



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR  
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS  
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**CAROLINE ASSIS DA SILVA**

**QUALIDADE QUE SE ESPERA NO ENSINO: DESVENDANDO AS  
PERCEPÇÕES NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DO IFPB CAMPUS  
JOAO PESSOA**

**João Pessoa**

**2020**

CAROLINE ASSIS DA SILVA

**QUALIDADE QUE SE ESPERA NO ENSINO: DESVENDANDO AS  
PERCEPÇÕES NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DO IFPB CAMPUS  
JOAO PESSOA**



**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**  
apresentado ao Instituto Federal de Educação,  
Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso  
Superior de Bacharelado em Administração,  
como requisito institucional para a obtenção do  
Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

**Orientador(a):** Tatyana Karla Oliveira Régis

**JOÃO PESSOA**

**2020**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP  
Biblioteca Nilo Peçanha –IFPB, *Campus* João Pessoa

S586q Silva, Caroline Assis da.  
Qualidade que se espera no ensino : desvendando as percepções no curso de Administração do IFPB *campus* João Pessoa / Caroline Assis da Silva. – 2020.  
67 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal da Paraíba – IFPB / Unidade Acadêmica de Gestão - UAG.  
Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Tatyana Karla Oliveira Régis.

1. Ensino superior. 2. Administração – Bacharelado – IFPB. 3. Serviço educacional - Qualidade. 4. Método Servqual. I. Título.

CDU 005.6:378



PARECER 13/2020 - CCSBA/UA5/UA/DDE/DG/JP/REITORIA/IFPB

Em 4 de dezembro de 2020.

**Caroline Assis da Silva**

**O método Servqual como instrumento de mensuração da qualidade no curso de bacharelado de administração do IFPB – João Pessoa**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** apresentado em **03 de dezembro de 2020** ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

**Resultado: APROVADO**

João Pessoa, 03 de dezembro de 2020.

**BANCA EXAMINADORA:**

*(assinaturas eletrônicas via SUAP)*

**Tatyana Karla Oliveira Regis (IFPB)**

Orientador(a)

**Cibele de Albuquerque Tomé (IFPB)**

Examinador(a) interno(a)

**Marcio Carvalho da Silva (IFPB)**

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- Tatyana Karla Oliveira Regis, PROF ENS BAS TEC TECNOLOGICO-SUBSTITUTO, em 09/12/2020 11:27:01.
- Cibele de Albuquerque Tome, COORDENADOR DE CURSO - FUC1 - CCSBA-JP, em 07/12/2020 21:04:16.
- Marcio Carvalho da Silva, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 04/12/2020 13:33:23.
- Ceres Grehs Beck, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 04/12/2020 09:02:25.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 04/12/2020. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 141871

Código de Autenticação: 6c11285203



**NOSSA MISSÃO:** Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

**VALORES E PRINCÍPIOS:** Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

## **DEDICATÓRIA**

*Dedico este trabalho a todos que foram fontes de inspiração, companheirismo e que viabilizaram a sua realização. Em especial a minha mãe.*

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar agradeço a Deus por mais uma conquista e por todas as oportunidades que me foram oferecidas.

Agradeço de forma especial a professora Tatyana Karla Oliveira Régis pela dedicação, carinho, disponibilidade e paciência durante toda a orientação deste trabalho, além de todo o conhecimento compartilhado nesse período.

Não posso deixar de agradecer, aqueles que foram minha principal motivação nos dias de desânimo, que me apoiaram para que eu nunca desistisse e me aconselharam da melhor forma possível. Aos meus pais, Sônia e Marcos.

A todos que de alguma forma contribuíram para o desenvolvimento e concretização deste sonho, fica registrado aqui o meu muito obrigada!

“O caminho para o desenvolvimento social e econômico – seja de um país ou de uma organização – passa necessariamente pela administração.” (Idalberto Chiavenato)



## RESUMO

Nos últimos anos é visível o crescimento da busca da sociedade por aperfeiçoamento técnico e especializado nos serviços de educação superior, uma vez que o mercado de trabalho está mais exigente, dessa forma a procura por melhorar a qualidade do ensino nas universidades se tornou um fator indispensável. Este trabalho teve como objetivo avaliar a satisfação dos alunos do curso de bacharelado em Administração oferecido pelo IFPB, campus João Pessoa. Para tanto foi aplicado o Método Servqual, o qual consiste em uma abordagem quantitativa da qualidade, tem caráter exploratório e descritivo. O Servqual foi realizado em 91 alunos e 5 professores do instituto, obtendo-se como principais resultados os valores de tangibilidade com -0,44; Confiabilidade com -0,38; Responsividade com -0,33; Segurança com -0,53 e Empatia com -0,36, a qual demonstraram que alunos não estão satisfeitos com o atendimento oferecido apresentando grau de qualidade abaixo do mínimo aceitável.

**Palavras-Chaves:** Servqual, Qualidade nos Serviços, ensino superior.

## RESUME

In recent years, the growth of society's search for technical and specialized improvement in higher education services is visible, since the job market is more demanding, so the search for improving the quality of teaching in universities has become an indispensable factor. This work aimed to evaluate the satisfaction of students in the Bachelor of Business Administration course offered by IFPB, João Pessoa campus. For that, the Servqual Method was applied, which consists of a quantitative approach to quality, has an exploratory and descriptive character. Servqual was carried out on 91 students and 5 professors from the institute, obtaining as main results the tangibility values with -0.44; Reliability with -0.38; Responsiveness with -0.33; Security with -0.53 and Empathy with -0.36, which demonstrated that students are not included with the service given a level of quality below the acceptable minimum

**Keywords:** Servqual, Quality in services, higher education.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Estruturação da pesquisa.....	16
Figura 2: Classificação dos processos de Serviços.....	24
Figura 3: Qualidade percebida pelo cliente.....	26
Figura 4: Qualidade dos Serviços.....	32
Figura 5: Escala de resultado.....	33
Figura 6: Fases da pesquisa.....	38

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Redimensionamento das dimensões.....	30
Quadro 2: Pesquisas do modelo Servqual.....	34
Quadro 3: Soluções propostas.....	55

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Matrículas no ensino superior.....	28
Gráfico 2: Período acadêmico dos respondentes.....	41
Gráfico 3: Turno dos respondentes.....	42
Gráfico 4: Gênero dos respondentes.....	42
Gráfico 5: Faixa etária dos respondentes.....	43
Gráfico 6: Faixa de renda por respondente.....	43
Gráfico 7: Nível de importância das dimensões do método Servqual.....	46
Gráfico 8: Comparação entre Qualidade percebida e expectativa.....	54
Gráfico 9: Resultados da Qualidade.....	54

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Escore Z.....	37
Tabela 2: Amostragem.....	37
Tabela 3: Qualidade do serviço através do método Servqual.....	44
Tabela 4: Qualidade da Dimensão Tangibilidade.....	47

Tabela 5: Qualidade da Dimensão Confiabilidade .....	48
Tabela 6: Qualidade da Dimensão Responsividade .....	50
Tabela 7: Qualidade da Dimensão Segurança .....	51
Tabela 8: Qualidade da Dimensão Empatia .....	52

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas

IFPB: Instituto Federal de Educação e Tecnologia da Paraíba

INEP: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

ISO: *International Organization for Standardization*

MEC: Ministério da Educação e do Desporto

SGQ: Sistema de Gestão da Qualidade

UAG: Unidade Acadêmica de Gestão

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>13</b>
1.1	JUSTIFICATIVA	13
1.2	DEFINIÇÃO DO TEMA E DO PROBLEMA DE PESQUISA	14
1.3	OBJETIVOS	15
1.2.1	Objetivo geral	15
1.2.2	Objetivos específicos	16
1.4	ESTRUTURA DO TRABALHO	16
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	<b>18</b>
2.1	GESTÃO DA QUALIDADE	18
2.2	PROCESSO DE SERVIÇOS	20
2.3	QUALIDADE NOS SERVIÇOS	25
2.4	A QUALIDADE NOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR	27
2.5	MÉTODO SERVQUAL	29
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>36</b>
3.1	AMBIENTE DE PESQUISA	39
<b>4</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>41</b>
4.1	PERFIL SOCIOECONÔMICO	41
4.2	MÉTODO SERVQUAL	44
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>56</b>
	REFERÊNCIAS	59
	APÊNDICE A	62

## 1 INTRODUÇÃO

Este capítulo em questão tem por finalidade abordar a definição do tema, a problemática de pesquisa, os objetivos, a justificativa e a estrutura do trabalho.

### 1.1 JUSTIFICATIVA

A qualidade do ensino está intrinsecamente ligada ao desenvolvimento de um país, de modo a formar cidadãos capazes e conscientes de seus direitos e deveres; de apresentar futuramente notáveis profissionais como cientistas, médicos, engenheiros, professores, gestores e técnicos em tecnologias e nos mais diversos segmentos que contribuem para o crescimento e evolução do país.

O modo que as universidades capacitam seus alunos impactam diretamente nas futuras gerações e no potencial dos alunos. Nos cursos superiores de Administração, foco deste trabalho, os gestores terão controle sobre os recursos públicos e privados, em questões como geração de emprego e a movimentação do mercado econômico, impactando em toda sociedade.

De acordo Vieira (2008) o sucesso das organizações está vinculado a preparação dos líderes das organizações para as transformações sociais, culturais e econômicas.

A preocupação com a qualidade do ensino recebeu destaque nos últimos anos devido ao aumento sobre a procura dos cursos superiores, um fator que complementa a justificativa deste trabalho. Os números de ingressos em cursos de graduação, tem crescido substancialmente nos últimos anos, aumentando sua participação no total de ingressantes e a graduação na modalidade bacharelado possui a maior parcela de interesse, contendo 61% dos novos estudantes em 2017 de acordo com o INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira).

O site guia da carreira (2018) em conjunto com consultas especializadas realizou uma pesquisa sobre os cursos de graduação superior com mais interesses e de melhores oportunidades de emprego, o curso de Administração, foco de estudo deste trabalho, recebeu o segundo lugar com 801.936 alunos matriculados, a revista ainda afirma “O resultado reflete bastante o cenário brasileiro atual: desaceleração econômica, necessidade de aumentar a produtividade e reduzir custos.”

Portanto o resultado desta pesquisa contribuirá para a análise da qualidade do ensino no curso de bacharelado em Administração do IFPB, a fim de utilizar as informações para a melhoria contínua do ensino. Se possível, o método escolhido para avaliação do nível de satisfação dos alunos poderá ser institucionalizado como uma ferramenta de gestão para avaliar a qualidade do ensino periodicamente, de forma a estar continuamente melhorando os processos e aumentando a qualidade percebida pelos clientes. O referido método poderá ainda ser adotado por outros cursos da instituição.

Quanto a contribuição teórica, esta pesquisa pretende aprofundar o tema já difundido, que apesar de robusto ainda se tem muito a explorar, além de incentivar novos estudos sobre a qualidade do serviço.

## 1.2 DEFINIÇÃO DO TEMA E DO PROBLEMA DE PESQUISA

Com o aumento da concorrência, exigências dos consumidores e da diversidade de novas organizações no mercado, a qualidade dos produtos e serviços prestados se tornou primordial em todos os segmentos, e as empresas estão cada vez mais exigindo profissionais instruídos, treinados e capacitados em suas funções permitindo um crescimento da importância da qualidade nos serviços educacionais, em específico, o de nível superior.

A qualidade está sempre associado a necessidades dos clientes e a percepção do mesmo, como uma necessidade das organizações para manter-se no mercado e conquistar seu público alvo e para conquistar o mercado e se manter competitivo é necessário acatar as exigências do consumidores, fazendo-os clientes fiéis, gerando novos pedidos, boa reputação e faturamento. (CARPINETTI, 2011)

Para atingir tais exigências é essencial que qualidade seja mensurada no momento de obtenção do serviço, identificando a percepção dos clientes em relação ao serviço prestado.

De acordo com Melo et. al (2001) o ensino superior também é amplamente conhecido como uma indústria de serviço, a qual deve dedicar-se para conhecer as expectativas dos clientes, ou seja, seus estudantes. Oliveira e Ferreira (2008) corrobora, afirmando que as instituições de ensino também estão em busca da qualidade dos seus serviços para satisfazer a expectativas dos seus alunos.



Para avaliar a qualidade das instituições de forma clara e precisa são necessários meios adequados e atualmente existem dois tipos de avaliação da Qualidade: o interno e externo. A avaliação externa das instituições de ensino superior existente no Brasil é estabelecida pelo MEC (Ministério da Educação e do Desporto) e avaliação interna, por ser estabelecido pela própria instituição, a qual escolhe ou estabelece a metodologia que utilizará.

De acordo com Pascal (2019), existem variados métodos práticos para medir e analisar a qualidade do serviço, entre eles, estão:

- **Compra mistério/ Cliente oculto:** Usadas popularmente em lojas de varejo, hotéis e restaurantes. Consiste na contratação de um “cliente” disfarçado que usufrui do serviço e avalia com base em vários critérios pré-definidos.
- **Classificação de serviço de Postagem:** Prática de solicitar aos clientes a classificação da satisfação em relação ao serviço, imediatamente após a realização do mesmo. Sua utilização mais comum é realizada em suportes por telefone, em uma escala numérica, outra forma comum de apresentação são as janelas de live chat.
- **Monitoramento de redes sociais:** O uso das redes sociais como “ouvidoria” do serviço oferecido.
- **Método Servqual:** Método utilizado para medir a qualidade do serviço, consta com um questionário de comparação entre a expectativa e o serviço entregue.

Diante do contexto apresentado, a pergunta que norteia esta pesquisa é: Qual é o nível de satisfação dos alunos do curso de bacharelado em Administração com relação aos serviços oferecidos pelo Instituto Federal de Educação e Tecnologia da Paraíba (IFPB) no campus João Pessoa?

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.2.1 Objetivo geral

Avaliar a satisfação dos alunos do curso de bacharelado em Administração oferecido pelo IFPB, campus João Pessoa.

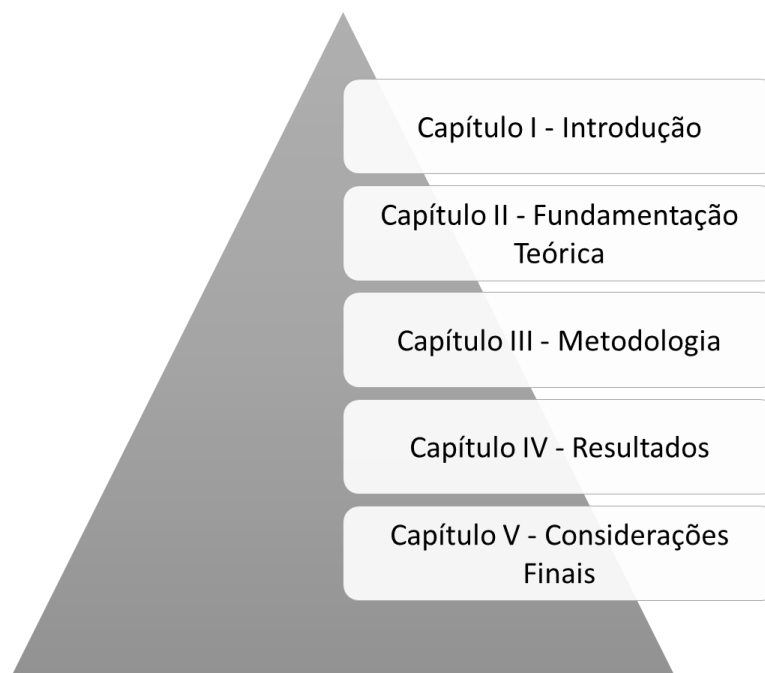
### 1.2.2 Objetivos específicos

- Ressaltar a importância da avaliação do nível de qualidade nos serviços, especificamente nos serviços de educação.
- Analisar as expectativas e percepções dos alunos sobre os serviços oferecidos pelo IFPB, obtendo o nível de satisfação.
- Identificar aspectos com baixo nível de qualidade e propor ações que permitam aperfeiçoar os processos e conseqüentemente aumentar a satisfação dos alunos.

## 1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho está estruturado em seis capítulos, conforme ilustrado na Figura 1 a seguir.

Figura 1: Estruturação da pesquisa.



Fonte: Desenvolvida pela autora (2020)

O primeiro capítulo, já apresentado, contém a introdução sobre o tema, a questão problema da pesquisa e a justificativa para a abordagem do estudo, assim como o objetivo geral e específicos.

O segundo capítulo apresenta a fundamentação teórica, uma revisão bibliográfica dos conceitos mais importantes para o entendimento da problemática da pesquisa. Temas como a definição de qualidade, gestão da qualidade, processos de serviços e qualidade nos serviços são apresentados brevemente. O método SERVQUAL, tema principal, é exibido de forma mais detalhada.

A Metodologia são apontados no terceiro capítulo, relatando a natureza, classificação, população, amostra, instrumentos de dados e a forma que os dados foram tratados estatisticamente.

O quarto capítulo são os resultados obtidos durante o trabalho, buscando uma análise criteriosa dos dados da pesquisa e relacionando-os com o segundo capítulo, o referencial teórico.

Por fim, o quinto capítulo expõe a conclusão, os resultados finais encontrados durante todo o decorrer do trabalho, as limitações desenvolvidas e propostas para solucionar os problemas identificados.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para a execução deste trabalho foram realizadas pesquisas junto de autores de informação com méritos reconhecidos no mesmo, sobre os temas da Gestão da Qualidade, processos de Serviços, Qualidade nos serviços, a Qualidade nos Serviços educacionais e o método Servqual, a quais são explorados nesse capítulo.

### 2.1 GESTÃO DA QUALIDADE

Percebe-se, atualmente, uma grande iniciativa das empresas em busca da qualidade de seus produtos, serviços e processos, porém não mais como uma estratégia de diferenciação, e sim como um pré-requisito para sua existência. Entretanto a qualidade não é recente, nos meados de 2150 a.C. no primeiro código de leis escritas, o Hamurabi, já se identificava preocupações com a qualidade e a resistência das habitações produzidas. Com o decorrer dos anos, os conceitos e ferramentas voltadas a qualidade evoluíram e aperfeiçoaram. (OLIVEIRA, 2004)

O termo Qualidade é amplamente difundido e conhecido na sociedade, e por esse motivo, continua sendo um termo difícil de definir com diferentes significados e percepções. A dificuldade de traçar um conceito claro e bem definido é uma das poucas características que os autores concordam mutuamente.

O conceito mais simplificado e genérico da Qualidade, encontrado nos dicionários é definido como “propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas capaz de distingui-las das outras e de lhe determinar a natureza”. (FERREIRA, 1986 p. 1165) Portanto, a Qualidade seria uma característica visível e identificado diretamente nas pessoas, bens físicos ou serviços.

Para Gronroos (1993) a Qualidade é percebida no nível de diferença entre a expectativa do cliente e a experiência do produto ou serviço; e faz a reflexão sobre a necessidade de definir a Qualidade de acordo com o entendimento do cliente em relação ao que é oferecido.

A Qualidade para Carpinetti (2011) é considerado um fator estratégico para a melhoria da competitividade e produtividade tanto na visão acadêmica quanto empresarial, desenvolvida em um longo processo de evolução conceitual e da prática empresarial, com contribuições importantes de autores como Juran, Deming e Feigenbaum.

Oliveira (2004) segmenta a Qualidade em três visões, para o operário, administrador e o cliente. A Qualidade para o operário pode significar o orgulho de seu trabalho bem realizado, a manutenção da empresa em seu ramo de atividade e a garantia de seu emprego. Para o administrador é a produção de acordo com os planos e especificações na tentativa de melhoria contínua. E para o cliente significa, o atendimento de suas necessidades futuras.

Um dos indicadores mais conceituados de Gestão da Qualidade, a ABNT NBR ISO 9001 (*International Organization for Standardization*) expressa qualidade como uma maneira de aumentar a eficiência dos processos e a satisfação do cliente. (ABNT 2015)

Um dos gurus da qualidade, Juran (1993) afirma que a qualidade se define como a ausência de defeitos, e no atendimento da necessidade do cliente de acordo com as características do produto ou serviço oferecido.

Portanto, a qualidade se conceitua principalmente na minimização dos defeitos e no atendimento das expectativas dos clientes, conseguindo ser um diferencial estratégico ou um método de permanência no mercado principalmente voltado aos processos e serviços. Para alcançar tal feito é fundamental uma boa gestão da qualidade.

De acordo com Paladini e Carvalho (2005), o Sistema de Gestão da Qualidade é um conjunto de atividades coordenadas para gerir a organização quando se trata da qualidade. Destaca-se que esta, presume a eliminação ou simplificação de processos que não adicionam valor ao produto final, a SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) ainda conta com diversas ferramentas que auxiliam na otimização dos processos como o fluxograma, PDCA, análise de tempos e movimentos, entre outros. (OLIVEIRA, 2004)

Já Corrêa (2006) apresenta a Gestão da Qualidade como ações de planejamento, organização, direção e controle de processos relacionados a qualidade, muitas empresas em busca da qualidade implementam sistemas de gestão da qualidade e buscam certificações de níveis nacionais e internacionais como, por exemplo, as normas ISO, gerenciadas pela ABNT no Estado Brasileiro, em específico a série ISO 9000.

A ISO 9000 é um conjunto de normas do Sistema de Gestão da Qualidade que geram diretrizes com reputação internacional, que especificam requisitos para emissão de certificado utilizando diferentes métodos e ferramentas, como exemplo

podemos citar a ISO 9001, um dos certificados mais procurados, que utiliza a metodologia do PDCA, processo que utiliza quatro etapas: planejar, fazer, checar e agir. (MELLO, 2009)

Diante do exposto, observa-se que um sistema de gestão da qualidade se torna essencial para manter o desempenho elevado nas organizações uma vez que conduz ao alcance dos objetivos estratégicos dessas empresas, sejam elas produtoras de bens manufaturados ou prestadoras de serviços.

## 2.2 PROCESSO DE SERVIÇOS

Os serviços possuem uma parcela importante na economia brasileira, de acordo com o IBGE, (Instituto brasileiro de geografia e estatística) na pesquisa Anual de Serviços - a PAS de 2017, as empresas cuja atividade principal pertence ao âmbito dos serviços não financeiros ultrapassam o número de 1 Milhão, sendo 55.753 pertencentes às atividades de ensino continuado, totalizando R\$ 1,4 trilhão em receita operacional líquida e R\$ 14 milhões no ensino continuado, o setor de serviços atualmente é responsável por cerca de 70% do PIB (IBGE, 2020).

Gronroos *apud* Freitas (2009), afirma que o forte crescimento dos serviços na economia pode ser explicado devido a três razões.

1. Primeiramente ao crescimento na demanda intermediária, onde serviços de apoio como consultoria, pesquisas de mercado entre outros se tornaram mais solicitadas e amplas;
2. Em segundo lugar ao retardo no crescimento da produtividade da mão-de-obra em serviços, ou seja, a quantidade de mão-de-obra necessária para produzir resultados foi reduzida ao longo do tempo, mais rapidamente do que em outros segmentos;
3. E por último o crescimento na demanda final pelos clientes, pois o aumento do poder aquisitivo da sociedade permitiu uma amplificação nos gastos de serviços como viagem, lazer, esportes, entretenimento e saúde.

De acordo com José Carlos de Toledo (2013) serviço é essencialmente intangível. Um ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra que pode ou não utilizar um bem físico.

Para James Fitzsimmons (2010 p.26) “serviço é uma experiência perecível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor”.

O Serviço, de acordo com a NBR ISSO 9000:2005 são resultados de uma ou mais atividade desenvolvida de um fornecedor para um cliente. Geralmente intangível.

Já Zeithaml (2013) define Serviços como atos, processos e o desempenho de ações, onde as empresas utilizam o serviço como estratégia competitiva para diferenciar-se dos concorrentes, aumentarem a produtividade, fidelizarem clientes, obterem publicidade positiva e se protegerem da concorrência de preços.

Para Gronroos (2009), Serviço é uma atividade intangível que ocorre entre interações de clientes e funcionários por meio dos recursos financeiros ou de sistema de fornecedor de serviços, a qual o produto é consumido durante a execução do serviço.

Os serviços são fundamentais para a atividade econômica da sociedade, pois serviços de transportes e comunicação são o elo entre todos os outros setores, incluindo o consumidor final; sem os serviços de infraestrutura nenhuma sociedade pode evoluir industrialmente. (FITZSIMMONS, 2010)

Fitzsimmons (2010) afirma que existe muitas definições de serviços encontradas, mas que todas consideram a intangibilidade e o consumo simultâneo como característica principal.

Segundo Ganesi e Corrêa (2018) os serviços possuem quatro características distintas que os definem e distinguem de um produto, sendo elas a intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e perecibilidade, as quais são abordadas a seguir.

Como uma das características mais citadas e conhecidas, os serviços possuem uma natureza intangível, ou seja, não pode ser tocado, provado, ouvido ou cheirado, tornando impossível o consumidor avaliar sua qualidade antes da compra e consumo. (TOLEDO 2013)

Ganesi e Corrêa (1996) afirma que não podemos definir o serviço com nenhum dos sentidos antes do mesmo serem consumidos, apesar de que sempre existe a utilização de algo físico, ainda que secundariamente, para a realização do serviço.

A qualidade percebida de um serviço também é influenciada por aspectos tangíveis, mesmo os serviços sendo um bem intangível. Como o conforto de uma sala

de espera com assentos e temperatura ambiente agradável. (GIANESI E CORRÊA 1996)

Kotler (2000) define os serviços como intangíveis, pois não se pega, não se toca, não sente e não se cheira, e a obtenção do serviço ocorre no momento da compra trazendo incerteza da qualidade e eficiência do serviço, em vista que é a intangibilidade impossibilita a comparação e a verificação do resultado final. Para minimizar essas incertezas Kotler declara a importância de “administrar evidências, para deixar tangível o intangível”, pois os clientes tendem a analisar aspectos tangíveis como:

1. Instalações bem localizadas;
2. Preço;
3. Linhas que se harmonizem com as atividades desenvolvidas no local;
4. Cuidados com o som ambiente;
5. Espaços cuidadosamente planejados;
6. Anúncios e impressos com visual agradável;
7. Símbolo e marca que transmitam, por exemplo, solidez e eficácia;
8. Funcionários bem uniformizados;
9. Equipamentos com aspecto visual moderno e adequado ao estilo e ao posicionamento de marketing que a organização deseja transmitir aos seus clientes.

Os produtos podem ser fabricados e estocados em grandes quantidades, entretanto isso não é possível realizar com os serviços. A característica de inseparabilidade apresenta a necessidade de os serviços serem produzidos e consumidos simultaneamente. Impossibilitando a criação de um estoque para o suprimento de demandas programadas ou imprevistas. (KOTLER 2000)

Gianesi e Corrêa (2018) corrobora delineando a característica inseparabilidade como a impossibilidade de separar o fornecedor do serviço. O autor também associa a característica a simultaneidade, pois a produção e o consumo do serviço são realizados ao mesmo tempo. A simultaneidade dos serviços faz com que o cliente influencie diretamente na qualidade de sua execução.

A característica heterogeneidade ou variabilidade acontece, em vista que, os serviços dificilmente podem ser padronizados, enquanto pode ser produzidos bens



idênticos e em grande quantidade, o serviço raramente é proporcionando da mesma maneira. A qualidade e a realização do serviço variam de acordo com quem o executa, de quando ocorre, do local e do próprio cliente. (KOTLER 2000)

Freitas (2005) diz que a variabilidade pode ocorrer um funcionário pode ser influenciado por situações, onde seu serviço pode ser prestado com eficiência e cordialidade e em outros momentos de maneira rude e ineficiente de acordo com o humor.

Para diminuir a heterogeneidade, em uma tentativa de “industrializar” os serviços, as empresas investem em treinamentos, padronização de processos e equipamentos incentivando as condutas semelhantes. Um exemplo da tentativa de padronização nos serviços são as empresas Subway e Pizza Hut. (FREITAS apud LEVITT 2005, 1985)

Apesar da tentativa de muitas empresas em “industrializar” o serviço, Nóbrega (2013) defende a preocupação de flexibilizar a oferta de serviço na tentativa de moldá-la de acordo as expectativas únicas de cada cliente, registrando a característica como uma maneira de fidelização e exclusividade.

A última característica dos serviços é a perecibilidade, ou ainda a incapacidade de estocar, gerando problemas para empresas com demanda flutuante, como acontece em serviços de demanda cíclica, sazonal ou irregular; e/ou suprir uma maior demanda no futuro, exigindo uma melhor administração de demanda do que empresas produtoras de bens. (KOTLER 2000)

Freitas (2005) exemplifica a dificuldade com uma empresa de salão de beleza em época de promoção, com o aumento de clientes é necessário uma maior infraestrutura e mão de obra correspondente. Mas ao investir em uma estrutura correspondente haverá futuramente capacidade ociosa e custos mais elevados em momento de baixa demanda, se houver uma infraestrutura mínima poderá existir atendimento de forma precária.

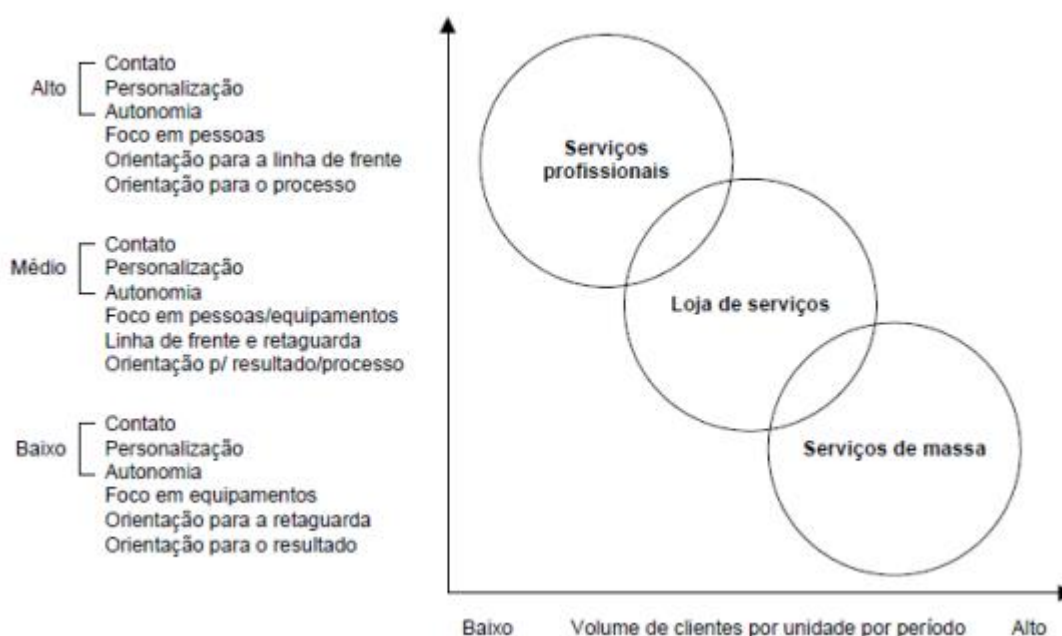
Para a solução dos problemas identificados acima, devem-se adotar estratégias flexíveis e criativas para cada situação, como a contratação temporária de funcionários. (FREITAS 2005)

Os serviços podem ser classificados para ajudar no entendimento e discussão do assunto, onde Fitzsimmons (2010) define a matriz de processos e serviços classificado em duas dimensões.

Buscando classificar os serviços, Nóbrega (2013) os segrega em duas dimensões de variedade e volume para tipificar em três serviços, sendo eles: serviços profissionais, loja de serviços e serviços de massa.

Por fim, é subdividido em seis dimensões, a qual pode-se ter foco em pessoas ou equipamentos; grau em contato com o cliente; grau de personalização; grau de autonomia dos funcionários e valor agregado na linha de frente. A Figura 02 aponta, em detalhes, a classificação de serviços.

Figura 2: Classificação dos processos de Serviços



Fonte: Silvestro, *et al* (1992) *apud* Nóbrega (2013)

Os serviços profissionais são processos com exigência de alta capacitação e habilidades, que costumeiramente, o cliente não dispõe. Como observado na Figura 02 possui alto foco em pessoas e os equipamentos são utilizados como suporte, atividades para a linha de frente, ou seja, com elevado contato com o cliente e ênfase no resultado do serviço. Consegue-se citar como exemplos consultorias, serviços jurídicos e médicos. (NÓBREGA, 2013)

Caracterizado com um volume mais elevado de clientes, se levar em consideração os serviços profissionais e personalização de médio padrão, são as lojas de serviço. Exemplo desse serviço são restaurantes, bancos para pessoa física e varejo em geral. (NÓBREGA, 2013)

Por fim, os serviços de massa, com alto grau de padronização de operações e com grande volume de clientes, sua personalização é realizada de maneira reduzida e com baixo contato com os consumidores. Transportes públicos, sistemas de cartão de crédito são alguns exemplos. (NÓBREGA, 2013)

### 2.3. QUALIDADE NOS SERVIÇOS

Os executivos industriais estão cada vez mais percebendo a dificuldade em encontrar diferenciais competitivos voltado apenas para a melhoria dos produtos via tecnologia e estão cada vez mais atentando-se para a agregação de serviços, amplificando o ramo e impondo mais importância em desenvolver um bom serviço. (ZEITHAML 2013)

Atualmente, as organizações raramente oferecem um produto totalmente desvinculado a um serviço, tentando, ao máximo agregar valor e diferencial competitivo, como por exemplo as garantias estendidas, o atendimento exclusivo e personalizado, horários e locais diferenciados, entre outros. E as empresas voltadas para o serviço puro, não são excluídas desse intuito, investindo em processos de especialização e focando em nichos específicos.

Os autores Johnston e Clark (2014) definem um bom serviço como aquele que atende o resultado de desempenho e a entrega cuidadosa de processos inter-relacionados. Corroborando, Berry (1995) diz que a qualidade do serviço vem a partir da organização como um todo, e que um serviço é bem feito quando é perfeitamente executado.

A qualidade dos serviços, também, pode ser descrita e analisada de acordo com o nível de satisfação dos seus consumidores e como os serviços tem como uma das suas características principais ser um bem intangível e inseparável, a sua satisfação é percebida automaticamente durante a prestação do serviço, e muitas vezes com especificações qualitativas influenciados por fatores externos: experiências e necessidades pessoais. (GRONROOS, 2009)

A expectativa para a qualidade do serviço pode ser formada de acordo com a necessidade individuais do cliente, as propagandas divulgadas, recomendações de terceiros como amigos e familiares (LOVELOCK E WRIGHT, 2003)

Para Parasuraman *et al* (1988), a qualidade para o cliente é a comparação entre as suas expectativas e a percepção após a realização do serviço, a qual pode ser positiva ou negativa.

Gianesi e Corrêa (2018) explicam a qualidade dos serviços como o nível da necessidade e de como suas expectativas são entregues ou na melhor das hipóteses são superadas. Além disso, afirmam que essas comparações podem gerar três resultados:

- Expectativas < Percepções = Qualidade ideal. As expectativas menores que as percepções da qualidade. Que possui o resultado da qualidade ideal, onde o cliente ficará mais do que satisfeito.
- Expectativas = Percepções = Qualidade satisfatório. As expectativas iguais as percepções da qualidade. Que possui o resultado de qualidade satisfatória; ou seja, o cliente ficará minimamente satisfeito, uma qualidade do serviço aceitável.
- Expectativas > Percepções = Qualidade Insatisfatória. As expectativas maiores que as percepções da qualidade. Que possui o resultado de qualidade inaceitável. Onde o cliente ficará insatisfeito e/ou irritado

Todo esse processo e resultados da qualidade pode ser representado na Figura abaixo:

Figura 3: Qualidade percebida pelo cliente.



Fonte: Gianesi & Corrêa (2018)

Para atender a qualidade ideal nos serviços, as organizações precisam entender e influenciar, na medida do possível, as expectativas dos clientes e continuamente oferecer um serviço consistente.

A discrepância entre a expectativa e a percepção do cliente significam defeitos no processo de execução do serviço, a qual podem ser apresentadas a partir de pesquisas, como o método SERVQUAL apresentado no tópico 2.

#### 2.4. A QUALIDADE NOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR

As primeiras universidades brasileiras foram criadas com a fuga da coroa portuguesa para o Brasil em 1808 e até esta data o país vigorava com leis de proibição de qualquer atividade de imprensa como livros, jornais ou panfletos. (NADER, 2018)

Durante esse período, para conseguir uma gestão administrativa e econômica do Império foi implementado os cursos de Medicina em 1808, Engenharia em 1810, Agricultura em 1814 e Direito 1827. Paralelamente foi criado a biblioteca nacional aberta ao público em 1814. (NADER, 2018)

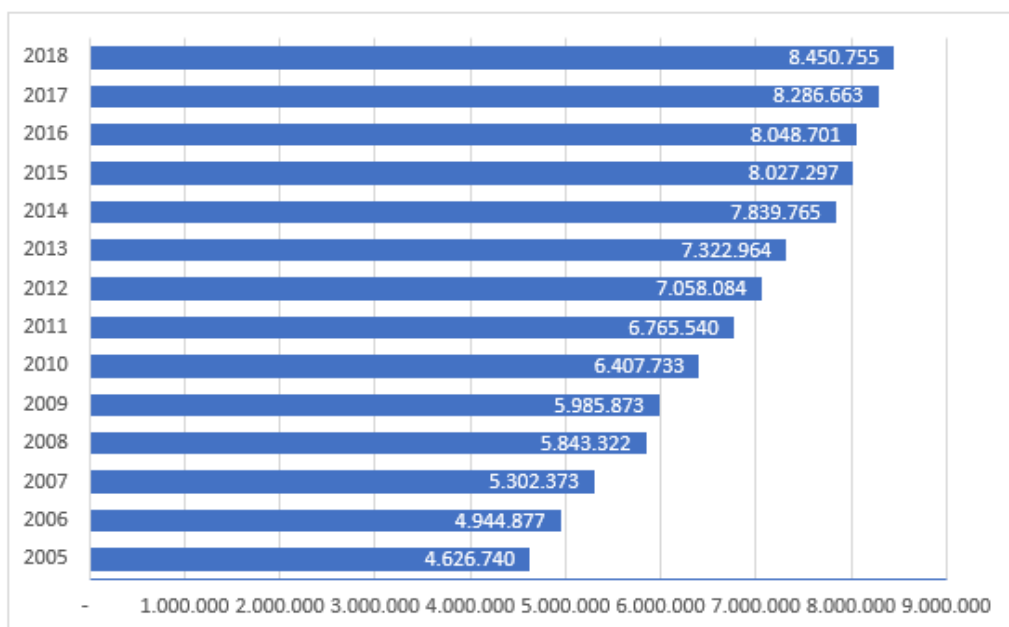
Devido a colonização, o ensino superior desenvolveu-se lentamente, as primeiras universidades foram públicas e dataram em 1909 como a Escola Universitária Livre de Manaus, hoje Universidade Federal do Amazonas, seguida pela Universidade Federal do Rio de Janeiro em 1920 e a Universidade de São Paulo em 1934, com o tempo, as universidades foram se expandindo por todo o país. (NADER, 2018)

O início do ensino público no Brasil, em especial, o ensino superior, foi um passo importante para o desenvolvimento do país, assim como em diversas outras nações, mas é importante ressaltar que em comparação com outros países desenvolvidos, o Brasil iniciou o seu desenvolvimento educacional tardio. Na Europa as primeiras universidades foram Bologna em 1088, a universidade de Oxford em 1167, nos Estados Unidos foi em 1636 com a universidade de Harvard. (NADER, 2018)

Para atender a necessidade do mercado profissional a sociedade expandiu e passou atribuir mais importância aos cursos superiores, aumentando a quantidade de universidades públicas e privadas no país, a disponibilidade de cursos e matrículas. De acordo com Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) em 2005 a quantidade de matrículas era de 4 milhões, subindo para

quase 8,5 milhões em 2018, um aumento de 54,75%, como pode ser observado no gráfico 01.

Gráfico 1: Matrículas no ensino superior



Fonte: Adaptado de Inep/Mec 2018

O aumento da procura dos cursos superiores foi um fator claro para enfatizar a preocupação sobre a qualidade do ensino.

Ensinar as pessoas é fundamental, e as universidades têm um papel estratégico importante devendo descobrir, preservar e divulgar os conhecimentos das mais diversas áreas, ajudar a educar a próxima geração de profissionais e cidadãos, promovendo a cultura e o pensamento crítico da sociedade a qual está incluída.

Portanto, a universidade tem total compromisso e dever de proporcionar a melhor qualidade do seu ensino, de dar amplitude e verificar o nível de conhecimento de seus discentes, investir em diversidade em pesquisas desde básica à aplicada, engajamento da sociedade, boas práticas públicas, sempre disponibilizar um quadro de servidores, técnicos e docentes adequado, além de praticar a diversidade e inclusão. Oliveira, Roth e Gilland (2006), corrobora, informado que os docentes, discentes e a sociedade civil tem a responsabilidade de analisar e acompanhar a qualidade da educação.

De acordo com Delors *et al* (2006) a qualidade em serviços de ensino superior é um conceito multidimensional envolvendo o ensino, propriamente dito, pesquisas

científicas e o ambiente acadêmico em geral. Para definir o nível da qualidade uma pesquisa interna ou externa, de preferência com reconhecimento nacional ou internacional.

Apesar do governo realizar pesquisas de qualidade em todos os cursos de nível superior do Brasil, a qual é considerado como uma pesquisa de externa reconhecido nacionalmente como MEC, cabe à sociedade civil e as próprias universidade organizar-se para suprir as lacunas deixadas pelo governo, e buscar constantemente o nível de excelência cada vez maior.

## 2.5. MÉTODO SERVQUAL

O método *Service Quality*, mais conhecida como escala Servqual, é um instrumento de escala múltipla desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1985 para medir a qualidade de serviços. De acordo com Parasuraman (1991) é um modelo com versatilidade e objetivo verificar a satisfação dos clientes e suas expectativas em relação ao serviço oferecido.

O método surgiu da necessidade de tornar quantitativo a qualidade do serviço, enquanto um produto pode ser avaliado de forma prática como a ausência de defeitos, o serviço, como um bem intangível, é difícil de mensurar. O método Servqual também possui a intenção de identificar as possíveis melhorias, minimizando as diferenças entre a expectativa (serviço ideal) em relação a percepção do cliente, além de acompanhar os impactos gerados.

O criador do método define o instrumento como uma forma de avaliação da qualidade do serviço, correlacionando com as dimensões de qualidade percebida e a extensão das expectativas desses mesmos clientes. Afirma ainda que existe uma clara distinção entre qualidade e satisfação, sendo a qualidade percebida um julgamento do cliente em vista das expectativas acumuladas dos fatores externos e a satisfação é uma transação específica. (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1991)

A pesquisa original foi desenvolvida de forma empírica analisando a percepção da qualidade dos clientes em alguns ramos de serviço, Parasuraman, Zeithaml e Berry buscavam gerar um modelo universal para encontrar o nível da qualidade dos serviços e os possíveis problemas, portanto realizaram um total de 12 entrevistas em consumidores atuais e recentes de 4 diferentes setores de serviços – banco de varejo,

cartão de crédito, empresa de corretagem e manutenção e reparo de produtos. (SILVA 2016)

Os resultados da pesquisa revelaram 10 dimensões sendo elas: tangíveis, confiança, responsividade, competência, cortesia, credibilidade, segurança, acesso, comunicação, e compreensão dos consumidores, para explorá-los de maneira eficaz foi desenvolvido 97 questões. Após remodelamentos e refinamentos validados por testes estatísticos o modelo foi reduzido. (SILVA 2016)

O questionário remodelado é composto por duas partes com vinte e duas (22) questões cada, a primeira tem o intuito de mensurar o nível ideal para o cliente, ou seja, sua expectativa, enquanto a segunda parte tem o propósito de medir o nível de satisfação e percepção em relação às dimensões, a qual foram reduzidas de dez para cinco, sendo eles:

1. confiabilidade,
2. responsividade,
3. segurança,
4. empatia
5. tangibilidade

O quadro 01, apresentada abaixo mostra como foi feito o redimensionamento das dimensões dez dimensões originais:

Quadro 1: Redimensionamento das dimensões

Dez dimensões originais	Tangibilidade	Confiabilidade	Responsividade	Segurança	Empatia
Tangíveis					
Confiança					
Responsividade					
Competência					
Cortesia					
Credibilidade					
Segurança					
Acesso					
Comunicação					
Compreensão dos consumidores					

Fonte: Adaptado de Zeithaml *et al* (1991) *apud* Silva (2016)

A dimensão **confiabilidade** refere-se a empresa prestar o serviço tal qual proposto ao cliente ou anunciado da maneira mais fidedigna possível, entregando no



prazo estipulado, sem erros nos processos e entregar o serviço de forma padronizada para todos os clientes, desde a primeira experiência. Essa dimensão é considerada a mais importante, pois a divergência entre as promessas do serviço e sua execução está diretamente relacionado ao desejo do cliente em continuar o serviço. (HOFFMAN, 2001)

Os principais questionamentos para a confiabilidade são o não cumprimento das promessas sobre o serviço, a falta de padronização do serviço e a inconsistência nos próximos atendimentos e entregas atrasadas. (HOFFMAN, 2001)

**Responsividade** reflete o compromisso da empresa para o cliente, determinando capacidade da empresa em entender a necessidade consumidor de maneira rápida e precisa. Uma empresa que possui capacidade para entregar os desejos dos clientes com disposição e em tempo hábil transmite o sentimento de prestativo. (HOFFMAN, 2001)

Os principais questionamentos para a responsividade são o fornecimento imediato e correto das informações, disposição dos envolvidos em serem solícitos e a possibilidade de início imediato do serviço. (HOFFMAN, 2001)

A terceira dimensão é a **Segurança**, está relacionado não somente a questões financeiras, mas a informações confidenciais, perigos físicos e ao lado humanizado do serviço, avaliando a cortesia e o conhecimento dos envolvidos na prestação de serviço. A segurança é principalmente vista como a habilidade da organização de transmitir credibilidade e confiança em seus serviços. (HOFFMAN, 2001)

Os principais questionamentos para a segurança são o nível de confiança que os colaboradores transmitem, a educação e cortesia dos mesmos, capacidade de disseminar confiança e sanar dúvidas e especulações dos consumidores. (HOFFMAN, 2001)

A **Empatia** determina a atenção individualizada e os cuidados indispensáveis voltados ao cliente, e como o próprio significado de empatia, é a capacidade de projetar-se o sentimento de outro, de “colocar-se no lugar do próximo”, ou seja, tratar os consumidores de maneira personalizada para cada situação. (HOFFMAN, 2001)

Os principais questionamentos para a empatia são o atendimento acessível a todos, promover a acessibilidade, horários flexíveis e atender da melhor maneira possível os interesses e necessidades básicas. (HOFFMAN, 2001)

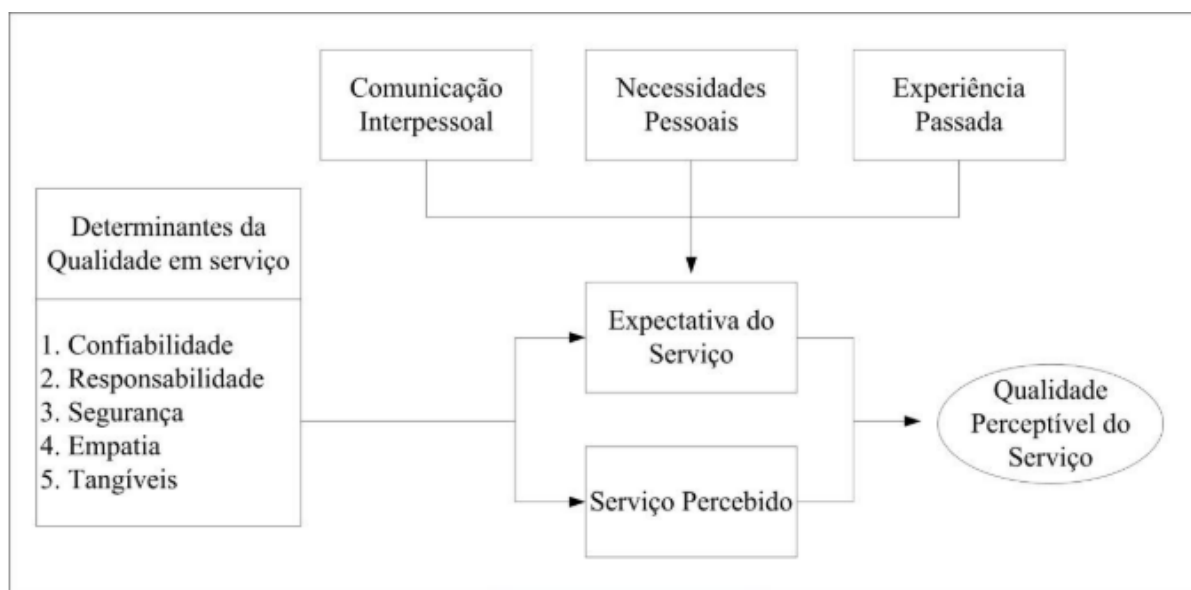
Por fim a **Tangibilidade** que aborda os aspectos físicos relacionados ao serviço, como a condição e aparência do ambiente, materiais de comunicação,

máquinas e equipamentos, além da aparência dos funcionários. Esta dimensão é a primeira impressão que o cliente absorve da empresa. (HOFFMAN, 2001)

Os principais questionamentos para a tangibilidade são o uniforme e aparência dos funcionários, se a empresa possui equipamentos modernos e em boas condições de uso, ambiente limpo, organizado e bem estruturado. (HOFFMAN, 2001)

A Figura 04 resume o fluxo e os determinantes sobre a qualidade do serviço explicados anteriormente em detalhes.

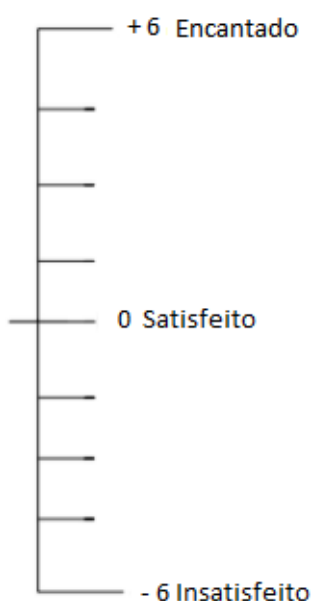
Figura 4: Qualidade dos Serviços



Fonte: Zeithaml, Parasuraman e Berry (1991) *apud* Silva (2016)

O questionário desenvolvido por Zeithaml, Parasuraman e Berry (1991) utiliza uma escala likert de 7 pontos, a qual 1 é considerado discordo totalmente e 7 concordo totalmente, o resultado da escala é obtido através da subtração dos itens, que podem variar +6 a -6, com valores negativos apresentado deficiência e os valores positivos indicando qualidade, como mostra a Figura 05.

Figura 5: Escala de resultado



Fonte: Desenvolvida pela autora (2020)

A equação a seguir demonstra o conceito principal de avaliação:

$$Q = D - E$$

Em que:

Q = Avaliação da qualidade do serviço em relação à dimensão escolhida;

D = Valores de medida de percepção de desempenho para dimensão escolhida do serviço;

E = Valores de medida da expectativa de desempenho para dimensão do serviço escolhido;

O método Servqual iniciou com Zeithaml, Parasuraman e Berry, mas foi ainda amplamente estudada por outros pesquisadores em diversas áreas, inclusive na área de educação superior, foco deste trabalho, principalmente por sua aplicabilidade. Entre as várias aplicações do método nos serviços de educação pode-se citar as Boulding *et al.* aplicado em 1993, Shank, Walker e Hayes em 1995 e Engelland, Workman e Singh no ano 2000. (OLIVEIRA E IKEDA, 2007)

O quadro 2, apresenta resumidamente algumas aplicações do método Servqual nos serviços de educação

Quadro 2: Pesquisas do modelo Servqual

Pesquisas Analisadas	Características das pesquisas analisadas					
	Nível de ensino	Respondentes da pesquisa	O que foi avaliado?	Variáveis comparadas	Uso do Servqual	País da pesquisa
Boulding <i>et al.</i> (1993)	Educação Superior	177 alunos do curso MBA	Curso MBA (modelo americano)	Expectativas, percepções e intenções de comportamento	Foi aplicada em sua estrutura original, com adaptações nas sentenças	Estados Unidos
Shank, Walker e Hayes (1995)	Educação superior	686 alunos e 13 professores de Administração de Empresas	Curso de Administração de Empresas	Expectativas dos alunos e percepção de professores	Serviu de base para criação de um instrumento, composto por três dimensões	Estados Unidos
Cuthbert (1996)	Educação superior	134 alunos de graduação em Administração de três séries diferentes	A escola (universidade)	Expectativas e percepções	Foi aplicada em sua estrutura original, com adaptações nas sentenças	Reino Unido
Kuan e Ng (1999)	Educação superior	692 alunos de graduação em Administração e Contabilidade	Curso de graduação em Administração e Contabilidade	Expectativas e percepções em diferentes contextos sociais e culturais	Foi aplicada em sua estrutura original, com adaptações nas sentenças, sugerindo sete dimensões	China e Hong Kong
Athiyaman (2000)	Educação superior	877 alunos graduados (ex-alunos)	A escola (universidade)	Qualidade do serviço educacional e difusão de informações sobre a universidade	Serviu de base para criação de um instrumento UNISERQUAL	Austrália
Comm e Mathaisel (2000)	Educação superior	473 funcionários	Atividades e recompensas do trabalho	Expectativas e percepções	Serviu de base para criação de um instrumento com 70 questões	Estados Unidos
Engelland, Workman e Singh (2000)	Educação superior	262 alunos de graduação, diretores de campi e administradores de seções de estágio e emprego	Seção de estágio e emprego	Expectativas e percepções	Foi aplicada em sua estrutura original, com adaptações nas sentenças	Estados Unidos

Fonte: (OLIVEIRA E IKEDA, 2007)

Parasuraman *et al.* (1991) declararam que a Servqual deve ser customizada para cada setor, e percebe-se no quadro 02 que entre as sete aplicações, todas sofreram com adaptações ou serviram de modelo para criação de outro instrumento.

### 3 METODOLOGIA

A metodologia de acordo com Marconi e Lakatos (2003) é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e ou conhecimentos acerca de um problema, para qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar.

Portanto, a natureza desse trabalho está classificada quanto fins de pesquisa exploratória e descritiva, segundo Kotler (1998, p. 78), a pesquisa exploratória “é aquela que reúne informações preliminares que ajudam a definir o problema”. E Andrade (2010), afirma que a pesquisa descritiva consiste na observação dos fatos e o registro dos mesmos, posteriormente a realização de sua análise, classificação e interpretação dos fatos sem que exista a manipulação externa.

Quanto a sua abordagem metodológica trata-se de um estudo de campo, pois fundamenta-se na observação dos fatos tal como ocorrem na realidade por meio de coleta de dados com aplicação de formulários, entrevistas ou observação direta (ANDRADE, 2010).

Os cálculos estatísticos da amostra coletada demonstram uma abordagem quantitativa, uma vez que é definida como a quantificação de dados para análise estatística (MALHOTRA, 2012).

O estudo teve como universo os alunos do curso de bacharelado de administração do campus João Pessoa no estado da Paraíba oriundos dos registros de matrículas segundo informações do sistema de gestão do ensino SUAP, apresentando, para o curso em tela, a quantidade de 936 alunos ativos em 2019.

Marconi e Lakatos (2010, p. 206) definem, “amostra é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

Com a impossibilidade de atingir 100% do universo, foi utilizado uma amostragem, calculada a partir da fórmula descrita a seguir:

$$\text{Tamanho da amostra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

N = tamanho da população;

e = margem de erro;

$p$  = proporção de heterogeneidade da população, considerou-se para a atual pesquisa que a população se distribui em partes iguais, logo 50%.

$z$  = escore  $z$ , número de desvios padrão entre determinada proporção e a média pré-fixado, conforme a tabela 01;

Tabela 1: Escore Z

Nível de confiança desejado	escore z
80%	1,28
85%	1,44
90%	1,65
95%	1,96
99%	2,58

Fonte: Carlos Ochoa (2013)

Devido ao volume de questões e a impossibilidade de realizar a pesquisa presencialmente, devido a pandemia de covid-19, existiu dificuldade na obtenção da quantidade de respostas necessárias para a pesquisa ter validade estatística de maior confiabilidade. Por tanto a execução da pesquisa utilizou o grau de confiança de 90% com erro inferencial de 8%, com um total de 96 questionários respondidos, sendo 91 alunos e 5 professores. A tabela 02 mostra a quantidade de amostra necessária para cada grau de confiança e margem de erro.

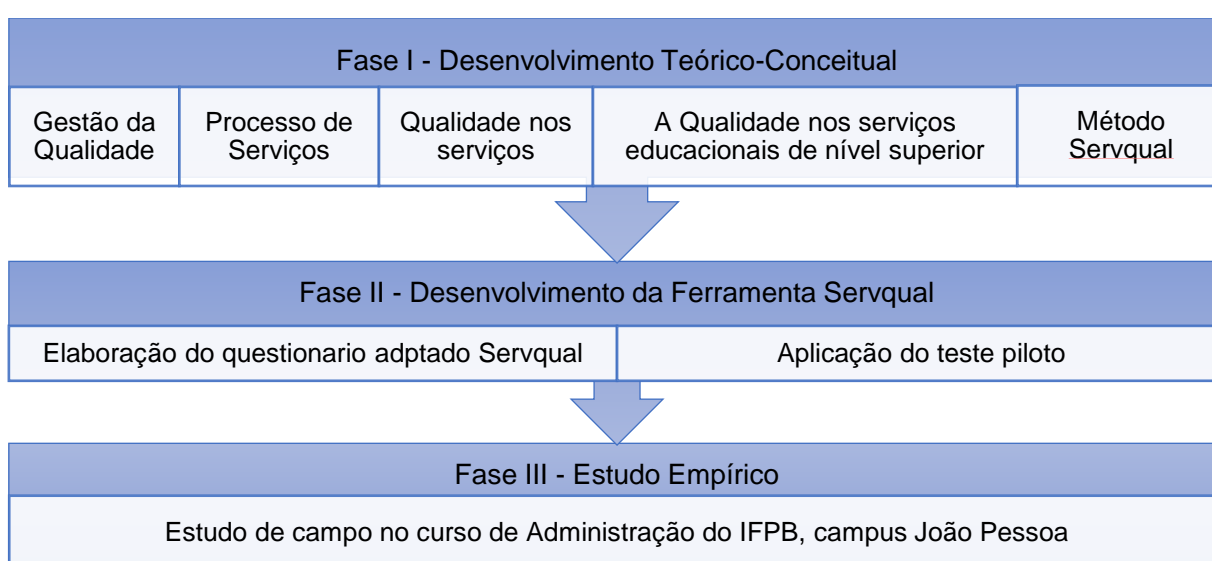
Tabela 2: Amostragem

Grau de confiança (%)	5% de margem de erro	6% de margem de erro	7% de margem de erro	8% de margem de erro	9% de margem de erro	10% de margem de erro	11% de margem de erro
80	140	102	77	60	49	40	33
85	170	125	96	75	60	50	42
90	212	158	122	96	78	64	54
95	273	208	163	130	106	88	74

Fonte: Desenvolvida pela autora (2020)

Quanto as fases da pesquisa, este trabalho foi estruturado em três fases, retratado na Figura 6. A primeira fase consistiu no desenvolvimento teórico conceitual, onde procurou-se por meios de fontes seguras na literatura as conceituações e explicações do tema estudado, separados em cinco tópicos: gestão da qualidade; processos de serviços; qualidade nos serviços; qualidade nos serviços educacionais de nível superior; e o método Servqual. A primeira fase foi utilizada para embasar e direcionar a segunda fase de estudo empírico.

Figura 6: Fases da pesquisa



Fonte: Desenvolvida pela autora (2020)

A segunda fase da pesquisa é o desenvolvimento da ferramenta Servqual, onde foi elaborado um questionário adaptado para o uso nos serviços educacionais de nível superior, abordando perguntas específicas do segmento, o modelo utilizado para esse questionário encontra-se no apêndice A. A escala utilizada para avaliação foi a Likert de 5 pontos, considerando 1 como discordo totalmente, ou seja, insatisfeito, e 05 como concordo totalmente, considerando satisfeitos com o serviço.

Os dados foram coletados por meio de um questionário dividido em duas etapas, sobre a expectativa da qualidade no curso de Administração e a sua qualidade percebida durante o seu período acadêmico. Portanto foi organizado 29 questões, elaboradas a partir do referencial teórico, das quais 24 perguntas são referentes o método Servqual com embasamento nas cinco dimensões, sendo estas a tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia; e 5 questões socioeconômicas.



Primeiramente foi aplicado um teste piloto do questionário em cinco alunos de forma presencial, e realizado um refinamento das questões para melhor entendimento e a diminuição da escala Likert original de 7 pontos para 5.

A terceira fase é o estudo empírico, onde ocorreu no Instituto Federal de Educação e Tecnologia da Paraíba, em específico no campus João Pessoa, o mais antigo do instituto. Atualmente, o campus oferece 17 cursos superiores, 09 Cursos Técnicos Integrados ao Ensino Médio, 07 Cursos Técnicos Subsequentes ao Ensino Médio, dois cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC), duas Especializações, dois Mestrados Profissionais e um Mestrado Acadêmico. Para a pesquisa foi considerado apenas o curso superior de bacharelado em administração, de modalidade presencial com conceito do curso 4. (INEP 2020)

O questionário piloto foi transformado em forma eletrônica e disponibilizado a partir do *google forms*, um aplicativo de gerenciamento de pesquisas da empresa Google. e divulgado nas redes sociais competentes a quais os alunos tivessem acesso, a coleta foi realizada no período de vinte seis de outubro de dois mil e vinte até treze de novembro de dois mil e vinte, completando 20 dias.

Os dados serão tabulados usando o *software* de planilha eletrônica Microsoft Office Excel 2019 e empregado para a obtenção de gráficos visando facilitar a visualização dos dados, viabilizando a obtenção de informações.

### 3.1 AMBIENTE DE PESQUISA

O ambiente escolhido para a aplicação desse trabalho foi o curso de Bacharelado em Administração no Instituto Federal da Paraíba (IFPB) campus João pessoa, localizado na cidade de João pessoa, estado da Paraíba.

O Instituto Federal da Paraíba - IFPB é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação e Cultura – MEC, com estrutura de multi-campi, que somam em vinte e uma unidades ativas em 2020, representados por Areia, Cabedelo, Cabedelo Centro, Cajazeiras, Campina Grande, Catolé do Rocha, Esperança, Guarabira, Itabaiana, Itaporanga, João Pessoa, Mangabeira, Monteiro, Patos, Pedras de Fogo, Picuí, Polo de Inovação, Princesa Isabel, Santa Luzia, Santa Rita, Soledade e Sousa.

O IFPB é referência em ensino profissional no estado da Paraíba que oferece diversos cursos presenciais e a distância, nas modalidades integrado ao ensino médio, subsequente, superior e pós-graduação. Todos gratuitos.

O campus João Pessoa, a qual subsidia o curso pesquisado é o mais antigo do Instituto Federal da Paraíba e oferta 17 Cursos Superiores, 09 Cursos Técnicos Integrados ao Ensino Médio, 07 Cursos Técnicos Subsequentes ao Ensino Médio, dois cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC), duas Especializações, dois Mestrados Profissionais e um Mestrado Acadêmico.

Sua estrutura física é composta por biblioteca, auditórios, parque poliesportivo com piscina, ginásios, campo de futebol e sala de musculação, gabinete médico-odontológico, salas de aulas e laboratórios equipados. Foi construída nos anos 60 para sediar a Escola Técnica Federal da Paraíba (ETFPB) e alterada nos anos noventa em unidade sede do CEFET-PB. No ano de 2008 foi transformado no IFPB.

O curso de Bacharel em Administração do campi João Pessoa tem conceito do curso quatro e ocorre através da oferta de cursos é realizado através do SISU, sistema informatizado do Ministério da Educação a qual instituições públicas de ensino superior oferecem vagas a candidatos participantes do ENEM e o processo seletivo especial (PSE) destinada a discentes de cursos superiores de graduação, reopção de curso, transferência interinstitucional e ingresso de graduados.

O curso é oferecido de modo presencial em dois turnos: noturno e vespertino, com o total de 40 vagas por período em cada turno, com duração de quatro anos, dividido em 8 períodos.

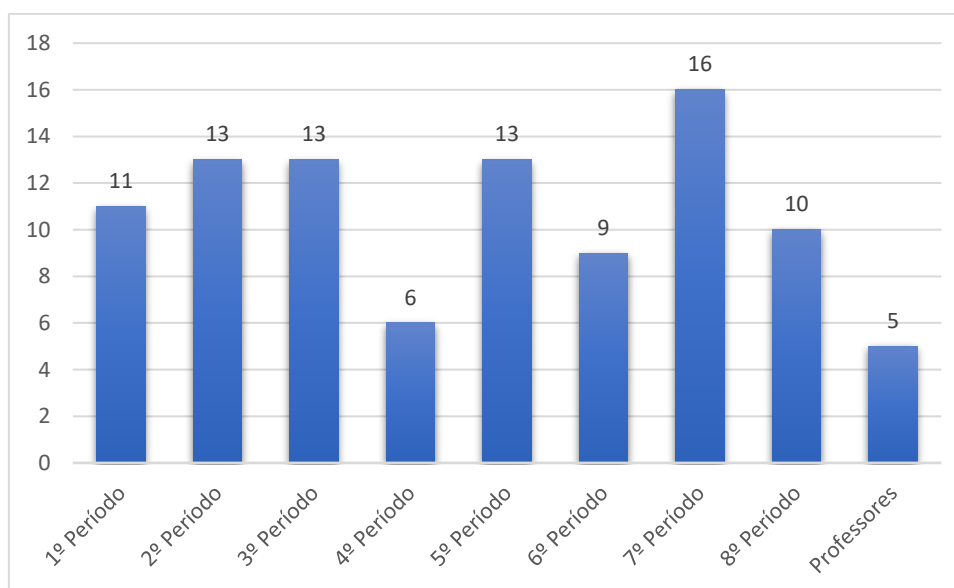
## 4 RESULTADOS

Este capítulo tem como intuito analisar os resultados através da aplicação do método Servqual com os alunos do bacharelado de administração do IFPB.

### 4.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO

Pode-se observar no gráfico 02, a abrangência do questionário se estendeu por todos os períodos possíveis do curso de administração, sendo que o sétimo período obteve o maior número de respostas, com 15 alunos, seguido pelo terceiro, segundo e quinto período empatados com 13 alunos cada. O período que obteve menos resposta foi o quarto com 6 alunos.

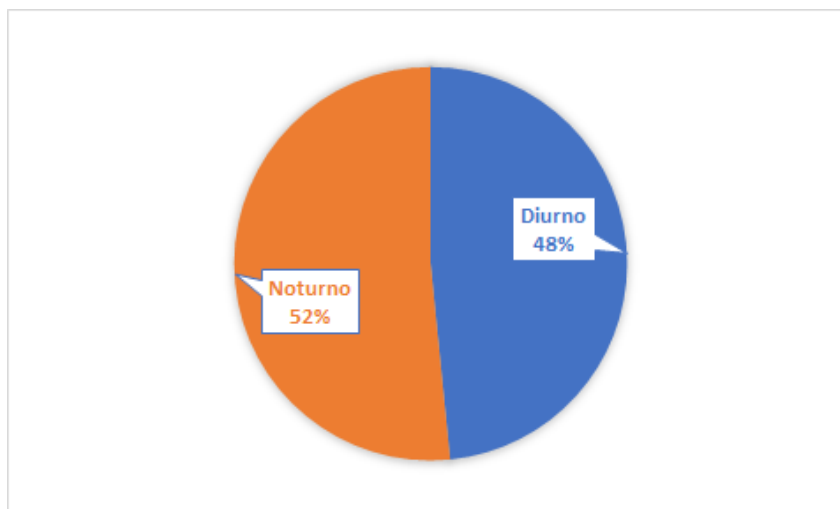
Gráfico 2: Período acadêmico dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa, 2020

Foram alcançados todos os turnos disponíveis no Instituto do campus João Pessoa, apesar da popularidade das matrículas do curso do turno noturno os resultados se deram de maneira quase que homogênea. Podemos verificar no gráfico 03 que o turno diurno obteve 48% dos resultados, enquanto o turno noturno possui 52%.

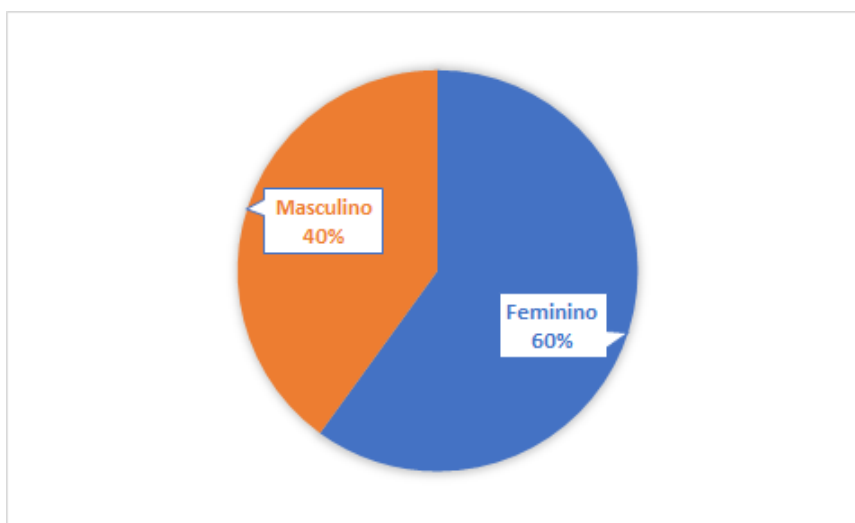
Gráfico 3: Turno dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa, 2020

Em relação ao gênero, a maioria dos respondentes se trata do público feminino com 60% da amostra, ou seja, 57 das pessoas são mulheres e 38 são homens, a porcentagem deste último sendo de 40%, conforme apresenta o gráfico 04 a seguir.

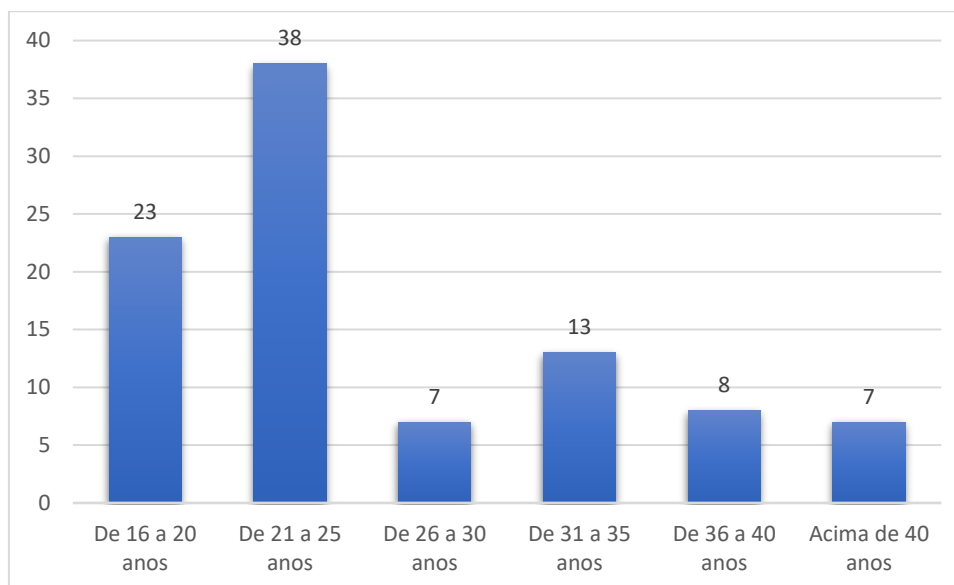
Gráfico 4: Gênero dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa, 2020

No gráfico 05, sobre a faixa etária dos respondentes, podemos observar uma maior concentração dos alunos com idade de 21 a 25 anos, totalizando 38 alunos, ou seja, 40% dos resultados. Em seguida, a faixa de idade de 16 a 20 anos com 23 respondentes. As demais idades obtiveram menores volumes, de 31 a 35 anos com 14%; de 36 a 40 anos com 8%; e com 7% às faixas 26 a 30 e acima de 40 anos.

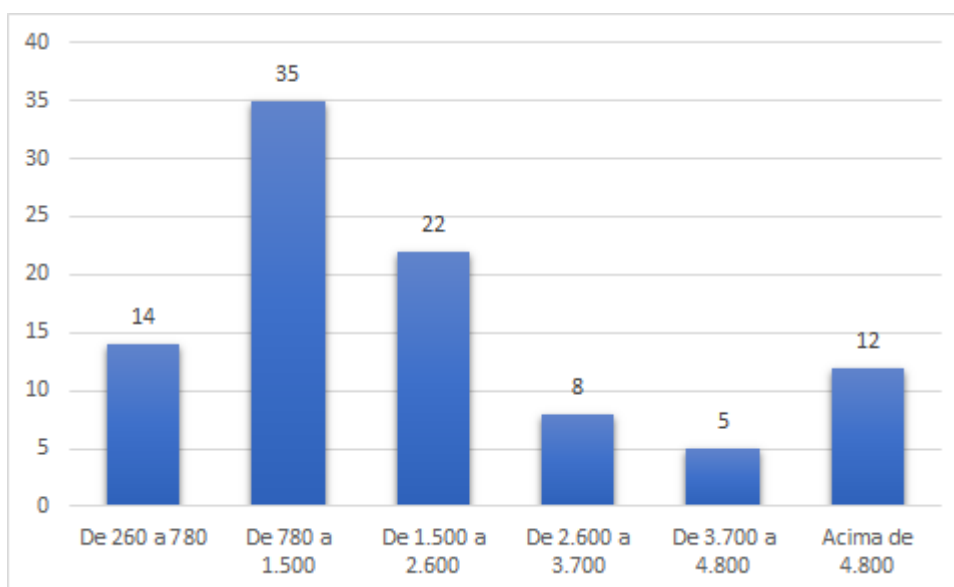
Gráfico 5: Faixa etária dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa, 2020

As faixas de renda elaboradas para essa questão levaram em conta os valores de auxílio disponibilizadas pela instituição e os valores de estágio encontrados no mercado. Portanto, podemos observar no gráfico 06 abaixo que 15% dos respondentes possui a renda entre R\$ 260,00 a R\$ 780,00, uma porcentagem baixa, mas relevante. A faixa com maior concentração de alunos é R\$ 780,00 a R\$ 1.500,00 com 35 alunos, ou seja, 36% da amostra.

Gráfico 6: Faixa de renda por respondente



Fonte: Dados da pesquisa, 2020

A análise socioeconômica expôs o alcance do questionário, apresentando respostas dos dois turnos e de todos os períodos do curso, assim como a representatividade do gênero e faixa de renda dos alunos.

#### 4.2 MÉTODO SERVQUAL

De acordo com Silva (2016) as cinco dimensões é o ponto central da pesquisa e das avaliações dos clientes, portanto é compreensível considerar as dimensões como critérios importantes e estabelecer níveis de importância entre eles.

Verifica-se na tabela 03 as cinco dimensões exploradas no questionário, que são a tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia com os seus respectivos valores de percepção de desempenho, representado pela letra D e os valores da expectativa de desempenho, representados pela letra E, obtidos através da média das respostas do questionário. Simbolizado com a letra Q temos a avaliação da qualidade de serviço partir da fórmula citada no referencial teórico. E por fim, existe a porcentagem da importância de cada dimensão para os alunos, calculado via regra de três, com base 100% representada pela soma dos valores da média de expectativa obtidas.

Tabela 3: Qualidade do serviço através do método Servqual

Dimensão	D	E	Q	%
Tangibilidade	3,33	3,77	-0,44	19,6%
Confiabilidade	3,36	3,74	-0,38	19,4%
Responsividade	3,65	4,00	-0,35	20,7%
Segurança	3,30	3,83	-0,53	19,9%

Empatia	3,58	3,94	-0,36	20,4%
---------	------	------	-------	-------

Fonte: Dados da pesquisa, 2020

Para Hoffman (2001) a dimensão confiabilidade é considerada a mais importante, entretanto podemos verificar que os alunos atribuíram os maiores valores de expectativas para a dimensão responsividade, assim dizendo, é o compromisso da empresa para o cliente, que alcançou a média de expectativa de 4,00 de um valor total de 5, atribuindo assim o nível de importância de 20,7%.

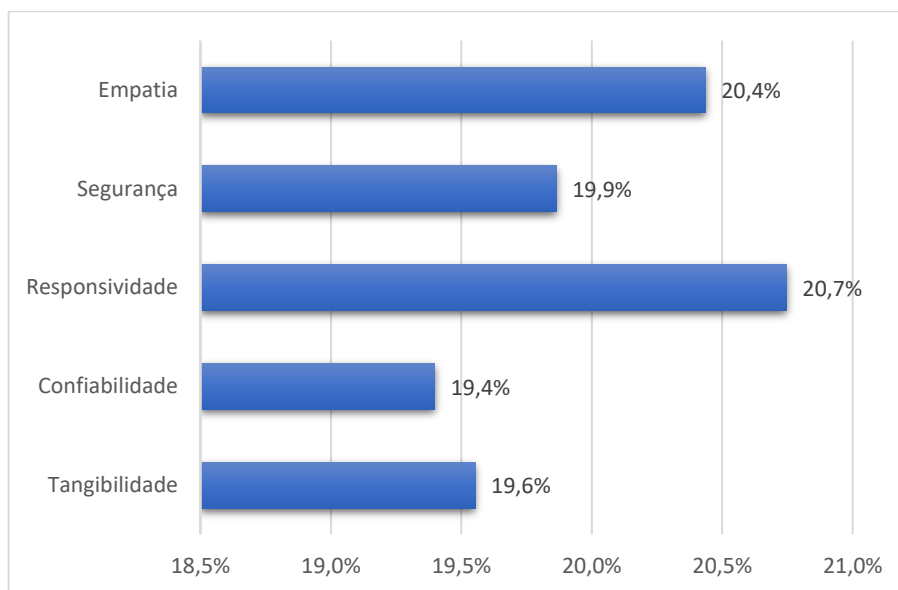
A segunda dimensão atribuída importância para os alunos foi a empatia com o nível de expectativa de 3,94 e porcentagem de 20,4% em relação ao todo. A empatia está voltada para a atenção individualizada e os cuidados indispensáveis.

Podemos considerar que os alunos têm a ideia de qualidade do serviço educacional como um serviço mais humanizado e direcionado para questões pessoais de métodos de ensino e gentileza dos envolvidos do que aspectos físicos e de prazos. Corroborando com isso, os critérios com menos importância são a confiabilidade, tangibilidade e segurança.

A tangibilidade preza a parte física do serviço e obteve a média de 3,77 de expectativa, informando assim 19,6% de importância. Já a confiabilidade refere-se a empresa prestar o serviço tal qual proposto ao cliente ou anunciado da maneira mais fidedigna possível, sua porcentagem de importância foi de 19,4.

Podemos enxergar com mais clareza o nível de importância das dimensões para os alunos do curso de administração no gráfico 07 a seguir.

Gráfico 7: Nível de importância das dimensões do método Servqual



Fonte: Dados da pesquisa, 2020

Na tabela 03, a avaliação da qualidade de serviço de todas as dimensões apresenta números pouco animadores, com valores negativos de qualidade. Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991) afirma que valores negativos significam deficiência, mas também possíveis pontos de melhorias e os valores positivos indicam qualidade. Ao considerar a pontuação mínima que uma dimensão pode atingir, que seria de -4 (menor pontuação disponível (1) - maior pontuação disponível (5)), percebemos que os números alcançados são relativamente baixos e podem facilmente alcançar uma pontuação positiva com medidas de intervenção gerencial que apontem melhorias aos coordenadores e gestores do curso.

Analisando a média de cada dimensão, aquela com a maior deficiência na qualidade é a segurança com -0,53, seguida pela dimensão tangibilidade com -0,44; confiabilidade com -0,38; empatia com -0,36 e a responsividade, considerado o critério de “maior qualidade”, que possui o resultado de -0,35. A seguir, vamos abordar individualmente cada dimensão, com as seus devidos questionamentos e propostas de soluções.

A dimensão tangibilidade está ligada diretamente aos bens físicos utilizados durante o processo de execução do serviço, como a atratividade das instalações, limpeza, equipamentos e materiais utilizados. (Gronroos, 2009) Nesse quesito pesquisado os alunos informaram insatisfação na qualidade.

Para o desenvolvimento desse critério foi utilizado 5 questões que abordaram os assuntos da qualidade dos ambientes utilizados pelos alunos como salas de aulas,



bibliotecas e laboratórios enfatizando os pontos como climatização, iluminação e higienização; também foi questionado sobre a quantidade, eficiência e modernidade dos equipamentos, além do estacionamento do campus e a estrutura da biblioteca.

Os valores das médias de cada variável analisada na dimensão Tangíveis estão expostos na tabela 4:

Tabela 4: Qualidade da Dimensão Tangibilidade

N.	Questão	D	E	Q	%
1	Salas de aulas, bibliotecas e laboratórios apresentam infraestrutura e higienização adequada (Climatização, sistema de som, iluminação, mesas, cadeiras e ambiente)?	3,52	3,86	-0,34	20,5%
2	As salas de aula possuem equipamentos modernos, eficientes e com quantidade necessária (projektor, tela para projetor, sistema de som)?	3,69	3,99	-0,29	21,2%
3	A biblioteca possui livros atualizados e com quantidade necessária?	3,18	3,79	-0,61	20,1%
4	Os laboratórios possuem equipamentos modernos, eficientes e com quantidade necessária (computadores, projetores, tela para projetor, sistema de som)?	3,28	3,77	-0,48	20,0%
5	Existe uma boa disponibilidade do estacionamento?	2,96	3,44	-0,48	18,3%
	Total	3,33	3,77	-0,44	19,5%

Fonte: Dados da pesquisa, 2020

A questão que transmite mais preocupação é a “biblioteca possui livros atualizados e com quantidade necessária?”, a qual recebeu um resultado de -0,61, o valor mais baixo entre as questões, mostrando o descontentamento dos alunos com a biblioteca. Em seguida, encontram-se as questões sobre a disponibilidade do estacionamento e os equipamentos disponíveis nos laboratórios com -0,48.

Por tratar-se de uma organização de caráter público, investimentos em infraestrutura requerem rigorosas etapas burocráticas e aprovação de outros órgãos

competentes, o que torna a dimensão tangibilidade difícil de ser alcançada em sua plenitude, os cortes de verbas devido as mudanças políticas e a situação atual do país, em meio a pandemia da covid-19, aumentou a dificuldade. Entretanto, as possíveis soluções para alcançar a qualidade ideal seria o investimento em computadores modernos com especificações técnicas suficientes para atender a demanda de programas utilizados em aula; outro tópico importante é a climatização nas salas de aulas que ainda não dispõe desse recurso, levando em consideração o clima nordestino de altas temperaturas; a compra de novos livros acadêmicos para a biblioteca, de preferência com o acordo dos professores; e ampliação do número de vagas disponíveis no estacionamento.

Para a dimensão confiabilidade, Gronroos (2009) afirma que o cumprimento dos prazos e o comprometimento dos funcionários em resolver os problemas dos clientes fazem desse critério um dos mais importantes, entretanto, podemos confirmar através das questões 06 e 13 que os prazos de período letivo, matrícula, reaproveitamento de disciplinas, entre outros, podem não estar sendo atendidos integralmente, já que a média da qualidade pontuou em -0,27 e -0,25 respectivamente.

O assunto mais criticado foi a pergunta de número 10, com qualidade de -0,57 a qual aborda: “Existe um bom número de projetos da empresa júnior, em áreas diversas e com conteúdo relevantes?” informando a necessidade de prestar mais atenção a projetos e pesquisas que complementam a carreira acadêmica. Corroborando temos as questões 7, 8 e 9 a quais apresentam indagações sobre os serviços prestados, projetos de iniciação científica e projetos de extensão com valores -0,38 e -0,46.

A tabela 5, a seguir, expõe o resumo dos dados coletados na dimensão de confiabilidade:

Tabela 5: Qualidade da Dimensão Confiabilidade

N.	Questão	D	E	Q	%
6	Cumprimento do período letivo conforme o calendário acadêmico?	3,69	3,97	-0,27	15,2%
7	Diversidade de serviços prestados (Congressos internos, Palestras, Exposições, Torneios)?	3,28	3,66	-0,38	14,0%

8	Existe um bom número de projetos de iniciação científica, em áreas diversas e com conteúdo relevantes?	3,15	3,61	-0,46	13,8%
9	Existe um bom número de projetos de extensão, em áreas diversas e com conteúdo relevantes?	3,11	3,57	-0,46	13,6%
10	Existe um bom número de projetos da empresa júnior, em áreas diversas e com conteúdo relevantes?	2,92	3,48	-0,57	13,3%
12	Na grade curricular as disciplinas são relevantes para a formação, modernas e compatíveis com outras universidades?	3,67	3,94	-0,26	15,0%
13	Os serviços oferecidos pelo Campus são realizados no tempo esperado (Matrículas, Aproveitamento de disciplinas)?	3,71	3,96	-0,25	15,1%
	Total	3,36	3,74	-0,38	19,4%

Fonte: Dados da pesquisa, 2020

Para melhorar o baixo índice de avaliação propõe-se uma maior atenção a respostas aos atendimentos de requerimentos e do período letivo, apesar de tratar de uma universidade pública com possíveis greves.

Quanto as oportunidades e diversidade nos projetos de pesquisa, extensão, iniciação científica e da empresa júnior, o IFPB oferece uma ampla quantidade, mas os alunos não perceberam na pratica esse quesito, o que pode estra relacionado a divulgação dos mesmos, já que possivelmente essas lacunas entre a percepção do aluno e as oportunidades podem ser atenuadas com o processo de curricularização da extensão nos cursos superiores. Por tanto sugere-se uma melhor divulgação dessas vagas oferecidas aos alunos, informando-os em redes sociais, palestras, quadro de avisos e através dos professores em sala de aula.

A responsividade é o compromisso da empresa para o cliente, é a capacidade dos funcionários em atender a solicitações dos clientes de maneira eficaz e eficiente. Para entender melhor essa dimensão foi abordada as questões 17, 18, 19 e 20 informadas na tabela 06. (Gronroos, 2009)

Tabela 6: Qualidade da Dimensão Responsividade

N	Questão	D	E	Q	%
17	Nas disciplinas que faz necessário, os professores utilizam os laboratórios no decorrer das disciplinas?	3,51	3,84	-0,34	24,0%
18	Os professores sempre estão dispostos a ajudar?	3,76	4,12	-0,36	25,7%
19	Os funcionários da biblioteca prestam um serviço rápido e eficaz?	3,72	4,07	-0,36	25,5%
20	Os funcionários das secretarias prestam um serviço rápido e eficaz?	3,62	3,97	-0,35	24,8%
	Total	3,65	4,00	-0,35	20,7%

Fonte: Dados da pesquisa, 2020

Percebe-se que a dimensão responsividade, é a qual os alunos estão menos insatisfeitos na universidade, porque os resultados de deficiência da qualidade são os mais baixos entre as cinco dimensões, isso se deve principalmente aos valores homogêneos conquistados.

A questão de número 18 “Os professores sempre estão dispostos a ajudar?” com qualidade -0,36 é considerada a de mais importância nesse critério com 25,7%.

Em relação aos funcionários de secretarias e bibliotecas a pontuação da qualidade foram, respectivamente de -0,35 e -0,36.

Para minimizar, ainda mais, a deficiência encontrada, recomenda-se a capacitação dos funcionários das secretarias e bibliotecas, e treinamentos dos fluxos e procedimentos para estarem aptos a solucionar agilmente os problemas dos alunos.

Como caracterizado no referencial teórico, a dimensão **segurança**, é principalmente visto como a habilidade da organização de transmitir credibilidade e confiança em seus serviços, portanto foi elaborado o questionamento 15 “Você se

sente seguro com o conhecimento adquirido nas aulas e a aplicação prática no mercado de trabalho?” (HOFFMAN, 2001)

Reafirmando a necessidade da pergunta 15, percebemos que o nível de importância dessa questão no quesito segurança é de 26,2%, com média de expectativa no valor de 4,01, entretanto a questão de mais relevância para esse critério é “Qual a capacidade dos professores de ensinar e sanar dúvidas?” com 26,7%, obtendo a média de 4,08 e com qualidade de -0,35

Para atingir aspectos relacionados à proteção física dos alunos foi questionada sobre a segurança no campus de João Pessoa, na pergunta número 11, que obteve qualidade de -0,40.

A tabela 07 apresenta de forma resumida as médias e resultados de cada questão avaliada.

Tabela 7: Qualidade da Dimensão Segurança

N	Questão	D	E	Q	%
11	A segurança no Campus é competente?	3,42	3,82	-0,40	25,0%
14	Qual a capacidade dos professores de ensinar e sanar dúvidas?	3,74	4,08	-0,35	26,7%
15	Você se sente seguro com o conhecimento adquirido nas aulas e a aplicação prática no mercado de trabalho?	3,65	4,01	-0,36	26,2%
16	Os professores realizam visitas técnicas?	2,40	3,39	-0,99	22,1%
	Total	3,30	3,83	-0,52	19,9%

Fonte: Dados da pesquisa, 2020

Sugere-se, portanto, uma análise mais aprofundada sobre os aspectos que trazem insegurança aos alunos, verificando aspectos quanto a segurança física, cortesia, e a segurança quanto ao conhecimento adquirido, após isso atuar com planos de ação para os problemas encontrados.

A empatia, última dimensão a ser analisada conseguiu avaliação de -0,36, com a média da qualidade percebida de 3,58, foram abordadas 4 perguntas de numeração 21, 22, 23 e 24.

A empatia é um critério necessário para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), pois é um objetivo que vai além da qualidade sobre os cuidados com o cliente, o que confirma os dados do questionário, onde a importância dessa dimensão foi a segunda colocada com 20,4%.

Hoffman (2001) afirma que a empresa que pratica a empatia oferece o serviço de maneira igualitária a todos, permitindo que os horários de funcionamento que seja conveniente, portanto foi usado o questionamento 21 “Horário de funcionamento das instalações é conveniente a todos?”, a média desta questão foi de -0,29 informando a necessidade de melhoria.

Foi indagado também a quantidade de funcionários para dar atenção pessoal aos alunos, de maneira adequada, a qual o aluno tenha o sentimento de ser cuidado, a média das respostas foi de -0,36, para confirmar de maneira mais efetiva houve o questionamento se os funcionários lidam com os alunos de maneira atenciosa, com respeito e disposição com resultado de -0,49.

Para verificar a inclusão social do curso foi utilizado a pergunta número 24 “Alunos com necessidades especiais recebem assistência necessária?” que obteve a qualidade de -0,29.

Na tabela 08 são apresentadas todas as informações sobre a dimensão estudada.

Tabela 8: Qualidade da Dimensão Empatia

N	Questão	D	E	Q	%
21	Horário de funcionamento das instalações é conveniente a todos?	3,73	4,02	-0,29	25,5%
22	Existe funcionários na quantidade e com a qualidade necessária para dar atenção pessoal a todos os alunos?	3,16	3,65	-0,49	23,1%

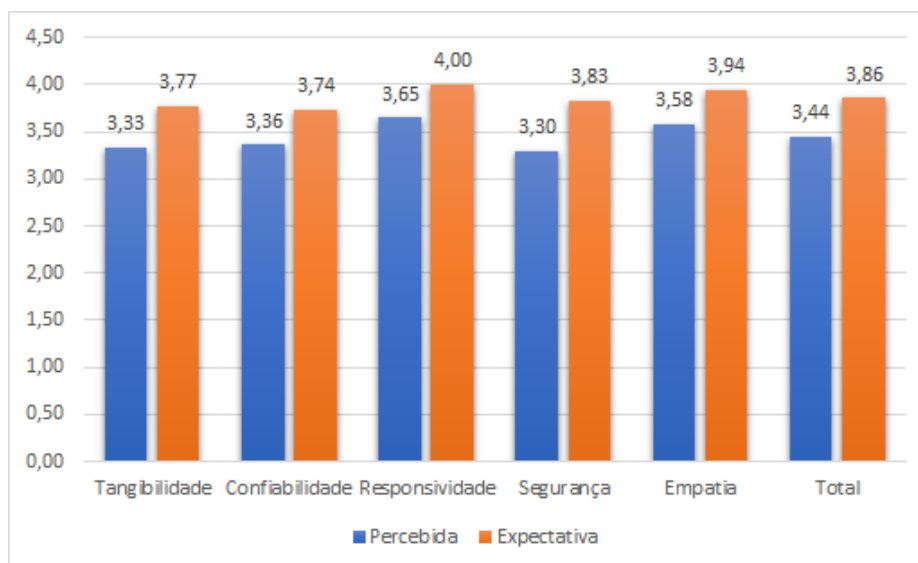
23	Funcionários lidam com os alunos de maneira atenciosa, com respeito e disposição?	3,73	4,08	-0,36	25,9%
24	Alunos com necessidades especiais recebem assistência necessária?	3,73	4,02	-0,29	25,5%
	Total	3,58	3,94	-0,36	20,4%

Fonte: Dados da pesquisa, 2020

Observando os resultados gerais da dimensão empatia, podemos sugerir de maneira similar a dimensão de segurança, a instituição procurar de maneira mais aprofundada em conjunto com os colaboradores de atendimento ao público as causas da insatisfação no atendimento para a tomada de decisão mais humanizado e especializado para o aluno. Percebe-se ao longo dos anos um investimento na inclusão de alunos com necessidades especiais no IFPB, mas sugere-se uma continua evolução nesse quesito, oferecendo mais livros em braile, professores intérpretes e adaptações nos ambientes físico de todas as salas e laboratórios que ainda fazem necessário.

Concatenando os resultados de qualidade das cinco dimensões explicadas e detalhadas neste capítulo, entendemos que a qualidade do curso de bacharelado de administração no campus João Pessoa-PB é definida como ruim já que os alunos estão insatisfeitos com os aspectos de todas as dimensões, a quais apresentaram resultados abaixo da média de expectativa, como apresentado no gráfico 08.

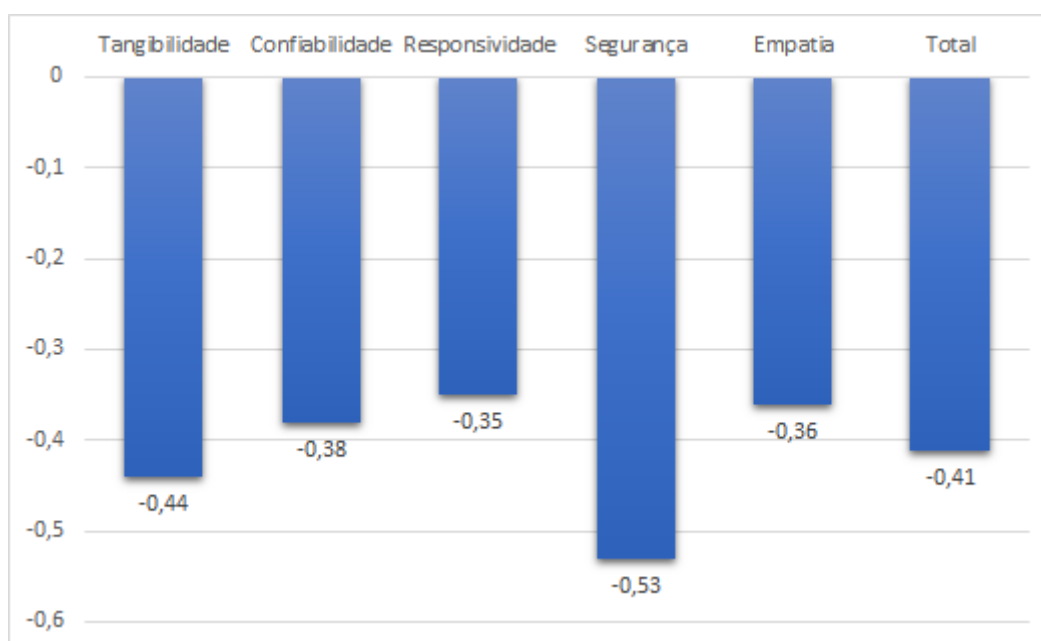
Gráfico 8: Comparação entre Qualidade percebida e expectativa



Fonte: Dados da pesquisa, 2020

No gráfico 09 pode-se verificar os resultados finais de qualidade da pesquisa e destaca-se a pontuação da qualidade geral do curso de Administração que foi calculada com -0,41, um valor considerado muito próximo do valor de escala 0 que é conceituado como um resultado de clientes satisfeitos. Portanto, apesar da qualidade ser considerada abaixo do esperado e definida como ruim, os resultados são muito próximos ao nível de razoável.

Gráfico 9: Resultados da Qualidade



Fonte: Dados da pesquisa, 2020



Para uma evolução na qualidade do curso de administração para o nível razoável ou bom, sugere-se que todas as dimensões do método Servqual sejam revisadas e estruturadas com planos de ação para melhorias, utilizando as sugestões estruturadas neste capítulo e organizados no quadro 3.

Quadro 3: Soluções propostas

Dimensão	Q	Soluções propostas
Tangibilidade	-0,44	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investimento em computadores modernos;</li> <li>- Climatização nas salas de aulas;</li> <li>- Compra de novos livros acadêmicos para a biblioteca,</li> <li>- Ampliação do número de vagas disponíveis no estacionamento</li> </ul>
Confiabilidade	-0,38	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maior atenção aos prazos de respostas aos requerimentos e do cumprimento período letivo;</li> <li>- Oferecer maiores oportunidades e diversidade nos projetos de pesquisa, extensão, iniciação científica e da empresa júnior;</li> <li>- Realizar ampla divulgação das pesquisas oferecidas por meio das redes sociais, palestras, quadro de avisos e professores.</li> </ul>
Responsividade	-0,35	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitação dos funcionários das secretarias e bibliotecas;</li> <li>- Treinamentos dos fluxos e procedimentos dos funcionários;</li> </ul>
Segurança	-0,53	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uma análise mais aprofundada sobre os aspectos que trazem insegurança aos alunos, e atuar com planos de ação para os problemas encontrados.</li> </ul>
Empatia	-0,36	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procurar de maneira mais aprofundada as causas da insatisfação no atendimento para a tomada de decisão mais humanizada e especializado para o aluno;</li> <li>- Investir na inclusão de alunos com necessidades especiais;</li> <li>- Oferecer mais livros em braille, professores intérpretes;</li> <li>Adaptações nos ambientes físico de todas as salas e laboratórios</li> </ul>
Total	-0,41	

Fonte: Dados da pesquisa, 2020

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho atingiu seu objetivo geral, a partir do desenvolvimento dos objetivos específicos que foram estabelecidos inicialmente, a qual são descritos a seguir:

- **Ressaltar a importância da avaliação do nível de qualidade nos serviços, especificamente nos serviços de educação.**

Esse objetivo foi alcançado através do amadurecimento de informações descritas no capítulo 2 sobre a fundamentação teórica que analisou diversos autores dos temas de gestão da qualidade, processo de serviços, qualidade nos serviços e principalmente o tópico de qualidade nos serviços educacionais de nível superior.

- **Analisar as expectativas e percepções dos alunos sobre os serviços oferecidos pelo IFPB, obtendo o nível de satisfação.**

Para atingir esse objetivo foram analisadas as expectativas e percepções por meio da aplicação de um questionário adaptado para o serviço educacional, o qual foi baseado no método Servqual. O questionário avaliou 24 pontos divididos nas cinco dimensões tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia, além dos dados socioeconômicos dos alunos.

A partir da análise dos resultados, percebeu-se que nenhuma das dimensões atingiu o nível de satisfação, e por consequência, a qualidade geral do curso de administração também gerou uma resposta de insatisfação. Os registros dos dados em ordem decrescente foi: responsividade com -0,35; empatia com -0,36; confiabilidade com -0,38; tangibilidade com -0,44; e segurança com -0,53.

Em relação ao grau de importância das dimensões questionadas, os alunos definiram que a responsividade é de maior com 20,7%, seguidos pela empatia com 20,4%, segurança com 19,9%, tangibilidade com 19,6% e confiabilidade com 19,4%;

- **Identificar pontos com baixo nível de qualidade e propor ações que permitam aperfeiçoar os processos e consequentemente aumentar a satisfação dos alunos**

Devido aos resultados demonstrarem a insatisfação dos alunos em todas as dimensões obtidas foram elaboradas propostas de ações de melhorias com o intuito de elevar o nível de satisfação. Para a dimensão **tangibilidade**, apesar da dificuldade e burocracia quanto a aquisição de verba, foi proposto o investimento em computadores modernos; Climatização nas salas de aulas; Compra de novos livros acadêmicos para a biblioteca; e ampliação do número de vagas disponíveis no estacionamento.

A dimensão **confiabilidade**, que obteve o pior resultado, foi proposto maior atenção aos prazos das respostas de requerimentos solicitados pelos alunos e do cumprimento do período letivo; oferecer maiores oportunidades e diversidade nos projetos de pesquisa, extensão, iniciação científica e da empresa júnior; e realizar ampla divulgação das pesquisas oferecidas

No critério de **Responsividade**, com o menor grau de insatisfação, sugeriu-se sobre a capacitação dos funcionários das secretarias e bibliotecas; treinamentos dos fluxos e procedimentos dos funcionários.

Na dimensão **segurança** não foi possível analisar os fatores que trouxeram insegurança aos alunos, portanto foi apontado como sugestão uma análise mais aprofundada e agir com planos de ação para os problemas encontrados.

Por fim, a última dimensão **empatia**, sugeriu-se procurar de maneira mais aprofundada as causas da insatisfação no atendimento para a tomada de decisão mais humanizada e especializado para o aluno; investir na inclusão de alunos com necessidades especiais; oferecer mais livros em braile, professores intérpretes; adaptações nos ambientes físico de todas as salas e laboratórios.

Quanto as dificuldades deste trabalho, foram relacionados a obtenção de uma amostragem de 273 alunos, planejados inicialmente, para que a margem de confiança seja de 95% e com margem de erro de 5%; e o atual contexto a qual esse trabalho estava inserido, a pandemia da covid-19, pode ter influenciado nos resultados em vista que os prazos e períodos letivos foram afetados, além de da modalidade de aulas online são serem considerados o padrão de ensino do IFPB e não estarem preparados para tal impacto.

O resultado deste trabalho teve contribuições acadêmicas do método Servqual adaptadas para o ambiente de serviços educacionais, e para a própria instituição que

pode utiliza-lo como instrumento padrão para identificar a qualidade e assim tomar futuras decisões.

Na presente pesquisa existe a possibilidade de viés, uma vez que, percebeu-se que as respostas adquiridas no questionário diferem quando comparadas com as informações obtidas no portal do estudante e com a realidade percebida na prática pela pesquisadora, o que pode significar uma desatenção ou pressa durante o preenchimento das respostas no questionário. O tamanho do questionário e o mesmo ser realizado de modo online, também, podem ter afetado as respostas.

Considera-se que as percepções da qualidade podem ser alteradas ao confrontar o aprendizado nas universidades e o ambiente de trabalho nas empresas, podendo assim ter seus resultados de qualidade alterados após a conclusão do curso. Por fim, recomenda-se para as futuras pesquisas:

- Replicar esta pesquisa ampliando a amostra, assim será possível resultados mais fidedignos;
- Reaplicar esta pesquisa em alunos concluintes do curso de bacharelado em Administração;
- Reaplicar esta pesquisa em outros cursos do IFPB;
- Analisar a correlação entre a satisfação com o serviço e o nível de evasão do curso de administração;
- Comparar os resultados da avaliação externa do MEC com os resultados obtidos pelo método Servqual.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, M. M. D. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário: NBR ISO 9000**. Rio de Janeiro, 2015.
- BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de Marketing: competindo através da qualidade**. 3. ed. São Paulo: Maltese, 1995.
- CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da Qualidade: Conceitos e Técnicas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011
- CORRÊA, H. L., CAON, M. **Gestão de Serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. 1a Ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- DELORS, J. *et al.* **Educação: um tesouro a descobrir**. São Paulo: Cortez, 2006.
- FERREIRA ABH. **Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira; 1986
- FITZSIMMONS, James A; FITZSIMMONS, Mona A. **Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6 ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- FREITAS, André Luís Policani. **A qualidade em serviços no contexto da competitividade**. Universidade Estadual do Norte Fluminense. Revista Produção Online. Universidade Federal de Santa Catarina Florianópolis V.5, n. 1, 2005. 24 p. Disponível em: <[www.producaoonline.org.br/rpo/article/download/321/418.pdf](http://www.producaoonline.org.br/rpo/article/download/321/418.pdf)>. Acesso em:
- GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique L. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. 2ª Edição. São Paulo: Atlas, 2018.
- GRONROOS, Christian. **Marketing, gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: 3a Edição. Rio de Janeiro: Elsevier. 2009
- GRONROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- GRONROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.
- Guia da carreira. **Os 10 cursos com maior empregabilidade do mercado**. Disponível em: <<https://www.guiadacarreira.com.br/cursos/cursos-mais-procurados/>> Acessado em:

HOFFMAN, K. D. **Marketing de Serviços**. In: CZINKOTA, M. R.; et. al. **Marketing: as melhores práticas**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Anual de Serviços - PAS. 2017**. Disponível em:

<<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/servicos/9028-pesquisa-anual-de-servicos.html?=&t=o-que-e>> Acesso em:

INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira.

**Censo de educação superior 2018**. 2019 Disponível em:

<[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2019/apresentacao\\_censo\\_superior2018.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2019/apresentacao_censo_superior2018.pdf)> Acesso em:

JOHNSTON, R.; CLARK, G. **Administração de operações de serviços**. São Paulo: Atlas, 2014.

JURAN, J. M. **Juran na liderança pela qualidade, um guia para executivos**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: a edição do novo milênio**. 10. ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2000.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Tradução de Monica Stefani Lene Belon Ribeiro. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MELLO, Carlos Henrique Pereira *et al.* ISO 9001:2008: **Sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços**. 1a Ed. São Paulo: Editoria Atlas, 2009.

MELLO, S. C. B.; DUTRA, H. F. O.; OLIVEIRA, P. A. S. **Avaliando a qualidade de serviços educacionais numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação**. Revista O&S, v. 8, n.21, maio/agosto, 2001

NADER, Helena. **PROJETO 914BRZ1050.3 – CNE ESTUDO COMPARADO SOBRE ENSINO SUPERIOR NO BRASIL, EUROPA E ESTADOS UNIDOS**. 2018 Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/docman/outubro-2018-pdf-1/99851-produto-estudos-comparativos-das-universidades-mais-bem-posicionadas-em-rankings-internacionais-e-nacionais/file>> Acesso em

NÓBREGA, Kleber. **Falando de Serviços: um guia para compreender e melhorar os serviços em empresas e organizações**. São Paulo: Atlas, 2013.

OLIVEIRA, O.T.; FERREIRA, E.C. **Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na Educação Superior**. Gestão da Produção, Operações e Sistemas, v.3 p133-146, julho de 2008.

OLIVEIRA, Otávio J. **Gestão da Qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Editora Thomson, 2004.

OLIVEIRA, P.; ROTH, A.V.; GILLAND, W. **Achieving competitive capabilities in e-services. Technological Forecasting and Social Change**. The Netherlands, Amsterdam, Elsevier, v. 69, p. 721-39, 2006.

OLIVEIRA, V.M.T.; IKEDA, A. A. **SERVQUAL em Instituições Educacionais: Um estudo de Comparativo**. Revista Alcance – impressa, v.14, no02.– Mai/Agost 2007.p.189-206.

PALADINI, E. P. **Perspectiva estratégica da qualidade**. In: Carvalho, M. M.; Paladini, E. P. (Coords.). Gestão da Qualidade: Teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, p.23-84, 2005.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **Understanding Customer Expectations of Service**. Sloan Management Review, Spring, v. 32, p. 39-48, 1991.

PARASURAMAN, L.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale**. Journal of Retailing, v. 64, n. 4, p.420-450, 1991.

PASCAL. **9 Métodos Práticos para Medir a Qualidade do Serviço**. userlike. 2019. Disponível em: <<https://www.userlike.com/pt/blog/como-medir-qualidade-servico>>. Acesso em: 10 de jan. de 2020

SILVA, Andréa Aparecida Ferreira. **A percepção da qualidade do serviço e a satisfação dos usuários das Unidades Básicas de Saúde de Caraguatatuba**. / Andréa Aparecida Ferreira Silva. – Caraguatatuba, 2016.83 f.

TOLEDO, José Carlos de. **Qualidade: gestão e métodos**. Rio de Janeiro. Editora LTC, 2013

VIEIRA, A. M. **A pesquisa sobre a cultura organizacional escolar: níveis de ensino e suas peculiaridades**: Universidade Metodista de São Paulo-UMESP 2008.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2013.

## APÊNDICE A

### **Avaliação da qualidade dos serviços prestado pelo Instituto Federal de Educação e Tecnologia da Paraíba.**

O presente questionário pretende mensurar a percepção da qualidade dos serviços prestados pelo IFPB (Instituto Federal de Educação e Tecnologia da Paraíba) e expectativas de qualidade considerada adequada. Considere a qualidade adequada como sua expectativa (serviço ideal) dos tópicos questionados e qualidade percebida como o nível atual da qualidade do serviço da IFPB.

Ainda que você não saiba avaliar a qualidade percebida em algum item, **NÃO DEIXE** de avaliar a qualidade Adequada.

TODOS os dados desta pesquisa são completamente confidenciais, podendo sentir-se completamente à vontade para responder o que pensar / desejar sobre os serviços

#### **Pesquisa socioeconômica**

Período: \_\_\_\_\_ Turno: \_

Sexo do entrevistado

( ) Feminino                      ( ) Masculino

Faixa Etária do entrevistado

( ) De 16 a 20 anos              ( ) De 21 a 25 anos              ( ) De 26 a 30 anos

( ) De 31 a 35 anos              ( ) De 36 a 40 anos              ( ) Acima de 40 anos

Faixa de renda

( ) De 260 a 780                  ( ) de 780 a 1.500                  ( ) de 1.500 a 2.600

( ) De 2.600 a 3.700              ( ) De 3.700 a 4.800              ( ) Acima de 4.800



## Questionário SERVQUAL

1. Salas de aulas, bibliotecas e laboratórios apresentam infraestrutura e higienização adequada (Climatização, sistema de som, iluminação, mesas, cadeiras e ambiente)?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

2. As salas de aula possuem equipamentos modernos, eficientes e com quantidade necessária (projektor, tela para projetor, sistema de som)?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

3. A biblioteca possui livros atualizados e com quantidade necessária?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

4. Os laboratórios possuem equipamentos modernos, eficientes e com quantidade necessária (computadores, projetores, tela para projetor, sistema de som)?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

5. Existe uma boa disponibilidade do Estacionamento?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

6. Cumprimento do período letivo conforme o calendário acadêmico?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

7. Diversidade de serviços prestados (Congressos internos, Palestras, Exposições, Torneios)?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

8. Existe um bom número de projetos de iniciação científica, em áreas diversas e com conteúdos relevantes?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

9. Existe um bom número de projetos de extensão, em áreas diversas e com conteúdos relevantes?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

10. Existe um bom número de projetos da empresa júnior, em áreas diversas e com conteúdos relevantes?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

11. A segurança no Campus é competente?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

12. Na grade curricular as disciplinas são relevantes para a formação, modernas e compatíveis com outras universidades?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

13. Os serviços oferecidos pelo Campus são realizados no tempo esperado (Matrículas, Aproveitamento de disciplinas)?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

14. Qual a capacidade dos professores de ensinar e sanar dúvidas?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

15. Você se sente seguro com o conhecimento adquirido nas aulas e a aplicação prática no mercado de trabalho?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

16. Os professores realizam visitas técnicas?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

17. Nas disciplinas que faz necessário os, professores utilizam os laboratórios no decorrer das disciplinas?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

18. Os professores sempre estão dispostos a ajudar?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

19. Os funcionários da biblioteca prestam um serviço rápido e eficaz?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

20. Os funcionários das secretarias prestam um serviço rápido e eficaz?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

21. Horário de funcionamento das instalações é conveniente a todos?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

22. Existe funcionários na quantidade e com a qualidade necessária para dar atenção pessoal a todos os alunos?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

23. Funcionários lidam com clientes de maneira atenciosa, com respeito e disposição?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

24. Alunos com necessidades especiais recebem assistência necessária?

ADEQUADA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5

PERCEBIDA				
☹ Muito Baixa		☺ Muito Alta		
1	2	3	4	5