as médias</b>	<b>1,10</b>	<b>0,97</b>	<b>0,53</b>	<b>1,05</b>	<b>0,84</b>
Demanda de maior atenção	1º	3º	5º	2º	4º
Classificação grau de importância	5º	4º	3º	1º	2º
<b>Qualidade dos serviços</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Evidenciamos que na percepção dos professores do curso de administração, quadro 16, a instituição de ensino apresenta qualidade não satisfatória, sendo a dimensão tangibilidade, com gaps de 1,10, e segurança, com gaps de 1,05, que demandam maior atenção, seguida pela confiabilidade, com gaps de 0,97; empatia, com gaps de 0,84; e presteza, com gaps de 0,53.

A tangibilidade diz respeito às evidências físicas do serviço, como as instalações físicas, equipamentos utilizados na prestação de serviços; e a segurança está relacionada a ausência de riscos e/ou dúvidas, envolve segurança financeira, físicas, confidencialidade, e conhecimento teórico e prático dos prestadores de serviços.

Relacionado à classificação por grau de importância, a dimensão segurança foi a que apresentou maior expectativa 6,40; seguida pela empatia, 6,48; presteza, também 6,48; confiabilidade, 6,20, e tangibilidade 5,98. Já comentado por Oliver (1996) que entender os fatores determinantes das expectativas dos clientes é fundamental para as empresas de serviços, porque eles são essenciais no julgamento da qualidade.

Quadro 17 – Média das dimensões da qualidade de serviços – professores do curso de agronomia

Média das dimensões da qualidade	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
<b>Professores Agronomia</b>					
Média das Expectativas	6,43	6,73	6,55	6,73	6,38
Média das Percepções	5,11	5,82	5,59	5,50	5,66
<b>Diferença entre as médias</b>	<b>1,33</b>	<b>0,91</b>	<b>0,96</b>	<b>1,23</b>	<b>0,72</b>
Demanda de maior atenção	1º	4º	3º	2º	5º
Classificação grau de importância	4º	1º	3º	2º	5º
<b>Qualidade dos serviços</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Na percepção dos professores do curso de agronomia, conforme demonstra o quadro 17, a instituição de ensino superior pesquisada apresenta qualidade não satisfatória, sendo a dimensão tangibilidade que demanda maior atenção, com gaps de 1,33; seguida pela segurança, com gaps de 1,23; presteza, com gaps de 0,96; confiabilidade, com gaps de 0,91; e empatia com gaps de 0,72. Ressalta-se que a confiabilidade foi a dimensão classificada como a mais importante, seguida pela segurança, presteza, tangibilidade e empatia.

Quadro 18 – Média das dimensões da qualidade de serviços – professores do curso de pedagogia

Média das dimensões da qualidade	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
<b>Professores Pedagogia</b>					
Média das Expectativas	5,53	5,65	5,78	6,18	6,03
Média das Percepções	4,77	5,75	5,75	5,93	5,90
<b>Diferença entre as médias</b>	<b>0,77</b>	<b>-0,10</b>	<b>0,02</b>	<b>0,25</b>	<b>0,13</b>
Demanda de maior atenção	1º	5º	4º	2º	3º
Classificação grau de importância	5º	4º	3º	1º	2º
<b>Qualidade dos serviços</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade ideal</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>	<b>Qualidade não satisfatória</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

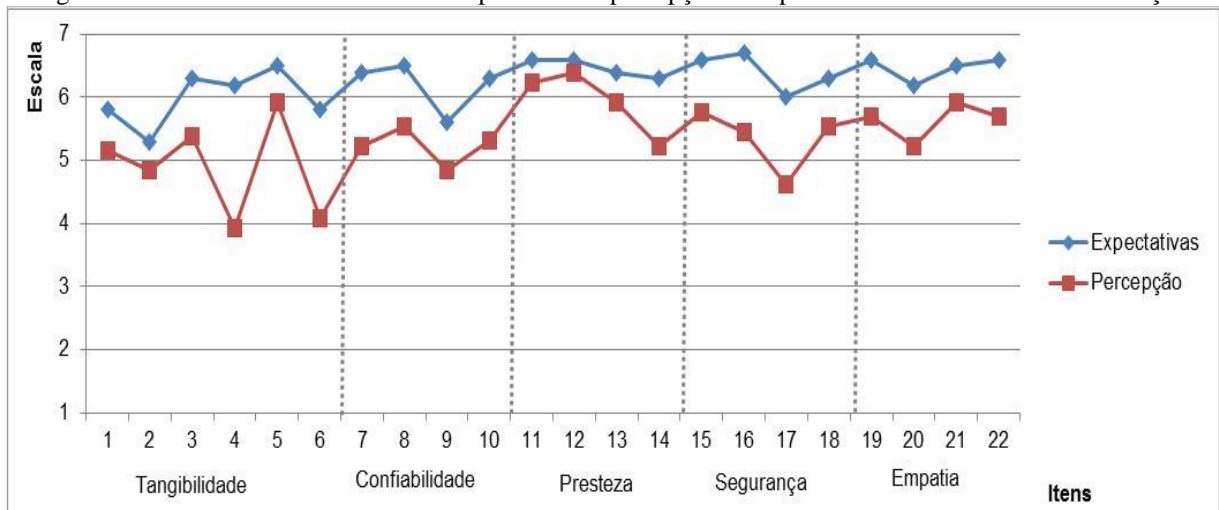
Visualizando o quadro 18, constata-se que para os professores do curso de pedagogia, na dimensão confiabilidade, com discrepância de -0,10, a instituição pesquisada apresenta qualidade ideal; já na dimensão presteza quase alcançou a qualidade satisfatória, com discrepância de 0,02, e nas demais dimensões, apresenta qualidade não satisfatória. De modo que a dimensão tangibilidade demanda maior atenção, com gaps de 0,77; seguida pela segurança, com gaps de 0,25; e empatia 0,13. O gráfico demonstra ainda que a dimensão segurança foi classificada como a de maior grau de importância, seguida pela empatia, presteza, confiabilidade e tangibilidade.

Na visão dos docentes do curso de pedagogia, a qualidade satisfatória pela IES não está longe de ser alcançada. Com uma melhoria nas instalações físicas, e um pouco mais de esforço da gestão e colaboradores, suas satisfações podem ser alcançadas.

#### 4.5.2 Análise gráfica entre as expectativas e percepções dos docentes por curso

Os gráficos a seguir demonstram as variáveis expectativas e percepção dos professores, separados por curso.

Figura 17 – Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos professores do curso de administração

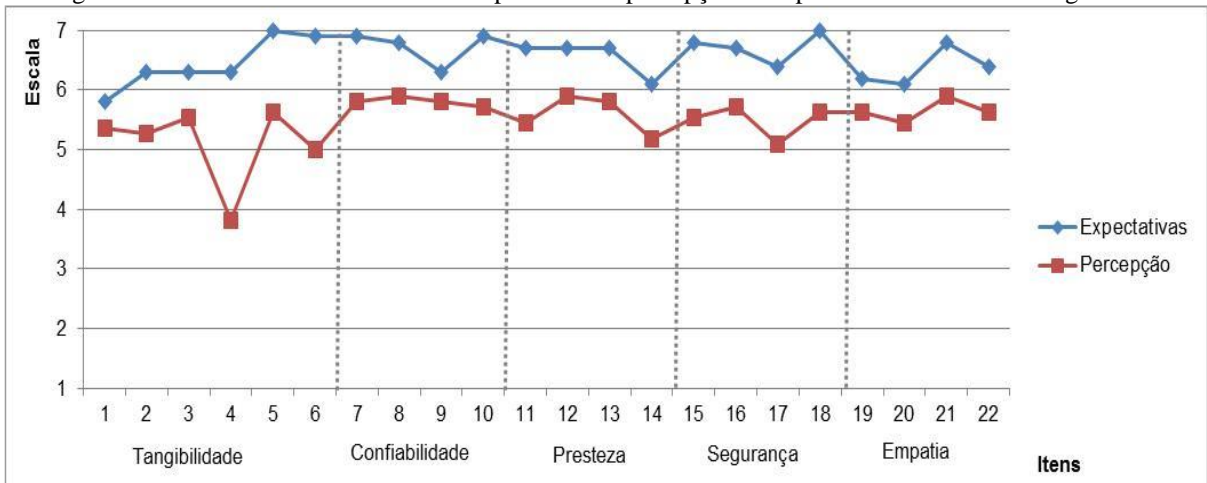


Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Ao analisar o gráfico acima, figura 17, referente ao curso de administração, evidenciamos grande diferença entre expectativa e percepção no item quatro (4), que trata sobre os recursos computacionais; e no item seis (6) que refere ao site e ao portal acadêmico.

Tanto a prestação de serviços em si como à comunicação durante o processo altera a percepção do cliente. Todavia os aspectos tangíveis, não são influenciados pela comunicação em si, mas pelas condições de usos percebidas pelos clientes.

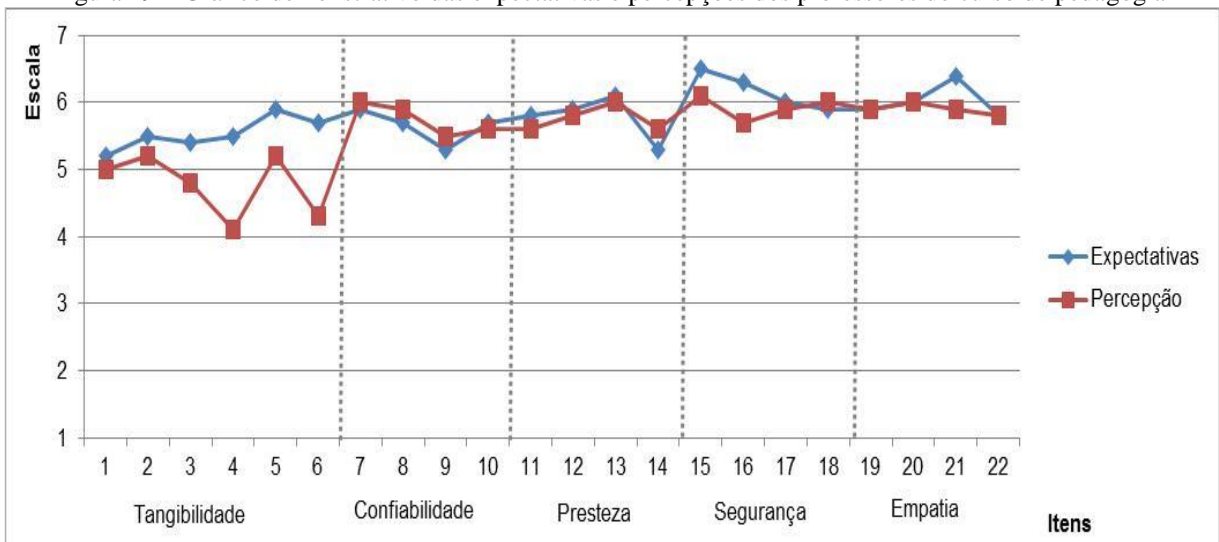
Figura 18 – Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos professores do curso de agronomia



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Na visualização gráfica das expectativas e percepções dos professores do curso de agronomia, figura 18, nota-se a grande diferença, especificamente, do item quatro (4), segundo o qual comenta-se a instituição de ensino possui recursos computacionais com qualidade e em número suficientes.

Figura 19 – Gráfico demonstrativo das expectativas e percepções dos professores do curso de pedagogia



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Por meio da análise gráfica das expectativas e percepções dos professores do curso de pedagogia, figura 19, percebemos visualmente que a dimensão tangibilidade apresenta maior discrepância, especificamente nos itens quatro (4) e seis (6), que tratam sobre os recursos computacionais, o site e o portal acadêmico respectivamente.

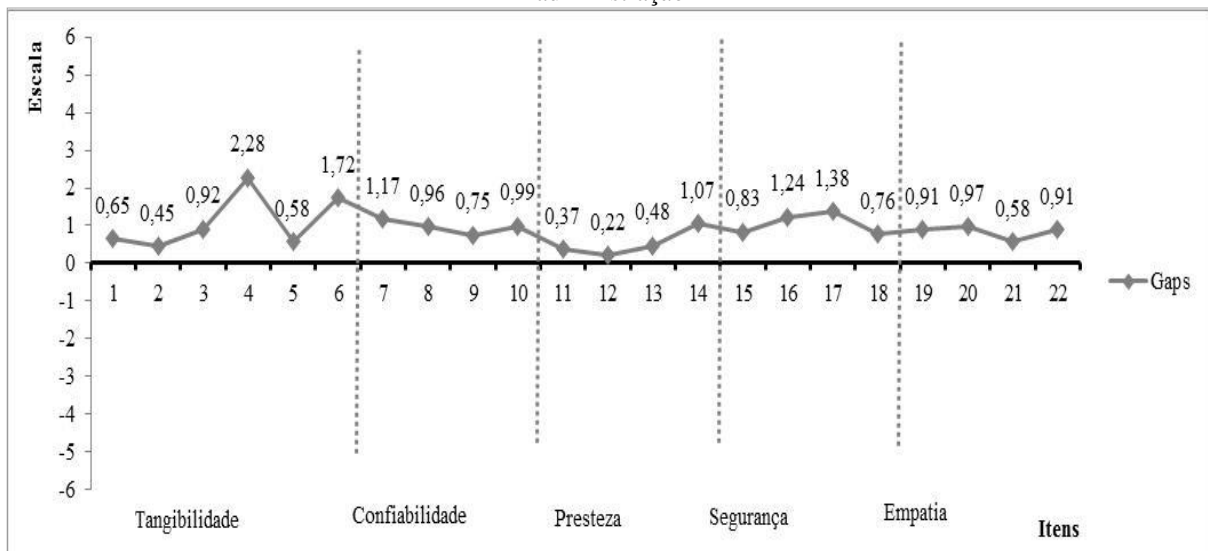
Evidencia-se a total frustração dos respondentes em relação aos recursos computacionais da instituição, tanto para os professores, como para os alunos. É notório a

importância dos recursos computacionais na gestão e apoio em qualquer organização, e nos serviços educacionais não é diferente. Assim os recursos computacionais devem ser usados como aliados ao bom funcionamento das IES, bem como é um instrumento de grande valia no processo de ensino e aprendizagem.

#### 4.5.3 Análise gráfica dos Gaps (discrepância) itens a itens dos docentes por curso

Os gráficos seguintes demonstram os gaps, ou falhas, entre as expectativas percepções dos docentes separadamente dos cursos de administração, agronomia e pedagogia.

Figura 20 – Gráfico demonstrativo dos Gaps entre a variável expectativa e percepção – professores do curso de administração

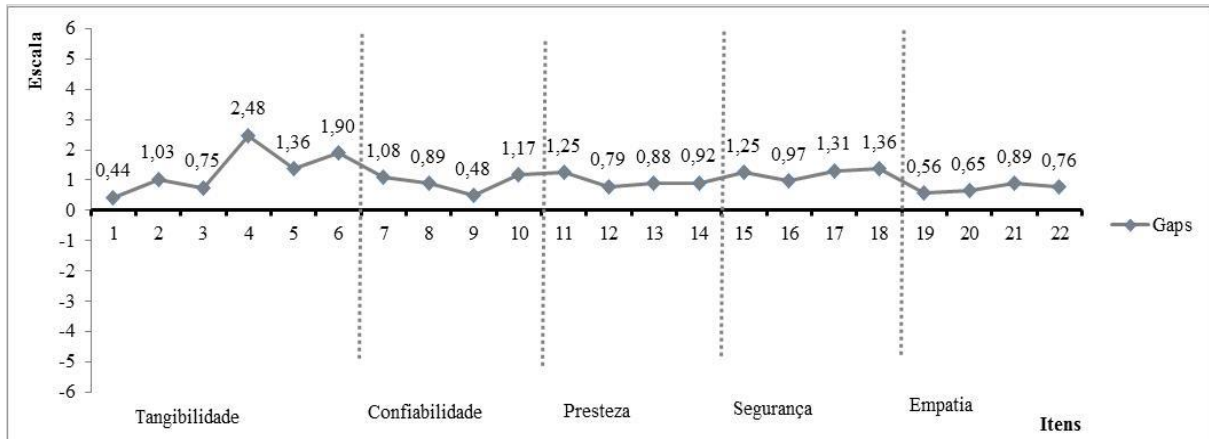


Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A análise do gráfico dos gaps dos professores do curso de administração, figura 20, deixou claro que o item quatro (4), com discrepância de 2,28, demanda maior prioridade por parte da instituição pesquisada, ou seja, é necessário que ela invista em recursos computacionais, como datashow, computadores, entre outros; seguido pelo item seis (6), com discrepância 1,72, que trata a respeito do site e o portal acadêmico da instituição.

Os gaps positivos representam que a expectativa foi maior que a percepção, ou seja, o serviço esperado foi maior que o serviço recebido; e gaps negativos significam o inverso, ao serviço recebido foi melhor que o serviço esperado.

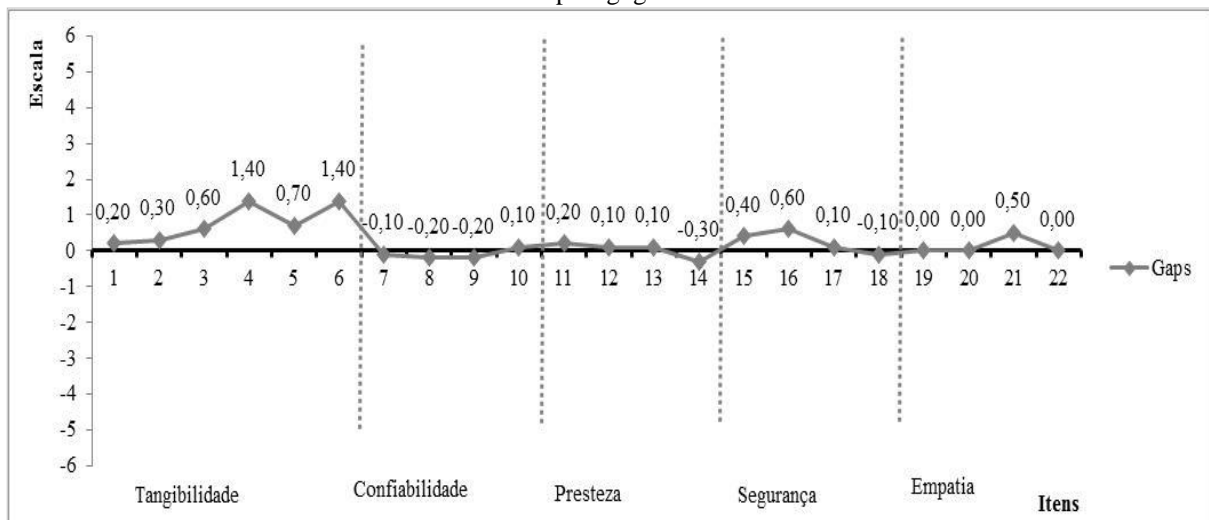
Figura 21 – Gráfico demonstrativo dos Gaps entre a variável expectativa e percepção – professores do curso de agronomia



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

A análise do gráfico demonstrativo dos gaps referentes ao curso de agronomia, figura 21, condiz com a percepção dos professores de administração, nos gaps que demandam maior atenção por parte da instituição pesquisada, sendo que o item quatro (4) apresenta discrepância de 2,48; seguido pelo item seis (6) com discrepância de 1,90.

Figura 22 – Gráfico demonstrativo dos Gaps entre a variável expectativa e percepção – professores do curso de pedagogia



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A análise do gráfico demonstrativo dos gaps dos professores do curso de pedagogia, figura 22, também demonstrou que o item seis (6) e o item quatro (4) com discrepâncias iguais de 1,40, são os que demandam maior atenção. Neste sentido, a instituição de ensino necessita melhorar o site e o portal acadêmico a fim de deixá-los mais funcional.

Através da análise da visão dos docentes, separadamente por curso, deixa claro, a importância que têm as expectativas dos clientes, pois para os docentes do curso de

pedagogia, conforme figura 19, as expectativas variam entre os escores 5 e 6, enquanto que para os docentes dos cursos de administração, figura 17, e agronomia, figura 18, em sua maioria, as expectativas variam entre os escores 6 e 7, sendo mais elevadas.

Neste sentido evidencia-se que em relação à variável percepção para os três grupos de atores, na maioria dos itens, variam entre 5 e 6, e conseqüentemente os gaps, diferença entre expectativa e percepção, para as respostas dos professores do curso de pedagogia são menores, proporcionando um resultado mais satisfatório.

Já abordado por Oliver (1996) que as expectativas proporcionam um padrão para julgar o desempenho do produto e/ou serviço no futuro. Assim, entender os fatores determinantes das expectativas dos clientes é fundamental para as empresas de serviços, porque eles são essenciais no julgamento da qualidade. Giansesi e Corrêa (2008, p. 82) também já relataram os quatro fatores que podem influenciar as expectativas do cliente: comunicação boca a boca (recomendações recebidas de terceiros); necessidades pessoais; experiência anterior (conhecimento prévio do serviço, por já ter utilizado o serviço anteriormente); e comunicação externa.

A satisfação é função do desempenho percebido e das expectativas. Se o desempenho ficar longe das expectativas, o cliente estará insatisfeito, mas se o desempenho atender às expectativas, o cliente estará satisfeito, e se excedê-las, estará altamente satisfeito ou encantado (KOTLER, 2011). Assim, ficou claro nesta pesquisa que os três grupos de atores de maneira geral confirmaram que o desempenho da instituição não atendeu suas expectativas, em consequência estão insatisfeitos.

Avaliações de qualidade não são feitas apenas sobre o resultado de um serviço, elas também envolvem avaliações do processo de prestação de serviços (PARASURAMAN, ZEITHALM e BERRY, 1985). Ou seja, levam em consideração o serviço e a maneira como foi entregue este serviço.

Os clientes avaliam a qualidade dos serviços prestados, com a comparação entre as expectativas e o desempenho percebido (percepção). Assim, quanto mais elevadas forem as expectativas dos clientes mais difíceis de serem alcançadas.

A comparação item a item, sobre a visão dos discentes e docentes separados por curso, bem como a comparação por dimensões de qualidade demonstraram a praticidade do uso da escala Servqual e a sua importância na avaliação da qualidade das IES.

O uso das dimensões de qualidade facilita a compreensão de quais são os pontos-chaves a partir dos quais a instituição precisa adotar estratégias de melhorias. Auxilia também na compreensão de que para avaliar a qualidade é necessária uma visão do todo, averiguar

tudo minuciosamente em partes, ou seja, ter uma visão de todas as dimensões e dos itens que impactam de alguma maneira no resultado.

Conforme as percepções de todos os grupos de atores e as análises feitas, podem-se descrever alguns pontos que fazem jus a maior atenção, isto é, que merecem ajustes, ou até mesmo, podem ser implementados, por parte da instituição pesquisada, como por exemplo, investimentos em equipamentos como datashow e computadores; troca das lousas a giz, por lousa branca para pincel atômico, melhorando a visualização do conteúdo e evitando problemas causados pelo pó do giz, reflexo ou má visibilidade; aquisição de cadeiras que proporcionam maior conforto para os usuários (alunos, docentes, funcionários, etc.); implantação de aperfeiçoamento contínuo dos funcionários, com capacitações e treinamentos, e de processo de avaliação de desempenho dos funcionários periodicamente. Estes pontos podem e devem ser comparados com os resultados obtidos através da avaliação feita pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), auxiliando na tomada de decisão.

Kotler (2011) enfatiza que uma empresa pode diferenciar sua prestação de serviços contratando funcionários mais hábeis do que os dos concorrentes para tratar com os clientes, pode desenvolver um ambiente físico mais atraente, programar um processo superior de prestação de serviços, e trabalhar a diferenciação de sua imagem.

A busca pela qualidade ideal deve ser uma prática constante nas instituições de ensino superior. Avaliar a qualidade dos serviços prestados, diagnosticar as maiores discrepâncias ou falhas, e tomar medidas corretivas são procedimentos que devem ser contínuos e rotineiros.

## 5 CONCLUSÃO

A avaliação da qualidade dos serviços prestados pela ótica dos clientes auxiliam as IES na adoção de práticas de melhorias contínuas. Neste contexto, as instituições necessitam compreender seus pontos fracos, ou seja, os itens que apresentaram maiores discrepâncias entre a expectativa e a percepção, e focar ações corretivas pertinentes para a elevação do nível de desempenho percebido pelos clientes.

Há vários instrumentos e modelos utilizados para mensurar a qualidade dos serviços prestados através da percepção dos clientes. Adotou-se nesta dissertação a Escala Servqual, que avalia a qualidade dos serviços prestados através dos Gaps, resultado da comparação entre a expectativa e a percepção.

Esta pesquisa teve por objetivo avaliar a qualidade dos serviços educacionais prestados em uma instituição privada de ensino superior, na visão dos discentes, docentes e gestores, por meio da escala Servqual. Os achados mostram que para os três grupos de atores, a qualidade dos serviços não obteve resultado satisfatório em nenhuma das cinco dimensões, pois em todas elas a expectativa mostrou-se maior do que a percepção, ou seja, a qualidade que se esperava foi maior que o desempenho da IES. Tal fato pode indicar uma qualidade insatisfatória com os serviços prestados, como colocado por Gondim e Novaski (2005) o serviço excelente é aquele em que a qualidade percebida excede as expectativas do cliente.

O estudo apresentado visa atender a vários objetivos específicos a fim de sanar todas as dúvidas necessárias para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

Através da comparação das percepções e expectativas dos discentes, docentes e gestores sobre a prestação de serviços educacionais, utilizando as cinco dimensões de qualidade, de maneira geral e item a item, foi possível detectar as dimensões que demandam maior atenção por parte da instituição pesquisada, bem como os itens mais críticos.

A tangibilidade mostrou-se como a dimensão que demanda maior atenção por parte da instituição pesquisada, especificamente relacionados à estrutura física e aos equipamentos em geral utilizados. A dimensão segurança resultou como a segunda que merece mais cuidado. O resultado negativo foi influenciado pela falta de ferramenta de avaliação de desempenho de seus funcionários e de capacitações contínuas.

Martins e Laugeni (2005) já abordou que os trabalhos em serviços estão se tornando cada vez mais específicos, necessitando de uma qualificação e capacitação superior dos funcionários. Assim, tornam-se mais frequentes programas de qualidade total em hotéis, hospitais, escolas, faculdades, entre outros.

Constata-se a importância da dimensão tangibilidade nas prestações de serviços educacionais oferecidas pelas IES, já enfatizado por Dourado e Oliveira (2009) ao abordar que a qualidade do ambiente educacional e das instalações também concorre para a definição de condições de oferta de ensino de qualidade, ficou evidente através da importância da dimensão tangibilidade neste trabalho.

Na visão dos alunos, a dimensão tangibilidade requer maior atenção, seguida pela dimensão empatia. Para os docentes também a tangibilidade, e a dimensão segurança. Já os gestores apontam esta última como a dimensão passível de maior atenção por parte da instituição. Os resultados demonstraram que, para os três grupos de atores, a qualidade dos serviços obteve resultado insatisfatório em todas as cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, segurança, empatia e presteza.

Assim sendo, conclui-se que, de acordo com a análise por dimensões de qualidade e item a item, a qualidade oferecida foi insatisfatória, ou seja, a expectativa revelou-se maior que a percepção.

Com a intenção de analisar a visão dos atores com base no perfil da amostra, de acordo com as variáveis: gênero, idade, escolaridade e renda evidenciam-se apenas uma relação mais expressiva entre a variável escolaridade e as variáveis: expectativa, percepção e os gaps, em específico para os usuários professores e gestores, demonstrando que quanto maior o grau de escolaridade das pessoas são mais exigentes.

O objetivo específico de avaliar o nível de satisfação dos alunos com os serviços complementares prestados pela instituição auxilia na identificação de quais os setores que apresentam pontos críticos e demandam mais atenção e empenho por parte da IES, e também os setores que apresentam elevado desempenho, considerado como ponto forte.

Relacionado aos serviços complementares, a instituição de ensino superior não conseguiu atender a qualidade esperada pelos alunos, ou seja, a qualidade dos serviços complementares foi insatisfatória. O serviço de Tecnologia da Informação apresentou piores resultados, sendo os recursos computacionais, o componente mais crítico. No entanto, para alcançar a satisfação desejada pelos alunos, há a necessidade de melhoria contínua em todos os serviços complementares: biblioteca, secretaria, tecnologia de informação (TI), área pedagógica, apoio acadêmico e coordenação.

A comparação da visão dos discentes e docentes, separadamente por curso, demonstrou que na visão dos professores do curso de pedagogia, os gaps entre a variável expectativa e a variável percepção apresentaram menores discrepância, proporcionando melhores resultados, ou seja, mais próximos da qualidade satisfatória.

Diante da análise e dos resultados encontrados, a IES deve desenvolver um plano de ação corretivo para melhorar a percepção de seus alunos nas dimensões em que suas expectativas não foram atendidas. Foi apresentado o trabalho em questão na IES através de uma apresentação oral, no evento Jornada Acadêmica, no dia 29 de outubro de 2015, demonstrando os resultados encontrados, enfatizando os itens que apresentaram maior discrepância para possíveis aprimoramentos, bem como todo o contexto sobre a pesquisa e as sugestões de melhorias, a fim de a qualidade dos serviços prestados pela instituição sejam aperfeiçoados.

Lück (2009) enfatiza que os resultados das avaliações cheguem, de forma oportuna e acessível, aos alunos, pais, educadores, políticos e empresários. Dessa forma, torna-se possível analisar os dados e promover mudanças importantes na educação.

Compreende-se, através desta pesquisa, que no papel de uma IES, tendo como base a educação como prática social, além das responsabilidades pedagógicas inerentes à capacitação e desenvolvimento do conhecimento de todos os indivíduos envolvidos, há outras responsabilidades em questão. A qualidade nos serviços prestados demonstra a preocupação da instituição com os seus alunos, docentes, funcionários e a sociedade como um todo. Isso quer dizer que, prestar serviços de qualidade significa atuar em prol dos *stakeholders* e não necessariamente em busca de lucros. Para nutrir boas práticas pedagógicas que levem ao conhecimento, as condições ambientais, dos equipamentos e de convivência devem apresentar harmonia, agradabilidade e satisfação para as pessoas. Esses são alguns dos aspectos que devem ser levados em consideração.

Evidencia-se, portanto, a grande relevância social desta pesquisa, pois, a busca pela qualidade em serviços prestados, por uma instituição de ensino superior, é um elemento que pode contribuir significativamente para o desenvolvimento do conhecimento de toda a sociedade, e para a garantia de um serviço prestado de maneira eficaz, oferecido e realizado da melhor maneira possível. É necessário que essas instituições sejam disseminadoras de conhecimento, e que garantam educação para todos. Mas, sobretudo, é primordial que tenham qualidade técnica e funcional, conforme destacado por Grönroos (1984), pois somente através de uma educação com qualidade, é que podemos influenciar efetivamente a mudança da vida das pessoas, podendo também transformar nosso município, estado, país e, até mesmo, o mundo.

Não obstante, constatamos que o uso da escala Servqual para mensurar a qualidade em serviços educacionais, como a confiabilidade medida pelo alfa obteve um

resultado elevado e satisfatório, pode ser divulgado e amplamente aplicado em outras instituições de ensino superior a fim de aferir dados sobre a qualidade dos serviços prestados.

Vale ressaltar ainda, que nos aspectos de gestão deve-se compreender e tratar as instituições de ensino como sendo uma prestadora de serviços educacionais, mesmo sabendo da finalidade social das mesmas, dos deveres e obrigações do Estado e da sociedade, fatos que diferenciam de outras empresas de serviços.

## REFERÊNCIAS

- ABDULLAH, F.. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, p. 31-47, dez. 2005.
- ALMEIDA, Diogo; SANTOS, Marco Aurélio Reis dos; COSTA, Antônio Fernando Branco. Aplicação do Coeficiente Alfa de Cronbach nos resultados de um questionário para avaliação de desempenho da saúde pública. In: **XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP**, São Paulo, out. 2010.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- ARENDRT, Hannah. **A condição humana**. Trad. Roberto Raposo; posfácio de Celso Lafer . Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.
- BERRY, Leonard; PARASURAMAN, A.. **Serviços de marketing: Competindo através da qualidade**. Tradução: Beatriz Sidou. 3. ed. São Paulo: Maltese, 1995.
- BONAMINO, Alicia M. C. de. O público e o privado na educação brasileira: inovações e tendências a partir dos anos de 1980. **Revista brasileira de história da educação**, n° 5, jan./jun. 2003.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil 1988**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas emendas Constitucionais nos 1/1992 a 68/2011, pelo Decreto legislativo nº 186/2008 e pelas emendas Constitucionais de Revisão nos 1 a 6/1994. – 35. ed. – Brasília : Câmara dos Deputados, edições Câmara, 2012. 454 p., 1988.
- BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Diário Oficial da União, Brasília, dez. 1996.
- BRASIL. Portaria nº 1.264, de 17 de outubro de 2008. **Aprova o Instrumento de Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES**. Diário Oficial da União, Brasília, out. 2008.
- BRASIL. Nota Técnica nº 14/2014 - CGACGIES/DAES/INEP/MEC, de 07 de fevereiro de 2014. **Instrumento de Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES**. Diário Oficial da União, Brasília, fev. 2014.
- BRASIL. MEC. CONAES. INEP. **Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior: diretrizes e instrumentos**. Brasília, DF, 2006.
- BRASIL. MEC. CONAES. INEP. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa**. Brasília, DF, 2010.
- BUFFA, Ester. **Ideologias em Conflito: Escola Pública e Escola Privada**. São Paulo: Cortez & Moraes, 1979.

CABRITO, Belmiro Gil. Avaliar a qualidade em educação: Avaliar o quê? Avaliar como? Avaliar para que? **Cad. Cedes**, Campinas, vol. 29, n. 78, p.178, 2000-2009.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade total: padronização de empresas**. Belo Horizonte: QFCO, 1992.

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.

COLOMBO, S. S. **Gestão Educacional: uma nova visão**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA. **Serviços e Competividade no Brasil**. Brasília: CNI, 2014.

COUTINHO, Fernando C. C. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição de ensino superior**. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2007.

CORRÊA, Henrique L.; CORRÊA, Carlos A. **Administração de produção e operações manufatura e serviços: uma abordagem estratégica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CROSBY, Philip Bayard. **Quality Is Free**. New York: Mentor, 1979.

CRONIN, J. J.; Taylor A.. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, New York, v. 56, p. 55-68, 1992.

CUNHA, Luiz Antônio. **Escola pública, escola particular e a democratização do ensino**. São Paulo: Cortez, 1985.

\_\_\_\_\_. **Educação e Sociedade no Brasil**, 1985.

\_\_\_\_\_. **Escola pública, escola particular e a democratização do ensino**. São Paulo: Cortez, 1985.

\_\_\_\_\_. O desenvolvimento meandroso da educação brasileira entre o estado e o mercado. **Educ. Soc., Campinas**, vol. 28, n. 100 - Especial, p. 809-829, out. 2007.

CURY, Carlos Roberto Jamil. O público e o privado na educação brasileira contemporânea: Posições e tendências. **Caderno de Pesquisa**, n.81, mai. 1992.

DANCEY, C. P.; REIDY, J.. **Estatística sem matemática para psicologia**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DAVIS, Mark M.; AQUILANO, Nicholas J; CHASE, Richard B.. **Fundamentos da administração da produção**. 3. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

DEMING, William Edwards. **Out of Crisis**. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, 1986.

DOURADO, Luiz Fernandes; OLIVEIRA, João Ferreira de; SANTOS, Catarina de Almeida. **A qualidade da educação: conceitos e definições**. Brasília, 2007.

DOURADO, Luis Fernandes. Políticas e gestão da educação superior: Múltiplas regulações e reforma universitária no Brasil. In: **VII Seminário Redestrado – Nuevas Regulaciones em América Latina**, Buenos Aires, jul. 2008.

DOURADO, Luis Fernandes; OLIVEIRA, João Ferreira de. A qualidade da educação: Perspectivas e desafios. **Cad. Cedes**, Campinas, v. 78, p. 201-215, mai./ago. 2009.

DURHAM, Eunice Ribeiro. A política educacional do governo Fernando Henrique Cardoso. **Novos estudos**, p.153 – 179, Nov. 2010.

EBERLE, Luciene; MILAN, Gabriel Sperandio. **Identificando as dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior**. Caxias do Sul, 2009.

FEIGENBAUM, Armand Vallin. **Controle de Qualidade Total: Gestão e Sistemas**. São Paulo: Makron Books, 1994.

FIGUEREDO, Marcelo Salmeron; TONTINI, Gérson. **Percepções sobre os atributos de qualidade da Associação educacional do Vale do Itajaí Mirim a partir da integração dos modelos SERVQUAL e KANO**. Blumenau, 2005.

FREITAS, André L. P.; RODRIGUES, Sidilene G.. A avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. **XII SIMPEP**, Bauru, SP, Brasil, Nov. de 2005.

FROEMMING, Lurdes M. S. **Encontros de serviços em uma instituição de ensino superior**. Tese (doutorado em administração) Universidade federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza, UEC, 2002, Apostila.

FREITAS, André Luís Policani; RODRIGUES, Sidilene Gonçalves. A avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. In: **XII SIMPEP** - Bauru, SP, Brasil, Nov. 2005.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo SERVQUAL. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37. n. 3, p. 88-102, set. a dez. 2008.

**Fundo de Financiamento Estudantil – FIES**. Disponível em: <<http://fiessselecao.mec.gov.br/>>. Acesso em: 28 set. 2015.

GADOTTI, Moacir. **Qualidade na educação: uma nova abordagem**. 2013.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIANESI, Irineu G. N.; CORREA, Henrique L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONDIM, Carmen Neiva Carvalho; NOVASKI, Olívio. **Análise da expectativa e percepção da qualidade de serviços administrativos em uma instituição de ensino superior**. Dissertação (Mestrado Profissional em Engenharia Mecânica) Universidade Estadual de Campinas, SP, 2005.

GRÖNROOS, Christian. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**, v.18, n.4, p.36-44, 1984.

HORA, Henrique Rego Monteiro da; MONTEIRO, Gina Torres Rego; ARICA, José. Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o Coeficiente Alfa de Crobach. **Produto e Produção**, Vol. 11, n.2, p. 85-103, jun. 2010.

HOUAISS, A. **Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009. Versão 3.0 CD-ROM.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LAVAL, Christian. **A escola não é uma empresa: O neo-liberalismo em ataque ao ensino público**. Tradução de Maria Luíza M. de Carvalho e Silva. Londrina, Editora Planta, 2004.

LEI nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), 2004.

LEVINE, David M.; STEPHAN, David F.; KREHBIL, Timothy C.; BERENSON, Mark L.. Tradução: SOUZA, Teresa Cristina Padilha de. **Estatística Teoria e Aplicações**. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

LIBÂNIO, José Carlos. Alguns aspectos da política educacional do governo Lula e sua repercussão no funcionamento das escolas. **Revista HISTEDBR On Line**, Campinas, n. 32, p. 168-178, dez. 2008.

LOPES, Evandro Luiz; HERNANDEZ, José Mauro da Costa; NOHARA, Jouliana Jordan. Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a Servqual e a RSQ. **RAE**, São Paulo, v.49, n.4, p.401-416, out. /dez. 2009.

LÜCK, Heloísa. **Dimensões de gestão escolar e suas competências**. Curitiba: Editora Positivo, 2009.

MAHAPATRA, S.S; KHAN, M.S.. A neural network approach for assessing quality in technical education: an empirical study. **Int. J. Productivity and Quality Management**, Vol. 2, n.3, p. 287-306, 2007.

MAIA, M. de C.; MEIRELLES, F. de S.. Tecnologia de Informação aplicada à educação. **Conference México City**, México, Set. 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e interpretação de dados**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARGOTTO, Paulo. **Estatística Computacional uso do SPSS: O essencial**. São Paulo, 2012.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4ª ed. – São Paulo: Bookman, 2004.

MARÔCO, João. **Análise estatística com o SPSS Statistics**. 5. ed. Pero Pinheiro, 2011.

MARTINS, Petrônio Garcia; LAUGENI, Fernando P.. **Administração da produção**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MARTINS, Vitor Willian Batista; TRINDADE, Sandro Roberto Santos; MACÊDO, Alcebíades Negrão; NEVES, Renato Martins das. Utilização do modelo SERVQUAL em uma rede de supermercados como instrumento de avaliação da qualidade. **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**, Florianópolis, v.4, n.7, p. 279-296, SC, 2012.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

MILAN, Gabriel S.; EBERLE, Luciene; CORSO, Anderson; DE TONI, Deonir. A qualidade em serviços e a satisfação de clientes: comparação entre a percepção de aluno de graduação e pós-graduação de uma IES. **Rev. Adm. UFSM**, Santa Maria, v. 8, n. 3, p. 415-437, Jul./Set. 2015.

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.

NORMANDO, D.; TJÄDERHANE, L.; QUINTÃO, C. C. A.. A escolha do teste estatístico – um tutorial em forma de apresentação em PowerPoint. **Dental Press J. Orthod**. 102 v. 15, no. 1, p. 101-106, Jan./Feb. 2010.

NOVAES, Cristina; LASSO, Sarah; MAINARDES, Emerson Wagner. Percepções de qualidade em serviço público. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 107- 123, jan./mar. 2015.

OLIVER, R. L. A Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, Vol. 17, p. 460-469, Nov. 1980.

OLIVER, R. L. **Satisfaction: A behavioral perspective on consumer**. New York: Prince Hill, 1996.

PARASURAMAM, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual modelo of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p.41-50, 1985.

\_\_\_\_\_. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v.64, Spring, 1988.

PENA, Mileide Moraes; DA SILVA, Edenise Maria Santos; TRONCHIN, Daisy Maria Rizatto; MELLEIRO, Marta Maria. O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. **Revista Esc. Enfermagem USP**, v.47. n. 5, p. 1235-1240, SP, 2013.

PICCHIAI, Djair. O Plano de Desenvolvimento Institucional e o Projeto Institucional de Universidades Públicas: Limites organizacionais. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 5, n. 3, p. 23-45, dez. 2012.

PLATAFORMA BRASIL. Disponível em: <<http://aplicacao.saude.gov.br/plataformabrasil/visao/pesquisador/gerirPesquisa/gerirPesquisa.jsf>>. Acesso em: 16 jun. 2015.

ROCHA, Alexandro Vladno; COSTA, José Alfredo Ferreira. **Análise da influência da qualidade em um ciclo de serviços na satisfação do cliente: estudo de caso em uma instituição de ensino**. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção), Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2011.

ROCHA, Vitor Andrade G. A. da. OLIVEIRA, Patrícia Andreia da Silva. **Avaliando a qualidade de serviço: Aplicação da escala Servqual numa grande instituição bancária**. 2004.

RODRIGUES DE ABREU, N.; BALDANZA, R. F.; RIBEIRO, G. C. G.; SANTANA ALMEIDA, N. H.; ARAÚJO, A. C. de. Estudo da percepção de gêneros sobre a comunicação em sites na internet. **RAI - Revista de Administração e Inovação**, v. 7, n. 2, p. 60-79, 2010.

ROUQUARYOL, Maria. Zélia; FILHO, Naomar de Almeida. **Epidemiologia e saúde**. 6. ed., Rio de Janeiro, 2006.

SACCOL, Amarolinda Zanela. Um retorno ao básico: Compreendendo os paradigmas de pesquisa e sua aplicação na pesquisa em administração. **Revista Adm. UFSM**, Santa Maria, v.2, n. 2, p. 250-269, 2009.

SANTOS, Guido Salvi do. **Avaliação da qualidade do serviço educacional numa instituição de ensino superior privada: A perspectiva de alunos de graduação em um estudo longitudinal**. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração ) Universidade Potiguar, Natal, RN, 2014.

SAVIANI, Dermeval. A escola pública brasileira no século XX (1890-2001). In: **III Congresso Brasileiro de História da Educação**, Curitiba, Nov. 2004.

SILVA, Everaldo da. **Estudo da expansão do mercado de educação superior no Brasil e em Santa Catarina no período de 1995 a 2002**. Tese (Doutorado em Sociologia Política) - Universidade Federal de Santa Catarina. Centro de Filosofia e Ciências Humanas. Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política. Florianópolis, SC, 2010.

TEIXEIRA, Anísio. A escola pública universal e gratuita. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**. Rio de Janeiro, v.26, n.64, out./dez. 1956, p. 3-27.

TORRES, Rogério Duarte; AFONSO, Tarcísio. **A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal na visão dos vestibulandos e acadêmicos**. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) Universidade Federal de Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, MG, 2011.

TROCCOLI, Ireni Raguenei, GIMENEZ, Karen; REIS, Patrícia Nunes Costa; FARIA, Patrícia Prado. **Comportamento do consumidor: um estudo bibliométrico nos Enanpads 2007-09**. São Bernardo do Campo, 2011.

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, SP, 2007.

VEIGA, I. P. A.. **Projeto Político Pedagógico da Escola: uma construção possível**. Papirus, 2002.

VIEIRA, Sofia L. **O público e o privado nas tramas da LDB**. In: BRZEZINSKI, Iria (Org.). **LDB interpretada: diversos olhares se entrecruzam**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 2000.

VIEIRA, Ricardo S. Gomes; MELLO, Sérgio C. Benício de. A Percepção de Qualidade dos Serviços de Alimentação do SESC Santa Rita. **ENEGEP**, 2001.

VINHA, Silvia A. R. A. de; SANT'ANNA, Helena. **Entre o Público e o Privado: a escolha da escola pelos pais**. Dissertação (Mestrado em ciências da educação) Escola Superior de Educação de Lisboa, Portugal, 2012.

ZAMPIERI GROHMANN, Márcia; PENNA, Raquel Freitas; RADONS, Daiane Lindner; FLORES BATTISTELLA, Luciana. **A qualidade dos serviços da coordenação de um curso de graduação**. REICE, Madrid, v.10, n. 3, p.45-57, 2012.

## ANEXO A – Questionário para a avaliação da qualidade referente à expectativa - Escala SERVQUAL

Este questionário é um trabalho acadêmico. Não é necessária sua identificação e suas respostas não serão divulgadas a terceiros. Assim sendo, com base nas suas **EXPECTATIVAS** em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela instituição de ensino superior, marque as questões abaixo de acordo com seu grau de concordância, utilizando a escala abaixo. Inicialmente você demonstrará a importância de cada item nas prestações de serviços educacionais.

Escala	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
	Discordo Totalmente			Concordo			Concordo Totalmente
<b>Itens (I) - GRAU DE IMPORTÂNCIA PARA UMA INSTITUIÇÃO DE ALTA QUALIDADE</b>							
<b>Tangibilidade</b>							
I <sub>1</sub> – Instalações físicas adequadas e em boas condições de uso (salas de aula, de professores, laboratório, banheiros entre outros).							
I <sub>2</sub> – Equipamentos em bom estado e suficientes (lousas, carteiras, etc.).							
I <sub>3</sub> – A biblioteca deve possuir livros, periódicos suficientes e em boas condições de uso.							
I <sub>4</sub> – A instituição deve possuir recursos computacionais em boa qualidade e em número suficientes (Datashow, computadores, entre outros).							
I <sub>5</sub> – A instituição deve possuir funcionários, como professores, auxiliares, coordenadores, em número suficiente para atender a demanda.							
I <sub>6</sub> – O site da instituição e o portal acadêmico devem ser funcionais e atender as expectativas (informações, visualizar notas, faltas, conteúdos, requerimentos).							
<b>Confiabilidade</b>							
I <sub>7</sub> – Os gestores devem resolver os problemas no contexto da instituição de ensino superior, com negociação e diálogo.							
I <sub>8</sub> – A instituição deve possuir projetos pedagógicos dos cursos atualizados, com bibliografias atualizadas, e ementas que ampliam o leque de conhecimento e atendem à expectativa do curso.							
I <sub>9</sub> – A instituição deve monitorar as frequências, o desempenho dos alunos, e tomar atitudes para resolver estes problemas.							
I <sub>10</sub> – As normas e procedimentos adotados na instituição devem ser claras, e auxiliar na utilização dos serviços.							
<b>Presteza</b>							
I <sub>11</sub> – Os funcionários devem estar sempre dispostos a esclarecer dúvidas e demonstrar sincero interesse em ajudá-los.							
I <sub>12</sub> – O atendimento prestado pelos funcionários da secretaria deve ser ágil e adequado.							
I <sub>13</sub> – A Coordenação pedagógica deve estar disponível e disposta a auxiliá-los, a esclarecer dúvidas, e servi-los quando necessário.							
I <sub>14</sub> – Os professores devem ajudar os alunos com maior dificuldade, investigar suas principais causas e buscar saná-las.							
<b>Segurança</b>							
I <sub>15</sub> – Os professores devem possuir posturas que inspirem confiança aos alunos, possuem formação e capacitação adequada, demonstrando domínio e conhecimento do conteúdo aplicado.							
I <sub>16</sub> – Os funcionários devem possuir capacitações e formação adequada para as funções desempenhadas.							
I <sub>17</sub> – A instituição deve possuir uma ferramenta para avaliação do desempenho de seus funcionários, e fornece capacitações contínuas.							
I <sub>18</sub> – A instituição deve possuir um ambiente harmonioso, agradável, que favorece o convívio entre funcionários, alunos e sociedade.							
<b>Empatia</b>							
I <sub>19</sub> – A instituição precisa compreender as peculiaridades de cada aluno, e está atenta ao tratamento de maneira igualitária sem distinção.							
I <sub>20</sub> – A instituição precisa atentar-se às necessidades acadêmicas de cada aluno (apresentação de trabalhos diversificados, promoção de eventos, trabalhos em grupos, confraternizações) a fim de tornar o processo educacional prazeroso.							
I <sub>21</sub> – A secretaria deve ter horário de atendimento conveniente para os alunos, pais e responsáveis.							
I <sub>22</sub> – Funcionários devem ser sempre corteses, amáveis com os alunos.							

## ANEXO B – Questionário para a avaliação da qualidade referente à Percepção - Escala SERVQUAL

Com base na sua <b>EXPERIÊNCIA</b> em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela instituição de ensino superior, marque as questões abaixo de acordo com seu grau de concordância, utilizando a escala abaixo. agora você demonstrará a sua <b>PERCEPÇÃO</b> sobre os serviços prestados pela instituição de ensino superior.													
Escala	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦						
	Discordo Totalmente			Concordo			Concordo Totalmente						
<b>Itens (I) – AVALIE A SUA INSTITUIÇÃO</b>							①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
<b>Tangibilidade</b>													
I <sub>1</sub> – As Instalações físicas são adequadas e em boas condições de uso (salas de aula, de professores, laboratório, banheiros, entre outros).													
I <sub>2</sub> – Os Equipamentos estão em bom estado e suficientes (lousas, carteiras, etc.).													
I <sub>3</sub> – A biblioteca possui livros, periódicos suficientes e em boas condições de uso.													
I <sub>4</sub> – A instituição possui recursos computacionais em boa qualidade e em número suficientes (Datashow, computadores, entre outros).													
I <sub>5</sub> – A instituição possui funcionários, como professores, auxiliares, coordenadores, em número suficiente para atender a demanda.													
I <sub>6</sub> – O site da instituição e o portal acadêmico são funcionais e atendem às expectativas (informações, visualizar notas, faltas, conteúdos, requerimentos).													
<b>Confiabilidade</b>													
I <sub>7</sub> – Os gestores resolvem os problemas no contexto da instituição de ensino superior, com negociação e diálogo.													
I <sub>8</sub> – A instituição possui projeto pedagógico do seu curso atualizado, com bibliografias atualizadas, e ementas que ampliam o leque de conhecimento e atendem à expectativa do curso.													
I <sub>9</sub> – A instituição monitora as frequências, o desempenho dos alunos, e tomam atitudes para resolver estes problemas.													
I <sub>10</sub> – As normas e procedimentos adotados na instituição são claras, e auxiliam na utilização dos serviços.													
<b>Presteza</b>													
I <sub>11</sub> – Os funcionários estão sempre dispostos a esclarecer dúvidas e demonstram sincero interesse em ajudá-los.													
I <sub>12</sub> – O atendimento prestado pelos funcionários da secretaria é ágil e adequado.													
I <sub>13</sub> – A Coordenação pedagógica esta disponível e disposta a auxiliá-los, a esclarecer dúvidas, e servi-los quando necessário.													
I <sub>14</sub> – Os professores ajudam os alunos com maior dificuldade, investigam suas principais causas e busca saná-las.													
<b>Segurança</b>													
I <sub>15</sub> – Os professores possuem postura que inspiram confiança aos alunos, possuem formação e capacitação adequada, demonstrando domínio e conhecimento do conteúdo aplicado.													
I <sub>16</sub> – Os funcionários possuem capacitações e formação adequada para as funções desempenhadas.													
I <sub>17</sub> – A instituição possui uma ferramenta para avaliação do desempenho de seus funcionários, e fornece capacitações contínuas.													
I <sub>18</sub> – A instituição possui um ambiente harmonioso, agradável, que favorece o convívio entre funcionários, alunos e sociedade.													
<b>Empatia</b>													
I <sub>19</sub> – A instituição compreende as peculiaridades de cada aluno, e está atenta ao tratamento de maneira igualitária sem distinção.													
I <sub>20</sub> – A instituição atenta às necessidades acadêmicas de cada aluno (apresentação de trabalhos diversificados, promoção de eventos, trabalhos em grupos, confraternizações) a fim de tornar o processo educacional prazeroso.													
I <sub>21</sub> – A secretaria tem horário de atendimento conveniente para os alunos, pais e responsáveis.													
I <sub>22</sub> – Funcionários são sempre corteses, amáveis com os alunos.													

**Assinale as opções abaixo, de acordo com seu perfil**

<b>1 – Gênero:</b>	<input type="checkbox"/> Feminino	<input type="checkbox"/> Masculino		
<b>2 – Idade:</b>	<input type="checkbox"/> 20 anos ou menos	<input type="checkbox"/> Entre 20 e 30 anos	<input type="checkbox"/> Entre 30 e 40 anos	
	<input type="checkbox"/> Entre 40 e 50 anos	<input type="checkbox"/> Entre 50 e 60 anos	<input type="checkbox"/> Entre 50 e 60 anos	
<b>3 – Escolaridade:</b>	<input type="checkbox"/> Fundamental	<input type="checkbox"/> Ensino Médio	<input type="checkbox"/> Ensino Superior Incompleto	
	<input type="checkbox"/> Ensino Superior	<input type="checkbox"/> Mestrando	<input type="checkbox"/> Mestre	
	<input type="checkbox"/> Doutorando	<input type="checkbox"/> Doutor	<input type="checkbox"/> Pós Doutor	
<b>4 – Renda:</b>	<input type="checkbox"/> Até R\$1.000,00	<input type="checkbox"/> De R\$1.001,00 à R\$2.000,00	<input type="checkbox"/> De R\$2.001,00 à R\$3.000,00	
	<input type="checkbox"/> De R\$3.001,00 à R\$ 4.000,00	<input type="checkbox"/> De R\$4.001,00 à R\$5.000,00	<input type="checkbox"/> Mais de R\$5.000,00	
<b>5 – Abaixo estão listadas as dimensões relacionadas aos serviços educacionais, atribua uma nota de importância tal que a soma dos pontos seja 100.</b>				
	Tangibilidade (instalações físicas, equipamentos, pessoas, etc.)	<input type="checkbox"/>		
	Confiabilidade (serviços confiáveis)	<input type="checkbox"/>		
	Presteza (atendimento ágil, adequado)	<input type="checkbox"/>		
	Segurança (habilidade em transmitir confiança e segurança)	<input type="checkbox"/>		
	Empatia (Cuidado e atenção individualizados aos clientes)	<input type="checkbox"/>		
	<b>SOMA TOTAL DOS PONTOS -----</b>	<b>100</b>		
<b>6 – Quais setores que você utiliza na instituição que mais atende suas expectativas?</b>				
	<input type="checkbox"/> Secretaria	<input type="checkbox"/> Biblioteca	<input type="checkbox"/> Coordenação	<input type="checkbox"/> Gerência
<b>7 - Você recomendaria a terceiros ser alunos (clientes) desta instituição? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</b>				

**ANEXO C – Modelo do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado pelos participantes da pesquisa**



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



**COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Título da Pesquisa: “A Aplicação do Modelo SERVQUAL para a Percepção da Qualidade de Serviços em uma Instituição Privada de Ensino Superior na Região do Alto Paranaíba - MG”.

Nome do (a) Pesquisador (a): João Batista Ferreira

Nome do (a) Orientador (a): Profa. Dra. Adriana S. P. Sadoyama.

- 1. Natureza da pesquisa:** Esta pesquisa tem como finalidade analisar as expectativas e percepções dos discentes, docentes e gestores, por meio da escala SERVQUAL, sobre a qualidade dos serviços educacionais prestados em uma instituição privada de ensino superior na Região do Alto Paranaíba, Minas Gerais.
- 2. Participantes da pesquisa:** A coleta de dados se dará através de questionários aplicados a aproximadamente 151 pessoas da instituição de ensino superior, sendo 123 alunos, 02 gestores e 26 professores. As variáveis a ser trabalhadas serão: o gênero dos participantes (feminino e masculino), idade (17 a 60 anos), escolaridade e renda.
- 3. Envolvimento na pesquisa:** Ao participar deste estudo o senhor (a) permitirá que a pesquisadora tenha acesso às pessoas solicitadas, oferecendo a ela a disponibilidade de tempo necessária para a realização dos questionários. O Sr. (a) tem liberdade de se recusar a participar e ainda se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer prejuízo para o Sr.(a) ou para qualquer dos participantes. Sempre que quiser poderá pedir mais informações e/ou as dúvidas sobre a pesquisa deverá ser solucionadas com o pesquisador do projeto e, se necessário às dúvidas sobre os direitos dos participantes podem ser esclarecidas através do telefone do Comitê de Ética em Pesquisa.
- 4. Sobre os questionários:** O questionário que será utilizado será estruturado, ou seja, contém questões fechadas, com questões pré-definidas pelo pesquisador, com 22 alternativas da

Percepção e 22 alternativas das Expectativas dos envolvidos na pesquisa, relacionados à qualidade na prestação de serviços educacionais.

5. **Riscos e desconforto:** A participação nesta pesquisa não infringe as normas legais e éticas, como o desconforto do participante em responder qualquer questão do questionário, e os procedimentos adotados nesta pesquisa obedecem aos Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos conforme Resolução no. 466/12 do Conselho Nacional de Saúde. Nenhum dos procedimentos usados oferece riscos à sua dignidade. Todavia, caso exista o desconforto ao responder o questionário, o participante tem o direito de não responder as questões.

6. **Confidencialidade:** Todas as informações coletadas neste estudo são estritamente confidenciais. Somente o pesquisador, sua orientadora e a equipe da pesquisa terão conhecimento de sua identidade e nos comprometemos a mantê-la em sigilo ao publicar os resultados dessa pesquisa.

7. **Benefícios:** Ao participar desta pesquisa o sr.(a) não terá nenhum benefício direto. Entretanto, esperamos que este estudo resulte em informações importantes sobre a percepção e expectativa de alguns de seus *stackholders* (Parte interessada ou interveniente, de maneira mais ampla significa todos envolvidos em um processo), referentes à qualidade na sua Instituição, de forma que o conhecimento que será construído a partir desta pesquisa possa trazer uma verdadeira visão no que se refere à qualidade e uma possível aplicação dos conceitos existentes nas políticas públicas, referentes ao tema, agregando um maior valor à sua gestão. A pesquisadora se compromete a divulgar os resultados obtidos, respeitando-se o sigilo das informações coletadas, conforme previsto no item anterior.

8. **Pagamento:** o sr.(a) não terá nenhum tipo de despesa para participar desta pesquisa, bem como nada será pago por sua participação.

Caso houver dano ao participante devido a sua participação na pesquisa, este poderá ser indenizado.

Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Portanto preencha, por favor, os itens que se seguem:

Confiro que recebi cópia deste termo de consentimento, e autorizo a execução do trabalho de pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Obs:

- Não assine esse termo se ainda tiver dúvida a respeito.
- Este documento possui duas vias, uma para o pesquisador, outra para o pesquisado.

***Consentimento Livre e Esclarecido***

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento em participar da pesquisa.

---

Nome do Participante da Pesquisa

---

Assinatura do Participante da Pesquisa

---

Assinatura do Pesquisador

---

Assinatura do Orientador

**-Pesquisador: João Batista Ferreira. RG: 3.853.644-SSP-MG, Residente na Rua Martins Mundim, 1.189, Bairro: São Cristovão, Patrocínio - MG Fone: 34-9204.0276. E-mail: coordenacaoadmfcc@hotmail.com**

**-Orientadora: Profa. Dra. Adriana S. P. Sadoyama. Fone: 64-81439220. E-mail: drisadoyama@gmail.com**

**-Comitê de ética em pesquisa: Fone: 62-3521.1076, Homepage: [www.prppg.ufg.br](http://www.prppg.ufg.br), Email: [prppg@prppg.ufg.br](mailto:prppg@prppg.ufg.br).**

**ANEXO D – Modelo do Termo de Anuência apresentado e assinado pelos diretores da instituição de ensino**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS – CAMPUS**  
**CATALÃO**  
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional**  
**Mestrado Profissional em Gestão Organizacional**



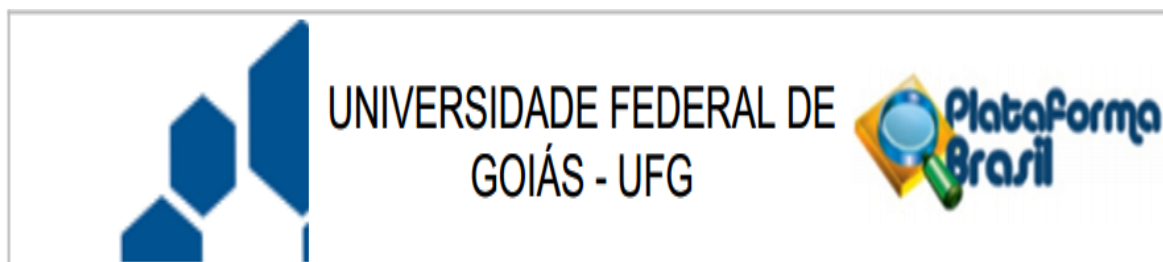
**COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA**

**TERMO DE ANUÊNCIA**

A ..... declara para os devidos fins que está de acordo com a execução do projeto de pesquisa intitulado “A Aplicação do Modelo SERVQUAL para a Percepção da Qualidade de Serviços em uma Instituição Privada de Ensino Superior na Região do Alto Paranaíba - MG”, sob a coordenação e responsabilidade de João Batista Ferreira, o qual pertence ao Mestrado em Gestão Organizacional pela Universidade Federal de Goiás, orientado pela Profa. Dra. Adriana S. P. Sadoyama do departamento de Mestrado em Gestão Organizacional, Campus Catalão, o qual terá apoio desta instituição.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Assinatura do (a) diretora da instituição  
 e carimbo da instituição

**ANEXO E – Parecer do Comitê de Ética****PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP****DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** A Aplicação do Modelo SERVQUAL para a Percepção da Qualidade de Serviços em uma Instituição Privada de Ensino Superior.

**Pesquisador:** João Batista Ferreira

**Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 43871215.5.0000.5083

**Instituição Proponente:** Campus Catalão

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

**DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 1.129.532

**Data da Relatoria:** 22/06/2015

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Endereço:** Prédio da Reitoria Térreo Cx. Postal 131

**Bairro:** Campus Samambaia

**CEP:** 74.001-970

**UF:** GO **Município:** GOIANIA

**Telefone:** (62)3521-1215

**Fax:** (62)3521-1163

**E-mail:** cep.prpi.ufg@gmail.com

## APÊNDICE A – Cálculo do tamanho da amostra

### 1 Cálculo do tamanho da amostra dos alunos de Administração

#### Tamanho da amostra para a frequência em uma população

Tamanho da população (para o fator de correção da população finita ou fcp)( $N$ ):	86
frequência % hipotética do fator do resultado na população ( $p$ ):	50% +/-10
Limites de confiança como % de 100(absoluto +/-%)( $d$ ):	10%
Efeito de desenho (para inquéritos em grupo- $EDFF$ ):	1

#### Tamanho da Amostra( $n$ ) para vários Níveis de Confiança

Intervalo Confiança (%)	Tamanho da amostra
95%	46
80%	29
<b>90%</b>	<b>39</b>
97%	50
99%	57
99.9%	66
99.99%	71

#### Equação

$$\text{Tamanho da amostra } n = [EDFF * Np(1-p)] / [(d^2 / Z^2_{1-\alpha/2} * (N-1) + p*(1-p)]$$

### 2 Cálculo do tamanho da amostra dos alunos de Agronomia

#### Tamanho da amostra para a frequência em uma população

Tamanho da população (para o fator de correção da população finita ou fcp)( $N$ ):	130
frequência % hipotética do fator do resultado na população ( $p$ ):	50% +/-10
Limites de confiança como % de 100(absoluto +/-%)( $d$ ):	10%
Efeito de desenho (para inquéritos em grupo- $EDFF$ ):	1

#### Tamanho da Amostra( $n$ ) para vários Níveis de Confiança

Intervalo Confiança (%)	Tamanho da amostra
95%	56
80%	32
<b>90%</b>	<b>45</b>
97%	63
99%	74
99.9%	89
99.99%	97

#### Equação

$$\text{Tamanho da amostra } n = [EDFF * Np(1-p)] / [(d^2 / Z^2_{1-\alpha/2} * (N-1) + p*(1-p)]$$

### 3 Cálculo do tamanho da amostra dos alunos de Pedagogia

### Tamanho da amostra para a frequência em uma população

Tamanho da população (para o fator de correção da população finita ou fcp)( $N$ ):	87
frequência % hipotética do fator do resultado na população ( $p$ ):	50% +/-10
Limites de confiança como % de 100(absoluto +/-%)( $d$ ):	10%
Efeito de desenho (para inquéritos em grupo- $EDFF$ ):	1

#### Tamanho da Amostra( $n$ ) para vários Níveis de Confiança

Intervalo Confiança (%)	Tamanho da amostra
95%	46
80%	29
<b>90%</b>	<b>39</b>
97%	51
99%	58
99.9%	67
99.99%	71

#### Equação

$$\text{Tamanho da amostra } n = [EDFF * Np(1-p)] / [(d^2 / Z^2_{1-\alpha/2} * (N-1) + p*(1-p)]$$

### 4 Cálculo do tamanho da amostra dos professores de Administração

#### Tamanho da amostra para a frequência em uma população

Tamanho da população (para o fator de correção da população finita ou fcp)( $N$ ):	15
frequência % hipotética do fator do resultado na população ( $p$ ):	50% +/-10
Limites de confiança como % de 100(absoluto +/-%)( $d$ ):	10%
Efeito de desenho (para inquéritos em grupo- $EDFF$ ):	1

#### Tamanho da Amostra( $n$ ) para vários Níveis de Confiança

Intervalo Confiança (%)	Tamanho da amostra
95%	14
80%	12
<b>90%</b>	<b>13</b>
97%	14
99%	14
99.9%	15
99.99%	15

#### Equação

$$\text{Tamanho da amostra } n = [EDFF * Np(1-p)] / [(d^2 / Z^2_{1-\alpha/2} * (N-1) + p*(1-p)]$$

### 5 Cálculo do tamanho da amostra dos professores de Agronomia

#### Tamanho da amostra para a frequência em uma população

Tamanho da população (para o fator de correção da população finita ou fcp)( $N$ ):	12
--	----

frequência % hipotética do fator do resultado na população ( $p$ ):	50% +/-10
Limites de confiança como % de 100(absoluto +/-%)( $d$ ):	10%
Efeito de desenho (para inquéritos em grupo- <i>EDFF</i> ):	1

#### Tamanho da Amostra( $n$ ) para vários Níveis de Confiança

Intervalo Confiança (%)	Tamanho da amostra
95%	11
80%	10
<b>90%</b>	<b>11</b>
97%	11
99%	12
99.9%	12
99.99%	12

#### Equação

Tamanho da amostra  $n = [EDFF * Np(1-p)] / [(d^2 / Z^2_{1-\alpha/2} * (N-1) + p*(1-p)]$

## 6 Cálculo do tamanho da amostra dos professores de Pedagogia

#### Tamanho da amostra para a frequência em uma população

Tamanho da população (para o fator de correção da população finita ou fcp)( $N$ ):	11
frequência % hipotética do fator do resultado na população ( $p$ ):	50% +/-10
Limites de confiança como % de 100(absoluto +/-%)( $d$ ):	10%
Efeito de desenho (para inquéritos em grupo- <i>EDFF</i> ):	1

#### Tamanho da Amostra( $n$ ) para vários Níveis de Confiança

Intervalo Confiança (%)	Tamanho da amostra
95%	10
80%	9
<b>90%</b>	<b>10</b>
97%	11
99%	11
99.9%	11
99.99%	11

#### Equação

Tamanho da amostra  $n = [EDFF * Np(1-p)] / [(d^2 / Z^2_{1-\alpha/2} * (N-1) + p*(1-p)]$

## 7 Cálculo do tamanho da amostra dos gestores

#### Tamanho da amostra para a frequência em uma população

Tamanho da população (para o fator de correção da população finita ou fcp)( $N$ ):	4
frequência % hipotética do fator do resultado na população ( $p$ ):	50% +/-10
Limites de confiança como % de 100(absoluto +/-%)( $d$ ):	10%
Efeito de desenho (para inquéritos em grupo- <i>EDFF</i> ):	1

### Tamanho da Amostra(*n*) para vários Níveis de Confiança

IntervaloConfiança (%)	Tamanho da amostra
95%	4
80%	4
<b>90%</b>	<b>4</b>
97%	4
99%	4
99.9%	4
99.99%	4

Equação

Tamanho da amostra  $n = \lceil \frac{EDFF \cdot Np(1-p)}{[(d^2/Z^2_{1-\alpha/2} \cdot (N-1) + p \cdot (1-p)]} \rceil$

## APÊNDICE B – Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach da Amostra

### 1 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das expectativas

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	161	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	161	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>,957</b>	22

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EXPECTATIVA - I1 – Tangibilidade	132,0186	314,543	,657	,956
EXPECTATIVA - I2 – Tangibilidade	131,9317	312,939	,604	,957
EXPECTATIVA - I3 – Tangibilidade	131,6211	323,037	,558	,957
EXPECTATIVA - I4 – Tangibilidade	131,7267	313,325	,657	,956
EXPECTATIVA - I5 – Tangibilidade	131,5590	313,561	,781	,954
EXPECTATIVA - I6 – Tangibilidade	131,5901	314,556	,715	,955
EXPECTATIVA - I7 – Confiabilidade	131,6025	310,291	,789	,954
EXPECTATIVA - I8 – Confiabilidade	131,6149	314,976	,753	,954

EXPECTATIVA - I9 – Confiabilidade	131,8696	316,352	,648	,956
EXPECTATIVA - I10 – Confiabilidade	131,5839	314,632	,781	,954
EXPECTATIVA - I11 – Presteza	131,3975	323,978	,713	,955
EXPECTATIVA - I12 – Presteza	131,5031	319,464	,760	,955
EXPECTATIVA - I13 – Presteza	131,4099	319,943	,765	,955
EXPECTATIVA - I14 – Presteza	131,5280	321,851	,642	,956
EXPECTATIVA - I15 – Segurança	131,3230	323,683	,729	,955
EXPECTATIVA - I16 – Segurança	131,4783	317,801	,744	,955
EXPECTATIVA - I17 – Segurança	131,6149	318,726	,676	,955
EXPECTATIVA - I18 – Segurança	131,5280	314,238	,788	,954
EXPECTATIVA - I19 – Empatia	131,6211	314,449	,712	,955
EXPECTATIVA - I20 – Empatia	131,5528	316,799	,729	,955
EXPECTATIVA - I21 – Empatia	131,4720	317,151	,735	,955
EXPECTATIVA - I22 – Empatia	131,5839	324,857	,523	,957

## 2 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das expectativas – Tangibilidade

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	161	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	161	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>,899</b>	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EXPECTATIVA - I1 - Tangibilidade	30,8882	28,975	,704	,884
EXPECTATIVA - I2 - Tangibilidade	30,8012	27,235	,722	,883
EXPECTATIVA - I3 - Tangibilidade	30,4907	30,251	,735	,881
EXPECTATIVA - I4 - Tangibilidade	30,5963	27,155	,817	,866
EXPECTATIVA - I5 - Tangibilidade	30,4286	29,759	,760	,877
EXPECTATIVA - I6 - Tangibilidade	30,4596	30,587	,641	,893

**3 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das expectativas – Confiabilidade****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	161	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	161	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>,890</b>	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EXPECTATIVA - I7 - Confiabilidade	18,5217	10,026	,767	,855
EXPECTATIVA - I8 - Confiabilidade	18,5342	10,325	,827	,833
EXPECTATIVA - I9 - Confiabilidade	18,7888	10,655	,669	,893
EXPECTATIVA - I10 - Confiabilidade	18,5031	10,739	,783	,850

**4 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das expectativas - Presteza****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	161	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	161	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>,867</b>	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EXPECTATIVA - I11 – Presteza	19,1491	6,790	,751	,819
EXPECTATIVA - I12 – Presteza	19,2547	6,291	,753	,815
EXPECTATIVA - I13 – Presteza	19,1615	6,324	,771	,808
EXPECTATIVA - I14 – Presteza	19,2795	6,565	,613	,876

### 5 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das expectativas – Segurança

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	161	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	161	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EXPECTATIVA - I15 - Segurança	18,9689	8,230	,784	,812
EXPECTATIVA - I16 - Segurança	19,1242	7,509	,726	,823
EXPECTATIVA - I17 - Segurança	19,2609	7,407	,686	,842
EXPECTATIVA - I18 - Segurança	19,1739	7,332	,696	,837

## 6 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das expectativas – Empatia

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	161	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	161	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>,837</b>	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EXPECTATIVA - I19 - Empatia	18,9814	8,068	,681	,790
EXPECTATIVA - I20 - Empatia	18,9130	8,605	,685	,787
EXPECTATIVA - I21 - Empatia	18,8323	8,565	,715	,775
EXPECTATIVA - I22 - Empatia	18,9441	9,066	,600	,823

## 7 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das percepções

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	161	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	161	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>,948</b>	22

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PERCEPÇÃO - I1 - Tangibilidade	105,6770	509,795	,587	,947
PERCEPÇÃO - I2 - Tangibilidade	105,9068	509,385	,515	,948
PERCEPÇÃO - I3 - Tangibilidade	105,4534	507,349	,556	,947
PERCEPÇÃO - I4 - Tangibilidade	106,8199	506,561	,493	,948
PERCEPÇÃO - I5 - Tangibilidade	105,1925	509,369	,554	,947
PERCEPÇÃO - I6 - Tangibilidade	105,7081	509,295	,459	,949
PERCEPÇÃO - I7 - Confiabilidade	105,4286	497,796	,679	,946
PERCEPÇÃO - I8 - Confiabilidade	105,3478	500,316	,711	,945
PERCEPÇÃO - I9 - Confiabilidade	105,4783	499,526	,660	,946
PERCEPÇÃO - I10 - Confiabilidade	105,3851	496,088	,797	,944
PERCEPÇÃO - I11 - Presteza	105,0745	496,382	,752	,945
PERCEPÇÃO - I12 - Presteza	104,7516	509,813	,630	,946
PERCEPÇÃO - I13 - Presteza	104,9068	497,373	,749	,945
PERCEPÇÃO - I14 - Presteza	105,4286	496,421	,718	,945
PERCEPÇÃO - I15 - Segurança	105,1553	494,569	,759	,944
PERCEPÇÃO - I16 - Segurança	105,1056	502,620	,674	,946
PERCEPÇÃO - I17 - Segurança	105,6460	495,730	,686	,945
PERCEPÇÃO - I18 - Segurança	105,1739	495,845	,759	,945
PERCEPÇÃO - I19 - Empatia	105,5776	486,108	,773	,944
PERCEPÇÃO - I20 - Empatia	105,4410	489,386	,737	,945

PERCEPÇÃO - I21 - Empatia	104,7516	502,263	,660	,946
PERCEPÇÃO - I22 - Empatia	105,0683	504,377	,604	,947

## 8 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das percepções - Tangibilidade

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	161	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	161	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>,789</b>	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PERCEPÇÃO - I1 - Tangibilidade	22,9379	32,334	,589	,747
PERCEPÇÃO - I2 - Tangibilidade	23,1677	30,715	,593	,743
PERCEPÇÃO - I3 - Tangibilidade	22,7143	32,118	,516	,762
PERCEPÇÃO - I4 - Tangibilidade	24,0807	29,237	,594	,743
PERCEPÇÃO - I5 - Tangibilidade	22,4534	32,812	,505	,765
PERCEPÇÃO - I6 - Tangibilidade	22,9689	31,530	,459	,778

## 9 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das percepções - Confiabilidade

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	161	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	161	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>,848</b>	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PERCEPÇÃO - I7 - Confiabilidade	15,0000	14,187	,681	,810
PERCEPÇÃO - I8 - Confiabilidade	14,9193	15,237	,665	,816
PERCEPÇÃO - I9 - Confiabilidade	15,0497	14,523	,655	,821
PERCEPÇÃO - I10 - Confiabilidade	14,9565	14,679	,751	,781

## 10 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das percepções - Presteza

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	161	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	161	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>,862</b>	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PERCEPÇÃO - I11 - Presteza	16,1242	13,247	,765	,800
PERCEPÇÃO - I12 - Presteza	15,8012	15,335	,663	,844
PERCEPÇÃO - I13 - Presteza	15,9565	13,604	,741	,811
PERCEPÇÃO - I14 - Presteza	16,4783	13,589	,678	,839

**11 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das percepções – Segurança****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	161	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	161	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>,864</b>	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PERCEPÇÃO - I15 - Segurança	15,2857	14,830	,782	,798
PERCEPÇÃO - I16 - Segurança	15,2360	16,094	,704	,831
PERCEPÇÃO - I17 - Segurança	15,7764	14,825	,702	,833
PERCEPÇÃO - I18 - Segurança	15,3043	16,101	,671	,844

**12 Cálculo do Coeficiente Alfa de Cronbach das percepções – Empatia****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	161	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	161	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,823	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PERCEPÇÃO - I19 - Empatia	15,9503	15,060	,690	,757

PERCEPÇÃO - I20 - Empatia	15,8137	15,415	,669	,767
PERCEPÇÃO - I21 - Empatia	15,1242	17,084	,660	,773
PERCEPÇÃO - I22 - Empatia	15,4410	17,611	,577	,807