

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

**Laila Lidiane da Costa Galvão**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS NA  
PERSPECTIVA DA COMUNIDADE ACADÊMICA DE UM INSTITUTO  
FEDERAL: O EMPREGO DA ESCALA SERVQUAL.**

**Catalão (GO)**

**2017**

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

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

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

**2. Identificação da Tese ou Dissertação**

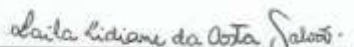
Nome completo do autor: Laila Lidiane da Costa Galvão

Título do trabalho: **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS NA PERSPECTIVA DA COMUNIDADE ACADÊMICA DE UM INSTITUTO FEDERAL: O EMPREGO DA ESCALA SERVQUAL.**

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

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

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

  
Assinatura do (a) autor (a)

Data: 05/05/2017

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

**Laila Lidiane da Costa Galvão**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS NA  
PERSPECTIVA DA COMUNIDADE ACADÊMICA DE UM INSTITUTO  
FEDERAL: O EMPREGO DA ESCALA SERVQUAL.**

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

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

**Catalão (GO)**

**2017**

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

Galvão, Laila Lidiane da Costa  
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS  
NA PERSPECTIVA DA COMUNIDADE ACADÊMICA DE UM  
INSTITUTO FEDERAL: O EMPREGO DA ESCALA SERVQUAL  
[manuscrito] / Laila Lidiane da Costa Galvão. - 2017.  
CV, 105 f.

Orientador: Prof. ADRIANA DOS SANTOS PRADO SADOYAMA;  
co-orientador GERALDO SADOYAMA LEAL.  
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Unidade  
Acadêmica Especial de Gestão e Negócios, Catalão, Programa de Pós  
Graduação em Gestão Organizacional (profissional), Cidade de Goiás,  
2017.

Anexos.  
Inclui gráfico, tabelas.

1. Qualidade na Educação. 2. Servqual. 3. Educação Profissional e  
Tecnológica. I. SADOYAMA, ADRIANA DOS SANTOS PRADO, orient.  
II. Título.

CDU 377



SERVICÓ PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
REGIONAL CATALÃO



MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO ORGANIZACIONAL

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

No dia dez (10) de abril de dois mil e dezessete (2017), às 10:00 horas, na sala 215 do Bloco Multifuncional (Universidade Federal de Goiás/ Regional Catalão), **LAILA LIDIANE DA COSTA GALVÃO**, discente do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Gestão Organizacional (52091/010061P6) pela Universidade Federal de Goiás, expôs, em sessão pública, o exame de defesa da dissertação intitulada **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS NA PERSPECTIVA DA COMUNIDADE ACADÊMICA DE UM INSTITUTO FEDERAL: O EMPREGO DA ESCALA SERVQUAL**, para a Comissão de Avaliação composta pelos seguintes docentes: **Dra. Adriana dos Santos Prado Sadoyama** (Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional/Universidade Federal de Goiás, Presidente da Comissão), **Dr. Luciano Marcos Curi** (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro, Membro Convitado Externo), **Dra. Altina Abadia da Silva** (Programa de Pós-Graduação em Educação/Universidade Federal de Goiás, Membro Convitado Externo), **Dr. Geraldo Sadoyama Leal** (Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional/Universidade Federal de Goiás, Membro Convitado Suplente Interno) e **Dr. Humberto Marcondes Estevam** (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro, Membro Convitado Suplente Externo). O trabalho da Comissão de Avaliação foi conduzido pelo (a) docente Presidente que, inicialmente, após apresentar os docentes integrantes da comissão, concedeu 30 minutos ao (à) discente candidato (a) para que este (a) expusesse o trabalho. Após a exposição, o (a) docente Presidente concedeu a palavra a cada membro convidado da comissão para que estes arguissem o (a) discente candidato (a). Após o encerramento das arguições, a Comissão de Avaliação do trabalho de defesa avaliou a dissertação e o desempenho do (a) discente candidato (a) na exposição, considerando a trajetória deste (a) no curso de Mestrado Profissional. Como resultado da avaliação, a Comissão de Avaliação deliberou pela:

Aprovação do trabalho de defesa

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

Reprovação do trabalho de defesa

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

A Comissão de Avaliação:

Para uso da Coordenação Secretária do PPGGO	
<p><i>Adriana dos Santos Prado Sadoyama</i> <b>Dra. Adriana dos Santos Prado Sadoyama</b> Membro Presidente Universidade Federal de Goiás - UFG</p>	<p><i>Wagner Rosalem</i> <b>Prof. Dr. Wagner Rosalem</b> Coordenador do Mestrado Profissional no Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional - Universidade Federal de Goiás</p>
<p><i>Luciano Marcos Curi</i> <b>Dr. Luciano Marcos Curi</b> Membro Convitado Externo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro - IFTM</p>	<p><i>Geraldo Sadoyama Leal</i> <b>Prof. Dr. Geraldo Sadoyama Leal</b> Vice-Coordenador do Mestrado Profissional no Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Gestão Organizacional - Universidade Federal de Goiás</p>
<p><i>Altina Abadia da Silva</i> <b>Dra. Altina Abadia da Silva</b> Membro Convitado Externo Universidade Federal de Goiás - UFG</p>	Observações:
<p><i>Geraldo Sadoyama Leal</i> <b>Dr. Geraldo Sadoyama Leal</b> Membro Convitado Suplente Interno Universidade Federal de Goiás - UFG</p>	
<p><i>Humberto Marcondes Estevam</i> <b>Dr. Humberto Marcondes Estevam</b> Membro Convitado Suplente Externo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro - IFTM</p>	
<p><i>Laila Lidiane da Costa Galvão</i> <b>Laila Lidiane da Costa Galvão</b> Discente Candidato (a) Mestrado 2016-0216</p>	<p>Vice Secretária <i>Isabela Gomes dos Santos</i> EX. Defesa nº 14/2017</p>

Catalão, 10 de 04 de 2017  
**Isabela Gomes dos Santos**  
Secretária do Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional  
UFG/RC - SIAPE:2315772

“A educação tem um papel fundamental a desempenhar no desenvolvimento pessoal e social. Não é uma cura milagrosa ou uma fórmula mágica, que abre as portas para um mundo onde todos os ideais serão atingidos. É um dos principais meios disponíveis, para procurar uma forma de desenvolvimento humano mais profunda e harmoniosa e, assim, diminuir a pobreza, a exclusão, a opressão, a ignorância e a guerra”.

Educação, Um Tesouro a Descobrir. - Relatório Jacques Delors – UNESCO

Dedico esta dissertação:

Aos meus pais, Jânio e Neide, pela minha vida, o amor incondicional, a dedicação e os ensinamentos que me deram, dentre eles a ética, o respeito e a perseverança na busca por meus objetivos.

A todos os professores da escola pública, nossa esperança, figuras estratégicas para a construção de um Brasil e de um mundo melhor e mais justo.

## AGRADECIMENTOS

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

À minha Orientadora de Mestrado, *Professora Doutora Adriana Sadoyama*, gostaria de agradecer profundamente pela orientação, apoio, dedicação ao meu crescimento e desenvolvimento, compreensão às minhas limitações e, sobretudo por sempre acreditar em mim e ser incentivadora na superação dos meus limites.

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

Aos colegas *Paulo Henrique Santana e Canuele Adamiane* pelo apoio moral e hospedagem por diversas vezes. A amizade dispensada colaborou e muito neste trabalho de investigação, pois fizeram com que as viagens fossem muito menos penosas. Não posso deixar de mencionar os biscoitos e sucos deliciosos preparados pela *Dona Marluce* e das madrugadas de estudos e papos cercados de risadas.

Aos meus colegas *Elizete e João Pires e Paulo Hordones*, pela ajuda, companhia, diminuições de despesas nas partilhas de lanches, refeições, caronas e hospedagens, conversas, por aguentarem minhas lamentações e eternos desabafos. Agradeço-lhes a partilha de bons momentos, a ajuda e os estímulos nas alturas de desânimo.

À *Isabela*, minha filha, que traz tanta luz e gosto para minha vida, um amor especial. Você é a lição mais profunda que vivi de ética, dignidade e amor.

Á meu amado esposo *Henrique* por ser meu parceiro na vida, me apoiar incondicionalmente na busca pela conquista de cada um dos meus sonhos. Sem dúvidas ele é uma das melhores pessoas que eu já conheci.

À instituição federal concedente da pesquisa meus agradecimentos pelo apoio dos gestores em cada um de seus *Campi*.

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

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

Ao *Professor Doutor Luciano Marcos Curi* por todos os momentos em que me auxiliou no direcionamento em todas as etapas desse meu caminhar científico. Os meus mais sinceros agradecimentos pela total disponibilidade que revelou para comigo e pela partilha de conhecimentos.

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

## RESUMO

Galvão, L. L. da C. (2017). Avaliação da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva da comunidade acadêmica de um instituto federal: O emprego da escala SERVQUAL. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional, Universidade Federal de Goiás, Regional Catalão, Catalão, GO, Brasil.

O oferecimento de serviços educacionais de qualidade tem figurado na pauta das principais instituições que atuam na educação pública do Brasil. Muitas destas instituições têm incluído a busca pela qualidade em seus objetivos e propostas. Esta pesquisa buscou avaliar a qualidade dos serviços educacionais em cursos técnicos oferecidos por um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia brasileiro. Objetivando identificar atributos e dimensões que a instituição deve priorizar a fim de elevar a qualidade. Para sua efetivação buscou-se, inicialmente, uma revisão da literatura pertinente aos temas qualidade, qualidade de serviços, qualidade na educação, cronologia da educação profissional técnica de nível médio no Brasil e a Lei de Criação dos Institutos Federais. Com a finalidade de atender ao objetivo geral do estudo proposto, referente à avaliação da qualidade dos serviços educacionais prestados, especificamente em cursos de educação profissional técnica de nível médio, sob a óptica de estudantes, professores e gestores. Utilizando para tanto a Escala *Service Quality* (SERVQUAL), desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), como ferramenta básica para análise. O trabalho possui caráter exploratório, tendo como objetivo a pesquisa descritiva, de natureza aplicada e com abordagem quantitativa. Foram aplicados questionários estruturados, adaptados da referida escala, com questões fechadas, definidas previamente pelos pesquisadores. Foi utilizada uma amostra probabilística representativa dos atores envolvidos nos Cursos Técnicos de todos os *campi* de um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia. Espera-se que os resultados obtidos possam servir como indicador significativo para os gestores dos institutos federais, pois buscou identificar as fraquezas, potencialidades e os aspectos críticos que poderão ser priorizados na busca pela qualidade dos serviços prestados neste nível de ensino oferecendo uma opção de ferramenta de identificação de áreas carentes de melhoria, possibilitando assim, um norteamento para os planejamentos institucionais, oferecendo subsídio para a tomada de decisões. Espera-se contribuir para o desenvolvimento de um sistema de avaliação da qualidade da educação profissional técnica de nível médio, visto que este nível de ensino não possui um sistema consolidado de avaliação de qualidade pelos órgãos educacionais competentes.

**Palavras Chave:** Qualidade na Educação, SERVQUAL, Educação Profissional e Tecnológica

## ABSTRACT

Galvão, L. L. da C. (2017). Evaluation of the quality of educational services from the perspective of the academic community of a federal institute: The use of the SERVQUAL scale. Doctoral dissertation, Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional, Universidade Federal de Goiás, Regional Catalão, Catalão, GO, Brasil.

Offering high quality educational services has figured on the agenda of the main institutions involved in public education in the country. Many Public Educacional Institutions have included the search for quality in their objectives and proposals. This research sought to evaluate the quality of Educational services in Technical courses provided by a Brazilian Institute of Science and Technology Education. Aiming to identify attributes and dimensions that the institution must prioritize in order to raise quality. In order to be effective, initially sought a review of the pertinent literature on quality, quality of services, quality in education, chronology of Technical Education in Brazil and the Federal Institutes' Creation Law. With the purpose of meeting the general objective of the proposed study, regarding the evaluation of the quality of the educational services provided, specifically in courses of Technical Professional Education of Medium Level, from the perspective of students, teachers and managers. Using the Service Quality Scale (SERVQUAL) developed by Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) as a basic tool for analysis. This paper has an exploratory character, aiming the descriptive research, applied nature and with quantitative approach. We applied structured questionnaires, adapted from the scale, with closed questions, previously defined by the researchers. A probabilistic sample representative of the actors involved in the Technical Courses of all Campi of a Brazilian Federal Institute of Science and Technology Education was used. It is hoped that the results obtained could serve as a significant indicator for the managers of the Federal Institutes, since it sought to identify the weaknesses, potentialities and critical aspects that could be prioritized in the search for the quality of the services provided at this level of education, offering a tool choice of identifying areas lacking in improvement, thus enabling an orientation for institutional planning, providing support for decision making. It is hoped to contribute to the development of a system of evaluation of the quality of Technical Professional Education of Medium Level, since this level of education does not have a consolidated system of quality evaluation by the competent bodies.

**Keywords:** Quality in Education, SERVQUAL, Professional and Technological Education

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>14</b>
1.1	Objetivos .....	19
1.2	Justificativa.....	20
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>23</b>
2.1	Serviços – Conceituação .....	23
2.2	Qualidade.....	24
2.2.1	Qualidade em serviços .....	25
2.2.2	Qualidade nos serviços educacionais.....	27
2.2.3	Qualidade nos serviços educacionais públicos.....	29
2.3	Modelos para medição de qualidade de serviço .....	34
2.3.1	Modelo de qualidade de serviço de Grönroos.....	34
2.3.2	Modelo Gap e instrumento SERVQUAL.....	36
2.3.3	Modelo SERVPERF .....	38
2.3.4	Modelo percepção – expectativa.....	39
2.3.5	Modelo de desempenho ideal.....	39
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>41</b>
3.1	Apresentação .....	41
3.2	Hipótese .....	42
3.3	Classificação da Pesquisa .....	42
3.4	Instrumentos de Coleta de Dados .....	44
3.5	Amostra e Coleta de dados.....	47
3.5.1	<i>Crterios de incluso e exclusão</i> .....	48
3.6	Análise dos dados .....	48
3.6.1	<i>Medida psicométrica alfa de Combrach</i> .....	49
3.6.2	<i>Análise Estatística</i> .....	50

<b>4</b>	<b>RESULTADOS E CONTRIBUIÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS ESPERADAS</b>	<b>51</b>
4.1	Análise Descritiva .....	51
4.1.1	Dados Sociodemográficos .....	52
4.1.2	Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos estudantes, professores e gestores dos cursos Técnicos do Instituto Federal pesquisado: .....	63
<b>5</b>	<b>CONCLUSÕES</b> .....	<b>77</b>
5.1	Limitações da pesquisa .....	78
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>79</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>85</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Gênero dos Estudantes pesquisados .....	54
Gráfico 2: Gênero dos Professores pesquisados .....	54
Gráfico 3: Gênero dos Gestores pesquisados .....	55
Gráfico 4: Faixa Etária dos Estudantes por <i>Campi</i> .....	56
Gráfico 5: Faixa Etária dos Professores por <i>Campi</i> .....	57
Gráfico 6: Faixa Etária dos Gestores por <i>Campi</i> .....	58
Gráfico 7: Tempo de Serviço dos Professores na Instituição.....	59
Gráfico 8: Tempo de Serviço dos Gestores na Instituição .....	59
Gráfico 9: Formação Acadêmica dos Professores .....	60
Gráfico 10: Formação Acadêmica dos Gestores .....	61
Gráfico 11: Gestores com formação na Área de Gestão .....	62
Gráfico 12: Experiência dos Gestores para Atuar na Área de Gestão .....	62
Gráfico 13: Resumo Qualidade Geral para os Estudantes .....	72
Gráfico 14: Resumo Qualidade Geral para os Professores .....	73
Gráfico 15: Resumo Qualidade Geral para os Gestores.....	73
Gráfico 16: Resumo Qualidade Geral da Instituição por ator envolvido.....	74
Gráfico 17: Percepção e Expectativa dos Estudantes por Dimensões .....	74
Gráfico 18: Percepção e Expectativa dos Professores por Dimensões .....	75
Gráfico 19: Percepção e Expectativa dos Gestores por Dimensões .....	76

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Dimensões e variáveis SERVQUAL.....	44
Quadro 2: Variáveis da escala SERVQUAL adaptada à educação .....	45
Quadro 3: Classificação da confiabilidade a partir do coeficiente de $\alpha$ de Cronbach .....	49
Quadro 4: Demonstrativo de População e Amostra.....	52
Quadro 5: Gênero dos Pesquisados .....	53
Quadro 6: Faixa Etária dos Pesquisados .....	56
Quadro 7: Análise das médias dos resultados das questões do SERVQUAL - Estudantes.....	64
Quadro 8: Análise das médias dos resultados das questões do SERVQUAL - Professores.....	65
Quadro 9: Análise das médias dos resultados das questões do SERVQUAL - Gestores .....	66
Quadro 10: Resumo Qualidade Geral - Todos os atores.....	67
Quadro 11: Média das dimensões por ator/ <i>Campus</i> .....	70

## 1 INTRODUÇÃO

As mudanças impulsionadas pelo desenvolvimento científico-tecnológico e pelo aumento da competitividade, em escala global, têm impactado a sociedade contemporânea com reflexos significativos nas atividades econômicas, sociais, culturais, políticas, no mercado de trabalho e no cotidiano das organizações. Inseridas nesse contexto, as instituições de ensino não escapam desse movimento. Ao se aproximarem dos pressupostos neoliberais de educação profissional, que enfatizam a eficiência, a concorrência e o individualismo; as escolas têm buscado melhorar a qualidade de seus produtos e serviços com objetivo de atrair, manter e garantir o êxito dos alunos atuais ou potenciais. Diversas organizações educacionais têm dedicado esforços no desenvolvimento de serviços de qualidade, com a intenção de assegurar um crescimento em longo prazo e, muitas vezes, de formar e manter vantagem competitiva no mercado em que atuam.

Para Téboul (1999) a qualidade do serviço é resultado da conjugação entre a realidade objetiva da prestação de serviço e o universo subjetivo do cliente. Quando trata-se da qualidade em serviços educacionais, além da questão mercadológica há, ainda, a questão jurídica, sendo que a educação de qualidade é um dos direitos sociais garantidos pelo Estado, positivado na Constituição Federal de 1988 em seu artigo 206.

Segundo Gusmão (2010), nos últimos 20 anos tem-se firmado um consenso (tanto na opinião pública em geral, quanto na comunidade educacional como um todo) de que a qualidade da educação é um problema nacional que merece prioridade das políticas públicas.

O cenário atual da educação brasileira é de expansão na demanda pelo ensino e aprendizagem. Tanto para instituições privadas quanto públicas, a qualidade tem figurado na pauta de discussão das instituições educacionais em seus diversos níveis. Para os institutos federais e universidades, como prestadores de serviços públicos em educação profissional, é essencial ter a qualidade como premissa de suas ações, visando o atendimento das necessidades educacionais de seus estudantes e o cumprimento de sua função social. Com isso, na busca da qualidade na prestação de serviços educacionais, é necessário que, assim como acontece nas instituições privadas, as instituições públicas que prestam este serviço também promovam uma verificação de suas fragilidades e potencialidades a fim de traçar estratégias de melhoria, convergindo para uma educação de qualidade, formando profissionais aptos a atuar em prol do desenvolvimento da sociedade tal como está colocado na sua missão.

O conceito de qualidade é apresentado por vários autores de formas diferenciadas, porém, há um consenso entre a maioria dos autores na apresentação do conceito de qualidade

relacionado à busca pela conformidade a um determinado padrão de excelência. Para conseguir atender a essas vertentes, com o intuito de prestar um serviço de qualidade, as instituições educacionais devem conhecer quais são as percepções e expectativas de servidores e estudantes, sendo indispensável compreender a concepção de importância que eles possuem em relação aos serviços prestados pela instituição educacional e quais atributos de qualidade que estes valorizam. Sendo que, ao visualizar a instituição educacional como uma organização, o foco do atendimento organizacional está voltado para os estudantes e servidores das instituições educacionais.

Existem estudos, em diferentes segmentos, que afirmam ser necessário um alinhamento de percepções entre os principais atores de uma organização, sendo eles os clientes internos e externos<sup>1</sup>. Neste estudo os atores escolhidos foram os estudantes, professores e gestores. É nítida a importância dos servidores e funcionários das organizações compreenderem a visão de seu público alvo e a percepção destes sobre a qualidade dos serviços prestados. Engel, Blackwell e Miniard (2000) destacam como atributos que influenciam os ‘clientes’ na escolha de um serviço educacional: a infraestrutura física e tecnológica, a imagem institucional, a titulação, experiência acadêmica e profissional do corpo docente, a grade curricular e programação do curso (tempo e duração, exigências, custos e formas de pagamento no caso de instituições privadas e qualidade do atendimento) e a qualidade do processo ensino-aprendizagem, entre outros.

É pertinente questionar se, para o setor de serviços educacionais, há a mesma preocupação sobre a percepção dos atores envolvidos sobre a qualidade dos serviços. Para que os serviços sejam prestados com qualidade e coerentes com as expectativas dos usuários, é necessário que as instituições conheçam quais são os aspectos e os padrões de qualidade que agregam valor a esse serviço em qualquer que seja o setor. Porém, avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelas organizações é uma tarefa complexa, pois existem características dos serviços que são de difícil mensuração.

Segundo Freitas, Manhães e Cozendey (2006) a qualidade em serviços tem sido muito abordada em pesquisas científicas em diversas áreas, como marketing e gestão e recursos humanos, por exemplo. Para mensurar adequadamente aspectos da qualidade em serviços, faz-

<sup>1</sup> A visualização do estudante como cliente tem sido objeto de discussão na comunidade acadêmica. O estudante da educação profissional é um participante na construção de seu próprio conhecimento, porém, é considerado cliente, uma vez que, através da utilização do serviço educacional, deseja alcançar o desenvolvimento de competências individuais e coletivas, expressas no dia-a-dia do exercício de suas atividades profissionais, nos conhecimentos assimilados, nas habilidades técnicas e em valores e atitudes decorrentes de uma educação-cidadã. Neste caso os estudantes são considerados como clientes externos enquanto que os servidores das instituições educacionais são considerados clientes internos.

se necessário conhecer suas definições. A prestação de serviços tem características que a diferem da produção de bens. Segundo Lovelock e Wright (2003), o serviço pode ser definido como um ato que cria benefícios para os usuários por meio da satisfação de uma necessidade. A natureza dos serviços determina os aspectos inerentes à sua realização e a forma como poderão ser avaliados.

Segundo Corrêa & Caon (2002), os serviços se caracterizam por serem intangíveis, serem produzidos e consumidos simultaneamente e terem o usuário como o elemento que dispara o processo de prestação de serviços. Outro aspecto apontado por Parasuraman et al. (1985) é a variabilidade dos processos de serviços, devido principalmente à sua interação com o usuário. Como apontado pelos mesmos autores, essas características têm impacto na gestão da qualidade das operações de serviços.

A intangibilidade, por exemplo, impossibilita a avaliação do serviço antes da sua efetiva utilização. Esta característica, aliada à simultaneidade da produção e consumo do serviço, também faz com que o usuário não avalie somente o resultado final do serviço, mas todo o seu processo. Sendo que, em processos de prestação de serviços, torna-se difícil separar o resultado dessa prestação e o processo. Assim, a avaliação da qualidade do serviço, necessariamente, acontece em cada etapa do processo de serviço na qual o usuário entra em contato com a prestadora e após o seu término. Conforme destaca Freitas (2005), a prestação de serviços não está ligada apenas ao momento da venda, mas também inclui o uso e pós-venda.

Existem vários modelos utilizados para mensuração da qualidade. Uma escala já utilizada e validada para avaliar a qualidade dos serviços é a proposta pelo modelo SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman *et al.* (1985). Este modelo propõe uma escala e é utilizado para diagnosticar as falhas ocorridas na prestação de serviços por meio de variáveis em dimensões que são determinantes no julgamento da qualidade. Os resultados obtidos com a aplicação do modelo auxiliam as organizações a identificarem o que Parasuraman *et al.* (1985) chama de GAP's<sup>2</sup>. Dessa maneira, as organizações podem elaborar e adotar estratégias em busca de uma melhoria contínua da qualidade, tornando-se conhecedores de suas fragilidades e potencialidades.

De acordo com o modelo SERVQUAL, a avaliação ao longo do ciclo é feita com base em vários aspectos da qualidade do serviço. Um conjunto de aspectos da qualidade de serviço que pode ser utilizado, é aquele centrado nas seguintes dimensões: confiabilidade, presteza,

<sup>2</sup> Segundo Parasuraman et al (1985) o Gap, se relaciona à diferença entre a expectativa e a percepção do desempenho, além de mensurar a satisfação do cliente, e também é a medida da qualidade de um serviço em relação a determinada dimensão específica.

cortesia, empatia e tangibilidade. O importante na escolha do conjunto de aspectos a ser tomado como base é que ele procure abarcar a totalidade da qualidade do serviço analisado.

Os aspectos identificados por Parasuraman et al. (1985) nas dimensões relatadas acima, compõe o modelo SERVQUAL. O modelo possibilita avaliar a qualidade segundo 22 aspectos divididos em 5 dimensões. A pesquisa aqui proposta pretende contribuir para o aperfeiçoamento dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia enquanto organizações prestadoras de serviços educacionais públicos à comunidade. Neste sentido, avaliar os cursos técnicos oferecidos e identificar as falhas existentes, representa um dos caminhos para se alcançar a qualidade desejada e estampada na Lei de Criação dos Institutos Federais.

O modelo SERVQUAL foi escolhido por já ter sido utilizado para mensuração da qualidade de organizações prestadoras de serviços ao público, em trabalhos como o de Freitas, Manhães e Cozedney (2006), que avaliou os serviços de tecnologia de informação de uma organização pública; Freitas, Bolsanelo e Viana (2008), que avaliou os serviços de uma biblioteca universitária; Castro, Sadoyama e Rosalem (2015), que avaliou os serviços educacionais de três escolas particulares e Andrade (2015), que utilizou a escala para avaliar um curso de graduação oferecido por um Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia.

Os Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia são instituições de educação s básica, profissional, pluricurricular e multicampi; especializadas na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos relativos às práticas pedagógicas. O Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia que autorizou a realização desta pesquisa possui 9 *campi* em 7 cidades diferentes através dos quais oferece qualificação a novos trabalhadores e/ou aperfeiçoamento para profissionais que já atuam no mercado através de 3 eixos principais: ensino, pesquisa e extensão.

A presente pesquisa foi realizada em todos os *campi* sendo que, no dia da coleta de dados, todos os que tiveram interesse voluntário e atendiam aos critérios de inclusão, tiveram a oportunidade de responder aos questionários. Trata-se de uma amostra probabilística cujas quantidades mínimas para cada um dos atores foram extraídas do sistema online OPENPI. O OPENEPI é um programa gratuito que oferece estatísticas para casos e medidas em estudos descritivos e analíticos, análises estratificadas com limites de confiança exatos, análises pareadas e pessoa-tempo, cálculos de tamanho de amostra e poder, números aleatórios, sensibilidade, especificidade e outras análises estatísticas. A tabulação estatística dos dados possibilitou a análise que respondeu à seguinte questão: há um alinhamento entre as

expectativas e percepções dos diferentes atores dos *campi* de um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia em relação a qualidade nos serviços educacionais?

Quando gestores conhecem a percepção de qualidade dos demais atores das instituições educacionais, a tomada de decisões tem subsídios para gerar resultados mais eficientes. A escola, como instituição social, deve ser administrada a partir de suas especificidades, ou seja, a escola é uma organização social dotada de responsabilidades e particularidades, como afirma DOURADO (2007).

A hipótese levantada neste estudo é que há um alinhamento entre as percepções de qualidade de gestores, professores e estudantes dos *campi* do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia, isto levando em consideração as diferentes dimensões e os 22 aspectos avaliados através do modelo SERVQUAL.

Com o intuito de aceitar ou refutar a hipótese levantada, a partir de Parasuraman et al (1985), foi calculada a diferença entre as médias dos escores indicativos da expectativa e da percepção para cada uma das cinco dimensões da escala SERVQUAL, com o intuito de mensurar a qualidade a partir da visão dos principais atores dos *Campi*, no caso, os estudantes, professores e gestores do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia alvo da pesquisa.

A pesquisa aqui proposta tem como objetivo contribuir para o aperfeiçoamento dos institutos federais enquanto organizações prestadoras de serviços educacionais públicos à comunidade onde se situam. Pretende também oferecer uma alternativa de modelo de mensuração de qualidade para a educação profissional técnica de nível médio visto que, apesar de representarem uma parcela significativa da oferta de cursos dos institutos federais e constituir um nível que forma profissionais muito importantes para a economia brasileira, não possui um modelo consolidado de avaliação de qualidade devidamente instituído no Brasil.

Segundo Pacheco (2008), relacionado à meta de aperfeiçoamento de mecanismos de Regulação e Supervisão da Educação Profissional e Tecnológica, a SETEC – Secretaria da Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação, há o objetivo de estabelecer um sistema de avaliação de qualidade específico para a educação profissional. Segundo ele, no que pese a magnitude dos investimentos das últimas décadas na ampliação da rede de educação profissional e tecnológica, não houve até o momento uma avaliação que possa expor exatamente a qualidade dos cursos que têm sido desenvolvidos pelas instituições que receberam os investimentos e seus impactos na sociedade. Exemplos destas instituições são os institutos federais e as instituições do Sistema S ofertantes do Pronatec – Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego.

A educação profissional e tecnológica (EPT) passou por extraordinária expansão, mas também pela sua ressignificação enquanto modalidade de ensino importante para a construção e resgate da cidadania. A EPT vem obtendo reconhecimento e uma valorização sem precedentes na história brasileira, constituindo-se este fato numa ruptura com nossa tradição bacharelesca, conforme o trabalho de Pacheco (2008). Porém, ainda não possui um sistema consolidado de avaliação educacional:

Todos os segmentos da comunidade podem compreender melhor o funcionamento da escola, conhecer com mais profundidade os que nela estudam e trabalham, intensificar seu envolvimento com ela e, assim, acompanhar melhor a educação ali oferecida. (GADOTTI e ROMÃO, 1997, p. 16)

Este trabalho propõe um modelo que, de acordo com as premissas da gestão democrática e participativa nas instituições educacionais, propõe dar voz a discentes, docentes e gestores no âmbito organizacional, sobre os aspectos considerados mais importantes que impactam diretamente na percepção de qualidade dos serviços educacionais.

## **1.1 Objetivos**

Há vários questionamentos que motivaram a realização desta pesquisa: a perspectiva de uma educação de qualidade para todos, os aspectos de inovação na área de educação, entender quais aspectos são realmente relevantes na percepção de qualidade e entender como podemos medir ou mensurar a qualidade em instituições de educação profissional técnica de nível médio.

Objetivo Geral:

Analisar as expectativas e percepções dos estudantes, professores e gestores, por meio do modelo SERVQUAL, sobre a qualidade dos serviços educacionais de todos os *Campi* de um Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia.

Objetivos Específicos:

- Avaliar o nível de satisfação dos estudantes dos Cursos Técnicos com os serviços educacionais prestados pela instituição;

- Confrontar as percepções e expectativas dos discentes, docentes e gestores sobre a prestação de serviços educacionais;
- Identificar as dimensões de qualidade que merecem intervenção, através da análise das médias da percepção, menos as médias das expectativas em cada um dos grupos de atores através das respostas das questões do modelo SERVQUAL adaptada à educação.

Entende-se que, através dos resultados obtidos com a análise dos dados coletados pela aplicação desta escala, as instituições terão condições de saber se é necessário alinhar as expectativas e percepções de seus principais atores, às ações e políticas institucionais, com vistas a alcançar a efetividade da qualidade na prestação de seus serviços.

## 1.2 Justificativa

A educação é o alicerce que sustenta e o pilar que apoia o desenvolvimento de qualquer nação, portanto, assim como acontece no Japão e na Coréia do Sul, é preciso lutar para que a educação brasileira seja o objetivo principal das políticas públicas. Assim, compreender a condição da qualidade nas prestações de serviços de ensino torna-se fundamental para que estas políticas atuem com mais efetividade sobre a melhoria da qualidade do ensino.

Durante os últimos anos a preocupação dos governos em relação à qualidade na educação tem sido expressa nos discursos e políticas de alguns países. O conceito de qualidade na área educacional, de maneira geral, abarca as estruturas, os processos e os resultados educacionais.

Quando falamos em resultados educacionais, relacionamos a expressão qualidade educacional a conceitos de eficiência, eficácia, efetividade e relevância dos serviços educacionais e, na maioria das vezes, das instituições e dos sistemas educacionais. Segundo DAVOK(2007) o paradigma multidimensional da gestão educacional é regido por quatro aspectos fundamentais, sendo eles: o aspecto econômico, o aspecto pedagógico, o aspecto político e o aspecto cultural. Em cada um desses aspectos é possível corresponder um critério de desempenho administrativo: eficiência, eficácia, efetividade e relevância.

A qualidade substantiva de educação reflete o nível de consecução dos fins e objetivos políticos da sociedade. A qualidade instrumental define o nível de eficiência e eficácia dos métodos e tecnologias utilizados no processo educacional (SANDER, 1995, p. 152).

Sander (1995) considera como eficiência o critério econômico que revela a capacidade administrativa de produzir o máximo de resultados com o mínimo de recursos, energia e tempo.

Segundo o mesmo autor, na área educacional é um critério que se relaciona com os aspectos instrumentais. Já a eficácia, por sua vez, é o critério institucional que revela a capacidade administrativa para alcançar as metas estabelecidas ou os resultados propostos.

Nesta perspectiva, a busca pela eficiência influencia as instituições de educação profissional a buscarem a adaptação e adequação em relação à qualidade de seus serviços prestados. Entendendo a qualidade da educação como um conjunto de elementos que devem convergir para a efetivação do ensino, é importante pensar desde a estrutura física às relações interpessoais dos membros da escola, que seriam as dimensões existentes na estrutura escolar.

Entre as várias motivações para esta pesquisa, podemos destacar: a perspectiva de uma educação de qualidade para todos, os aspectos de inovação na área de educação, a compreensão de como é possível medir ou mensurar a qualidade em instituições de educação profissional técnica, e, principalmente, entender o que vem a ser esta qualidade, no que diz respeito aos serviços educacionais, que são tão discutidos.

Deste modo, para conseguir atender a essas vertentes, com o intuito de prestar um serviço de qualidade, as instituições de educação profissional precisam conhecer quais são as percepções de qualidade de seus principais atores, sendo indispensável compreender a concepção de valor que eles possuem em relação aos serviços prestados pela instituição e, também, os atributos de qualidade que os mesmos valorizam.

No entanto, este trabalho se justifica pela necessidade de melhorias contínuas nas instituições de educação profissional, de forma a manter o nível de qualidade adequado às satisfações das pessoas envolvidas e à sociedade. Kotler (2011) enfatiza que uma empresa que satisfaz a maioria das necessidades de seus clientes, na maior parte do tempo, pode ser considerada uma empresa de qualidade.

Porém, para que essa efetivação do ensino de qualidade seja conquistada, é necessário que a escola conheça a visão de qualidade de seus envolvidos perante os serviços que esta oferece, principalmente a percepção dos atores que mais possuem influência na escola, no caso os estudantes, professores e gestores. Entende-se que, identificar e analisar a visão destes três atores sobre as variáveis que impactam no processo educacional através dos indicadores propostos pela SERVQUAL, seria de suma importância, uma vez que esta discussão possibilitará a melhoria na prestação de serviços dos institutos federais, passando a elencar suas estratégias de forma mais consciente sobre as necessidades de seus clientes, podendo desenvolver ações mais efetivas para alcançarem uma melhoria na qualidade dos serviços prestados.

A utilização do modelo SERVQUAL justifica-se em função de possibilitar a medição da qualidade de serviços, mostrando a diferença entre a expectativa e a percepção do cliente, possibilitando analisar a qualidade da educação levando em consideração também a expectativa dos atores avaliados. A expectativa impacta diretamente na impressão de qualidade de um serviço e, no caso dos serviços educacionais, influencia na permanência e êxito dos estudantes e na satisfação dos servidores envolvidos no processo educacional. Através deste modelo é possível diagnosticar as falhas ocorridas na prestação de serviços por meio de dimensões que são determinantes no julgamento da qualidade pelos pesquisados. Os resultados obtidos com a aplicação do modelo auxiliam as organizações a identificarem suas potencialidades e fragilidades. Dessa maneira, elas podem elaborar e adotar políticas e estratégias em busca de uma melhoria contínua da qualidade.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Serviços – Conceituação

O setor de serviços tem passado por uma mudança econômica e social nos últimos anos e, segundo Tureta, Rosa e Oliveira (2007), encontra-se como o segmento econômico de maior relevância em vários países. O aumento da demanda por serviços está relacionado à natureza dos negócios, às alterações na sociedade, às atitudes e ao padrão de vida dos indivíduos. Dessa forma, os serviços são atividades econômicas criadoras de valor e fornecedoras de benefícios aos clientes.

De acordo com Meirelles (2006) serviço pode ser definido como a realização do trabalho. Tanto autores clássicos quanto autores contemporâneos sempre caracterizaram os serviços como a concretização de um trabalho. Como apontado por Corrêa e Caon (2002), as características dos serviços têm impacto na gestão da qualidade de suas operações.

Com o intuito de esclarecer sobre o conceito de serviços Kotler (1998) relaciona como o serviço como qualquer ato ou desempenho oferecido de uma parte para outra, contudo, de natureza intangível, sendo que sua produção pode ou não estar relacionada a algum produto tangível.

Na concepção de Kotler, Hayes e Bloom (2002), o que difere os serviços dos produtos são as características qualificadas como: intangibilidade, indivisibilidade, variabilidade e perecibilidade. Kotler (2011) ainda define que serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra, e que seja essencialmente intangível. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico.

Desse modo, Lobo et al (2008), explanam que serviços podem ser definidos como quaisquer ações realizadas por uma instituição a fim de atender as demandas apresentadas pelos indivíduos de uma comunidade.

Os setores de serviços podem ser os mais diversos, sendo que Kotler (2011) cita o setor governamental, com seus tribunais, serviço de emprego, hospitais, agências de empréstimos, serviços militares, correios, polícia e bombeiros e escolas, entre outras. Observa-se que há uma ampla variedade de empresas de serviços, tanto no setor público quanto no setor privado, criando novas atividades de serviços, uma vez que se trata de um setor em grande expansão.

## 2.2 Qualidade

Ao refletir sobre o conceito de qualidade, diversos autores fazem referência ao ato de fazer as coisas de forma padronizada, buscando atender as expectativas e necessidades dos clientes. Com base nessa percepção é fato que a qualidade seja elemento fundamental, sendo que influencia de forma direta a satisfação.

A palavra *qualidade* vem do latim *qualitas*, no entanto sua procedência mais profunda vem do grego *poiôtês*, que significa um título que define uma categorização ou classificação. Conforme explica Cury (2010) a qualidade compreende certa quantidade capaz de ser medida de forma distinta e se veja enriquecida ao ponto de sua realidade apresentar um aumento da capacidade de agregar valor àquilo que a sustém.

A qualidade por sua origem greco-latina é, segundo Cury (2010) e Dourado (2007), um termo com vários sentidos, e para defini-lo precisa-se de uniformidade devido a seus significados muito complexos. Cury (2010) explica que para Aristóteles a qualidade é uma forma de ser da unidade do sujeito ou do objeto que os atinge neles mesmos, ou que lhes acrescenta, configurando uma disposição comum e estável, acompanhada de um modo de ação, que interfere na forma de ser e de agir no âmbito das organizações.

De acordo com Novaes, Lasso e Mainardes (2015), existem quatro definições de qualidade, sendo elas:

- 1) qualidade como excelência, que se refere à filosofia de ser sempre o melhor, superior aos demais;
- 2) qualidade como valor, que se refere à relação preço x benefício e a valorização de um produto ou serviço;
- 3) qualidade como conformação de especificações, que enfatiza a padronização de produtos evitando perdas, a harmonia dos produtos em comparação às especificações do projeto e, por fim,
- 4) qualidade como atendimento, que se trata do produto ou serviço que atende a condições do consumidor, características de produtos e serviços que superam as expectativas e garantem a satisfação do consumidor da melhor maneira possível.

Crosby (1979) argumenta que qualidade significa estar de acordo com especificações, que são mutáveis segundo as necessidades do cliente, partindo do princípio de que não haja nenhum defeito e agindo de forma correta desde a primeira prestação de serviços.

Conforme Martins e Laugeni (2005), dentre as diferentes definições de qualidade, esse conceito pode ser tratado de forma ampla, a partir do momento em que se compreende qualidade

como sendo formada por padrões elevados; com ênfase no produto, a qualidade é formada por variáveis e atributos que podem ser avaliados e controlados; quando tem-se o foco no usuário, a qualidade é medida conforme a adequação ao uso; quando há o foco na fabricação, há adequação as normas e especificações vigentes; e por fim, a qualidade com foco no valor é aquela que traz a adequação ao uso e ao preço.

Kotler (2011) esclarece que a qualidade está relacionada com a totalidade de aspectos e características de um produto e/ou serviço que proporcionam a satisfação das necessidades do cliente. Já Campos (1992) conceitua a qualidade relacionando-a a satisfação dos interesses dos indivíduos fundamentais à sobrevivência de uma organização: funcionários, acionistas, clientes e sociedade.

Em uma compreensão global, a qualidade é conceituada como a agregação de valor a um bem, pessoa ou serviço; e um conceito de qualidade comum é que ela possui características positivas que trazem um diferencial para determinado produto ou serviço, enriquecendo-o e diferenciando-o dos demais.

### **2.2.1 *Qualidade em serviços***

Kotler (2011) afirma que diversos estudos mostram que as empresas administradoras de serviços com excelência dividem práticas comuns como: conceito estratégico, comprometimento da alta administração com a qualidade, elevados padrões de qualidade, sistemas de monitoramento do desempenho dos serviços, sistemas para reclamação dos consumidores e foco na satisfação tanto de funcionários como de consumidores.

Assim, a qualidade em serviços está vinculada à expectativa e à satisfação dos clientes, por isso é importante compreender como os clientes avaliam a qualidade de serviços, entendendo a qualidade dos serviços prestados por meio das percepções e expectativas dos consumidores. Esta premissa se reafirma com os conceitos de Deming (1990) e Paladini (1995), sendo que os dois autores afirmam que entender as expectativas dos clientes caracteriza-se como princípio primordial da qualidade.

Os elementos da qualidade de serviços, segundo Martins e Laugeni (2005) são: a confiabilidade, cortesia, comunicação, capacidade para entender as necessidades do cliente, facilidade de utilização, credibilidade, ser competente, segurança, rapidez na resposta e aspectos visíveis.

Parasuraman *et al.* (1985) salientam alguns fatores determinantes de qualidade, sendo eles: confiabilidade, que envolve consistência de desempenho, ou seja, a empresa precisa

realizar o serviço de forma correta logo da primeira vez e honrar suas promessas; resposta, que se refere à vontade ou disposição dos funcionários em desempenhar o serviço; competência, que se trata de possuir as habilidades necessárias e o conhecimento para executar o serviço, além da capacidade da organização; acesso, que trata da proximidade e facilidade de contato e acessibilidade ao serviço e tempo ágil para execução do mesmo; cortesia, que abrange a educação, respeito, consideração, simpatia e aparência do pessoal; comunicação, que se refere a manter os clientes informados, em linguagem compreensível e ouvir claramente; credibilidade, que envolve confiabilidade, credibilidade, honestidade; segurança quando o serviço é livre de perigo, risco, ou dúvida; entendimento, que diz respeito a conhecer o cliente, e isso envolve fazer o esforço para entender as necessidades do mesmo e tangibilidade, que se trata da evidência física do serviço.

Lobo *et al.* (2008) também definem qualidade em serviços como se tratando do nível de satisfação estimado e obtido pelo cliente quando busca algum tipo de serviço, onde suas aspirações sejam satisfeitas através de atitudes que admitam perceber e avaliar a qualidade ou não do serviço prestado.

Ao avaliar a qualidade dos serviços de uma empresa, os clientes levam em conta a confiabilidade como um dos critérios principais, valorizando se o que foi prometido está sendo cumprido. A confiança, de acordo com Prado (2004), não se faz necessária para que a negociação aconteça, mas caso haja incertezas ou dependências envolvidas nesta transação, ela passa a ser relevante para o cliente. Os consumidores avaliam ainda por meio de outros critérios, como o pessoal, que inclui a aparência, a cortesia, a atenção no tratamento com outras pessoas, a capacidade profissional, o conhecimento, as instalações físicas e equipamentos utilizados, dentre outros critérios.

Gianesi e Corrêa (2008) defendem a hipótese de que o cliente se fundamenta em suas expectativas para avaliar a qualidade de um serviço, com a intenção de que o fornecedor deste serviço precisa atender às suas expectativas e não somente às suas necessidades, sendo que estas podem ser mais ou menos exigentes do que as expectativas.

As expectativas dos clientes, de acordo com Grönroos (1984), são influenciadas por sua percepção da empresa e pela imagem corporativa. A imagem corporativa é edificada, sobretudo, por uma qualidade técnica correta do serviço prestado e a qualidade operacional dos seus serviços, ou seja, o modo como o serviço foi prestado. Existem ainda outros fatores como tradição, ideologia e a comunicação “boca-a-boca”. No entanto, existem as atividades de marketing habituais, como preços, publicidade e relações públicas, que geram influência na

percepção da qualidade do serviço esperado. Dessa forma, é primordial atender às expectativas dos clientes e a satisfação de funcionários e outros colaboradores internos.

Davis, Aquilano e Chase (2001) ressaltam ainda a receptividade, a disposição e/ou prontidão dos funcionários para a prestação de um serviço; o acesso, que se trata da acessibilidade do cliente ao serviço; a facilidade de contato e a compreensão a respeito do cliente no que se refere a entender a necessidade do mesmo.

### ***2.2.2 Qualidade nos serviços educacionais***

A educação, segundo Luck (2009), é um processo organizado, sistemático e intencional, ao passo em que é complexo, dinâmico e evolutivo, visto que necessita, não apenas de um grande quadro funcional, mas também da participação da comunidade, dos pais e de diversas organizações para ser realizado com a qualidade necessária que a sociedade da informação e do conhecimento demanda.

Conforme Dourado (2014) a educação de qualidade precisa ser analisada como um fenômeno complexo, uma vez que abrange diversos fatores como as condições de acesso e permanência dos alunos na instituição de ensino e as possibilidades para que ocorra uma aprendizagem significativa. A esse respeito o autor conceitua a educação de qualidade como a relação positiva entre os recursos materiais e humanos, partindo da relação existente no ambiente institucional, além de todos os processos de ensino e aprendizagem, currículos e expectativas de aprendizagem, entre outros.

Quando se fala em qualidade em educação tem-se um assunto muito complexo e sujeito a diversas interpretações, entretanto, destaca-se que a qualidade é fundamental em todos os aspectos e setores educacionais. Assim, importa compreender e entender o conceito de qualidade para, então, saber como medi-la, sendo este um processo de grande importância para as decisões de melhoria contínua nas instituições educacionais. Conforme destaca Cury (2010) a qualidade influencia a educação como um todo ao envolver sua estrutura, seu progresso, sua conjuntura e também a maneira como a conhecemos.

Para o MEC (2009) qualidade é um conceito histórico, que se modifica no tempo e no espaço, relacionando-se às demandas sociais de um determinado processo. Ao se definir o conceito de qualidade na educação, percebe-se que esse conceito varia conforme as transformações que acontecem na sociedade.

A UNESCO (2007) concorda ao afirmar que a qualidade tem se transformado em um conceito dinâmico, constantemente adaptável às transformações mundiais, tanto sociais, como econômicas.

Oliveira e Ferreira (2009) ressaltam que a busca por excelência atinge também a prestação dos serviços educacionais. O autor explica que as instituições de ensino, enquanto prestadoras de serviço, também buscam a satisfação de seus clientes por meio da melhoria da qualidade dos serviços de ensino para atender as expectativas dos alunos e do mercado de um modo geral.

A qualidade na educação vem sendo discutida nas políticas públicas brasileiras desde a década de 1930, porém, na década de 1960, representou um marco na educação nacional, especialmente pela promulgação da primeira Lei de Diretrizes e Bases da Educação do ano de 1961; além da implementação dos primeiros planos educacionais. Depois desse período aconteceram várias modificações no contexto da educação, referente à qualidade, destacando-se a atual LDB 9394/96, por ser um instrumento importante de mudança social que moveu a busca de transformações e avanços educacionais, sobretudo no quesito qualidade, que é o enfoque desta pesquisa.

Dentre os artigos que abordam a qualidade na LDB atual, destaca-se o artigo 3º, inciso IX, que dispõe que o “*ensino será ministrado com base na garantia do padrão de qualidade*”. Esse princípio é reafirmado no artigo 9º, inciso VI, que lembra que é “*papel da União assegurar processo nacional de avaliação do rendimento escolar no ensino fundamental, médio e superior, em colaboração com os sistemas de ensino, objetivando a definição de prioridades e a melhoria da qualidade do ensino*”.

Para Mioranza (2009) ao oferecer um serviço, determinada organização não o desempenha por meio de uma ação isolada, mas sim por meio de um conjunto de ações interligadas, sendo que, no contexto educacional, ao oferecer o serviço, no caso o ensino, a formação e a capacitação do indivíduo, acontece também uma relação com outros ambientes além da sala de aula. Com isso, a ação de uma escola não se limita somente a um tipo de prestação de serviços, pois quando se oferece um serviço (que é um bem intangível) existe um aspecto principal e central, porém ligado a uma série de outros aspectos auxiliares.

Dourado (2014) complementa que, para que haja qualidade educacional, devem ser considerados ainda fatores como o sistema financeiro, administrativo, pedagógico, juízos de valor e propriedades que explicitam a natureza do trabalho educacional, além da visão dos agentes e da comunidade sobre a função e as finalidades da instituição e do trabalho nela desenvolvido.

Cury (2010), no que se refere à LDB 9394/96, afirma que ao elevar a educação a uma categoria de princípio e de direito, é atribuído um valor articulado com a proteção e a dignidade da pessoa.

A Constituição Brasileira de 1988, no art. 214, enfatiza a importância de se pensar na melhoria da qualidade da educação e de buscar instrumentos eficazes para concretizar esses parâmetros de qualidade. Para Cury (2010) um dos objetivos principais do Plano Nacional de Educação – PNE, é proporcionar a qualidade preconizada desde a Constituição de 1988. O autor complementa que o Plano é justificável diante de uma realidade educacional precária, e que traz metas quantitativas que serão alcançadas quando a instituição melhorar seus níveis de qualidade.

Gadotti (2013) explana que o papel da educação é formar os indivíduos para a inserção autônoma num mercado, não numa sociedade de mercado, que vai além do capital. A qualidade na educação é a qualidade dos serviços educacionais prestados, buscando a promoção do atendimento das necessidades dos alunos, convergindo para uma educação de qualidade, de modo que o ensino é a concretização de todas as dimensões educacionais, aparecendo como produto a ser oferecido, sendo consequência de uma proposta educacional que valorize a formação integral do indivíduo.

Moraes (2013) explica que para oferecer uma educação de qualidade, faz-se necessário também conhecer os diversos atores e regiões, além de suas necessidades específicas, o que contribui com a formulação e implementação das ações referentes à qualidade na educação.

No que se refere a qualidade dos serviços educacionais, sob o ponto de vista dos clientes, é considerada a qualidade técnica no que diz respeito ao conhecimento, qualificação e aperfeiçoamento, entre outros. A qualidade operacional está ligada à maneira como o serviço é prestado, a forma como se transmitem os conhecimentos e se o processo envolve a funcionalidade da prestação dos serviços que compõem a imagem da empresa.

### ***2.2.3 Qualidade nos serviços educacionais públicos***

Em uma sociedade como a atual, na qual a educação está em constante expansão, a melhoria da qualidade na educação é um desafio e, para superá-lo, é preciso que as ações das instituições de ensino abranjam todos os envolvidos no processo educacional, e isso é resultado dos esforços coletivos e, principalmente, das ações dos principais atores envolvidos na instituição, que são os estudantes, professores e gestores.

Saviani (2004) relata que a história da educação pública no Brasil pode ser separada em duas etapas: a primeira se divide três períodos, sendo o primeiro (1549-1759), é regido pela pedagogia jesuíta; o segundo (1759-1827), representado pelas chamadas Aulas Régias iniciou-se com a implantação de escolas e corresponde à história da educação pública propriamente dita; e o terceiro (1827-1890), consistiu-se nas primeiras tentativas de estabelecer a educação como responsabilidade pública.

A segunda etapa está relacionada com a história da escola pública propriamente dita, podendo ser dividida em 3 períodos, sendo o primeiro (1890-1931) das escolas graduadas e o ideário do *Iluminismo* republicano; o segundo período (1931-1961) com a regulamentação nacional do ensino e o ideário pedagógico renovador e a promulgação da primeira Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), através da Lei no. 4.024/61; e o terceiro período (1961-1996) com a unificação normativa da educação nacional e a concepção produtivista de escola. Nesse terceiro período houve a aprovação da nova LDB (Lei no. 9394/96) em 1996.

Entre as políticas públicas mais importantes direcionadas para a área da educação é possível constatar que os aspectos de acesso à educação no Brasil tiveram uma melhora significativa nos últimos anos depois da Lei de Diretrizes e Bases – LDB. Contudo, é preciso compreender também a atual situação da qualidade educacional no país.

O processo de redemocratização da sociedade brasileira, ponto de partida para a elaboração da nova Constituição e da nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), propiciou, segundo Bonamino(2003), a volta dos debates em torno da liberdade de ensino e sua laicidade e sobre o custeio e a função do Estado na educação. Para o governo, as escolas particulares ou privadas precisam ser custeadas pelas anuidades pagas pelos alunos e/ou por entidades filantrópicas ou mantenedoras e não pelo governo.

A atual LDB, aprovada em 1996, destaca a possibilidade de que os recursos públicos possam ser investidos no ensino privado, de modo que, praticamente qualquer instituição possa recebê-los, conforme explica Vieira (2000).

A LDB permite, segundo Cury (1992), que seja possível que as instituições de ensino privadas sejam totalmente mantidas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, e possuem o direito à liberdade de ensino, desde que cumpram as normas gerais do sistema brasileiro de educação e as normas constitucionais legais. Porém, tratando-se de instituições lucrativas, não podem ter dependência de recursos públicos, e devem se manter somente com recursos provenientes de sua presença no mercado, ao contrário dos serviços públicos que devem ser oferecidos integralmente com recursos do governo.

A Constituição Brasileira de 1988 preconiza que a educação seja um direito de todos, dever do Estado e responsabilidade da família. O ensino é livre à iniciativa privada desde que sejam atendidas as condições determinadas. Também o ensino religioso foi mantido como disciplina obrigatória e de matrícula facultativa.

A atual LDB, segundo Bonamino (2003), coloca a educação nacional na tensão entre descentralização-centralização, de modo que eixos claros e coerentes, tais como a flexibilidade e a avaliação, que estruturam de forma articulada o núcleo duro da nova LDB, bem como as competências e atribuições da educação em diferentes instâncias federativas numa perspectiva descentralizada.

São utilizados atualmente alguns sistemas consolidados de avaliação da qualidade nos serviços educacionais públicos de acordo com cada nível de ensino. Dentre eles podemos destacar o Indique, o SAEG e o Sinaes que serão explicitados a seguir.

Em 2004, surgiram os Indicadores de Qualidade na Educação (Indique). O Indique se refere a um instrumento participativo de auto avaliação direcionado para escolas, e surgiu como uma sugestão para melhorar a qualidade na Educação, tendo como itens principais as dimensões e os indicadores de qualidade, com o objetivo de conduzir a escola em direção à melhoria de todo o seu processo de ensino.

Ribeiro e Gusmão (2005) explicam que o Indique foi criado por meio de um trabalho coordenado pelo Ministério da Educação (MEC), em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNDU), do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) e do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais (Inep). Tendo como base a legislação educacional brasileira, por meio de discussões e negociações de um amplo grupo técnico formado por instituições de grande relevância no cenário educacional, dentre as quais é possível destacar: a União Nacional do Dirigentes Municipais de Educação (Undime), a Campanha Nacional pelo Direito à Educação e Especialistas, o Conselho Nacional de Secretários de Educação (Consed).

No que se refere às políticas públicas direcionadas para a discussão sobre qualidade, é interessante ressaltar também o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), que foi elaborado a partir do diagnóstico levantado pelo Indique, lançado pelo governo em 2007, trazendo, em seu contexto, propostas para enfrentar as questões referentes à qualidade na educação, sendo formado por trinta metas com o intuito de atingir esse objetivo.

O PDE teve uma repercussão positiva perante a sociedade, conforme explica Saviani (2007), uma vez que o Plano teria como principal foco a qualidade no ensino a ser ministrado

em todas as escolas de educação básica pública do Brasil, e este, por meio de suas 30 ações, engloba diversos aspectos da educação em seus variados níveis e modalidades.

Para Saviani (2007) o plano não é garantia de sucesso, considerando que há uma fragilidade no domínio sobre essas ações, por não deixarem claro seu mecanismo de controle, fazendo com que a administração dos municípios possa manipular resultados para garantir o recebimento dos recursos, contribuindo para a decadência no desempenho da escola, interferindo na melhoria da qualidade do ensino.

Outro sistema nacional de avaliação da qualidade em educação é o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), que analisa as instituições, os cursos e o desempenho dos estudantes deste nível de ensino. O processo de avaliação leva em consideração aspectos como ensino, pesquisa, extensão, responsabilidade social, gestão da instituição e corpo docente. O Sinaes reúne informações do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade) e das avaliações institucionais e dos cursos. As informações obtidas são utilizadas para orientação institucional de estabelecimentos de ensino superior e para embasar políticas públicas. Os dados também são úteis para a sociedade, especialmente aos estudantes, como referência quanto às condições de cursos e instituições.

Segundo Sobrinho (2010) o Sinaes se baseia numa concepção de avaliação e de educação global e integradora. Mais que um simples instrumento isolado, representa um sistema nacional de avaliação da educação superior. Atualmente o Sinaes é praticado em todos os Estados da Federação, estendendo-se a todo o território brasileiro, operando no sentido de consolidar a educação superior nacional.

Com relação à avaliação da educação básica, um sistema já consolidado é o SAEB Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica, coordenado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP). É um dos mais amplos esforços empreendidos em nosso país de coleta, sistematização e análise de dados sobre os ensinos fundamental e médio. Para atingir seus objetivos, articula-se com um conjunto de ações voltadas para a melhoria da qualidade do ensino e da aprendizagem. Tem como instrumentos de mensuração de processos: a Avaliação Nacional da Alfabetização – ANA, a Avaliação Nacional da Educação Básica – Aneb e a Avaliação Nacional do Rendimento Escolar – Anresc, esta última mais conhecida como Prova Brasil. O Sistema de Avaliação da Educação Básica, instituído em 1990, é composto por três avaliações externas em larga escala. Tem como objetivo fazer um diagnóstico da educação básica brasileira e de fatores que possam interferir no desempenho do estudante, ao fornecer um indicativo sobre a qualidade do ensino ofertado.

É importante ressaltar que este trabalho não vem no intuito de refutar ou questionar os processos de avaliação educacional já existentes e consolidados no Brasil. Apenas oferece uma perspectiva complementar através da utilização de uma ferramenta de mensuração da qualidade que também leva em consideração, não apenas os resultados em avaliações diagnósticas, mas também as condições de utilização dos serviços educacionais. É válido ressaltar que não existe um sistema consolidado no país para a avaliação da qualidade da educação profissional técnica de nível médio e que alternativas neste sentido devem ser estudadas.

O que confere qualidade ou não ao sistema de ensino, conforme Libâneo (2008), são as práticas de ensino, os aspectos didático-pedagógicos e a qualidade interna das aprendizagens escolares, que devem, segundo esse autor, ser o critério básico para a elaboração das políticas educacionais eficazes e de qualidade.

Saviani (2007) complementa que as políticas públicas surgem como estratégias de grande importância para que a educação seja repensada em todos os seus aspectos, sendo que a qualidade está relacionada a vários elementos do ambiente educacional, como espaço físico, formação docente, material didático e investimentos para a formação integral do aluno.

Em uma instituição de ensino que presta serviços educacionais, todos, funcionários, professores e gestores, são educadores e até mesmo líderes, no sentido de mostrar liderança: servir, orientar e ajudar os estudantes a atingir seus objetivos pessoais, ensinando e aprendendo por meio da troca de conhecimentos.

Dourado e Oliveira (2009) explicam que a estrutura e as características da instituição de ensino, o ambiente educacional, o clima da organização, o tipo e as condições de gestão, a gestão da prática pedagógica, os espaços de decisões coletivas, o projeto político-pedagógico, a participação e integração com a comunidade escolar, a percepção de qualidade dos agentes escolares, a avaliação da aprendizagem e do trabalho escolar desenvolvido, a formação e condições de trabalho dos profissionais, as condições de acesso, permanência e sucesso na instituição, entre outros, são aspectos que revelam de forma positiva ou negativa a qualidade da aprendizagem.

Lück (2009) destaca que a busca constante pela qualidade e melhoria da educação passa pela demarcação de padrões de desempenho e competências dos gestores das instituições de ensino, e pelo desempenho dos profissionais, que precisam se qualificar e aperfeiçoar constantemente, tendo o estudante como centro de todo o seu trabalho.

Dourado e Oliveira (2009) comentam que a qualidade do ambiente e das instalações também interfere na definição de condições da oferta de um ensino de qualidade.

Libâneo (2008) explica que dois aspectos têm sido considerados ao serem analisados os problemas da educação: o externo e o interno. A análise externa parte de uma percepção global, tendo como abordagem aspectos econômicos, sociais, culturais, institucionais das políticas educacionais, das diretrizes curriculares, da legislação e da gestão dos sistemas de ensino. Já a análise interna trata dos objetivos, dos conteúdos, das metodologias de ensino, das ações de organização e de currículo e a avaliação das aprendizagens.

Narang (2012) ressalta que é importante que aos gestores das instituições de prestação de serviços compreendam que os clientes avaliam a qualidade do serviço prestado por meio de sua percepção a todo o momento.

Estas, segundo Luck (2009), são formadas por instrumentos-chave para o desenvolvimento constante da qualidade educacional, considerando que empregam metodologia científica e informação objetiva para que sejam tomadas decisões e sejam definidas políticas e práticas pedagógicas. Apesar de existirem avaliações nacionais e globais, ainda existe pouca compreensão acerca dos tipos de resultados que podem ser obtidos por esses exames. Portanto, faz-se necessário estabelecer sistemas sólidos de avaliação, capazes de monitorar de maneira regular o avanço no cumprimento dos parâmetros educacionais.

### **2.3 Modelos para medição de qualidade de serviço**

É interessante observar, quando se reflete sobre a qualidade de serviços, que em algumas situações torna-se complicado presumir se o cliente ficará ou não satisfeito com a prestação de um serviço, e que é comum que consultem outras pessoas que já conhecem o serviço antes de realizar a contratação, uma vez que os clientes exigem cada vez mais e estão mais exigentes a respeito dos serviços a serem contratados.

Para Rosalem (2013) é por meio da avaliação da opinião do usuário e sua manifestação que serão apontados os caminhos mais adequados para a qualidade dos serviços educacionais oferecidos, reduzindo assim, o descrédito e promovendo a confiança dos usuários desses serviços.

#### **2.3.1 Modelo de qualidade de serviço de Grönroos**

Por volta da década de 1980 teve início a expansão dos estudos relativos à qualidade em serviços. Grönroos (1984) formulou o Modelo de Qualidade Total, desde o ano de 1982, tendo como ponto de partida o conceito da qualidade percebida do serviço. Em seguida, Gummesson

(1991) mostra um modelo utilizado na indústria, colaborando para o conhecimento da qualidade de serviços, abordando inclusive a relação entre percepções e expectativas.

Um dos modelos mais citados da literatura é o modelo de qualidade de Grönroos, criado em 1982 e que resume a inter-relação entre qualidade esperada, qualidade experimentada, qualidade percebida, qualidade funcional e qualidade técnica.

Grönroos (2003) conceitua estes elementos da seguinte maneira: a qualidade esperada é o que cliente espera sobre a prestação de serviços, antes de conhecê-lo. A qualidade percebida resulta da diferença entre a expectativa do cliente e sua percepção sobre o serviço desempenhado, a sua opinião sobre o desempenho do mesmo, de acordo com diversas características técnicas e funcionais, uma vez que ao adquirir um serviço, geralmente o cliente avalia parâmetros técnicos e funcionais.

Castro, Sadoyama e Rosalem (2014) explicam que nesse caso, a qualidade técnica corresponde à necessidade do cliente, ou seja, o que ele precisa. Já a qualidade funcional é como a qualidade técnica será repassada para o cliente.

Para Grönroos (2003) avaliar a qualidade de um serviço é mais difícil que avaliar um produto, porque os serviços podem ser sobre uma ou várias atividades com um maior ou menor grau de intangibilidade, e comumente ocorrem nas interações entre cliente e o prestador de serviços, recursos físicos ou bens, que são vistos como solução aos problemas dos clientes.

Castro, Sadoyama e Rosalem (2014) ressaltam que a abordagem deste modelo sintetiza a relação existente entre a qualidade esperada, a qualidade experimentada, a qualidade funcional, a qualidade percebida e a qualidade técnica.

Na visão de Grönroos (2003) o profissionalismo e aptidões do prestador de serviço, são primordiais para que esses (além de ações e comportamentos como honestidade e confiança) resolvam os problemas dos clientes de forma efetiva.

Tal modelo tem uma previsão de resposta possível do mercado que se relaciona com a imagem do produto ou serviço, exercendo influência sob a expectativa e a percepção do cliente, ressaltando assim que a percepção da qualidade experimentada resulta da qualidade técnica e funcional do produto ou serviço fornecido.

A qualidade técnica seria, então, a necessidade do cliente em conjunto com a qualidade funcional o modo que essa qualidade técnica seria transferida para o cliente. Grönroos (2003) traz um resumo da relação que existe entre a qualidade esperada, a experimentada, a percebida, a funcional e a técnica.

O modelo de qualidade oferecido por Grönroos trouxe um norte para trabalhos posteriores, uma vez que salienta pontos fortes a serem considerados em uma empresa que visa oferecer serviços de qualidade, entendendo como a qualidade é compreendida pelos clientes.

### 2.3.2 *Modelo Gap e instrumento SERVQUAL*

Oliver (1996) afirma que a satisfação resulta de uma comparação entre a expectativa precedente do produto e/ou serviço e o resultado dessa experiência consumada. Salienta que o cliente faz um julgamento prévio do produto e/ou serviço, desenvolvendo um padrão conforme filtram suas expectativas sobre como a avaliação real é feita.

Martins e Laugeni (2005) explicam que os serviços se caracterizam pela dificuldade que possuem para se medir a qualidade, haja vista que a qualidade em serviços é muito subjetiva. Uma das abordagens mais pesquisadas no setor de qualidade em serviços, é a dos cinco *gaps*, a qual procura comparar o que o cliente avalia e o que o fornecedor acredita que seria o ideal.

O Modelo SERVQUAL ou “Modelo de Gap” é um modelo de qualidade de serviço relacionado às percepções e expectativas dos clientes. Kotler (2011) explana que Parasuraman, Zeithaml e Berry desenvolveram um modelo de qualidade de serviço que elenca as principais exigências para a prestação de um serviço com alta qualidade. Utiliza significados, peculiaridades e elementos-chave de serviços como embasamento para identificação de cinco falhas principais em sua qualidade, que podem estar relacionadas mais à percepção do cliente do que o desempenho efetivo de um serviço. Este modelo aponta cinco brechas que ocasionam problemas na prestação de um serviço.

Na avaliação da qualidade em serviços são empregados diversos instrumentos, entretanto, a escala SERVQUAL é hoje em dia a mais usada devida a sua versatilidade e adaptação para muitos segmentos, e também por já ter sido aplicada várias vezes, inclusive no Brasil, para medir a qualidade nos serviços prestados em vários segmentos. Segundo Parasuraman *et al* (1985) o Gap, ou seja, a diferença entre a expectativa e a 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.

Tal procedimento, explicado por Zampiere e Grohmann *et al* (2012), tem como base cinco dimensões: *confiabilidade*, que é a aptidão para desempenhar o serviço prometido de maneira confiável e precisa, incluindo a consistência de desempenho; *presteza* que é o desejo e a prontidão com que os empregados desempenham os serviços, abrangendo rapidez, de modo a ajudar o cliente; *segurança*, que é a habilidade em transmitir confiança e segurança, com

cortesia e conhecimento, levando em consideração a ausência de perigos, riscos ou dúvidas; *empatia*, que envolve cuidados e atenção individualizada aos clientes e, por fim, os *aspectos intangíveis* que tratam da inclusão e demonstração de evidências físicas ao serviço, como instalações, aparência pessoal, ferramentas e equipamentos utilizados no serviço.

Narang (2012) ressalta que a escala SERVQUAL sempre foi considerada genérica, podendo ser aplicada a todos os tipos de serviços, o que a tornou controversa, já que diversos autores debateram a impossibilidade de sua utilização para todos os setores de serviços.

A escala considera a qualidade esperada, ou seja, a expectativa do cliente e a qualidade experimentada, que se trata da percepção, baseada no princípio da desconfirmação das expectativas, pelo qual os consumidores comparam o que esperam e o que acreditam que o fornecedor deve atender e suas percepções acerca do desempenho real na prestação de serviços. Assim, a satisfação do cliente é a diferença entre expectativa e desempenho, ou seja, se a expectativa do cliente for maior do que o desempenho da qualidade, sua percepção será menor e a qualidade não será satisfatória. Quando a expectativa do cliente for igual à sua percepção sobre o desempenho da qualidade, esta será satisfatória, e finalmente, quando a percepção do cliente, for maior do que sua expectativa sobre o desempenho da qualidade, a qualidade nos serviços se aproxima do ideal.

Kotler (2011) complementa que a satisfação é função do desempenho alcançado e das expectativas. Se o desempenho ficar distante das expectativas, o cliente ficará insatisfeito, mas se o desempenho atingir às expectativas, o cliente ficará satisfeito, e caso ultrapasse-as, estará extremamente satisfeito. Assim, a expectativa dos clientes precisa ser atendida, ou, se possível, excedida. Além de atender e exceder às expectativas, o modelo de qualidade ideal é aquele que chega a ser percebido pelo cliente.

Lopes, Hernandez e Nohara (2009) ressaltam que Parasuraman, Zeithaml e Berry, complementando as pesquisas a respeito da qualidade de serviços, percepções e expectativas do cliente, elaboraram um questionário, a escala denominada Service Quality Gap Analyses ou simplesmente Escala SERVQUAL.

Eberle e Milan (2009) explicam que o questionário final, elaborado em duas etapas, conta com 44 questões. A primeira corresponde às expectativas, com vinte e duas afirmativas, que demonstram anseios gerais dos questionados em relação ao serviço a ser avaliado; e a segunda etapa, também com 22 questões, tem por objetivo avaliar o julgamento do usuário acerca do serviço prestado pela empresa avaliada. Deste modo, a avaliação da qualidade de um serviço (Q) é a diferença entre a percepção do desempenho da instituição (P) e as expectativas (E), ou seja, a importância dos serviços prestados pela instituição avaliada.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) explanam que a posição de percepção do consumidor da qualidade do serviço depende da natureza da diferença entre o serviço esperado (E) e o serviço percebido (P): quando o resultado é  $E > P$ , a qualidade percebida é insatisfatória e tende a ser inaceitável, o autor utiliza o conceito de “qualidade pobre” para definir a qualidade neste nível, com aumento discrepância entre E e P. Quando o resultado é  $E = P$ , a qualidade percebida é satisfatória. E quando resulta em  $E < P$  a qualidade percebida vai além dos índices de satisfação e tende à qualidade ideal, onde também é aceito o conceito de “qualidade boa”.

Almeida et al. (2012) complementam que a qualidade de bens tangíveis possui grande diferença da qualidade de serviços, de modo que a primeira pode ser medida e avaliada por meio de instrumentos de medição, enquanto a segunda é subjetiva e pode ser medida conforme a percepção do cliente no momento do consumo do serviço. A avaliação feita pelo consumidor é que define a forma de ação direta a ser adotada pela empresa.

### **2.3.3 Modelo SERVPERF**

Em meados da década de 1990, Cronin Jr. e Taylor (1992) propõem a utilização de uma nova escala para medir a qualidade, denominada SERVPERF. Iniciando um debate no qual afirmam que a percepção do cliente é um fator decisivo e, portanto, o único a ser considerado na medição da qualidade em serviços, garantindo que apenas a expectativa já define a qualidade, independente de uma experiência prévia.

Miguel e Salomi (2004) explicam que depois da realização dos estudos de Parasuraman et al. (1985) com o uso da escala SERVQUAL para a avaliação da qualidade de um serviço, a funcionalidade e aplicação da mesma foi discutida por vários autores.

Cronin e Taylor (1994) sugeriram, com base nas pesquisas de Parasuraman et al (1985), uma nova escala de medida de qualidade em serviços chamada escala SERVPERF, justificando os motivos que os levaram à sua criação, que são a escassez conceitual e operacional da escala SERVQUAL da qualidade dos serviços. Os testes aos quais a escala SERVQUAL foi submetida eram incompletos, havendo discussão teórica, mas não o teste baseado na experiência, mas a análise das relações e intenções de compra partindo do pressuposto que a qualidade percebida dos serviços é um precedente à satisfação possuindo um efeito significativo nas intenções de compra.

Miguel e Salomi (2004) afirmam que a escala SERVPERF possui os mesmos itens de desempenho sugeridos pela SERVQUAL, sendo vinte e dois itens divididos em cinco dimensões, entretanto, focada apenas no desempenho, sendo utilizados em quatro tipos de

prestadores de serviços, sendo eles: bancário, controle de pragas, limpeza a seco e comida rápida.

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

Assim, a escala SERVPERF, do mesmo modo que a escala SERVQUAL, é empregada em diversos trabalhos para medir e avaliar a qualidade em serviços, com adaptações nos itens para a adequação de cada ramo de atividade quando necessário.

#### ***2.3.4 Modelo percepção – expectativa***

Zeithaml, Berry e Parasuraman (1990) explicam que em relação aos serviços oferecidos por uma instituição ou empresa, a percepção é a impressão final que o cliente apresenta sobre um serviço realizado. Já a expectativa consiste no desejo ou na ideia do cliente de que o serviço a ser prestado seja de qualidade ou de excelência.

Miguel e Salomi (2004) explicam que o modelo proposto por Brown e Swartz (1989) denominado de modelo percepção-expectativa, não possui grandes diferenças do modelo SERVQUAL, considerando-se que é baseado no modelo de satisfação proposto por Oliver (1980), o qual considera a qualidade dos serviços como uma função da percepção versus expectativa.

A esse respeito, Gondim e Novaski (2005) afirmam que o serviço de excelência é caracterizado como aquele em que a qualidade percebida vai além das expectativas do cliente, causando uma atitude de encantamento mediante o serviço experimentado.

#### ***2.3.5 Modelo de desempenho ideal***

De acordo com Miguel e Salomi (2004) o modelo SERVQUAL foi severamente criticado conceitualmente no ano de 1993 baseando-se no fato de que a percepção de qualidade pode ser interpretada como uma atitude, de acordo com modelos clássicos de atitude do ponto ideal. Os mesmos autores afirmam que segundo o modelo clássico de atitude do ponto ideal, caso a percepção de desempenho supere o ponto ideal, a expectativa ideal deveria refletir em uma redução da qualidade percebida, perdendo a correspondência linear. No entanto, o modelo SERVQUAL assinala para um aumento da qualidade percebida. Para responder à crítica, Parasuraman et al. (1994) afirmaram que a linearidade é esperada devido ao fato que, “os

atributos considerados no questionário SERVQUAL são vetoriais, ou seja, tanto o desempenho ideal quanto a expectativa ideal assumiriam valores máximos da escala Lickert” (MIGUEL; SALOMI, 2004). Assim, a escala SERVQUAL não pode ser interpretada com base nos modelos clássicos de atitude do ponto ideal.

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 Apresentação

Tartuce (2006) afirma que o significado da palavra “método”, tem sua origem no grego, sendo definida como “caminho para chegar a um fim”, ou seja, o caminho percorrido para alcançar um determinado objetivo.

Os caminhos percorridos para a realização desta pesquisa foram os seguintes; primeiramente foi realizada a exploração da literatura sobre serviços, qualidade, qualidade em serviços, qualidade na educação, alguns modelos de qualidade, o modelo SERVQUAL para mensurar a qualidade e as metodologias de pesquisa.

Após a fase exploratória foi feita uma análise da necessidade da adaptação da escala SERVQUAL para a educação profissional. Foram analisadas várias adaptações para a realização da coleta de dados. Durante a pesquisa foi identificado e escolhido o questionário SERVQUAL adaptado à educação profissional utilizado no trabalho de Andrade (2015). Foi escolhida essa ferramenta em função dos trabalhos do autor terem sido desenvolvidos em um Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia e o questionário utilizado ter sido validado e verificada a adequação do mesmo.

Cumprir enfatizar que esta pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa da Plataforma Brasil, seguindo rigorosamente as determinações da Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, que trata das diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos (SAÚDE, 2013), sendo aprovada com o registro, CAAE: 64463717.9.0000.5083, e parecer de aprovação nº 1.955.458.

Segundo Batista, Andrade e Bezerra (2012) os comitês de ética em pesquisa são responsáveis pela avaliação ética dos projetos de pesquisa; ademais, devem informar e educar seus membros e a comunidade quanto a sua função no controle social. A realização da submissão ao Comitê de Ética em pesquisa foi realizada através da Plataforma Brasil.

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

O sistema permite, ainda, a apresentação de documentos também em meio digital, propiciando à sociedade o acesso aos dados públicos de todas as pesquisas aprovadas. Através

da Internet é possível a todos os envolvidos o acesso às informações em conjunto, por meio de um ambiente compartilhado, diminuindo de forma significativa o tempo de trâmite dos projetos em todo o sistema CEP/CONEP.

Os respondentes do questionário atestaram ciência a um termo consentindo a participação na pesquisa, o TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido que está anexo a este trabalho, sendo que somente foram aceitos respondentes com idade superior a 18 anos, conforme critérios de inclusão e exclusão apresentados nos capítulos seguintes.

Os professores e gestores dos *campi* também assinaram o termo de consentimento livre esclarecido. O reitor da instituição alvo da pesquisa assinou o termo de anuência autorizando a realização da pesquisa nos *campi* Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia.

Após a coleta os dados foram submetidos à tabulação no recurso computacional Microsoft Excel, para que fosse possível realizar o tratamento dos dados. Com essas etapas concluídas foram realizadas as elaborações dos textos finais, contendo o referencial teórico, os aspectos metodológicos, os resultados, as discussões e as conclusões.

### **3.2 Hipótese**

A hipótese se refere às diferenças entre a percepção e a expectativa dos três grupos de atores elencados na pesquisa (gestores, docentes e estudantes) quanto aos serviços prestados pela instituição educacional considerando os diferentes *campi*. Buscando obedecer a esses critérios a pesquisa analisou as percepções dos principais atores da instituição pesquisada, onde levantou-se a seguinte hipótese:

Os diferentes atores das escolas possuem a mesma expectativa e percepção no que diz respeito a qualidade nos serviços educacionais relacionando à teoria com um conceito de qualidade considerado pelos respondentes como no mínimo “satisfatória”.

Com o intuito de afirmar ou refutar esta hipótese, a partir de Parasuraman et al (1988), foi calculada a diferença entre as médias dos escores indicativos da expectativa e da percepção para cada uma das cinco dimensões da escala SERVQUAL, com o intuito de entender os principais aspectos da qualidade na educação nos cursos técnicos dos institutos federais, a partir da visão dos principais atores dos diversos *campi*, no caso, os estudantes, professores e gestores.

### **3.3 Classificação da Pesquisa**

As pesquisas são classificadas quanto à natureza, objetivos, abordagem, procedimentos e instrumentos a serem utilizados. No que se refere a este trabalho, podemos afirmar que esta é

uma pesquisa de natureza aplicada. De acordo com Barros e Lehfeld e Barros (2000), 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”. Appolinário (2004) salienta que pesquisas aplicadas têm o objetivo de “resolver problemas ou necessidades concretas e imediatas”. Segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 34), esse tipo de estudo tem como finalidade gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos.

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa descritiva e de corte transversal. Isso porque identifica as características da produção científica atual sobre o tema, de determinados fenômenos ou população conforme TROCCOLI *et al.*, (2011). De acordo com Rouquayrol, Almeida e Filho (2006) estudos transversais ou estudos de corte transversal são aqueles que visualizam a situação de uma população em um determinado momento, ou no qual o fator e o efeito são observados em um momento histórico específico.

Este estudo se enquadra em uma abordagem quantitativa. A pesquisa quantitativa permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente. Mattar (2001) explica que a pesquisa quantitativa busca a validação das hipóteses mediante a utilização de dados estruturados, estatísticos, com análise de um grande número de casos representativos, recomendando um curso final da ação.

Quanto aos procedimentos foi escolhido o *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. O procedimento escolhido foi aplicado em um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Estado de Minas Gerais. Uma pesquisa com o *survey* acontece a partir da obtenção de dados ou informações sobre as características ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, utilizando um questionário como instrumento de pesquisa (FONSECA, 2002). A plataforma escolhida para a aplicação e administração dos questionários foi a ferramenta gratuita e online *Google Docs*.

Diferentemente da forma tradicional de questionário, na elaboração do questionário em uma plataforma online, as perguntas do questionário são inseridas diretamente em uma página na internet, através de alguma ferramenta. No caso do *Google Docs* os formulários ficam disponíveis online já que o formulário de cada respondente está sendo salvo em um servidor da Google. Segundo Da Silva Lós (2011), a maior consequência da utilização deste tipo de ferramenta é a dispensa da impressão do questionário ou realização de cópias, isto é, fica

dispensada a utilização de papel na aplicação do questionário, visto que o formulário é acessado e respondido através da Internet, dispensando os deslocamentos para sua aplicação. Uma outra vantagem considerada foi a agilidade na tabulação dos dados, visto que eles podem ser facilmente exportados para planilhas do *Microsoft Excel*.

Segundo os mesmos autores há outros aspectos a serem considerados sobre a aplicação de questionários por meio de plataformas online, tais como a economia, visto que a transição dos questionários para o sistema online passa a produzir redução de recursos financeiros necessários à pesquisa e, também, menor desgaste humano nos processos. Além disso, diminui a taxa de possíveis imprevistos que poderiam acontecer na primeira análise discutida devido à quantidade de procedimentos realizados em cada etapa da pesquisa.

### 3.4 Instrumentos de Coleta de Dados

O instrumento utilizado foi o modelo proposto por Parasuramam, Zeithaml e Berry (1985) para mensuração da qualidade em serviços. Adaptado para os serviços educacionais dos institutos federais de educação, ciência e tecnologia, é composto de cinco dimensões sendo: confiabilidade, presteza, segurança, empatia e intangibilidade. Esta adaptação foi utilizada por Andrade (2015), para avaliação de qualidade em um curso superior de um Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia.

Com base nas dimensões de qualidade de serviço, percebe-se que os serviços educacionais possuem variáveis que precisam ser analisadas, conforme o Quadro 1.

**Quadro 1: Dimensões e variáveis SERVQUAL**

Dimensão	Definição	Variáveis
<b>Tangibilidade</b>	Aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoas e materiais de comunicação.	1. Equipamentos modernos.
		2. Instalações físicas.
		3. Aparência dos funcionários.
		4. Materiais de comunicação.
<b>Confiabilidade</b>	Habilidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e precisa.	5. Oferecer os serviços conforme o prometido.
		6. Habilidade e interesse em lidar com o problema dos clientes.
		7. Oferecer o serviço correto desde a primeira vez.
		8. Oferecer o serviço no prazo prometido
<b>Presteza</b>	Disposição de atender os clientes e de prestar serviço rápido.	9. Não cometer erros.
		10. Manter os clientes informados de quando o serviço será entregue.
		11. Prestar pronto atendimento aos clientes.
		12. Disposição em ajudar clientes.
		13. Agilidade em responder às demandas dos clientes.

### Continuação Quadro 1: Dimensões e variáveis SERVQUAL

<b>Segurança</b>	Conhecimento e cortesia dos empregados e habilidade de transmitir confiança e segurança.	14. Funcionários que inspiram confiança.
		15. Fazer o cliente se sentir seguro em suas transações.
		16. Cortesia dos funcionários.
		17. Habilidade dos funcionários para responder as dúvidas dos clientes.
<b>Empatia</b>	Carinho e atenção personalizada que a empresa oferece a seus clientes.	18. A organização dá atenção individualizada aos clientes.
		19. Proporcionar horários de atendimentos.
		20. Demonstrar preocupação com o interesse dos clientes.
		21. Funcionários que entendem as necessidades específicas dos clientes.
		22. Funcionários que oferecem atenção personalizada aos clientes.

Fonte: Adaptado de Parasuraman et. al. (1985), elaborado pela autora.

O Quadro 2 mostra as variáveis já organizadas entre expectativas (E) e a percepção (P) adaptadas à realidade educacional, sendo que na primeira foi analisado o que os estudantes esperam de uma prestação de serviços educacionais de excelência, enquanto a percepção mostra como os estudantes percebem o *campus* Instituto Federal do qual fazem parte.

### Quadro 2: Variáveis da escala SERVQUAL adaptada à educação

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

**Continuação Quadro 2: Variáveis da escala SERVQUAL adaptada à educação**

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

Fonte: Adaptado de Parasuraman et. al. (1985), elaborado pela autora.

Conforme descrito no Quadro 02, as cinco dimensões da qualidade em serviços e suas variáveis serão representadas da seguinte maneira, tal como nos questionários da escala SERVQUAL adaptada á educação:

- Tangibilidade: as questões 01, 02, 03 e 04;
- Confiabilidade: as questões 05, 06, 07 e 08;
- Presteza: as questões 09, 10, 11 e 12;
- Segurança: as questões 13, 14, 15 e 16;
- Empatia: as questões 17, 18, 19, 21 e 22.

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

### 3.5 Amostra e Coleta de dados

A população alvo deste trabalho é composta por todos os estudantes dos cursos técnicos, professores e gestores de todos os *campi* do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia alvo da pesquisa. O cálculo amostral foi realizado utilizando-se o programa OPENEPI versão 3.03 a fim de obter uma amostra representativa. Considerando-se uma população de 4.232 estudantes, para uma proporção esperada do evento de 50%, um nível de significância de 5% e margem de erro de 10%, o sistema retorna que a amostra mínima deve ser de aproximadamente 353 estudantes. A amostra final foi constituída por 410 estudantes participantes da pesquisa. Com relação ao corpo docente considerou-se também a população de 544 professores para uma proporção esperada do evento de 50%, um nível de significância de 5% e margem de erro de 10%, o sistema retornou que a amostra mínima deveria ser de aproximadamente 82 professores. A amostra final foi constituída por 135 professores participantes da pesquisa.

Por fim, considerou-se uma população de 117 gestores em cargos relacionados ao ensino dos *campi* do instituto federal pesquisado, para uma proporção esperada do evento de 50%, um nível de significância de 5% e margem de erro de 10%, o sistema retornou uma amostra mínima de aproximadamente 53 gestores. A amostra final foi constituída por 61 gestores. Após a definição da amostra, foi realizado um agendamento junto aos *campi* para a aplicação do questionário e a realização da coleta dos dados. Em cada um dos *campi* a coleta foi realizada em um dia diferente.

Puderam participar todos os que se interessaram em voluntariar-se a responder os questionários no dia e horário em que foram disponibilizados pelo aplicador, atendendo aos critérios de inclusão e assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Foi oportunizada a aplicação dos questionários em um dia por *campi* do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia pesquisado, de acordo com o consentimento da direção de cada unidade educacional. Foram coletados dados em todos os *campi* a fim de obter um parâmetro mais fidedigno de toda a instituição.

A coleta de dados ocorreu através de questionários estruturados, específicos para os estudantes, professores e gestores. Sendo que estudantes responderam ao questionário “alunos” e professores e gestores responderam ao questionário “servidores”. Num primeiro momento, foi aplicado o questionário estruturado sobre a expectativa e, em seguida, foi aplicado o questionário estruturado sobre a percepção. Todos os respondentes responderam os dois questionários para que pudesse ser comparada a expectativa com a percepção. Marconi e

Lakatos (1996) dizem que o questionário estruturado é composto por uma série ordenada de perguntas, respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador.

E por fim a análise dos dados coletados foi realizada através de fórmulas estatísticas a fim de detectar a média de respostas para cada item analisado, servindo de suporte para identificar os resultados esperados e auxílio às conclusões finais.

### **3.5.1 Critérios de inclusão e exclusão**

Foram incluídas na pesquisa somente pessoas vinculadas aos *campi* do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia escolhido que cumpriram os seguintes critérios: os discentes de cursos técnicos com idade superior a 18 anos, devidamente matriculados nos respectivos cursos técnicos dos *campi* do Instituto pesquisado e estavam em sala de aula no momento da aplicação dos questionários. Relacionado ao corpo docente, foram incluídos os professores efetivos e que não exercem cargos de gestão e se interessaram em responder a pesquisa. No que tange aos gestores, fizeram parte dos respondentes aqueles que exerciam algum cargo de administração relacionado ao ensino, como por exemplo: Coordenadores de Curso, Coordenadores de Estágio, Pesquisa, Extensão, Diretor Geral e Reitor e recebiam função gratificada como adicional em sua remuneração.

Referente aos critérios de exclusão, tanto alunos, quanto docentes e gestores que estavam em situação de licença médica, licença maternidade ou afastados por qualquer motivo, justificado, não puderam participar da pesquisa, assim como todos que porventura tinham idade inferior a 18 anos no momento da aplicação dos questionários.

## **3.6 Análise dos dados**

Primeiramente foi realizada a verificação da confiabilidade do questionário. Depois, para responder ao problema de pesquisa e atender aos objetivos propostos, foram usadas técnicas estatísticas descritivas. Por se tratar de variáveis quantitativas, a distribuição foi realizada por meio de quadros de respostas a cada variável do questionário, onde foram realizadas as médias por questão, separadas por categorias.

A partir desse pressuposto, com o intuito de buscar respostas e evitar erros nas análises e conclusões, foram calculadas as médias das respostas e dimensões da escala, verificando a diferença entre as médias da Expectativa e da Percepção, onde foi observado o contraste dos pares de médias. Foram elaborados gráficos e quadros a fim de explicitar os resultados alcançados.

### 3.6.1 Medida psicométrica alfa de Combrach

Freitas e Rodrigues (2005) explicam que, para assegurar que um determinado questionário é eficaz e preciso, duas características de medição devem ser consideradas no seu desenvolvimento: a validade e a confiabilidade. Assim, para a investigação da confiabilidade dos questionários aplicados será utilizado o coeficiente alfa de Cronbach, um dos procedimentos estatísticos mais utilizados para este fim.

De acordo com Hora, Monteiro e Arica (2010) o coeficiente alfa ( $\alpha$ ) de Cronbach foi apresentado por Lee J. Cronbach, em 1951, como uma forma de estimar a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa. Necessita apenas uma aplicação do instrumento de medição, produzindo valores entre 0 e 1, ou entre 0 e 100% conforme Rocha e Costa (2011).

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

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

onde:

K corresponde ao número de itens do questionário;

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

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

**Quadro 3: Classificação da confiabilidade a partir do coeficiente de  $\alpha$  de Cronbach**

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

Fonte: FREITAS; RODRIGUES (2005)

Sabe-se que o valor mínimo aceitável para o alfa é 0,70, sendo que abaixo deste valor a confiabilidade da escala utilizada é considerada baixa. Por outro lado, o valor máximo esperado é 0,90, acima deste valor pode considerar que há redundância e estes itens devem ser eliminados. De acordo com Almeida, Santos e Costa (2010) devem ser usados preferencialmente alfa ( $\alpha$ ) entre 0,80 e 0,90.

### 3.6.2 *Análise Estatística*

Na abordagem quantitativa os dados foram analisados e processados utilizando a estatística descritiva a qual, segundo DANCEY e REIDY (2006), refere-se às maneiras de descrever, comparar e relacionar variáveis, considerando a diferença entre amostras e populações.

A descrição dos dados coletados foi realizada calculando a média aritmética, ou seja, o escore de um determinado conjunto de dados denominado *medida de tendência central* que procura caracterizar o valor da variável que ocorre com mais frequência. A análise exploratória dos dados ocorreu organizando-os em subconjuntos com características semelhantes através do questionário socioeconômico como, por exemplo, mesma faixa etária, idade ou gênero. Após o agrupamento desses dados eles serão apresentados em Quadros e gráficos, para em seguida elaborar as estatísticas descritivas.

A análise dos dados foi feita utilizando a ferramenta computacional Microsoft Excel e pelo software estatístico SPSS 21, software utilizado tradicionalmente nas ciências sociais e humanas, sendo considerado de fácil manuseio.

## **4 RESULTADOS E CONTRIBUIÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS ESPERADAS**

Em uma perspectiva na qual a educação se insere como transformadora de realidades, as instituições de ensino, principalmente as públicas, precisam ter uma gestão com foco na qualidade. A instituição e/ou qualquer organização que adota um modelo de gestão centrada na qualidade, busca através da participação de todos os seus membros, a satisfação dos seus atendidos. Assim, compreender as expectativas e percepções destes torna-se fator primordial para o atendimento de desejos e necessidades das partes interessadas.

Para as instituições de ensino não é diferente, atender ou exceder as expectativas de seus clientes é um diferencial competitivo de sucesso no intuito de manter os alunos, diminuir a retenção e combater a evasão. O entendimento das expectativas e percepções dos clientes favorece no planejamento estratégico destas instituições, servindo de direcionamento para traçar metas e objetivos que venham atender aos interesses de seus clientes sejam eles internos ou externos.

Assim, compreender desejos e necessidades do público-alvo, além de facilitar no planejamento estratégico, auxilia na melhoria da qualidade como um todo. Proporciona maior benefício aos seus estudantes podendo elevar a qualidade no ensino e melhorias na formação profissional, o que automaticamente resulta em maior empregabilidade, impactando positivamente na sociedade onde estas instituições estão inseridas, permitindo, assim, o cumprimento de seu papel social.

A presente pesquisa almeja alcançar resultados que possam contribuir de forma técnica e científica com a melhoria significativa da qualidade educacional dos institutos federais, oferecendo uma perspectiva de ferramenta de apoio à gestão e, se possível, o oferecimento de uma perspectiva de ferramenta para compor um sistema de avaliação da educação profissional técnica de nível médio no Brasil. Neste capítulo será apresentado o perfil amostral, utilizando o critério de separação dos atores pesquisados por unidade educacional pesquisada. Logo após, serão discutidos os resultados obtidos, tendo como base algumas análises descritivas encontradas, com o intuito de responder aos objetivos propostos pela pesquisa.

### **4.1 Análise Descritiva**

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

mínima dos clientes. Os respondentes dos questionários foram divididos conforme o quadro abaixo:

**Quadro 4: Demonstrativo de População e Amostra**

Demonstrativo de População e Amostra	Estudantes		Professores		Gestores	
	Total	Amostra	Total	Amostra	Total	Amostra
<b>Campi pesquisados</b>						
<b>1</b>	128	27	7	5	5	4
<b>2</b>	777	51	67	18	16	7
<b>3</b>	336	46	58	13	13	8
<b>4</b>	413	49	33	10	9	5
<b>5</b>	495	31	65	12	11	5
<b>6</b>	535	52	128	28	21	9
<b>7</b>	270	50	53	14	13	9
<b>8</b>	1041	41	82	19	17	7
<b>9</b>	237	63	51	16	12	7
<b>Total</b>	4232	410	544	135	117	61
<b>Mínimo OPENEP para intervalo de confiança de 5%</b>	353		82		53	
<b>TOTAL DA POPULAÇÃO INCLUINDO OS 3 ATORES: 4893</b>						
<b>TOTAL DA AMOSTRA INCLUINDO OS 3 ATORES: 606</b>						

Fonte: Dados da pesquisa e do Sistema OPENEPI, 2016.

Foram incluídos na pesquisa 353 estudantes, 135 professores e 61 gestores sendo que todas estas amostras superavam a quantidade mínima de pesquisados indicada pelo sistema OPENEPI para uma amostra representativa. Além da aplicação da escala SERVQUAL, os atores pesquisados responderam a um questionário sociodemográfico específico, aplicado em conjunto com o questionário “Expectativa”, que foi utilizado como banco de dados para pesquisas futuras e outras análises internas. O objeto de estudo utilizou somente alguns destes dados considerados relevantes à pesquisa.

#### **4.1.1 Dados Sociodemográficos**

Os atores pesquisados foram escolhidos por interesse em participar da pesquisa. Todos os que se interessaram tiveram a oportunidade de responder ao questionário desde que atendessem aos critérios de inclusão. Após coletados os dados os questionários foram separados por gênero do respondente e tipo de vínculo com a instituição de ensino. Com 1.212

questionários respondidos, obteve-se a participação de 606 respondentes, sendo que foram classificados como sexo masculino 276 estudantes, 72 professores e 38 gestores; e do gênero feminino foram 134 estudantes, 63 professoras e 23 gestoras conforme o Quadro 5 abaixo:

**Quadro 5: Gênero dos Pesquisados**

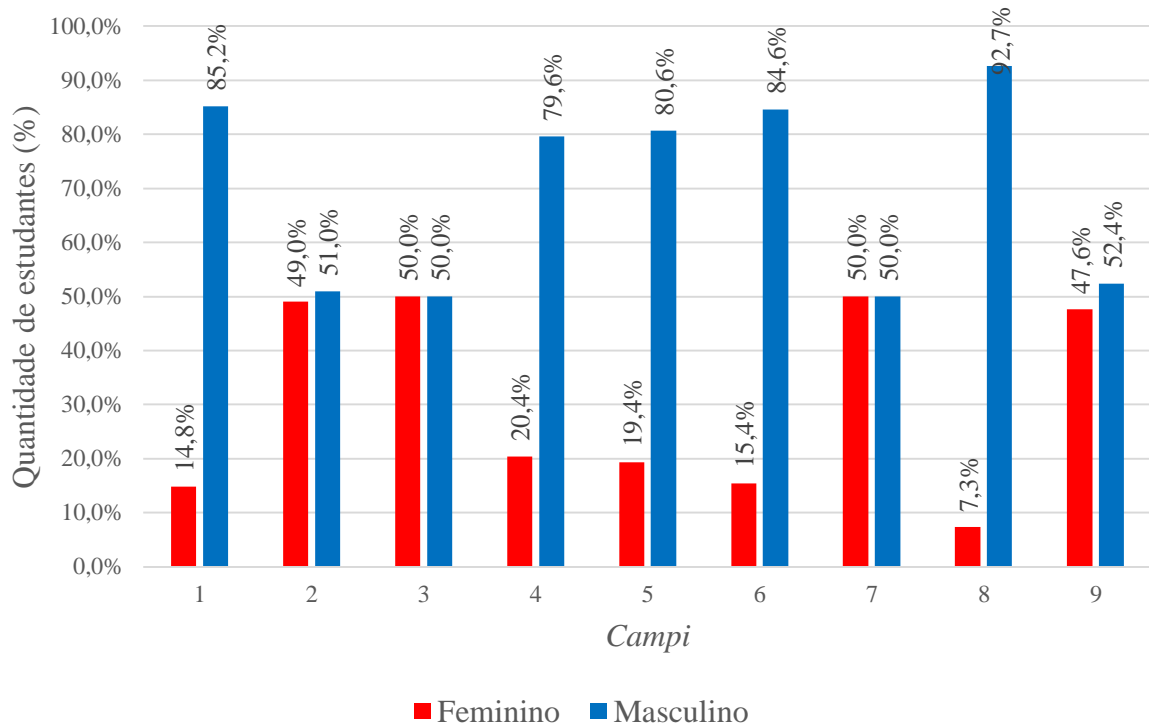
CAMPI	ESTUDANTE			PROFESSOR			GESTOR		
	Feminino	Masculino	SOMA	Feminino	Masculino	SOMA	Feminino	Masculino	SOMA
<b>1</b>	4	23	27	2	3	5	0	4	4
<b>2</b>	25	26	51	13	5	18	4	3	7
<b>3</b>	23	23	46	9	4	13	4	4	8
<b>4</b>	10	39	49	3	7	10	0	5	5
<b>5</b>	6	25	31	3	9	12	0	5	5
<b>6</b>	8	44	52	8	20	28	5	4	9
<b>7</b>	25	25	50	12	2	14	4	5	9
<b>8</b>	3	38	41	5	14	19	3	4	7
<b>9</b>	30	33	63	8	8	16	3	4	7
<b>TOTAL</b>	134	276	410	63	72	135	23	38	61
<b>SOMATÓRIA TOTAL DOS PESQUISADOS DO SEXO MASCULINO – 386</b>									
<b>SOMATÓRIA TOTAL DOS PESQUISADOS DO SEXO FEMININO – 220</b>									

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

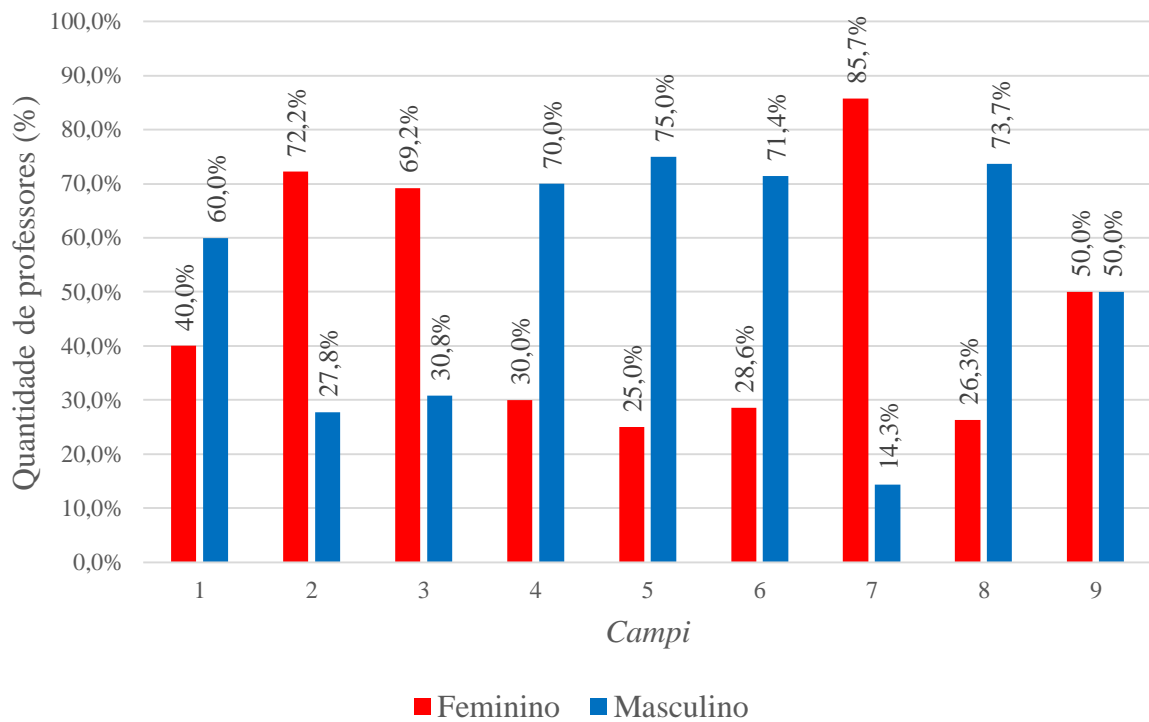
Da amostra pesquisada, sendo 606 respondentes, foram distribuídos por gênero de forma mais ilustrativa conforme apontam os Gráficos 1, 2 e 3. Neles é possível perceber que na maioria dos *campi* os atores pesquisados são prioritariamente do público masculino. Apenas nos *campi* 2 e 3 a distribuição de gênero encontra-se um pouco mais igualitária entre os gêneros. É importante salientar que os respondentes foram indicados por interesse em participar da pesquisa e não foi realizada nenhuma ordem de preferência por gênero durante a aplicação dos questionários.

Alguns *campi*, que são antigas EAF's – Escolas Agropecuárias Federais, possuem cursos que ainda despertam maior interesse ao público masculino. Devido ao fato da quantidade de respondentes no grupo “Estudantes” ser maior no grupo masculino, como é perceptível no Gráfico 01, isto pode ter influenciado na porcentagem de respondentes deste gênero.

No caso dos professores a distribuição de gênero encontra-se um pouco mais equilibrada, conforme demonstra o Gráfico 02. É importante ressaltar que no grupo dos professores da educação profissional técnica de nível médio também se encontram os professores das disciplinas da Base Nacional Comum Curricular do Ensino Médio Integrado aos cursos técnicos, e não somente os professores da área técnica ou de formação específica.

**Gráfico 1: Gênero dos estudantes pesquisados**

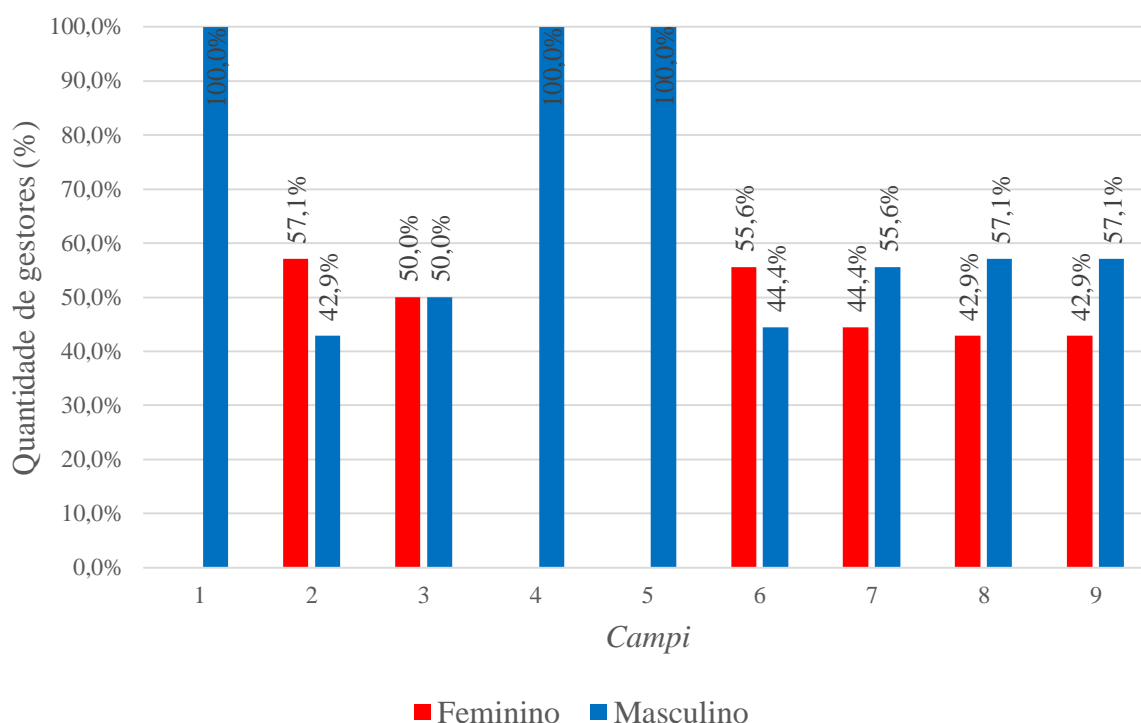
Fonte: Dados da pesquisa, 2016

**Gráfico 2: Gênero dos professores pesquisados**

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Ao analisar o gráfico 03 é perceptível que a maioria dos cargos de chefia relacionados ao ensino do instituto federal pesquisado é ocupado por homens. Apenas nos *Campus 7 e 2* a porcentagem de mulheres em cargos de gestão ultrapassa a quantidade de homens. Segundo dados da Escola Nacional de Administração Pública (1998), no Executivo Federal, apesar dos avanços em ocupações mais qualificadas e em nichos considerados como masculinos, as áreas mais favoráveis às mulheres continuam sendo a de serviços comunitários, educacionais e sociais; onde já estão mais representadas e têm maiores oportunidades de ocuparem cargos gerenciais.

**Gráfico 3: Gênero dos gestores pesquisados**



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Através do questionário sócio demográfico foram calculadas as distribuições por faixa etária dos atores pesquisados, conforme demonstra o Quadro 6: Faixa Etária dos Pesquisados. É possível visualizar que a maioria dos estudantes tem idade entre 18 e 21 anos e a maioria dos gestores e professores tem idades superiores a 30 anos. A maioria dos estudantes tem idades entre 18 e 21 anos devido à modalidade de Cursos Técnicos Integrados representar uma grande parte da oferta de cursos técnicos pela instituição pesquisada. No caso da faixa etária de professores e gestores é possível explicar pelo fato de que muitos docentes buscam sua qualificação em Mestrado e Doutorado antes de serem aprovados em concurso público o que

impossibilita que as instituições públicas de educação tenham um quadro de servidores relacionados ao ensino com uma idade mais jovem.

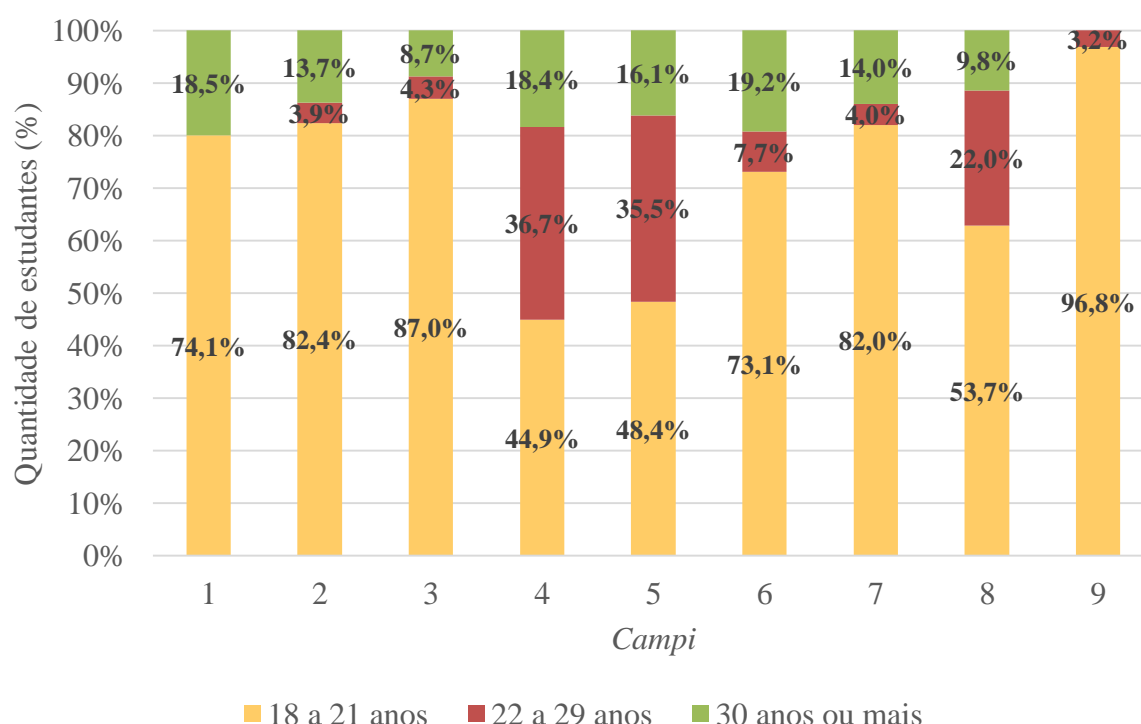
**Quadro 6: Faixa Etária dos Pesquisados**

CAMPI	ESTUDANTE			PROFESSOR			GESTOR		
	18 a 21 anos	22 a 29 anos	30 anos ou mais	18 a 21 anos	22 a 29 anos	30 anos ou mais	18 a 21 anos	22 a 29 anos	30 anos ou mais
1	20	0	5	0	3	2	0	0	4
2	42	2	7	0	8	10	0	1	6
3	40	2	4	0	6	7	0	1	7
4	22	18	9	0	4	5	0	2	3
5	15	11	5	0	5	7	0	0	5
6	38	4	10	0	12	16	0	2	7
7	41	2	7	0	6	8	0	1	8
8	22	9	4	0	8	11	0	0	7
9	61	2	0	0	7	9	0	1	6

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

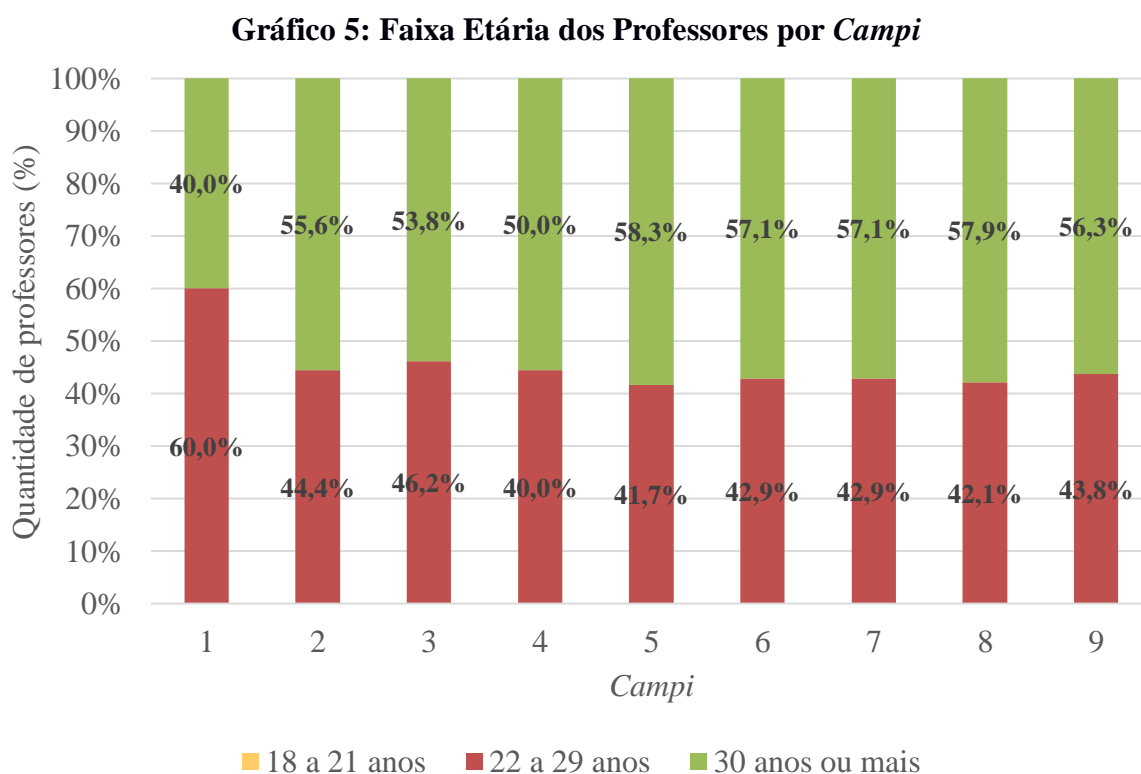
O gráfico a seguir demonstra mais visualmente a diferença entre a idade dos respondentes do grupo “Estudantes”. Neste grupo foram 410 respondentes sendo que, 301 têm idades de 18 a 21 anos, 50 possuem idade de 22 a 29 anos e 51 têm idade acima de 30 anos, conforme demonstra o Gráfico 4 a seguir.

**Gráfico 4: Faixa Etária dos Estudantes por Campi**



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

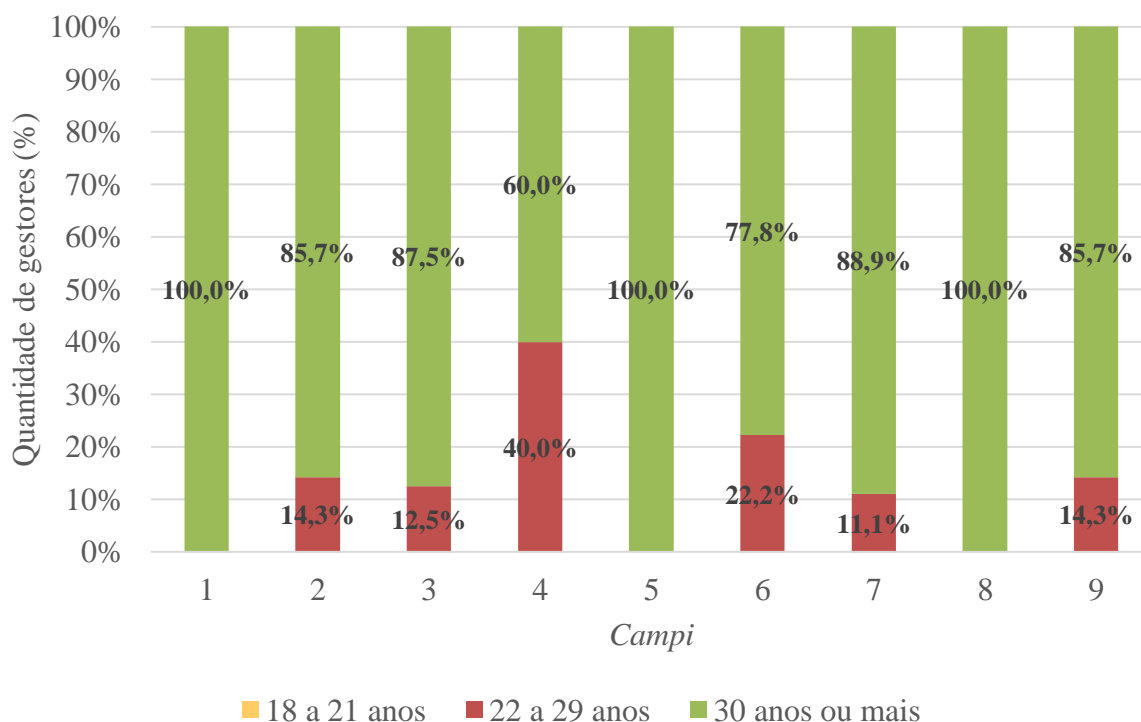
Os professores possuem suas faixas etárias distribuídas da seguinte forma (embora essa distribuição possa ser melhor observada através do Gráfico 3: na faixa de idade entre 22 e 29 anos são 59 professores e, na faixa etária acima de 30 anos, são 75 professores que responderam à pesquisa. Observa-se que todos os professores possuem faixa etária acima de 21 anos, a sua maioria tem idade acima de 30 anos e nenhum professor tem idade entre 18 e 21 anos. O Gráfico 05 explicita as faixas etárias percentuais dos professores pesquisados.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2016

Os gestores possuem suas faixas etárias distribuídas da seguinte forma (embora essa distribuição possa ser melhor observada através do Gráfico 3): na faixa de idade entre 22 e 29 anos são 8 gestores; já faixa etária acima de 30 anos são 51 gestores que responderam a pesquisa. Observa-se que todos os gestores possuem faixa etária acima de 21 anos e a maioria tem idade acima de 30 anos. Nos *Campi* 1 e 5 temos 100% dos gestores na faixa acima de 30 anos. O Gráfico 06 explicita as faixas etárias percentuais dos gestores pesquisados.

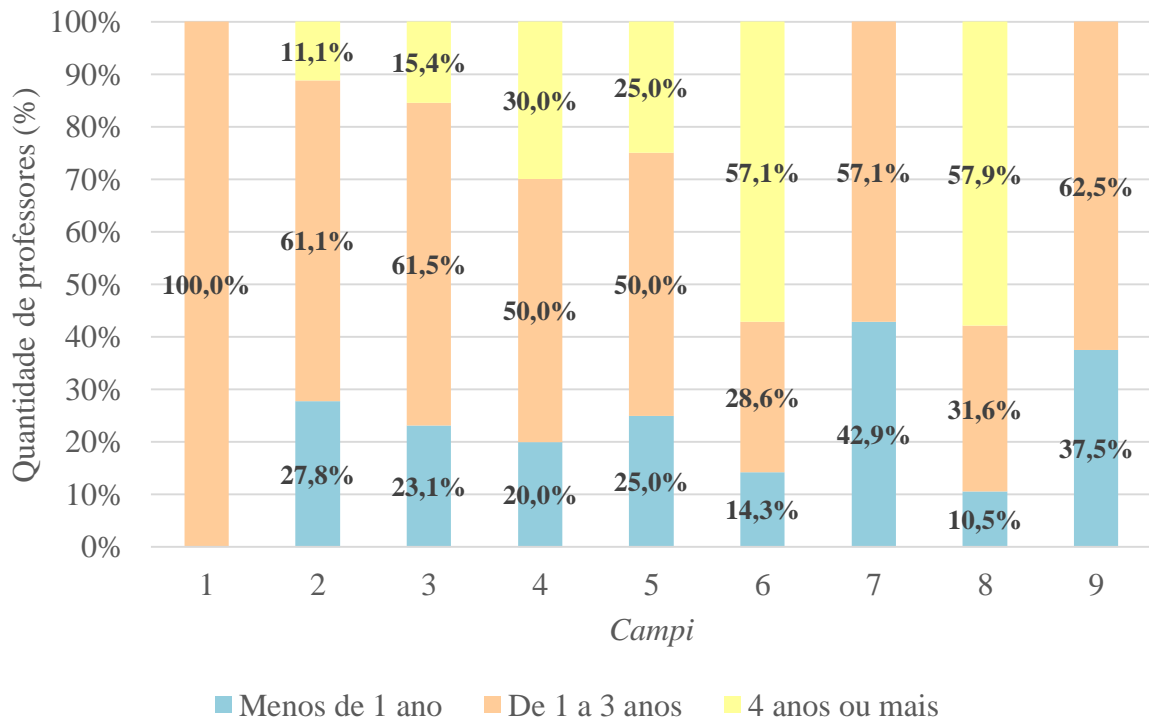
**Gráfico 6: Faixa Etária dos Gestores por Campi**



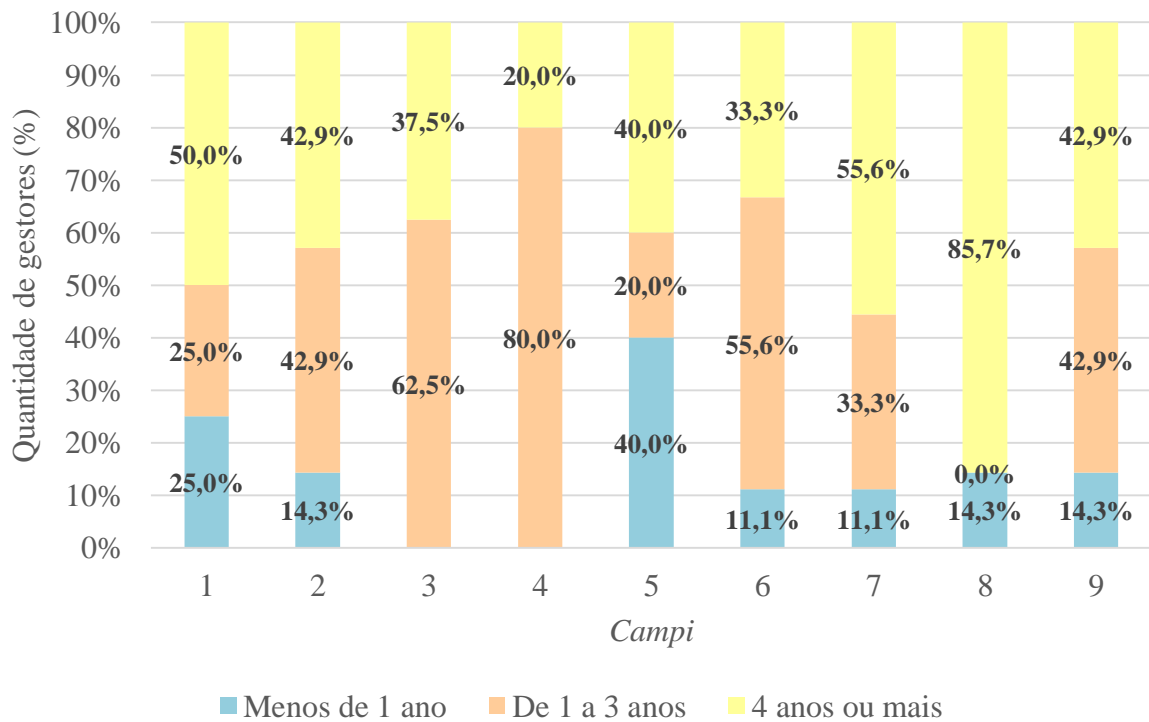
Fonte: Dados da pesquisa, 2016

É importante também observar o tempo de instituição dos servidores pesquisados. O Gráfico 07 informa o tempo de instituição dos professores da pesquisa onde observa-se que, em alguns *Campi*, 100 % dos professores ainda estão em estágio probatório e possuem muito pouco tempo de casa, tais como 9, 7 e 1. Os *campi* que tem sua data de criação mais antiga, contam com professores com mais tempo de casa, tais como 6 e 8.

Observando o tempo de instituição dos gestores, o Gráfico 08 informa o tempo dos respondentes onde observa-se que em alguns *campi* casos existem gestores que ainda não completaram 3 anos de casa. Somente os *Campi* 3 e 5 não tem gestores com este perfil. Ao indagar alguns gestores sobre o pouco tempo de casa dos mesmos, e já ocupando funções de chefia, alguns responderam ter experiência em gestão de outras instituições educacionais nas quais trabalharam. Os institutos federais são instituições que aceitam o recebimento de servidores em caráter de redistribuição. Também há a possibilidade de remoção entre *campi*. E alguns servidores fizeram um novo concurso público para ingressarem no serviço público no instituto federal pesquisado.

**Gráfico 7: Tempo de Serviço dos Professores na Instituição**

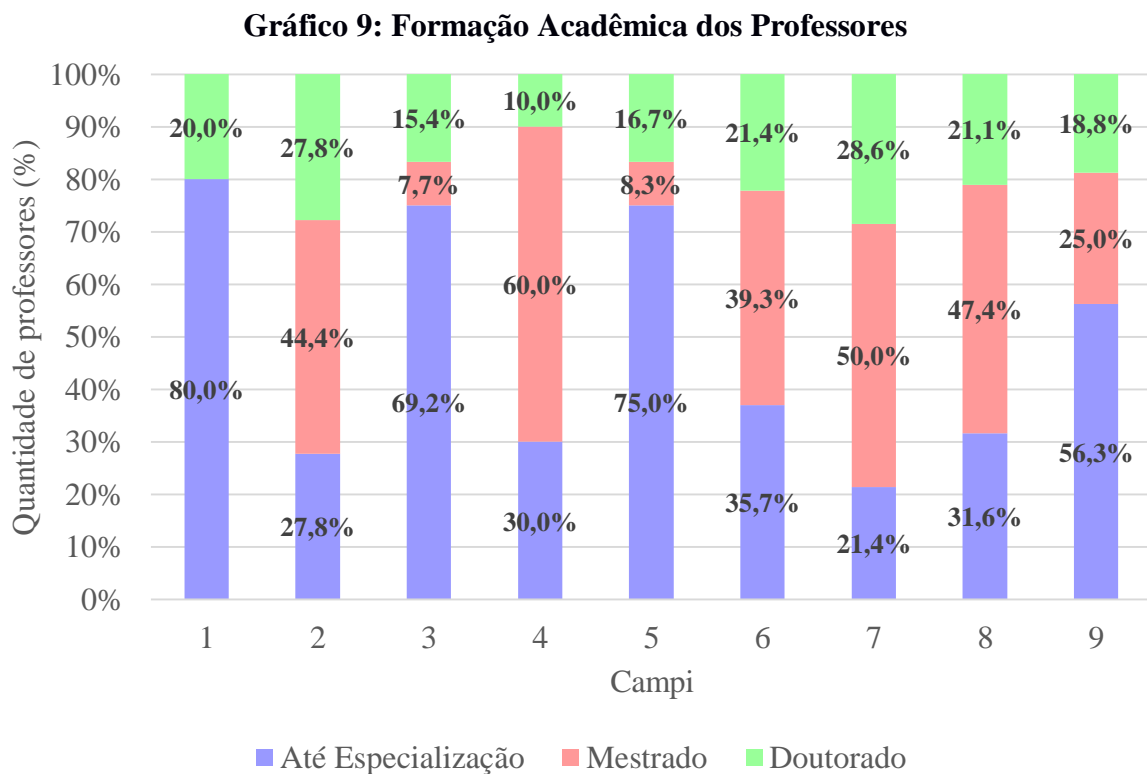
Fonte: Dados da pesquisa, 2016

**Gráfico 8: Tempo de Serviço dos Gestores na Instituição**

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

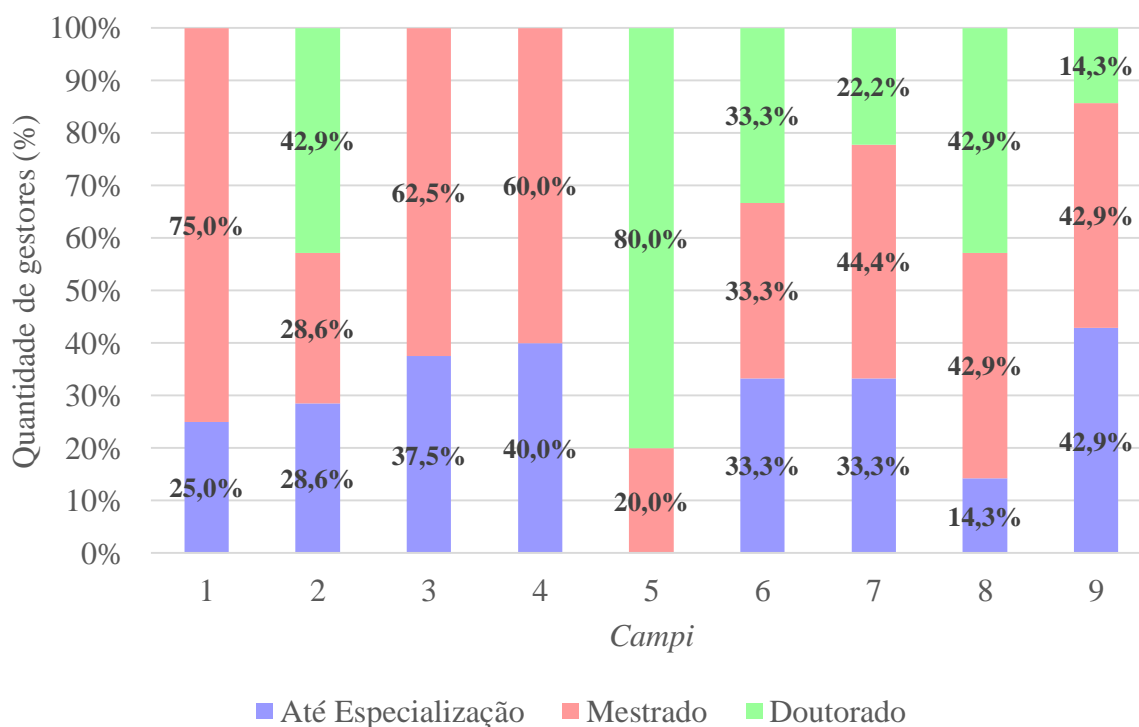
O *campus* com maior porcentagem de servidores em cargos de gestão com mais tempo de casa é o 8. No caso de alguns *Campi* que tem servidores em cargos de chefia com mais tempo de casa do que o tempo de criação do *Campus* trata-se de alguns servidores que eram de *Campus* mais antigos e foram removidos para atuarem nos novos *Campi* carregando seu tempo de casa conforme podemos observar no Gráfico 08.

Em relação à formação acadêmica dos professores, existem 59 professores com especialização ou apenas graduação atuando nas salas de aula dos *campi* do instituto federal pesquisado. Outros 47 professores possuem Mestrado e 28 possuem doutorado. É possível visualizar no Gráfico 10: Formação Acadêmica dos Professores, a porcentagem de professores formados em cada um dos níveis.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Em relação à formação acadêmica dos gestores existem 18 gestores que são graduados ou especialistas, 27 professores possuem mestrado e somente 16 possuem doutorado. Apenas no *Campi* 5 todos os gestores possuem, no mínimo, o título de mestrado, não tendo nenhum servidor em cargo de chefia apenas com graduação ou especialização. É possível visualizar através do Gráfico 10: Formação Acadêmica dos Gestores, o percentual de gestores e suas titulações em cada *campi* pesquisado.

**Gráfico 10: Formação Acadêmica dos Gestores**

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

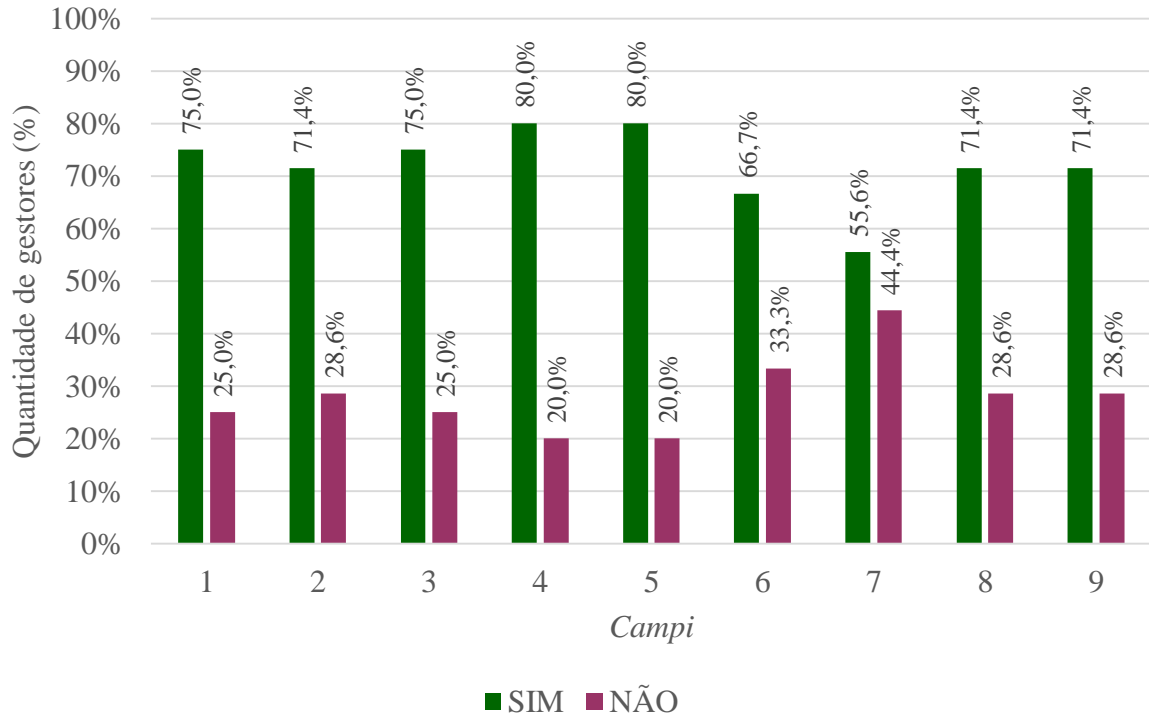
Através do Gráfico 11 é possível perceber que a maioria dos gestores respondentes passou por algum tipo de formação ou capacitação na área de gestão. Isso demonstra que a instituição se preocupa com a preparação do servidor para assumir cargos de liderança.

Em 2015, a instituição realizou o Programa de Capacitação para Dirigentes da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica a nível de Aperfeiçoamento, em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública - ENAP e a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação – SETEC, com o objetivo de consolidar a capacitação de gestores da instituição. Muitos gestores participaram da capacitação elevando a quantidade de gestores com formação na área de gestão conforme mostra o Gráfico 11. Foram considerados como formação na área de gestão cursos de graduação, pós-graduação e aperfeiçoamento profissional.

Com relação ao tempo de experiência na área de gestão a pesquisa apresentou que 10 gestores possuem experiência menor que um ano, 17 gestores possuem experiência entre 1 a 3 anos e 34 gestores possuem 4 anos de experiência ou mais. A experiência em gestão em outras instituições, antes do ingresso do servidor como efetivo no serviço público na instituição

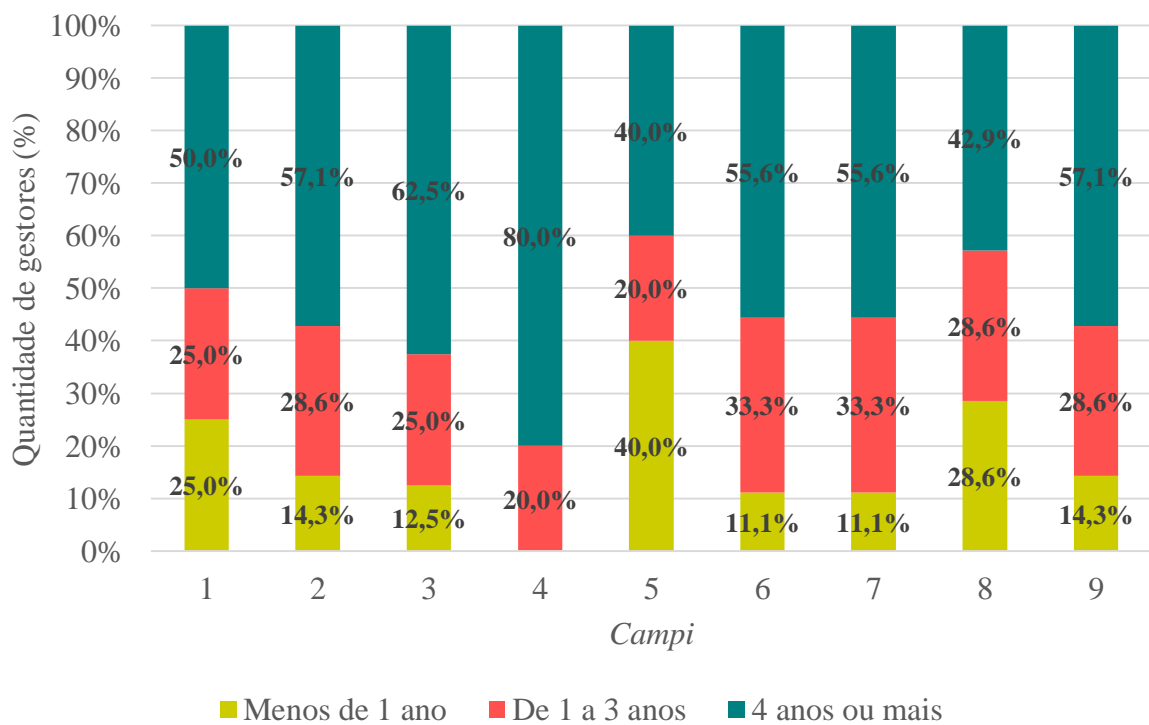
também foi considerada. É possível visualizar no Gráfico 12 que o *Campus 4* possui uma maior porcentagem de servidores em cargos de chefia com experiência em gestão.

**Gráfico 11: Gestores com formação na Área de Gestão**



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

**Gráfico 12: Experiência dos Gestores para Atuar na Área de Gestão**



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Conclui-se que a maioria dos servidores em cargos de gestão relacionados com o ensino tem 4 anos ou mais de experiência, conforme observado em 7 dos 9 *campi* pesquisados. Segundo Oliveira (2010) o gestor público com maior tempo de experiência em gestão tem condições de tomar decisões estratégicas de forma mais assertiva. Considerou-se, nesta questão, o tempo de experiência dos servidores respondentes, tanto na gestão pública, quanto na iniciativa privada.

#### ***4.1.2 Análise Comparativa da Expectativa e Percepção dos estudantes, professores e gestores dos cursos Técnicos do Instituto Federal pesquisado:***

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

Na intenção de responder aos objetivos específicos da pesquisa, que são comparar a percepção dos estudantes, professores e gestores com as dimensões da escala SERVQUAL e avaliar a percepção da qualidade na educação esperada dos alunos e gestores relacionados aos serviços prestados pelo Instituto, foram realizados os cálculos das diferenças de médias entre a percepção e a expectativa das respostas a cada uma das questões. Nesse momento verificou-se os dados relativos à percepção e expectativa em cada questão da escala e nas dimensões da qualidade por parte dos estudantes do instituto federal pesquisado.

Visualizando o Quadro 7 é bastante perceptível quais questões ocupam os melhores e os piores lugares no ranking de percepção dos estudantes. A questão 3 da dimensão “tangibilidade” foi mais bem avaliada, levando em consideração uma média entre os *campi*, e a questão 8 da dimensão “confiabilidade” foi a pior avaliada, considerando-se também a média das respostas em cada um dos *campi*.

A questão 3 se refere a “apresentação dos servidores de forma adequada à sua posição” e esta questão incluía conceitos de vestimenta e asseio e a questão 08 se refere a “oferecer o serviço no prazo prometido”. É possível observar que para cada um dos *campi* há uma questão melhor e uma pior avaliada pelos estudantes, sendo destacada em cores, no Quadro 07 abaixo, apenas a média geral da instituição.

**Quadro 7: Análise das médias dos resultados das questões do SERVQUAL - Estudantes**

ESTUDANTES												
Dimensões		1	2	3	4	5	6	7	8	9	Média Geral	Ranking
Tangibilidade	Q1	0,037	0,647	-0,739	-0,204	-0,839	-0,115	-0,140	-0,073	0,190	-0,137	10°
	Q2	0,000	0,314	-0,717	-0,286	-0,968	-0,038	-0,040	-0,049	0,000	-0,198	19°
	Q3	0,037	0,118	-0,087	-0,122	-0,065	0,019	-0,200	-0,098	0,952	0,062	1°
	Q4	0,185	-0,098	-0,152	0,204	-0,581	-0,269	0,240	-0,098	-0,492	-0,118	8°
Confiabilidade	Q5	0,185	0,098	-0,348	-0,061	-0,839	0,231	0,060	-0,024	-0,587	-0,143	11°
	Q6	-0,037	0,020	-0,565	0,041	-1,129	-0,096	0,060	-0,122	0,095	-0,193	18°
	Q7	0,037	-0,196	0,304	0,224	-0,065	0,038	0,240	0,024	-0,476	0,015	2°
	Q8	-0,148	-0,039	-0,609	0,102	-1,000	-0,212	0,020	0,098	-0,540	-0,259	22°
Presteza	Q9	-0,296	-0,216	-0,413	0,224	-1,194	0,500	0,180	-0,122	-0,143	-0,164	15°
	Q10	-0,037	0,000	-0,500	0,082	-0,839	-0,058	0,240	0,024	0,286	-0,089	6°
	Q11	0,037	0,020	-0,370	-0,061	-0,710	0,019	0,060	0,049	0,048	-0,101	7°
	Q12	0,000	-0,020	-0,413	-0,020	-0,806	-0,019	-0,040	-0,171	0,778	-0,079	4°
Segurança	Q13	0,000	-0,235	-0,087	0,245	-0,484	-0,192	0,120	-0,073	-0,714	-0,158	13°
	Q14	0,037	-0,059	-0,152	0,143	-0,774	0,077	-0,020	-0,098	0,127	-0,080	5°
	Q15	0,037	-0,137	0,000	0,204	-0,710	-0,135	0,000	0,024	-0,492	-0,134	9°
	Q16	0,037	-0,098	-0,217	0,143	-0,839	-0,135	0,000	-0,098	-0,111	-0,146	12°
Empatia	Q17	0,037	-0,275	-0,500	0,224	-1,065	0,327	0,000	-0,171	-0,397	-0,202	20°
	Q18	-0,037	-0,039	-0,239	0,163	-0,806	0,077	0,000	0,024	-0,667	-0,169	16°
	Q19	0,037	-0,039	-0,174	0,061	-0,710	-0,019	0,000	-0,098	0,286	-0,073	3°
	Q20	0,000	0,000	-0,261	0,082	-0,774	-0,058	0,120	-0,049	-0,714	-0,184	17°
	Q21	0,000	-0,137	-0,413	0,184	-0,903	-0,173	0,000	-0,073	-0,778	-0,255	21°
	Q22	0,000	-0,118	-0,196	0,122	-1,161	0,000	0,000	-0,098	0,000	-0,161	14°

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Verificou-se também se os dados relativos à percepção e expectativa em cada questão da escala e nas dimensões da qualidade por parte dos professores do instituto federal pesquisado. Visualizando o Quadro 8, é possível perceber quais questões ocupam os melhores e os piores lugares no ranking na percepção dos professores.

A questão 6 da dimensão “confiabilidade” foi mais bem avaliada, levando em consideração uma média entre os *campi*; e a questão 09 da dimensão “presteza” foi pior avaliada, levando em consideração também a média dos *campi*. A questão 6 se refere a “habilidade e interesse em lidar com o problema dos clientes” e a questão 9 se refere a “não cometer erros”. É possível observar que para cada um dos *campi* há uma questão melhor e uma pior avaliada pelos professores, sendo destacada em cores no Quadro abaixo apenas a média geral da instituição. À frente também serão apresentadas a posição de cada *campus* referente às dimensões da escala SERVQUAL.

**Quadro 8: Análise das médias dos resultados das questões do SERVQUAL - Professores**

PROFESSORES												
Dimensões		1	2	3	4	5	6	7	8	9	Média Geral	Ranking
Tangibilidade	Q1	0,037	-0,042	-0,667	-0,500	-1,083	0,179	0,143	0,173	0,000	-0,196	16°
	Q2	0,000	0,059	-0,333	0,200	-1,000	0,286	0,286	0,444	-0,063	-0,014	9°
	Q3	0,037	-0,033	0,500	0,500	0,417	-0,071	0,286	-0,041	-0,125	0,163	3°
	Q4	0,185	-0,222	-0,750	0,300	-0,833	0,143	0,214	0,226	-0,125	-0,096	12°
Confiabilidade	Q5	0,185	-0,062	-0,750	0,500	-1,083	0,179	0,000	0,286	0,125	-0,069	11°
	Q6	-0,037	0,386	0,583	0,400	-0,083	0,321	0,143	0,376	0,063	0,239	1°
	Q7	0,037	0,186	-0,417	0,100	-0,917	0,393	0,214	0,598	-0,063	0,015	6°
	Q8	-0,148	-0,062	-0,167	0,700	-0,667	0,321	0,071	0,425	-0,125	0,039	5°
Presteza	Q9	-0,296	-0,160	-1,083	0,100	-0,917	-0,107	-0,071	-0,481	0,125	-0,321	22°
	Q10	-0,037	-0,180	-0,583	0,400	-0,417	-0,107	-0,071	-0,316	0,125	-0,132	13°
	Q11	0,037	-0,268	-0,833	-0,100	-1,000	0,107	-0,143	0,241	0,125	-0,204	17°
	Q12	0,000	-0,111	-0,045	0,700	0,000	-0,321	0,143	-0,455	-0,063	-0,017	10°
Segurança	Q13	0,000	-0,193	-1,083	0,100	-1,083	0,036	-0,143	-0,083	-0,125	-0,286	20°
	Q14	0,037	0,052	-0,250	0,600	-0,250	-0,179	0,286	-0,297	0,000	0,000	8°
	Q15	0,037	-0,542	-0,917	-0,300	-1,000	0,107	-0,143	0,075	0,000	-0,298	21°
	Q16	0,037	-0,160	-0,750	-0,300	-1,500	0,429	-0,071	0,647	0,000	-0,185	14°
Empatia	Q17	0,037	-0,036	-0,250	0,800	-0,500	-0,036	-0,071	0,064	0,000	0,001	7°
	Q18	-0,037	0,052	0,083	0,700	0,000	-0,143	0,143	0,162	0,000	0,107	4°
	Q19	0,037	-0,026	-0,667	-0,200	-0,750	0,000	0,000	-0,150	0,000	-0,195	15°
	Q20	0,000	-0,150	-1,083	0,200	-1,250	0,071	0,071	-0,008	0,000	-0,239	18°
	Q21	0,000	-0,137	-1,000	0,200	-1,000	-0,071	0,071	-0,293	0,000	-0,248	19°
	Q22	0,000	-0,154	0,333	0,800	0,167	-0,143	0,429	0,154	0,000	0,176	2°

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Analisou-se ainda os dados relativos à percepção e expectativa em cada questão da escala e nas dimensões da qualidade na percepção dos gestores. No Quadro 9 é possível perceber quais são as questões que ocupam os melhores e os piores lugares na percepção dos gestores. A questão 3 da dimensão “tangibilidade” foi mais bem avaliada e a questão 5 da dimensão “confiabilidade” foi pior avaliada, levando em consideração também a média dos *campi*.

A questão 3 se refere a “apresentação dos servidores de forma adequada à sua posição” e a questão 5 se refere a “oferecer os serviços conforme o prometido”. É possível observar que para cada um dos *campus* há uma questão melhor e uma pior avaliada pelos gestores, sendo destacada em cores no Quadro abaixo apenas a média geral da instituição, assim como nos quadros anteriores.

**Quadro 9: Análise das médias dos resultados das questões do SERVQUAL - Gestores**

GESTORES												
Dimensões		1	2	3	4	5	6	7	8	9	Média Geral	Ranking
Tangibilidade	Q1	-0,250	0,286	-0,250	-0,400	-1,000	-0,133	0,000	0,286	0,429	-0,115	6°
	Q2	0,500	-0,143	-0,875	0,000	-1,200	0,733	0,000	0,286	-0,286	-0,109	5°
	Q3	0,000	0,000	0,250	0,200	0,000	-0,644	0,222	0,000	0,429	0,051	1°
	Q4	0,000	0,286	-0,750	0,400	-1,000	-0,578	0,222	-0,429	-0,143	-0,221	11°
Confiabilidade	Q5	-0,250	0,286	-1,750	0,000	-2,600	0,467	0,000	-0,286	-0,286	-0,491	22°
	Q6	-0,500	0,143	0,000	0,400	-0,400	-0,133	0,222	-0,429	-0,143	-0,093	3°
	Q7	0,250	0,000	-0,500	0,200	-0,800	0,156	0,000	-0,571	-0,714	-0,220	10°
	Q8	0,000	0,000	-1,250	0,000	-2,000	0,222	0,000	-0,286	-0,143	-0,384	20°
Presteza	Q9	0,500	-0,143	-1,500	0,000	-2,000	-0,267	0,111	-0,286	0,143	-0,382	19°
	Q10	-1,000	-0,143	-0,500	0,200	-1,400	-0,333	0,111	-0,571	0,143	-0,388	21°
	Q11	0,000	-0,143	-0,875	0,200	-1,400	-0,156	0,111	-0,143	0,143	-0,251	14°
	Q12	-0,750	-0,429	-0,375	0,400	-1,200	-0,333	0,222	-0,143	0,286	-0,258	15°
Segurança	Q13	0,250	0,000	-0,750	0,200	-0,800	0,156	0,111	-0,571	0,000	-0,156	8°
	Q14	0,000	0,143	-0,125	0,200	-0,600	-0,022	0,111	-0,429	0,286	-0,048	2°
	Q15	0,000	0,286	-0,500	0,000	-1,000	0,156	0,000	-0,571	0,000	-0,181	9°
	Q16	-0,500	0,143	-0,125	0,200	-0,600	0,067	0,000	-0,286	0,143	-0,106	4°
Empatia	Q17	-0,750	0,000	-0,375	0,400	-1,200	-0,222	0,222	-0,571	0,286	-0,246	13°
	Q18	0,500	-0,143	-0,500	-0,200	-0,800	0,044	0,000	-0,286	0,000	-0,154	7°
	Q19	-0,750	-0,429	-0,375	0,200	-1,000	0,089	0,111	-0,571	0,143	-0,287	17°
	Q20	0,250	0,000	-1,125	0,200	-1,800	0,156	0,000	-0,143	0,000	-0,274	16°
	Q21	0,250	0,000	-1,000	0,400	-1,200	-0,044	0,000	-1,143	0,000	-0,304	18°
	Q22	-0,500	0,000	-0,625	0,600	-1,000	-0,622	0,000	0,000	0,000	-0,239	12°

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Analisando os quadros acima é possível perceber que há um alinhamento na percepção de qualidade por parte de gestores e estudantes. Os dois grupos de atores apontaram como potencialidade a questão 3 que, na escala SERVQUAL, se refere a “apresentação dos servidores de forma adequada à sua posição” e, apesar de não concordarem a respeito da questão com maior fragilidade, a média dos estudantes revelou a questão 8 “oferecer o serviço no prazo prometido” e a média dos gestores revelou a questão 5 “oferecer os serviços conforme o prometido”. Estes dois grupos de atores avaliaram como GAP’s questões de uma mesma dimensão, a “confiabilidade” que tem um teor muito parecido.

Analisando a percepção dos professores podemos perceber que ela não se alinha com a percepção de estudantes e nem de gestores, por terem avaliado como melhor no ranking a questão 6, que é da dimensão “confiabilidade” e como pior a questão 9 que é da dimensão “presteza”.

Avaliando a Qualidade Geral<sup>3</sup> de forma individual, por cada um dos pesquisados dentro de seus grupos, temos o Quadro 10. Podemos perceber que 43% dos estudantes considera a qualidade geral como “boa”, 4 % dos estudantes considera a qualidade geral como “aceitável” enquanto que 53 % dos estudantes considera a qualidade “pobre”.

**Quadro 10: Resumo Qualidade Geral - Todos os Atores**

CAMPI	ESTUDANTE			PROFESSOR			GESTOR		
	Qualidade “Boa”	Qualidade “Aceitável”	Qualidade “Pobre”	Qualidade “Boa”	Qualidade “Aceitável”	Qualidade “Pobre”	Qualidade “Boa”	Qualidade “Aceitável”	Qualidade “Pobre”
1	12	1	14	2	1	2	1	1	2
2	21	2	28	10	0	8	2	2	3
3	19	1	26	6	0	7	2	1	5
4	25	2	22	5	0	5	2	1	2
5	6	1	24	3	1	8	0	0	5
6	25	1	26	13	3	12	4	2	3
7	22	3	25	7	1	6	4	0	5
8	17	5	19	8	2	9	1	0	6
9	30	1	32	8	0	8	3	0	4
<b>RESUMO GERAL</b>	177	17	216	62	8	65	19	7	35
%	43%	4%	53%	46%	6%	48%	31%	11%	57%

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Temos também 46% dos professores que considera a qualidade “boa”, enquanto que 6% considera a qualidade “aceitável” e 48 % dos professores considera a qualidade “pobre”. E, por último, temos 31% dos gestores que consideram a qualidade “boa”, 11% dos gestores que considera a qualidade “aceitável” e 57% dos gestores que consideram a qualidade “pobre”, isso levando em consideração a média da percepção subtraída da média da expectativa por meio das respostas das questões da escala SERVQUAL.

Nesse momento, foi promovida a análise das diferenças globais entre as dimensões da escala SERVQUAL verificando as maiores diferenças entre dimensões. Observa-se que, a partir desse momento existe um grau de importância maior observado nas dimensões, e consegue-se escalonar as piores e os piores resultados de qualidade observados. Com relação às dimensões da qualidade temos o Quadro 11: Média das Dimensões por Ator/Campus, que demonstra quais são as dimensões melhor avaliadas e pior avaliadas por cada um dos atores em cada um dos campi.

<sup>3</sup> Considera-se qualidade geral a percepção de qualidade menos a expectativa de qualidade de um mesmo respondente de acordo com a escala SERVQUAL.

No *Campus 1* é possível perceber que há um alinhamento de percepção da qualidade em relação à dimensão pior avaliada, a dimensão “presteza”. No caso da dimensão melhor avaliada, há um alinhamento entre estudantes e gestores quanto a dimensão “tangibilidade”. O *Campus 1* é o campus mais novo da instituição pesquisada a cidade onde se situa tem 20.000 habitantes e não oferece muitas alternativas de formação profissional aos estudantes interessados. Por ser um campus novo conta com apenas 7 professores efetivos em seu quadro de pessoal sendo que muitos dos seus servidores são cedidos pela Prefeitura Municipal.

No *Campus 2* há um alinhamento na avaliação da qualidade geral por parte de estudantes e professores em relação à dimensão pior avaliada, a “segurança”. Com relação à dimensão melhor avaliada, não há alinhamento entre as percepções de nenhum dos demais atores. O *Campus 2* é um campus que já conta com vários cursos sendo oferecidos sendo Técnicos, de Graduação e Pós-Graduação. Todos os cursos superiores são reconhecidos pelo MEC. O início de seus trabalhos se deu no ano de 2009 e já conta com um quadro de pessoal um pouco mais robusto e estável. Fica localizado a 10 quilômetros do centro da cidade onde se situa.

No *Campus 3* há um alinhamento entre as avaliações de estudantes e gestores quanto à dimensão “segurança”, sendo essa a melhor avaliada. No caso das dimensões avaliadas como piores, não há alinhamento entre as avaliações dos atores. O *Campus 3* é um dos *campi* da instituição que ficam localizados mais próximo do centro da cidade onde se situam. A maioria de seus servidores não vieram da esfera federal, sendo que muitos vieram do Estado, Município e da iniciativa privada. Muitos estudantes vão a pé para a escola. Muitos servidores passaram por este *Campus* desde sua criação em busca de remoção para *Campus* em cidades maiores. Seu quadro de pessoal ainda não é estável.

No *Campus 4* há um alinhamento entre as avaliações de estudantes e gestores quanto à dimensão “tangibilidade”, sendo essa a pior avaliada. O *Campus 4* se situa fora do perímetro urbano. As estradas que dão acesso estão em péssimo estado e são mal iluminadas. Não há transporte público regular para chegada ao local e a maioria de seus cursos é ofertada no horário noturno.

No *Campus 5* não há um alinhamento entre a percepção geral de qualidade entre nenhum dos atores, nem na dimensão melhor, nem mesmo na dimensão pior avaliada. O *Campus 5* iniciou suas atividades em 2008 quando era uma unidade descentralizada do CEFET – Centro Federal de Educação Tecnológica. Conta com muitos servidores que estão no *Campus* desde o início de suas atividades. Oferece cursos em áreas distintas umas das outras e possui alunos com perfis diferentes.

No *Campus 6* há um alinhamento entre as avaliações de professores e gestores quanto à dimensão “confiabilidade”, considerada como melhor avaliada. Há também um alinhamento entre as avaliações de professores e gestores quanto à dimensão Presteza, a considerando como pior avaliada. O *Campus 6* se situa na mesma cidade onde está localizada a Reitoria da instituição. Possui servidores antigos e surgiu a partir da transformação dos Centros Federais de Educação Profissional e Tecnológica e Escolas Agrotécnicas em Institutos Federais

No *Campus 7* há um alinhamento entre as avaliações de estudantes e gestores quanto à dimensão “presteza”, a considerando como melhor avaliada. No caso das dimensões avaliadas como piores, não há alinhamento entre as avaliações dos atores. Oferta cursos de Graduação, Pós-Graduação e Técnicos, além de muitos eventos e atividades de Extensão. Também está localizado mais próximo do centro da cidade onde se situa. Seu público de estudantes possui um poder aquisitivo mais elevado em comparação com os demais *Campus*.

No *Campus 8* não há um alinhamento entre a percepção geral de qualidade entre nenhum dos atores, nem na dimensão melhor, nem na pior dimensão avaliada. O *Campus 8* foi criado em 1957 como Colégio Agrícola. Depois sua denominação foi alterada para Escola Agrotécnica Federal e mais recentemente foi transformado em *Campus* do Instituto Federal. Possui cursos que são ofertados desde 1979 e já passaram por todas as mudanças da instituição como o curso Técnico Agrícola que é ofertado sobre a modalidade de concomitância. Fica localizado a mais de 25 quilômetros do centro da cidade onde se situa. Para terem acesso aos cursos alguns estudantes utilizam o transporte público e outros ficam na instituição em regime de internato utilizando-se do alojamento disponível.

No *Campus 9* há um alinhamento entre as avaliações de professores e estudantes quanto à dimensão “tangibilidade”, considerando-a como pior avaliada. Há também um alinhamento entre as avaliações de professores e gestores quanto à dimensão “presteza”, a considerando como melhor avaliada. O *Campus 9* foi um dos últimos a ser criado pela instituição juntamente com o *Campus 1*. Atualmente funciona em local que é compartilhado com outras instituições da cidade onde se situa. Não possui biblioteca e seus laboratórios são restritos assim como os espaços possíveis de serem ocupados. Algumas das outras instituições que ocuparão o prédio ainda não fizeram uso de suas salas. Os estudantes e servidores tem conhecimento de que existem salas fechadas, porém não podem fazer uso delas. O quadro de pessoal é novo e a maioria dos servidores eram de outros *Campi* e conseguiram suas vagas através de remoção.

Quadro 11: Média das dimensões por ator/*Campus*

CAMPUS 1												
Dimensões	ESTUDANTE				PROFESSOR				GESTOR			
	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking
Tangibilidade	6,296	6,231	0,065	1º	6,300	6,250	0,050	4º	6,188	6,125	0,063	1º
Confiabilidade	6,130	6,120	0,009	3º	6,400	6,150	0,250	1º	6,750	6,875	-0,125	3º
Presteza	6,093	6,167	-0,074	5º	5,950	5,950	0,000	5º	6,313	6,625	-0,313	5º
Segurança	6,185	6,157	0,028	2º	6,650	6,400	0,250	1º	6,563	6,625	-0,063	2º
Empatia	6,093	6,086	0,006	4º	6,100	5,900	0,200	3º	6,417	6,583	-0,167	4º
CAMPUS 2												
Dimensões	ESTUDANTE				PROFESSOR				GESTOR			
	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking
Tangibilidade	6,211	5,966	0,245	1º	5,926	5,986	-0,060	2º	6,286	6,179	0,107	2º
Confiabilidade	5,946	5,975	-0,029	2º	6,015	5,903	0,112	1º	6,750	6,643	0,107	3º
Presteza	6,044	6,098	-0,054	3º	5,959	6,139	-0,180	4º	5,929	6,143	-0,214	5º
Segurança	5,912	6,044	-0,132	5º	6,206	6,417	-0,211	5º	6,607	6,464	0,143	1º
Empatia	5,918	6,020	-0,101	4º	5,980	6,056	-0,075	3º	6,143	6,238	-0,095	4º
CAMPUS 3												
Dimensões	ESTUDANTE				PROFESSOR				GESTOR			
	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking
Tangibilidade	5,701	6,125	-0,424	4º	5,625	5,938	-0,313	2º	5,719	6,125	-0,406	2º
Confiabilidade	5,663	5,967	-0,304	3º	5,667	5,854	-0,188	1º	5,813	6,688	-0,875	5º
Presteza	5,668	6,092	-0,424	5º	5,426	6,063	-0,636	4º	5,406	6,219	-0,813	4º
Segurança	5,842	5,957	-0,114	1º	5,604	6,354	-0,750	5º	6,125	6,500	-0,375	1º
Empatia	5,667	5,964	-0,297	2º	5,472	5,903	-0,431	3º	5,646	6,313	-0,667	3º
CAMPUS 4												
Dimensões	ESTUDANTE				PROFESSOR				GESTOR			
	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking
Tangibilidade	5,923	6,026	-0,102	5º	6,250	6,125	0,125	4º	6,200	6,150	0,050	5º
Confiabilidade	6,199	6,122	0,077	3º	6,800	6,375	0,425	1º	6,800	6,650	0,150	4º
Presteza	6,250	6,194	0,056	4º	6,350	6,075	0,275	3º	6,400	6,200	0,200	2º
Segurança	6,276	6,092	0,184	1º	6,600	6,575	0,025	5º	6,600	6,450	0,150	3º
Empatia	6,255	6,116	0,139	2º	6,500	6,083	0,417	2º	6,500	6,233	0,267	1º
CAMPUS 5												
Dimensões	ESTUDANTE				PROFESSOR				GESTOR			
	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking
Tangibilidade	5,371	5,984	-0,613	1º	5,542	6,167	-0,625	3º	5,250	6,050	-0,800	2º
Confiabilidade	5,460	6,218	-0,758	3º	5,667	6,354	-0,688	4º	5,200	6,650	-1,450	4º
Presteza	5,379	6,266	-0,887	4º	5,396	5,979	-0,583	2º	4,700	6,200	-1,500	5º
Segurança	5,621	6,323	-0,702	2º	5,604	6,563	-0,958	5º	5,700	6,450	-0,750	1º
Empatia	5,376	6,280	-0,903	5º	5,472	6,028	-0,556	1º	5,067	6,233	-1,167	3º

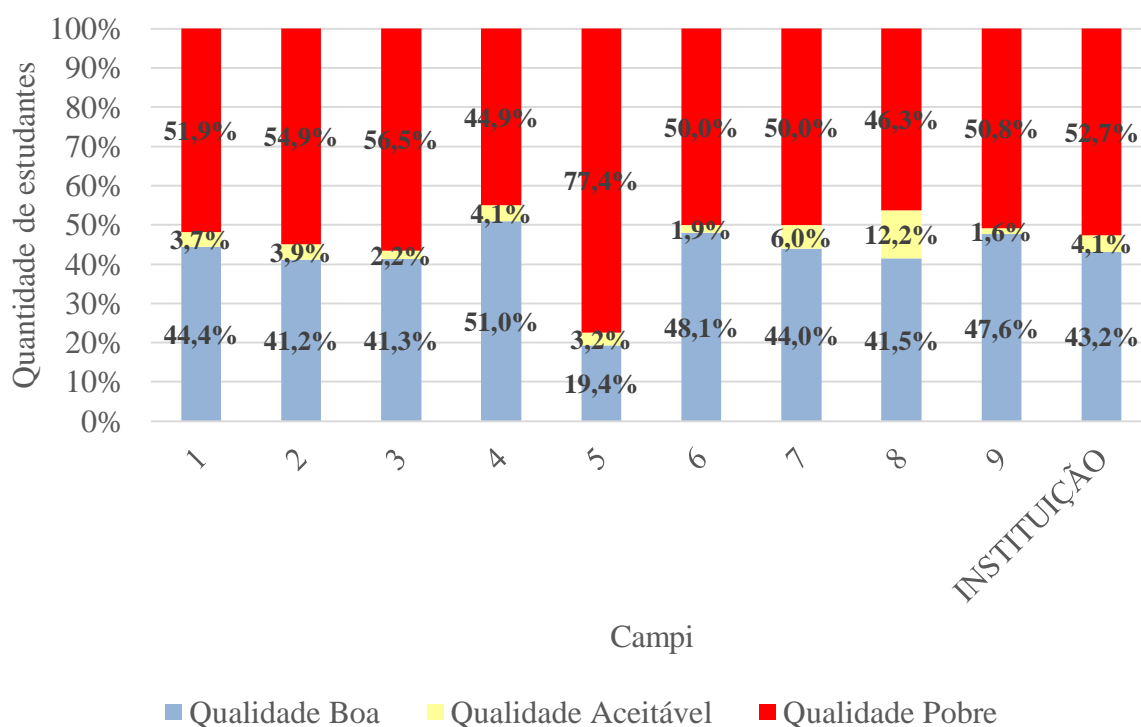
Continuação Quadro 11: Média das dimensões por ator/*Campus*

CAMPUS 6												
	ESTUDANTE				PROFESSOR				GESTOR			
Dimensões	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking
Tangibilidade	6,115	6,216	-0,101	5º	6,134	6,000	0,134	2º	6,194	6,306	-0,111	4º
Confiabilidade	6,082	6,091	-0,010	3º	6,241	5,938	0,304	1º	6,694	6,472	0,222	1º
Presteza	6,260	6,149	0,111	1º	5,920	6,027	-0,107	5º	6,111	6,472	-0,361	5º
Segurança	6,038	6,135	-0,096	4º	6,491	6,393	0,098	3º	6,528	6,361	0,167	2º
Empatia	6,087	6,061	0,026	2º	5,911	5,964	-0,054	4º	6,259	6,333	-0,074	3º
CAMPUS 7												
	ESTUDANTE				PROFESSOR				GESTOR			
Dimensões	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking
Tangibilidade	6,040	6,075	-0,035	5º	6,071	5,839	0,232	1º	6,361	6,250	0,111	2º
Confiabilidade	6,045	5,950	0,095	2º	5,857	5,750	0,107	2º	6,250	6,194	0,056	4º
Presteza	6,245	6,135	0,110	1º	6,125	6,161	-0,036	5º	6,111	5,972	0,139	1º
Segurança	5,910	5,885	0,025	3º	6,357	6,375	-0,018	4º	6,611	6,556	0,056	4º
Empatia	5,947	5,927	0,020	4º	6,119	6,012	0,107	3º	6,519	6,463	0,056	3º
CAMPUS 8												
	ESTUDANTE				PROFESSOR				GESTOR			
Dimensões	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking
Tangibilidade	5,957	6,037	-0,079	5º	6,039	6,132	-0,092	4º	6,214	6,179	0,036	1º
Confiabilidade	6,183	6,189	-0,006	1º	6,171	6,276	-0,105	5º	6,393	6,786	-0,393	3º
Presteza	6,287	6,341	-0,055	2º	5,908	5,961	-0,053	2º	5,964	6,250	-0,286	2º
Segurança	6,299	6,360	-0,061	3º	6,461	6,513	-0,053	2º	6,143	6,607	-0,464	5º
Empatia	6,280	6,358	-0,077	4º	6,000	5,956	0,044	1º	5,929	6,381	-0,452	4º
CAMPUS 9												
	ESTUDANTE				PROFESSOR				GESTOR			
Dimensões	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking	Percep.	Expec.	P-E	Ranking
Tangibilidade	6,159	6,139	0,020	5º	5,828	5,906	-0,078	5º	6,143	6,036	0,107	3º
Confiabilidade	5,952	5,925	0,028	3º	5,734	5,734	0,000	2º	6,036	6,357	-0,321	5º
Presteza	6,107	6,071	0,036	2º	6,297	6,219	0,078	1º	6,071	5,893	0,179	1º
Segurança	5,917	5,889	0,028	3º	6,313	6,344	-0,031	4º	6,357	6,250	0,107	2º
Empatia	5,947	5,899	0,048	1º	6,000	6,000	0,000	2º	6,429	6,357	0,071	4º

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016

Analisando a percepção individual de qualidade de cada um dos atores, é possível visualizar no Gráfico 13 que, em 8 *campi*, a qualidade geral é considerada “pobre” pela maioria de seus estudantes. No caso de 5, 77% dos estudantes consideram a qualidade como “pobre”, enquanto que apenas 19% consideram a qualidade como boa. O *campus 4* foi o único *Campus* onde a qualidade foi considerada “boa” pela maior parte dos estudantes. O *Campus 4* oferta apenas Cursos Técnicos.

Gráfico 13: Resumo Qualidade Geral para os Estudantes

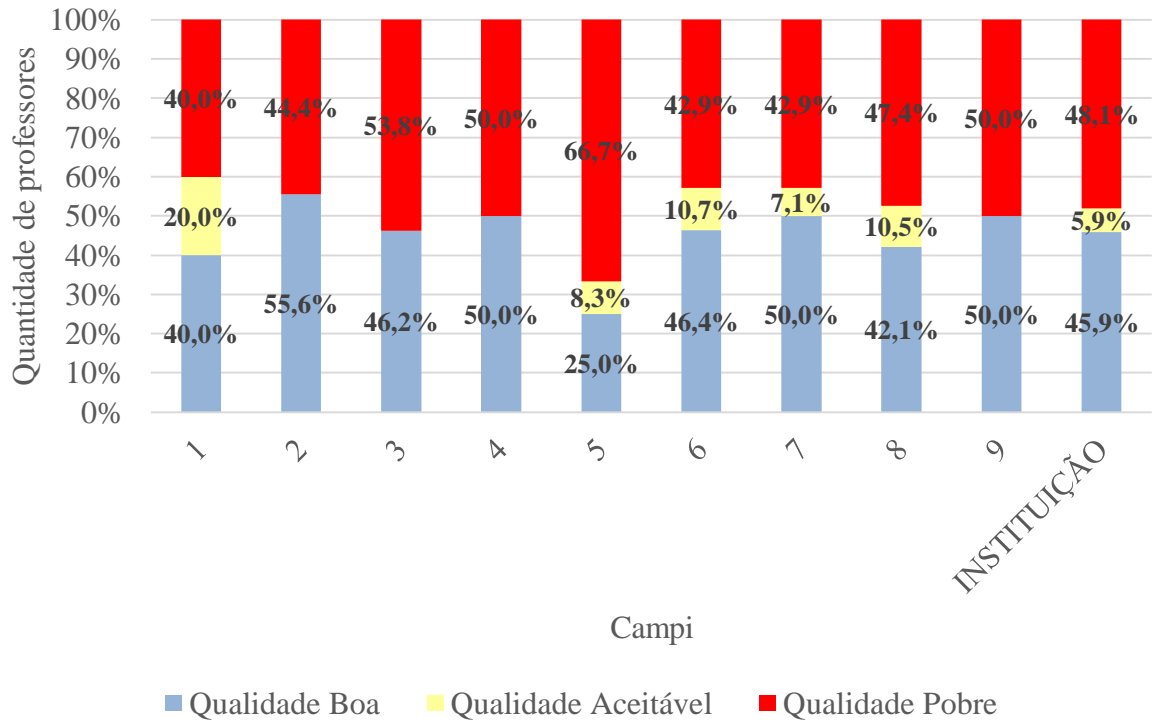


Fonte: Dados da pesquisa, 2016

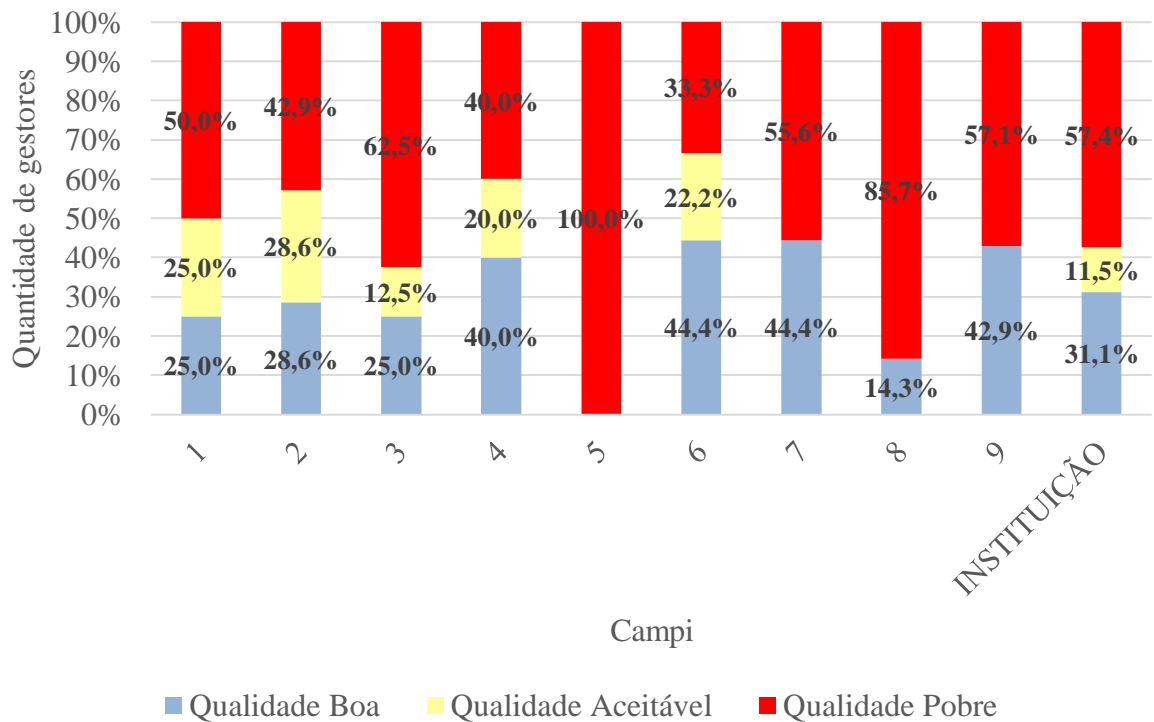
É possível visualizar no Gráfico 14 que, em 3 dos *campi*, a qualidade geral foi considerada “pobre” pela maioria de seus professores. No caso de 5, 66% dos professores consideram a qualidade como “pobre”, enquanto que apenas 25% consideram a qualidade como “boa”. Temos os *Campi* 4 e 9, nos quais as quantidades de professores que consideram a qualidade como “pobre” e “boa” permaneceram iguais. Por parte dos professores a qualidade geral foi considerada “boa” pela maioria de seus professores apenas no *Campus* 2.

É possível visualizar no Gráfico 15 que, no *Campus* 5, 100% dos gestores consideraram a qualidade geral como pobre. Cinco *campi* consideram a qualidade pobre pela maioria de seus gestores, sendo este o 3, 5, 8 e 9. Em nenhum dos *campi* a maioria dos gestores considera a qualidade geral como “boa”.

É possível observar no Gráfico 16 que, apenas no grupo de professores, a avaliação da qualidade revelou um conceito geral “pobre” por menos do que 50 por cento dos respondentes. Nos demais grupos mais da metade dos respondentes consideraram a qualidade “pobre”. O grupo que mais teve respondentes que consideraram a qualidade como “boa” foi o grupo de professores, com 46% dos respondentes.

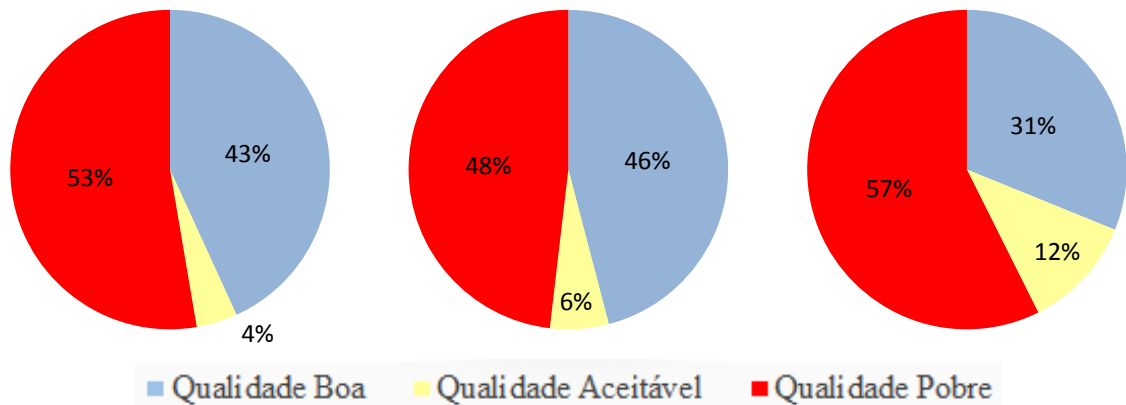
**Gráfico 14: Resumo Qualidade Geral para os Professores**

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

**Gráfico 15: Resumo Qualidade Geral para os Gestores**

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

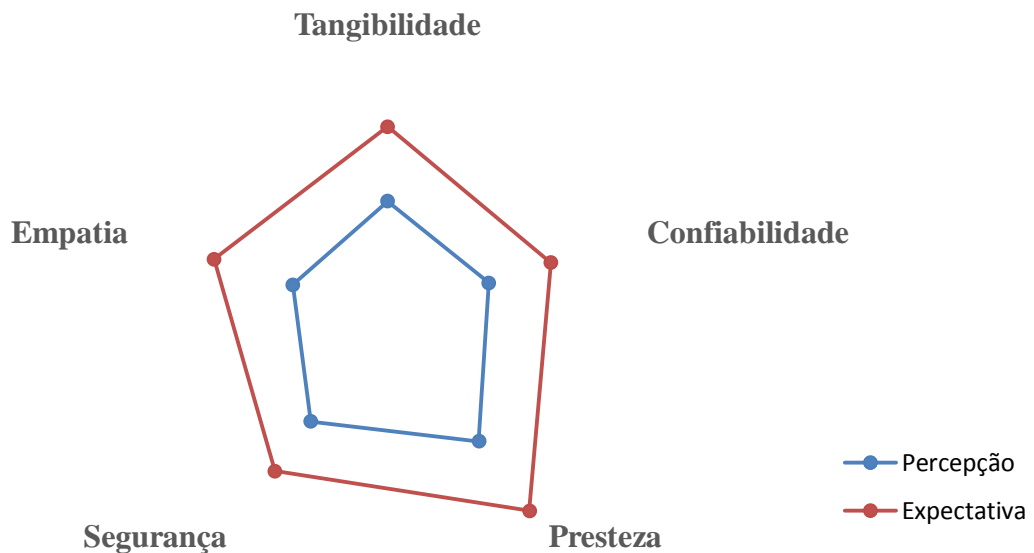
**Gráfico 16: Resumo Qualidade Geral da Instituição por ator**



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

O Gráfico 17 mostra as percepções e expectativas dos estudantes com relação às dimensões da qualidade. É possível verificar que a percepção é menor do que a expectativa dos estudantes em todas as dimensões avaliadas.

**Gráfico 17: Percepção e Expectativa dos Estudantes por Dimensões**

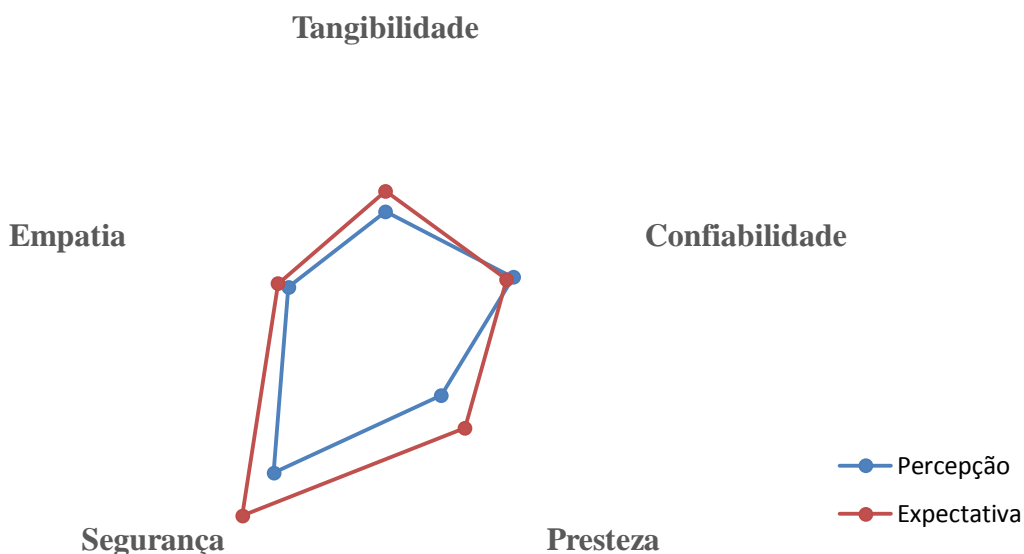


Fonte: Dados da pesquisa, 2016

O Gráfico 18 mostra as percepções e expectativas dos professores com relação às dimensões da qualidade. É possível verificar que na dimensão “confiabilidade” a percepção é

maior do que a expectativa dos professores. Nas demais dimensões a percepção foi avaliada como menor do que a expectativa. A expectativa não foi superada pela percepção. No caso da dimensão empatia, a percepção se aproxima muito da expectativa, porém segundo a avaliação dos professores, não consegue superá-la.

**Gráfico 18: Percepção e Expectativa dos Professores por Dimensões**



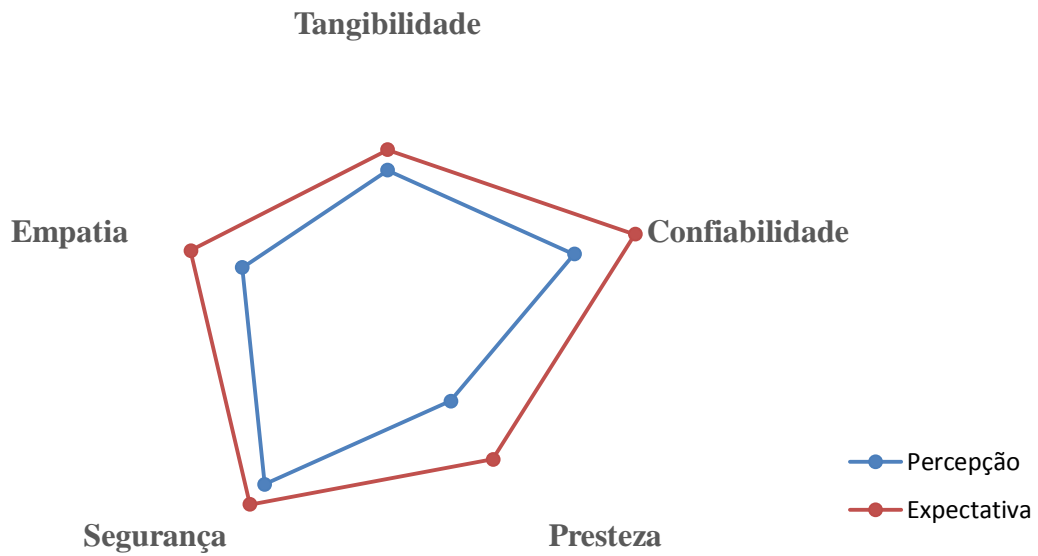
Fonte: Dados da pesquisa, 2016

O gráfico 19 mostra as percepções e expectativas dos gestores com relação às dimensões da qualidade. É possível verificar que a percepção é menor do que a expectativa dos estudantes em todas as dimensões avaliadas. Nas dimensões “tangibilidade” e “segurança” as percepções e expectativas de gestores se aproximam mais, porém a percepção não conseguiu superar a expectativa.

Comparando as visões dos estudantes, gestores e professores observados, verifica-se que a maioria dos pesquisados considera a qualidade do instituto federal pesquisado como “pobre”.

Vale ressaltar que a respeito do alinhamento entre as percepções e expectativas dos atores pesquisados, há um alinhamento entre alguns atores em alguns *campi*. A percepção de gestores e estudantes a respeito da qualidade se aproxima mais do que a percepção de professores e estudantes. Este fato é explicado por Nóvoa (1997)

**Gráfico 19: Percepção e Expectativa dos Gestores por Dimensões**



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

É perceptível que os gestores e professores têm uma visão mais crítica acerca dos itens avaliados. Foi realizada uma análise global medindo a qualidade percebida entre os três atores em cada um dos *campi*, verificando os itens que possuíram maiores desvios através das questões do modelo SERVQUAL. Foi realizada também uma análise individualizada da qualidade percebida pelos estudantes, professores e gestores do instituto federal, para conhecimento das necessidades individuais, oferecendo aos gestores o conhecimento de potencialidades e fragilidades para tornar a gestão mais eficiente.

## 5 CONCLUSÕES

A prestação de serviços com qualidade é essencial para a sobrevivência de qualquer organização nos tempos atuais, o que não é diferente no segmento da educação, principalmente pelo fato de ser o principal segmento responsável pela formação intelectual de seus estudantes. Assim, torna-se necessário para os gestores destas escolas não buscarem apenas atrair estudantes para o aumento da receita financeira, mas principalmente considerar a relevância e o compromisso social que possuem.

Nessa perspectiva, este estudo teve como base as principais teorias sobre a qualidade, tanto no segmento da educação, quanto na prestação de serviços (no qual o segmento educacional se engloba), buscando mensurar essa qualidade por meio da escala SERVQUAL.

Outra premissa, que o estudo buscou seguir, é que, para entender a escola como um todo, é necessário valorizar a visão dos principais atores da escola, entendendo que estes têm percepções diferentes acerca dos atributos que impactam em sua percepção de qualidade e influenciam diretamente em sua missão. É importante o alinhamento desta percepção na busca de uma prestação de serviços educacionais de qualidade.

A perspectiva de envolver os principais atores de instituição educacional para se obter a qualidade na prestação dos serviços prestados, foi sustentada por alguns apontamentos encontrados no texto, a partir de estudos de outros autores de outros segmentos, sobretudo em destaque os trabalhos de Dourado e Libâneo.

Sendo assim, este estudo teve como principal objetivo analisar a qualidade através das expectativas e percepções da comunidade escolar de um Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Brasileiro, sobre a qualidade dos serviços educacionais em Cursos Técnicos prestados por esta instituição, utilizando como instrumento de mensuração dessa qualidade a escala SERVQUAL. Este estudo buscou oferecer uma possibilidade de avaliação da qualidade do ensino técnico de nível médio através de uma adaptação do modelo SERVQUAL para aceitar ou refutar a hipótese de que há um alinhamento entre as percepções gerais de qualidade de professores, gestores e estudantes.

A hipótese foi testada no decorrer do estudo e foi respondida a partir de cálculos estatísticos, utilizando o cálculo das médias e observando a taxa de erro de  $\alpha = 0,05$  com um intervalo de confiança de 95%.

A hipótese não foi aceita, visto não foi observado um alinhamento entre a percepção de qualidade dos diferentes atores do Instituto Federal. O estudo revelou que em 9 *campi*, na maioria das dimensões, existe diferença entre a expectativa e a percepção dos grupos de atores.

Verificou-se também que, ao analisar as variáveis individualmente, em muitas percepções dos atores, alguns *campi* conseguiram alcançar a qualidade aceitável e até mesmo uma boa qualidade, porém, ao analisar a qualidade como um todo, na maioria das dimensões de todos os *campi*, essa qualidade foi percebida como pobre, sendo a expectativa maior do que a percepção de cada um dos atores em cada uma das dimensões. Com exceção da dimensão “confiabilidade” que, quando avaliada pelos professores, a percepção superou a expectativa. Em todas as demais avaliações a percepção de qualidade não foi satisfatória.

A partir da análise dos resultados das dimensões, foi verificado que algumas dessas diferenças de percepções, se trabalhadas pela gestão das escolas, poderão trazer uma melhoria na percepção da qualidade por parte da comunidade escolar.

### **5.1 Limitações da pesquisa**

Algumas limitações foram encontradas no decorrer da construção deste trabalho e se faz necessário considerá-las. Um fator importante foi a pesquisa ter sido aplicada somente em um turno específico de aulas em cada um dos *campi* do instituto federal alvo da pesquisa, por questões logísticas. Seria interessante a ampliação do tempo de disponibilização do questionário para todos os turnos em que houvessem aulas em cada um dos *campi* pesquisados. Outra possibilidade seria a ampliação da pesquisa para os servidores administrativos das unidades escolares. Com a perspectiva destes servidores acerca da qualidade dos serviços educacionais a percepção geral de qualidade poderia se tornar ainda mais completa.

Outra limitação foi a questão logística que impossibilitou o retorno às unidades escolares onde houve poucos respondentes para uma nova aplicação de questionários, visto que, a distância entre as unidades chegou a figurar no raio de 500 km de distância entre as duas unidades mais distantes uma da outra.

E por fim, porém não menos importante, uma das limitações encontradas na pesquisa, foi a dificuldade em encontrar literatura que aborda a qualidade em serviços utilizando a escala SERVQUAL nas escolas de educação profissional. Verificou-se que a escala é muito utilizada também nas instituições de ensino, porém, a maioria das pesquisas foram realizadas em instituições de ensino superior.

## REFERÊNCIAS

Escola Nacional de Administração Pública. (1998). **Diagnóstico da situação da mulher na Administração Pública Federal** (Texto para Discussão nº 28). Brasília, DF: Autor.

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.

ALMEIDA, Cleibson Aparecido *et al.* Percepção da qualidade no ensino superior: aplicação do SERVQUAL no curso de graduação em engenharia de produção da UFPR. In: **Memórias. XL CONGRESSO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO EM ENGENHARIA-COBENGE**. 2012.

BABBIE, Earl. **Métodos de Pesquisas de Survey**. 1999. Belo Horizonte: Editora UFMG.  
BARROS, Aidil Jesus Paes; LEHFELD, Neide Aparecida Souza. **Fundamentos de Metodologia: Um Guia para a Iniciação Científica**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BATISTA, Kátia Torres; ANDRADE, Rildo Rinaldo de; BEZERRA, Nilzete Laurentino. O papel dos comitês de ética em pesquisa. **Rev Bras Cir Plást**, v. 27, n. 1, p. 150-5, 2012.

BERRY, Leonard; PARASURAMAN, Anantharanthan. **Serviços de marketing: Competindo através da qualidade**. Tradução: Beatriz Sidou. 3. ed. **São Paulo: Maltese**, 1995.

BONAMINO, Alicia Maria C. O público e o privado na educação brasileira, inovações e tendências a partir dos anos de 1980. Dossiê: O Público e o Privado na Educação Brasileira. **Revista Brasileira de História da Educação, Campinas**, v. 3, n. 1 [5], p. 253-276, 2003.

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

BRASIL. Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Dispõe sobre as Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 dez. 1996.

BRASIL, Lei. 11.892 de 29 de dezembro de 2008-Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF**, v. 30, 2008.

CASTRO, Márcia Helena; SADOYAMA, Geraldo; ROSALEM, Vagner. **Qualidade na educação na perspectiva dos principais atores de uma instituição de ensino**. 2014.

CORRÊA, Henrique L.; GIANESI, Irineu GN.; CAON, Mauro. **Gestão de Serviços: Lucratividade por Meio de Operações e de Satisfação dos Clientes**. São Paulo: Atlas, 2002.  
CROSBY, Philip B.; FREE, Quality Is. The art of making quality certain. **New York: New American Library**, v. 17, 1979.

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

CURY, Carlos Roberto Jamil. Qualidade em Educação. **Nuances: estudos sobre Educação**, São Paulo SP, v.17, n.18, jan/dez 2010.

CRONIN Jr., J. Joseph; TAYLOR, Steven. Measuring service quality: a re-examination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

DANCEY, Christine P. REIDY, John. **Estatística sem matemática para Psicologia – usando o SPSS para Windows**. Tradução Lori Viali. – 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DA SILVA, Adriana Freire; DA SILVA LÓS, Dayvid Evandro; DA SILVA LÓS, Djalma Rodolfo. **Web 2.0 e Pesquisa: Um Estudo do Google Docs em Métodos Quantitativos**. **RENOTE**, v. 9, n. 2, 2011.

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

DAVOK, Delsi Fries. Quality in education. **Avaliação: revista da avaliação da Educação Superior (Campinas)**, v. 12, n. 3, p. 505-513, 2007.

DEMING, W. Edwards. Qualidade: a Revolução da Administração. In: **Qualidade a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DOURADO, Luis Fernandes. **Políticas e gestão da educação básica no Brasil: limites e perspectivas**. Educação e Sociedade, Campinas SP, vol. 28, n. 100 - Especial, p. 922-946, out. 2007.

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

DOURADO, Luiz Fernando. OLIVEIRA, João Ferreira de. **A qualidade da educação: Conceitos e definições**. Brasil - Ministério da Educação, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2014, p.43.

EBERLE, Luciene; MILAN, Gabriel Sperandio. **Identificando as dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior**. 2009. 146 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de Caxias do Sul (UCS), Caxias do Sul, 2009.

ENGEL, J. F.; BLACWELL, R, D.; MINIARD, P. W. **Comportamento do consumidor**. 8 ed. Rio de Janeiro, 2000.

FREITAS, André Luís Policani. A qualidade em serviços no contexto da competitividade. **Revista Produção Online**, v. 5, n. 1, p. 1-24, 2005.

FREITAS, André Luís Policani; MANHÃES, Nilo Roberto Corrêa; COZENDEY, Mannara Yack. Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de tecnologia da informação: uma análise experimental. **Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP)**, v. 26, 2006.

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

GADOTTI, Moacir. **Qualidade na Educação: Uma nova abordagem**. In: **Congresso de Educação básica: qualidade na aprendizagem**, Florianópolis-SC: COEB- Congresso de Educação básica. 2013.

GERHARDT, Tatiana Engel *et al.* **Métodos de pesquisa**. [Organizado por] Tatiana Engel Gerhardt e Denise Tolfo Silveira; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil–UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica–Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

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

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

GRÖNROOS, Christian. Marketing: gerenciamento e serviços - a competição por serviços na hora da verdade. **Rio de Janeiro: Campus**, 2003.

GONDIM, Carmen Neiva Carvalho; NOVASKI, Olívio. **Análise da expectativa e percepção da qualidade de serviços administrativos em uma instituição de ensino superior**. 2005. 81f. Dissertação (Mestrado Profissional em Engenharia Mecânica) Universidade Estadual de Campinas, SP, 2005.

GUMMESSON, Evert. Service quality: a holistic view. **Service quality: Multidisciplinary and multinational perspectives**, p. 3-22, 1991.

GUMMESSON, Evert. Return on relationships (ROR): the value of relationship marketing and CRM in business-tobusiness context. **Journal of Business & Industrial Marketing**, v. 19, n. 2, p.136-48, 2004.

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

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 5. ed. São Paulo-SP: Atlas, 1998.

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

KOTLER, Philip; HAYES, Thomas Joseph; BLOOM, Paul N. **Marketing de Serviços Profissionais: Estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros**. 2ª Edição. São Paulo: Manole, 2002.

LEHFELD, Neide Aparecida de Souza; BARROS, Aidil Jesus da Silveira. **Fundamentos de Metodologia Científica: um guia para a iniciação científica**. São Paulo: Makron, 2000.

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

LOBO, João Roberto M. et al. O uso da Escala SERVQUAL para avaliar a percepção de valor na prestação de serviços de manutenção de computadores. In: **IV CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO**. IV – CNEG – 2008, Niterói – RJ. Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras, 2008. p. 1-23.

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

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Marketing Serviços e Gestão**. São Paulo. Saraiva, 2003.

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

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

MARTINS, Vitor Willian Batista et al. Utilização do modelo SERVQUAL em uma rede de supermercados como instrumento de avaliação da qualidade. **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**, Florianópolis, v.4, n.7, p.279-296, SC, 2012.

MEC, **Documento Referência**: Conferência Nacional de Educação. Brasília: MEC.2009.

MEIRELLES, Dimária Silva. O conceito de serviço. **Revista de Economia Política**, v. 26, p. 119-136, 2006.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick.; SALOMI, Gilberto Eid. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção**, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.

MIORANZA, Claudio. **Desenvolvimento e aplicação de modelo multidimensional para a avaliação da qualidade educacional no Programa De Pós-Graduação – Stricto Sensu do IPEN**. 2009. Tese (Doutorado). Universidade de São Paulo-SP.

MORAES, Karine Nunes. **Qualidade da Educação**: democratização do acesso, permanência, avaliação, condições de participação e aprendizagem. Salto para o Futuro, Rio de Janeiro.RJ Set 2013.

NARANG, Ritu. **How do management students perceive the quality of education in public institutions?** Quality Assurance in Education, v. 20, n. 4, p. 357-371, 2012

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

OLIVEIRA, Fátima Bayma de et al. Liderança no contexto da nova administração pública: uma análise sob a perspectiva de gestores públicos de Minas Gerais e Rio de Janeiro. **Revista de Administração Pública**, v. 44, n. 6, p. 1453-1475, 2010.

OLIVEIRA, Otávio J.; FERREIRA, Euriane Cristina. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. **In: XXIX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. XXIX – ENEGEPE – 2009, Salvador – BA. Engenharia de Produção e o Desenvolvimento Sustentável: Integrando Tecnologia e Gestão, 2009. p. 1-13.**

OLIVEIRA, Romualdo Portela de. O Direito à Educação na Constituição Federal de 1988 e seu restabelecimento pelo sistema de Justiça. **Revista Brasileira de Educação**, v. 11, p. 61-74, 1999.

OLIVER, Richard L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of marketing research**, p. 460-469, 1980.

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

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

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas, 1995.

PENA, Mileide Morais *et al.* O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. **Revista Esc. Enfermagem USP**, v.47. n. 5, p. 1235-1240, SP, 2013.

PRADO, Paulo Henrique Muller. **A avaliação do relacionamento sob a ótica do cliente: um estudo em bancos de varejo. São Paulo, 2004.** Tese de Doutorado. Tese (Doutorado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas. Escola de Administração de Empresas de São Paulo. Fundação Getúlio Vargas.

RIBEIRO, Vera Massagão; GUSMÃO, Joana Buarque de. (2005). Indicadores da qualidade para a mobilização da escola. **Cadernos de Pesquisa**, v.35, n.124, p.826. São Paulo-SP, Brasil.

ROSALEM, Vagner. **Análise das percepções dos principais atores da cadeia produtiva da saúde sobre a qualidade dos serviços prestados por hospitais no Estado de Goiás-BR.** 2013. 123 f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2013.

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

SANDER, Benno. Administração da educação no Brasil: é hora da relevância. **Educação brasileira**, v. 4, n. 9, p. 8-27, 1982.

SANDER, Benno. **Gestão da educação na América Latina: construção e reconstrução do conhecimento**. Autores Associados, 1995.

SAVIANI, Demerval. A escola pública brasileira no longo século xx (1890-2001). In: **III Congresso Brasileiro de História da Educação. Sessão de Comunicação Coordenada: "O século XX brasileira: da universalização das primeiras letras ao Plano Nacional de Educação (1890-2001)"**. Curitiba. 2004.

SAVIANI, Demerval. O Plano de Desenvolvimento da Educação: análise do projeto do MEC. **Educação e Sociedade**, Campinas, vol.28, n.100- Especial, p.1231-1255, out.2007.

SOBRINHO, José Dias. Avaliação e transformações da educação superior brasileira (1995-2009): do provão ao Sinaes. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 15, n. 1, 2010.

TARTUCE, Terezinha de Jesus Afonso. **Métodos de pesquisa**. Fortaleza: UNICE–Ensino Superior, v. 7, 2006.

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

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

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

UNESCO. **Educação de qualidade para todos: um assunto de direitos humanos**. Brasília: Unesco, Orealc, 2007.

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

VIEIRA, Almir Martins. **A pesquisa sobre a cultura organizacional escolar: níveis de ensino e suas peculiaridades**: Universidade Metodista de São Paulo-UMESP. 2008.

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

ZEITHAML, Valarie A.; PARASURAMAN, Anathanarayanan; BERRY, Leonard L. **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. Simon and Schuster, 1990.

## **ANEXOS**

**ESCALA SERVQUAL ADAPTADA ESTUDANTE EXPECTATIVA**

***Avaliação da Qualidade dos Serviços Educacionais de um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Minas Gerais (MG) através do emprego do Modelo SERVQUAL***

Caro respondente,

Você está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa para levantar alguns aspectos sobre a sua percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados pelos Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia. Esta pesquisa é puramente acadêmica e seus dados servirão de subsídios para elaboração de uma dissertação de mestrado profissional em Gestão Organizacional. Neste sentido, gostaria de contar com sua participação, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos entrevistados e que as informações individuais serão resguardadas. Comprometemo-nos com o sigilo e a lisura no processo de pesquisa. As informações serão trabalhadas todas de forma agregada. É essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com sinceridade. Apenas os pesquisadores terão acesso aos dados, garantindo assim a confidencialidade das respostas. Inclusive, este questionário não traz o campo para que você escreva o seu nome justamente para lhe dar total liberdade de resposta para manter o sigilo. 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.  
 21 a 29 anos.  
 30 a 40 anos.  
 41 anos ou mais.

**3. Estado civil**

solteiro.  
 casado.  
 divorciado.  
 união estável

**4. Renda:**

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

**5. Ocupação:**

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

**6. Trabalha na área do curso?**

sim                       não

7. Já estudou em escola pública?

sim  não

8. O aluno já repetiu algum ano escolar?

sim  não

9. Fez o ensino médio:

Escola pública municipal

Escola pública estadual

Escola pública federal

Escola particular.

10. A família possui casa própria?

sim  não

11. Possui computador em casa?

sim  não

12. Possui acesso a 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 utilizado para vir para a escola:

Utilizo carro e/ou moto para vir estudar

Utilizo ônibus e/ou van para vir estudar.

Utilizo Bicicleta para vir estudar.

Venho a pé para a escola.

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

Nesta escala, os extremos irão de medíocre (discordo totalmente) a excelente (concordo totalmente). Marque a alternativa que melhor condiz com questão.

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

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

**a. Tangibilidade**

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

7 6 5 4 3 2 1

2. As instalações das instituições 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, 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 e 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 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 aos seus alunos.

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

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

**g. Você indicaria a instituição como 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

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

- 7 6 5 4 3 2 1

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

- 7 6 5 4 3 2 1

Obrigada pelas respostas!

### ESCALA SERVQUAL ADAPTADA ESTUDANTE PERCEPÇÃO

#### ***Avaliação da Percepção da Qualidade dos Serviços Educacionais de um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Minas Gerais (MG): O Emprego do Modelo SERVQUAL***

Caro respondente,

Você está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa para levantar alguns aspectos sobre a sua percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados pelos Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia. Esta pesquisa é puramente acadêmica e seus dados servirão de subsídios para elaboração da dissertação de mestrado profissional em Gestão Organizacional. Neste sentido, gostaria de contar com sua participação, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos entrevistados e que as informações individuais serão resguardadas. Comprometemo-nos com o sigilo e a lisura no processo de pesquisa. As informações serão trabalhadas todas de forma agregada. É essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com sinceridade. Apenas os pesquisadores terão acesso aos dados, garantindo assim a confidencialidade das respostas. Inclusive, este questionário não traz o campo para que você escreva o seu nome justamente para lhe dar total liberdade de resposta para manter o sigilo. Você poderá abandonar a pesquisa a qualquer momento sem prejuízo algum e levará em média 20 minutos para responder às perguntas.

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

Nesta escala, os extremos irão de medíocre (discordo totalmente) a excelente (concordo totalmente). Marque a alternativa que melhor condiz com questão.

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

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

#### **a. Tangibilidade**

- Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, por exemplo.
 

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"/>
- As instalações de sua instituição de ensino são conservadas.
 

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"/>
- O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino se apresentam (vestimenta, asseio, etc.) de forma adequada à sua posição.
 

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"/>
- 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 ensino promete fazer algo em um 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

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

### c. Presteza

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

### 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
14. Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino.
- 7 6 5 4 3 2 1
15. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados.
- 7 6 5 4 3 2 1
16. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.
- 7 6 5 4 3 2 1

#### **e. Empatia**

17. Você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo e professores em sua instituição de ensino.
- 7 6 5 4 3 2 1
18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos.
- 7 6 5 4 3 2 1
19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.
- 7 6 5 4 3 2 1
20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.
- 7 6 5 4 3 2 1
21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.
- 7 6 5 4 3 2 1
22. Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas.
- 7 6 5 4 3 2 1

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

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

**g. Você indicaria a instituição como 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

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

- 7 6 5 4 3 2 1

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

- 7 6 5 4 3 2 1

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

- 7 6 5 4 3 2 1

**Agradecemos pelas respostas!**

## ESCALA SERVQUAL ADAPTADA SERVIDORES EXPECTATIVA

***Avaliação da Qualidade dos Serviços Educacionais de um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Minas Gerais (MG) através do emprego do Modelo SERVQUAL***

Caro respondente,

Você está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa para levantar alguns aspectos sobre a sua expectativa da qualidade dos serviços educacionais em Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia. Esta pesquisa é puramente acadêmica e seus dados servirão de subsídios para elaboração de uma dissertação de mestrado profissional em Gestão Organizacional. Neste sentido, gostaria de contar com sua participação, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos entrevistados e que as informações individuais serão resguardadas. Comprometemo-nos com o sigilo e a lisura no processo de pesquisa. As informações serão trabalhadas todas de forma agregada. É essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com sinceridade. Apenas os pesquisadores terão acesso aos dados, garantindo assim a confidencialidade das respostas. Inclusive, este questionário não traz o campo para que você escreva o seu nome justamente para lhe dar total liberdade de resposta para manter o sigilo. 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.  
 40 anos ou mais.

**3. Estado civil**

- solteiro,  
 casado,  
 divorciado,  
 união estável  
 viúvo

**4. Tempo de instituição:**

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

**5. Possui formação na área de gestão?**

sim                       não

**6. Já estudou em escola pública?**

sim                       não

**7. Tempo de experiência em cargos de gestão:**

- menos de 01 ano.  
 de 01 a 03 anos.



6. Quando um aluno tem um problema, as excelentes instituições de ensino devem ser solidárias e 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 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 aos seus alunos

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

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

**g. Você indicaria a instituição como 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

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

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

- 7 6 5 4 3 2 1

Obrigada pelas respostas!



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 ensino promete fazer algo em um 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

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

#### **c. Presteza**

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

11. O pessoal administrativo e os professores estão sempre com boa vontade para ajudar.

7 6 5 4 3 2 1

12. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino sempre esclarecem as dúvidas dos alunos.

7 6 5 4 3 2 1

#### **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
14. O aluno se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino.
- 7 6 5 4 3 2 1
15. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados.
- 7 6 5 4 3 2 1
16. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.
- 7 6 5 4 3 2 1

#### **e. Empatia**

17. O aluno recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo e professores em sua instituição de ensino.
- 7 6 5 4 3 2 1
18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos.
- 7 6 5 4 3 2 1
19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.
- 7 6 5 4 3 2 1
20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.
- 7 6 5 4 3 2 1
21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.
- 7 6 5 4 3 2 1
22. Sua instituição de ensino atende às demandas específicas dos alunos.
- 7 6 5 4 3 2 1

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

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

**g. Qual a sua percepção de qualidade geral dos serviços prestados pela instituição?**

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

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

7 6 5 4 3 2 1

Obrigada por responder.



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



## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) para participar, como voluntário(a), de uma pesquisa. Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável.

Em caso de recusa, você não será penalizado(a) de forma alguma e poderá abandonar a pesquisa em qualquer momento que sentir vontade. Em caso de dúvida, você pode procurar o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Goiás, pelo telefone (62) 3521-1075 ou (62) 3521-1076.

### INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

Título do Projeto: 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).

**Pesquisador Responsável:** Laila Lidiane da Costa Galvão

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

**Telefone para contato:** (34) 3832-1380 ou (34)9-9197-0451

**Descrição da pesquisa:** Essa pesquisa tem como objetivo avaliar a percepção do nível de qualidade na prestação de serviços educacionais oferecidos por todos os *Campi* de um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Estado de Minas Gerais (MG) sob a ótica dos gestores, professores e discentes dos cursos Técnicos desta instituição. Os serviços educacionais serão avaliados através do modelo de qualidade em serviços, o SERVQUAL. Sua participação consiste em responder em média 60 perguntas distribuídas entre dois instrumentos. O tempo médio de término da participação na pesquisa é 40 minutos. Você poderá se recusar a participar da pesquisa e poderá abandonar o procedimento em qualquer momento, sem nenhuma penalização ou prejuízo. Durante o procedimento, você poderá se recusar a responder qualquer pergunta que, por ventura, lhe causar algum constrangimento. A sua participação como voluntário nessa pesquisa, não auferirá nenhum privilégio de caráter financeiro ou de qualquer natureza assim como não causará nenhum prejuízo, no entanto contribuirá efetivamente com o desenvolvimento da ciência em nosso país. Serão garantidos o sigilo e privacidade, sendo reservado ao participante o direito de não se identificar ou informar dados que possam comprometer-lo. Na apresentação dos resultados não serão citados os nomes dos participantes nem suas iniciais, assim como será resguardado o nome do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de origem do respondente da pesquisa e também os nomes de seus *Campi* e localização dos mesmos. Cada protocolo de respondente será identificado por um número.

Nome e Assinatura do pesquisador: \_\_\_\_\_

Prédio da Reitoria - Térreo - Campus II - CEP-74001-970 - Goiânia-GO - Fones: 0 XX62 3521-1076 - Fax:3521-1163  
Homepage: [www.prppg.ufg.br](http://www.prppg.ufg.br) - E\_mail: [prppg@prppg.ufg.br](mailto:prppg@prppg.ufg.br)



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



### CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO

Eu, \_\_\_\_\_, CPF: \_\_\_\_\_,  
abaixo assinado, concordo em participar desse estudo, como sujeito. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pela pesquisadora Laila Lidiane da Costa Galvão sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação.

*Local e data*

\_\_\_\_\_

*Nome e assinatura do sujeito:* \_\_\_\_\_