

QUALIDADE NA EDUCAÇÃO NA PERSPECTIVA DOS PRINCIPAIS ATORES DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO

Márcia Helena de Castro¹, Geraldo Sadoyama², Vagner Rosalem³, Adriana S. P. Sadoyama⁴

1. Mestranda em Gestão Organizacional na Universidade Federal de Goiás- Campus Catalão. Endereço: Rua D, Qd.E, Lt.06 a 10. Apto.104, Vila Nova, Goiânia-Goiás. E-mail: marciahelenadecastro@hotmail.com, Catalão- Goiás, Brasil.
2. Doutor, docente do Departamento de Ciências Biológicas da Universidade Federal de Goiás- Campus Catalão, E-mail: geraldosadoyama@gmail.com, Catalão-Goiás, Brasil.
3. Doutor, docente do Departamento de Administração da Universidade Federal de Goiás-Campus Catalão, E-mail: vagner@hotmail.com, Catalão-Goiás, Brasil.
4. Doutora, docente do Departamento de Educação da Universidade Federal de Goiás- Campus Catalão, Email: drisadoyama@gmail.com, Catalão- Goiás, Brasil.

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

RESUMO

Com a expansão da escola no cenário brasileiro, ocorreu uma maior competitividade no mercado educacional, e uma busca por parte dos gestores destas instituições de se diferenciarem das demais. Desta forma, faz-se necessário entender se essas ações não estão sendo direcionadas apenas para a visão mercadológica e sim se estão atendendo todas as vertentes necessárias para uma prestação de serviços com qualidade no segmento da educação e que tenha os conceitos de qualidade como essencial para a efetividade de seus serviços. Entende-se que para atender a essas vertentes, é necessário que a instituição possua sintonia na comunicação entre os seus principais atores, no caso, os gestores, professores e alunos, pois através da compreensão da concepção de valores referente ao atributos de qualidade, que esses indivíduos possuem em relação ao serviços prestados pela instituição, será possível uma prestação de serviço eficiente. O estudo se dará através de uma pesquisa exploratória, de natureza aplicada e com abordagem quantitativa. Entendendo que o produto oferecido pela escola se enquadra como serviços, para mensurar a qualidade, será utilizado o modelo de escala SERVQUAL, desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Para a coleta de dados, foram aplicados questionários estruturados com questões fechadas e pré-definidas pelos pesquisadores. Na análise dos dados obtidos será feita uma correlação, para entender qual a expectativa perante a escola e a percepção após conhecê-la, pois entende-se que através desse entendimento, a instituição buscará alinhar essas visões, para a efetividade da qualidade na prestação de seus serviços.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade; educação; servqual

ABSTRACT

With the expansion of the school in the Brazilian scenario, there was a greater competitiveness in the educational market, and a search for managers to differentiate these from other institutions. Thus, it is necessary to understand whether these actions are not directed only to the market vision, but whether they are meeting all aspects necessary for the provision of quality services in the education segment and has the quality concepts as essential to the effectiveness of its services. It is understood that to meet these aspects, it is necessary that an institution is in tune communication between the main players in the case, managers, teachers and students, because by understanding the concept of values related to quality attributes, which these individuals have in relation to the services provided by the institution, will be providing an efficient service. The study will be through an exploratory research of an applied nature and quantitative approach. Understanding that the product offered by the school is fit as services, to measure the quality, the SERVQUAL model developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) is used. To collect data, structured questionnaires with closed and predefined questions were applied by researchers. In analyzing the data obtained a correlation will be made to understand what the expectations towards school and the perception after meeting her, because it is understood that through this understanding, the institution will seek to align these views to the effectiveness of quality in the provision of their services.

KEYWORDS: Quality; education; servqual

INTRODUÇÃO

O cenário da escola brasileira, desde os meados da década de 1990, tem sido de expansão, trazendo uma nova visão na cultura do Brasil, e conseqüentemente uma maior competitividade no que tange o mercado educacional do país.

Com isso, torna-se essencial a busca da qualidade na prestação de serviços educacionais, sendo necessário que a escola promova o pleno atendimento às necessidades dos alunos, convergindo para uma educação de qualidade, e o ensino se torna a concretização de todas as dimensões educacionais. Neste contexto o ensino aparece como produto a ser oferecido, e como tal, é consequência de uma proposta educacional que valorize a construção integral do indivíduo.

Existem vários conceitos referentes à qualidade, CURY (2010) em seu artigo intitulado "Qualidade em Educação" antes de discutir sobre o tema, busca definir o significado de qualidade e afirma que a qualidade é uma agregação de valor maior a um bem, um serviço ou a um sujeito. ZEITHAML (1988) define qualidade como superioridade e excelência. Porém na busca dessa excelência, é essencial para o gestor de uma instituição de ensino, em especial as privadas, não focar apenas à visão mercadológica, e para que isso ocorra, é necessário que esse gestor atenda todas as vertentes necessárias para a prestação de um serviço de qualidade, e que tenha os conceitos de qualidade como essencial para a efetividade de seus serviços.

Deste modo, para conseguir atender a essas vertentes, é necessário que os gestores possuam sintonia na comunicação com seus clientes internos e externos¹,

²Segundo o portal da educação, clientes internos são todos aqueles que fazem parte do nosso dia a dia, dentro do ambiente de trabalho, e clientes externos são aqueles que mantêm a empresa financeiramente, através da compra de seu produto ou do serviço prestado.

no caso, dos internos professores, e externos, alunos, entendendo que eles são os principais atores de sua instituição e sendo indispensável compreender a concepção de valor que eles possuem em relação aos serviços prestados pela instituição, e dos atributos de qualidade que os mesmos valorizam, para que então, chegue à prestação de um serviço totalmente eficiente.

Existem estudos em diferentes segmentos que afirmam ser necessário esse alinhamento de percepções entre a gestão, que são os prestadores de serviços, e seus clientes. Dentre eles, destaca-se MORAES & LACOMBE (2003) que numa pesquisa realizada em distribuidoras de produtos da Coca-Cola, Elma Chips e Souza Cruz, abordam sobre uma lacuna existente entre a percepção do cliente e do prestador de serviço nessas distribuidoras, e DOMINGUEZ (2000) que também destaca sobre a importância da comunicação entre o cliente e o prestador de serviços, relatando que há interação entre o valor percebido pelo cliente e sua lealdade junto à empresa que lhe presta serviço.

Considerando a importância do prestador de serviços compreender a visão de seus clientes e a percepção destes sobre a qualidade dos serviços prestados, seja nos setores citados anteriormente ou em outros segmentos como por exemplo, serviços hospitalares e comércio varejista, é pertinente questionar se para o setor de serviços educacionais há a mesma preocupação sobre a percepção dos clientes sobre a qualidade dos serviços. Neste contexto, situa-se a problemática: Quais são as expectativas e percepções dos diferentes atores numa instituição de ensino privada no que tange a qualidade nos serviços educacionais?

Desta forma, foi realizado um estudo em uma instituição de ensino privada da cidade de Catalão, situada no estado de Goiás, Brasil, com o objetivo de identificar, analisar e comparar as expectativas e percepções dos gestores, professores e alunos de uma instituição de ensino privado da cidade de Catalão-Go, sobre a qualidade dos serviços educacionais prestados por esta instituição de ensino e relacionadas às dimensões de qualidade propostas na escala SERVQUAL- *Service Quality*.

Por saber a importância desta prestação de serviços na formação integral do indivíduo, entender a visão desses atores, e alinhá-las aos objetivos da instituição, espera-se que reduza os erros de comunicação que tanto interferem nos resultados de uma organização para alcançar a qualidade na prestação de seus serviços.

MATERIAL E MÉTODOS

Para o levantamento de dados, foi aplicado um questionário, estruturado, ou seja, contém questões fechadas, com questões pré-definidas pelos pesquisadores, com um total de 44 perguntas adaptadas da metodologia SERVQUAL, sendo 22 perguntas buscando resposta sobre a Expectativa, e 22 perguntas sobre a Percepção do participante, referente à qualidade na escola em que está inserido, no caso, numa escola de ensino privado na cidade de Catalão, com uma população de 242 componentes, tendo como amostra 72 destes componentes, sendo 52 alunos, 16 professores e 4 gestores, identificados como os principais atores da instituição. Através do Alfa de Cronbach num total de 0,926, foi confirmada a confiabilidade do questionário.

A coleta de dados sucedeu nas dependências da própria instituição de ensino em momentos diferentes para cada grupo, sempre agendados antecipadamente no período de agosto a outubro de 2014.

Para a aplicação deste questionário, essa pesquisa foi submetida e aprovada pelo comitê de ética da Plataforma Brasil, com o registro, CAAE:

31659414.4.0000.5083. Trata-se de uma base nacional e unificada de registros de pesquisas envolvendo seres humanos, para todo o sistema CEP/CONEP, o que garante que a pesquisa não causará nenhum dano ao entrevistado. Para tanto, os respondentes do questionário assinaram um termo de livre esclarecimento, em que autorizam a utilização desses dados para a pesquisa.

Para mensurar a qualidade nos serviços prestados pelas instituições de ensino, será utilizada a escala SERVQUAL, que foi desenvolvida por PARASURAMAN et al., (1985), segundo os autores, a escala leva em consideração a qualidade esperada que é a expectativa do cliente e a qualidade experimentada que é a percepção, se baseia no princípio da desconformação das expectativas, segundo o qual os consumidores comparam o que desejam e esperam que o fornecedor deveria prover com suas percepções do desempenho real na prestação de serviços, sendo a satisfação do cliente a diferença entre expectativa e desempenho, ou seja, quando a expectativa do cliente quanto ao serviço prestado, for maior do que o desempenho da qualidade, logo a sua percepção será menor e a qualidade não será satisfatória. Quando a expectativa do cliente for igual à sua percepção sobre o desempenho da qualidade, a qualidade será satisfatória, e por fim, quando a percepção do cliente, for maior do que sua expectativa sobre o desempenho da qualidade, a qualidade nos serviços se aproximam do ideal.

RESULTADO E DISCUSSÃO

Serão apresentados os resultados e suas discussões baseando-se nas análises das variâncias dos resultados observados dos três atores da instituição, com o intuito de atender ao objetivo da pesquisa e responder à sua problemática. Foi utilizada a escala SERVQUAL para realizar a análise comparativa das expectativas e percepções dos alunos, professores e gestores quanto à qualidade dos serviços prestados pela escola, e realizado o mesmo cálculo para cada uma das cinco dimensões, sendo apresentados na Tabela 1, os resultados do cálculo das diferenças entre as percepções e as expectativas e suas significâncias:

TABELA 1. Diferença entre a expectativa e a percepção da qualidade na visão dos alunos, professores e gestores da instituição

	Média das dimensões da qualidade					
	Dimensões	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
Alunos	Médias das Expectativas	6,06	6,22	6,09	6,31	6,10
	Médias das Percepções	5,79	6,22	6,02	5,94	5,87
	Diferença entre as médias	0,27	0,00	0,07	0,37	0,23
	Escalonamento das diferenças	2º	5º	4º	1º	3º
	Média das dimensões da qualidade					
	Dimensões	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
Professores	Médias das Expectativas	6,34	6,53	6,30	6,50	6,51
	Médias das Percepções	6,03	6,50	6,36	6,38	6,35
	Diferença entre as médias	0,31	0,03	0,06	0,12	0,16
	Escalonamento das	1º	5º	4º	3º	2º

	diferenças					
Gestores	Média das dimensões da qualidade					
	Dimensões	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
	Médias das Expectativas	6,88	6,80	6,75	6,69	6,85
	Médias das Percepções	6,06	6,35	6,63	6,31	6,45
	Diferença entre as médias	0,82	0,45	0,12	0,38	0,40
	Escalonamento das diferenças	1º	2º	5º	4º	3º

Fonte: Dados da pesquisa

Ao analisar a tabela acima, observa-se que para os alunos, a dimensão da qualidade considerada mais importante foi a segurança, essa dimensão se refere ao conhecimento, cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir confiança e confiabilidade. Já para os professores e gestores, a dimensão da qualidade entendida como mais importante foi a tangibilidade, dimensão essa que aborda sobre a aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação. Entende-se com isso que os alunos valorizam mais a confiança transmitida pelos professores e gestores, do que os equipamentos oferecidos pela instituição, porém a dimensão tangibilidade ficou em segundo lugar no ranking de importância percebida pelos alunos, ou seja, para eles a parte tangível é importante também, porém não mais que a confiança oferecida a ele.

Como relatado a tangibilidade foi a segunda dimensão mais importante para os alunos, já para os gestores a dimensão confiabilidade ficou em segundo, essa dimensão se refere à capacidade de desempenhar o serviço prometido de modo confiável e com precisão; e para os professores a segunda dimensão mais importante foi a empatia, que aborda sobre atenção individualizada e cuidadosa que as empresas proporcionam aos clientes.

A dimensão empatia foi tida para os alunos e gestores como a terceira dimensão mais importante, para os professores foi a dimensão segurança.

Em quarto lugar no grau de importância, verifica-se que a dimensão escolhida pelos alunos e professores é a presteza que consiste na disposição de ajudar os clientes e de fornecer o serviço com presteza, já para os gestores a quarta dimensão foi a segurança. Verifica-se que a dimensão tida como menos importante para os alunos e professores, é a confiabilidade, e para os gestores a dimensão como o menor grau de importância foi a presteza.

Ressalta-se que para os três grupos de atores a qualidade obteve um resultado positivo em nenhuma das cinco dimensões, pois em todas a expectativa foi maior do que a percepção, ou seja, a qualidade que se esperava foi maior que a experimentada.

Observa-se, porém que em relação à comunicação entre os três grupos de atores, a diferença das percepções não foi muito grande, sendo que em várias dimensões o grau de importância da qualidade entendida pelos atores foi igual, não apresentando grandes discrepâncias então, na visão de qualidade entendida pelos três grupos.

Entende-se que a visão dos três grupos referente à qualidade não possui grande diferença, porém, a pontuação da qualidade oferecida pela instituição precisa ser melhorada, chega-se a essa conclusão através do cálculo das médias demonstrados

acima e também da diferença entre a expectativa e a percepção dos três atores referentes à qualidade, pois a pontuação da expectativa precisa ser igual à pontuação da percepção para que a qualidade seja aceitável e caso seja maior, aí sim os dados demonstrarão que a instituição está oferecendo uma excelente qualidade, superando à expectativa de seus clientes.

Na Tabela 2 demonstra os níveis de qualidade, a quantidade de respondentes de cada valor, e a porcentagem dessas respostas.

TABELA 2. Pontuação dos níveis de qualidade.

Qualidade	Alunos	Professores	Gestores
Aceitável	7,69%	18,75%	25,00%
Boa	44,23%	25,00%	25,00%
Pobre	48,08%	56,25%	50,00%
Total de respondentes	100%	100%	100%

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 2 demonstra que para 48% dos alunos, 56,25% dos professores e 50% dos gestores, a qualidade oferecida pela instituição é pobre.

Para 7,69% dos alunos, 18,75% dos professores, e 25% dos gestores, essa qualidade é aceitável e, já 44,23% dos alunos, 25% dos professores e 25% dos gestores entendem que a qualidade oferecida pela instituição é boa, ou seja, supera a expectativa do cliente. A Figura 1 demonstra claramente sobre o desempenho da instituição no que se refere aos dados de qualidade.

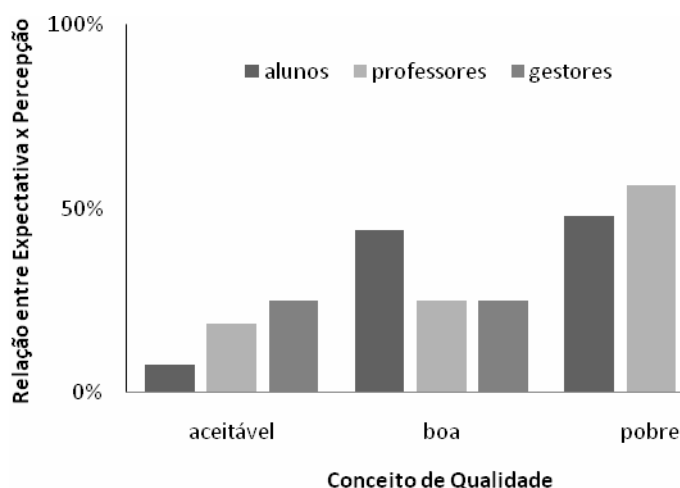


FIGURA 1- Conceito de qualidade dos principais atores

Fonte: Dados da pesquisa

Através da visualização da figura 1, entende-se que os três atores entendem que a instituição possui uma boa qualidade, porém ainda é necessário uma melhora na prestação de seus serviços, uma vez que o item qualidade pobre foi unânime na visão dos três grupos.

Esses resultados foram possíveis através da utilização da escala SERVQUAL que é muito utilizada na mensuração da qualidade em serviços, se tornando assim uma das escalas mais confiáveis para esse tipo de análise. No Brasil ela foi aplicada

por inúmeras vezes, para mensurar a qualidade nos serviços prestados, de vários segmentos, como em redes de supermercados (MARTINS et al., 2012), em uma biblioteca universitária (FREITAS et al., 2008), em hospitais (ROSALEM, 2013), ou em instituições de ensino superior (LOURENÇO et al. 2006), em todos esses segmentos os pesquisadores conseguiram visualizar sobre o desempenho da instituição no que tange à qualidade em seus serviços, trazendo para essas instituições pesquisadas um entendimento sobre sua prestação de serviços na visão de seus clientes, sejam eles internos ou externos com certeza isso auxilia na tomada de decisões da alta gestão, para convergir esses dados em ações para alcançar as metas e objetivos organizacionais e no que se refere a essa pesquisa, a educação será beneficiada ao ser atendida todas as suas vertentes educacionais.

CONCLUSÕES

De acordo com os dados levantados na pesquisa, foi possível perceber a visão dos alunos, professores e gestores no que tange à qualidade na prestação de serviços fornecidos pela instituição de ensino, e perceber que os três atores possuem uma percepção parecida em relação aos serviços prestados pela instituição, porém, suas respostas deixam claro que esta precisa melhorar seu desempenho para superar as expectativas de seus clientes e atender à todas as vertentes necessárias para uma educação de qualidade.

Percebe-se que a escala SERVQUAL auxiliou muito na mensuração da qualidade, e busca-se com essa pesquisa contribuir para a efetivação da qualidade nos serviços prestados pelas instituições de ensino privadas, principalmente para a instituição pesquisada, pois uma vez que a mesma possui essas informações, poderá utilizá-las para melhorar a qualidade na prestação de seus serviços.

Espera-se também que com essa pesquisa, vários outros pesquisadores busquem discutir sobre a qualidade nos serviços prestados pelas instituições de ensino básico e médio, com a aplicação da escala SERVQUAL, uma vez que na maioria das pesquisas acadêmicas, se encontram pesquisas com esse perfil, somente em instituições de ensino superior.

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal de Goiás - Campus Catalão, à CAPES, e ao programa de mestrado profissional em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás.

REFERÊNCIAS

CURY, C.R.J. **Qualidade em Educação**, Nuances, São Paulo SP, v.17, n.18, jan/dez 2010.

DOMINGUEZ, S. V. Valor percebido como elemento estratégico para obter a lealdade. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 7, n. 4, out./dez. 2000

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F.M.C.; VIANA, N.R.N.G. **Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual.Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008

LOURENÇO, C.D.S.; KNOP, M.F.T.; OLIVEIRA, V.C.S.; SILVA, M.R.J.D. **Ensino Superior em Administração e Percepção da Qualidade de Serviços: uma Aplicação da Escala SERVQUAL**. In: ENCONTRO DA ANPAD, 30. Salvador-BA:

ANPAD- Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração. 2006

MARTINS, V.W.B; TRINDADE, S.R.S.; MACÊDO, A.N.; NEVES,R.M.; **Revista Iberoamericana de Engenharia Industrial:Utilização do modelo SERVQUAL em uma rede de supermercados como instrumento de avaliação da qualidade.** v. 4, n. 7, Florianópolis SC, 2012.

MORAES, M. N.; LACOMBE, A.**Medição de qualidade em serviços de distribuição:** um estudo de caso. Rio de Janeiro : Informal Informática, 2003. Disponível em: <[http://www.informal.com.br/artigos/ OLS05.htm](http://www.informal.com.br/artigos/OLS05.htm)>. Acesso em: 21 agosto 2014.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A. AND BERRY, L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research, **Journal of Marketing**, Vol. 49 Nº. 4, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L. Servqual: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, p. 12-40, 1988.

ROSALEM, Vagner. **ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DOS PRINCIPAIS ATORES DA CADEIA PRODUTIVA DA SAÚDE SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR HOSPITAIS NO ESTADO DE GOIÁS-BR.** 2013. Tese (Doutorado). Fundação Getulio Vargas, São Paulo-SP.

ZEITHAML, Valarie A. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: a Means-End Model and Synthesis of Evidence, **Journal of Marketing**,p.2-22. July 1988.