

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

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM UMA
INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DE CATALÃO/GO**

ELCIMARA RABELO DE OLIVERIA

CATALÃO - GO

2020



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
UNIDADE ACADÊMICA ESPECIAL DE GESTÃO E NEGÓCIOS

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO (TECA) PARA DISPONIBILIZAR VERSÕES ELETRÔNICAS DE TESES

E DISSERTAÇÕES 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 9.610/98](#), 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.

O conteúdo das Teses e Dissertações disponibilizado na BDTD/UFG é de responsabilidade exclusiva do autor. Ao encaminhar o produto final, o autor(a) e o(a) orientador(a) firmam o compromisso de que o trabalho não contém nenhuma violação de quaisquer direitos autorais ou outro direito de terceiros.

1. Identificação do material bibliográfico

Dissertação Tese

2. Nome completo do autor

ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA

3. Título do trabalho

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM UMA INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO
PROFISSIONAL DE CATALÃO/GO

4. Informações de acesso ao documento (este campo deve ser preenchido pelo orientador)

Concorda com a liberação total do documento SIM NÃO¹

[1] Neste caso o documento será embargado por até um ano a partir da data de defesa. Após esse período, a possível disponibilização ocorrerá apenas mediante:

- a) consulta ao(à) autor(a) e ao(à) orientador(a);
 - b) novo Termo de Ciência e de Autorização (TECA) assinado e inserido no arquivo da tese ou dissertação.
- O documento não será disponibilizado durante o período de embargo.

Casos de embargo:

- Solicitação de registro de patente;
- Submissão de artigo em revista científica;
- Publicação como capítulo de livro;
- Publicação da dissertação/tese em livro.

Obs. Este termo deverá ser assinado no SEI pelo orientador e pelo autor.



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Dos Santos Prado Sadoyama, Professora do Magistério Superior**, em 02/06/2020, às 19:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA, Discente**, em 04/06/2020, às 23:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1357594** e o código CRC **25C56634**.

ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM UMA
INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DE CATALÃO/GO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação, Mestrado Profissional, Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Organizacional, linha de pesquisa Indivíduo, Organização, Trabalho e Sociedade.

Orientadora: Dra. Adriana dos Santos Prado Sadoyama

Coorientador: Dr. Geraldo Sadoyama

CATALÃO - GO

2020

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

RABELO DE OLIVEIRA, ELCIMARA
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM
UMA INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DE CATALÃO/GO
[manuscrito] / ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA. - 2020.
90 f.

Orientador: Prof. Dr. ADRIANA DOS SANTOS PRADO
SADOYAMA; co-orientador Dr. GERALDO SADOYAMA.
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Unidade
Acadêmica Especial de Gestão e Negócios, Catalão, Programa de Pós
Graduação em Gestão Organizacional (profissional), Catalão, 2020.
Anexos. Apêndice.
Inclui gráfico, tabelas, lista de figuras, lista de tabelas.

1. Educação profissional. 2. SERVQUAL. 3. Serviços educacionais.
4. Expectativas. 5. Percepções. I. DOS SANTOS PRADO SADOYAMA,
ADRIANA, orient. II. Título.

CDU 005



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

UNIDADE ACADÊMICA ESPECIAL DE GESTÃO E NEGÓCIOS

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

Ata nº 14/2020 da sessão de Defesa de Dissertação de **ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA**, que confere o título de Mestra em Gestão Organizacional, na área de concentração em Gestão Organizacional.

Aos trinta dias do mês de abril de dois mil e vinte, a partir das catorze horas realizou-se a sessão pública de Defesa de Dissertação intitulada “**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM UMA INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DE CATALÃO/GO**”. Os trabalhos foram instalados pela orientadora, **Professora Doutora Adriana dos Santos Prado Sadoyama** (UA de Educação/UFG-RC/UFCAT em transição), com a participação dos demais membros da Banca Examinadora: **Professora Doutora Fernanda Barros** (UA de Educação/UFG-RC/UFCAT em transição), membro titular externo e **Professora Doutora Elis Regina da Costa** (UA de Educação/UFG-RC/UFCAT em transição), membro titular externo. A participação de todos os membros da banca ocorreu via webconferência de acordo com a Portaria da CAPES nº 36, de 19 de março de 2020. Durante a arguição os membros da banca não fizeram sugestão de alteração do título do trabalho. A Banca Examinadora reuniu-se em sessão secreta a fim de concluir o julgamento da Dissertação, tendo sido a candidata **APROVADA** pelos seus membros. Proclamados os resultados pela Professora Doutora Adriana dos Santos Prado Sadoyama, Presidente da Banca Examinadora, foram encerrados os trabalhos e, para constar, lavrou-se a presente ata que é assinada pelos Membros da Banca Examinadora, aos trinta dias do mês de abril de dois mil e vinte.

TÍTULO SUGERIDO PELA BANCA

“**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM UMA INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DE CATALÃO/GO**”



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Dos Santos Prado Sadoyama, Professora do Magistério Superior**, em 30/04/2020, às 16:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fernanda Barros, Professora do Magistério Superior**, em 30/04/2020, às 16:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elis Regina Da Costa, Professor do Magistério Superior**, em 30/04/2020, às 16:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1300854** e o código CRC **E6450822**.

Referência: Processo nº 23070.015268/2020-70

SEI nº 1300854

Dedico essa dissertação a meu filho, Ricardo Rabelo Duarte, razão da minha vida, quem, sem dúvidas, mais sentiu as minhas ausências para que eu chegasse até aqui, quem, por várias vezes na madrugada, momentos que tive para dedicar as escritas teóricas exigidas nesse processo, acordava chorando e caminhando pelo corredor, me chamava para ir deitar com ele e acalmar seu coraçãozinho disparado por estar sozinho no quarto.

AGRADECIMENTOS

Quero primeiramente agradecer a Deus, o nosso pai criador, que por nós tudo fez e tudo faz, que não nos abandona nos momentos de desespero e que nos momentos de glórias nos faz sentir alívio e alegrias.

Agradeço imensamente a minha mãe, Elza Pereira de Oliveira, que desde os meus 9 anos de idade, assumiu seu papel de pai e mãe, e que mesmo com todas as adversidades em nossas vidas, nunca me deixou desistir dos meus sonhos, dos meus estudos, do meu crescimento pessoal e profissional, por todas as vezes que ficou com meu filho para que eu pudesse assistir as aulas do mestrado e todos os treinamentos que me fizeram crescer.

Agradeço demais ao pai do meu filho e companheiro, Sebastião Duarte Nunes, que mesmo não concordando com as ausências e as vezes magoando com palavras difíceis, apoiou do seu jeito, cuidando de nosso filho quando a minha mãe não tinha condições de fazer esse papel por mim.

A vocês dois, mãe e companheiro, o meu muito obrigado por me permitir “terceirizar” o papel de mãe enquanto estava em busca do meu crescimento profissional.

Agradeço imensamente a minha orientadora, Dra Adriana Santos Prado Sadoyama, que nunca me permitiu desistir e que foi o meu melhor espelho por viver situações muito parecidas com a minha, a de profissional exemplar, esposa e mãe, por quantas vezes me fortaleceu com as palavras mais sábias e necessárias nesse processo todo.

Ao meu coorientador, Dr. Geraldo Sadoyama, o meu muito obrigado pela disponibilidade e paciência com as explicações objetivas e claras a respeito dos cálculos estatísticos e metodologia quantitativa, sem você tudo seria mais difícil.

Agradeço à UFG Regional Catalão, que desde a minha graduação, esteve de portas abertas, oferecendo um ensino gratuito e de qualidade.

Agradeço a toda equipe de trabalho do Instituto Tecnológico do Estado de Goiás (ITEGO) – Aguinaldo de Campos Netto, pelo apoio, carisma e participação durante todo o processo de realização dessa pesquisa.

Aos alunos do ITEGO Aguinaldo de Campos Netto, o meu muito obrigado pela contribuição e participação efetiva nessa pesquisa.

A todos os meus familiares e amigos que sempre estiveram na torcida por mim e pela conquista desse título, os meus sinceros agradecimentos.

Ninguém ignora tudo.

Ninguém sabe tudo.

Todos nós sabemos alguma coisa.

Todos nós ignoramos alguma coisa.

Por isso aprendemos sempre.

Paulo Freire!

RESUMO

A busca crescente por qualificação profissional tem sido uma forma dos jovens e daqueles com poucas condições financeiras de conseguirem um emprego e se manterem financeiramente inseridos no mercado de trabalho brasileiro. Por isso, pesquisar sobre Educação Profissional amplia o debate sobre a educação, uma vez que, o nível educacional da população é imprescindível para o desenvolvimento social e econômico do País. Diante dessa realidade, essa pesquisa pretende avaliar as percepções e as expectativas quanto a qualidade de serviços educacionais prestados pelo Instituto Tecnológico do Estado de Goiás (ITEGO) - Aginaldo de Campos Netto, da cidade de Catalão-GO, sob a perspectiva dos seus estudantes e colaboradores. O controle da qualidade dos serviços é um instrumento necessário para saber se os clientes estão satisfeitos ou não. Foi aplicado o Modelo Escala *Service Quality* (SERVQUAL), desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), os dados foram coletados no período de maio à junho de 2019 e a amostra foi constituída por 154 estudantes e 49 colaboradores. O trabalho possui caráter exploratório, descritivo, de natureza aplicada e com abordagem quantitativa. Os resultados obtidos mostram que as expectativas dos alunos e colaboradores são maiores que as suas percepções, o que demonstra a insatisfação com os serviços prestados pela instituição. Quanto as dimensões definidas na Escala SERVQUAL, percebeu-se que a tangibilidade e a confiabilidade foram as dimensões com pior avaliação entre os alunos e os colaboradores, respectivamente. Através do teste de quartil, identificou-se as potencialidades, as fraquezas e os aspectos críticos que poderão ser priorizados na busca pela qualidade dos serviços educacionais prestados pelo referido instituto, sendo possível também identificar as áreas que necessitam de melhorias e, com isso, permitir um norteamento para os futuros planejamentos institucionais e subsídios para a tomada de decisões estratégicas, táticas e operacionais.

Palavras-chave: educação profissional; SERVQUAL; serviços educacionais; expectativas e percepções.

ABSTRACT

The growing search for professional qualification has been a way for young people and those with few financial conditions to get a job and remain financially inserted in the Brazilian labor market. Therefore, research on Professional Education broadens the debate on education, since the educational level of the population is essential for the social and economic development of the country. Given this reality, this research intends to evaluate the perceptions and expectations regarding the quality of educational services provided by the Technological Institute of the State of Goiás (ITEGO) - Aguinaldo de Campos Netto, from the city of Catalão-GO, from the perspective of its students and collaborators. Quality control of services is a necessary tool to know whether customers are satisfied or not. The Service Quality Scale Model (SERVQUAL), developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988), was applied, data were collected from May to June 2019 and the sample consisted of 154 students and 49 collaborators. The work has an exploratory, descriptive character, of an applied nature and with a quantitative approach. The results obtained show that the expectations of students and employees are higher than their perceptions, which demonstrates dissatisfaction with the services provided by the institution. Regarding the dimensions defined in the SERVQUAL Scale, it was noticed that tangibility and reliability were the dimensions with the worst evaluation among students and collaborators, respectively. Through the quartile test, it was identified the potentialities, weaknesses and critical aspects that can be prioritized in the search for the quality of educational services provided by the institute, being possible also identify the areas that need improvement and, thus, allow a guideline for future institutional planning and subsidies for strategic, tactical and operational decision-making.

Keywords: *professional education; SERVQUAL; educational services; expectations and perceptions.*

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	15
2. OBJETIVOS.....	18
2.1 OBJETIVO GERAL.....	18
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
3. JUSTIFICATIVA.....	19
4. REFERENCIAL TEÓRICO.....	21
4.1 EDUCAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO.....	21
4.2 QUALIDADE DE SERVIÇOS.....	22
4.3 QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS.....	23
4.4 MODELO DE GAP.....	25
4.5 SERVQUAL.....	27
5. METODOLOGIA.....	29
5.1 DESENHO DA PESQUISA.....	29
5.2 LOCAL DE ESTUDO.....	30
5.3 AMOSTRA.....	31
5.4 PROCEDIMENTO DA COLETA DE DADOS.....	32
5.5 PROCEDIMENTOS DA ANÁLISE DE DADOS.....	32
5.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	32
6. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	34
7. CONCLUSÃO.....	58
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS.....	64
APÊNDICES.....	85

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Metas do PNE.....	24
Tabela 2: Dados sociodemográficos dos 154 alunos do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto que responderam o instrumento SERVQUAL.....	35
Tabela 3: Dados sociodemográficos dos 49 colaboradores do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto que responderam o instrumento SERVQUAL.....	36

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Análise das médias das questões, das dimensões e dos <i>gaps</i> por questão e por dimensão dos alunos do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto.....	48
Quadro 2: Análise das médias das questões, das dimensões e dos <i>gaps</i> por questão e por dimensão dos colaboradores do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto.....	51
Quadro 3: Classificação por cores das médias quanto a prioridade do desempenho da qualidade do serviço a partir do teste de quartil entre os alunos do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto.....	54
Quadro 4: Classificação por cores das médias quanto a prioridade do desempenho da qualidade do serviço a partir do teste de quartil entre os colaboradores do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto.....	55

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: <i>Gaps</i> por questão dos alunos do ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto.....	37
Figura 2: <i>Gaps</i> por questão dos servidores do ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto.....	38
Figura 3: <i>Gaps</i> por dimensão dos alunos do ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto.....	39
Figura 4: <i>Gaps</i> por dimensão dos colaboradores do ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto...	40
Figura 5: <i>Gaps</i> divididos entre as modalidades dos cursos da população amostral dos alunos para cada questão.....	41
Figura 6: <i>Gaps</i> divididos entre as categorias profissionais da população amostral dos servidores para cada questão.....	43
Figura 7: <i>Gaps</i> divididos entre as modalidades dos cursos da população amostral dos alunos por dimensão da SERVQUAL.....	45
Figura 8: <i>Gaps</i> divididos entre as categorias profissionais da população amostral dos servidores por dimensão da SERVQUAL.....	46
Figura 9: Distribuição das médias dos <i>gaps</i> de cada dimensão e do geral entre os alunos e os colaboradores do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto.....	53

1. INTRODUÇÃO

Vários autores buscam fundamentar o significado da formação profissional partindo do pressuposto de sua necessidade dentro de um contexto cultural e social. Alguns dos significados foi trabalhado por Peterossi (2014) onde a autora procurou situar os debates a respeito da educação profissional, suas concepções, desafios e a sustentabilidade dessa educação, sabendo que a educação é fonte de desenvolvimento dos indivíduos e do país, em termos sociais e econômico (SILVA et al., 2018).

Peterossi (2014) discute que a gestão e desenvolvimento da formação tecnológica, com o objetivo em formação de jovens e adultos para o desenvolvimento sustentável, trazendo uma reflexão sobre a educação profissional ser uma oportunidade de ampliação do debate sobre a educação, em termos gerais, no Brasil. A autora ainda associa a educação profissional à preparação prática para o mercado de trabalho, discutindo questões como pesquisas na inovação, como agentes de capacitação de alunos, de forma a serem treinados para visar a solução de problemas específicos referente a área do curso profissional.

Nos anos 90 o mercado de trabalho passou por uma transformação, houve uma intensificação substantiva na dinâmica do capitalismo, onde os fenômenos econômicos invadiram as dimensões política, social e cultural (DELUIZ, 2017). Trazendo como consequência a reestruturação do mercado de trabalho, o qual passou a adquirir novas formas de organização, entre elas a flexibilização do trabalhador, isto é, um profissional multitarefa e com qualificação técnica, e uma alta taxa de desemprego.

Dessa forma, fazendo necessário que as políticas públicas retornassem a discussão sobre o papel da educação, pois o desenvolvimento das novas funções exigidas por esse novo mercado de trabalho seria construído em um amplo processo de educação. E nessas discussões foi concluído que de fato, algumas modificações também seriam necessárias no domínio educacional, passando a existir a educação profissional.

Nessa mesma época, foi criada a lei federal nº 9394/96, em que em seu artigo 39, defende que a educação profissional “deve conduzir o cidadão ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva, integrada às diferentes formas de educação, trabalho, ciência e tecnologia” (BRASIL, 1996). Assim sendo, a educação profissional é um importante instrumento e estratégia para que os cidadãos, cada vez mais, tenham acesso efetivo a superação de ter uma profissão científica e tecnológica.

Diante desse contexto e com o crescimento da procura e ofertas de vagas desse tipo de ensino, cresce também a preocupação com a qualidade trazida pelas instituições que ofertam

essa educação. Além disso, o cenário brasileiro contemporâneo apresenta uma sociedade com mais acesso às informações e conseqüentemente mais exigente em relação aos aspectos da qualidade, incluindo os serviços educacionais (GOMES e SADOYAMA, 2019).

Na busca por satisfazer necessidades cada vez mais específicas do mercado de trabalho, as instituições de ensino profissional precisam cada vez mais serem minuciosas e rigorosas, em relação ao mercado de trabalho, buscando novas estratégias para que os alunos possam adquirir vantagens competitivas. Dessa forma, segundo Galvão e Sadoyama (2017), a qualidade do serviço é resultado da junção da realidade da prestação do serviço e a percepção subjetiva do cliente.

Portanto, torna-se necessário identificar os fatores que mais influenciam na qualidade dos serviços prestados, de forma a mensurar os serviços oferecidos pelo corpo docente, técnicos administrativos, pedagógico e gestores e a percepção da qualidade desses serviços por parte dos discentes. O entendimento dessas percepções é um elemento importante no processo de avaliação das instituições que fornecem a educação profissional, pois visa melhorias.

Vários modelos e ferramentas consagrados pela literatura, como, Modelo Conceitual da Qualidade de Serviços (Modelo de *GAP*), Modelo de Grönroos, Escala *Service Quality* (SERVQUAL), Escala *Service Performance* (SERVPERF), dentre outros, são utilizados em diversas pesquisas sobre qualidade percebida e satisfação com os serviços educacionais, em sua maioria em instituições privadas de ensino superior (PACHECO, MESQUITA e DIAS, 2015). Nesse sentido, a presente pesquisa possui o seguinte problema de pesquisa: Qual a diferença entre a expectativa e a percepção dos colaboradores e alunos da instituição ITEGO – Aginaldo de Campos Netto em relação à qualidade do ensino prestado, da administração e da estrutura da instituição?

Assim, esse estudo tem como objetivo analisar a percepção e a expectativa dos respondentes utilizando a ferramenta escala SERVQUAL adaptada para a realidade educacional para os discentes e para os colaboradores, de forma a conhecer os pontos fortes e fracos da instituição analisada, a fim de contribuir para o desenvolvimento organizacional, acadêmico e pedagógico do instituto. Esta dissertação foi estruturada em 7 seções.

Nesta primeira seção, apresentou-se o tema, o problema de pesquisa e o objetivo do estudo. Na segunda seção, apresenta-se os objetivos geral e específicos, onde é delimitado a ideia central do trabalho.

A terceira seção do trabalho traz a justificativa, onde disserta-se sobre a importância e inovação do tema, o interesse e sua relevância econômica e social. Na quarta seção aborda-se o referencial teórico que fundamenta o estudo, tratando da educação profissional, a qualidade de

serviço, a qualidade de serviços educacionais, o Modelo de GAP, e sobre o modelo SERVQUAL e seu cálculo. Na quinta seção são apresentados os procedimentos metodológicos, na seção seguinte, a sexta, está descrita a análise dos resultados e discussão e, finalizando, com a sétima seção, a conclusão acerca da problemática pesquisada e suas contribuições.

Por fim, é apresentado as referências bibliográficas utilizadas para a realização desse trabalho, seus anexos e apêndices.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar as percepções e as expectativas dos estudantes e colaboradores do ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto, de Catalão - GO, por meio do instrumento SERVQUAL adaptado, para a estimativa da qualidade dos serviços educacionais prestados pela instituição.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Entender as percepções e as expectativas dos gestores, professores, equipe pedagógica e administrativa que atuam na educação profissional, acerca dos serviços educacionais prestados pelo ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto;
- b) Entender as percepções e as expectativas dos estudantes maiores de 18 anos de idade, matriculados e frequentes nos cursos de aperfeiçoamento, qualificação, técnico e tecnólogo, acerca dos serviços educacionais prestados pelo ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto;
- c) Investigar as contribuições da gestão da qualidade para a constituição de práticas administrativas e gerenciais;
- d) Identificar convergências ou não entre as expectativas e as percepções dos discentes e colaboradores;
- e) Identificar as potencialidades, as fraquezas e os aspectos críticos que poderão ser priorizados na busca pela qualidade de serviços educacionais prestados;
- f) Por consequência, identificar as áreas que necessitam de melhorias, e;
- g) Possibilitar um norteamento para os futuros planejamentos institucionais e subsídios para a tomada de decisões estratégicas, táticas e operacionais.

3. JUSTIFICATIVA

O sonho idealizado pela maioria das pessoas, no cenário mundial, é a busca de uma formação pessoal e profissional bem-sucedida, com um futuro promissor e garantido por uma estabilidade econômica e financeira, desejada pelo mundo capitalista ao qual vivemos.

No Brasil, a formação escolar, que de acordo com a Lei de Diretrizes e Bases na Educação Brasileira (LDB, 2018), se inicia com a pré-escola (do maternal à alfabetização), em seguida com a Educação Fundamental (do 1º ao 9º ano), posteriormente com o Ensino Médio (do 1º ao 3º Ano) e, finalmente, a Formação Acadêmica (da graduação à programas de *Lato e Stricto Sensu*), sendo a formação profissional um processo de contínuo desenvolvimento, o que é muito comum, pois a cada dia que passa, aprendemos mais e desenvolvemos mais ainda com o aprendizado adquirido.

É uma pena que uma parcela muito grande de brasileiros, a maioria de classe média baixa, não conseguem realizar o sonho de ver seus filhos inseridos do início ao fim da formação escolar, descrita na LDB, sendo estes submetidos a ingressar no mercado de trabalho muito jovem para manutenção de sua sobrevivência, abandonando os estudos precocemente.

Esses brasileiros se vêm com a necessidade de se profissionalizarem a próprio pedido do mercado de trabalho ao qual eles são inseridos, e aí se encontram diante da necessidade de procurar os centros de educação profissional para melhorarem seus conhecimentos ou até mesmo ajudá-los a ingressar no mercado de trabalho.

A realidade desses trabalhadores é que necessitam de treinamentos de duração rápida e que sejam objetivos em suas propostas pedagógicas e de curso, conforme relatos verbais de estudantes de cursos profissionalizantes ministrados por mim, pesquisadora desse projeto de pesquisa.

Pensando nessa objetividade, a LDB categorizou primeiramente a Educação Profissional Técnica de Nível Médio (Seção IV-A - LDB, 2018), onde as formações técnicas podem ser articuladas e concomitantes com o ensino médio ou a quem já o tenha concluído.

A segunda categoria é Educação Profissional e Tecnológica (Capítulo III - LDB, 2018), que é a integração dos diferentes níveis de modalidade de educação e às dimensões do trabalho, da ciência e da tecnologia, sendo os cursos organizados por eixos tecnológicos, possibilitando a construção de diferentes itinerários formativos. Os cursos da Educação Profissional e Tecnológica são classificados em formação inicial e continuada ou qualificação profissional, de educação profissional técnica de nível médio e de educação profissional tecnológica de graduação e pós-graduação (LDB, 2018).

Os cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional possuem uma carga horária de curta duração e têm uma objetividade específica para o público que pretende aprender uma profissão ou para aqueles que já estão atuando em uma área profissional específica e precisam aprimorar seus conhecimentos. Já os cursos de educação profissional técnica de nível médio possuem uma carga horária mais extensa de duração (18 meses a 24 meses) para público que já tenha concluído o ensino médio e que optam por ter um diploma técnico ao invés de ingressarem em uma graduação acadêmica universitária, que tem uma carga horária de duração maior (no mínimo 4 anos).

E os cursos de graduação e pós-graduação tecnológica possuem uma duração de 3 anos são específicos para o público que já concluiu o ensino médio, mas que busca uma formação profissionalizante ao invés de bacharelados ou licenciaturas específicas.

Na cidade de Catalão - GO, vivemos muito a realidade de um público numeroso que busca essa qualificação profissional antes ou até mesmo enquanto estão na faculdade, como forma de conseguirem um emprego e se manterem financeiramente.

Diante dessa realidade e preocupação com o público que busca se qualificar profissionalmente, essa pesquisa pretende avaliar as percepções e as expectativas quanto a qualidade de serviços educacionais prestados pela instituição de educação profissional, o Instituto Tecnológico do Estado de Goiás (ITEGO) - Aginaldo de Campos Netto, da cidade de Catalão – GO, sob a perspectiva dos seus estudantes e colaboradores, por meio do modelo escala SERVQUAL, aplicado no período de maio à junho de 2019, sendo os resultados da pesquisa apresentados posteriormente a equipe gestora, a título de conhecimento, nortearmos de planejamentos futuros e continuidade de pesquisas.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 EDUCAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO

Segundo Silva et al. (2018) as instituições que começaram a ofertar o ensino profissionalizante se posicionavam em centros industriais, de forma a possibilitar alternativas qualificadas de inserção no mercado de trabalho às classes menos favorecidas.

Na década de 1920 até 1930 foi proposto a ampliação do ensino profissional para todos, independentemente da classe social-econômica, tendo em vista as novas necessidades, pois acontecia a revolução burguesa, no Brasil, e paralelamente desencadeava o processo de urbanização e industrialização, que demandava profissionais especializados (SILVA et al., 2018). Segundo Ramos (2014), esse período de análise vai até os anos de 1980, pois o país passou por um processo de redemocratização, com disputas em torno da aprovação da nova Constituição Federal e a nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), em 1960.

E em 1990, houve o fortalecimento e valorização da educação profissional no país, com a mudança política na época e a privatização e extinção de empresas nacionais, foi incorporado na educação um processo mais específico, não vinculado necessariamente a etapas de escolaridade e voltado para o desenvolvimento de aptidões para a produção (RAMOS, 2014).

O senso comum associa a educação profissional à preparação para o trabalho e apresenta à sociedade um novo conceito de educação, o qual comporta a pesquisa tecnológica, o processo de inovação, o preparo para a empregabilidade, as demandas dos profissionais, o processo de qualificação e o desenvolvimento de competências.

Peterossi (2014), discute a educação profissional e define a pesquisa nessa modalidade de ensino é como atividade de capacitação para a inovação, a qual expande o conhecimento e treina os alunos submetidos à prospecção de novas ferramentas. A pesquisa básica tem o propósito de gerar conhecimentos que permitam entender a natureza que nos cerca, sem necessariamente visar à solução de um problema específico.

E os objetivos da pesquisa e o desenvolvimento na formação profissional são a inovação, a qualidade, a produtividade, a eficácia e a eficiência, o que, prepara um novo profissional mais qualificado. A pesquisa profissional é vista como o principal fator competitivo dentro do ambiente econômico e de negócios, e a crescente e contínua inovação torna essa capacitação um recurso estratégico (PETEROSSO, 2014).

Além disso, educar para a empregabilidade também tem sido assunto da educação profissional, a capacidade de aumentar as chances de trabalho por meio do desenvolvimento de

competências e habilidades úteis à vida profissional é diretamente ligado a (re)qualificação contínua.

4.2 QUALIDADE DE SERVIÇOS

A palavra qualidade está relacionada com as percepções, necessidades e resultados de cada indivíduo, neste sentido o conceito de qualidade pode variar dependendo da perspectiva de cada pessoa. Por isso que diversos fatores, como a cultura, os modelos mentais, tipos de produto, serviços prestados, necessidades e expectativas influenciam diretamente na percepção individual da qualidade (ANDRADE, 2015).

Comumente associa-se qualidade com conformidade com as especificações, e de acordo com as definições da NBR ISO 9000:2015, qualidade é “o grau em que um conjunto de características inerentes satisfazem requisitos”, ou seja, define quais as propriedades diferenciadoras que atendem necessidades ou expectativas que são expressas, geralmente de forma implícita (subentendida) ou obrigatória (leis, estatutos, normas, regimentos, etc).

Muitas são as vantagens em investir em qualidade, sendo que na perspectiva de um empresário, quanto mais se investe em qualidade mais se tem lucratividade, ou seja, o que se investe em qualidade, retorna multiplicado em lucro, clientes fidelizados e um futuro longínquo de sucesso e prosperidade. Já na perspectiva de um funcionário, ao se investir em qualidade, ele estará melhorando sua empregabilidade e sua qualidade de vida (FERREIRA, 2014).

Drucker, Hesselbein e Kuhl (2016) afirma que:

“Os fatores tradicionais de produção: terra, mão-de-obra e até dinheiro, pela sua mobilidade, não mais garantem vantagem competitiva a uma nação particular. Ao invés disto, o gerenciamento tornou-se o fator decisivo de produção”.

É preciso ter instrumentos de gestão capazes de gerenciar com eficácia os fatores de qualidade, o que é possível realizar por meio de indicadores de desempenho, também chamados de instrumentos de gerenciamento da empresa. Esses indicadores são capazes de fornecer subsídios para o gestor planejar melhor seu negócio, tomar decisões baseadas em evidências, ter processos de prevenção e melhorar a qualidade e produtividade da empresa (DRUCKER, 2016).

Contudo, não existe gerenciamento de indicadores de desempenho sem planejamento de metas, e um bom gestor precisa estar comprometido no alcance de suas metas, bem como, na resolução de problemas.

Para prestação de um serviço de qualidade, precisamos de pessoas qualificadas envolvidas no processo, que fazem a diferença, que fazem suas tarefas com determinação e dedicação e que se preocupam em estar em melhoramento contínuo.

Como depende-se de pessoas para fazer a qualidade acontecer, então precisa-se entender as variáveis do comportamento, que são: atitude, que é um conjunto de valores e crenças a respeito de determinado assunto; comportamento, que são as ações e reações físicas específicas através das quais interagimos com as pessoas e com o ambiente à nossa volta; cultura, que é o conjunto de atitudes e modos de agir em relação aos costumes, valores espirituais e materiais, de um grupo social, de uma sociedade ou de um povo (PACHECO, MESQUITA e DIAS, 2015).

Além disso, é preciso considerar pessoas com competência profissional adequada para realização de suas atividades com qualidade munidas de saber (conhecimento), de saber fazer (habilidades) e de querer fazer (atitude), técnica conhecida na administração pela abreviação CHA (Conhecimento, Habilidade e Atitude) (DRUCKER, 2016).

A qualidade de serviços é algo intangível, pois serviço adquirido é algo impalpável, por isso é necessário definir critérios ou indicadores a serem avaliados e mensurados, como o nível de satisfação ou insatisfação. Na avaliação de qualidade de serviços, cabe a instituição avaliada estabelecer o que quer avaliar e o como pretende mensurar a percepção e expectativa de seus clientes.

4.3 QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS

No que concerne à educação profissional, a qualidade de serviços tem sido bem explorada pela literatura brasileira (SILVA et al., 2018; GOMES e SADOYAMA, 2019; GALVÃO e SADOYAMA, 2017; ANDRADE, 2015; FERREIRA, 2014; PACHECO, MESQUITA e DIAS, 2015; ABREU, AMARAL e SANTOS, 2016). Com o crescimento da procura dessa modalidade de ensino, diretamente cresce a atenção sobre a qualidade ofertada (PACHECO, MESQUITA e DIAS, 2015).

Com a promulgação da LDB o cenário educacional brasileiro foi reconfigurado e a avaliação das características da qualidade dos serviços do ensino profissional se revela uma medida gerencial importante, pois consegue auxiliar as decisões da gestão. De acordo com os Indicadores da Qualidade na Educação (MEC, 2004) que foram criados para ajudar a

comunidade escolar na avaliação e na melhoria da qualidade da escola, o objetivo principal é compreender os pontos fortes e fracos da escola, para que dessa maneira a instituição tenha condições de intervir para melhorar sua qualidade de acordo com seus próprios critérios e prioridades.

Assim, ao avaliar se a prestação de um serviço educacional, foi satisfatório ou não, ou é de qualidade ou não, precisa-se avaliar no mínimo três fatores, a saber: o professor, o atendimento e a infraestrutura; mensuradas em escalas de percepções entre ótimo a péssimo. Para tanto, identifica-se sete elementos fundamentais, que devem ser considerados pela escola na reflexão sobre sua qualidade. São eles: 1) Ambiente Educativo; 2) Prática Pedagógica; 3) Avaliação; 4) Gestão Escolar Democrática; 5) Formação e condições de trabalho dos profissionais da escola; 6) Ambiente Físico Escolar; 7) Acesso, permanência e sucesso na escola (MEC, 2004).

Há um observatório do Plano Nacional de Educação (PNE), no Brasil, pela Lei nº 13.005/2014, que define metas e objetivos a fim de atingir a qualidade dos serviços educacionais (Tabela 1), em toda sua área a um longo prazo de 10 anos, sendo a vigência atual de 2014 a 2024.

Tabela 1: Metas do PNE.

Meta	Descrição
1	Educação Infantil
2	Ensino Fundamental
3	Ensino Médio
4	Educação Especial/Inclusiva
5	Alfabetização
6	Educação Integral
7	Aprendizado Adequado na Idade Certa
8	Escolaridade Média
9	Alfabetização e Alfabetização Funcional de Jovens e Adultos
10	EJA integrada a Educação Profissional
11	Educação Profissional
12	Educação Superior
13	Titulação de Professores na Educação Superior
14	Pós-Graduação
15	Formação de Professores
16	Formação Continuada e Pós-Graduação de Professores
17	Valorização do Professor
18	Plano de Carreira Docente
19	Gestão Democrática
20	Financiamento da Educação

Nesse estudo será discorrida sobre a meta 11, a qual visa triplicar as matrículas da educação profissional técnica em nível médio, assegurando a qualidade da oferta e pelo menos 50% da expansão no segmento público. Por isso, cada vez mais essa modalidade de ensino

crece e mais revela o impacto que gera na sociedade inserida e na instituição que a oferece. Essas instituições de ensino profissional desempenham papel de destaque na formação e qualificação, além de sua capacidade para acompanhar as demandas do mercado, por esse motivo sofrem pressões para atender à demanda com desempenho de mais alta qualidade, pois possui um importante papel político, social e econômico.

Pelo observatório do PNE é estabelecido alguns objetivos para se atingir essa meta 11, os quais são, alcançar o número de 5.224.584 matrículas da educação profissional de nível médio até 2024, sendo que em 2017 foi atingido um valor de quase 1,8 milhões de matrículas nessa modalidade de ensino (OBSERVATÓRIO DO PNE, 2020) e garantir que os 50% dessas matrículas estejam na rede pública até 2024, sendo que em 2017, 82,2% das novas matrículas dessa modalidade foram no segmento público (OBSERVATÓRIO DO PNE, 2020).

Contudo, as rápidas transformações proporcionadas pelas novas tecnologias e os novos perfis profissionais, que valorizam a capacidade de relacionar conhecimentos de forma interdisciplinar, na busca pela resolução de problemas de forma rápida, ainda são características pouco valorizadas nos cursos de formação profissional. Além disso, o aluno é obrigado a cumprir não apenas as disciplinas relacionadas ao curso como também toda a carga do ensino médio regular. Fazendo necessário confirmar o construto qualidade no setor educacional, em relação a modalidade profissional.

4.4 MODELO DE GAP

Menezes et al. (2016) observam que qualidade dos serviços e satisfação dos clientes não são a mesma coisa, pois as percepções dos clientes fundamentam-se em avaliações cognitivas e satisfação nas emoções. Muitas vezes o que os clientes recebem não é aquilo que esperavam e isso traz um desconforto para ambas as partes, tanto para o cliente, como para o prestador do serviço.

Essa diferença entre o que os clientes esperam e o que percebem ter sido entregue é chamado de lacuna ou *GAP*, e resulta, de forma mensurável, a qualidade do serviço prestado. Foi o primeiro modelo específico para avaliação da qualidade dos serviços, criado por Zeithaml, Parasuraman e Berry em 1990, e de acordo com eles, os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que esperam com aquilo que percebem que estão recebendo (SANTANA et al., 2018).

Esse modelo discute seis lacunas ou obstáculos que um serviço pode apresentar para atingir a qualidade (MENEZES et al., 2016), sendo eles:

- *GAP 1* – o do conhecimento - diferença entre o que os prestadores de serviços acham que os clientes esperam e as reais expectativas dos clientes.
- *GAP 2* – o da política – diferença entre as percepções dos prestadores de serviço quanto as expectativas dos clientes e os padrões definidos da qualidade do serviço.
- *GAP 3* – o da entrega – diferença entre os padrões especificados de qualidade do serviço e o real desempenho desse serviço prestado.
- *GAP 4* – o das comunicações – diferença entre o que a empresa comunica e o que é, de fato, entregue.
- *GAP 5* – o das percepções – diferença entre o que é realmente entregue e o que os clientes percebem como foi recebido.
- *GAP 6* – o da qualidade de serviço – diferença entre o que os clientes esperam receber e suas percepções do serviço que foi entregue.

De acordo com Menezes et al. (2016), segundo os criadores desse modelo, as principais estratégias para eliminar os *GAPs* da qualidade do serviço prestado, são, partindo do *GAP 1*, nem sempre os prestadores interpretam de forma correta quais os fatores que, de fato, dão ao cliente a percepção de ter recebido um serviço de alta qualidade, por isso uma das soluções é um sistema de *feedback* dos clientes. Já o *GAP 2*, que analisa as necessidades do cliente a partir de normas e procedimentos específicos, como proficiência do prestador, limitação de recursos, etc., é orientado o processamento correto dos serviços e a especificação dos padrões elaborados de forma clara e realistas, acertando em satisfazer o atendimento ao cliente e suas expectativas.

O *GAP 3*, utiliza de fatores que interferem na prestação do serviço, podendo modificar o que se prevê no serviço recebido pelo cliente, por isso é necessário assegurar-se do cumprimento dos padrões estabelecidos para o desempenho dos serviços. Treinar bem as equipes para desempenhar esses padrões com eficácia, habilidades interpessoais para lidar com os clientes sob condições estressantes e investir em tecnologia são alguns exemplos para a solução dessa lacuna.

O *GAP 4*, que se relaciona com o marketing dos serviços e os contatos do prestador, os quais influenciam na expectativa dos clientes, é solucionado assegurando-se que aquilo que foi dito sobre o serviço seja realistas e corretamente compreendido pelo cliente. Para a correção do *GAP 5*, que representa o julgamento final do cliente, onde todas as ações do prestador são

avaliadas, se é de boa qualidade ou não, é essencial informar ao cliente sobre o que será feito durante o andamento do serviço e explicar o ocorrido, após a entrega, mostrando os detalhes.

Por fim, o *GAP 6*, que para Menezes et al. (2016), é o mais importante, pois é o resultado da expectativa do cliente e a sua percepção como consumidor com a empresa que ofereceu o serviço, e por isso, preenchendo os 5 *GAPs*, automaticamente o *GAP 6* será solucionado.

Portanto, o prestador para medir a qualidade dos seus serviços, primeiro deverá avaliar as expectativas de seus clientes, para depois analisar suas percepções, e se o resultado de uma prestação de serviços iguala a expectativa significa que o cliente está satisfeito.

4.5 SERVQUAL

O gerenciamento da qualidade requer instrumentos quanto à análise e melhoria da qualidade de serviços internos, buscando o alinhamento dos objetivos da instituição com o dos clientes (SILVA et al., 2018). Um modelo bastante difundido na literatura é a escala *Service Quality* (SERVQUAL), proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), com a finalidade de mensurar a qualidade de serviço a partir da percepção dos clientes, analisando a diferença entre as expectativas e as percepções.

A Escala SERVQUAL calcula a diferença entre as médias dos escores indicativos da expectativa e da percepção do desempenho, além de mensurar a satisfação do cliente, também é a medida da qualidade de um serviço em relação a determinada dimensão específica (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988), sendo definidas em cinco dimensões, a saber: Tangibilidade, que está relacionada à aparência das instalações, dos equipamentos, dos funcionários e dos materiais de comunicação; Empatia que se refere ao fornecimento de atenção individualizada aos clientes, a facilidade de contato e a comunicação; Presteza que têm haver com a disposição de prestar o serviço prontamente e auxiliar os clientes; Segurança que está relacionada ao conhecimento e cortesia dos funcionários e sua habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade; e Confiabilidade que se refere a habilidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente.

Este modelo surgiu a partir do Modelo de *GAP*, especificamente do *GAP 6* (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). Os autores evidenciaram em seus estudos que os critérios empregados pelos clientes para avaliação da qualidade de serviço são firmados nas dez dimensões da qualidade.

Inicialmente, as dimensões seriam tangibilidade, confiança, capacidade de resposta, comunicação, credibilidade, segurança, competência, cortesia, compreensão/conhecer o cliente

e acesso. O instrumento com 97 itens referente às expectativas e às percepções, atribuídos pelas dez dimensões da qualidade, sujeitou-se a estágios de recolhimento de dados e refinamento.

O recolhimento de dados para refinamento do instrumento foi agrupado em uma amostra de 200 indivíduos com 25 anos ou mais de idade, divididos entre homens e mulheres. Os entrevistados foram fragmentados por grupo de serviços distintos (conserto de eletrodomésticos e de manutenção, banco de varejo, telefonia de longa distância, corretagem de títulos e cartões de crédito).

Os grupos foram escolhidos com a finalidade de representar um extenso leque de serviços, por isso os autores destacam que por a escala poder ser utilizada em uma ampla variedade de serviços, ela pode ser adaptada à realidade do serviço pesquisado (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). Dessa forma, foi concluído que seria necessário a exclusão de alguns itens para melhora da confiabilidade, no final alcançando cinco dimensões da qualidade, determinados por 22 itens, com especificidades psicométricas sólidas e estáveis (SILVA et al., 2018; ABREU, AMARAL e SANTOS, 2016; PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Após a coleta das informações, alcança-se o escore final por meio da diferença entre as expectativas, aquilo que o cliente espera, e percepções, o que ele percebe sobre a prestação do serviço, ($GAP\ 6 = E - P$), em que E representa as expectativas, e P as percepções.

Quando $E > P$, ou seja, um escore positivo, determina-se que o serviço prestado é aquém à expectativa, gerando insatisfação, facilitando a ação dos gestores para a melhoria da qualidade (ABREU, AMARAL e SANTOS, 2016).

Já um escore negativo, onde $E < P$, define que o serviço é superior ao esperado, deixando em evidencia os critérios de encantamento, e quando $E = P$, analisa-se como satisfação do cliente.

Dessa maneira, o SERVQUAL consegue auxiliar uma extensa gama de serviços a avaliar as expectativas e percepções, além de contribuir para a melhoria da qualidade do serviço em áreas que demandam atenção gerencial e aplicação de medidas corretivas.

5. METODOLOGIA

Os caminhos percorridos da realização dessa pesquisa foram: exploração da literatura sobre qualidade, serviços, qualidade em serviços, qualidade na educação, educação profissional, indicadores de desempenho na educação profissional, alguns modelos de qualidade, o modelo SERVQUAL para mensurar a qualidade e as metodologias de pesquisa mais utilizadas para alcançar os resultados necessários para análise das percepções e expectativas de estudantes, professores e gestores de uma instituição de educação profissional. Durante o processo da pesquisa aplicou-se o questionário SERVQUAL adaptado.

5.1 DESENHO DA PESQUISA

Trata de uma pesquisa de natureza aplicada, descritiva e transversal, com abordagem quantitativa, do tipo *survey*. De acordo com Appolinário (2004), a pesquisa aplicada tem como motivação a necessidade de produzir conhecimento para aplicação de seus resultados, com o objetivo de “contribuir para fins práticos, visando à solução mais imediata do problema encontrado na realidade”, além disso têm como alvo “resolver problemas ou necessidades concretas e imediatas”.

E de acordo com Gerhardt e Silveira (2009) as pesquisas aplicadas têm como finalidade gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. A pesquisa descritiva e de corte transversal pretende identificar as principais características da produção científica atual sobre o tema estudado, no caso, sobre qualidade de serviços prestados em instituições de educação profissional.

De acordo com Rouquayrol, Almeida e Filho (2006) estudos transversais ou 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. Quanto a abordagem quantitativa, nos permite mensurar opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente.

De acordo com Mattar (2001), a pesquisa quantitativa busca a validação das hipóteses mediante a utilização de dados estruturados, estatísticos, com análise de um grande número de casos representativos. Com relação ao procedimento *survey*, que de acordo com Babbie (1999), no que se refere a coleta de informações, é baseado no questionamento direto dos pesquisados sobre seu comportamento, conhecimentos, motivações, atitudes, preferências e intenções.

5.2 LOCAL DE ESTUDO

O ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto foi inaugurado na cidade de Catalão – GO, no dia 30 de maio de 2008, trata-se de uma organização pública vinculada à Secretaria de Desenvolvimento (SED) do Estado de Goiás e oferta cursos gratuitos nas modalidades de Formação Inicial e Continuada (Aperfeiçoamento e Qualificação Profissional), Cursos Técnicos de Nível Médio Presencial e à Distância (EAD) e Tecnólogo em nível superior. Antes chamado de Centro de Educação Profissional (CEPAC), tendo se tornado Instituto em 2015.

No ano de 2017 o ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto passou a ser gerido e administrado pelo Instituto REGER, empresa responsável por administrar pessoas e recursos necessários para o bom andamento e funcionamento da instituição, sendo contratada por meio de processo licitatório como empresa terceirizada do Governo Estadual. O ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto oferece cursos através dos programas: PRONATEC em atendimento ao Governo Federal e ITEGO em atendimento ao Governo Estadual.

Conta, ainda, com 17 polos de atendimento, dentre eles: Caldas Novas, Cumari, Davinópolis, Goiandira, Ipameri, Marzagão, Ouvidor, Pires do Rio, Três Ranchos, dentre outros e com parcerias com escolas estaduais para atendimento aos moradores de bairros afastados da sede principal.

Os principais cursos ofertados pelo ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto são: Tecnólogo em Gestão da Produção Industrial; Técnicos em Administração, Logística, Mineração, Química, Segurança no Trabalho, Soldagem e Suporte em Informática; Qualificação e Aperfeiçoamento em Processo Mineral Químico; Departamento pessoal; Gestão em logística; Formação de Auditores Internos, dentre vários outros com foco no eixo principal em produção, e com atendimento a alunos maiores de 14 anos de idade.

A cidade de Catalão-GO conta com mais dois Institutos Tecnológicos, o ITEGO Labibe Fayad, com eixo principal de atendimento a artes, cultura e lazer. E também do ITEGO Professor Antônio Sales, tendo como eixo principal de atendimento a moda e confecção.

O fato do eixo principal de atendimento do ITEGO Aguinaldo de Campos Netto ser na área da produção faz com que o mesmo seja bastante procurado pelos estudantes da cidade de Catalão-GO e região de abrangência, que pretendem ingressar no mercado de trabalho antes ou até mesmo durante o período que estão na faculdade, fato esse, que motivou a escolha do referido instituto como local de aplicação dessa pesquisa.

5.3 AMOSTRA

Todos os respondentes do questionário aplicado como coleta de dados atestaram ciência a um termo de consentimento a participação na pesquisa, o modelo elaborado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Goiás intitulado como Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Anexo D).

Devida particularidades e dificuldades da presença dos pais de alunos menores de idade frequentes aos cursos do ITEGO Aguiinaldo de Campos Netto para responderem os questionários, foram considerados somente os estudantes com idade superior a 18 anos, devidamente matriculados e frequentes nos cursos ministrados no período de maio a junho de 2019.

Já os colaboradores (gestores, professores, equipe pedagógica e administrativa), foram inclusos na pesquisa os maiores de 18 anos e não afastados, sendo que esses também assinaram o TCLE.

Portanto, os critérios de inclusão foram, pessoas vinculadas ao ITEGO - Aguiinaldo de Campos Netto, alunos de cursos tecnólogos, técnicos, qualificação e aperfeiçoamento com idade superior a 18 anos, devidamente matriculados e frequentes nos respectivos cursos da instituição e que estavam presentes em sala de aula no momento da aplicação dos questionários. Quanto ao corpo docente, foram incluídos os professores efetivos que não exercem cargos de gestão e que se interessaram em responder a pesquisa.

No que tange aos gestores, fizeram parte dos respondentes aqueles que exercem algum cargo de administração relacionado ao ensino, como por exemplo: diretor, coordenadores, supervisores e apoios pedagógicos.

Os critérios de exclusão foram aqueles que estavam em situação de licença médica, licença maternidade ou afastados por qualquer motivo justificado e aqueles que tinham idade inferior a 18 anos no momento da aplicação dos questionários.

O cálculo amostral foi realizado utilizando-se o programa OpenEpi versão 3.03 a fim de obter uma amostra representativa para coleta de dados, o qual, para uma população de 367 indivíduos (278 alunos frequentes maiores que 18 anos + 50 professores + 30 colaboradores na gestão pedagógica e administrativo), com um intervalo de confiança de 5%, foi sugerido uma amostra de 188 sujeitos.

Porém, foram aplicados 406 questionários (203 expectativas e 203 percepções), em uma amostra de 203 respondentes, desses 49 colaboradores e 154 alunos.

5.4 PROCEDIMENTO DA COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados por meio da aplicação física do questionário SERVQUAL adaptado à educação profissional (Anexos de B até E), utilizado no trabalho de Andrade (2015). Os questionários estruturados foram específicos para os estudantes e colaboradores.

Os estudantes responderam ao questionário “alunos” e colaboradores responderam ao questionário “servidores”. Foram aplicados dois questionários em momentos distintos, sendo o primeiro sobre a expectativa e o segundo sobre a percepção.

5.5 PROCEDIMENTOS DA ANÁLISE DE DADOS

Após a aplicação dos questionários para coleta de informações, os dados foram submetidos à tabulação no recurso computacional SPSS® 24.0 *for Windows* (*Statistical Package for the Social Sciences* versão 24.0), como banco de dados para posterior tratamento e análise dos dados tabulados. Utilizou-se o teste *alpha* de Cronbach, o qual permite a análise da confiabilidade da consistência interna do instrumento, definida como a coerência com que o instrumento mede uma determinada característica, variando entre 0,00 e 1,00, cujo valor mínimo deve ser 0,60 (TOMAZONI *et al.*, 2014).

As questões do instrumento foram organizadas por domínios e analisadas por meio de estatística descritiva e inferencial, através de média e desvio padrão, análise de quartil para identificar itens mais críticos, que devem ter ações corretivas priorizadas, por exemplo, itens cujo valor for menor que o valor do primeiro quartil, ou a 25% do total, foram definidos como itens de prioridade crítica para realização de ações corretivas, os próximos itens seriam aqueles cujo valor estaria entre o primeiro e o segundo quartil, definido como itens de alta prioridade e assim por diante. Em todas as análises foi adotado um nível de significância (α) de 5%, ou seja, consideraram-se como significantes os resultados que apresentaram p-valor igual ou inferior a 5% ($\leq 0,05$).

5.6 ASPECTOS ÉTICOS

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em pesquisa da Plataforma Brasil, seguindo rigorosamente as determinações da Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, que rege as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Foi

submetida e obteve aprovação sob o CAAE nº 01216218.9.0000.8409 (Anexo A) e respeitou os preceitos de ética em pesquisa com seres humanos.

6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir dos resultados essa pesquisa almeja contribuir técnica e cientificamente com a melhoria significativa da qualidade educacional no ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto, de forma a servir de instrumento de apoio à gestão da escola. Neste capítulo será apresentado o perfil amostral, de cada ator pesquisado e discutido esse resultado encontrado, utilizando como base algumas análises descritivas encontradas, com o intuito de responder aos objetivos propostos pela pesquisa.

Os dados apresentados são de uma amostra de 203 respondentes, dessa maneira 406 questionários validados do ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto, sendo que destes 154 (75,86%) são alunos e 49 (24,14%) são colaboradores. Analisando o perfil sociodemográfico dos alunos (Tabela 2), observa-se que, 31,8% fazem tecnólogo como modalidade de curso, no período noturno (74,7%), 50,6% são mulheres, apresentando uma equidade amostral quanto a gênero, com uma idade de 30 a 40 anos, o que evidencia uma população mais madura, solteira (53,2%), com uma renda de 1,1 a 3 salários mínimos (44,2%), ocupação profissional de 40h semanais (29,9%), não trabalham na área do curso de formação (79,9%), 95,5% da amostra já estudaram em escola pública, sendo que 54,5% não repetiram de ano e fizeram o ensino médio em escolas estaduais (68,8%), 69,5% tem casa própria e computador em casa, quase todos tem acesso à internet (96,1%), não possuem auxílio do governo (93,5%), apresentam um bom relacionamento familiar (95,5%) e vão de carro e/ou moto para o ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto (64,3%).

Tabela 2: Dados sociodemográficos dos 154 alunos do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto que responderam o instrumento SERVQUAL. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

		N	%
Modalidade do curso	Aperfeiçoamento	28	18,2
	Qualificação	42	27,3
	Técnico	35	22,7
	Tecnólogo	49	31,8
Turno	Matutino	32	20,8
	Vespertino	7	4,5
	Noturno	115	74,7
Gênero	Feminino	78	50,6
	Masculino	76	49,4
Idade	18 a 21 anos	26	16,9
	22 a 29 anos	50	32,5
	30 a 40 anos	63	40,9
	41 anos ou mais	15	9,7
Estado civil*	Solteiro	82	53,2
	Casado	51	33,1
	Divorciado	7	4,5
Renda*	União Estável	12	7,8
	Até 1 salário mínimo	66	42,9
	1,1 a 3 salários mínimos	68	44,2
	3,1 a 5 salários mínimos	16	10,4
	Acima de 5,1 salários mínimos	3	1,9
Ocupação*	Não possui trabalho remunerado	36	23,4
	Trabalho eventual	15	9,7
	Sim, até 20h semanais	10	6,5
	Sim, 30h semanais	6	3,9
	Sim, 40h semanais	46	29,9
	Sim, acima de 40h	39	25,3
Trabalha na área do curso de formação	Sim	31	20,1
	Não	123	79,9
Já estudou em escola pública	Sim	147	95,5
	Não	7	4,5
Já repetiu de ano*	Sim	67	43,5
	Não	84	54,5
	Pública Municipal	26	16,9
Ensino médio	Pública Estadual	106	68,8
	Pública Federal	3	1,9
	Conveniada	6	3,9
	Particular	13	8,4
Casa própria	Sim	107	69,5
	Não	47	30,5
Computador*	Sim	107	69,5
	Não	46	29,9
Internet	Sim	148	96,1
	Não	6	3,9
Auxílio - governo	Sim	10	6,5
	Não	144	93,5
Relacionamento familiar*	Sim	147	95,5
	Não	5	3,2
Transporte*	Carro e/ou moto	99	64,3
	Ônibus e/ou van	33	21,4
	Bicicleta	3	1,9
	A pé	1	0,6

*Missing (Sem Dado).

Para os servidores, dos 49 respondentes, 49% são professores, sendo 71,4% mulheres com 26 a 32 anos (36,7%), o que evidencia um público mais jovem, no que concerne o estado

civil 49% são casados, 73,5% tem de 1 a 3 anos que trabalham no ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto, o que mostra que a instituição possui uma rotatividade de colaboradores relativamente alta, esse resultado também foi encontrado na pesquisa de Andrade (2015), que avaliou a qualidade percebida dos serviços educacionais do Instituto Federal Mineiro de Paracatu (MG). Essa análise se faz importante pois, para que se tenha uma boa percepção da qualidade ofertada, é necessário que os profissionais envolvidos conheçam efetivamente toda a rotina da instituição (ANDRADE, 2015).

Além disso, 51% deles tem formação em gestão, 95,9% já estudaram em escola pública, tem experiência de 1 a 3 anos em gestão (34,7%), com especialização (36,7%) e 65,3% não tem formação técnica (Tabela 3).

Tabela 3: Dados sociodemográficos dos 49 colaboradores do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto que responderam o instrumento SERVQUAL. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

		N	%
Servidores	Gestor	1	2
	Professor	24	49
	Pedagógico	14	28,6
	Administrativo	10	20,4
Gênero	Feminino	35	71,4
	Masculino	14	28,6
Idade*	18 a 25 anos	2	4,1
	26 a 32 anos	18	36,7
	33 a 40 anos	17	34,7
	41 anos ou mais	11	22,4
Estado civil	Solteiro	17	34,7
	Casado	24	49
	Divorciado	7	14,3
	União Estável	1	2
Tempo de instituição*	Menos de 1 ano	2	4,1
	De 1 a 3 anos	36	73,5
	De 4 a 5 anos	3	6,1
	Mais de 5 anos	7	14,3
Formação em gestão*	Sim	25	51
	Não	23	46,9
Escola pública	Sim	47	95,9
	Não	2	4,1
Experiência em gestão*	Menos de 1 ano	12	24,5
	De 1 a 3 anos	17	34,7
	De 4 a 5 anos	6	12,2
	Mais de 5 anos	9	18,4
Formação acadêmica	Ensino médio completo	5	10,2
	Superior completo	14	28,6
	Especialização	18	36,7
	Mestrado	12	24,5
Formação técnica	Sim	17	34,7
	Não	32	65,3

*Missing (Sem Dado).

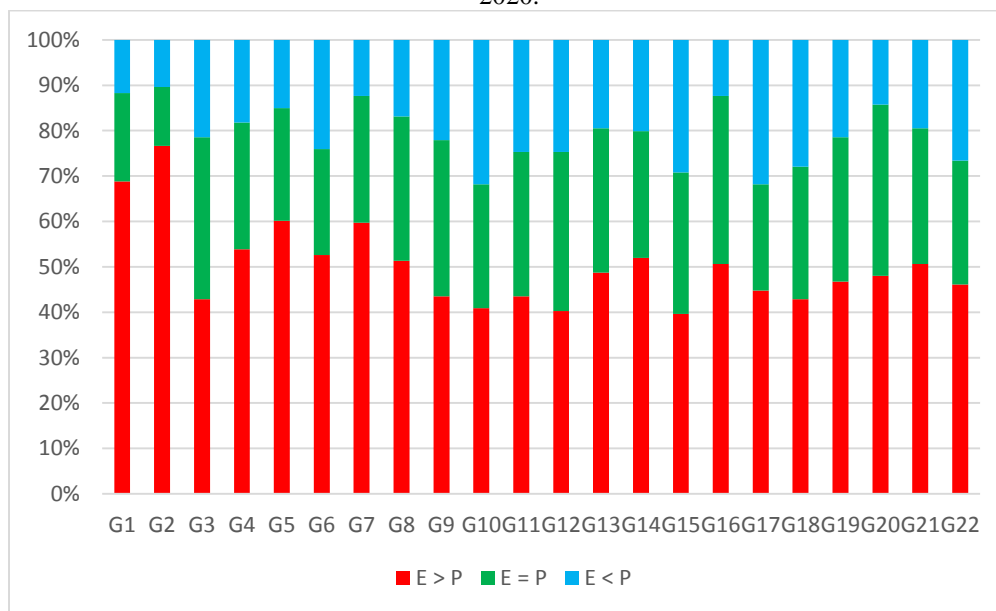
O instrumento SERVQUAL apresentou uma confiabilidade, pelo alfa de Cronbach, de 0,91 para os alunos, quanto a expectativa, e para a percepção esse índice foi de 0,94, para os

servidores, quanto a expectativa o instrumento apresentou ser confiável, com um índice de 0,85 e para a percepção, 0,94, demonstrando uma alta confiabilidade do instrumento para todos os respondentes. Em sequência apresenta-se os dados referentes às respostas dos atores envolvidos na pesquisa quanto as alternativas da escala SERVQUAL.

Foi realizado o cálculo da diferença das médias, entre expectativa e percepção de cada ator e de forma global (*gap*), para cada uma das cinco dimensões de medida de qualidade do instrumento, na intenção de responder aos objetivos dessa pesquisa. Apresenta-se também o desvio padrão, que indica quais os aspectos do atendimento que possuem a percepção mais ou menos homogêneas por parte dos envolvidos neste estudo.

A Figura 1 mostra a frequência dos *gaps* em relação a cada um dos 22 itens avaliados pelos alunos do ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto e a Figura 2 mostra a frequência dos *gaps* em relação a cada um dos 22 itens avaliados pelos servidores da instituição. Quando se obteve valores positivos, chegou-se à conclusão que as expectativas dos respondentes não estão sendo preenchidas e, por isso, estão insatisfeitos e quando o resultado foi negativo, observou-se que os respondentes estão encantados.

Figura 1: *Gaps* por questão dos alunos do ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



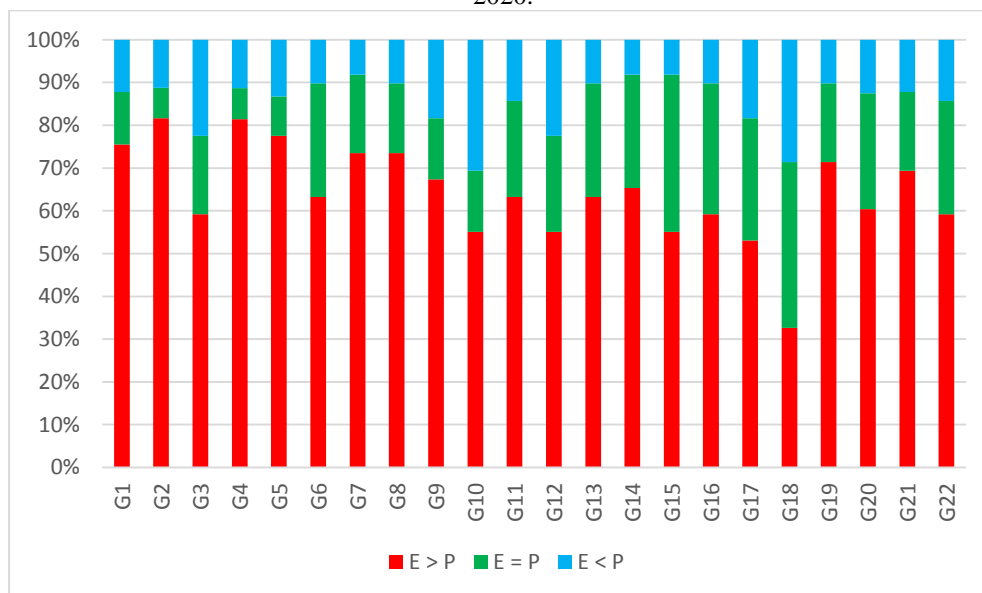
Legenda: G1: gap da questão 1, G2: gap da questão 2, G3: gap da questão 3, e assim por diante.

Os valores em azul correspondem à parte da amostra que está encantada com os serviços prestados, que apresentam valores negativos para os *gaps*, ou seja, quando a percepção está maior que a expectativa. Já a parte vermelha corresponde à parte da amostra que está insatisfeita

com os serviços da instituição de ensino, onde os *gaps* encontram valores positivos, onde a percepção é menor do que a expectativa.

A área em verde mostra a parte da amostra que não apresenta diferenças entre expectativas e experiências com os serviços de sua escola, seus valores são os mesmos, então os respondentes estão satisfeitos. Revela-se que o *gap* com maior frequência de insatisfação, para os alunos, é o da afirmação 2 (G2), a qual articula “As instalações de sua instituição de ensino são conservadas”, já o item que apresentou maior satisfação foi o G20, que afirma “Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços”, e as afirmativas que mostraram maiores frequência de encantamento entre os alunos foram os G10 e G17, as quais discorrem sobre “O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento” e “Você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo e professores em sua instituição de ensino”, respectivamente.

Figura 2: *Gaps* por questão dos servidores do ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



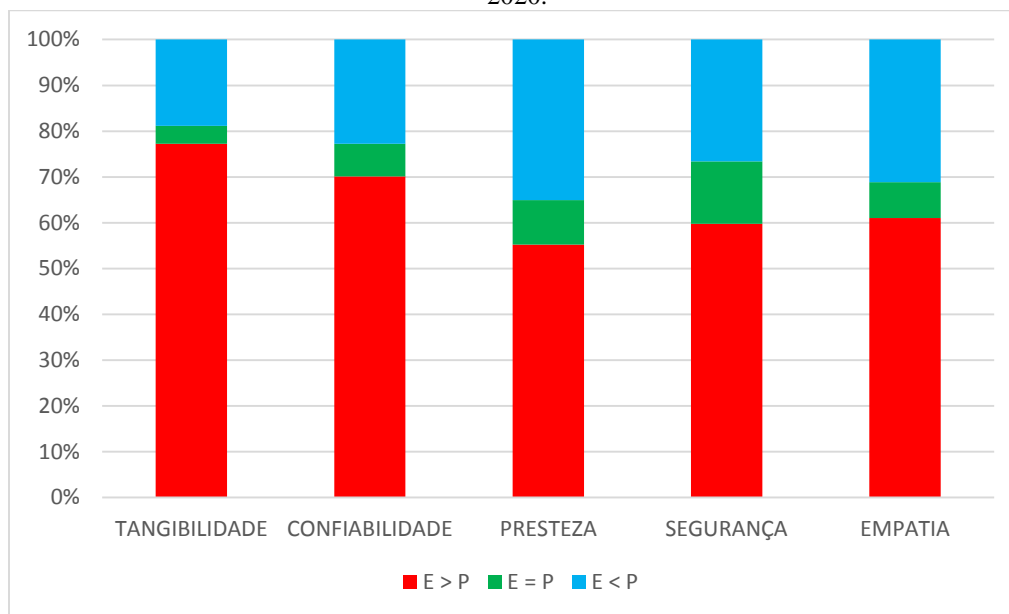
Legenda: G1: gap da questão 1, G2: gap da questão 2, G3: gap da questão 3, e assim por diante.

Para os servidores, os *gaps* com maiores frequências de insatisfação, foram os G4 e G5, os quais dizem, respectivamente, “O material de apoio ao serviço prestado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, revistas, são atualizados e possuem bom estado de conservação” e “Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos”, logo, o item que apresentou maior satisfação foi o G18, que assegura que “Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos”, por fim, a afirmativa que mostrou maior frequência

de encantamento entre os servidores foi o G10, o qual pondera sobre “O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento”.

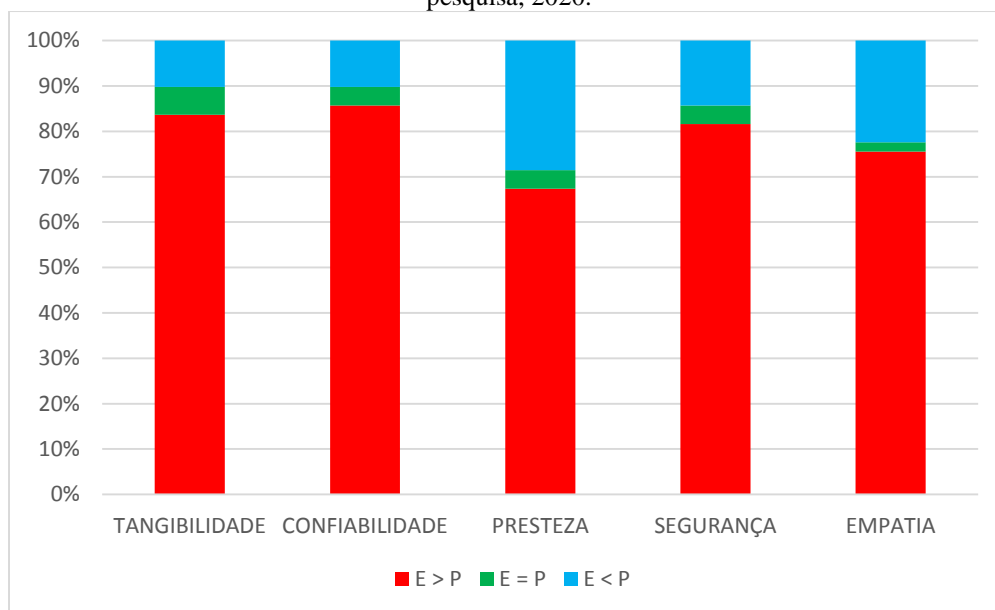
Em seguida foi calculado os resultados dos *gaps* entre os atores da pesquisa referente as dimensões do instrumento utilizado (Figuras 3 e 4).

Figura 3: *Gaps* por dimensão dos alunos do ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



Os alunos demonstraram maiores insatisfações com a dimensão Tangibilidade, a qual coloca em pauta os elementos físicos da instituição, como móveis, salas, aparência física dos colaboradores, roupas e uniformes, equipamentos e disposição física. Por sua vez, se mostraram mais satisfeitos com a dimensão Segurança, que é a percepção que eles têm da habilidade da empresa em responder às suas necessidades, onde os servidores apresentam conhecimento e competência na realização, cada qual com seu trabalho, e cortesia e respeito aos estudantes. E, a dimensão em que eles apresentaram um maior encantamento, sobre a qualidade do serviço da instituição, foi a Presteza, onde mede a habilidade de entender os problemas e dificuldades dos alunos, resolvendo de forma a positiva.

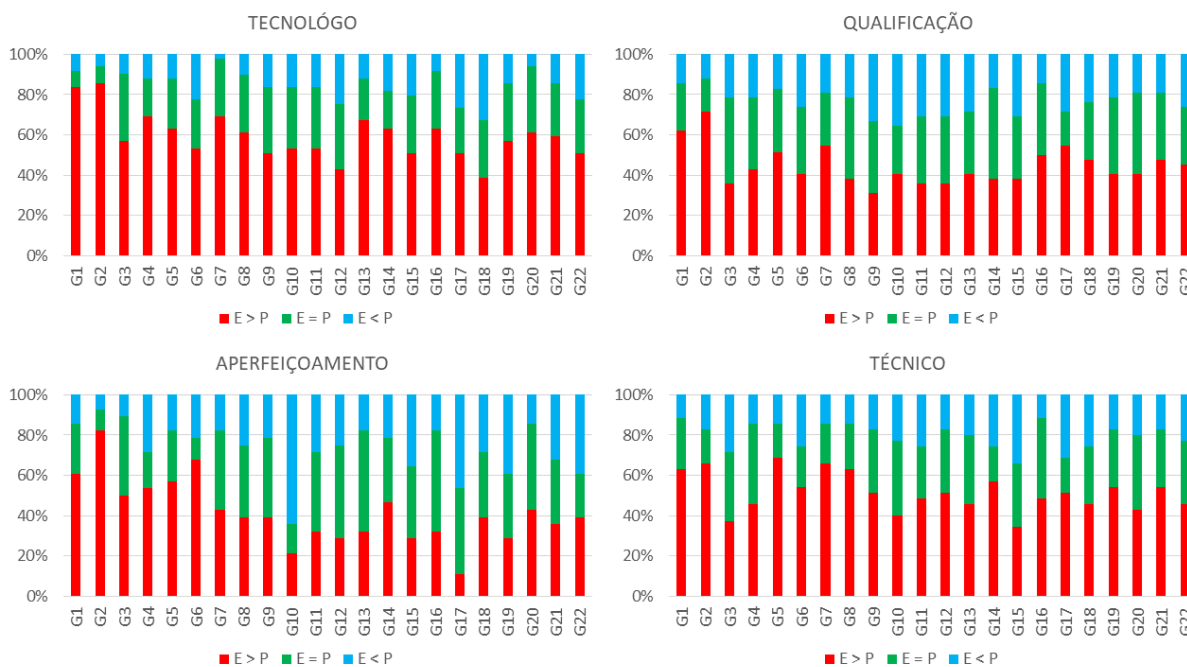
Figura 4: *Gaps* por dimensão dos colaboradores do ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



Os colaboradores estão mais insatisfeitos acerca da dimensão Confiabilidade, que concerne na habilidade de se ter o que foi prometido, na data combinada, e estão mais satisfeitos com a dimensão Tangibilidade. Por sua vez, também se apresentaram encantados, com a dimensão Presteza, assim como os alunos. Note-se que a porcentagem de insatisfação está maior entre os servidores.

Dessa maneira, calculou-se o nível de satisfação e insatisfação por modalidade de curso, entre os alunos (Figura 5) e por categoria de trabalho, entre os colaboradores (Figura 6), revelando os *gaps* encontrados distribuídos em cada questão, conforme a qualidade percebida por cada ator da pesquisa.

Figura 5: *Gaps* divididos entre as modalidades dos cursos da população amostral dos alunos para cada questão.
 Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



Legenda: G1: gap da questão 1, G2: gap da questão 2, G3: gap da questão 3, e assim por diante.

Para Wegner et al. (2015), é importante buscar identificar tanto as expectativas, quanto as percepções dos alunos sobre a qualidade do serviço prestado pela instituição de serviço, pois quanto mais se aproximar de suas convicções maior é a chance de oferecer um serviço com qualidade, assim, para Silva et al. (2016), a instituição tende a ganhar competitividade. Para Hora, Moura e Vieira (2017), o setor de serviços educacionais é aquele que está mais proporcionando empregos, sendo assim, responde pela maior participação na economia.

Nesse sentido, é imperativo verificar a qualidade percebida pelo aluno frente ao serviço oferecido pela instituição. Observa-se que para os alunos do tecnólogo o *gap* com maior frequência de insatisfação, foi o G2, que diz que “As instalações de sua instituição de ensino são conservadas”, os itens que apresentaram maior satisfação foram os G9, G12 e G20, que afirmam, respectivamente, “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem a você serviços nos prazos que eles conseguem cumprir”, “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino sempre esclarecem as suas dúvidas” e “Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços”, e a afirmativa com o maior número de encantamento entre os alunos do tecnólogo foi o G18, que fala sobre “Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos”.

Foram entrevistados 49 alunos dessa modalidade, dessa forma, os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 28,91 estudantes insatisfeitos, 12,41 satisfeitos e 7,36

alunos encantados. Para a modalidade de qualificação nota-se que o *gap* com maior frequência de insatisfação também foi o G2, a alternativa que apresentou maior satisfação foi o G14, que assegura que “Você se sente seguro em relação a sua instituição de ensino”, e o item com o maior número de encantamento entre os alunos da qualificação foi o G10, “O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento”.

Foram entrevistados 42 alunos dessa modalidade, dessa forma, os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 18,73 estudantes insatisfeitos, 13,45 satisfeitos e 9,77 alunos encantados. Nos cursos de aperfeiçoamento o *gap* com maior frequência de insatisfação também foi o G2, assim como as modalidades de tecnólogo e qualificação, as alternativas com maior satisfação foram o G13 e G16, que asseguram que “As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade” e “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções”, respectivamente, e o item com o maior número de encantamento entre os alunos do aperfeiçoamento também foi o G10, assim como os alunos da modalidade de qualificação.

Para a modalidade de aperfeiçoamento foram entrevistados 28 alunos e os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 11,59 estudantes insatisfeitos, 9,09 satisfeitos e 7,32 alunos encantados. Por fim, para os cursos técnicos o *gap* com maior frequência de insatisfação foi o G5, “Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos”, as alternativas com maior satisfação foram o G4 e G16, que afirmam que “O material de apoio ao serviço prestado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, revistas, são atualizados e possuem bom estado de conservação” e “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções”, respectivamente, e o item com o maior número de encantamento foi o G15, que disserta sobre “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados”.

Para essa modalidade foram entrevistados 35 alunos e os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 18,04 estudantes insatisfeitos, 9,82 satisfeitos e 7,14 alunos encantados.

Figura 6: Gaps divididos entre as categorias profissionais da população amostral dos servidores para cada questão. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



Legenda: G1: gap da questão 1, G2: gap da questão 2, G3: gap da questão 3, e assim por diante.

Foi entrevistado apenas um gestor, que assumiu o cargo de diretor do referido instituto poucos dias antes da aplicação dos questionários relacionados a pesquisa, e talvez, por esse motivo, se mostrou muito insatisfeito com a qualidade do serviço da instituição em que trabalha, apenas 3 questões apresentou-se com níveis de satisfação, a G5, G10 e G16, as quais são, respectivamente, “Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos”, “O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento” e “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções”.

Analisar a expectativa e a percepção de gestores de instituições de ensino os auxiliam a entenderem a origem dos problemas da qualidade, e o quão próxima ou distante está sua percepção da realidade, mapeando os pontos fortes e fracos, a fim de implementar melhorias pontuais nos processos, de forma eficiente e que atende todos os atores da instituição (MELO; MUNIZ, 2017; ROGOWSKI; TINOCO, 2018)

O pessoal do pedagógico também apresentou grande nível de insatisfação, 6 itens se mostraram com a maior incidência de desagrado entre eles, sendo, G2, G4, G5, G8, G16 e G21, respectivamente, “As instalações de sua instituição de ensino são conservadas”, “O material de apoio ao serviço prestado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, revistas, são atualizados e possuem bom estado de conservação”, “Quando sua instituição de ensino promete

fazer algo em certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos”, “Sua instituição de ensino, mantém seus registros de forma correta, sem erros, facilitando e promovendo o seu acesso”, “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções” e “O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços”, já a alternativa que apresentou maior satisfação foi o G18, que afirma que “Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos”, e o item com o maior número de encantamento entre o pedagógico foi o G10, “O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento”.

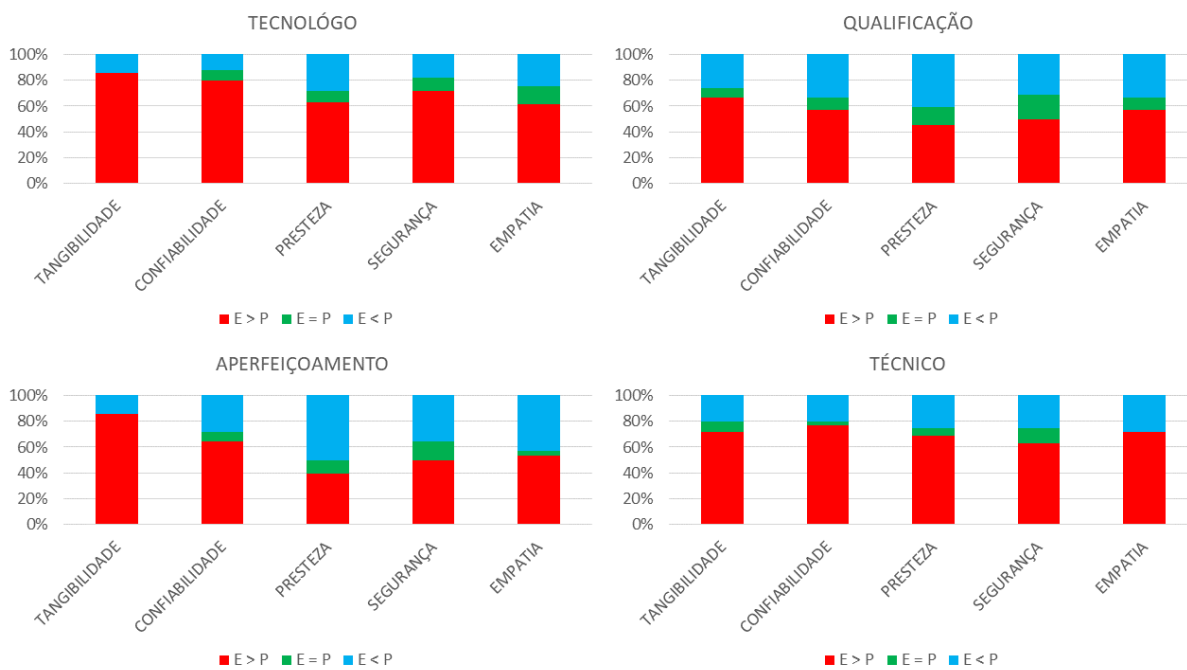
Foram entrevistados 14 colaboradores da equipe pedagógica, assim sendo, os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 9,91 pedagogos insatisfeitos, 2,77 satisfeitos e 1,27 profissionais dessa categoria encantados. No que concerne aos professores o *gap* com maior frequência de insatisfação foi o G5, “Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos”, as alternativas com maior satisfação foram o G3 e G15, que afirmam que “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino se apresentam (vestimenta, asseio, higiene pessoal, etc.) de forma adequada à sua posição” e “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados”, respectivamente, e o item com o maior número de encantamento entre os professores foi o G10, “O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento”.

Foram entrevistados 24 professores, sendo assim, os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 14,18 professores insatisfeitos, 5,36 satisfeitos e 4,41 encantados com a qualidade do serviço do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto. Finalmente, para o pessoal do administrativo, foi encontrado que o *gap* com maior frequência de insatisfação foi o G4, “O material de apoio ao serviço prestado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, revistas, são atualizados e possuem bom estado”, a afirmação com maior satisfação foi o G18, que assegura que “Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos”, e o maior número de encantamento foi para o G3, o qual é “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino se apresentam (vestimenta, asseio, higiene pessoal, etc.) de forma adequada à sua posição”.

Para essa categoria profissional foram entrevistados 10 colaboradores e os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 6,27 profissionais da equipe do administrativo insatisfeitos, 2,73 satisfeitos e 1 profissional encantado. Diante desse resultado, calculou-se os níveis de satisfação entre esses atores para cada dimensão do instrumento SERVQUAL (Figuras

7 e 8), pois essa mescla de diversas áreas de estudos e de profissionais podem apresentar conhecimento assimétrico sobre certos temas.

Figura 7: Gaps divididos entre as modalidades dos cursos da população amostral dos alunos por dimensão da SERVQUAL. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



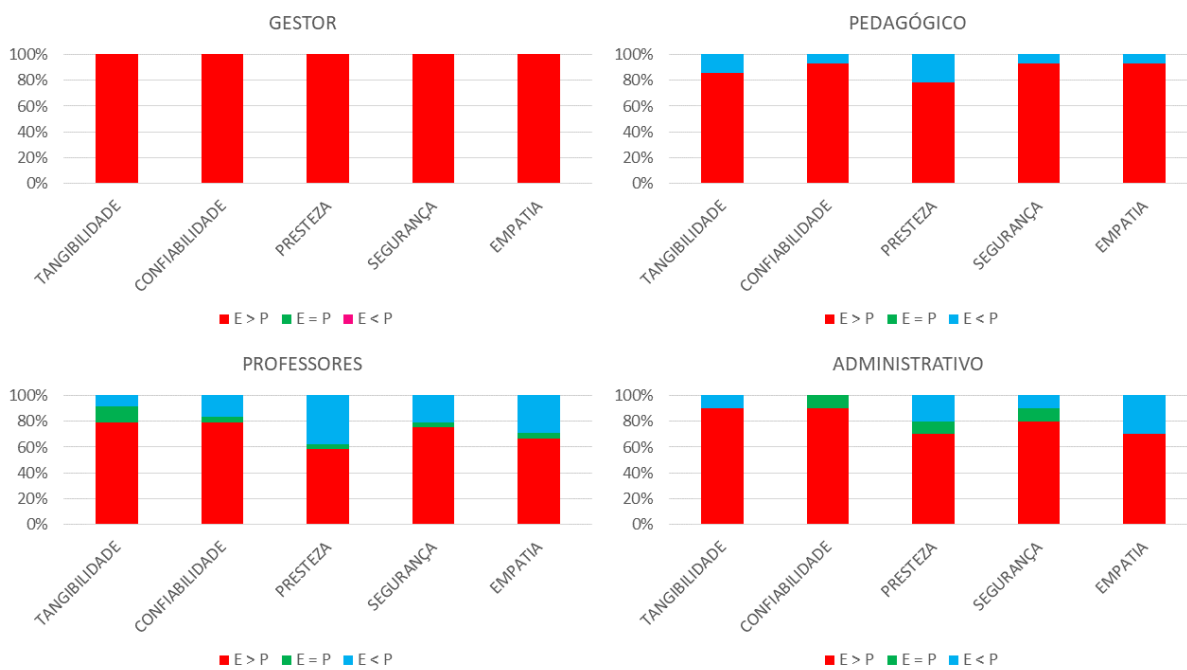
Os alunos do tecnólogo, da qualificação e do aperfeiçoamento demonstraram maiores insatisfações com a dimensão Tangibilidade, que discorre sobre os elementos físicos da instituição. Por sua vez, os discentes do tecnólogo se mostraram mais satisfeitos com a dimensão Empatia, que mede o quanto o atendimento ao aluno pode ser personalizado e individualizado de acordo com suas necessidades.

Mensurar essa dimensão, ajuda a entender qual a melhor maneira de tratar o aluno, pois ela influencia na percepção dele em relação ao serviço prestado. E, a dimensão em que eles, os alunos da qualificação e do aperfeiçoamento apresentaram um maior encantamento, sobre a qualidade do serviço da instituição, foi a Presteza, onde mede a habilidade de entender os problemas e dificuldades dos alunos.

Para os cursos de qualificação, aperfeiçoamento e técnico, os alunos se mostraram mais satisfeitos com a dimensão Segurança, que é a competência da organização em transmitir confiança e segurança de seus serviços para os alunos. Quanto aos resultados dos discentes dos técnicos, apresentaram distintos das outras modalidades de curso da instituição, eles estão mais insatisfeitos com a dimensão Confiabilidade, a qual mede se a organização atende aos cronogramas prometidos, tem interesse em resolver os problemas dos alunos, se os profissionais

são bem qualificados e se a instituição mantém registros de tudo que a envolve e de seus alunos, e apresentaram maior encantamento a favor da dimensão Empatia.

Figura 8: *Gaps* divididos entre as categorias profissionais da população amostral dos servidores por dimensão da SERVQUAL. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



Segundo Fernandes et al. (2017), essa análise dividida entre as categorias profissionais da instituição de ensino é importante pois suas percepções quanto à qualidade do serviço prestado podem influenciar em suas atitudes e intenções. Observa-se que o gestor está insatisfeito com a qualidade do serviço prestado do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto, em geral, referente a todas as dimensões do instrumento utilizado na pesquisa, o mesmo resultado foi encontrado na pesquisa de Galvão (2017).

Em relação a equipe do pedagógico, os colaboradores estão mais insatisfeitos ao abordar as dimensões Confiabilidade, Segurança e Empatia, não apresentaram índice de satisfação e estão mais encantados com a dimensão Presteza. Quanto aos professores, estão mais insatisfeitos no que concerne a dimensão Confiabilidade, diferente dos professores entrevistados na pesquisa de Galvão (2017), que se encontraram satisfeitos com essa dimensão, foi encontrado também, nessa pesquisa, um índice pequeno de satisfação, mas estão mais satisfeitos com a dimensão Tangibilidade e apresentaram maior encantamento também pela dimensão Presteza, assim como a equipe pedagógica.

Andrade (2015), em sua pesquisa defende a importância de mensurar a qualidade dos serviços educacionais percebida pelos professores, pois eles fazem parte da equipe dos colaboradores que mais tem contato com os alunos, pois trabalham diretamente com eles e

conhecem como está sendo a prestação dos serviços. Fazendo necessário medir a capacidade de reflexão do professor quanto ao seu trabalho, quanto a realidade em que atua, voltada aos interesses e necessidades dos alunos.

E para o pessoal administrativo as dimensões Tangibilidade e Confiabilidade estão ranqueadas com os maiores níveis de insatisfação para essa categoria profissional, contudo estão mais satisfeitos com as dimensões Presteza e Segurança e encantados com a dimensão Empatia. É possível notar que a insatisfação está bastante presente em todas as questões e dimensões entre todos os respondentes, no entanto os índices referentes ao gestor chama atenção, visto que a taxa proporcional de insatisfação é maior do que dos outros respondentes.

Realizou-se também a análise das médias das questões e dimensões quanto ao corpo discente e aos servidores (Quadro 1 e 2) e verificou-se que a percepção possui notas inferiores em relação a expectativa. Os *gaps* positivos indicam que o nível de percepção ficou abaixo das expectativas, então estão insatisfeitos, enquanto que os *gaps* negativos indicam que a percepção ultrapassa suas expectativas.

Quadro 1: Análise das médias das questões, das dimensões e dos *gaps* por questão e por dimensão dos alunos do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Dimensões	Questões	Expectativa ($\bar{x} \pm DP$)		Percepção ($\bar{x} \pm DP$)		Gap ($\bar{x} \pm DP$)		Ranking ($\bar{x} \pm DP$)	
Tangibilidade	1	5,94 ± 1,33	6,05 ± 1,09	4,35 ± 1,4	4,95 ± 1,04	1,59 ± 1,99	1,1 ± 1,48	4°	5°
	2	6,09 ± 1,23		4,53 ± 1,37		1,56 ± 1,89		3°	
	3	6,15 ± 1,2		5,73 ± 1,25		0,42 ± 1,64		1°	
	4	6,01 ± 1,31		5,19 ± 1,4		0,82 ± 1,76		2°	
Confiabilidade	5	6,09 ± 1,24	6,07 ± 1,04	4,95 ± 1,51	5,11 ± 1,23	1,15 ± 1,93	0,94 ± 1,46	4°	4°
	6	5,76 ± 1,52		5,08 ± 1,62		0,67 ± 2		1°	
	7	6,35 ± 1,03		5,27 ± 1,35		1,08 ± 1,52		3°	
	8	6,03 ± 1,27		5,14 ± 1,49		0,89 ± 1,8		2°	
Presteza	9	5,86 ± 1,41	5,92 ± 1,01	5,23 ± 1,43	5,5 ± 1,25	0,63 ± 1,82	0,42 ± 1,5	4°	1°
	10	5,85 ± 1,1		5,58 ± 1,33		0,27 ± 1,66		1°	
	11	6,1 ± 1,17		5,57 ± 1,39		0,53 ± 1,77		3°	
	12	5,88 ± 1,45		5,61 ± 1,35		0,27 ± 1,9		2°	
Segurança	13	6,23 ± 1,08	6,12 ± 1,01	5,54 ± 1,39	5,5 ± 1,2	0,69 ± 1,66	0,63 ± 1,45	2°	3°
	14	5,94 ± 1,26		5,11 ± 1,49		0,82 ± 1,77		3°	
	15	5,97 ± 1,33		5,85 ± 1,31		0,12 ± 1,83		1°	
	16	6,36 ± 1,26		5,49 ± 1,47		0,86 ± 1,83		4°	
Empatia	17	5,56 ± 1,41	5,98 ± 0,92	5,17 ± 1,5	5,46 ± 1,07	0,39 ± 1,79	0,51 ± 1,34	2°	2°
	18	5,87 ± 1,46		5,58 ± 1,42		0,28 ± 2,12		1°	
	19	6,1 ± 1,05		5,6 ± 1,17		0,5 ± 1,53		4°	
	20	6,38 ± 1,03		5,69 ± 1,28		0,69 ± 1,49		5°	
	21	6,14 ± 0,97		5,41 ± 1,39		0,73 ± 1,66		6°	
	22	5,82 ± 1,32		5,33 ± 1,4		0,49 ± 1,77		3°	
Geral		6,02 ± 0,82		5,32 ± 1,01		0,7 ± 1,18			

Observa-se que, entre os alunos, para a dimensão Tangibilidade, o *gap* que foi pior ranqueado foi o G1, “Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratório, por exemplo”, e o que está em melhor posição é o G3, “O pessoal administrativo e

os professores de sua instituição de ensino se apresentam (vestimenta, asseio, higiene pessoal, etc) de forma adequada à sua posição”, esse resultado, para o item G3, também foi encontrado na pesquisa de Silva et al. (2018). Para a dimensão Confiabilidade, o G5 está em último lugar do *ranking* dos alunos, que é “Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos”, por sua vez, aquele que ocupa o primeiro lugar nessa dimensão é o G6, “Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura de maneira sincera resolvê-lo”, corroborando com a mesma escala do estudo de Silva et al. (2018).

Na dimensão Presteza, o *gap* que apresentou o maior valor foi o G9, “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem a você serviços nos prazos que eles conseguem cumprir” e a de menor valor foi o G10, “O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento”, mesmo *ranking* encontrado também na pesquisa de Silva et al. (2018). Quanto a dimensão Segurança, o *gap* pior avaliado foi o G16, “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções”, e o melhor foi o G15, “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados”, para Silva et al. (2018), essa dimensão é considerada a mais importante para os alunos.

Por fim, a dimensão Empatia teve o G21 em último lugar do *ranking*, sendo ele, “O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços”, este resultado indica que a prestação de serviço não está coerente com as expectativas dos alunos, e o *gap* que está em primeiro lugar é o G18, “Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos”, esse item também foi encontrado com melhor avaliação entre os alunos da pesquisa de Silva et al. (2018). Dessa forma, a dimensão que se apresentou com a pior avaliação entre os alunos foi Tangibilidade, discordando da pesquisa de Galvão (2017), que avaliou a qualidade de cursos técnicos oferecido por uma Instituição Federal brasileira, onde a Tangibilidade foi a dimensão melhor avaliada entre os estudantes, e concordando com a pesquisa de Andrade e Miguel (2018), que analisou a qualidade percebida entre os discentes do curso técnico de nível médio do Instituto Federal do Espírito Santo. E a melhor dimensão encontrada nessa pesquisa, foi a Presteza.

Em termos gerais, observou-se que o grau de expectativa dos alunos é maior que a sua percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados. Resultado semelhante também foi encontrado nas pesquisas de Andrade (2015) e Galvão (2017).

Na pesquisa de Silva et al. (2018), que avaliou a qualidade percebida dos discentes em relação aos serviços educacionais profissionais em nível técnico, também encontrou uma média prevalentemente insatisfeita e defende que, em pesquisas como esta, é normal que o *gap* apresente resultados negativos, tendo em vista que as expectativas das pessoas são geralmente muito maiores do que a percepção.

Quadro 2: Análise das médias das questões, das dimensões e dos *gaps* por questão e por dimensão dos colaboradores do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Dimensões	Questões	Expectativa ($\bar{x} \pm DP$)		Percepção ($\bar{x} \pm DP$)		Gap ($\bar{x} \pm DP$)		Ranking ($\bar{x} \pm DP$)	
Tangibilidade	1	6,27 ± 0,91	6,28 ± 0,78	4,63 ± 1,35	4,83 ± 0,96	1,63 ± 1,6	1,45 ± 1,2	2°	4°
	2	6,29 ± 1,06		4,53 ± 1,23		1,75 ± 1,63		4°	
	3	6,24 ± 0,9		5,51 ± 1,21		0,73 ± 1,41		1°	
	4	6,35 ± 1		4,65 ± 1,36		1,69 ± 1,69		3°	
Confiabilidade	5	6,43 ± 0,79	6,4 ± 0,71	4,47 ± 1,46	4,95 ± 1,1	1,96 ± 1,73	1,45 ± 1,28	4°	5°
	6	6,14 ± 1		4,94 ± 1,55		1,2 ± 1,67		1°	
	7	6,59 ± 1,15		5,35 ± 1,16		1,24 ± 1,51		2°	
	8	6,45 ± 0,84		5,06 ± 1,16		1,39 ± 1,54		3°	
Presteza	9	6,02 ± 1,2	6,02 ± 0,83	4,9 ± 1,43	5,2 ± 1,18	1,12 ± 1,65	0,82 ± 1,29	4°	1°
	10	5,73 ± 1,43		5,35 ± 1,25		0,39 ± 1,68		1°	
	11	6,35 ± 0,85		5,31 ± 1,34		1,04 ± 1,51		3°	
	12	6 ± 1,06		5,27 ± 1,44		0,73 ± 1,54		2°	
Segurança	13	6,57 ± 0,76	6,48 ± 0,61	5,55 ± 1,5	5,44 ± 1,06	1,02 ± 1,61	1,04 ± 1,18	3°	3°
	14	6,31 ± 0,87		5,06 ± 1,4		1,24 ± 1,61		4°	
	15	6,51 ± 0,79		5,59 ± 1,12		0,92 ± 1,27		1°	
	16	6,55 ± 0,71		5,57 ± 1,21		0,98 ± 1,38		2°	
Empatia	17	5,82 ± 1,05	6,26 ± 0,61	5,04 ± 1,43	5,42 ± 1,08	0,77 ± 1,73	0,84 ± 1,14	2°	2°
	18	6,37 ± 0,81		6,12 ± 1,22		0,24 ± 1,36		1°	
	19	6,53 ± 0,71		5,35 ± 1,38		1,18 ± 1,47		6°	
	20	6,44 ± 0,94		5,53 ± 1,23		0,89 ± 1,49		4°	
	21	6,41 ± 1,15		5,33 ± 1,39		1,08 ± 1,76		5°	
	22	6,02 ± 0,97		5,14 ± 1,32		0,88 ± 1,44		3°	
Geral		6,29 ± 0,56		5,19 ± 0,95		1,1 ± 1,01			

Conforme Andrade (2015), conhecer a percepção dos atores internos à instituição, professores, gestores, pedagógico e administrativo, correlaciona-se diretamente com o contentamento das expectativas e necessidades dos alunos, pois traz a luz a realidade da

qualidade do serviço prestado internamente, pelo simples conhecimento dos objetivos e missão da instituição. Entre os colaboradores, para a dimensão Tangibilidade, o *gap* que foi pior ranqueado foi o G2, “As instalações de sua instituição de ensino são conservadas”, e o que está na melhor posição também foi o G3, o mesmo resultado encontrado dos alunos, esse item afirma que “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino se apresentam (vestimenta, asseio, higiene pessoal, etc.) de forma adequada à sua posição”. Para a dimensão Confiabilidade, o G5 também está em último lugar do *ranking* dos colaboradores, o qual é “Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos”, por sua vez, aquele que ocupa o primeiro lugar nessa dimensão também foi o G6, “Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura de maneira sincera resolvê-lo”.

Na dimensão Presteza, o *gap* que apresentou o maior valor foi o G9, “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem a você serviços nos prazos que eles conseguem cumprir” e a de menor valor foi o G10, “O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento”, também as mesmas percepções de qualidade que os alunos. Quanto a dimensão Segurança, o *gap* pior avaliado foi o G14, “Você se sente seguro em relação com a sua instituição de ensino”, e o melhor foi o G15, assim como os alunos, o qual disserta que “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados”.

Por fim, a dimensão Empatia teve o G19 em último lugar do *ranking*, sendo ele, “Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços”, e o *gap* que está em primeiro lugar, também foi o G18, “Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos”. Dessa forma, a dimensão que se apresentou com a pior avaliação entre os colaboradores foi a Confiabilidade, consoante Silva et al. (2018) essa é a dimensão mais importante para os colaboradores das instituições de ensino, por isso os itens relativos à ela chamam mais atenção, encontrando assim valores mais baixos do que nas outras dimensões.

Esse resultado concorda com o estudo de Abreu, Amaral e Santos (2016), contudo, discorda da pesquisa de Galvão (2017), pois em sua pesquisa foi a dimensão melhor avaliada entre os colaboradores. E a melhor, nessa pesquisa, foi a mesma que os alunos, que foi a dimensão Presteza, discrepando novamente com a pesquisa de Galvão (2017), que foi a pior avaliada entre os colaboradores.

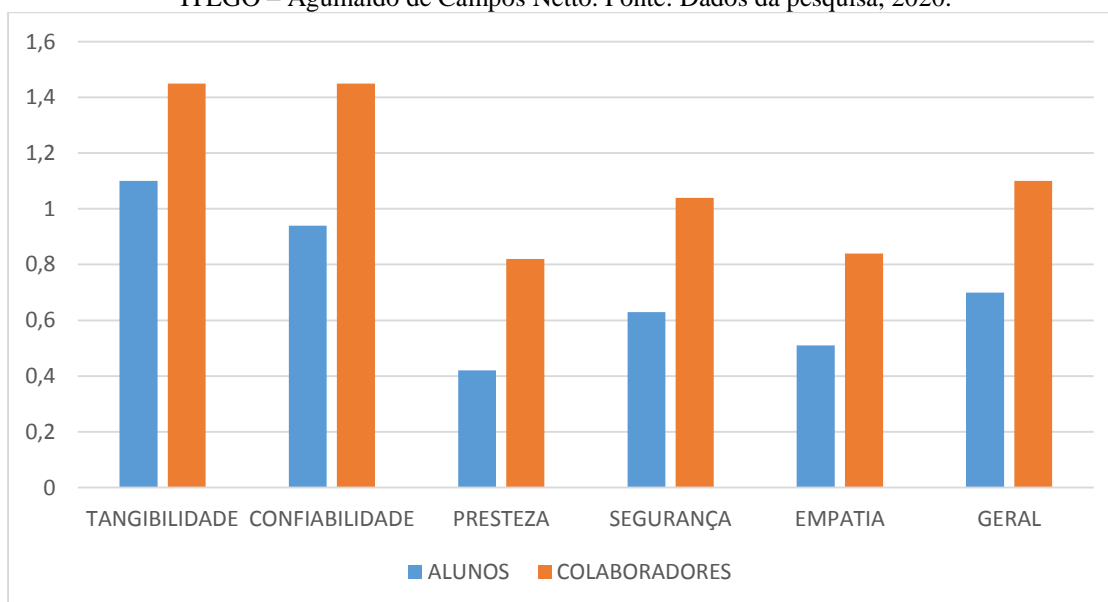
Em termos gerais, observou-se que o grau de expectativa dos colaboradores é maior que a sua percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados. A análise geral, indica os maiores desvios e a análise individualizada da qualidade percebida, que permite um

conhecimento das necessidades individuais, provocando nos gestores ações pontuais e individualizadas.

Andrade (2015) também observou em seu trabalho que a expectativa dos colaboradores estudados se apresentou maior que a percepção da qualidade dos serviços da instituição em que se realizou sua pesquisa. No trabalho de Abreu, Amaral e Santos (2016), que mensuraram a qualidade dos serviços de uma Instituição Federal de Goytacazes (RJ), à perspectiva dos colaboradores, também encontrou que a instituição não atende suas expectativas.

Miguel (2017), recomenda a correlação gráfica com a análise de *ranking*, pois facilita a visualização dos dados e a comparação entre os atores da pesquisa (Figura 9).

Figura 9: Distribuição das médias dos *gaps* de cada dimensão e do geral entre os alunos e os colaboradores do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



Observa-se que o *gap* dos colaboradores foi maior quando comparado ao dos alunos, mas todos os atores em média estão insatisfeitos, esse resultado indica que para todos a qualidade percebida dos serviços educacionais do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto está baixa. Diante desses resultados, com o objetivo de identificar os pontos fortes e fracos, de forma que a instituição observe quais as prioridades mais críticas que impactam negativamente na percepção da qualidade e gere maior atenção de mudança, foi utilizada a análise de quartil (Quadros 3 e 4).

Quadro 3: Classificação por cores das médias quanto a prioridade do desempenho da qualidade do serviço a partir do teste de quartil entre os alunos do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

D _Q	S ₁₅	P ₁₀	P ₁₂	E ₁₈	E ₁₇	T ₃	E ₂₂	E ₁₉	P ₁₁	P ₉	C ₆	E ₂₀	S ₁₃	E ₂₁	T ₄	S ₁₄	S ₁₆	C ₈	C ₇	C ₅	T ₂	T ₁
G	0,12	0,27	0,27	0,28	0,39	0,42	0,49	0,50	0,53	0,63	0,67	0,69	0,69	0,73	0,82	0,82	0,86	0,89	1,08	1,15	1,56	1,59
1º quartil: 0 2º quartil: 0,57 3º quartil: 1,32																						

Legenda: D_Q – Dimensão_{Questão}, G – valor médio do *gap*.

Nesta análise deve ser considerado como prioritários e de maior impacto crítico os itens cujo valor for maior que o terceiro quartil, segundo Silva et al. (2018), esse resultado indica que essas estruturas não estão compatíveis com as exigências dos alunos. Dessa forma, nessa pesquisa, para os alunos do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto, foi analisado que os itens G1 e G2 fazem parte desta prioridade, onde concerne a dimensão Tangibilidade, que deve ser aprimorada ou adequada quanto à “Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, por exemplo” e “As instalações de sua instituição de ensino são conservadas”, respectivamente.

Essa análise pode ser justificada por o ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto ser uma instituição ainda em desenvolvimento. Já os itens de prioridade alta, são aqueles que apresentaram valores entre o segundo e o terceiro quartil, são cujos que não precisam ser gerenciados ou desenvolvidos de forma urgente, mas ser revistos, o qual, nesta pesquisa, se encontra todas as dimensões.

Sendo eles: relativos à dimensão Tangibilidade, o G4, “O material de apoio ao serviço prestado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, revistas, são atualizados e possuem bom estado de conservação”, demonstrando que os coordenadores e professores precisam melhorar em responder as expectativas dos alunos quanto à material. Esse resultado corrobora com o estudo de Silva et al. (2018), que identificaram como um dos principais pontos de insatisfação dos alunos.

Os demais itens dessa prioridade são, todos da dimensão Confiabilidade, G5, G6, G7 e G8, respectivamente, “Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos”; “Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura de maneira sincera resolvê-lo”, “Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade”; e “Sua instituição de ensino, mantém seus registros de forma correta, sem erros, facilitando e promovendo o seu acesso”; quanto a dimensão Presteza, o G9, “O pessoal administrativo e os professores da sua instituição de ensino prometem a você serviços nos prazos que eles conseguem cumprir”; referentes a dimensão Segurança, os itens G13, G14 e G16, “As informações passadas por professores e

peçoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade”, “Você se sente seguro em relaoo com a sua instituição de ensino” e “O peçoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funoes”; e quanto à dimensão Empatia, os itens G20 e G21, “Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestao de serviços”; e “O peçoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestao de serviços”.

Os outros itens com valores médios entre o primeiro e o segundo quartil tem prioridade média, são os elementos da instituição que não precisam ser modificados, já contribuem para um nível de satisfaoo positiva, onde foi observado que não se encontra apenas a dimensão Confiabilidade, para as demais dimensoes foi encontrado os itens, G3, referente a dimensão Tangibilidade, que é “O peçoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino se apresentam (vestimenta, asseio, higiene peçoal, etc) de forma adequada à sua posioo”, os G10, G11 e G12, da dimensão Presteza, sendo eles, respectivamente, “O peçoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento”, “O peçoal administrativo e os professores estão sempre com boa vontade em ajudar” e “O peçoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino sempre esclarecem suas dúvidas”, o G15, referente a dimensão Segurança, que afirma que “O peçoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados” e os G17, G18, G19 e G22, da dimensão Empatia, sendo eles, respectivamente, “Você recebe atendimento individualizado pelo peçoal administrativo e professores em sua instituição de ensino”, “Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos”, “Sua instituição de ensino está focada em sua prestao de serviços” e “Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas”. Tem ainda os itens de prioridade baixa, que apresentam valores menores que o primeiro quartil, o que não foi encontrado nenhum valor desse, entre os alunos.

Quadro 4: Classificaoo por cores das médias quanto a prioridade do desempenho da qualidade do serviço a partir do teste de quartil entre os colaboradores do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

DQ	E18	P10	T3	P12	E17	E22	E20	S15	S16	S13	P11	E21	P9	E19	C6	C7	S14	C8	T1	T4	T2	C5
G	0,24	0,39	0,73	0,73	0,77	0,88	0,89	0,92	0,98	1,02	1,04	1,08	1,12	1,18	1,2	1,24	1,24	1,39	1,63	1,69	1,75	1,96
1o quartil: 0,45 2o quartil: 1,09 3o quartil: 1,82																						

Legenda: DQ – DimensooQuestoo, G – valor médio do gap.

Para a amostra dos colaboradores do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto, os itens prioritários e de maior impacto crítico, cujo valor médio apresentou maior que o terceiro quartil, foi o G5, o qual pertence a dimensão Confiabilidade, deve ser aprimorado quanto a “Quando

sua instituição de ensino promete fazer algo em certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos”. Os itens de prioridade alta, que apresentaram valores entre o segundo e o terceiro quartil, não precisam ser gerenciados ou desenvolvidos de forma urgente, mas serem revistos, quanto à, G1, G2 e G4, para a dimensão Tangibilidade, sendo eles, respectivamente, “Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, por exemplo”, “As instalações de sua instituição de ensino são conservadas” e “O material de apoio ao serviço prestado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, revistas, são atualizados e possuem bom estado de conservação”; G6, G7 e G8, da dimensão Confiabilidade, precisam ser adequados quanto à, respectivamente, “Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura de maneira sincera resolvê-lo”, “Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade” e “Sua instituição de ensino, mantém seus registros de forma correta, sem erros, facilitando e promovendo o seu acesso”; da dimensão Presteza, apenas o G9, precisa de melhorias, sendo ele, “O pessoal administrativo e os professores da sua instituição de ensino prometem a você serviços nos prazos que eles conseguem cumprir”; G14, relativo a dimensão Segurança, “Você se sente seguro em relação com a sua instituição de ensino”; e para a dimensão Empatia, o item G19, precisa ser melhorado quanto à, “Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços”.

Os itens com valores médios entre o primeiro e o segundo quartil, não precisam ser modificados, pois já estão contribuindo para uma satisfação positiva para o ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto, são, G3, referente a dimensão Tangibilidade, que é “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino se apresentam (vestimenta, asseio, higiene pessoal, etc) de forma adequada à sua posição”, G11 e G12, da dimensão Presteza, que são, respectivamente, “O pessoal administrativo e os professores estão sempre com boa vontade em ajudar” e “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino sempre esclarecem suas dúvidas”, G13, G15 e G16, referentes a dimensão Segurança, que afirmam que, respectivamente, “As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade”, “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados” e “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções” e os G17, G20, G21 e G22, da dimensão Empatia, sendo eles, respectivamente, “Você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo e professores em sua instituição de ensino”, “Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços”, “O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços” e “Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas”. Tem ainda os itens de

prioridade baixa, que são aqueles em que os respondentes, no caso os colaboradores, estão encantados, e por isso podem constituir como pontos de referência da instituição, eles apresentam valores menores que o primeiro quartil, e foram o G10, da dimensão Presteza, “O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento” e o G18, referente a dimensão Empatia, “Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos”.

7. CONCLUSÃO

A mensuração da qualidade no setor da educação serve como um instrumento de medida da realidade e mecanismo de melhoria dos serviços, pois apura e busca a adequação dos mesmos à satisfação dos consumidores finais. Diante deste fato, a prestação de serviços de qualidade é essencial para o crescimento e fundamentação legal de escolas. Contudo nas instituições de educação profissional essa busca assume papel de atenção, devido à descentralização e ao crescimento do número dessas instituições, com aumento de vagas e cursos ofertados, lembrando que a prestação de serviços educacionais depende de uma estrutura pedagogicamente competente e politicamente comprometida com um projeto educativo de mudança social.

Dessa forma, este trabalho buscou-se analisar, por meio do instrumento SERVQUAL adaptado, a percepção dos discentes e colaboradores do ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto, da cidade de Catalão (GO), quanto à qualidade dos serviços e do ensino prestado pela instituição. Buscou-se discutir as visões dos atores envolvidos no processo desse tipo de prestação de serviços, o diagnóstico com apoio do SERVQUAL sugere ações pontuais de melhoria na qualidade, na eficiência e na acessibilidade na prestação dos serviços educacionais.

Para tanto, a amostra contou com 406 questionários, sendo 203 respondentes, observando-se que entre os alunos a maioria fazem tecnólogo, estudam no período noturno são do gênero feminino, com idade entre 30 a 40 anos, solteiros, com uma renda de 1,1 a 3 salários mínimos, ocupação profissional de 40h semanais, não trabalham na área do curso de formação, já estudaram em escola pública, repetiram de ano e fizeram o ensino médio em escolas estaduais, tem casa própria e computador em casa, quase todos tem acesso à internet, não possuem auxílio do governo, apresentam um bom relacionamento familiar e vão de carro e/ou moto para o ITEGO - Aguinaldo de Campos Netto.

Para os servidores, a maioria são professores, mulheres, com 26 a 32 anos, são casados, tem de 1 a 3 anos que trabalham no ITEGO – Aguinaldo de Campos Netto, formação em gestão, já estudaram em escola pública, tem experiência de 1 a 3 anos em gestão, com especialização e não tem formação técnica. Quanto aos *gaps* das dimensões de qualidade, verificou-se que todas as variáveis apresentaram *gaps* positivos, isto é, estão insatisfeitos. Na média geral, a percepção da qualidade dos serviços mostrou que o desempenho da instituição não está de acordo com as expectativas dos respondentes.

As dimensões que mais se destacaram foram a Tangibilidade com pior avaliação entre os alunos, a Confiabilidade para os colaboradores e a Presteza foi a que mais apresentou-se

compatível com as expectativas, apresentando o menor *gap* para todos os atores da pesquisa. Foi verificado que algumas diferenças de percepções podem ser trabalhadas e que elas as vezes se diferem, totalmente ou parcialmente, entre os atores envolvidos, os dados analisados também apontaram itens prioritários a serem melhorados.

Diante dos resultados encontrados, pode-se gerar ainda mais discussões, desta forma, como qualquer outra pesquisa, essa também encontrou algumas limitações, uma das principais foi relativa ao caráter quantitativo, que não traz o reconhecimento das causas dos fenômenos categorizados. Sendo assim, para futuros estudos, recomendam-se uma análise de cunho qualitativo, para um melhor entendimento dos aspectos críticos levantados. Em termos gerenciais, os resultados podem ser úteis para os gestores da instituição, no sentido de facilitar o processo de tomada de decisões, visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, Laís; AMARAL, Valéria; SANTOS, Ana. Uma Adaptação do Modelo SERVQUAL para Mensuração da Qualidade de Serviços Internos sob a Perspectiva dos Colaboradores: Um Estudo De Caso em Uma Instituição De Ensino Federal. **Anais do SIMPOI**. 2016.

ANDRADE, Gustavo; MIGUEL, Marcelo. Métrica Servqual Aplicada Num Curso Pós-Médio: Aferição Da Confiabilidade, Segurança e Aspectos Tangíveis Em Um Curso De Especialização Técnica. **Congresso Internacional de Educação e Tecnologias e Encontro de Pesquisadores em Educação à Distância**. 2018.

ANDRADE, Márcio Silva. **Percepção da qualidade da educação de um curso superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: o emprego da escala SERVQUAL**. 2015. 132 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Organizacional) - Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2015.

APPOLINÁRIO, Fábio. **Dicionário de metodologia científica: um guia para a produção do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2004.

BABBIE, Earl. **Métodos de Pesquisas de Survey**. 1999. Belo Horizonte: Editora UFMG.

BRASIL. **Constituição Federal do Brasil**. Brasília-DF: Senado, 1988.

_____. **Lei nº 13.005**, de 25 de junho de 2014. Aprova o Plano Nacional de Educação - PNE e dá outras providências. Brasília. Dez. 2014.

_____. **Lei nº 9394**, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília. Dez., 1996.

DELUIZ, Neise. **A globalização econômica e os desafios à formação profissional**. Boletim Técnico do SENAC. V. 30. 2017.

DRUCKER, Peter; HESSELBEIN, Frances; KUHL, Joan. **Peter Drucker's Five Most Important Questions**. 1 ed. Profit Editorial. 2016.

FERNANDES, Alice; REMUSS, Rejane; CAMARGO, Maria; MOTTA, Marta; MALAFAIA, Guilherme. Qualidade em serviços: percepção discente baseada no modelo SERVQUAL. **Rev. Elet. Gestão e Serviços**. V. 8, n. 2, jul/dez. 2017.

FERREIRA, L. H. **Educação estética e prática docente: exercício de sensibilidade e formação**. Tese (Doutorado) – Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, 2014.

GALVÃO, Laila; SADOYAMA, Adriana. Avaliação da expectativa e percepção da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva de gestores, professores e estudantes de um instituto federal do estado de Minas Gerais (MG). **Revista EDaPECI**. São Cristóvão (SE), v.17. n. 2, p. 131-143 mai./ago. 2017.

GERHARDT, Tatiana Engel *et al.* **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GOMES, Maria; SADOYAMA, Adriana. Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados em Escolas Públicas de Ensino Fundamental e Médio de Paracatu/MG. **Humanidades & Tecnologia Em Revista (FINOM)**, vol. 16- Jan- Dez. 2019.

HORA, H. R. M.; MOURA, L. A. T.; VIEIRA, G. B. S. Análise da qualidade de serviços de um shopping center na percepção dos clientes internos. **Revista Produção e Engenharia**, v. 2, n. 2, p. 126-138, 2017.

LDB. **Lei de diretrizes e bases da educação nacional**. – 2. ed. – Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2018. 58 p.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MEC; INEP. **Indicadores da qualidade na educação/Ação Educativa**. Unicef, PNUD. – São Paulo, 2004.

MELO, Fabiano; MUNIZ, Emerson. Aplicação do modelo SERVQUAL na análise da qualidade de serviços contábeis. **Brazilian Journal of Production Engineering**, São Mateus, Vol. 3, Nº 2, p. 01-17. 2017.

MENEZES, Nayra; ABRANTES, Lucia; NETO, Olímpio; NEPOMUCENO, Denise. Aplicação do Modelo SERVQUAL para Medir a Qualidade Dos Serviços Prestados por uma Empresa de Locação de Máquinas. **XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão & III Inovarse**. 29 e 30 de setembro. 2016.

OBSERVATÓRIO DO PNE. **Meta 11: Educação Profissional**. Disponível em: www.observatoriodopne.org.br.

PACHECO, Iram; MESQUITA, José; DIAS, Alexandre. Qualidade Percebida e Satisfação dos Alunos da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. **Revista Gestão & Tecnologia**. V. 15. 2015.

PARASURAMAM, A.; ZEITHAML, Valarie; BERRY, Leonard. 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 Marketing**, v. 64, p. 12-40, 1988.

PETEROSI, Helena. **Subsídios ao estudo da Educação Profissional e Tecnológica**. São Paulo: Ceeteps, 2014. 80 p.

RAMOS, Marise. **História e política da educação profissional**. Volume V, 1 ed. Coleção Formação Pedagógica. Curitiba: IFPR. 121 p. 2014.

ROGOWSKI, Caio; TINOCO, Maria. Avaliação de gaps na percepção de qualidade entre gestores e clientes de serviços de autoatendimento online. **Ingeniería Industrial - Actualidad y Nuevas Tendencias**. Año 11, Vol. VI, N° 20. 2018.

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

SANTANA, Thaís; MOURA, Thaysa; COSTA, Larissa; VASCONCELOS, Cleiton. Análise do desempenho das companhias aéreas brasileiras através da escala SERVQUAL. **GEPROS – Gestão da Produção, Operações e Sistemas**. Bauru, ano 13, n. 1, jan-mar, p. 105-121. 2018.

SILVA, Maria; SILVA, Mikaela; SILVA, Polyandra; SANTOS, Ramon. Aplicação da ferramenta SERVQUAL: a influência do perfil do cliente na percepção da qualidade. **Revista Gestão Industrial**, Curitiba, v. 12, n. 2, p. 221-236, 2016.

_____. Escala SERVQUAL e Percepção de Qualidade de Ensino dos Discentes: uma Aplicação em um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia. **Revista Unifamma**. V. 17. 2018.

TÉBOUL, James. **A era dos serviços: uma nova abordagem de gerenciamento**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora Ltda, 1999.

TOMAZONI, Andréia; ROCHA, Patrícia; KUSAHARA, Denise; SOUZA, Ana; MACEDO, Taise. Avaliação da cultura de segurança do paciente em terapia intensiva neonatal. **Texto & Contexto Enfermagem**. v.24. n.1. 2015.

WEGNER, Roger; GODOY, Leoni; COSTA, Vania; CAMFIELD, Claudio. Melhoria dos serviços prestados: aplicação do SERVQUAL relacionada aos 4 P's de serviços. **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**, Florianópolis, SC, Brasil, v. 7, n. 13, p. 83-102. 2015.

ANEXOS

ANEXO A



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Avaliação da qualidade de serviços educacionais em uma instituição de educação profissional de Catalão GO

Pesquisador: ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA

Área Temática:

Versão: 4

CAAE: 01216218.9.0000.8409

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIAS

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.287.539

Apresentação do Projeto:

O presente relato refere-se à avaliação das pendências respondidas pela responsável pela pesquisa “Avaliação da qualidade de serviços educacionais em uma instituição de educação profissional de Catalão GO”, em sua quarta versão, atendendo às pendências informadas no parecer 3.066.603. Sob a responsabilidade da mestranda em Gestão Organizacional na UFG/RC Elcimara Rabelo de Oliveira e corresponsabilidade da Orientadora, a Profa. Dra. Adriana Santos Prado Sadoyama e do Co-orientador, Prof. Dr. Geraldo Sadoyama Leal, a presente pesquisa resume-se assim: “A busca crescente por qualificação profissional antes ou até mesmo enquanto estudantes estão na faculdade têm sido uma forma dos mesmos conseguirem um emprego e se manterem financeiramente inseridos no mercado de trabalho brasileiro. Diante dessa realidade e preocupação com o público que busca se qualificar profissionalmente é que esse projeto de pesquisa pretende avaliar as percepções e expectativas quanto a qualidade de serviços educacionais prestados por uma instituição de Educação Profissional na cidade de Catalão GO, o Instituto Tecnológico do Estado de Goiás – ITEGO Aginaldo de Campos Netto, sendo aplicado o Modelo Escala Service Quality (SERVQUAL), desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), coletados dados no período de maio à junho de 2019, dos estudantes, professores e gestores, por meio da aplicação de questionários estruturados, adaptados à referida escala, com questões fechadas, definidas pela pesquisadora, para análise dos resultados obtidos por meio da referida pesquisa, sendo os resultados apresentados posteriormente a equipe gestora a título de

Endereço: Av Dr Lamartine Pinto de Avelas, nº 1120, Setor Universitário
Bairro: LOTEAMENTO VILA CHAUD **CEP:** 75.704-020
UF: GO **Município:** CATALAO
Telefone: (64)3441-7609 **E-mail:** cep.rc.ufg@gmail.com

Continuação do Parecer: 3.287.539

conhecimento e continuidade de pesquisas, caso haja interesse por parte da referida instituição. O trabalho possui caráter exploratório, tendo como objetivo a pesquisa descritiva, de natureza aplicada e com abordagem quantitativa, sendo utilizada uma amostra probabilística representativa dos atores envolvidos nas modalidades de cursos ofertados pelo ITEGO Aguinaldo de Campos Netto. Espera-se que os resultados obtidos possam servir como significativos indicadores para equipe gestora, visto que pretende-se identificar as potencialidades, as fraquezas e os aspectos críticos que poderão ser priorizados na busca pela qualidade dos serviços educacionais prestados pelo referido instituto, oferecendo uma opção de ferramenta de identificação das áreas que necessitam de melhorias e possibilitando um norteamento para os futuros planejamentos institucionais e subsídios para a tomada de decisões estratégicas, táticas e operacionais."

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

"O presente projeto de pesquisa tem o propósito de avaliar as percepções e expectativas dos estudantes, professores e gestores, por meio do Modelo Escala SERVQUAL, sobre a qualidade dos serviços educacionais prestados por uma instituição de educação profissional de Catalão GO, Instituto Tecnológico do Estado de Goiás – ITEGO Aguinaldo de Campos Netto.

Objetivo Secundário:

De modo mais específico pretende-se com esse projeto de pesquisa:

- Entender as percepções e expectativas dos professores e demais colaboradores que atuam na Educação Profissional acerca dos serviços educacionais prestados pela instituição Instituto Tecnológico do Estado de Goiás ITEGO Aguinaldo de Campos Netto;
- Entender as percepções e expectativas dos estudantes matriculados e frequentes nos cursos nas modalidades de Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores (FIC) e qualificação profissional, dos cursos técnicos de nível médio (Presencial e EAD) e dos cursos."

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

O protocolo, nesta versão ora relatada, informa que os riscos possivelmente decorrentes da pesquisa são: "Por se tratar de uma pesquisa envolvendo seres humanos, podemos mencionar como possibilidade de riscos, a identificação dos sujeitos respondentes dos questionários aplicados para levantamento dos dados necessários para análise, no entanto, a pesquisadora tomará todos os cuidados necessários para que não haja NENHUMA hipótese de identificação, uma

Endereço: Av Dr Lamartine Pinto de Avelas, nº 1120, Setor Universitário
Bairro: LOTEAMENTO VILA CHAUD CEP: 75.704-020
UF: GO Município: CATALAO
Telefone: (64)3441-7609 E-mail: cep.rc.ufg@gmail.com

Continuação do Parecer: 3.287.539

vez que serão criados códigos alfa numéricos para citar os depoimentos dos participantes no decorrer da transcrição da análise dos dados. Nesse sentido, haverá o compromisso da pesquisadora com o sigilo absoluto de suas identidades, conforme declarado no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) assinado e arquivado por tempo de 5 anos em arquivo pessoal da pesquisadora, sendo que se houver interesse em expandir a pesquisa dos dados para além dos objetivos dessa pesquisa, novos TCLEs deverão ser aprovados e aplicados futuramente. Para minimizar os riscos citados anteriormente serão tomadas medidas cautelosas no processo de abordagem aos respondentes dos questionários estruturados e adaptados ao Modelo Escala SERVQUAL, sendo essa abordagem feita única e exclusivamente pela própria pesquisadora responsável por esse projeto de pesquisa." Corroboramos que estas informações referem-se a direitos dos participantes da pesquisa.

A pesquisadora informa que "Além disso, podem ocorrer riscos relacionados ao desconforto emocional, intimidação, angústia, insatisfação, irritação, algum mal-estar físico, psíquico, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual frente aos questionários". Caso tais riscos ocorram, a pesquisadora informa que "os participantes poderão interromper a sua participação, em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer dano e punição", o que ratificamos ser um direito do participante. Ao fim deste item, a pesquisadora informa que "Será garantido ao participante o encaminhamento ao profissional da saúde, caso algum risco lhe seja acometido, seja ele físico, moral ou psicológico".

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O presente protocolo refere-se à apresentação de resposta às pendências informadas no Parecer 3.066.603. A pesquisadora responsável atendeu às pendências refazendo arquivos do projeto, Informações básicas e TCLE, adequação do calendário, carta de declaração se comprometendo a iniciar a pesquisa após a aprovação do CEP. A pesquisadora informou (no TCLE, arquivo do Projeto, Informações básicas geradas na Plataforma) quais os procedimentos serão adotados para atender os participantes, em caso de ocorrência de riscos, no entanto, manteve informações sobre direitos e formas de esclarecer o consentimento no item riscos e benefícios no documento "PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1235962%20(5).pdf".

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Nesta versão, a pesquisadora apresentou os seguintes documentos:

1)Vs06_Projeto_Elcmara_Modificado.pdf, com as adequações sobre riscos e meios de minimizá-

Endereço: Av Dr Lamartine Pinto de Avelas, nº 1120, Setor Universitário

Bairro: LOTEAMENTO VILA CHAUD **CEP:** 75.704-020

UF: GO **Município:** CATALAO

Telefone: (64)3441-7609

E-mail: cep.rc.ufg@gmail.com

Continuação do Parecer: 3.287.539

los;

2) "PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1235962%20(5).pdf", com os ajustes sobre riscos e meios de minimizá-los, ressaltando que repetiu-se direitos dos participantes como forma de minimizar riscos (como descrito no item acima) - nesse sentido, sugere-se que todo o trecho "Por se tratar de uma pesquisa envolvendo seres humanos, podemos mencionar como possibilidade de riscos, a identificação dos sujeitos respondentes dos questionários aplicados para levantamento dos dados necessários para análise, no entanto, a pesquisadora tomará todos os cuidados necessários para que não haja NENHUMA hipótese de identificação, uma vez que serão criados códigos alfa numéricos para citar os depoimentos dos participantes no decorrer da transcrição da análise dos dados. Nesse sentido, haverá o compromisso da pesquisadora com o sigilo absoluto de suas identidades, conforme declarado no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) assinado e arquivado por tempo de 5 anos em arquivo pessoal da pesquisadora, sendo que se houver interesse em expandir a pesquisa dos dados para além dos objetivos dessa pesquisa, novos TCLEs deverão ser aprovados e aplicados futuramente.

Para minimizar os riscos citados anteriormente serão tomadas medidas cautelosas no processo de abordagem aos respondentes dos questionários estruturados e adaptados ao Modelo Escala SERVQUAL, sendo essa abordagem feita única e exclusivamente pela própria pesquisadora responsável por esse projeto de pesquisa" seja transposto para a descrição de como a pesquisadora aplicará o instrumento de coleta aos participantes (metodologia) e direitos do participante.

3)"TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE", com os ajustes solicitados pelo último parecer como: informação de riscos (e forma de minimizá-los, se ocorrerem) e benefícios, box para assinatura rubricada e informações sobre como os resultados serão encaminhados à instituição, quando serão aplicados os instrumentos de coleta (entre maio e julho de 2019), correção da informação do contato telefônico do CEP da UFG/RC.

Neste documento, sugere-se explicitar que o trecho: "Por se tratar de uma pesquisa envolvendo seres humanos, podemos mencionar como possibilidade de riscos, a identificação dos sujeitos respondentes dos questionários aplicados para levantamento dos dados necessários para análise, no entanto, tomaremos todos os cuidados necessários para que não haja NENHUMA hipótese de identificação, uma vez que serão criados códigos alfa numéricos para citar os depoimentos dos participantes no decorrer da transcrição da análise dos dados. Nesse sentido, haverá o compromisso da pesquisadora com o sigilo absoluto de suas identidades, conforme declarado no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) assinado e arquivado por tempo de 5 anos em

Endereço: Av Dr Lamartine Pinto de Avelas, nº 1120, Setor Universitário
Bairro: LOTEAMENTO VILA CHAUD **CEP:** 75.704-020
UF: GO **Município:** CATALAO
Telefone: (64)3441-7609 **E-mail:** cep.rc.ufg@gmail.com

Continuação do Parecer: 3.287.539

arquivo pessoal da pesquisadora, sendo que se houver interesse em expandir a pesquisa dos dados para além dos objetivos dessa pesquisa, novos TCLEs deverão ser aprovados e aplicados futuramente. Para minimizar tais riscos serão tomadas medidas cautelosas no processo de abordagem aos respondentes dos questionários estruturados e adaptados ao Modelo Escala SERVQUAL, sendo essa abordagem feita única e exclusivamente pela própria pesquisadora responsável por esse projeto de pesquisa." em direitos dos participantes e metodologia de esclarecimento e aplicação do TCLE. No mesmo item do TCLE [1.3] estão as informações sobre riscos, especificamente o excerto "Além disso, podem ocorrer riscos relacionados ao desconforto emocional, intimidação, angústia, insatisfação, irritação, algum mal-estar físico, psíquico, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual frente aos questionários. Contudo, caso isso ocorra, fique à vontade em interromper a sua participação, em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer dano e punição. Será garantido ao participante o encaminhamento ao profissional da saúde, caso algum risco lhe seja acometido, seja ele físico, moral ou psicológico." seja transposto para formas de aplicar o instrumento de pesquisa/direitos do participante;

4) "Carta de Resposta às Pendências", com destaque pontual de que pendências e em que passagens de que documentos foram atendidas;

5) "Carta de declaração", em que a pesquisadora responsável e demais pesquisadores (orientadora Adriana dos Santos Prado Sadoyama e coorientador Geraldo Sadoyama Leal) se comprometem a cumprir as resoluções 466/96 e 510/2016 e que a pesquisa ainda não foi iniciada e que o será após a aprovação pelo CEP/UFG/RC.

Recomendações:

Recomenda-se à pesquisadora separar (de forma a distinguir) os direitos dos participantes/forma de aplicar o instrumento de coleta das informações sobre os riscos, tanto no TCLE quanto no documento "PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1235962%20(5).pdf", como considerado no item acima.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O presente protocolo, nesta versão em relato, atendeu às pendências pontuadas no parecer 3.066.603, tendo encaminhado novos documentos com os ajustes sugeridos.

Considerações Finais a critério do CEP:

Informamos que o Comitê de Ética em Pesquisa da UFG/Regional Catalão (CEP/UFG/RC) considera o presente protocolo APROVADO, o mesmo foi considerado em acordo com os princípios éticos vigentes. Reiteramos a importância deste Parecer Consubstanciado, e lembramos que o(a)

Endereço: Av Dr Lamartine Pinto de Avelas, nº 1120, Setor Universitário

Bairro: LOTEAMENTO VILA CHAUD **CEP:** 75.704-020

UF: GO **Município:** CATALAO

Telefone: (64)3441-7609

E-mail: cep.rc.ufg@gmail.com

Continuação do Parecer: 3.287.539

pesquisador(a) responsável deverá encaminhar ao CEP/UFG/RC o Relatório Final baseado na conclusão do estudo e na incidência de publicações decorrentes deste, de acordo com o disposto na Resolução CNS no. 466/12 e suas complementares no. 510/16 ou no. 580/18. O prazo para entrega do Relatório é de até 30 dias após o encerramento da pesquisa, previsto para 30/11/2019.

OBS.: O CEP/UFG/RC LEMBRA QUE QUALQUER MUDANÇA NO PROTOCOLO DEVE SER INFORMADA IMEDIATAMENTE AO CEP, NA FORMA DE EMENDA, PARA FINS DE ANÁLISE E APROVAÇÃO DA MESMA.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1235962.pdf	08/04/2019 16:20:30		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Vs03_TCLE_Elcimara_Modificado.pdf	08/04/2019 16:19:33	ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Vs06_Projeto_Elcimara_Modificado.pdf	08/04/2019 16:19:21	ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA	Aceito
Outros	Carta_Resp_Pend_Elcimara.pdf	08/04/2019 16:17:05	ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Declaracao_Elcimara.pdf	08/04/2019 16:16:42	ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Vs05_Elcimara_Proposta_de_projeto_de_pesquisa.pdf	23/03/2019 15:06:00	ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Vs02_TCLE_Elcimara.pdf	23/03/2019 15:02:02	ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA	Aceito
Outros	Carta_de_Encaminhamento_Parecer3191480.pdf	23/03/2019 14:59:03	ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Vs02_Termo_de_Compromisso_com_orientadores.pdf	23/03/2019 14:55:30	ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA	Aceito
Recurso Anexado pelo Pesquisador	Questionarios_ITEGO.pdf	10/10/2018 18:21:04	ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA	Aceito
Declaração de Instituição e	CartaDeAnuencia_ITEGO.pdf	09/10/2018 16:44:01	ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA	Aceito

Endereço: Av Dr Lamartine Pinto de Avelas, nº 1120, Setor Universitário

Bairro: LOTEAMENTO VILA CHAUD **CEP:** 75.704-020

UF: GO **Município:** CATALAO

Telefone: (64)3441-7609

E-mail: cep.rc.ufg@gmail.com

Continuação do Parecer: 3.287.539

Infraestrutura	CartaDeAnuencia_ITEGO.pdf	09/10/2018 16:44:01	ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA	Aceito
Folha de Rosto	FolhaDeRostoAssinada_Elcmara.pdf	09/10/2018 16:29:11	ELCIMARA RABELO DE OLIVEIRA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

CATALAO, 26 de Abril de 2019

**Assinado por:
Adriana Freitas Neves
(Coordenador(a))**

Endereço: Av Dr Lamartine Pinto de Avelas, nº 1120, Setor Universitário	
Bairro: LOTEAMENTO VILA CHAUD	CEP: 75.704-020
UF: GO	Município: CATALAO
Telefone: (64)3441-7609	E-mail: cep.rc.ufg@gmail.com

ANEXO B

ESCALA SERVQUAL ADAPTADA ESTUDANTE EXPECTATIVA

Avaliação da Qualidade de Serviços Educacionais em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO

Prezado aluno.

Você/Sr./Sra. está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa para levantar alguns aspectos sobre a sua expectativa quanto a qualidade dos serviços educacionais prestados em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO – Instituto Tecnológico do Estado de Goiás ITEGO Aguinaldo de Campos Neto. Esta pesquisa é puramente acadêmica e seus dados servirão de subsídios para elaboração de uma dissertação de mestrado profissional em Gestão Organizacional oferecido pela Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão. Nesse sentido, gostaria de contar com sua participação, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos entrevistados e que as informações individuais serão resguardadas. Comprometemo-nos com o sigilo e a lisura no processo de pesquisa. As informações serão trabalhadas todas de forma agregada. É essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com toda a sinceridade. Apenas os pesquisadores terão acesso aos dados, garantindo assim a confidencialidade das respostas. Inclusive, este questionário não traz o campo para que seja identificado o seu nome justamente para lhe dar total liberdade de resposta e manutenção do sigilo. Você poderá abandonar a pesquisa a qualquer momento sem prejuízo algum e levará em média 20 minutos para responder às perguntas.

Dados Sociodemográficos

1. **Gênero:**
 Feminino Masculino
2. **Idade:**
 18 a 21 anos 22 a 29 anos 30 a 40 anos 41 anos ou mais
3. **Estado Civil:**
 Solteiro Casado Divorciado União Estável
4. **Renda:**
 Até 1 salário mínimo De 1,1 à 3,0 salários mínimos De 3,1 à 5,0 salários mínimos
 Acima de 5,1 salários mínimos
5. **Ocupação:**
 Não possui trabalho remunerado Trabalho eventual Sim. Até 20 horas semanais
 Sim. 30 horas semanais Sim. 40 horas semanais Sim. Acima de 40 horas
6. **Trabalha na área de atuação do curso?**
 Sim Não
7. **Já estudou em escola pública antes?**
 Sim Não
8. **Já repetiu algum ano escolar?**
 Sim Não
9. **Fez o Ensino Fundamental e Médio em:**
 Escola pública municipal Escola pública estadual Escola pública federal
 Escola conveniada Escola particular
10. **A família possui casa própria?**
 Sim Não
11. **Possui computador em casa?**
 Sim Não
12. **Possui acesso à internet?**
 Sim Não
13. **Recebe algum tipo de auxílio do governo?**
 Sim Não

14. Possui bom relacionamento familiar?

- Sim Não

15. Qual o meio de transporte utiliza para vir para a escola?

- Utilizo carro e/ou moto próprio para vir estudar Utilizo ônibus e/ou van para vir estudar
 Utilizo taxi e/ou moto taxi para vir estudar Utilizo carona para vir estudar
 Utilizo bicicleta para vir estudar Venho a pé para a escola

Responda as questões a seguir atribuindo o seu grau de importância, numa escala de 7 à 1

Nesta escala, os extremos vão de medíocre (discordo totalmente) à excelente (concordo totalmente). Marque a única alternativa que melhor condiz com sua opinião.

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

Pensando na qualidade da prestação de serviços educacionais, solicito gentileza avaliar os aspectos listados a seguir:

a) Tangibilidade

1. Excelentes instituições de ensino precisam oferecer equipamento modernos, como equipamentos de laboratório, por exemplo.

7 6 5 4 3 2 1

2. As instalações da instituição de ensino precisam ser conservadas.

7 6 5 4 3 2 1

3. Os servidores de excelentes instituições de ensino precisam apresentar-se (vestimenta, asseio, higiene pessoal, etc) de acordo com a sua posição.

7 6 5 4 3 2 1

4. O material de apoio ao serviço prestado como impressos, provas, revistas, precisam ter boa aparência e serem atualizados.

7 6 5 4 3 2 1

b) Confiabilidade

5. Excelentes instituições de ensino, quando prometem fazer algo em certo período de tempo, devem cumprir rigorosamente esses prazos.

7 6 5 4 3 2 1

6. Quando um aluno tem um problema, as excelentes instituições de ensino devem ser solidárias a apoiá-lo de todas as formas possíveis.

7 6 5 4 3 2 1

7. Os serviços prestados por excelentes instituições de ensino devem passar confiabilidade para a sociedade.

7 6 5 4 3 2 1

8. Excelentes instituições de ensino deveriam manter seus registros de forma correta, facilitando e promovendo o acesso do aluno aos seus registros.

7 6 5 4 3 2 1

e) Presteza

9. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino prometem aos alunos serviços nos prazos que eles são capazes de cumprir.

7 6 5 4 3 2 1

10. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino devem demonstrar disponibilidade imediata para o atendimento.

7 6 5 4 3 2 1

11. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino devem sempre ser solícitos em ajudar os alunos.

7 6 5 4 3 2 1

12. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino sempre deverão esclarecer as dúvidas dos alunos de maneira imediata.

7 6 5 4 3 2 1

d) Segurança

13. As informações passadas por funcionários de uma excelente instituição de ensino devem possuir credibilidade.

7 6 5 4 3 2 1

14. Os estudantes de excelentes instituições de ensino se sentem seguros em suas relações com a instituição.

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

e) Empatia

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

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

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

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

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

Tangibilidade Empatia Presteza Segurança Confiabilidade

g) Você indicaria a instituição de ensino de referência para seus amigos e familiares?

Sim Não

h) Qual a sua expectativa de qualidade geral dos serviços prestados pela instituição?

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

i) Qual a sua expectativa de qualidade geral dos serviços prestados pelos professores?

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

j) Qual a sua expectativa de qualidade geral dos serviços prestados pelos servidores administrativos?

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

k) Qual a sua expectativa de qualidade geral dos serviços prestados pelos gestores?

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

Obrigado pela participação!

ANEXO C

ESCALA SERVQUAL ADAPTADA ESTUDANTE PERCEPÇÃO

Avaliação da Qualidade de Serviços Educacionais em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO

Prezado aluno.

Você/Sr./Sra. está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa para levantar alguns aspectos sobre a sua percepção quanto a qualidade dos serviços educacionais prestados em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO – Instituto Tecnológico do Estado de Goiás ITEGO Aguinaldo de Campos Neto. Esta pesquisa é puramente acadêmica e seus dados servirão de subsídios para elaboração de uma dissertação de mestrado profissional em Gestão Organizacional oferecido pela Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão. Nesse sentido, gostaria de contar com sua participação, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos entrevistados e que as informações individuais serão resguardadas. Comprometemo-nos com o sigilo e a lisura no processo de pesquisa. As informações serão trabalhadas todas de forma agregada. É essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com toda a sinceridade. Apenas os pesquisadores terão acesso aos dados, garantindo assim a confidencialidade das respostas. Inclusive, este questionário não traz o campo para que seja identificado o seu nome justamente para lhe dar total liberdade de resposta e manutenção do sigilo. Você poderá abandonar a pesquisa a qualquer momento sem prejuízo algum e levará em média 20 minutos para responder às perguntas.

Responda as questões a seguir atribuindo o seu grau de importância, numa escala de 7 à 1

Nesta escala, os extremos vão de medíocre (discordo totalmente) à excelente (concordo totalmente). Marque a única alternativa que melhor condiz com sua opinião.

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

Pensando na qualidade da prestação de serviços educacionais, solicito gentileza avaliar os aspectos listados a seguir:

a) Tangibilidade

1. Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratório, por exemplo.

7 6 5 4 3 2 1

2. As instalações de sua instituição de ensino são conservadas.

7 6 5 4 3 2 1

3. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino se apresentam (vestimenta, asseio, higiene pessoal, etc) de forma adequada à sua posição.

7 6 5 4 3 2 1

4. O material de apoio ao serviço prestado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, revistas, são atualizados e possuem bom estado de conservação.

7 6 5 4 3 2 1

b) Confiabilidade

5. Quando sua instituição ensina promete fazer algo em certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos.

7 6 5 4 3 2 1

6. Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura de maneira sincera resolvê-lo.

7 6 5 4 3 2 1

7. Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade.

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

8. Sua instituição de ensino, mantém seus registros de forma correta, sem erros, facilitando e promovendo o seu acesso.

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

c) Presteza

9. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem a você serviços nos prazos que eles conseguem cumprir.

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

10. O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante e período de atendimento.

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

11. O pessoal administrativo e as professores estão sempre com boa vontade em ajudar.

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

12. O pessoal administrativo e as professores de sua instituição de ensino sempre esclarecem as suas dúvidas.

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

d) Segurança

13. As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade.

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

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

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

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

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

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

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

e) Empatia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Tangibilidade Empatia Presteza Confiabilidade Segurança

g) Você indicaria a instituição de ensino de referência para seus amigos e familiares?

- Sim Não

h) Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pela instituição?

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

i) Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelos professores?

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

j) Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelos servidores administrativos?

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

k) Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelos gestores?

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

Obrigado pela participação!

ANEXO D

ESCALA SERVQUAL ADAPTADA SERVIDORES EXPECTATIVA

Avaliação da Qualidade de Serviços Educacionais em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO

Prezado Servidor,

Você/Sr./Sra. está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa para levantar alguns aspectos sobre a sua expectativa quanto a qualidade dos serviços educacionais prestados em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO – Instituto Tecnológico do Estado de Goiás ITEGO Aginaldo de Campos Neto. Esta pesquisa é puramente acadêmica e seus dados servirão de subsídios para elaboração de uma dissertação de mestrado profissional em Gestão Organizacional oferecido pela Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão. Nesse sentido, gostaria de contar com sua participação, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos entrevistados e que as informações individuais serão resguardadas. Comprometemo-nos com o sigilo e a lisura no processo de pesquisa. As informações serão trabalhadas todas de forma agregada. É essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com toda a sinceridade. Apenas os pesquisadores terão acesso aos dados, garantindo assim a confidencialidade das respostas. Inclusive, este questionário não traz o campo para que seja identificado o seu nome justamente para lhe dar total liberdade de resposta e manutenção do sigilo. Você poderá abandonar a pesquisa a qualquer momento sem prejuízo algum e levará em média 20 minutos para responder às perguntas.

Dados Sociodemográficos

1. **Gênero:**
 Feminino Masculino
2. **Idade:**
 18 a 25 anos 26 a 32 anos 33 a 40 anos 41 anos ou mais
3. **Estado Civil:**
 Solteiro Casado Divorciado
 União Estável Viúvo
4. **Tempo de instituição:**
 Menos de 1 Ano De 1 a 3 Anos De 4 a 5 Anos Mais de 5 Anos
5. **Possui formação na área de gestão?**
 Sim Não
6. **Já estudou em escola pública?**
 Sim Não
7. **Tempo de experiência em cargos de gestão:**
 Menos de 1 Ano De 1 a 3 Anos De 4 a 5 Anos Mais de 5 Anos
8. **Formação acadêmica:**
 Ensino médio completo Superior completo Especialização
 Mestrado Doutorado
9. **Possui formação técnica?**
 Sim Não
Se sim, qual curso? _____

Responda as questões a seguir atribuindo o seu grau de importância, numa escala de 7 à 1

Nesta escala, os extremos vão de medíocre (discordo totalmente) à excelente (concordo totalmente). Marque a única alternativa que melhor condiz com sua opinião.

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

Pensando na qualidade da prestação de serviços educacionais, solicito gentileza avaliar os aspectos listados a seguir:

a) Tangibilidade

1. Excelentes instituições de ensino precisam oferecer equipamento modernos, como equipamentos de laboratório, por exemplo.

7 6 5 4 3 2 1

2. As instalações da instituição de ensino precisam ser conservadas.

7 6 5 4 3 2 1

3. Os servidores de excelentes instituições de ensino precisam apresentar-se (vestimenta, asseio, higiene pessoal, etc) de acordo com a sua posição.

7 6 5 4 3 2 1

4. O material de apoio ao serviço prestado como impressos, provas, revistas, precisam ter boa aparência e serem atualizados.

7 6 5 4 3 2 1

b) Confiabilidade

5. Excelentes instituições de ensino, quando prometem fazer algo em certo período de tempo, devem cumprir rigorosamente esses prazos.

7 6 5 4 3 2 1

6. Quando um aluno tem um problema, as excelentes instituições de ensino devem ser solidárias a apoiá-lo de todas as formas possíveis.

7 6 5 4 3 2 1

7. Os serviços prestados por excelentes instituições de ensino devem passar confiabilidade para a sociedade.

7 6 5 4 3 2 1

8. Excelentes instituições de ensino deveriam manter seus registros de forma correta, facilitando e promovendo o acesso do aluno aos seus registros.

7 6 5 4 3 2 1

c) Presteza

9. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino prometem aos alunos serviços nos prazos que eles são capazes de cumprir.

7 6 5 4 3 2 1

10. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino devem demonstrar disponibilidade imediata para o atendimento.

7 6 5 4 3 2 1

11. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino devem sempre ser solícitas em ajudar os alunos.

7 6 5 4 3 2 1

12. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino sempre deverão esclarecer as dúvidas dos alunos de maneira imediata.

7 6 5 4 3 2 1

d) Segurança

13. As informações passadas por funcionários de uma excelente instituição de ensino devem possuir credibilidade.
- 7 6 5 4 3 2 1
14. Os estudantes de excelentes instituições de ensino se sentem seguros em suas relações com a instituição.
- 7 6 5 4 3 2 1
15. O pessoal administrativo e os professores de uma excelente instituição de ensino precisam ser corteses com os alunos.
- 7 6 5 4 3 2 1
16. O pessoal administrativo e os professores de uma excelente instituição de ensino precisam possuir conhecimentos técnicos necessários para o desempenho de suas funções.
- 7 6 5 4 3 2 1

e) Empatia

17. Excelentes instituições de ensino devem possuir condições de atendimento individualizado a seus alunos.
- 7 6 5 4 3 2 1
18. Excelentes instituições de ensino precisam ter horários de funcionamento adequados aos seus estudantes.
- 7 6 5 4 3 2 1
19. Excelentes instituições de ensino precisam estar focadas na prestação de serviços aos seus estudantes.
- 7 6 5 4 3 2 1
20. Excelentes instituições de ensino precisam ter professores focados na prestação de serviços aos seus estudantes.
- 7 6 5 4 3 2 1
21. Excelentes instituições de ensino precisam ter pessoal administrativo focado na prestação de serviços aos seus estudantes.
- 7 6 5 4 3 2 1
22. Excelentes instituições de ensino precisam atender demanda específicas de seus alunos.
- 7 6 5 4 3 2 1

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

- Tangibilidade Confiabilidade Presteza Segurança Empatia

g) Você indicaria a instituição de ensino de referência para seus amigos e familiares?

- Sim Não

h) Qual a sua expectativa de qualidade geral dos serviços prestados pela instituição?

- 7 6 5 4 3 2 1

i) Qual a sua expectativa de qualidade geral dos serviços prestados pelos professores?

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

j) Qual a sua expectativa de qualidade geral dos serviços prestados pelos servidores administrativos?

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

k) Qual a sua expectativa de qualidade geral dos serviços prestados pelos gestores?

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

Obrigado pela participação!

ANEXO E

ESCALA SERVQUAL ADAPTADA SERVIDORES PERCEPÇÃO

Avaliação da Qualidade de Serviços Educacionais em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO

Prezado Servidor,

Você/Sr./Sra. está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa para levantar alguns aspectos sobre a sua percepção quanto a qualidade dos serviços educacionais prestados em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO – Instituto Tecnológico do Estado de Goiás ITEGO Aguinaldo de Campos Neto. Esta pesquisa é puramente acadêmica e seus dados servirão de subsídios para elaboração de uma dissertação de mestrado profissional em Gestão Organizacional oferecido pela Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão. Nesse sentido, gostaria de contar com sua participação, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos entrevistados e que as informações individuais serão resguardadas. Comprometemo-nos com o sigilo e a lisura no processo de pesquisa. As informações serão trabalhadas todas de forma agregada. É essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com toda a sinceridade. Apenas os pesquisadores terão acesso aos dados, garantindo assim a confidencialidade das respostas. Inclusive, este questionário não traz o campo para que seja identificado o seu nome justamente para lhe dar total liberdade de resposta e manutenção do sigilo. Você poderá abandonar a pesquisa a qualquer momento sem prejuízo algum e levará em média 20 minutos para responder às perguntas.

Responda as questões a seguir atribuindo o seu grau de importância, numa escala de 7 à 1

Nesta escala, os extremos vão de medíocre (discordo totalmente) à excelente (concordo totalmente). Marque a única alternativa que melhor condiz com sua opinião.

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

Pensando na qualidade da prestação de serviços educacionais, solicito gentileza avaliar os aspectos listados a seguir:

a) Tangibilidade

1. Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratório, por exemplo.

7 6 5 4 3 2 1

2. As instalações de sua instituição de ensino são conservadas.

7 6 5 4 3 2 1

3. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino se apresentam (vestimenta, asseio, higiene pessoal, etc) de forma adequada à sua posição.

7 6 5 4 3 2 1

4. O material de apoio ao serviço prestado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, revistas, são atualizados e possuem bom estado de conservação.

7 6 5 4 3 2 1

b) Confiabilidade

5. Quando sua instituição ensina promete fazer algo em certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos.

7 6 5 4 3 2 1

6. Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura de maneira sincera resolvê-lo.

7 6 5 4 3 2 1

7. Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade.

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

8. Sua instituição de ensino, mantém seus registros de forma correta, sem erros, facilitando e promovendo o seu acesso.

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

c) Presteza

9. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem a você serviços nos prazos que eles conseguem cumprir.

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

10. O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante e período de atendimento.

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

11. O pessoal administrativo e as professores estão sempre com boa vontade em ajudar.

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

12. O pessoal administrativo e as professores de sua instituição de ensino sempre esclarecem as suas dúvidas.

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

d) Segurança

13. As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade.

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

14. O aluno se sente seguro em relações com a sua instituição de ensino.

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

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

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

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

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

e) Empatia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tangibilidade Confiabilidade Presteza Segurança Empatia

g) Você indicaria a instituição de ensino de referência para seus amigos e familiares?

Sim Não

h) Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pela instituição?

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

i) Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelos professores?

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

j) Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelos servidores administrativos?

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



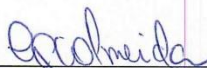
k) Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pelos gestores?

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

Obrigado pela participação!

APÊNDICES

APÊNDICE A

 <p>SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO</p>	 <p>sed.go.gov.br</p>
CARTA DE ANUÊNCIA PARA AUTORIZAÇÃO DE PESQUISA	
<p>Ilma Sra. Profa. Gislaine Carlos Carneiro de Almeida Diretora Geral do ITEGO Aguinaldo de Campos Netto</p>	
<p>Solicitamos autorização institucional para realização da pesquisa intitulada Avaliação da Qualidade de Serviços Educacionais em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO a ser realizada no ITEGO Aguinaldo de Campos Netto, pela aluna do Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional no nível de Mestrado Profissional pela Universidade Federal de Goiás – UFG, Elcimara Rabelo de Oliveira, sob orientação da Profa. Dra Adriana Santos Prado Sadoyama, com o seguinte objetivo: Avaliar as percepções e expectativas sobre os serviços educacionais prestados por uma instituição de educação profissional de Catalão/GO, necessitando, portanto, ter acesso aos dados a serem colhidos no setor de direção, coordenação e secretaria, tendo acesso a arquivos, dossiê de alunos e professores, laboratórios, alunos e servidores da instituição. Ao mesmo tempo, pedimos autorização para que o nome desta instituição conste no relatório final, bem como futuras publicações em eventos e periódicos científicos.</p>	
<p>Ressaltamos que os dados coletados serão mantidos em absoluto sigilo de acordo com a Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS/GO), que trata da pesquisa envolvendo Seres Humanos. Salientamos ainda que tais dados utilizados serão mantidos permanentemente em um banco de dados de pesquisa, com acesso restrito, para utilização em pesquisas futuras.</p>	
<p>Na certeza de contarmos com a colaboração e empenho desta Diretoria, agradecemos antecipadamente a atenção, ficando à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.</p>	
<p>Catalão, 18 de Maio de 2018.</p>	
<p><input checked="" type="checkbox"/> Concordamos com a solicitação () Não concordamos com a solicitação</p>	
<p> _____ Profa. Gislaine Carlos Carneiro de Almeida Diretora Geral do ITEGO Aguinaldo de Campos Netto</p>	
<p>Instituto Tecnológico do Estado de Goiás Endereço: Avenida Eixo Principal, Qd 2, Área 37, S/N - Distrito Mineral Industrial, Catalão - GO, 75709-660 Telefone: (64) 3411-0316 E-mail: comunicacao@institutoreer.org.br Site: www.itego.com.br/aguinaldocampos</p>	

APÊNDICE B



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA/CEP



TERMO DE COMPROMISSO

Declaro que cumprirei os requisitos da *Resolução CNS n.º 466/12* e/ou da *Resolução CNS n.º 510/16*, bem com suas complementares, como pesquisadora responsável do projeto intitulado “Avaliação da Qualidade de Serviços Educacionais em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO”. Comprometo-me a utilizar os materiais e os dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo da pesquisa acima referido e, ainda, a publicar os resultados, sejam eles favoráveis ou não. Aceito as responsabilidades pela condução científica do projeto, considerando a relevância social da pesquisa, o que garante a igual consideração de todos os interesses envolvidos.

Catalão, 28 de Dezembro de 2018

<i>Nome dos Pesquisadores</i>	<i>Assinatura Manuscrita ou Digital</i>
Elcimara Rabelo de Oliveira	
Profa. Dra. Adriana Santos Prado Sadoyama	 Assinatura do Professor-Orientador
Prof. Dr. Geraldo Sadoyama Leal	

Comitê de Ética em Pesquisa/CEP
Av. Dr. Lamartine Pinto de Avelar, nº 1120, Vila Chaud – CEP: 75.704-020, Catalão – Goiás
Fone: (64) 3441-7609
E-mail: cep.rc.ufg@gmail.com

APÊNDICE C



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA/CEP



CARTA DE DECLARAÇÃO

Nós, Elcimara Rabelo de Oliveira, mestranda no Programa de Pós Graduação em Gestão Organizacional – PPGGO/UFG, Profa Dra Adriana Santos Prado Sadoyama, orientadora, e Prof. Dr. Geraldo Sadoyama Leal, coorientador, declaramos que cumprimos os requisitos da *Resolução CNS n.º 466/12* e/ou da *Resolução CNS n.º 510/16*, bem como suas complementares, como pesquisadores responsáveis do projeto intitulado “Avaliação da Qualidade de Serviços Educacionais em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO”. Não obstante, vimos informar que a pesquisa não foi iniciada, por inteiro ou em partes, e comprometendo-nos a iniciar a pesquisa somente após aprovação pelo Comitê de Ética (CEP).

Catalão, 01 de Abril de 2019

Elcimara Rabelo de Oliveira

Elcimara Rabelo de Oliveira

Adriana dos Santos Prado Sadoyama
Assinatura do Professor-Orientador

Profa. Dra. Adriana Santos Prado Sadoyama

Geraldo Sadoyama Leal

Prof. Dr. Geraldo Sadoyama Leal

Comitê de Ética em Pesquisa/CEP
Av. Dr. Lamartine Pinto de Avelar, nº 1120, Vila Chaud – CEP: 75.704-020, Catalão – Goiás
Fone: (64) 3441-7609
E-mail: cep.rc.ufg@gmail.com

APÊNDICE D



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



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

Você/Sr./Sra. está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa intitulada “Avaliação da Qualidade de Serviços Educacionais em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO”. Meu nome é Elcimara Rabelo de Oliveira, sou mestranda no Programa de Pós Graduação em Gestão Organizacional – PPGGO/UFV e pesquisadora responsável, estou realizando a coleta de dados da minha dissertação, sob orientação da Profa Dra Adriana Santos Prado Sadoyama e coorientação do Prof. Dr. Geraldo Sadoyama Leal.

Informo que os questionários a serem respondidos serão claramente apresentados e esclarecidas todas as dúvidas pertinentes aos mesmos, sendo dada ciência nesse termo das questões que deverá responder. Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, se você aceitar fazer parte do estudo, assinie e rubrique em todos os locais que tiver a marca “X” e também ao final deste documento, que está impresso em duas vias, sendo que uma delas é sua e a outra pertence à pesquisadora responsável.

Esclareço que em caso de recusa na participação, você não será penalizado(a) de forma alguma, mas se aceitar participar, as dúvidas *sobre a pesquisa* poderão ser esclarecidas pela pesquisadora responsável, via e-mail elcimara.rabelo@outlook.com e, inclusive, sob forma de ligação a cobrar, através do seguinte contato telefônico: (64) 98119-2575. Ao persistirem as dúvidas *sobre os seus direitos* como participante desta pesquisa, você também poderá fazer contato com o **Comitê de Ética em Pesquisa** da Universidade Federal de Goiás, pelo telefone (64) 3441-7609 e/ou pelo e-mail cep.rc.ufg@gmail.com.

1. Informações Importantes sobre a Pesquisa:

1.1 Título, justificativa, objetivos:

Título: Avaliação da Qualidade de Serviços Educacionais em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO.

Justificativa: Diante da preocupação com o público que busca se qualificar profissionalmente é que esse projeto de pesquisa pretende avaliar as percepções e expectativas quanto a qualidade de serviços educacionais prestados por uma instituição de Educação Profissional na cidade de Catalão GO, o Instituto Tecnológico do Estado de Goiás – ITEGO Aginaldo de Campos Netto, sendo aplicado o Modelo Escala SERVQUAL, coletados dados no período de maio a junho de 2019, dos estudantes, professores e gestores, para análise dos resultados obtidos por meio da referida pesquisa, sendo os resultados apresentados posteriormente a equipe gestora a título de conhecimento e continuidade de pesquisas, caso haja interesse por parte da referida instituição.

Objetivos: O presente projeto de pesquisa tem o propósito de avaliar as percepções e expectativas dos estudantes, professores e gestores, por meio do Modelo Escala SERVQUAL, sobre a qualidade dos serviços educacionais prestados por uma instituição de educação profissional de Catalão GO, o Instituto Tecnológico do Estado de Goiás – ITEGO Aginaldo de Campos Netto.

1.2 O instrumento a ser utilizado será o modelo Escala de avaliação de serviços SERVQUAL, levando-se em consideração as cinco dimensões para avaliação da qualidade: confiabilidade, presteza, segurança, empatia e intangibilidade.



- 1.3 Por se tratar de uma pesquisa envolvendo seres humanos, podemos mencionar como possibilidade de riscos, a identificação dos sujeitos respondentes dos questionários aplicados para levantamento dos dados necessários para análise, no entanto, tomaremos todos os cuidados necessários para que não haja NENHUMA hipótese de identificação, uma vez que serão criados códigos alfa numéricos para citar os depoimentos dos participantes no decorrer da transcrição da análise dos dados. Nesse sentido, haverá o compromisso da pesquisadora com o sigilo absoluto de suas identidades, conforme declarado no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) assinado e arquivado por tempo de 5 anos em arquivo pessoal da pesquisadora, sendo que se houver interesse em expandir a pesquisa dos dados para além dos objetivos dessa pesquisa, novos TCLEs deverão ser aprovados e aplicados futuramente. Para minimizar tais riscos serão tomadas medidas cautelosas no processo de abordagem aos respondentes dos questionários estruturados e adaptados ao Modelo Escala SERVQUAL, sendo essa abordagem feita única e exclusivamente pela própria pesquisadora responsável por esse projeto de pesquisa.
- Além disso, podem ocorrer riscos relacionados ao desconforto emocional, intimidação, angústia, insatisfação, irritação, algum mal-estar físico, psíquico, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual frente aos questionários. Contudo, caso isso ocorra, fique à vontade em interromper a sua participação, em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer dano e punição. Será garantido ao participante o encaminhamento ao profissional da saúde, caso algum risco lhe seja acometido, seja ele físico, moral ou psicológico.
- 1.4 Você/Sr./Sra. não terá custo algum em participar da referida pesquisa, tendo em vista que as ligações à pesquisadora podem ser feitas a cobrar, caso optem pela devolutiva no resultado e esclarecimento de dúvidas da referida pesquisa.
- 1.5 Você/Sr./Sra. tem total liberdade de se recusar a participar ou retirar o seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma.
- 1.6 Você/Sr./Sra. tem total liberdade de se recusar a responder questões que lhe causem desconforto emocional e/ou constrangimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma.
- 1.7 Os resultados da pesquisa serão tornados públicos, sejam eles favoráveis ou não, a partir de novembro/2019.
- 1.8 Você/Sr./Sra. tem o direito de pleitear indenização (reparação a danos imediatos ou futuros), garantida em lei, decorrentes da sua participação na pesquisa, caso necessário.
- 1.9 Como o armazenamento em banco de dados pessoal será pelo prazo de 5 anos, sendo que se houver interesse em expandir a pesquisa dos dados para além dos objetivos dessa pesquisa, novos TCLEs deverão ser aprovados e aplicados futuramente, nesse caso, precisamos que Você/Sr./Sra. autorize com “X” e rubrica ou assinatura dentro do parêntese com a proposição escolhida:
- () Declaro ciência de que os meus dados coletados podem ser relevantes em pesquisas futuras e, portanto, autorizo a guarda do material em banco de dados.
- () Declaro ciência de que os meus dados coletados podem ser relevantes em pesquisas futuras, mas não autorizo a guarda do material em banco de dados.



1.2 Consentimento da Participação na Pesquisa:

Eu,, inscrito(a) sob o RG/CPF....., abaixo assinado, concordo em participar do estudo intitulado “Avaliação da Qualidade de Serviços Educacionais em uma Instituição de Educação Profissional de Catalão/GO”. Informo ter mais de 18 anos de idade e destaco que minha participação nesta pesquisa é de caráter voluntário. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pela pesquisadora responsável Elcimara Rabelo de Oliveira sobre a pesquisa, os procedimentos e métodos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação no estudo, e também foi-me apresentado claramente os questionários e as questões que deverei responder. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade. Declaro, portanto, que concordo com a minha participação no projeto de pesquisa acima descrito.

Catalão, de de

Assinatura por extenso do(a) participante

Assinatura por extenso da pesquisadora responsável