

Avaliação da expectativa e percepção da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva de gestores, professores e estudantes de um instituto federal do estado de Minas Gerais (MG)

-----  
*Evaluation of the expectation and perception of the quality of educational services in the perspective of managers, teachers and students of a federal institute of the state of Minas Gerais (MG)*

-----  
*Expectativa de evaluación de la calidad y percepciones los servicios educativos en los gestores de perspectiva, profesores y estudiantes de A INSTITUTO FEDERAL de Minas Gerais (MG)*

Laila Lidiane da Costa Galvão<sup>1</sup>  
Adriana dos Santos Prado Sadoyama<sup>2</sup>

**Resumo:** Este trabalho busca avaliar a percepção da comunidade acadêmica sobre a qualidade dos serviços prestados por um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do estado de Minas Gerais, por meio de uma adaptação da escala SERVQUAL. Em um âmbito mais específico visa avaliar as expectativas e percepções acerca dos serviços educacionais, identificar atributos e dimensões que a instituição deve priorizar a fim de elevar a qualidade dos serviços, levando em consideração os aspectos relevantes da qualidade na percepção dos atores envolvidos, visando consolidar um diferencial competitivo dos cursos a fim de criar um posicionamento de mercado e a retenção dos alunos, combatendo a evasão escolar. O trabalho utilizará a escala SERVQUAL a fim de avaliar a percepção de qualidade da comunidade acadêmica da instituição educacional citada. Para tanto será realizada uma pesquisa de natureza descritiva na qual os dados serão coletados por meio de questionários adaptados à realidade educacional. Será utilizada para a pesquisa, uma amostra de conveniência dos gestores, professores e estudantes da Educação Profissional Técnica de Nível Médio dos *Campi* de um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do estado de Minas Gerais. Espera-se que os resultados obtidos, por meio da pesquisa, possam servir como indicador significativo para os gestores identificando áreas de melhoria necessárias para se nortear os próximos planejamentos institucionais, bem como que este estudo contribua para o desenvolvimento de um sistema de avaliação da qualidade da Educação Profissional Técnica de Nível Médio, visto que este nível de ensino ainda não é avaliado pelos órgãos competentes no Brasil.

**Palavras-chave:** Educação profissional técnica. Qualidade dos serviços. SERVQUAL.

---

**Abstract.** *This paper seeks to evaluate the perception of the academic community about the quality of services provided by a Federal Institute of Science and Technology Education in the state of Minas Gerais, through an adaptation of the SERVQUAL scale. In a more specific scope it aims to evaluate the expectations and perceptions about educational services, to identify attributes and dimensions that the institution must prioritize in order to raise the quality of services, taking into account the relevant aspects of quality in the perception of the actors involved, aiming to consolidate A competitive differential of the courses in order to create a market positioning and the retention of students, combating school dropout. The work will use the SERVQUAL scale in order to evaluate the quality perception of the academic community of the mentioned educational institution. For this, a research of a descriptive nature will be carried out in which the data will be collected through questionnaires adapted to the educational reality. A convenience sample of the managers, teachers and students of the Technical High School Education of Campuses of a Federal Institute of Education Science and Technology of the state of Minas Gerais will be used for the research. It is hoped that the results obtained through the research can serve as a significant indicator for managers identifying areas of improvement needed to guide future institutional planning, and that*

---

1 Mestranda em Gestão Organizacional pela Universidade Federal de Goiás, Professora do Ensino Básico Técnico e Tecnológico do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro.

2 Doutora em Linguística e Língua Portuguesa, Professora da Universidade Federal de Goiás/ Regional de Catalão da Faculdade de Educação.

*this study contributes to the development of a quality assessment system Of Professional Technical Education of Medium Level, since this level of education is not yet evaluated by the competent bodies in Brazil.*

**Keywords:** *Quality of services. SERVQUAL. Technical professional education.*

**Resumen.** *Este estudio tiene como objetivo evaluar la percepción de la comunidad académica acerca de la calidad de los servicios prestados por un Instituto Federal de Ciencias de la Educación y Tecnología del Estado de Minas Gerais, a través de una adaptación de SERVQUAL. En un contexto más específico es el de evaluar las expectativas y percepciones de los servicios educativos, identificar los atributos y dimensiones que la institución debe dar prioridad a fin de elevar la calidad de los servicios, teniendo en cuenta los aspectos pertinentes de la calidad en la percepción de los actores involucrados, para consolidar una ventaja competitiva de los cursos con el fin de crear un posicionamiento en el mercado y la retención de los estudiantes, la lucha contra el absentismo escolar. El trabajo utilizará el SERVQUAL para evaluar la calidad percibida de la comunidad académica de la institución educativa mencionada. Por tanto una investigación descriptiva se llevará a cabo en el que los datos serán recogidos a través de cuestionarios adaptados a la realidad educativa. Serán utilizados para la investigación, una muestra de directivos, profesores y estudiantes de Educación Secundaria Vocacional Escuela Técnica Superior de Campi de un Instituto Federal de Ciencia y Tecnología del Estado de Minas Gerais Educación. Se espera que los resultados obtenidos de la investigación, pueden servir como un indicador importante para los administradores de la identificación de áreas de mejora necesarias para guiar a los siguientes acuerdos institucionales, y que este estudio contribuirán al desarrollo de un sistema de evaluación de la calidad nivel medio de profesionales de Educación técnica, ya que este nivel aún no haya sido calificada por las autoridades competentes de Brasil.*

**Palabras clave:** *Calidad del servicio. Educación profesional técnica. SERVQUAL.*

## Introdução

Diversas organizações têm dedicado esforços no desenvolvimento de serviços de qualidade, com a intenção de assegurar um crescimento em longo prazo e, muitas vezes, de formar e manter vantagem competitiva no mercado em que atuam.

Para Téboul (1999) a qualidade do serviço é resultado da conjugação entre a realidade objetiva da prestação de serviço e o universo subjetivo do cliente. Em se tratando de qualidade em serviços educacionais, a educação de qualidade é um dos direitos sociais garantidos pelo Estado, positivado na Constituição Federal de 1988 em seu artigo 206 conforme relata Oliveira (1999). A busca por qualidade e a competitividade nos serviços públicos, está fomentada por um Estado mais liberal e principalmente pela globalização e estes aspectos serviram como parâmetro para discussões e principalmente para pesquisas que mensurassem a qualidade na educação.

O cenário atual da educação brasileira é de expansão na busca pelo ensino e aprendizagem, trazendo uma maior competitividade no que tange o mercado educacional do país. Para os institutos federais e universidade como prestadores de serviços públicos em educação profissional, é essencial ter a qualidade como premissa de suas ações, visando ao atendimento das necessidades educacionais de seus alunos e o cumprimento de sua função social.

Com isso, na busca da qualidade na prestação de serviços educacionais, é necessário que as instituições públicas que prestam este serviço promovam uma otimização no atendimento às necessidades dos alunos, convergindo para uma educação de qualidade, formando profissionais aptos a atuar em prol do desenvolvimento da sociedade tal como está intrínseco à sua missão.

O conceito de qualidade é apresentado por vários autores de formas diferenciadas, porém apresentando a mesma essência de conformidade a um determinado padrão de excelência.

A literatura acadêmica tem abordado a busca pela qualidade em serviços em diversas áreas, como marketing, gestão e recursos humanos, por exemplo. Para mensurar adequadamente aspectos da qualidade em serviços faz-se necessário conhecer suas definições. A prestação de serviços tem características que a diferem da produção de bens.

Lovelock e Wright (2003), Corrêa & Caon (2002), Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) abordam conceitos e definições acerca da qualidade da prestação dos serviços educacionais em seus diversos aspectos, como satisfação das necessidades dos clientes e a intangibilidade. Assim,

a avaliação da qualidade do serviço educacional pelo cliente, somente acontece em cada etapa do processo de serviço na qual ele entra em contato com a prestadora de serviço e após o seu término.

Existem vários modelos utilizados para mensuração da qualidade, um deles é a escala proposta pelo modelo SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). Os resultados obtidos com a aplicação do modelo auxiliam as organizações a identificarem seus pontos fortes e fracos, contribuindo para a elaboração e adoção de estratégias em busca de uma melhoria contínua da qualidade.

### **Serviços: Conceituação**

O setor de serviços tem se tornado nos últimos anos segundo Tureta, Rosa e Oliveira (2007), o segmento econômico de maior relevância em vários países. Segundo Corrêa & Caon (2002), os serviços se caracterizam por serem intangíveis, serem produzidos e consumidos simultaneamente e terem o cliente como o elemento que dispara o processo de prestação de serviço. Outro aspecto apontado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) é a variabilidade dos processos de serviços, devido principalmente à sua interação com o cliente. Com o intuito de esclarecer sobre o conceito de serviços, Kotler (1998) conceitua serviço como sendo qualquer ato ou desempenho oferecido de uma parte para outra, contudo de natureza intangível, sendo que sua produção pode ou não estar relacionada a algum produto tangível. Lobo *et al.* (2008) explanam que serviços podem ser definidos como quaisquer ações realizadas por uma instituição a fim de atender as demandas apresentadas pelos indivíduos de uma comunidade. Na concepção de Kotler, Hayes e Bloom (2002) o que difere os serviços dos produtos são as características qualificadas como: intangibilidade, indivisibilidade, variabilidade e perecibilidade. Kotler (2011) ainda define que serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra, e que seja essencialmente intangível, e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico.

### **Qualidade**

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

De acordo com Novaes, Lasso e Mainardes (2015) existem quatro definições de qualidade, sendo elas: qualidade como excelência, que se refere à filosofia de ser sempre o melhor, superior aos demais; qualidade como valor, que se refere à relação preço x benefício e a valorização de um produto ou serviço; qualidade como conformação de especificações, que enfatiza a padronização de produtos evitando perdas, a harmonia dos produtos em comparação às especificações do projeto; e, por fim, qualidade como atendimento, que se trata do produto ou serviço que atende a condições do consumidor, características de produtos e serviços que superam as expectativas e a garantem a satisfação do consumidor da melhor maneira possível.

### **Qualidade em serviços**

A qualidade em serviços está vinculada à expectativa e à satisfação dos clientes, por isso é importante compreender como os clientes avaliam a qualidade de serviço, entendendo a qualidade dos serviços prestados por meio das percepções e expectativas dos consumidores.

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

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

Gianesi e Corrêa (2000) defendem a hipótese de que o cliente se fundamenta em suas expectativas para avaliar a qualidade de um serviço, com o pensamento de que o fornecedor do serviço precisa atender suas expectativas e não suas necessidades, haja vista que, estas podem ser mais ou menos exigentes do que as expectativas.

### **Qualidade na educação**

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

Quando se fala em qualidade em educação tem-se um assunto muito complexo e sujeito a diversas interpretações, entretanto, destaca-se que a qualidade é fundamental em todos os aspectos e setores educacionais. Assim, importa compreender e entender o conceito de qualidade para então, saber como medi-la, haja vista que este é um processo de grande importância para as decisões de melhoria contínua nas instituições educacionais.

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

Dourado (2007) complementa que para que haja qualidade educacional devem ser considerados ainda fatores como o sistema financeiro, administrativo, pedagógico, juízos de valor, propriedades que explicitam a natureza do trabalho educacional, além da visão dos agentes e da comunidade sobre a função e as finalidades da instituição e do trabalho nela desenvolvido.

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

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

Assim, uma instituição se destaca e desenvolve uma vantagem competitiva, quando ao desempenhar uma boa gestão da qualidade, juntam-se às suas ações os conceitos de expectativa e percepção dos clientes, referente aos diversos aspectos existentes na prestação de serviços.

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

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

Na Constituição de 1988, a educação, direito de todos e dever do Estado, continua sendo responsabilidade da família. O ensino é livre à iniciativa privada desde que sejam atendidas as condições

determinadas. Também o ensino religioso é mantido como disciplina obrigatória e de matrícula facultativa. Os recursos públicos poderão ser destinados a determinado modo de iniciativa privada.

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

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

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

Em uma instituição de ensino que presta serviços educacionais, todos, funcionários, educadores e gestores são “servidores” e até mesmo líderes, na definição de mostrar liderança: servir, orientar e ajudar os alunos a atingir seus objetivos pessoais, ensinando e aprendendo por meio da troca de conhecimentos.

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

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

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

### **Modelo Gap e Instrumento Servqual**

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

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

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

Na avaliação da qualidade em serviços, são empregados diversos instrumentos, entretanto a escala SERVQUAL é hoje em dia a mais usada devido a sua versatilidade e adaptação para muitos segmentos, e também por já ter sido aplicada várias vezes, inclusive no Brasil, para medir a qualidade nos serviços prestados em vários segmentos.

Segundo Parasuramam, Zeithaml e Berry (1985) o Gap, ou seja, a diferença entre a expectativa e a percepção do desempenho, além de mensurar a satisfação do cliente, também é a medida da qualidade de um serviço em relação a determinada dimensão específica.

Tal procedimento explicado por Grohmann *et al.* (2012) tem como base cinco dimensões: Confiabilidade que é a aptidão para desempenhar o serviço prometido de maneira confiável e precisa, incluindo a consistência de desempenho; presteza que é o desejo e a prontidão com que os empregados desempenham os serviços, abrangendo rapidez, de modo a ajudar o cliente; segurança que é a habilidade em transmitir confiança e segurança, com cortesia e conhecimento, levando em consideração a ausência de perigos, riscos ou dúvidas; empatia que envolve cuidados e atenção individualizada aos clientes; e por fim, os aspectos intangíveis que tratam da inclusão e demonstração de evidências físicas ao serviço, como instalações, aparência pessoal, ferramentas e equipamentos utilizados no serviço, dentre outros.

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

A escala considera a qualidade esperada, ou seja, a expectativa do cliente e a qualidade experimentada que se trata da percepção, baseada no princípio da desconfirmação das expectativas, pelo o qual os consumidores comparam o que esperam e acreditam que o fornecedor deve atender suas percepções acerca do desempenho real na prestação de serviços.

Assim, a satisfação do cliente é a diferença entre expectativa e desempenho, ou seja, se a expectativa do cliente for maior do que o desempenho da qualidade, sua percepção será menor e a qualidade não será satisfatória. Quando a expectativa do cliente for igual à sua percepção sobre o desempenho da qualidade, esta será satisfatória, e finalmente, quando a percepção do cliente, for maior do que sua expectativa sobre o desempenho da qualidade, a qualidade nos serviços se aproxima do ideal.

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

## Método

Para a realização desta pesquisa primeiramente foi realizada a exploração da literatura sobre serviços, qualidade, qualidade em serviços, qualidade na educação, alguns modelos de qualidade, o modelo SERVQUAL para mensurar a qualidade, e as metodologias de pesquisa.

Pode-se afirmar que este trabalho é uma pesquisa aplicada. De acordo com Leffeld e Barros (2000, p.78) “a pesquisa aplicada tem como motivação a necessidade de produzir conhecimento para aplicação de seus resultados, com o objetivo de contribuir para fins práticos, visando à solução mais imediata do problema encontrado na realidade”. Appolinário (2004, p.152) salienta que pesquisas aplicadas têm o objetivo de “resolver problemas ou necessidades concretas e imediatas”. Segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 34), esse tipo de estudo tem como finalidade “gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos”.

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

A pesquisa proposta enquadra-se em uma abordagem quantitativa. A pesquisa quantitativa permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente. Téboul (1999) explica que a pesquisa quantitativa busca a validação das hipóteses mediante a utilização de dados estruturados, estatísticos, com análise de um grande número de casos representativos, recomendando um curso final da ação.

## Participantes

A população alvo deste trabalho é composta por todos os alunos dos cursos técnicos, professores e gestores dos *Campi* pesquisados do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia alvo da pesquisa. A pesquisa será realizada com uma amostra de conveniência sendo que poderão participar todos os que se interessarem em voluntariar-se a responder os questionários no dia e horário em que forem ser disponibilizados e atenderem aos critérios de inclusão. Será oportunizada a aplicação dos questionários em um dia por *Campi* do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia pesquisado, sendo que serão coletados dados em dois *Campi* a fim de obter um parâmetro mais fidedigno de toda a instituição.

Serão incluídas na pesquisa somente pessoas vinculadas aos *Campi* do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia alvo da pesquisa que cumpram os seguintes critérios: os discentes de cursos técnicos com idade superior a 18 anos, devidamente matriculados nos respectivos cursos técnicos dos *Campi* do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia pesquisado. Relacionado ao corpo docente, serão incluídos os professores efetivos e que não exercem cargos de gestão e se interessarem em responder à pesquisa. No que tange aos gestores, farão parte aqueles que exercem o cargo de administração relacionado ao ensino, como por exemplo: Coordenadores de Curso, Coordenadores de Estágio, Pesquisa, Extensão, Diretor Geral e Reitor e recebem função gratificada como adicional em sua remuneração.

Referente aos critérios de exclusão, tanto alunos, quanto docentes e gestores que estiverem em situação de licença médica, licença maternidade, ou afastados por qualquer motivo justificado não poderão participar da pesquisa, assim como, todos que porventura tiverem idade inferior a 18 anos.

## Materiais

Foi utilizado para esta pesquisa o modelo original de escala proposto por Parasuramam, Zeithaml e Berry (1985), para mensuração da qualidade em serviços. Adaptado para os serviços educacionais dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, é composto de cinco dimensões sendo: confiabilidade, presteza, segurança, empatia e intangibilidade. Esta adaptação foi utilizada por Andrade (2015) para avaliação de qualidade em um curso superior de um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia.

As cinco dimensões da qualidade em serviços e suas variáveis serão representadas da seguinte maneira, tal como nos questionários da escala SERVQUAL adaptada à educação: Tangibilidade: As questões 01, 02, 03 e 04; Confiabilidade: As questões 05, 06, 07 e 08; Presteza: As questões 09, 10, 11 e 12; Segurança: As questões 13, 14, 15 e 16; Empatia: As questões 17, 18, 19, 21 e 22.

Com base nestas questões que abordam todas as variáveis do modelo SERVQUAL apresentadas acima foram elaborados os questionários, utilizando uma escala do tipo Likert, con-

tendo 22 itens, associados ao modelo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) para o questionário de expectativas, e, em sequência, para o de percepção. A escala Likert é do tipo bipolar no qual o cliente fornece o grau de concordância ou discordância em uma numeração que varia de 07, quando o cliente concorda totalmente com a afirmação, a 01, que representa sua discordância total em relação à afirmação.

### Procedimentos de Coleta

A coleta de dados ocorrerá através de questionários estruturados, específicos para os discentes, docentes, e gestores. Sendo que discentes responderão ao questionário “alunos” e docentes e gestores responderão ao questionário “servidores”. Em um primeiro momento, será aplicado o questionário sobre a expectativa, e, em seguida, será aplicado o questionário sobre a percepção. Todos os respondentes responderão aos dois questionários para que possa ser comparada a expectativa com a percepção. Marconi e Lakatos (1996) dizem que, o questionário estruturado é composto por uma série ordenada de perguntas, respondidas por escrito sem a presença do pesquisador.

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

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

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

A Plataforma Brasil é uma base nacional e unificada de registros de pesquisas envolvendo seres humanos para todo o sistema CEP e para Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP). Ela permite que as pesquisas sejam acompanhadas em seus diferentes estágios - desde sua submissão até a aprovação final pelo CEP e pela CONEP, quando necessário – possibilitando inclusive o acompanhamento da fase de campo, o envio de relatórios parciais e dos relatórios finais das pesquisas. O sistema permite, ainda, a apresentação de documentos também em meio digital, propiciando à sociedade o acesso aos dados públicos de todas as pesquisas aprovadas. Através da Internet, é possível a todos os envolvidos o acesso às informações em conjunto, por meio de um ambiente compartilhado, diminuindo de forma significativa o tempo de trâmite dos projetos em todo o sistema CEP/CONEP.

Os respondentes do questionário atestarão ciência a um termo consentindo a participação na pesquisa, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), sendo que somente serão aceitos respondentes com idade superior a 18 anos conforme critérios de inclusão e exclusão.

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

Será realizado um agendamento junto aos *Campi* para a aplicação do questionário, e o início da coleta dos dados. Após essa coleta, os dados serão submetidos à tabulação no recurso computacional *Microsoft Excel* e no *software* de análise estatística *SPSS-20*, para que seja possível realizar o tratamento dos dados. Com essas etapas concluídas, serão realizadas

as elaborações dos textos finais contendo o referencial teórico, os aspectos metodológicos, os resultados, as discussões e as conclusões.

Foi escolhido o *survey* que de acordo com Babbie (1999) para a coleta de informações é baseado no questionamento direto dos pesquisados sobre seu comportamento, conhecimentos, motivações, atitudes, preferências, intenções. O procedimento escolhido será aplicado em um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Estado de Minas Gerais. Segundo Fonseca (2002, p.33) “o *survey* é a obtenção de dados ou informações sobre as características, ou opiniões de grupos de pessoas, indicados como representantes de uma população-alvo, utilizando um questionário como instrumento de pesquisa”.

A plataforma escolhida para a aplicação e administração dos questionários foi a ferramenta gratuita e online *Google Docs*. Diferentemente da forma tradicional de questionário, na elaboração do questionário em um plataforma online, as perguntas do questionário são inseridas diretamente em um página na internet, utilizando alguma ferramenta. Na ferramenta *Google Docs*, os formulários ficam disponíveis online já que o formulário de cada respondente está sendo salvo em um servidor virtual da *Google*.

Segundo Da Silva, Da Silva Lós e Da Silva Lós (2011) a maior consequência da utilização deste tipo de ferramenta é a dispensação da impressão do questionário ou realização de cópias, isto é, fica dispensada a utilização de papel na aplicação do questionário, visto que o formulário é acessado e respondido através da internet.

### **Análise dos Resultados**

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

A partir desse pressuposto, com o intuito de buscar respostas e evitar erros nas análises e conclusões, serão calculadas as médias das respostas e dimensões da escala, verificando a diferença entre as médias da Expectativa e da Percepção, onde será observado o contraste dos pares de médias.

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

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

A análise dos dados será feita utilizando a ferramenta computacional *Microsoft Excel* e pelo o *software* estatístico *SPSS – 20*, *software* utilizado tradicionalmente nas ciências sociais e humanas e sendo considerado de fácil manuseio.

### **Resultados e Discussão**

Com base no levantamento bibliográfico realizado, pode-se observar que no que se refere a qualidade dos serviços educacionais, a educação de qualidade é um direito social assegurado pelo Estado, garantido na Constituição Federal de 1988 em seu artigo 206 conforme relata

Oliveira (1999). A busca por qualidade e a competitividade nos serviços públicos está mais nítida devido ao modelo de um Estado mais liberal e também pela globalização.

As instituições que oferecem o serviço educacional devem estar atentas à conceituação de serviço, que seria segundo Kotler (1998) qualquer ato ou função oferecido de uma parte para outra, contudo de natureza intangível, sendo que sua produção pode ou não estar relacionada a algum produto tangível.

Tendo em vista uma educação de qualidade, elementos que podem ser utilizados para a avaliação deste tipo de serviço são: confiabilidade; cortesia; comunicação; capacidade para entender as necessidades dos estudantes; fácil utilização dos serviços; credibilidade; competência da equipe; segurança; rapidez nas respostas; aspectos visíveis.

Para proporcionar uma educação de qualidade, Moraes (2013) explica que é necessário conhecer os vários indivíduos envolvidos nesse processo e suas regiões, bem como estar a par de suas necessidades particulares, o que contribui com a formulação e implementação das ações referentes à qualidade na educação.

No caso específico deste estudo observa-se que para avaliar a qualidade em serviços, diversos instrumentos podem ser empregados. No entanto, a escala SERVQUAL é utilizada devido a sua versatilidade e adaptação para vários segmentos, e também por já ter sido aplicada várias vezes, inclusive no Brasil, para medir a qualidade nos serviços prestados em vários segmentos.

Pode-se concluir, portanto, que a satisfação do cliente medida pela escala SERVQUAL compreende a diferença entre expectativa e desempenho, de modo que se a expectativa do cliente for maior do que o desempenho da qualidade, sua percepção será menor e a qualidade não será satisfatória. Quando a expectativa do cliente for igual à sua percepção sobre o desempenho da qualidade, esta será satisfatória, e finalmente, quando a percepção do cliente, for maior do que sua expectativa sobre o desempenho da qualidade, a qualidade nos serviços se aproxima do ideal.

## Conclusão

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

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

Assim, compreender desejos e necessidades de clientes alvos, além de facilitar no planejamento estratégico, auxilia na melhoria da qualidade como um todo. Proporciona maior benefício aos seus clientes (discentes), podendo elevar a qualidade no ensino, melhorias na formação profissional, que automaticamente resulta em maior empregabilidade, impactando positivamente na sociedade onde estas instituições estão inseridas, fazendo seu papel social.

Proporcionar qualidade é melhorar o dia a dia das pessoas envolvidas, e em um ambiente educacional, esta melhoria é percebida momentaneamente na sociedade. Não basta melhorar aspectos educacionais e pedagógicos, a melhoria tem que ser em sua totalidade e contínua.

## Referências

ALMEIDA FILHO, Naomar de; ROUQUAYROL, Maria Zélia. **Introdução à epidemiologia**. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Guanabara Kongan, 2006.

ANDRADE, Márcio Silva. **Percepção da qualidade da educação de um curso superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: o emprego da escala SERVQUAL**. 2015. 132 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Organizacional)- Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2015.

APPOLINÁRIO, Fábio. **Dicionário de metodologia científica: um guia para a produção do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2004.

BABBIE, Earl. **Métodos de Pesquisas de Survey**. 1999. Belo Horizonte: Editora UFMG.

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

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

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

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

CORRÊA, Henrique L. CAON, Mauro. **Gestão de Serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.

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

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

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

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

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

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

FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: Uec, 2002.

GERHARDT, Tatiana Engel et al. **Métodos de pesquisa**. [Organizado por] Tatiana Engel Gerhardt e Denise Tolfo Silveira; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil–UAB/UFRGS e pelo Curso

de Graduação Tecnológica–Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIANESI, Irineu GN; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Editora Atlas SA, 2000.

GROHMANN, Márcia Zampieri *et al.* Comportamento ecologicamente consciente do consumidor: adaptação da escala ECCB para o contexto brasileiro. **Revista de Gestão Social e Ambiental**, v. 6, n. 1, p. 102-116, 2012.

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

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

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

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

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

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

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

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

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TROCCOLI, Irene Raguenet et al. Comportamento do consumidor: Um estudo bibliométrico nos Enanpads 2007-09. **Revista Organizações em Contexto-online**, v. 7, n. 14, p. 165-189, 2011.

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