



PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA EM CATALÃO, GO

ANDRÉ LUÍS MÁZARO¹, GERALDO SADOYAMA LEAL², VAGNER ROSALEM³,
ADRIANA SANTOS PRADO SADOYAMA⁴

1. Secretário Geral do Centro de Ensino Superior de Catalão (CESUC) e aluno do Programa de Mestrado Profissional em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás Campus Catalão, Brasil
2. Professor do Departamento de Ciências Biológicas e do Programa de Mestrado Profissional em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás Campus Catalão, Brasil
3. Professor do Departamento de Administração e do Programa de Mestrado Profissional em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás Campus Catalão, Brasil
4. Professora da Faculdade de Educação e do Programa de Mestrado Profissional em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás Campus Catalão, Brasil

E-mails: andremazaro@hotmail.com, gsadoyama@yahoo.com.br,
vagner@hotmail.com, drisadoyama@gmail.com

Recebido em: 28/10/2014 – Aprovado em: 05/11/2014 – Publicado em: 06/11/2014

RESUMO

O estudo é uma investigação sobre a qualidade dos serviços educacionais em Instituição do Ensino Superior Privada na região de Catalão. Fundamentado nessas premissas, também foi escolhido no levantamento dos dados de pesquisa, uma ferramenta de avaliação psicométrica da percepção e expectativa do cliente sobre a qualidade, o *Servqual*, que irá avaliar os processos sob a visão dos alunos, contemplando questões como: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry para medir a percepção e expectativa da qualidade em dimensões. A metodologia a ser utilizada para confecção deste estudo será uma pesquisa exploratória, por meio de um levantamento do tipo *survey*, com base um corte transversal com variáveis quantitativas sobre os assuntos envolvidos e dos dados a serem coletados in loco na Instituição por meio de questionários com 22 variáveis dentro das cinco dimensões a serem estudadas, mensurando a diferença entre as expectativas e desempenho das ações. O estudo proposto visa contribuir com os gestores de instituições de ensino superior, pois busca avaliar a percepção dos atores envolvidos frente às necessidades operacionais as quais eles exercem. Este estudo pretende demonstrar que a pesquisa em serviços educacionais brasileira está em fase inicial.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade, Gestão, educação

ABSTRACT

The study is an investigation into the quality of educational services in Private Institution of Higher Education in the region of Catalão. Based on these premises, was also chosen in the survey of survey data, a tool of psychometric assessment and perception of customer expectation on quality, SERVQUAL, which will assess the processes under the vision of the students, covering issues such as: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry to measure the perceived and expected quality dimensions. The methodology to be used for making this study will be an exploratory research through a survey of survey type, based on a cross section with quantitative variables on the issues involved and the data to be collected on site at the institution through questionnaires with 22 variables within the five dimensions to be studied, measuring the difference between expectations and stock performance. The proposed study aims to contribute to the managers of higher education institutions, it seeks to assess the perceptions of stakeholders across operational needs which they exert. This study aims to demonstrate that the research in educational services is in its initial phase.

KEYWORDS: Quality, Management, Education

INTRODUÇÃO

No contexto brasileiro, as Instituições de Ensino Superior (IES), pública ou privada, garantem a prestação dos serviços educacionais com qualidade no ensino superior, em busca do crescimento social, político e econômico onde estão inseridas. A prestação do serviço é percebida pelo indivíduo no momento da escolha do curso superior a qual deseja, seja na modalidade sequencial, tecnólogo, bacharelado e licenciatura, e também nos níveis de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*.

O ensino superior cresce a passos largos, pelos incentivos governamentais e as metas estabelecidas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) para acesso ao ensino de qualidade. As instituições de ensino superior privada representam 88% do percentual das instituições no país. Os incentivos governamentais federais com o Programa Universidade para Todos (PROUNI), Financiamento Estudantil (FIES) e no estadual com a Organização das Voluntárias de Goiás (OVG), e os programas de bolsas das instituições particulares, houve um facilitamento do acesso dos cidadãos ao ensino superior.

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

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

Para a melhoria contínua na gestão educacional dos serviços educacionais precisa-se abranger todos os setores e indivíduos envolvidos nos processos, cito o conceito de *stakeholders* sendo os funcionários, fornecedores, comunidade, governo, consumidores, mercado e acionista, trazendo esta concepção para educação, docentes, outros funcionários, discentes, comunidade, governo, fornecedores (editoras e outros), meios de comunicação, dentre outros; de modo especial para os alunos, não apenas considerados como clientes, mas sim parceiros inseridos no processo de construção do conhecimento, buscando a qualidade esta que refletirá na sua vida pessoal e profissional de forma vitalícia. (OLIVEIRA, 2006)

Com a realização dos levantamentos bibliográficos, Carpinetti (2012), Paladini e Carvalho (2012), Barbosa et al (1995), Oliveira (2006), descrevem a Qualidade como um conceito subjetivo e intrínseco do indivíduo. A sua percepção sofre influência por diversos agentes externos, governo, sociedade, cultura, desejos, tipo de produto, serviço prestado, as necessidades internas de cada indivíduo e suas expectativas influenciam diretamente nesta definição.

Ao mensurar esta qualidade em serviços, o método SERVQUAL, baseado em um modelo de satisfação do cliente (modelo GAP), que busca demonstrar a expectativa de como o aluno projeta a instituição, em comparação a uma empresa ideal.

Qualidade em serviços

Segundo Paladini e Carvalho (2012) a qualidade em serviços abrange algumas características, como a intangibilidade que representa a abstração dos serviços; heterogeneidade onde a realização da tarefa apoia-se no relacionamento entre as pessoas; estocabilidade o serviço é realizado e entregue ao cliente; participação do cliente; simultaneidade com o consumo; e a qualidade avalia a participação, a produção e o resultado.

Cabe ao gestor de serviços acompanhar tanto o desenvolvimento do processo, quanto ao produto final, pois uma parte do processo de serviço é tangível ao consumidor.

Atualmente o meio empresarial acredita na crença de que a qualidade é obtida por meio de um controle integrado de fatores internos e externos. Percebe-se que a mesma não é mais tratada como um processo, e sim como um modelo de gestão organizacional, que se inicia com os fornecedores e finaliza com os clientes. Dessa forma, compreender as percepções da qualidade dos clientes internos e externos das organizações, irá direcionar as ações por parte dos gestores, proporciona um melhoramento dos serviços e como consequência, o aumento da competitividade das instituições. (MAZARO, 2014)

Qualidade em serviços educacionais

Um marco em direção a qualidade dos serviços educacionais brasileiro foi a aprovação da Lei n.º 9.394 em 1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação (LDB) que provocou a avaliação da qualidade do Ensino Superior, exigindo qualidade dos docentes, mínimo de um terço de professores com título de mestre ou doutor, e um terço do corpo docente em regime de tempo integral, elevou o ano letivo em 200 dias de letivos. (OLIVEIRA, 2006)

Elevou o crescimento das instituições de ensino superior no país, aumentando o número de alunos, aumentando o nível de escolaridade da população brasileira.

O ensino superior passou por transformações e adequações, desde 1994 com o Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB), em 1996

o Exame Nacional de Cursos (ENC), em 2004 pelo Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES).

O SINAES possui três categorias de avaliação, sendo: avaliação institucional; avaliação dos cursos e; avaliação dos estudantes, através do Exame Nacional de Avaliação de Desempenho de Estudantes – ENADE.

Com este sistema avaliação formal, as instituições de ensino superior também são avaliadas diretamente pelo aluno e sociedade onde a mesma está inserida. Em consequência desta avaliação direta o ensino superior tem sido reconhecido como uma indústria de serviços, e como qualquer outro prestador, deve se empenhar para identificar as expectativas e necessidades de seus clientes.

OBJETIVOS

Analisar e investigar as percepções da qualidade nos serviços educacionais em uma Instituição de Ensino Superior Privada. Mensurar a percepção dos serviços educacionais pelos alunos da IES e comparar em relação às dimensões da qualidade proposta na escala SERVQUAL.

MATERIAL E METODOS

Diante dos fatos, as pesquisas são classificadas de acordo com seus objetivos (Exploratória), sua natureza (Aplicada), sua abordagem (Quantitativa), e seus procedimentos (Estudo de caso).

O estudo optou-se por uma Pesquisa Exploratória, por meio de um levantamento do tipo *survey*, com base um corte transversal com variáveis quantitativas. Segundo Prodanov e Freitas (2013), uma das características da pesquisa é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário, como instrumento de avaliação. O questionário, contém 5 dimensões da qualidade (Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia) mensurando serviços educacionais da IES, contendo 22 variáveis, foi baseado no modelo SERVQUAL, desenvolvido por Parasumaran, Zeithmal e Berry (1985), busca verificar a extensão das expectativas e percepções dos clientes com relação aos serviços prestados. (SALOMI, MIGUEL, ABACKERLI, 2005).

O quadro 1 descreve as variáveis distribuídas segundo as 5 dimensões da escala Servqual.

QUADRO 1 – Detalhamento das variáveis da pesquisa.

Dimensão	Descrição de variáveis	Nome da variável
Tangibilidade	01 – Instalações físicas do Centro Administrativo são adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).	V1 - Instalações físicas
	02 – Autoatendimento e Atendimento possuem equipamentos de informática adequados (quantidade e características dos equipamentos).	V2 – Informática
	03 – Portal acadêmico é de fácil utilização (visualizar notas e faltas, matrícula, documentos 1ª via, requerimentos)	V3 – Automação

	04 – Os funcionários possuem boa aparência (bem vestidos, asseio, organizado).	V4 – Aparência
	05 – Materiais de comunicação (revista, site, jornal, impressos) tem boa aparência visual e são atualizados.	V5 – Comunicação
Confiabilidade	06 – A Instituição de Ensino promete fazer algo em certo tempo, ela cumpre.	V6 – Agilidade
	07 – Surge um problema, a Instituição de Ensino demonstra interesse em resolvê-lo.	V7 – Solução
	08 – O serviço requerido é feito certo da primeira vez.	V8 – Eficiência
	09 – Centro Administrativo promoveu apresentação do portal acadêmico aos alunos	V9 – Capacitação
	10 – As normas de utilização dos serviços administrativos são claras	V10 – Normatização
Presteza	11 – O atendimento prestado pelos funcionários é ágil e adequado.	V11 - Atendimento da secretaria
	12 – Os funcionários demonstram sincero interesse em ajudar os alunos	V12 - Interesse em ajudar
	13 – Os funcionários estão disponíveis e dispostos durante o atendimento	V13 – Disponibilidade
	14 – Os funcionários sempre estão disponível a esclarecer suas dúvidas	V14 - Sanar dúvidas
Segurança	15 – A faculdade fornece elementos de comunicação (murais, manuais, avisos, e-mails) que mantêm os alunos informados.	V15 – Comunicação
	16 – Funcionários são capazes de dar respostas satisfatórias às perguntas dos alunos	V16 - Respostas corretas
	17 – Funcionários têm domínio dos assuntos tratados	V17 - Domínio dos assuntos
	18 – Funcionários inspiram confiança	V18 – Confiança
	19 – Funcionários são sempre corteses com os alunos	V19 – Cortesia
Empatia	20 – A Instituição de Ensino compreende as necessidades específicas dos alunos	V20 - Necessidades específicas
	21 – O atendimento tem horários de funcionamento convenientes para os alunos	V21 – Horário
	22 – Funcionários dão atenção individualizada aos alunos	V22 - Atenção individualizada

Mensurar a qualidade dos serviços prestados por uma Instituição de Ensino Superior Privada da cidade de Catalão por meio da percepção destes serviços por parte dos alunos do 8º período do curso de Administração, adaptado a escala SERVQUAL. Os dados foram coletados no dia 22 de outubro de 2014, pelo pesquisador pela facilidade de acesso aos alunos e poder esclarecer o preenchimento do questionário. Martins et. al (2012) esclarece que a escala

SERVQUAL é um instrumento de escala múltiplo, baseado na definição conceitual da qualidade de serviço, que ajuda as organizações a entender melhor as expectativas e percepções que os clientes têm a respeito do serviço prestado, mostrando a diferença entre elas. Para a mensuração dos dados optou-se por uma escala tipo Likert de 7 pontos, sendo que a variação entre 1 discordo a 7 concordo plenamente. A escolha por este tipo de escala pela vantagem da percepção da igualdade psicométrica da distancia entre os pontos na escala (VIEIRA e DALMORO, 2008).

A figura 1 descreve os 7 pontos da escala Likert.

	1	2	3	4	5	6	7
ITEM	DISCORDO			CONCORDO			CONCORDO PLENAMENTE

FIGURA 1: Escala tipo Likert com 7 pontos

Fonte: Elaboradora pelos autores

Os dados foram transcritos e tabulados em uma base de dados para análise. Foram digitados por dois digitadores em programa estatístico, planilha do Microsoft Office Excel 2010 e analisados descrevendo a frequência, média e análise das comparações das percepções dos alunos.

A diferença entre a expectativa criada e a percepção recebida gera um coeficiente que representa a qualidade mensurada. A confiabilidade do instrumento será determinada pelo cálculo do Alfa de Cronbach. Segundo Hora, Monteiro e Arica (2010) o coeficiente alfa de Cronbach, apresentando em 1951, por Lee J. Cronbach, como maneira de estimar a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa, o alfa mede a correlação entre respostas em um questionário por meio da análise do perfil das respostas dadas pelos respondentes, observando pela correlação média entre as perguntas. Para a análise estatística descritiva dos dados será feita pela determinação das frequências absolutas e relativas, média e desvio-padrão. A comparação dos resultados obtidos na escala SERVQUAL entre alunos será realizada por meio da análise de variância. Será utilizado um $p < 0,05$ para significância estatística. O Banco de dados e as análises serão feitas utilizando o software SPSS (Statistical Package for Social Sciences), versão 18.0.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para realização do estudo foi verificado o tamanho da população dos alunos do 8º período do curso de Administração, por se tratarem de indivíduos com maior discernimento sobre a percepção da qualidade dos serviços oferecidos. Foi escolhido a turma com maior número de alunos. A IES possui em seu quadro de discente um total de 425, sendo que distribuído por gênero, 266 feminino e 199 masculino. A população da turma do 8º período de Administração que foi o objeto de investigação proposto possui 70 alunos em média, sendo que foram aplicados 44 questionários, sendo 21,48% dos respondentes eram do gênero feminino e 41,53% masculino. Porém, foram descartados 17 respondentes por não terem preenchido todos os dados, ficando a representação dos respondentes da seguinte forma, 29,63% feminino e 70,37% masculino. A faixa etária de 19 a 29 anos, 74,07% dos

respondentes, e 25,93% de 30 a 39 anos. Em relação a rentabilidade com 51,85% entre R\$ 1.251,00 a R\$ 2.500,00.

Segundo Parasurman, Zeithaml e Berry (1988) o contexto da Servqual envolve a percepção dos indivíduos dentro do contexto das 5 dimensões, sendo Tangibilidade (instalações físicas, equipamentos e aparência do pessoal), Confiabilidade (capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e precisa), Presteza (vontade de ajudar os clientes e fornecer um serviço rápido), Segurança (conhecimento e cortesia dos funcionários e sua habilidade para inspirar confiança e segurança) e Empatia (carinho, atenção individualiza a empresa fornece aos seus clientes). Mensurar o desempenho, conforme cálculo:

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

Q = Qualidade
P = Percepção
E = Expectativa

Sendo,
Qualidade não satisfatória = $P < E$;
Qualidade satisfatória = $P = E$;
Qualidade ideal = $P > E$

Onde:

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

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

Segundo Lourenço e Knop (2011) ao identificar as percepções sobre a qualidade de serviços educacionais em uma instituição de ensino, podem frustrar, igualar ou superar as expectativas sobre a análise da amostra da população pesquisada.

Assim, as variáveis confiabilidade e empatia com maior incidência insatisfatória, tendo como item a variável V8 (Ao solicitar a prestação do serviço houve rapidez e eficiência na solicitação) como destaque em relação ao primeiro ponto, e em relação ao segundo ponto a variável V20 (A instituição de ensino compreende as necessidades específicas dos alunos). Em relação às variáveis presteza, segurança e tangibilidade, na sequência os itens foram V11(O atendimento prestado pelos funcionários é ágil e adequado), V19 (Funcionários são corteses com os alunos) e V2 (Autoatendimento e atendimento possuem equipamentos de informática adequados – quantidade e características dos equipamentos).

Agora, em relação às variáveis que se aproximaram da qualidade satisfatória, tangibilidade, variável V4 (Os funcionários possuem boa aparência – bem vestidos, asseio, organizado); confiabilidade, variável V9 (Centro administrativo promoveu apresentação do portal acadêmico aos alunos); presteza, variável V12 (Os funcionários demonstram sincero interesse em ajudar os alunos) e V13 (Os funcionários estão disponíveis e dispostos durante o atendimento), respectivamente com a mesma média; segurança, variável V15 (A faculdade fornece elementos de comunicação – murais, manuais, avisos, e-mails); empatia, variável V21 (O atendimento ao público tem horários de funcionamento convenientes) e V22

(Funcionários dão atenção individualizada aos alunos), também com a mesma média.

Ao avaliar o questionário no ato da aplicação observou-se que o instrumento precisa de melhorias na questão da distribuição e layout das questões para facilitar o entendimento do respondente em marcar as colunas. No tocante a variável socioeconômica não se pensou no quesito 'sem renda'.

Outros estudos, como o de Mainardes e Domingues (2011), Lourenço e Knop (2011) exemplificam e evidenciaram também baixa satisfação da qualidade.

Os dados levantados indicam que a instituição precisa de melhorias e direcionamento e aprofundamento dos estudos sobre esta percepção da qualidade por parte dos seus discentes.

REFERÊNCIAS

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

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

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

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

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

MAINARDES, E W; DOMINGUES, M J C S. Avaliação da qualidade de atributos específicos de instituições de ensino superior em cursos privados de administração em Joinville, SC. **Revista Organizações & Sociedade**. Salvador, v.18 - n.58, p. 429-444 - Julho/Setembro - 2011. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S198492302011000300005&script=sci_artt_ext>. Acesso em: 15 out. 2013.

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

MÁZARO, A L.; SADOYAMA, A S. P. Percepção da qualidade em serviços educacionais em instituição de ensino superior. I CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, XIV SIMPÓSIO DE PEDAGOGIA e I SIMPÓSIO DE EDUCAÇÃO DO CAMPO. Eixo 1 Estado e Política Educacional. UFG, 2014.

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

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V A.; BERRY, L L. **SERVQUAL**: *Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, v 64, n.01, p.12-39, Spring 1988.

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

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

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