Análise da qualidade de serviços educacionais de uma instituição de ensino superior privada

Analysis of the quality of educational services of a private higher education institution

Análisis de la calidad de los servicios educativos de una institución de educación superior privada

André Luís Mázaró¹

Adriana dos Santos Prado Sadoyama²

Geraldo Sadoyama Leal³

Resumo: O estudo investiga a educação superior brasileira, em especial do âmbito privado, diante do mercado competitivo exigindo reformulações e adequações para sua sobrevivência em busca do melhoramento da qualidade dos serviços prestados a comunidade acadêmica. O objetivo é analisar e investigar a qualidade dos serviços educacionais em uma Instituição de Ensino Superior Privada, sob o ponto de vista dos discentes, docentes e gestores da instituição do curso de Administração. A metodologia utilizada trata-se de uma pesquisa descritiva, de natureza aplicada, levantamento do tipo survey, com base em um corte transversal com variáveis quantitativas sobre os assuntos envolvidos e dos dados coletados na Instituição por meio de questionários com 22 variáveis dentro das cinco dimensões estudadas: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, mensurando a diferença entre as expectativas e desempenho das ações. Foi utilizada uma ferramenta de avaliação psicométrica da percepção e expectativa dos grupos de indivíduos sobre a qualidade, o Servqual, adaptada aos serviços educacionais. Os resultados foram à divergência de opiniões para os gaps entre os grupos pesquisados. A pesquisa visa contribuir com a melhoria dos serviços educacionais oferecidas pela Instituição de Ensino Superior, bem como também direcionar os gestores a melhor perceber os indivíduos envolvidos em sua estrutura organizacional.

Palavras-chave: Educação. Gestão. Qualidade.

Abstract: The study investigates Brazilian higher education, especially the private sector, in face of the competitive market, requiring reformulations and adaptations for its survival in order to improve the quality of services provided to the academic community. The objective is to analyze and investigate the quality of educational services in a Private Higher Education Institution, from the point of view of the students, teachers and managers of the institution of the Administration course. The methodology used is a descriptive research, of an applied nature, survey type, based on a cross section with quantitative variables on the subjects involved and the data collected in the Institution through questionnaires with 22 variables within the five dimensions studied: Tangibility, reliability, promptness, security and empathy, measuring the difference between expectations and performance of actions. A psychometric evaluation tool was used on the perception and expectation of groups of individuals about quality, the Servqual, adapted to the educational services. The results were the divergence of opinions for the gaps between the groups surveyed. The research aims to contribute to the improvement of the educational services offered by the Institution of Higher Education, as well as to direct managers to better understand the individuals involved in their organizational structure.

Keywords: Education. Management. Quality.

1 Mestrando em Gestão Organizacional na Universidade Federal de Goiás (UFG), Especialista em Gestão, Secretário Geral do Centro de Ensino Superior de Catalão (CESUC).

2 Doutora em Linguística e Língua Portuguesa,, Professora do Programa de Mestrado em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás (UFG), Vice-Líder do Grupo de Pesquisa Qualidade Educacional/UFG, Coordenadora do Grupo de Estudos Qualidade na Educação Brasileira: metas e perspectivas/UFG.

3 Doutor em Imunologia e Parasitologia, Professor e Sub-coordenador do Programa de Mestrado em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás (UFG)

Resumen: El estudio investiga la educación superior brasileña, especialmente la privada, antes de que el mercado competitivo que requiere corrección monetaria y los ajustes a su búsqueda de la supervivencia para mejorar la calidad de los servicios prestados a la comunidad académica. El objetivo es analizar e investigar la calidad de los servicios educativos en una institución de educación superior privada, desde el punto de vista de los estudiantes, profesores y directivos de la Administración para la institución. La metodología utilizada se trata de una investigación descriptiva de carácter aplicado, tipo encuesta encuesta, basada en una sección transversal con variables cuantitativas sobre los temas en cuestión y los datos recogidos en la institución a través de cuestionarios con 22 variables dentro de los cinco dimensiones estudiadas : tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que mide la diferencia entre las expectativas y desempeño de las acciones. Se utilizó una herramienta de evaluación psicométrica de la percepción y expectativas de los grupos de individuos en la calidad, Servqual adaptado a los servicios educativos. Los resultados fueron la divergencia de opiniones a las diferencias entre los grupos estudiados. La investigación tiene como objetivo contribuir a la mejora de los servicios educativos ofrecidos por la institución de educación superior, así como gestores directos para comprender mejor los individuos involucrados en su estructura organizativa.

Palabras-chave: Educación. Gestión. Calidad.

Introdução

A educação brasileira, de modo especial no ensino superior diante do mercado competitivo passa por reformulações em busca do melhoramento dos serviços educacionais prestados a comunidade acadêmica.

As Instituições de Ensino Superior (IES), pública ou privada, possuem seus requisitos de atendimento do ensino, pesquisa e extensão, pautados no seu Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI. Visando o crescimento social, político e econômico, onde estão inseridas. Neste contexto cabe a elas garantir a prestação de serviços educacionais de qualidade, seja no ensino superior de graduação (sequencial, tecnólogo, bacharelado e licenciatura) e pós-graduação (*lato sensu e stricto sensu*) (MAZARO et al, 2014).

A crescente expansão econômica do país, combinada com o significativo aumento de vagas do ensino superior, possibilitou que a sociedade participasse mais destas ações. Dessa forma, as instituições de ensino superior merecem maior atenção das pessoas, e são permanentemente observados, e muitas vezes cobrados pelas suas ações e responsabilidades, nas regiões onde estão inseridas. (INEP, 2013) Os incentivos governamentais e privados incentivam às instituições ao longo dos últimos anos, dentre eles, na esfera federal o Programa Universidade para Todos (PROUNI) e Financiamento Estudantil (FIES), na estadual o programa da Organização das Voluntárias de Goiás (OVG), e nas instituições privadas os programas de bolsas, facilitando o acesso dos cidadãos ao ensino superior.

O aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pelas instituições de ensino superior está alicerçado pelas ações do Ministério da Educação e Cultura (MEC), com o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES), como ferramenta de desenvolvimento institucional e melhora nos serviços prestados, distribuídos nesta avaliação em cinco eixos, sendo: eixo 1 com o Planejamento e Avaliação Institucional (Planejamento e Autoavaliação, evidencia os principais elementos do processo avaliativo interno e externo, elaborados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), eixo 2 com o Desenvolvimento Institucional (Missão e o PDI, e Responsabilidade Social da Instituição), eixo 3 com as Políticas Acadêmicas (Políticas para o ensino, pesquisa e extensão, Comunicação com a Sociedade, Políticas de Atendimento aos alunos (discentes), eixo 4 com as Políticas de Gestão (Políticas de Pessoal, Organização e Gestão da Instituição, Sustentabilidade Financeira), eixo 5 com a Infraestrutura (Física) nas Instituições de Ensino Superior. (INEP, 2013)

Em busca da melhoria contínua dos serviços prestados na gestão educacional, abrangendo os indivíduos envolvidos no processo, cita-se o conceito de *stakeholders* sendo os funcionários, fornecedores, comunidade, governo, consumidores, mercado e acionista, para a concepção da educação, os docentes, técnicos administrativos, discentes, comunidade, governo, fornecedores

(editoras e outros), meios de comunicação, dentre outros; em especial os alunos, não apenas considerados como clientes, mas sim parceiros inseridos no processo de construção do conhecimento, buscando a qualidade refletindo na sua vida pessoal e profissional de forma vitalícia. O termo educação, levada na sua concepção mais ampla, não somente retido na linha do ensino, que envolve o professor, quem transmite; o aluno, quem recebe, e os conhecimentos, as informações apresentadas, mas sim em um processo socializador, onde o indivíduo inserido no meio social, cercado de valores universais e específicos, dinâmico, e em constante evolução da sociedade. (OLIVEIRA, 2006)

Alguns autores como Carpinetti (2012), Paladini e Carvalho (2012), Barbosa et al. (1995), Oliveira (2006), trazem o conceito de Qualidade como subjetivo e intrínseco do indivíduo, que sofre influência de agentes externos, governo, sociedade, cultura, desejos, tipo de produto, serviço prestado, e necessidades internas do indivíduo e suas expectativas influenciando nesta definição.

Por se tratar de uma variável subjetiva, dificilmente chegará a um consenso para a definição de qualidade, pois visa à satisfação e desejos dos consumidores. (PALADINI; CARVALHO, 2012)

Os autores ainda trazem que por meio desta satisfação do cliente, mesmo que o sucesso venha a longo prazo e que garanta benefícios a sociedade, a Gestão da qualidade contempla ações coordenadas em busca de controlar e dirigir a organização, planejando e garantindo a melhoria da qualidade, com eficácia e eficiência. (PALADINI; CARVALHO, 2012)

Segundo Barbosa et al. (1995) os administradores precisam garantir de maneira econômica envolvendo todos os setores institucionais, por meio de métodos, técnicas e ferramentas, que as pessoas realize seu trabalho dentro dos objetivos da organização de forma produtiva e felizes.

A pesquisa auxilia na gestão da Instituição, e tem como proposta a utilização do método gerencial em serviços, como proposto por Grönroos (1995) que visa à diminuição do retrabalho e a satisfação do cliente, independente da hierarquia da Instituição onde todos utilizam.

Neste contexto social, cultural, moral e econômico que estão inseridos os indivíduos, as instituições de ensino superior de forma competitiva buscam atrair, reter e atender seus alunos. (MAINARDES; DOMINGUES, 2011)

O estudo analisa e investiga a qualidade dos serviços educacionais em uma Instituição de Ensino Superior privada em seu curso de Administração na região sudeste do Estado de Goiás, em Catalão/GO, sob a ótica dos discentes, docentes e gestores e compara às dimensões da qualidade pela escala SERVQUAL.

O Censo da Educação Superior realizado, anualmente, pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep/MEC), realizado em 2011, traz que no Brasil, 88% são instituições privadas e na região Centro-Oeste com 92,3 % privadas. Com 56,9% dos alunos são do sexo feminino, cursando bacharelado no turno noturno, em instituição privada. Demonstrando a representatividade das instituições privadas em nosso País.

Diante do exposto o estudo pretendeu responder a seguinte pergunta: Como é percebida pelos discentes, docentes e gestores a qualidade dos serviços prestados pelo CESUC no seu curso de Administração?

Qualidade em Serviços

Os autores Paladini e Carvalho (2012) trazem que a qualidade em serviços possuem algumas características como abstração do serviço definido como intangibilidade; a tarefa associada ao relacionamento com as pessoas definida como a heterogeneidade; não é estocado, sempre realizado e entregue ao cliente definido como estocabilidade; envolvimento e participação do cliente; simultaneidade com o consumo e qualidade envolvendo a participação, produção e o resultado.

O processo possui uma parte que de tangibilidade ao consumidor, levando os gestores de serviços ficarem atentos ao gerenciamento até o produto final.

A compreensão das percepções da qualidade dos serviços irá direcionar as ações da

instituição educacional com o melhoramento dos serviços prestados e maior competitividade.

Segundo Tomassini, Aquino e Carvalho (2008) elabora a trajetória da qualidade dos serviços, sendo que na década de 80 inicia-se com o trabalho de Gummesson, aprimorado por Grönroos em 1984 com a qualidade técnica e funcional dentro das percepções da imagem da organização. Na sequência os trabalhos de Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1985 o chamado de postulado da desconfirmação, comparando expectativa e percepção. Houveram vários questionamentos sobre a expectativa. Porém, o trabalho de Liljander e Strandvik em 1993, chegam as conclusões de Parasuraman et al. Em 1992, Cronin e Taylor e posteriormente em 1994, fazem uma crítica a escala SERVQUAL, analisando a percepção, criando a escala SERVPERF, também citados por Lourenço e Knop (2011). Em sequência outros autores apoiam a obra de Parasuraman et al. que a escala mais aceita e difundida é a SERVQUAL, porém com adaptações ao modelo de negócio, apoiado pelos estudos de Boulding e outros em 1993, reaplicados por Mello e outros em 2001, 2002a, 2002b dentro do Serviço Educacional. Parasuraman et al. rebatem as crítica reafirmando as equivalências e que não tem como avaliar qualidade sem aferir as noções do consumidor.

Em 1988, Parasuraman, Zeithaml e Berry que qualidade é um requisito básico para o sucesso, complementado pelas discussões do estudo feito por Tureta, Rosa e Oliveira (2007). Grönroos (1985) complementa que qualquer coisa que o cliente perceba é qualidade do serviço. E que a qualidade experimentada atender as expectativas do cliente, garante o padrão de qualidade. Parasuraman et al. (1985) conceituam que a discrepância entre as expectativas do consumidor em relação ao serviço e a percepção em relação ao seu desempenho, determinam a qualidade do serviço. Em 1994 os autores citavam que antes do cliente adquirir um serviço, ele já possuía alguma expectativa, aliada as suas necessidades individuais, experiências e propaganda, contribuindo para a discussão sobre expectativas.

Segundo Lovelock e Wrigth (2006) ao consumir um serviço, o cliente compara o serviço recebido com a qualidade esperada.

Diante das críticas sobre a Servqual é um modelo difundido e sua adaptação aos serviços educacionais já foram testadas por diversos autores.

Qualidade em Serviços Educacionais

Segundo Oliveira (2006) a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), n.º 9.394, no Brasil estimulou no Ensino Superior a avaliação da qualidade, exigindo a qualificação do quadro docente, com titulação de mestre e doutores, tempo integral, e elevando o ano letivo para 200 dias.

Em consequência houve um aumentando o número de alunos, crescimento das instituições de ensino superior melhorando a escolaridade da população no país.

Neste contexto de avaliação do ensino superior brasileiro, o governo implementou em 1994 o Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileira (PAIUB), pelo presidente Itamar Franco, em 1996 pelo governo de Fernando Henrique Cardoso o Exame Nacional de Cursos (ENC) denominado 'provão' e substituído em 2004 pelo atual Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES) no governo de Luiz Inácio Lula da Silva, com avaliações *in loco* avaliando qualificação docente, instalações e organização didático pedagógica.

O atual sistema avalia três categorias, sendo avaliação institucional, avaliação dos cursos e dos estudantes com o Exame Nacional de Avaliação de Desempenho de Estudantes (ENADE).

Contextualizando Lourenço e Knop (2011), Tomassini, Aquino e Carvalho (2008) retratam em seus estudos a qualidade do ensino superior alicerçadas nas avaliações do SINAES e ENADE aplicadas pelo Ministério da Educação (MEC) do governo federal.

Nogueira (2010) reafirma a avaliação institucional, interna e externa, em busca da melhoria dos serviços educacionais proposto pelo governo federal, lembrando que as instituições estão inseridas em um mercado altamente competitivo.

Em busca desta imagem de qualidade tem sido primordial para atrair e reter alunos em uma IES, segundo Mainardes e Domingues (2011). Lourenço e Knop (2011) argumentam a necessidade de um instrumento individualizado das instituições de ensino superior, com a aplicação da escala SERVQUAL.

A Escala Servqual e sua Adaptação aos Serviços Educacionais

Para avaliar a qualidade, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1995) criaram uma metodologia dos gaps, comparando a diferença entre expectativa e a percepção do serviço prestado, na visão gerencial e do cliente como demonstrado pela figura 1.

Figura 1- Modelo de qualidade em serviços.

Fonte: Adaptado de Parasuraman et al. (1985).

Baseado na definição da qualidade de serviço, Martins et al. (2012), o instrumento ajuda as organizações a entender as expectativas e percepções dos seus clientes sobre o serviço prestado, dentro de uma escala múltipla, mostrando suas diferenças denominada escala SERVQUAL.

Contendo 22 itens, distribuídos em cinco dimensões da qualidade, mensurando expectativa e desempenho, o instrumento de avaliação é um questionário estruturado, onde os dados são coletados.

Dentro do contexto das 5 dimensões, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) Servqual envolve a percepção dos indivíduos, avaliando instalações físicas, equipamentos e aparência do

peçoal sendo Tangibilidade, a capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e precisa sendo Confiabilidade, a vontade de ajudar os clientes e fornecer um serviço rápido sendo Presteza, o conhecimento e cortesia dos funcionários e sua habilidade para inspirar confiança e segurança como Segurança e o carinho, atenção individualiza a empresa fornece aos seus clientes definindo a Empatia. Para mensurar o desempenho, utiliza-se a seguinte fórmula:

$$Q = P - E$$

Q = Qualidade; P = Percepção; E = Expectativa. Resultado 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 E= O valor da variável da expectativa de desempenho do serviço que será prestado.

A análise das percepções da população estudada sobre qualidade de serviços educacionais, podem frustrar, igualar ou superar as expectativa, segundo Lourenço e Knop (2011), em uma instituição de ensino.

A mensuração dos dados optou-se por uma escala tipo Likert de sete pontos, e segundo Vieira e Dalmoro (2008) esta escolha tem vantagens pela igualdade da percepção psicométrica entre os pontos da escala. A escala segue a seguinte distribuição sendo: 1 'discordo', 2 'discordo minimamente', 3 'discordo moderadamente', 4 'concordo', 5 'concordo minimamente', 6 'concordo moderadamente' e 7 'concordo plenamente'.

O modelo auxiliará os gestores a compreender os problemas e determinar ações para melhoria dos serviços prestados na Instituição de Ensino.

Com o auxílio da revisão da literatura a adaptação da escala SERVQUAL mensurando os serviços educacionais das IES, que será usado para efetuar o levantamento das expectativas dos discentes, docentes e gestores do curso de graduação em Administração do Centro de Ensino Superior de Catalão (CESUC).

Modelos de Avaliação da Qualidade em Serviços

No auxílio da construção do referencial teórico apresentam-se autores que discutem modelos de avaliação em qualidade em serviços, Mainardes e Domingues (2011) apoiado no estudo Michael em 1997, o modelo TQM (Total Quality Management) em busca da melhoria contínua com foto no cliente. No reino unido, com pressão do stakeholders, também com foco no cliente, o estudo EFQM (Efficient Frequency Quality Management) com uma auto avaliação com ações planejadas proposta pelos autores Hides, Davies e Jackson em 2004.

Segundo Mainardes e Domingues (2011 apud ABDULLAH, 2006) traz o ensino superior orientado ao cliente, onde o mesmo propôs o HEDPERF (medida de satisfação de clientes no ensino superior) avaliando a qualidade do serviço em cinco aspectos: não acadêmico; acadêmicos; confiança; empatia e estrutura da instituição de ensino.

Com uma escala alternativa, Cronin Jr. e Taylor (1994) mensurando a qualidade apenas a percepção propõem a SERVPERF, como crítica a escala Servqual. Salomi, Miguel e Abackerli (2005) avaliam as duas escalas e apontam que os valores obtidos são bastante próximos.

Dentro do modelo de qualidade do serviço, Grönroos (1995) cita a qualidade percebida pelo cliente como um modelo genérico com duas dimensões, a técnica com resultado na produção com características do serviço ofertado e a funcional com maneira que o é serviço prestado, resultante da transferência do serviço ao cliente, também citado por Lourenço e Knop (2011).

Em 1985, Parasuraman, Zeithaml e Berry desenvolveram a avaliação dos serviços em dimensões segundo lacunas entre a diferença da expectativa e percepção, a primeira proposta continham dez dimensões, sendo: tangibilidade, confiabilidade, rapidez de resposta, comunicação, credibilidade, segurança, competência, cortesia, compreensão do cliente e

acesso. Em 1988, os autores propõem a escala SERVQUAL redimensionada em cinco dimensões, que é atualmente utilizada, sendo: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, para um melhoramento da gestão da qualidade em serviços.

Gestão da Qualidade do Serviço

Nos estudos de Grönroos (1995) a gestão da qualidade do serviço é dividida em dois modelos: Análise de *Gap* da Qualidade e Qualidade de Grönroos e Gummesson, complementando que desenvolver qualidade é estabelecer uma vantagem competitiva.

Dentro desta filosofia, Oliveira e Ferreira (2009) esclarecem que a gestão da qualidade visa a sobrevivência da organização, garantindo a satisfação do cliente com bens e serviços produzidos, tempo de entrega e a um preço justo, superando suas expectativas.

Grönroos (1995) relata uma visão errada sobre o investimento em qualidade, na questão do aumento dos custos, que os gerentes devem estar atentos na questão do retrabalho, este é o ponto de desperdício. Cabendo aos gerentes eficácia da produção, lucratividade e satisfação dos empregados.

Modelo de Análise do *Gap* da Qualidade

Na busca de auxiliar os gerentes a entenderem como a qualidade do serviço pode ser melhorada, Parasuraman et al. em 1985 e Zeithaml em 1988, em seus estudos realizam uma análise das fontes dos problemas.

Primeiro com os fenômenos relacionados aos clientes com o serviço esperado com as experiências passadas, necessidades pessoais e comunicação boca a boca, e segundo com a sequência das influências das atividades de comunicação da empresa resultando no chamado de serviço percebido e das decisões e atividades internas, denominados como serviço experimentado.

Segundo Grönroos (1985) faz um resumo que as percepções da gerência orienta as decisões sobre a qualidade do serviço em relação a expectativa dos clientes quando o serviço é entregue, complementa que a análise e planejamento da qualidade dos serviços orienta-se dentro do cinco elementos os chamados *Gaps* da Qualidade, sendo as lacunas na percepção gerencial, especificação da qualidade, entrega dos serviços, comunicações com o mercado e qualidade percebida do serviço. Em especial o *gap* final como demonstrado pela figura 1, entre o serviço esperado e o percebido. O referido modelo foi evoluído para o SERVQUAL.

Modelo da Qualidade de Grönroos-Gummesson

O modelo da qualidade de Grönroos-Gummesson fundamenta-se em dois modelos, com duas abordagens, como citado por Grönroos (1985), apoiados no modo de 4Q de Gummesson, sendo: primeiro a contribuição de todos e fontes diferentes da qualidade na empresa (apud GUMMESSON, 1987a) e o segundo o modelo de Grönroos da Qualidade percebida do serviço orientado nas dimensões da percepção da qualidade. O modelo é complementado pelas quatro fontes da qualidade, sendo: projeto, produção, entrega e relações; que resultam e impactam na qualidade percebida pelo cliente, influenciadas pela qualidade técnica (resultado dos bens e serviços) e funcional (processos interativos que envolvem comprador e vendedor).

Grönroos complementa que as fases do processo existem comparações quando tratados fabricação de produtos ou serviço, mas em relação aos serviços há o envolvimento do cliente no processo de projeto.

Trazendo para o contexto da educação a autora Castro (2015) em sua pesquisa, esclarece que a qualidade técnica, sendo a aula que o professor ministra para os alunos, e a funcional, como o professor se comporta na sala de aula, transmitindo os conhecimentos aos alunos.

O professor possui um papel fundamental na gestão das instituições de ensino, como citado Vasconcellos e Berbel (2000) descrevendo a importância do profissional de ensino com autonomia, com atuações, destrezas, conhecimentos, atitudes, valores, com relações próximas aos alunos ultrapassando as relações.

As relações administrativas, de sala de aula, em qualquer lugar, a busca da qualidade deverão ser levados em consideração valores éticos, compreensão e humildade nas tomadas de decisão na gestão dos serviços educacionais.

Método

Neste trabalho optou-se por uma abordagem de natureza quantitativa, pesquisa descritiva, com o auxílio de um levantamento tipo *Survey*, em um corte transversal. Prodonov e Freitas (2013) reafirmam as técnicas padronizadas de coleta de dados com o intuito de investigação do grupo de interesse.

A investigação neste estudo foi uma instituição de ensino superior privada localizada na região sudeste do Estado de Goiás, no interior, a população investigada são os grupos de alunos, professores e gestores do curso de Administração do CESUC. A instituição autorizou a pesquisa por meio do termo de anuência para o referido curso.

Participantes

Os participantes deste estudo foram os alunos regulares, distribuídos em ingressantes (primeiro período), meio do curso (quinto período) e concluintes (oitavo período) do curso de Administração, maiores de 18 anos e que tinham respondido todas as alternativas dos questionários, totalizando 67 indivíduos. Os discentes que não se enquadraram nestes critérios foram excluídos. Em relação aos professores foram com vínculo empregatício e que ministram aulas no curso, totalizando 19 docentes, porém foram excluídos três indivíduos, sendo que um foi avaliado como gestor, um não aderiu à pesquisa e outro não respondeu o questionário na sua totalidade. Os gestores todos aderiram à pesquisa, e o grupo era composto pela diretora geral, diretor acadêmico, coordenadora pedagógica e coordenador de curso.

Materiais

No estudo foram utilizados questionários contendo 22 variáveis adaptado aos serviços educacionais, baseado em uma ferramenta psicométrica a escala SERVQUAL, contendo cinco dimensões da qualidade sendo tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. A escala mensura as expectativas e percepções dos clientes em relação aos serviços prestados. (PARASUMARAN; ZEITHMAL; BERRY, 1985)

Os questionários foram estruturados da seguinte maneira:

- a) Introdução do questionário esclarecendo os objetivos da pesquisa, em seguida as perguntas dos dados sociodemográficos, contendo vínculo com a instituição, gênero, idade, renda e período do curso.
- b) Esclarecimento da escala Likert adota para atribuição do grau de importância para cada questão das dimensões entre 1 (discordo) a 7 (concordo plenamente).
- c) Questionários Expectativa e Percepção, distribuídos nas dimensões da tangibilidade (v1 a v5), confiabilidade (v6 a v10), presteza (v11 a v14), segurança (v15 a v19) e empatia (v20 a v22).
- d) Uma pergunta sobre o grau de importância para o indivíduo entre as cinco dimensões ordenando-as de um a cinco em ordem crescente de interesse.
- e) Obedecendo a Resolução n.º 466/2012, a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Segundo Prodanov e Freitas (2013) o questionário é um instrumento de coleta de dados, devendo a linguagem ser simples e direta, explicando sua natureza e ressaltando a importância das respostas.

As perguntas foram baseadas nas pesquisas de Parasuraman et al. (1985; 1988) com adaptação dos estudos de Lourenço e Knop (2011), Mainardes e Domingues (2011), Tomassini, Aquino e Carvalho (2008), Nogueira (2010), Andrade (2015) e Ferreira (2016).

Procedimentos de coleta

O ponto de partida se deu com o contato dos pesquisados distribuídos em discentes, docentes e gestores, onde receberam o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e o Consentimento da Participação da Pessoa como Sujeito para concordância e assinatura para a participação da pesquisa.

Com os discentes o processo ocorreu dentro da sala de aula, durando dezenove dias o período de coleta, em relação aos docentes foi dentro das salas dos professores, com duração de dezoito dias, e gestores em seus postos de trabalho com duração de seis dias.

A aplicação se deu pelo próprio pesquisador, contando com o auxílio de uma colaboradora da instituição no recolhimento dos questionários.

Análise dos Resultados

Com o objetivo de responder a pergunta de pesquisa, os critérios adotados foram análise e validações das escalas e dos dados utilizando-se de técnicas estatísticas descritivas e inferenciais.

Ao mensurar a confiabilidade dos dados extraídos dos questionários entre a diferença entre expectativa e percepção utilizou-se o cálculo do Alfa de Cronbach. Os autores Hora, Monteiro e Arica (2010) esclarecem que o alfa mede a correlação entre as respostas dos questionários avaliando as respostas dos indivíduos, verificando a correlação das médias das perguntas. O coeficiente possui variação entre 0 a 1, os valores acima de 0,9 possuem confiabilidade satisfatória, e o mínimo aceitável são valores acima de 0,70, conforme literatura.

A aplicação da análise de variância denominada ANOVA, foi em busca de avaliar as diferentes fontes de variação em um conjunto de valores, que de acordo com Marôco (2011) verifica a diferença nas médias dos grupos, e quanto estas diferenças de cada média individual estão em relação à média geral.

Esta verificação deu-se para verificação se os grupos pesquisados entre discentes, docentes e gestores são homogêneos.

Com o teste *Post-hoc* para comparações múltiplas das médias, encontraram-se divergências entre as médias entre os grupos pesquisas, o teste utilizado foi o teste de Tukey, por ser considerado o mais robusto, segundo Marôco (2011).

Para a descrição dos dados utilizou-se da análise estatística descritiva feita pelos cálculos de frequências absolutas e relativas, média e desvio-padrão. Para a análise de variância considerou-se um $p < 0,05$ para o nível de significância. Para a construção do Banco de dados e as análises utilizaram-se os softwares Excel 2010, da Microsoft e SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versão 20.0, da IBM.

Resultados e Discussão

Neste estudo foi possível analisar as diferenças dos grupos de alunos, professores e gestores em relação à qualidade dos serviços educacionais em uma instituição de ensino superior privada, no interior de Goiás na cidade de Catalão.

A análise aprofundou-se nos dados sociodemográficos elencados pelo questionário dentro de uma população de 87 indivíduos, que foram refinados dentro dos critérios de exclusão.

Para o grupo de alunos foram 67 alunos, distribuídos em 36 masculinos e 31 femininos, com maior número no meio do curso (quinto período) com 34 discentes, 16 professores sendo 10 masculinos e 6 femininos e 4 gestores dentre eles 2 masculinos e 2 femininos.

Outros trabalhos pesquisados confirmam esta distribuição do gênero masculino, dos autores Nogueira (2010), Lourenço e Knop (2011) e Andrade (2015), o que se difere foi o trabalho do autor Ferreira (2016) que o gênero identificado em sua pesquisa o numerário maior foi feminino.

Segundo Schneider (2005, p.22) em seu trabalho ele traz a diferenciação de opiniões entre os gêneros, citando Blun em 2000 “que homens e mulheres pensam, sentem e se comportam de formas diferentes.” E complementa com o estudo de Baron-Cohen em 2004 que o “cérebro masculino é propenso a entender e construir sistemas e o feminino à empatia”. Estas colocações se fazem necessário no intuito de auxiliar na gestão dos serviços, e não entrando na discussão dos gêneros, mas sim em que homens e mulheres pensam diferentes, mesmo que os resultados tendem a se igualar.

A distribuição por faixa etária para o grupo dos alunos ficou entre 19 a 29 anos com 53 alunos, para os professores 30 a 39 anos com 12 docentes, e gestores ficou com intervalo entre 30 a mais de 50 anos. Segundo dados do Censo da Educação Superior (INEP, 2013) a média dos alunos na graduação presencial está com 26 anos, moda 21 anos e matriculados tem mais de 29 anos e em relação aos docentes com idade de 34 anos. No censo não há referência de dados dos gestores.

Em relação à renda para os discentes os intervalos ficaram entre não possui renda até R\$ 3.750,00, com maior incidência de indivíduos na renda de R\$ 1.251,00 a R\$ 2.500,00 com 29 alunos, analisando os docentes uma variação entre R\$ 1.251,00 a mais de R\$ 5.001,00 com maior número de professores neste item com sete professores, e os dados dos gestores a renda R\$ 3.051,00 a mais de R\$ 5.001,00. Os destaques em relação à renda que no grupo de alunos um aluno concluinte sem remuneração, para os docentes a influência conforme censo se determina pelo número de aulas que o professor ministra, sendo considerado horista, tempo parcial ou integral em uma instituição, e para os gestores a coordenação de curso com maior renda. Em relação a esta pergunta do questionário podemos considerar uma limitação, pois não foi investigado se os indivíduos possuíam outras fontes de renda.

Para viabilizar os resultados práticos ou visão comercial são considerados importantes os dados demográficos nos questionários, segundo Tomassini, Aquino e Carvalho (2008).

No comparativo das dimensões da escala SERVQUAL o teste de confiabilidade realizado pelo Alfa de Cronbach que os dados encontrados foram para expectativa sendo 0,959 e para percepção de 0,962 para as 22 variáveis, sendo considerados altos conforme autores pesquisados Lourenço e Knop (2011), Andrade (2015) e Ferreira (2016) que valores acima de 0,9 são considerados de ótima consistência.

Para a comparação das médias das diferenças entre percepção e expectativa para o grupo de alunos os serviços educacionais foram considerados com qualidade não satisfatória nas cinco dimensões, sendo que a dimensão Confiabilidade recebeu o maior valor negativo, sendo -1,07, com intervalo de limite superior de 2,00 a limite inferior de -4,80, com desvio padrão de 1,35. Para o grupo de professores também se confirma a mesma dimensão com média de -0,51, com limite superior de 2,00 e inferior de -2,40, desvio padrão de 1,09. Segundo Lovelock e Whright (2006) a dimensão confiabilidade diferente das outras os clientes avaliam durante a entrega do resultado, e se mostra como fator mais importante na avaliação do serviço, onde os clientes avaliam depois da experiência, como medida de resultado.

O grupo gestores identifica-se a dimensão Tangibilidade atribuindo uma média de -0,80, com limite entre -0,20 a 1,60, desvio padrão de 0,59. Estudos de outros autores como Andrade (2015) e Ferreira (2016) identificam a qualidade insatisfatória também em instituições de ensino superior no interior de outro Estado, porém com outras dimensões, percebendo-se desta forma desejos diferentes dependendo da região onde estão inseridos.

Ao analisar as comparações múltiplas das médias pelo teste de Tukey os valores encontrados foram níveis de significância com valores acima do alfa, sendo de 0,068 a 0,968, comparando os grupos gestor/professor/aluno; professor/gestor/aluno; aluno/gestor/professor.

Ao aprofundar nos objetivos específicos do estudo a verificação entre as dimensões, e comparação entre os grupos com a análise de todas as dimensões, sendo Tangibilidade de 0,256 a 0,934; Confiabilidade de 0,271 a 0,963; Presteza de 0,115 a 0,993; Segurança de 0,242 a 0,992 e Empatia de 0,011 a 1,000. Portanto, os valores encontrados na dimensão Empatia entre os grupos professor/aluno e aluno/professor indicam o nível de significância, com alfa abaixo de 0,05, identificando os grupos que não são homogêneos.

Conclusão

A sobrevivência das Instituições de Ensino Superior no mercado competitivo está apoiada na qualidade dos serviços educacionais oferecidas, avaliando as percepções em relação às expectativas dos indivíduos que se relacionam ao longo do tempo. Segundo Kotler e Keller (2006) quando o serviço é prestado, somente desta maneira que a qualidade do serviço é avaliada.

Como proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) os estudos esclarecem a relação entre a instituição e o cliente, interpretando a expectativa e percepção dos serviços oferecidos, onde vários trabalhos trazem a escala SERVQUAL como instrumento de avaliação da qualidade dos serviços.

Este estudo teve como objetivo investigar o nível de satisfação de alunos, professores e gestores sobre a qualidade dos serviços educacionais oferecidos pela instituição de ensino.

Os assuntos pesquisados foram à qualidade em serviços nas bases de pesquisa reforçando a construção do referencial teórico e os descritores foram serviços, serviços educacionais e gestão dos serviços.

A aplicação se deu no Centro de Ensino Superior de Catalão (CESUC) para o curso de Administração, instituição privada no interior de Goiás.

Os resultados foram à divergência de opiniões entre os grupos pesquisados, sendo que para os alunos a dimensão confiabilidade foi classificada como primeira opção, com coeficiente de qualidade -1,07, para os professores também a mesma dimensão com coeficiente de -0,51 e gestores foi à dimensão tangibilidade -0,80 com coeficiente de qualidade, classificando como qualidade não satisfatória.

Avaliando as dimensões e as variáveis são identificados valores satisfatórios e com qualidade ideal, para os grupos de professores e gestores.

O grupo professores traz informações importantes para a gestão dos serviços, pois o docente na cadeia de serviços ele interage com o aluno prestando o serviço, e ao mesmo tempo recebe serviço da instituição de ensino. Segundo Nogueira (2010) a relação com o aluno é por muito tempo.

Os autores, Mainardes e Domingues (2011), Lourenço e Knop (2011) explicam e constataam a baixa satisfação da qualidade em seus estudos.

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 alunos. O destaque é limitação dos questionários, onde o pesquisador fica limitado às informações, do porque de uma variável receber qualidade insatisfatória. O que contribuiria com o auxílio de entrevistas esclarecendo os pontos e características pessoais como cada indivíduo enxerga a Instituição. Este estudo pretende contribuir e demonstrar que a pesquisa em serviços educacionais no contexto brasileiro está em desenvolvimento.

Referências

ANDRADE, Márcio Silva; SADOYAMA, Adriana Santos P. **Percepção da qualidade da educação de um curso superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo**

Mineiro: o emprego da escala Servqual. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão organizacional), Universidade Federal de Goiás, GO, 2015.

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

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

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

CASTRO, Márcia Helena de; SADOYAMA, Adriana Santos P.. **Percepção da qualidade na educação na perspectiva de três escolas particulares da cidade de Catalão (GO)**. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão organizacional), Universidade Federal de Goiás, GO, 2015.

CRONIN JR, J. Joseph; TAYLOR, Stevean A.. *SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality*. **The Journal of Marketing**, Chicago, v.58, n. 1, p. 125-131, Jan. 1994.

FERREIRA, João Batista; SADOYAMA, Adriana Santos P.. **Avaliação da qualidade de serviços em uma instituição privada de ensino superior privada do Alto Paranaíba (MG)**. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão organizacional), Universidade Federal de Goiás, GO, 2016.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing:** gerenciamento e serviços. Rio de Janeiro: Campus, 1995. ISBN 85-7001-947-5

HORA, Henrique R. M.; MONTEIRO, Gina T. R.; ARICA, Jose. 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.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 12ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. ISBN 978-85-7605-001-8.

LOURENÇO, Cléria D. S.; KNOP, Marcelo 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.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços:** marketing e gestão. 7ª ed. São Paulo: Saraiva, 2006. ISBN 85-02-03278-X

MAINARDES, Emerson Wagner; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. 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_arttext>. Acesso em: 15 out. 2013.

MARÔCO, João. *Análise estatística com o SPSS Statistics*. 5ª ed. Pero Pinheiro: ReportNumber, 2011. ISBN: 978-989-96763-2-9

MARTINS, Vitor W. B.; TRINDADE, Sandro R. S.; MACÊDO, Alcebíades N.; NEVES, Renato 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.; LEAL, G. S.; ROSALEM, V.; SADOYAMA, A. S. P. (2014) **Percepção da qualidade de serviços educacionais em instituição de ensino superior privada em Catalão, GO**. Recuperado em 05 maio, 2015, de <http://www.conhecer.org.br/enciclop/seminario/percepcao%20da%20qualidade.pdf>

NOGUEIRA, Tatiana Gasparotto; LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior: um estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala SERVQUAL**. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, SP, 2010.

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

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie. A.; BERRY, Leonard L. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. **The Journal of Marketing**, p. 41-50, 1985.

_____. *SERVQUAL: Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, v 64, n.01, p.12-39, Spring 1988.

OLIVEIRA, Otávio José de; FERREIRA, Eunice Cristina. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. **XXIX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**, A Engenharia de Produção e o Desenvolvimento Sustentável: Integrando Tecnologia e Gestão, Salvador, BA, Brasil, 06 a 09 de outubro de 2009. Disponível em < http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2009_tn_wic_092_627_12838.pdf>. Acessado em 07 out. 2014.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. *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.

SAÚDE, C. N. **D. Resolução, nº 466 do Conselho Nacional de Saúde, de 12 de dezembro de 2012 (BR)[Internet]**. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Diário Oficial da União. 13 2013.

SCHNEIDER, Heleno; ROSSI, Carlos Alberto. **Diferenças entre homens e mulheres no uso e percepção de valor da Internet**. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, RS, 2005. Disponível em < <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/6609/000487223.pdf?sequence=1> > Acessado em 10 mar. 2017.

VASCONCELLOS, Maura Maria Morita; BERBEL, Neusi Aparecida Navas. O professor e a ética profissional. Texto integrante da pesquisa intitulada “Avaliação da aprendizagem no ensino superior e suas implicações éticas”, adaptada para apresentação no **III Seminário de Pesquisa em Educação da Região Sul**, 2000. Disponível em < http://www.portalanpedsul.com.br/admin/uploads/2000/Educacao_e_formacao_de_professores/Comunicacao/02_06_04_1119.pdf > Acessado em: 09 fev. 2017.

VIEIRA, Kelmara M.; DALMORO, Marlon. 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.

TOMASSINI, Rodrigo; AQUINO, Rodrigo; CARVALHO, Frederico A. de. Expectativas e percepções em seqüências de serviço. **RAE-eletrônica**, v. 7, n. 2, Art. 20, jul./dez. 2008. Disponível em <<http://www.rae.com.br/electronica/index.cfm?FuseAction=Artigo&ID=5363&Secao=ARTIGOS&Volume=7&Numero=2&Ano=2008>>. Acessado em 19 out. 2013.

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, outubro/dezembro 2007.

Recebido em 19 de março de 2017

Aceito em 24 de novembro de 2017