

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO RIO GRANDE DO SUL
CAMPUS FELIZ**

CURSO DE TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS

MARIANA BITENCOURT DE MOURA

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS
PELOS DISCENTES DO IFRS – CAMPUS FELIZ**

**Feliz
2018**

Mariana Bitencourt de Moura

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS
PELOS DISCENTES DO IFRS – CAMPUS FELIZ**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de Tecnólogo em Processos Gerenciais.

Orientador(a):Prof.(a)

Dr. Bruno César Brito Miyamoto

Feliz

2018

Mariana Bitencourt de Moura

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS PELOS DISCENTES DO IFRS – CAMPUS FELIZ

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de Tecnólogo em Processos Gerenciais.

Aprovado em 12 de julho de 2018.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Bruno César Brito Miyamoto (orientador)

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Prof. Dra Carin Maribel Koetz

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Prof. Me. Cecília Biguelini

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

Dedico este trabalho ao meu pai Arlindo Rodrigues de Moura, teus ensinamentos me fizeram forte o suficiente para que eu não desistisse dos meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, que de alguma forma me proporcionou ser merecedora disso, agradeço imensamente ao IFRS - Campus Feliz que com seus instrumentos proporciona não só a mim, mas para com todos que nele estudam, ensinamentos que levaremos para a vida toda. Agradeço ao meu orientador Dr. Bruno César Brito Miyamoto por ter aceitado o desafio de me ajudar na construção e conclusão de um trabalho tão importante como este, assim como a todos os professores que com todos seus valores fizeram parte.

A minha família que mesmo longe sei que de alguma forma esteve presente, e por acreditarem que eu conseguiria, ao meu pai Arlindo Rodrigues de Moura (*in memoriam*) que pelos onze anos de vida que pude ter o prazer de estar ao teu lado, sempre me ensinou a ser forte e batalhadora, saibas que é pra você que eu dedico tudo isto, espero que de onde você estiver, você sinta tanto orgulho de mim quanto eu sinto de ser sua filha.

Agradeço imensamente aos meus amigos que com muito orgulho fizeram e farão parte da minha vida, em especial a colega, amiga e irmã Michelle Thums, que desde de o início não hesitou em estar ao meu lado e que por muitos momentos me ajudou a não desistir, mas não menos importante agradeço aos meus amigos Bianca Schons, Eurenice Giuliani, Rita Flores e Gian John, que desde o início também fizeram parte desta caminhada, saibam que o meu orgulho é enorme em ter todos vocês como amigos, assim como todos os outros colegas.

Por fim agradeço a todos que pelo limite de palavras não posso cita-los, mas que de alguma forma fizeram parte e me passaram boas energias para que eu conseguisse.

RESUMO

O oferecimento de serviços educacionais de qualidade tem sido discussão 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 percepção de qualidade dos serviços educacionais em cursos oferecidos pelo IFRS – Campus Feliz, com o objetivo de identificar atributos e dimensões que a instituição deve priorizar a fim de elevar a qualidade. Para sua aplicação buscou-se, inicialmente, uma revisão da literatura pertinente aos temas qualidade, qualidade de serviços, qualidade na educação. Com a finalidade de atender ao objetivo geral do estudo proposto, referente à avaliação da qualidade dos serviços educacionais prestados, especificamente em cursos superiores e pós-graduação, utilizou-se a Escala *Service Quality* (SERVQUAL), desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). 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, construídas a partir das dimensões. Foi utilizada uma amostra não probabilística composta por 147 alunos dos cursos superiores e pósgraduação do IFRS – Campus Feliz. Os principais resultados do trabalho mostram que as dimensões que possuem os maiores *Gaps* são as dimensões Confiabilidade e Segurança, já em relação aos cursos os que apresentam maiores *Gaps* nas análises de diferença entre percepção e expectativa, são os cursos de MBA em Gestão Empresarial e Empreendedorismo e o curso de Engenharia Química. Em relação as análises das questões, a questão que apresenta maior *Gap* foi a questão Q20, a mesma avalia se os alunos se sentem seguros em expor suas opiniões e ideias.

Palavras Chave: Qualidade na Educação, SERVQUAL, Qualidade em serviços.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1- Características gerais da amostra	24
Quadro 2- Análise das médias dos resultados por dimensões	28
Quadro 3- Relação das questões e dimensões	29
Quadro 4- Análise das médias dos resultados das questões do SERVQUAL	29

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
2. REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1. Qualidade	14
2.2. Qualidade em Serviços.....	15
2.3. Qualidade em Serviços Educacionais	17
2.4. Escala Servqual	19
3. PROCEDIMENTO METODOLÓGICOS	21
3.1. Natureza da Pesquisa.....	22
3.2. Tipologia da Pesquisa.....	22
3.3. Universo amostral e população	23
4. ANÁLISE E RESULTADOS	24
4.1. Análise das dimensões da Servqual	25
4.2. Análise Servqual por respostas	28
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
6. REFERÊNCIAS	34
APÊNDICES.....	37

1. INTRODUÇÃO

A qualidade em serviços educacionais tem cada vez mais ganhado importância nesses últimos anos. Apesar da qualidade do ensino superior no Brasil ainda estar precária, o número de pessoas que ingressam em instituições em busca de graduações tem aumentado significativamente. Esse é um dos fatores que contribuem para que as instituições de ensino superior ofereçam cada vez mais qualidade, não apenas no ensino prestado, mas também na sua infraestrutura, na sua contribuição com a comunidade acadêmica e tantos outros fatores que levam a percepção dos serviços prestados.

A qualidade de serviços educacionais é de grande importância para as instituições, pois um serviço prestado com a devida qualidade, reflete significativamente naqueles que os utilizam. Sendo assim, é de suma importância desempenhar esforços para identificar as expectativas e necessidades daqueles que usufruem dos serviços prestados, para a partir disso adquirir dados que possam ajudar no desenvolvimento da instituição e nas tomadas de decisões futuras.

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.

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 e universidades federais, 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 distintas, 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.

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 e a qualidade do processo ensino aprendizagem, entre outros.

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.

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. 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) chamam de *GAP's*. 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: tangibilidade, confiabilidade, atendimento, segurança e empatia.

Os aspectos identificados por Parasuraman *et al.* (1985) nas dimensões relatadas acima, compõem 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 do IFRS - Feliz enquanto organização prestadora de serviços educacionais públicos à comunidade. Neste sentido, avaliar os cursos superiores 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.

Quando gestores conhecem a percepção de qualidade dos demais usuários 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).

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 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 “clientes” do campus, no caso, os estudantes, do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia alvo da pesquisa.

A pesquisa aqui proposta tem como objetivo identificar atributos e dimensões que a instituição deve priorizar a fim de elevar a qualidade. Este trabalho alinha-se às premissas da gestão democrática e participativa nas instituições educacionais, que propõe dar voz a discentes, docentes e gestores no âmbito organizacional, sobre os aspectos considerados mais importantes e que impactam diretamente na percepção de qualidade dos serviços educacionais.

Cada vez mais pessoas buscam serviços educacionais de qualidade, mas para isso as instituições precisam estar atentas às demandas de seus clientes que nesse caso seriam a comunidade acadêmica num todo. Com base nessas informações a realização desta pesquisa tem o intuito de aumentar a discussão sobre a qualidade de ensino no IFRS - Campus Feliz, trazendo a seguinte indagação: Qual a percepção dos discentes sobre a qualidade de serviços educacionais prestados pelo IFRS-Campus Feliz?

O objetivo geral deste trabalho é identificar atributos e dimensões que a instituição deve priorizar a fim de elevar a qualidade. Os objetivos específicos são:

- Verificar a importância da avaliação da qualidade de serviço no contexto de uma Instituição de Ensino Superior;
- Verificar a visão dos discentes, em relação à infraestrutura geral do Campus;
- Avaliar o comprometimento do IFRS-Campus Feliz, para com os discentes;
- Comparar as distintas percepções dos discentes, em relação às 22 variáveis da qualidade propostas na Escala SERVQUAL.

A presente pesquisa foi realizada no campus Feliz sendo que, nos dias de coletas de dados, todos que estavam em sala de aula, tiveram a oportunidade de responder aos questionários. Trata-se, portanto de uma amostra não probabilística cujo os questionários foram preenchidos de forma presencial.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para execução deste trabalho foram realizadas pesquisas, sobre o tema em análise, através de autores reconhecidos.

2.1. Qualidade

Podemos notar que há várias definições para o conceito de qualidade. Segundo Paladini, *et al.* (2012) “...seu conceito necessita ser trazido para o âmbito organizacional, ou seja, precisa ser “operacionalizado” na organização, seja esta de cunho industrial ou de prestação de serviços”. Segundo Miguel (2006, p.33) o conceito qualidade passou formalmente para a função de gerenciamento há poucas décadas, antes era relacionada apenas com a função de inspeção. Hoje é vista como imprescindível para o sucesso de um produto ou serviço, passando também a incorporar funções que vão desde a engenharia até o marketing.

Deming (1992) descreve que há muita dificuldade em definir qualidade devido à esta expressão ser vinculada à impressão que o cliente possui do produto. Nesse sentido, a qualidade deixa de ser uma expressão estática para ser dinâmica. Além disso, existe uma relação direta com a satisfação, fazendo com que se torne mais difícil de ser analisada e mensurada pelo consumidor final.

A visão histórica da qualidade se dá pela sua dimensão operacional, centrada no fato que a qualidade deve ser gerada a partir do processo produtivo. Com o surgimento da visão estratégica da qualidade esse quadro foi transformado, analisando não somente o processo produtivo como também a ação de concorrentes, o atendimento de requisitos de clientes já no projeto do produto ou a análise do valor conferido pelo consumidor ao produto ou aos serviços (PALADINI, BOUER, *et al.*, 2012).

A qualidade passou por três grandes fases, a era da inspeção, era do controle estatístico e a era da qualidade total. Na era da inspeção os produtos eram verificados um a um. Já na era do controle estatístico os produtos eram verificados por amostragem, e na era da qualidade

total o processo produtivo era controlado envolvendo toda a empresa (OLIVEIRA, *et al.*, 2004, p.

4).

O conceito de qualidade envolve muitos elementos, esses possuem diferentes níveis de importância, por isso, focar a atenção em apenas alguns deles ou desconsiderar outros pode prejudicar uma empresa. Segundo Paladini (2011, p. 28) a qualidade ao longo do tempo foi sofrendo alterações conceituais tratando-se de um processo evolutivo, onde buscou-se obter cada vez mais informações para aprimorar as técnicas associadas ao campo de conhecimento.

Campos (1992, p. 02) sustenta também que “um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”.

Os requisitos da qualidade são postos pelos clientes ou pela sociedade, pelos seus desejos e expectativas. Dessa forma, qualidade também pode ser definida como o atendimento de exigências e expectativas do cliente (SCHIMID, *et al.*, 2015, p.8). Segundo Oliveira, *et al* (2004, p. 4) na qualidade total a ênfase passa a ser o cliente, tornando-se a prioridade para as organizações que buscam dirigir seus esforços para satisfazer as suas necessidades e expectativas. Ainda de acordo com o autor a qualidade é a adaptação às necessidades dos clientes, e manutenção de sua satisfação o tempo todo.

2.2. Qualidade em Serviços

Nas últimas décadas a importância econômica do setor de serviços vem aumentando mundialmente, fato que se reflete no crescimento da participação desse setor no PIB e na geração de empregos, tanto nos países desenvolvidos e como nos países em desenvolvimento. Segundo os autores Fitzsimmons, Fitzsimmons (2010, p.26) “Muitas definições de serviços são encontradas, mas todas consideram a intangibilidade e o consumo simultâneo, em diferentes graus, como características de serviços”.

Em uma consideração genérica, Cobra (2009, p.215) entende serviço como “tarefas intangíveis que satisfaçam as necessidades do consumidor final e usuários de negócios”. Para o autor, serviços são nada mais que produtos intangíveis. Nem sempre se tem um entendimento claro sobre o que são bens ou serviço, pois muitas vezes um bem físico também possui serviços associados, tornando assim difícil entender também quando um serviço é puro (PALADINI, *et al.*, 2012).

Com o mercado cada vez mais exigente, o consumidor busca por qualidade, e no setor de serviços isso não é diferente, segundo Parasuraman, Berry e Zeithaml (*apud* LOUREÇO; KNOP, 2011).

[...] o estudo da qualidade em serviços se deu em função da preocupação das empresas de bens de consumo em aprimorar a qualidade dos produtos. As empresas prestadoras de serviços, ao perceberem que as empresas de bens de consumo estavam experimentando ganhos em competitividade, passaram também a se preocupar com a qualidade.

A satisfação do cliente em relação a qualquer serviço, determina a qualidade em serviços. Essa qualidade se relaciona a diversos profissionais desse ramo. São eles que determinam como o cliente receberá o serviço (MIGUEL, 2006, p 46). Hoffman (2003, p.357) afirma que “a satisfação do cliente é uma medida de curto prazo, específica para a transação, ao passo que a qualidade do serviço decorre da avaliação geral de longo prazo, de um desempenho”.

Na maioria das vezes o cliente está presente na produção de um serviço, ou até mesmo diariamente em casos de serviços pagos por mensalidade. O fato é que cada cliente estará avaliando a performance e qualidade dos serviços prestados.

Segundo Miguel (2006, p. 48).

Dessa forma, um cliente interage com um ambiente físico, processos e indivíduos, o que resulta numa percepção de todos esses aspectos situacionais, conduzindo a um julgamento em que decide se a experiência foi satisfatória ou não. Quando o serviço prestado tem capacidade de satisfazer, é então considerado de “boa” qualidade.

Segundo Paladini (2011, p. 194) um elemento que altera o processo de Gestão de Qualidade no setor de serviços, é o fato de por estar fisicamente presente na geração do serviço, o cliente “interfere” na produção de serviços. O atendimento ao cliente, envolve expectativas expressas por ele durante o próprio processo e requer extrema flexibilidade, criatividade e capacidade de adaptação.

A qualidade total aplicada ao setor de serviços, relaciona-se com o fornecimento de serviços com qualidade superior aos clientes, proprietários e funcionários (OLIVEIRA, *et al.*, 2004, p.10). Os clientes sempre buscarão o máximo de qualidade associada a bons preços, essa qualidade precisa também estar presente no setor de serviços.

A percepção do cliente quando interage com um ambiente físico, processo ou procedimento de uma organização fará com que ele forme uma opinião sobre o serviço prestado, decidindo se a experiência é ou não satisfatória, por isso deve-se buscar constantemente o máximo em qualidade, pois o cliente também é responsável pela imagem da empresa (OLIVEIRA, *et al.*, 2004, p.12).

Um dos maiores desafios do setor de serviços é a modificação constante do comportamento apresentado pelos consumidores, seus desejos e necessidades mudam constantemente, assim o esforço diante desses fatores é maior para se obter qualidade nos serviços prestados (OLIVEIRA, *et al.*, 2004, p.13).

Segundo Freitas, Balsanello, Viana *apud* Cronin e Taylor (1992), a busca pela excelência em serviços e a mensuração da qualidade dos serviços têm sido uma estratégia efetivamente utilizada por organizações para a obtenção da “vantagem competitiva”. O crescimento, a importância e a diversidade dos serviços para o mundo dos negócios atestam uma mudança de caráter estrutural na economia. Caracteriza-se, portanto, uma transição em direção a uma nova forma de competição: a concorrência por serviços (TURETA, *et al.*, 2007)

A qualidade do serviço, de acordo com Grönroos (1993), é qualquer coisa que o cliente perceba como tal. Assim, o padrão de qualidade será bom quando a qualidade experimentada atender às expectativas do cliente. Diferentemente da qualidade de um bem, que pode ser objetivamente medida por indicadores como durabilidade, número de defeitos, etc., a qualidade do serviço é muito mais abstrata e de difícil mensuração em razão de suas características: intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1985).

2.3. Qualidade em Serviços Educacionais

Em âmbito mundial, a maioria dos estudos que tratam da qualidade nos serviços educacionais tratam especificamente do ensino superior. Essa vasta gama de pesquisas reflete a relevância do tema qualidade na educação, não somente no Brasil, mas também na grande maioria dos países.

Segundo Ikeda, Oliveira (2007), foram encontradas treze pesquisas conduzidas a partir da aplicação da SERVQUAL em instituições de ensino em outros países. Entre elas, estão os trabalhos de Boulding et al. (1993), Shank, Walker e Hayes (1995), Cuthbert (1996), Kwan e Ng (1999), Athiyaman (2000), Comm e Mathaisel (2000), Engelland, Workman e Singh

(2000), Oldfield e Baron (2000), Slade, Harker e Harker (2000), Dettmer, Socorro e Kato (2002), Dutra, Oliveira e Gouveia (2002), Hughey, Chawla e Khan (2003) e Oliva B., Manzur M. e Olavarrieta S. (2003). Todas as pesquisas abordam a educação superior. Em nove dos treze trabalhos, as escolas são de Administração ou relacionadas a negócios, sendo que o restante não esclareceu a área ou o curso.

Quando se fala em qualidade em educação tem-se um assunto muito complexo e sujeito a diversas e 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.

O ensino superior tem sido crescentemente reconhecido como uma indústria de serviços e, como um setor, deve empenhar seus esforços em identificar as expectativas e necessidades de seus principais clientes, os estudantes Mello, Dutra, Oliveira (1998) *apud* Cheng, Tam, (1997).

Nogueira, Casas (2015) *apud* Bateson (1995) explicam que todos os produtos, sejam eles bens ou serviços, entregam um conjunto de benefícios ao consumidor. Compramos produtos na forma de serviços profissionais ao visitar um médico ou advogado. Da mesma forma, os estudantes compram um produto quando se matriculam em uma faculdade, e esperam receber benefícios em termos de conhecimento, que mais tarde podem ser trocados por um melhor emprego e padrão de vida.

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.

Cury (2010) destaca que a qualidade influencia a educação como um todo ao envolver sua estrutura, seu progresso, sua conjuntura e também a maneira como a conhecemos. 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.

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.

Oliveira *et al.* (1999) alegam que existem diversas motivações para avaliar instituições de ensino em todos os níveis. Tais motivações vão desde a melhor utilização dos recursos financeiros, até a oportunidade de subsidiar a tomada de decisões relativas às dimensões administrativa e pedagógica.

As dimensões da qualidade representam os pontos críticos na prestação de um serviço, que podem causar a discrepância entre expectativa e desempenho, que devem ser minimizadas a fim de se alcançar um padrão adequado de qualidade (MIGUEL, SALOMI, 2004). Parasuraman *et al.* (1985) também afirmam que os clientes avaliam a qualidade dos serviços de forma global, de modo similar a uma atitude.

2.4. Escala SERVQUAL

A escala SERVQUAL foi criada por Parasuraman *et al.* (1988), para medir a qualidade de serviços, examinando as expectativas dos clientes com suas percepções sobre o serviço prestado. A iniciativa conjunta desses pesquisadores lançou as premissas para construção da SERVQUAL. Com base em entrevistas de grupos de foco, eles propuseram um modelo conceitual a partir da identificação de lacunas (ou *GAPs*) que causam problemas na prestação de serviços (OLIVEIRA, *et al* 2007).

Para Berry *et al.* (2006), a qualidade percebida significa um julgamento global que o cliente faz da excelência ou superioridade do serviço, sendo uma forma de atitude relacionada, mas não equivalente à satisfação, e que resulta de uma comparação das expectativas com as percepções de performance do serviço.

Parasuraman *et al.* (1988) a partir do estudo da qualidade em serviços, apresentaram a escala SERVQUAL. Os autores discutiram a conceituação e a operacionalização da “qualidade de serviços” e descreveram os procedimentos usados na construção e no refinamento de uma escala de múltiplos itens composta por 22 itens e baseada no modelo de desconfirmação de expectativas.

A tangibilidade busca avaliar os meios físicos, como a aparência das instalações físicas, dos equipamentos, dos funcionários e dos materiais de comunicação, precisa e consistente; confiabilidade busca avaliar a habilidade de desempenhar precisamente o serviço prometido a disposição de prestar o serviço prontamente e auxiliar os clientes de forma confiável; Em relação ao Atendimento avalia-se a disposição para ajudar os clientes e prover serviço rápido a disposição de prestar o serviço prontamente e auxiliar os clientes. A

dimensão Segurança avalia o conhecimento e cortesia dos empregados e sua habilidade de inspirar confiança conhecimento, competência, segurança e credibilidade; Por último a dimensão Empatia avaliando o cuidado, atenção individualizada que a prestadora de serviço fornece a seus clientes.

As cinco dimensões abrangem os 22 itens do instrumento SERVQUAL: as sentenças 1, 2, 3, 4, 5 e 6 referem-se à tangibilidade; 7, 8, 9, 10 e 11 referem-se à confiabilidade; 12, 13, 14, 15 e 16 à atendimento; 17, 18, 19 e 20 à segurança e por fim, as sentenças 21 e 22 referem-se à empatia.

Numa primeira etapa, os entrevistados respondem a esses itens com base em suas expectativas e numa segunda etapa, com base no serviço que receberam. A qualidade percebida é o resultado da diferença entre as expectativas dos clientes e suas percepções em relação a prestação do serviço (OLIVEIRA, 2007, p. 173).

Medir a qualidade dos serviços não é tão fácil, pois a satisfação dos clientes é determinada por muitos fatores intangíveis. Ao contrário de um produto com características físicas que podem ser melhor mensurados, a qualidade em serviços contém muitas características psicológicas. As múltiplas dimensões da qualidade em serviços são captadas pela SERVQUAL, uma ferramenta para pesquisar a satisfação do cliente com base no modelo de falha na qualidade em serviços (FITZSIMMONS, FITZSIMMONS, 2010, p.142).

A análise *SERVQUAL* é composta por duas partes, tem uma seção inicial para registrar as expectativas dos clientes para uma determinada classe de serviços, seguida por uma segunda seção para registrar as percepções do cliente sobre uma determinada empresa de serviços. Os 22 enunciados da pesquisa descrevem aspectos das cinco dimensões da qualidade em serviços (FITZSIMMONS, FITZSIMMONS, 2010, p.142).

Segundo Fitzsimmons (2010, p. 143) a ferramenta foi projetada e validada para o uso em uma variedade de encontros de serviços. Os autores sugerem muitas aplicações para a SERVQUAL, mas a sua função mais importante é identificar as tendências da qualidade em serviços por meio de pesquisas periódicas com os clientes. Nogueira, Casas (2015) *apud* Moores, Reynoso (1995) acreditam que a simplicidade do modelo que sustenta a escala, sua adaptabilidade a diferentes mercados e tipos de serviços e a fácil compreensão do conteúdo dos questionários por parte dos respondentes colaboram para essa popularidade, que cada vez mais tem tido sua aplicação estendida também para a avaliação de serviços internos, assim como em serviços complementares.

Conforme Zeithaml et al. (1990), a escala *Servqual* pode prover uma mensuração geral da qualidade de serviços, considerando-se todas as cinco dimensões em conjunto. Os autores ainda completam que, por meio da escala, as empresas podem não apenas avaliar como seus clientes percebem a qualidade e os serviços prestados como um todo, mas, também, verificar quais dimensões dessa qualidade requerem maior atenção por parte dos administradores, no sentido de melhorá-las.

O *Gap*, ou diferença entre a expectativa e a percepção de desempenho, além de ser uma medida da satisfação do cliente, também seria uma medida da qualidade do serviço em relação a uma dimensão específica. Essas dimensões da qualidade seriam características genéricas do serviço, subdivididas em itens, que somadas resultariam no serviço como um todo, sob o ponto de vista do cliente que irá julgá-lo (MIGUEL, SALOMI, 2004)

O modelo *Gap* explicita as influências das várias discrepâncias ocorridas na qualidade dos serviços, divididas em dois segmentos distintos: o contexto gerencial e o contexto do cliente. No contexto gerencial direciona-se a análise de cada *Gap* para uma melhoria no fornecimento dos serviços. No contexto do cliente, mostra-se como este faz a sua avaliação de qualidade através dos eventos de satisfação para cada um dos itens que compõem as dimensões da qualidade. Como salientado por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1991), o SERVQUAL é um instrumento que possui uma boa confiabilidade e validade, além de ampla aplicação. Seu propósito é servir de metodologia de diagnóstico.

3. PROCEDIMENTO METODOLÓGICOS

Lakatos e Marconi (2012, p.43) define pesquisa como “um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou se descobrir verdades parciais”. Assim sendo, continuando o pensamento das autoras, é através do método a ser abordado que se obterá as respostas procuradas, caracterizando-se como o aspecto científico da pesquisa. Salienta-se que método é um conjunto de atividades, que de maneira sistêmica e racional contribuem para alcançar o objetivo de forma mais segura e econômica.

Primeiramente foi realizada a verificação da confiabilidade do questionário de cada participante. 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 quadros a fim de explicitar os resultados alcançados.

Neste tópico serão discutidas as análises descritivas. Todos os questionários foram respondidos de forma presencial 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 (alunos)

3.1.Natureza da Pesquisa

O presente trabalho possui natureza quantitativa, utilizando questionários com questões acerca da qualidade dos serviços. Segundo Malhotra (2006, p.155), trata-se de uma “metodologia de pesquisa que procura quantificar os dados e, geralmente, aplica alguma forma de análise estatística”. Optou-se por um instrumento de pesquisa adaptado da escala SERVQUAL dos autores Parasuraman et al. (1985). Também foram levados em consideração os trabalhos dos autores (SANTOS,2014) e (MAZÁRO 2017).

Segundo Fitzsimmons (2010, p. 143) a ferramenta foi projetada e validada para o uso em uma variedade de encontros de serviços. Os autores sugerem muitas aplicações para a SERVQUAL, mas a sua função mais importante é identificar as tendências da qualidade em serviços por meio de pesquisas periódicas com os clientes.

3.2.Tipologia da Pesquisa

E descritiva, pois buscará saber através dos alunos dos cursos escolhidos a percepção sobre os serviços oferecidos pela Instituição. Gil (2002, p. 42) defende que as “pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômenos ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Dessa forma, a pesquisa “não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação”. (VERGARA, 2009, p.42)

Vergara (2009, p.43) aponta que a “pesquisa de campo é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo”. Assim, a pesquisa de campo foi realizada por meio de questionário distribuído para os estudantes dos cursos superiores e pós-graduação. Segundo Lakatos e Marconi (2003, p.163), a amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população), é um subconjunto do universo. Sendo assim, trata-se de uma escolha que segue algum critério de representatividade (Vergara, 2009). O universo do estudo está representado pelos alunos dos cursos superiores e pós-graduação.

3.3.Universo amostral e população

Segundo Vergara (2009, p.46), população trata-se de [...] “um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem características que serão objeto de estudo”. Dentro da população, a amostra é considerada não probabilística por acessibilidade, que “seleciona elementos pela sua facilidade de acesso a eles”.

Como instrumento de pesquisa, foi aplicado um questionário baseado no modelo SERVQUAL dos autores Parasuraman et al. (1985), com o objetivo de coletar informações sobre as expectativas e as percepções dos alunos dos cursos superiores e pós-graduação do IFRS – Campus Feliz em relação à qualidade dos serviços educacionais prestados pela instituição resultou em uma amostra de 147 alunos. O questionário utilizado na pesquisa pode ser encontrado no Apêndice A. Conforme Lakatos e Marconi (2003, p. 201), “questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

Para adequação ao trabalho, o questionário foi composto por vinte e duas questões que contemplam cinco dimensões da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, atendimento, segurança e empatia (PARASURAMAN *et. al*, 1988). Segundo os autores mencionados acima, a tangibilidade diz respeito à aparência das instalações físicas, bem como os demais equipamentos, materiais e pessoal. A confiabilidade está ligada à habilidade de prestar os serviços de maneira confiável, satisfazendo as necessidades dos envolvidos.

O atendimento ou presteza refere-se à disposição e interesse em atender os interesses de forma rápida e ágil. Já a segurança corresponde à cortesia e conhecimento percebido nos profissionais da Instituição. E por fim, a empatia, relacionada ao tratamento recebido pelos alunos de forma atenciosa.

4. ANÁLISE E RESULTADOS

Ao todo, 170 alunos responderam aos dois questionários (percepção e expectativa). Foram retirados da amostra 23 questionários que apresentaram excesso de questões em branco e erro de preenchimento, sobrando um total de 147 questionários. Como mostra o Quadro 1 os questionários foram aplicados nos seguintes cursos: Análise e Desenvolvimento de Sistemas (ADS), Curso Superior de Processos Gerenciais (CSPG), Engenharia Química (EQ), Licenciatura em Letras (LL), Licenciatura em Química (LQ) e MBA em Gestão Empresarial e Empreendedorismo (MBA). Os respondentes dos questionários foram divididos conforme o Quadro 1.

Quadro 1. Características gerais da amostra

Curso		ADS	CSPG	EQ	LL	LQ	MBA	Total
Idade	17 a 25	26	25	21	16	7	5	100
	26 a 36	6	10	4	6	2	9	37
	36 a 45	1	2	0	0	1	2	6
	46 a 60	0	1	1	0	0	1	3
Gênero	Masculino	30	16	6	3	3	7	65
	Feminino	3	22	20	19	7	10	81
Ingresso	SISU/ENEM	11	12	6	7	1	0	37
	Vestibular	22	25	20	15	9	17	108
	Transferência	0	12	0	0	0	0	1
Anos de IFRS	Até 1	16	15	12	9	9	13	74
	1 a 3	22	17	14	12	1	3	59
	3 a 5	2	6	0	1	0	1	10
	5 a 6	3	0	0	0	0	0	3
Formação superior	Sim	2	3	2	3	1	17	27
	Não	31	35	24	19	9	0	59
Frequentou outra IES	Sim	10	22	12	9	7	17	73
	Não	23	16	14	13	3	0	73
Renda (Salários mínimos)	0	6	1	14	5	2	0	28
	Até 2	13	13	5	14	7	1	53
	2 a 3	10	14	2	3	0	6	35
	3 a 5	1	7	4	0	1	7	20
	Acima de 5	3	3	1	0	0	3	10

Fonte: Elaborado pelos autores, 2018.

A maioria dos alunos da amostra possui idade entre 17 e 25 anos (69%), são do gênero feminino (55%), ingressaram no curso superior escolhido por meio do vestibular anual (74%), frequentam a instituição por menos de 1 ano (51%), não possuem formação superior anterior (82%) (apesar de metade da amostra já ter frequentado outro curso superior) e possui renda inferior a 2 salários mínimos 36%.

Para melhor compreensão analisando o Quadro 1 em relação aos cursos, é possível ver que os alunos que compõe a amostra possuem idade entre 17 a 25 anos. Dos seis cursos oferecidos o único que não se encaixa neste contexto é o de MBA, já que sua maioria é entre 26 a 36 anos. A grande parte da amostra que avaliou a instituição é constituída de um público jovem e também do gênero feminino, como mostra a Quadro 1. Os cursos são compostos em grande parte de mulheres, sendo que apenas o curso de ADS, possui em sua maioria homens. Já a amostra do curso de Processos Gerenciais é entre os outros o que possui um público feminino maior.

O ingresso no IFRS, na sua grande maioria, ocorreu por meio do vestibular. Entre os cursos o que mais possui alunos que ingressaram dessa forma é o curso de Processos Gerenciais. Já em relação ao tempo de instituição sua grande maioria tem entre 1 a 3 anos destacando o curso de ADS, que possui entre seus alunos um grande número nessa faixa. Já na variável que questiona se os alunos já possuíam superior antes do ingresso no IFRS, a maioria não possuía, exceto o curso de MBA por ser uma pós-graduação. Ainda em relação a essa variável, o curso que possui em sua maioria alunos sem superior é o curso de Processos Gerenciais.

Referente a variável onde foi questionado se os alunos já frequentaram outra instituição de ensino superior, a mesma se encontra dividida, onde metade da amostra já frequentou outra IES e a outra não. Em sua grande maioria o curso de ADS, possui um número grande de alunos que não frequentaram uma IES. Já do outro lado o curso de Processos Gerenciais possui o maior número de alunos que já frequentaram outra IES. A variável renda mostrou que a maioria dos alunos ganham até 2 salários mínimos e entre os cursos o que se destaca é o curso de Licenciatura em Letras possuindo a maior parte desse público.

4.1. Análise das dimensões da SERVQUAL

Foi realizado no software Excel o cálculo da diferença das médias, entre desempenho percebido do IFRS - Campus Feliz e a expectativa em relação aos serviços educacionais, para cada uma das cinco dimensões da qualidade propostas pela escala SERVQUAL. Valores negativos mostram a ocorrência de uma situação na qual o valor médio de percepção atribuído a uma determinada dimensão é inferior ao valor médio de expectativa atribuída a mesma dimensão, ou seja, expõe-se nesse caso uma situação na qual as expectativas são superiores ao valor atribuído à realidade percebida. Mais importante do que identificar condições de frustração de expectativa, é identificar quais foram as dimensões onde ocorreram as maiores diferenças de média ou *gaps*, para destacar os principais pontos de intervenção de estratégias que busquem a melhoria da qualidade.

Para melhor entender os resultados relembramos os conceitos das dimensões como a tangibilidade que busca avaliar os meios físicos, como a aparência das instalações físicas, dos equipamentos, dos funcionários e dos materiais de comunicação, precisa e consistente. A confiabilidade que busca avaliar a habilidade de desempenhar precisamente o serviço prometido e auxiliar os clientes de forma confiável. Em relação ao Atendimento avalia-se a disposição para ajudar os clientes e prover serviço rápido a disposição de prestar o serviço prontamente e auxiliar os clientes. A dimensão Segurança avalia o conhecimento e cortesia dos empregados e sua habilidade de inspirar confiança conhecimento, competência, segurança e credibilidade. Por último a dimensão Empatia avaliando o cuidado, atenção individualizada que a prestadora de serviço fornece a seus clientes.

Quadro 2. Análise das médias dos resultados por dimensões

Cursos		ADS	CSPG	EQ	LL	LQ	MBA	Geral
Tangibilidade	Percepção	4,18	3,88	4,18	4,28	4,2	3,68	4,16
	Expectativa	4,31	4,34	4,77	4,55	4,78	4,52	4,49
	Diferença	-0,13	-0,46	-0,59	-0,28	-0,58	-0,84	-0,33
Confiabilidade	Percepção	4,16	3,86	4,09	4,08	4,18	3,91	4,04
	Expectativa	4,34	4,45	4,77	4,6	4,7	4,51	4,53
	Diferença	-0,18	-0,59	-0,68	-0,52	-0,53	-0,6	-0,49
Atendimento	Percepção	4,04	3,86	4,36	4,29	4,37	4,22	4,13
	Expectativa	4,35	4,43	4,62	4,44	4,66	4,53	4,48
	Diferença	-0,31	-0,58	-0,26	-0,15	-0,29	-0,31	-0,35
Segurança	Percepção	4,16	3,84	3,96	4,23	4	4,01	4,02
	Expectativa	4,35	4,44	4,63	4,48	4,5	4,68	4,49
	Diferença	-0,19	-0,6	-0,66	-0,25	-0,5	-0,66	-0,47
Empatia	Percepção	4,22	4,04	4,03	4,39	4,13	4,11	4,14
	Expectativa	4,33	4,29	4,6	4,61	4,75	4,38	4,45

	Diferença	-0,11	-0,25	-0,56	-0,23	-0,62	-0,27	-0,31
Média das diferenças por curso		-0,18	-0,49	-0,55	-0,28	-0,5	-0,53	-0,39

Fonte: Elaborado pelos autores, 2018.

Verifica-se que a dimensão Tangibilidade possui maior discrepância entre percepção e expectativa no curso de MBA (-0,84) como neste curso todos já possuem curso superior e frequentaram outras instituições isso pode interferir na visão que os mesmos tem sobre a infraestrutura em geral do IFRS-Feliz, podendo haver uma comparação. Já a menor discrepância entre percepção e expectativa foi encontrado no curso de Análise e Desenvolvimento de sistemas (-0,13) uma discrepância entre percepção e expectativa menor representa uma melhor avaliação da dimensão.

A dimensão Confiabilidade apresenta a maior discrepância entre percepção e expectativa no curso de Engenharia Química (-0,68). Este curso avalia esta dimensão de uma forma não tão boa, o que pode indicar uma insatisfação com a forma que são desempenhados os serviços prestados. A menor discrepância entre percepção e expectativa nesta dimensão foi encontrada no curso de Análise em Desenvolvimento de sistemas (-0,18), o que sugere que este curso apresenta mais confiança na forma que estão sendo prestados os serviços pela instituição.

A dimensão Atendimento, possui maior discrepância entre percepção e expectativa no curso de Processos Gerenciais (-0,58), indicando que a forma de ajudar os alunos ou auxiliar, causa insatisfação pelos alunos deste curso. A menor discrepância entre percepção e expectativa no curso de Licenciatura em Letras (-0,15) demonstra uma avaliação melhor pelos alunos, que entendem que estão sendo bem auxiliados em suas dificuldades em geral.

Já a dimensão Segurança, possui maior diferença de médias no curso de MBA em Gestão Empresarial e Empreendedorismo (-0,66) e no curso de graduação em Engenharia Química (-0,66). Estes resultados que podem indicar um certo grau de insegurança dos alunos em relação ao conhecimento e habilidades prestados pela instituição. Por outro lado, a menor diferença foi registrada entre os alunos do curso de Análise em Desenvolvimento de Sistemas (- 0,19). Esse resultado indica que eles possuem uma percepção melhor em relação a essa dimensão.

Por fim, a dimensão Empatia apresenta maior diferença entre percepção e expectativa no curso de Licenciatura em Química (-0,62), dimensão que diz respeito ao cuidados e atenção que são oferecidos de forma não conveniente. Esse resultado pode indicar uma

insatisfação vinda dos alunos deste curso, já em relação a menor diferença entre as médias no curso de Análise em Desenvolvimento de Sistemas (-0,11) indica uma avaliação melhor para esta dimensão.

Considerando as cinco dimensões da qualidade, o curso que apresentou menor diferença geral entre as médias de percepção e de expectativa relacionadas aos serviços educacionais oferecidos pelo IFRS-Feliz foi, Análise e Desenvolvimento de Sistemas (-0,18). As dimensões que mais contribuíram para esse baixo valor de diferença média entre percepção e expectativa foram Empatia (-0,11) e Tangibilidade (-0,13).

Por outro lado, valores mais elevados de diferença de média foram observados para os cursos de Engenharia Química (-0,55) e MBA em Gestão Empresarial e Empreendedorismo (0,53). As dimensões Confiabilidade (-0,68) e Segurança (-0,66) foram as que mais contribuíram para esse valor no caso do curso de Engenharia Química. Já no caso do MBA em Gestão Empresarial e Empreendedorismo as dimensões que apresentaram maior valor de diferença de média foram Tangibilidade (-0,84) e Segurança (-0,66).

4.2. Análise SERVQUAL por respostas

Para melhor entender as dimensões da qualidade, foi inserido o Quadro 3. Ao todo, foi considerado 22 questões que contemplam as dimensões: tangibilidade, confiabilidade, atendimento, segurança e empatia.

Quadro 3. Relação das questões em dimensões

Tangibilidade	Q1	Disponibilidade e qualidade do acervo bibliográfico?
	Q2	Recursos multimídia disponíveis em salas de aula, (projektor, computador,...)?
	Q3	Conforto ambiental da sala de aula (climatização, acústica, iluminação, espaço)?
	Q4	Limpeza e manutenção das salas de aulas, banheiros, corredores e outros espaços?
	Q5	Ambiente virtual de aprendizagem de fácil utilização e interação?
	Q6	Disponibilidade de laboratórios de informática (caso o curso utilize) e química equipados (caso o curso utilize)?
Confiabilidade	Q7	Conhecimento prático dos professores?
	Q8	Titulação e capacitação dos professores?
	Q9	Disponibilidade de um serviço institucional para intermediação de oportunidades de estágios e/ou empregos no mercado de trabalho?
	Q10	Participação em atividades de pesquisa científica ou extensão acadêmica durante a realização do curso?
	Q11	Qualidade do material didático disponibilizado virtualmente?
Atendimento	Q12	Pontualidade dos professores?
	Q13	Atenção, cordialidade e presteza do pessoal do administrativo?
	Q14	Estímulo e motivação oferecidos pelo professor ao aluno para a aprendizagem?
	Q15	Facilidade de acesso e relacionamento com os professores?
	Q16	Realização de eventos extra sala de aula promovidos pelo curso ou pela instituição?
Segurança	Q17	Os alunos se sentem seguros nos processos de aprendizagem devido às titulações, qualificações e experiência dos profissionais envolvidos?
	Q18	Os funcionários têm conhecimento para responder as perguntas dos alunos?
	Q19	Os professores são justos nas avaliações de desempenho dos alunos?
	Q20	Os alunos se sentem seguros em expor suas opiniões e ideias?
Empatia	Q21	O horário de funcionamento do campus é adequado aos interesses dos alunos?

Fonte: Elaborado pelos autores, 2018.

No Quadro 4, serão apresentados os dados referentes às respostas dos respondentes para cada questão das dimensões da escala SERVQUAL. Foi também realizado no software Excel o cálculo da diferença das médias, entre as respostas sobre a percepção e expectativa de cada respondente dos cursos, referente as cinco dimensões de medida da escala SERVQUAL.

Quadro 4. Análise das médias dos resultados das questões do SERVQUAL

Cursos		ADS	CSPG	EQ	LL	LQ	MBA	Geral
Tangibilidade	Q1	-0,15	-0,66	-0,73	-0,73	-0,68	-1,14	-0,62
	Q2	-0,18	-0,47	-0,46	-0,41	-0,4	-1,06	-0,46
	Q3	-0,24	-0,29	-0,58	0,14	-0,4	-0,76	-0,08
	Q4	0	-0,34	-0,5	0,05	-0,7	-0,29	-0,25
	Q5	-0,06	-0,45	-0,65	-0,3	-0,9	-0,82	-0,11
	Q6	-0,06	-0,45	-0,65	-0,3	-0,9	-0,82	-0,11
Confiabilidade	Q7	-0,15	-0,54	-0,62	-0,41	-0,4	-0,94	-0,48
	Q8	-0,24	-0,74	-0,65	-0,5	-0,7	-0,88	-0,59
	Q9	-0,18	-0,37	-0,46	-0,55	-0,6	-0,35	-0,38
	Q10	-0,22	-0,82	-1,09	-0,7	-0,4	-1,2	-0,68
	Q11	0,02	-0,54	-0,34	-0,51	-0,33	0,05	-0,3
Atendimento	Q12	-0,27	-0,48	-0,86	-0,32	-0,6	-0,6	-0,49
	Q13	-0,42	-0,53	0,15	0,18	-0,6	0,06	-0,21
	Q14	-0,45	-0,45	-0,58	-0,09	-0,5	-0,65	-0,45
	Q15	-0,42	-0,76	-0,62	-0,5	-0,3	-0,53	-0,56
	Q16	-0,12	-0,5	-0,27	-0,05	-0,1	-0,24	-0,25
Segurança	Q17	-0,13	-0,64	-0,01	-0,27	0,03	-0,21	-0,26
	Q18	-0,21	-0,45	-0,54	-0,27	-0,6	-0,53	-0,4
	Q19	-0,03	-0,42	-0,58	-0,23	-0,6	-0,53	-0,36
	Q20	-0,27	-0,91	-0,58	-0,18	-0,6	-1	-0,58
Empatia	Q21	-0,24	-0,63	-0,96	-0,32	-0,2	-0,59	-0,52
	Q22	-0,09	-0,29	-0,69	-0,41	-0,7	-0,76	-0,42

Fonte: Elaborado pelos autores, 2018.

Analisando a dimensão referente a Tangibilidade nas questões Q1, Q2 e Q3 referente a qualidade do acervo bibliográfico da instituição, aos recursos multimídias disponíveis em salas de aula e ao conforto ambiental da sala de aula as mesmas tiveram a maior diferença média entre percepção e expectativa do curso de MBA (-1,14), (-1,06), (-0,76). Analisando as seis questões temos em vista que entre elas a menor diferença média entre percepção e expectativa é a Q4, vinda do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas (0,00) a questão se refere a limpeza e manutenção das salas de aulas, banheiros, corredores e outros espaços.

Referente a dimensão, Confiabilidade novamente três questões tem a maior diferença média entre percepção e expectativa pelo curso de MBA, sendo eles as Q7 (-0,94), Q8(-0,88), Q10 (-1,20), que avaliam a disponibilidade de laboratórios de informática, o conhecimento prático dos professores e a disponibilidade de um serviço institucional para intermediação de oportunidades de estágios e/ou empregos no mercado de trabalho. Já a menor diferença média entre percepção e expectativa mais uma vez vem do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Q11 (0,02) a mesma avalia a qualidade do material didático disponibilizado virtualmente.

A seguinte dimensão se refere ao Atendimento. Nesta dimensão a maior diferença média entre percepção e expectativa vem dos cursos de Engenharia Química, na questão que avalia a pontualidade dos professores Q12 (-0,86), no curso de Licenciatura Química, a questão avalia a atenção, cordialidade e presteza do pessoal do administrativo Q13 (-0,60), em MBA, a questão avalia o estímulo e motivação oferecidos pelo professor ao aluno para a aprendizagem Q14 (-0,65). O curso de Processos Gerenciais possui a maior diferença média entre percepção e expectativa nas questões Q15 (-0,76) - Q16 (-0,50), elas avaliam a facilidade de acesso, relacionamento com os professores e a realização de eventos extra sala de aula promovidos pelo curso ou pela instituição. Já a menor diferença média entre percepção e expectativa vem do curso Licenciatura em Letras, refere-se a realização de eventos extra sala de aula promovidos pelo curso ou pela instituição Q16 (-0,05).

A quarta dimensão se refere a Segurança, a maior diferença média entre percepção e expectativa vem dos cursos de Processos Gerenciais, a questão avalia se os alunos se sentem seguros nos processos de aprendizagem devido às titulações, qualificações e experiência dos profissionais envolvidos e com a questão que avalia se os alunos se sentem seguros em expor suas opiniões e ideias Q17 (-0,64) Q (-0,91) . O curso de Licenciatura em Química apresenta três questões, essas questões avaliam se os funcionários têm conhecimento para responder as

perguntas dos alunos, se os professores são justos nas avaliações de desempenho dos alunos e se os alunos se sentem seguros em expor suas opiniões e ideias Q18, Q19, Q20 (-0,60). E também o curso de MBA, com a questão que avalia se os alunos se sentem seguros em expor suas opiniões e ideias Q20(-1,00). Nesta dimensão a questão com menor diferença média entre percepção e expectativa, foi referente aos alunos se sentirem seguros nos processos de aprendizagem devido às titulações, qualificações e experiência dos profissionais envolvidos Q17 (-0,26).

Por último a dimensão referente a Empatia contendo duas questões onde a maior diferença média entre percepção e expectativa vem dos cursos de Engenharia Química, a questão se refere ao horário de funcionamento do campus é adequado aos interesses dos alunos Q21 (-0,96) e o curso de MBA, com a questão em relação aos funcionários que dão atenção pessoal aos alunos Q22 (-0,76). Já a menor diferença média entre percepção e expectativa vem do curso de Licenciatura em Química, a questão também avalia os funcionários que dão atenção pessoal aos alunos Q22 (-0,09).

Esta análise possibilita esclarecer quais questões e suas dimensões tem suas maiores diferenças média entre percepção e expectativa e suas menores, mostrando os pontos a serem melhorados, explorando maneiras de melhorar os aspectos que não foram bem avaliados, já nas que possuem uma menor diferença média entre percepção e expectativa mesmo não sendo tão mal avaliadas precisam de atenção pois necessitam também de melhorias.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 profissional de seus estudantes. Assim, torna-se necessário para os gestores destas escolas não buscarem apenas atrair estudantes, 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, buscando mensurar essa qualidade por meio da escala SERVQUAL. Outro argumento, que o estudo buscou seguir, é que, para entender a instituição como um todo, é necessário valorizar a visão dos principais envolvidos que compõem a mesma, 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.

Sendo assim, este estudo teve como principal objetivo identificar atributos e dimensões que a instituição deve priorizar a fim de elevar a qualidade dos serviços educacionais em Cursos superiores e pós-graduação por esta instituição, utilizando como instrumento de mensuração dessa qualidade a escala SERVQUAL. O estudo revelou que, na

maioria das dimensões, existe diferença entre a expectativa e a percepção dos cursos respondentes.

Verificou-se também que, ao analisar as variáveis individualmente, em muitas percepções dos respondentes, a expectativa é maior do que a percepção em cada uma das dimensões. Os resultados mostram que as dimensões que possuem os maiores *Gaps* são as dimensões Confiabilidade e Segurança com diferenças de média geral de -0,49 e -0,47, já em relação aos cursos os que apresentam maiores *Gaps* nas análises de diferença entre percepção e expectativa, são os cursos de MBA em Gestão Empresarial e Empreendedorismo e o curso de Engenharia Química.

Já em relação as análises das questões, a questão que apresenta maior *Gap* foi a questão Q20, a mesma avalia se os alunos se sentem seguros em expor suas opiniões e ideias. A partir da análise dos resultados, entende-se que algumas dessas diferenças de percepções e expectativa, se trabalhadas pela gestão da instituição, poderão trazer uma melhoria na percepção da qualidade por parte da comunidade escolar.

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 com os alunos dos cursos superiores e pós-graduação, o que tornou a amostra relativamente pequena, seria interessante que está pesquisa fosse aplicada em todos os cursos, inclusive com alunos do ensino médio.

Outra possibilidade seria a ampliação da pesquisa para que os servidores e gestores da instituição, assim como aqueles que de alguma forma possam avaliar a qualidade prestada pela mesma, possam fazer parte de novas pesquisas ou seja abrir possibilidade para que todos possam de forma democrática ajudar a melhorar cada vez mais a qualidade da instituição. Por fim espera-se que o estudo possa contribuir para melhorias no que diz respeito a qualidade, assim como melhores tomadas de decisões.

6. REFERÊNCIAS

- BERRY, Leonard; PARASURAMAN, Anantharathan. Serviços de marketing: Competindo através da qualidade. Tradução: Beatriz Sidou. 3. ed. **São Paulo: Maltese**, 1995
- CAMPOS, **TQC: Controle da Qualidade Total (No estilo japonês)** - 6ª Edição – Belo Horizonte- MG: Fundação Christiano Ottoni, Escala de Engenharia da UFMG, 1992.
- COBRA, M.; BRAGA, R.; **Marketing educacional: Ferramentas de Gestão para Instituições de Ensino**. São Paulo: Cobra, 2004
- CURY, Carlos Roberto Jamil. Qualidade em Educação. **Nuances: estudos sobre Educação**, São Paulo SP, v.17, n.18, jan/dez 2010.
- DEMING, Edwards W. **Qualidade: a revolução na produtividade**. Rio de Janeiro, Marques Saraiva, 1992.
- 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.
- 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
- ENGEL, J. F.; BLACWELL, R, D.; MINIARD, P. W. **Comportamento do consumidor**. 8 ed. Rio de Janeiro, 2000.

FITZSIMMONS, Mona J. Fitzsimmons. **Administração de Serviços: Operações, Estratégias e Tecnologia da Informação**. 6.ed. Porto Alegre. Bookman. 2011.

GALVAO: Avaliação da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva da comunidade acadêmica de um instituto federal: o emprego da escala SERVQUAL. **Catalão**, 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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

HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John E. G. **Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos**. São Paulo: Thomson, 2003.

HONORATO, Gilson. **Conhecendo o marketing**. São Paulo: Manole, 2004.

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

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 4ª Ed. Porto Alegre, Bookman, 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.

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.

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.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria e Prática**. 3.ed. São Paulo. Atlas. 2012.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V; BERRY, L. **A conceptual model of service Quality and its implications for a future research**. Journal of Marketing. Chicago, v. 49, n.4, p. 41-50, Fall, 1985.

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

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.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICES

Avaliação da Qualidade dos Serviços Educacionais do Instituto Federal Campus Feliz, através do emprego do Modelo SERVQUAL

1. Idade: _____ 2. Gênero: () Masculino () Feminino

3. Qual dos Cursos abaixo você está cursando:

- () Análise de Desenvolvimento de Sistemas
- () Engenharia Química
- () Especialização *latu senso* em Gestão Escolar
- () Licenciatura em Letras
- () Licenciatura em Química
- () MBA
- () Processos Gerenciais

4. Qual foi a forma de ingresso no curso?

- () SISU/ENEM () Processo seletivo/Vestibular () Transferência

5. Há quantos anos/meses você estuda no IFRS: _____

6. Você possuía ensino superior antes de iniciar o curso?

- () Sim () Não

7. Já frequentou alguma outra instituição de ensino superior?

- () Sim () Não

8. Qual sua renda:

- () Sem remuneração () Até 2 salários mínimos () 2 a 3 salários mínimos
() 3 a 5 salários mínimos () Acima 5 salários mínimos

QUESTIONÁRIO 1

Você está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa para levantar aspectos sobre a *expectativa (o que você espera) da qualidade dos serviços educacionais prestados por uma instituição de ensino.* Gostaria de contar com sua participação para que responda as questões abaixo com sinceridade, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos respondentes:

9. Disponibilidade e qualidade do acervo bibliográfico?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

10. Recursos multimídia disponíveis em salas de aula, (projektor, computador,...)?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

11. Conforto ambiental da sala de aula (climatização, acústica, iluminação, espaço)?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

12. Limpeza e manutenção das salas de aulas, banheiros, corredores e outros espaços?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

13. Ambiente virtual de aprendizagem de fácil utilização e interação?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

14. Disponibilidade de laboratórios de informática (caso o curso utilize) e química equipados (caso o curso utilize)?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

15. Conhecimento prático dos professores?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

16. Titulação e capacitação dos professores?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

17. Disponibilidade de um serviço institucional para intermediação de oportunidades de estágios e/ou empregos no mercado de trabalho?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

18. Participação em atividades de pesquisa científica ou extensão acadêmica durante a realização do curso?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

19. Qualidade do material didático disponibilizado virtualmente?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

20. Pontualidade dos professores?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

21. Atenção, cordialidade e presteza do pessoal do administrativo?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

22. Estímulo e motivação oferecidos pelo professor ao aluno para a aprendizagem?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

23. Facilidade de acesso e relacionamento com os professores?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

- 24. Realização de eventos extra sala de aula promovidos pelo curso ou pela instituição?** () Péssimo () Ruim () Médio () Bom () Excelente
- 25. Os alunos se sentem seguros nos processos de aprendizagem devido às titulações, qualificações e experiência dos profissionais envolvidos?** () Péssimo () Ruim () Médio () Bom () Excelente
- 26. Os funcionários têm conhecimento para responder as perguntas dos alunos?** () Péssimo () Ruim () Médio () Bom () Excelente
- 27. Os professores são justos nas avaliações de desempenho dos alunos?** () Péssimo () Ruim () Médio () Bom () Excelente
- 28. Os alunos se sentem seguros em expor suas opiniões e ideias?** () Péssimo () Ruim () Médio () Bom () Excelente
- 29. O horário de funcionamento do campus é adequado aos interesses dos alunos?** () Péssimo () Ruim () Médio () Bom () Excelente
- 30. Em relação aos funcionários que dão atenção pessoal aos alunos (Ex; psicólogos...)?** () Péssimo () Ruim () Médio () Bom () Excelente

QUESTIONÁRIO 2

Você está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa para levantar aspectos sobre a percepção (o que você vê) da qualidade dos serviços educacionais prestados pelo Instituto Federal Campus Feliz. Gostaria de contar com sua participação para que responda as questões abaixo com sinceridade, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos respondentes:

- 31. Disponibilidade e qualidade do acervo bibliográfico?** () Péssimo () Ruim () Médio () Bom () Excelente () Não utilizei o serviço
- 32. Recursos multimídia disponíveis em salas de aula, (projektor, computador,...)?** () Péssimo () Ruim () Médio () Bom () Excelente
- 33. Conforto ambiental da sala de aula (climatização, acústica, iluminação, espaço)?** () Péssimo () Ruim () Médio () Bom () Excelente
- 34. Limpeza e manutenção das salas de aulas, banheiros, corredores e outros espaços?** () Péssimo () Ruim () Médio () Bom () Excelente () Não utilizei o serviço
- 35. Ambiente virtual de aprendizagem de fácil utilização e interação?**

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente Não utilizei o serviço

36. Disponibilidade de laboratórios de informática (caso o curso utilize) e química (caso o curso utilize)?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

37. Conhecimento prático dos professores?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

38. Titulação e capacitação dos professores?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

39. Disponibilidade de um serviço institucional para intermediação de oportunidades de estágios e/ou empregos no mercado de trabalho?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente Não utilizei o serviço

40. Participação em atividades de pesquisa científica ou extensão acadêmica durante a realização do curso?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente Não utilizei o serviço

41. Qualidade do material didático disponibilizado virtualmente?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente Não utilizei o serviço

42. Pontualidade dos professores?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

43. Atenção, cordialidade e presteza do pessoal do administrativo?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

44. Estímulo e motivação oferecidos pelo professor ao aluno para a aprendizagem?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

45. Facilidade de acesso e relacionamento com os professores?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

46. Realização de eventos extra sala de aula promovidos pelo curso ou pela instituição? (

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente Não utilizei o serviço

47. Os alunos se sentem seguros nos processos de aprendizagem devido às titulações, qualificações e experiência dos profissionais envolvidos?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

48. Os funcionários têm conhecimento para responder as perguntas dos alunos?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

49. Os professores são justos nas avaliações de desempenho dos alunos?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente Não utilizei o serviço

50. Os alunos se sentem seguros em expor suas opiniões e ideias?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

51. O horário de funcionamento do campus é adequado aos interesses dos alunos?

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente

52. Em relação aos funcionários que dão atenção pessoal aos alunos (Ex; psicólogos...)? (

Péssimo Ruim Médio Bom Excelente Não utilizei o serviço