

## Qualidade em serviços: avaliação educacional através do modelo instqual com estudantes do Instituto Federal de Pernambuco

### Quality in services: educational evaluation through the instqual model with students from the Federal Institute of Pernambuco

José Eduardo de Melo Barros<sup>1</sup>  
Flávia Peixoto Guimarães<sup>2</sup>  
Maria do Carmo Maracajá Alves<sup>3</sup>  
Marcelo da Costa Borba<sup>4</sup>  
Josefa Edileide Santos Ramos<sup>5</sup>

#### Resumo

Esta pesquisa buscou avaliar a percepção dos discentes sobre a qualidade de um serviço educacional aplicando o InstQUAL, à adaptação voltada ao serviço educacional do modelo SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman et al., (1988). A amostra foi 29,33% do total da população de alunos do curso de Administração da UFRPE - Campus Dois Irmãos. Ao avaliarem o serviço educacional em questão, os respondentes classificaram apenas 3 atributos de 22, dentro dos níveis mínimos considerados adequados. Também foi objetivo deste trabalho identificar as lacunas evidenciadas pela medida de adequação do serviço (MAS) e pela medida de superioridade do serviço (MSS), onde, em relação à MAS, apenas três itens apareceram com a diferença positiva. Os resultados apresentaram que os estudantes consideraram adequados dentro da prestação do serviço educacional: “14 – atendimento da coordenação”, “22 – desempenho da coordenação” e “17 – professores acessíveis às solicitações dos alunos”. Por outro lado, sobre à MSS, nenhum atributo verificado obteve índice positivo.

**Palavras-Chave:** Serviços. Qualidade em Serviços. Qualidade Percebida.

#### Abstract

*This study pretends to comprehend the student's group perception about the quality of educational service through the InstQual application adapted to de SERVQUAL model, developed by Parasuraman (1988), which is devoted to educational services. The sample represented 29.33% of the total population of students of Management UFRPE – Dois Irmãos Campus. After the evaluation of this specific educational service the results shown that the only 3 of 22 attributes were classified at the minimum level accepted considered adequate. This study also has as objective to identify the gaps on the adequacy measure of service (AMS) and on the superiority measure of service (SMS). In relation to AMS, only three items presented a positive difference, which means that students considers adequate on the educational service: “14- the coordination care service, “22- the coordination performance” and “17- assessable teachers to the student's requests”. On the other hand, the SMS didn't present any positive item.*

---

<sup>1</sup> Mestre em Administração e Desenvolvimento Rural – UFRPE (jeduardobarros@hotmail.com)

<sup>2</sup> Mestra em Administração – UFPE (flaviapg@yahoo.com)

<sup>3</sup> Mestra em Administração e Desenvolvimento Rural – UFRPE (alvesmariacm@gmail.com)

<sup>4</sup> Doutorando em Agronegócios – UFRGS (marcelodcborba@gmail.com)

<sup>5</sup> Doutoranda em Agronegócios – UFRGS (edileideramos@gmail.com)

*Keywords: Services. Quality Service. Perceived Quality.*

## **1 Introdução**

O setor de serviços abarca grande parte da economia mundial, e sua participação no produto interno bruto de muitos países tem sido de grande responsabilidade. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2013 o setor de serviços teve uma participação 67,5% no PIB brasileiro, evidenciando sua significativa atividade quando confrontada com a representação dos demais setores. Ainda segundo o IBGE (2013), a atividade de “administração, saúde e educação pública” teve destaque ao estar entre as seis que mais cresceram no segmento de serviços, com um aumento de 0,4%.

Existe, nesse contexto, a necessidade de se estabelecerem modelos de avaliação da qualidade de serviços capazes de registrar como os clientes – estudantes – a percebem, a fim de permitir às instituições o reconhecimento de falhas e oportunidades de melhoria. O modelo SERVQUAL, ferramenta desenvolvida pelos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) para medir as expectativas e as percepções dos clientes de serviços, é um instrumento amplamente utilizado como metodologia de diagnóstico, assim como recorrente em avaliações sobre instituições de ensino.

No âmbito dos serviços públicos, avaliação da qualidade é pauta principal da gestão pública contemporânea, realidade na qual as instituições públicas de ensino superior estão inseridas e devem, na condição de prestadoras de serviço consideravelmente intangível, promover avaliações recorrentes. Assim, o objetivo geral deste estudo é identificar a qualidade percebida pelos estudantes a respeito do serviço educacional prestado no curso de Administração da Universidade Federal Rural de Pernambuco – *Campus Dois Irmãos*.

## **2 Qualidade em Serviços**

Um serviço, de acordo com Gronroos (1995), é uma sequência de atividades que advém da relação entre clientes e estruturas, recursos humanos, bens e sistemas do fornecedor, a fim de atender a necessidade do cliente. Serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Para Lovelock e Wright (2003, p.5), “embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta na posse ou propriedade de nenhum dos fatores de produção”. Para Kotler (2000), serviços são atividades ou benefícios necessariamente intangíveis, que uma parte pode oferecer a outra. Seu resultado pode ou não estar vinculado a um produto físico.

De acordo com Kotler e Armstrong (2003) as organizações precisam considerar as principais características do serviço: não é possível vê-lo, tocá-lo, senti-lo ou cheirá-lo, assim como não se consegue guardar o serviço. Parasuraman (1994) interpreta que, diferentemente da qualidade de um bem, que pode ser objetivamente medida por indicadores como durabilidade, número de defeitos, etc., a qualidade do serviço é muito mais abstrata e de difícil mensuração em razão de suas características: intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade e perecibilidade.

Lovelock e Wright (2003) explicam que, em serviços, a avaliação da qualidade se dará durante o processo da prestação do serviço, que é exatamente quando do contato do cliente com o funcionário da empresa. A qualidade dos serviços é importante para auxiliar os clientes a fazerem um julgamento sobre o que está sendo prestado pela empresa, a fim de avaliarem o quão satisfeitos eles estão com a entrega e o resultado destes. Os autores apontam que este julgamento só acontece propriamente após a efetivação do encontro com os serviços. Por fim, a qualidade de serviços será considerada como sendo a atitude a longo prazo formada por uma avaliação geral de uma performance.

A qualidade do serviço prestada deve ser avaliada pelo consumidor na base da comparação, ou seja, o consumidor compara o que deseja receber com o que efetivamente recebe, o que se relaciona com o modelo dos gaps, proposto por Parasuraman, Berry e Zeithaml (GRÖNROOS, 2004). Desta maneira, a qualidade do serviço não depende apenas da prestação do serviço em si, mas também da própria natureza da expectativa sobre a prestação do serviço. Lovelock e Wright (2003) também consideram o aspecto da expectativa e conceituam a qualidade dos serviços como:

o grau em que um serviço atende ou supera as expectativas do cliente. Se os clientes percebem a entrega efetiva do serviço como melhor do que o esperado, ficarão contentes; se ela estiver abaixo das expectativas, ficarão enraivecidos e julgarão a qualidade de acordo com o seu grau de satisfação com o serviço. (LOVELOCK; WRIGHT, 2003, p. 102)

A literatura especializada na área de serviços aponta para cinco dimensões capazes de justificar a qualidade de um serviço. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000) explicam e classificam estas dimensões na seguinte ordem de importância: 1) confiabilidade - é a habilidade de prestar um serviço conforme o prometido com confiança e de forma correta; 2) responsabilidade - é a disposição em ajudar os clientes, fornecendo prontamente os serviços, o fato de deixar o cliente esperando, forma uma percepção negativa da qualidade; 3) segurança - é o conhecimento e a cortesia dos funcionários transmitindo confiança; incluindo características como: competência para realizar o serviço, cortesia e respeito ao cliente; 4) empatia - é demonstrar interesse e atenção individualizada aos clientes; 5) tangibilidade - corresponde a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação.

O modelo dos gaps (lacunas), proposto por Parasuraman; Berry e Zeithaml (1988), sugere que os clientes percebem a qualidade como um desvio entre as expectativas originais e o serviço que foi realmente recebido. A base conceitual para o modelo identifica um conjunto de discrepâncias (gaps) entre a percepção de qualidade do serviço e as tarefas associadas à prestação dos mesmos. Os fatores chave que influenciam as expectativas compreendem a comunicação pessoal, as necessidades pessoais, a experiência passada e as comunicações externas.

O gap, ou diferença entre a expectativa e o desempenho, é uma medida quantitativa da qualidade em serviços relacionada a uma característica específica. Parasuraman et al. (1988) explicam que os critérios, denominados dimensões da qualidade, são determinados por características genéricas do serviço, e subdivididas em cinco dimensões (confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade) delineiam o serviço sob o ponto de vista em que o cliente que irá julgá-lo.

As dimensões são desmembradas em quatro ou cinco itens qualificadores, resultando em 22 atributos de um questionário. Este questionário é aplicado, inicialmente, antes da realização do serviço, a fim de obter informações sobre as **expectativas** do cliente em relação ao serviço ideal. Em um segundo momento, após a realização do serviço, o cliente recebe novamente o questionário para, desta vez, recolher informações a respeito das **percepções** sobre o serviço prestado.

Parasuraman et al. (1988) observam que antes do produto de determinado bem ou serviço, há as expectativas do público alvo e a satisfação destes está diretamente relacionado com as expectativas e o desempenho do serviço em questão, devendo haver a realização dos desejos, necessidades e expectativas dos consumidores. Entende-se, por isso, que se podem satisfazer as expectativas dos clientes, ou mesmo superá-las, através da prestação de serviços

com valor superior ao esperado. Nesse sentido, o cliente fica satisfeito quando a oferta excede as expectativas, e insatisfeito quando o serviço ou produto não corresponde ao esperado.

Segundo Grönroos (2004), a qualidade do serviço sempre estará ancorada na percepção do cliente, por isso a gestão de serviços deve estar atenta a esta qualidade. Ainda citando o mesmo autor, as organizações devem visar conhecer seus clientes, satisfazê-los e fidelizá-los, concentrando-se no relacionamento que constroem com os clientes. Desta forma, argumenta-se que as instituições de ensino devem buscar avaliar a qualidade percebida pelos estudantes com relação aos serviços prestados, por meio de instrumentos de mensuração válidos e confiáveis.

### **3 Aspectos metodológicos**

Este artigo, no que se refere à sua abordagem, trata-se de um estudo quantitativo, pois os dados foram obtidos por meio de um número de entrevistados sendo, em seguida, analisados estatisticamente. Caracteriza-se também como estudo de caso, uma vez que busca analisar de forma clara, um curso em específico dentro de um sistema amplo de Instituição de Ensino Superior. De acordo com Lüdke (1986), deve-se utilizar este método de pesquisa quando se pretende analisar algo único, que tenha valor por si próprio, mesmo que posteriormente encontre-se semelhança com outros casos.

Em relação à amostragem, neste estudo é classificada como não probabilística, estratificada e não proporcional. Conforme explica Gil (2008), isso ocorre porque a extensão das amostras dos estratos não é proporcional à extensão desses estratos em relação ao universo. Optou-se, então, por 100 indivíduos, o que representa, aproximadamente, 29,33% da população de 341 alunos vinculados ao curso de Administração da UFRPE/Dois Irmãos no instante da pesquisa.

O formato do questionário formatado para a pesquisa contemplou uma seção para questões socioacadêmicas e uma segunda seção com 22 perguntas concernentes às dimensões do modelo SERVQUAL. Originalmente, segundo Carvalho e Leite (2001), a ferramenta SERVQUAL possibilitava apenas avaliações diretas (isto é, líquidas) pelo consumidor, das diferenças entre serviço percebido e serviço desejado. Parasuraman (1994) adotou o questionário no formato de três colunas, onde, nas duas primeiras, são medidas os níveis adequados e desejados, e, na terceira, a percepção de desempenho de cada dimensão de serviço prestado. Este novo formato, resolve, também, uma questão prática, a saber, a dificuldade de aplicação em separado de duas baterias de escalas - relativas a expectativas e a percepções, respectivamente - da escala SERVQUAL original (CARVALHO; LEITE, 2001).

Conforme exemplo da Figura 1, cada atributo do questionário estabeleceu escores sob três aspectos, dentro de uma escala de nove pontos, onde 1 é a pior pontuação e 9 a melhor. Segundo Parasuraman et al. (1994) a escala de nove pontos objetiva oferecer maior intervalo de possibilidades em avaliar a qualidade de serviço, já que o interesse é captar dois diferentes níveis de expectativas. Após o escore 9 da escala, esteve a alternativa N, para que o respondente pudesse marcá-la no caso de não se julgar capacitado para avaliar aquele item. Cada respondente teve apenas uma opção de resposta e pôde, em cada item, avaliar o nível de serviço esperado, o nível mínimo aceitável e o nível de serviço que acredita ter recebido, cujos conceitos ensejaram as instruções de preenchimento do questionário.

Atributos		Avaliação										
2	Acervo da biblioteca compatível com as necessidades do curso	Nível Mínimo Aceitável:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N
		Nível Esperado de Serviço	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N
		Nível de Serviço Recebido:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N

Figura 1: Modelo de formatação do questionário utilizado

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2016)

Os atributos avaliados neste trabalho, distribuídos pelas dimensões da qualidade em serviços, foram baseados na pesquisa de Macowski (2007), que propôs o modelo InstQUAL, o qual é uma adaptação da ferramenta SERVQUAL para o serviço educacional. Trata-se de um modelo pautado em outras pesquisas do contexto educacional, consideravelmente replicado, testado e validado em estudos posteriores. A pesquisa de Torres (2011), que desenvolveu a pesquisa em uma IFES, concluiu que o modelo InstQUAL atende às características e demandas da área, permitindo uma adequada mensuração e classificação de cada uma delas para o ambiente educacional.

O modelo InstQUAL, todavia, propõe 40 atributos destrinchados em sete dimensões de qualidade, quais sejam: tangibilidade; confiabilidade/confiança; competência/eficiência; receptividade; clareza e agilidade; autonomia/flexibilidade; e acessibilidade. Nesta pesquisa, no entanto, optou-se por reduzir aos 22 atributos originais propostos pelo modelo SERVQUAL – adaptados dos 40 itens do ambiente educacional do InstQUAL – e às cinco dimensões tradicionais da qualidade em serviços. Esta adaptação considerou que nem todas as afirmativas do InstQUAL eram passíveis de serem questionadas no contexto desta pesquisa, ao passo que os 22 itens escolhidos para comporem este estudo estavam enquadrados dentro das cinco dimensões. A Figura 2 apresenta as dimensões do modelo InstQUAL adaptadas a este estudo.

Nesse sentido, as 22 afirmativas selecionadas e harmonizadas dentro das dimensões foram, para a dimensão **tangibilidade**: “1 – Instalações físicas (salas de aula, banheiros, coordenação, áreas comuns) visualmente agradáveis e confortáveis”; “2 – Laboratórios e equipamentos de multimídia necessários para um bom andamento das aulas”; “3 – Espaços próprios para estudo individual/grupo”; e “4 – Sinalização e acessibilidade adequadas às dependências”. Para a dimensão **segurança**, as variáveis foram: “5 – Acervo da biblioteca compatível com as necessidades do curso”; “6 – Segurança nas dependências do campus”; “7 – Professores com formação adequada às disciplinas ministradas”; “8 – Professores cumprem o programado no plano de ensino e as formas de avaliação do aprendizado são adequadas”; e “9 – Confiança de conclusão do curso dentro do previsto sem percalços de greve, não oferta de disciplinas, ausência de professor, etc”. Em relação à dimensão **presteza**, os itens avaliados foram: “10 – Informações publicadas de forma clara e canais de comunicação (site, email, redes sociais, murais) de fácil acesso”; “11 – Rapidez na resposta às solicitações dos acadêmicos”; “12 – Horário de atendimento dos setores administrativos adequados à procura dos alunos”; e “13 – Funcionários e professores qualificados e interessados em atender e ajudar o aluno”.

Ainda concernente ao estudo, teve-se, para a dimensão **empatia**, as variáveis: “14 – Atendimento, receptividade e cuidado ao acadêmico que procura sua coordenação”; “15 – Professores que valorizam a participação de alunos em eventos da área”; “16 – Receptividade e cordialidade com os alunos do curso por parte das instâncias superiores (reitoria, pró-reitorias, ouvidoria e outros setores)”; e “17 – Professores acessíveis para responder às solicitações dos alunos fora dos horários de aula”. E, por fim, os aspectos relacionados à

dimensão **confiabilidade**: “18 – Professores com metodologia de ensino adequada ao ensino superior”; “19 – Professores que incentivam a pesquisa e produção científica; “20 – Professores que conseguem alinhar o conhecimento teórico à prática”; “21 – Disciplinas do curso voltadas à realidade do profissional de Administração”; e “22 – Coordenação do curso desempenha suas funções adequadamente”.

A análise dos dados se deu, essencialmente, a partir da média aritmética de cada nível de item perguntado, pelo que se obteve, a partir disso, a média global dos os níveis mínimo aceitável, máximo desejado e percebido em relação a cada variável. Utilizou-se neste estudo, para demonstração de pertinência estatística, o coeficiente Alfa de Cronbach que, de acordo com Malhotra (2006), é amplamente utilizado para medir a confiabilidade de um questionário. O autor explica ainda que, considerando o Alfa de Cronbach, valores acima de 0,9 indicam confiabilidade de consistência interna excelente. Nesta pesquisa foi usado para analisar a consistência interna do modelo utilizado, visando verificar as correlações do construto das três questões de cada atributo perguntado, ou seja, os níveis mínimo aceitável, máximo desejado e percebido.

Consistiu objeto desta pesquisa, a fim de identificar a qualidade percebida pelos estudantes, fazer a análise da **Medida da Superioridade do Serviço – MSS** e da **Medida de Adequação do Serviço – MAS**. Tais medidas são consideradas de amplo poder diagnóstico, uma vez que permitem identificar o posicionamento da qualidade percebida em relação às expectativas. Zamberlan et al (2010) definem que:

uma medida da superioridade do serviço – MSS – é a diferença obtida entre o serviço percebido e o serviço desejado. Esta diferença pode ser positiva ou negativa, quanto maior for o índice positivo, pode-se afirmar que maior é a superioridade do serviço. Por sua vez, a medida de adequação do serviço – MAS – é a diferença obtida ente o serviço percebido e o serviço adequado. Da mesma forma, a MAS pode ser positiva ou negativa. Se negativa, significa que o serviço encontra-se com a qualidade de serviço inadequada para os clientes, quanto mais positiva estiver a MAS melhor, pois estará aproximando-se da MSS. (Zamberlan et al, 2010, p. 5)

Visando obter as medidas, foram calculadas as diferenças, dentro de cada atributo analisado, entre o serviço percebido e o serviço desejado, e entre o serviço percebido e o serviço considerado aceitável, para que se obtivesse os índices MSS e MAS, respectivamente. A evidenciação dessas lacunas por essas medidas permitiu identificar se determinado item do serviço educacional prestado está posicionado abaixo do aceitável, dentro das expectativas ou se as supera, de acordo com a percepção dos estudantes.

#### **4 Resultados encontrados**

Em relação ao perfil dos entrevistados, a média de idade foi de 25 anos e a amplitude de variação das idades ficou entre 18 e 59 anos. No que tange ao gênero, 58% dos entrevistados foram do sexo feminino e o percentual complementar do sexo masculino. Sobre o semestre de ingresso no curso, conforme determinação metodológica, a amostra obteve 50% de estudantes no grupo de ingressantes e os outros 50% no grupo de concluintes, de acordo com a distribuição aleatória. Por fim, verificou-se que 46% indicaram possuir alguma experiência de curso de graduação em outra Instituição de Ensino, ao passo que o restante dos estudantes afirmou não possuir nenhuma experiência.

A qualidade percebida pelos discentes em relação à dimensão tangibilidade pode ser observada no Gráfico 1. Sobre esta dimensão, os estudantes classificaram as “instalações físicas” como melhor atributo, depois os “espaços para estudo”, seguido de “laboratórios e equipamentos” e, em último, a “sinalização e acessibilidade”. Todos os Níveis Percebidos

ficaram abaixo do Nível Mínimo Adequado apontado pelos estudantes. Em média o Nível Mínimo Adequado aceito pelos alunos é 6,18, o Máximo Desejado é 8,20 enquanto o Nível Percebido é 4,80.

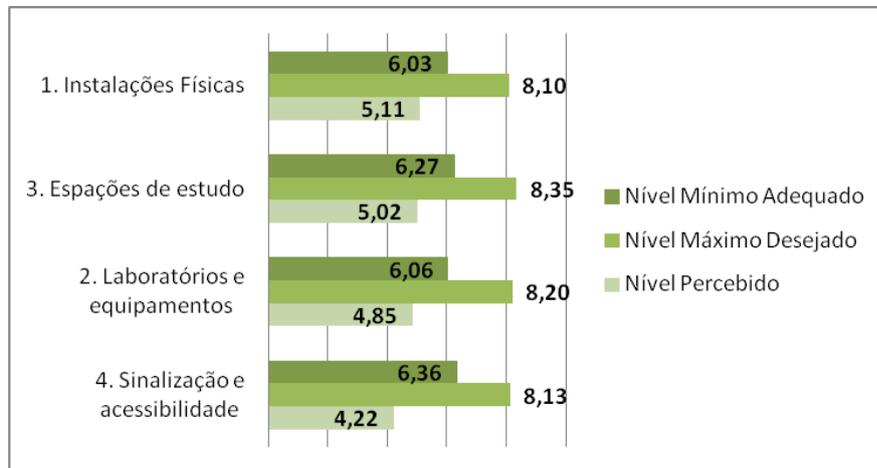


Gráfico 1: Qualidade percebida em relação à dimensão tangibilidade  
Fonte: Desenvolvido pelos autores (2016)

No que tange à dimensão segurança, o Gráfico 2 apresenta a percepção observada pelos discentes. Em relação a esta dimensão, os estudantes classificaram a “formação adequada dos professores” como melhor atributo, depois os “professores que cumprem o plano de ensino”, seguido de “segurança nas dependências do campus”, sequenciado por “acervo da biblioteca” e, em por fim, a “confiança de conclusão do curso”. Assim como a dimensão tangibilidade, todos os Níveis Percebidos de segurança foram classificados como abaixo do Nível Mínimo Adequado na percepção dos estudantes. Em média o Nível Mínimo Adequado aceito pelos alunos é 7,27, o Máximo Desejado é 8,66 e o Nível Percebido é 6,05.

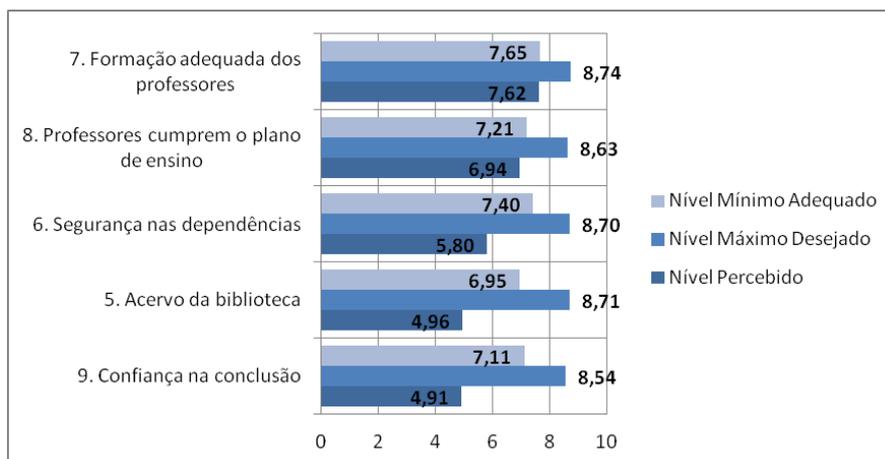


Gráfico 2: Qualidade percebida em relação à dimensão segurança  
Fonte: Desenvolvido pelos autores (2016)

A qualidade em relação à dimensão prestação, percebida pelos discentes, está expressa no Gráfico 3. Considerando esta dimensão, os alunos classificaram a característica “qualificação de funcionários e professores” como melhor atributo, depois a “clareza nas informações”, seguido da “rapidez nas respostas” e, em último, o “horário de atendimento”. De maneira análoga às dimensões anteriores, os Níveis Percebidos ficaram abaixo do Nível

Mínimo Adequado apontado pelos estudantes. Para esta dimensão, em média, o Nível Mínimo Adequado aceito pelos alunos é 6,91, o Máximo Desejado é 8,40 enquanto o Nível Percebido é 6,31.

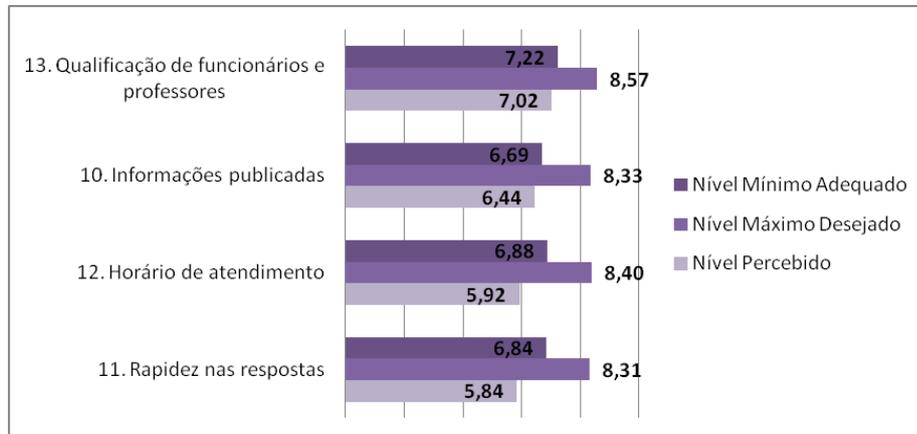


Gráfico 3: Qualidade percebida em relação à dimensão prestação  
Fonte: Desenvolvido pelos autores (2016)

No que tange à dimensão empatia, o Gráfico 4 apresenta a percepção observada pelos discentes. Em relação a esta dimensão, os estudantes classificaram o “atendimento da coordenação” como o melhor atributo percebido, depois o atributo “professores acessíveis”, seguido da “valorização da participação em eventos” e, em por fim, a “receptividade em instâncias superiores”. Em média, considerando a dimensão Empatia, o Nível Mínimo Adequado aceito pelos alunos é 6,90, o Máximo Desejado é 8,33 e o Nível Percebido é 6,80. Todavia, apesar da média do Nível Percebido ser inferior à média apresentada como Nível Mínimo Adequado, as características “atendimento da coordenação” e “professores acessíveis” apresentaram o Nível Percebido superior ao mínimo estipulado como adequado.

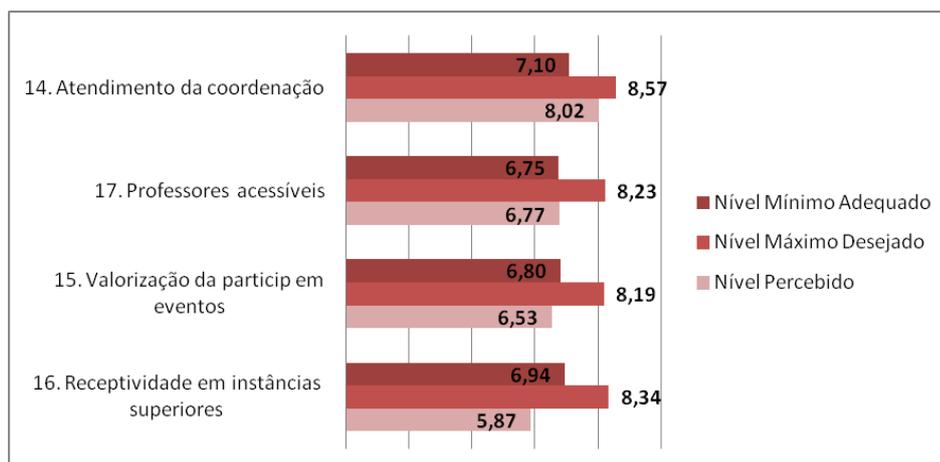


Gráfico 4: Qualidade percebida em relação à dimensão empatia  
Fonte: Desenvolvido pelos autores (2016)

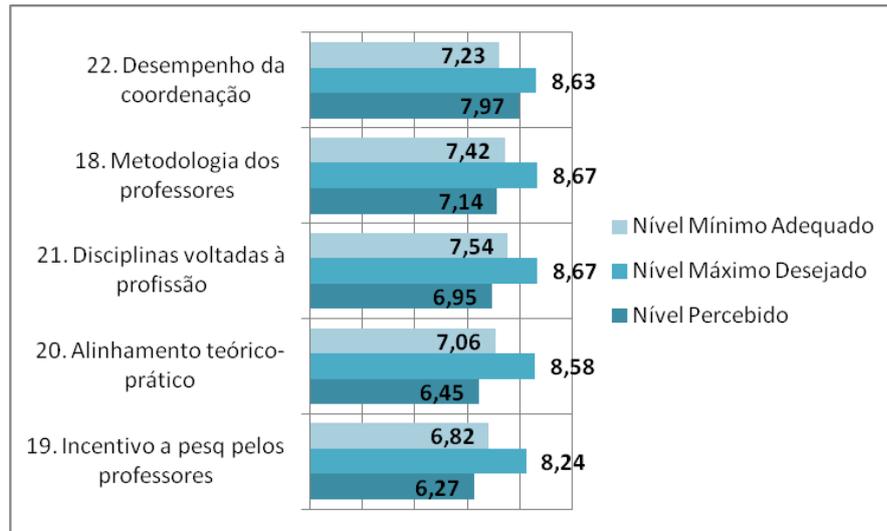


Gráfico 5: Qualidade percebida em relação à dimensão confiabilidade  
Fonte: Desenvolvido pelos autores (2016)

Considerando a dimensão confiabilidade, os alunos classificaram a característica “desempenho adequado da coordenação” como melhor atributo, depois a “metodologia adequada dos professores”, seguido de “disciplinas voltadas à realidade do profissional”, sequenciado pelo “alinhamento do conhecimento teórico-prático” e, em último, o “incentivo à produção científica”, conforme expresso no Gráfico 5. Sobre esta dimensão, a média do Nível Mínimo Adequado aceito pelos alunos é 7,21, o Máximo Desejado é 8,56 e o Nível Percebido é 6,96. Em média, pode se observar que, o Nível Percebido é inferior ao Nível Mínimo Adequado, no entanto, em relação à assertiva “coordenação do curso desempenha suas funções adequadamente” o Nível Percebido é superior ao mínimo aceito pelos estudantes.

No que tange ao Nível Percebido pelos discentes para os 22 atributos, a Tabela 1 apresenta a variação considerável entre estas percepções. Do atributo de menor nível de média (4,22) até o de maior nível (8,02), a variação 3,8 pontos denota a grande variação de opiniões entre os diversos atributos perguntados. Considerando a escala de 1 a 9 níveis e, por isso, o nível 5 como nível médio do serviço, na percepção dos estudantes estão 12 atributos acima da média, enquanto 4 estariam abaixo desta média e 6 dentro deste padrão.

Em ordem decrescente das médias de respostas, os cinco maiores níveis percebidos foram: “atendimento da coordenação”, “desempenho da coordenação”, “formação adequada dos professores”, “metodologia dos professores” e “qualificação e interesse de funcionários e professores”. Por outro lado, ainda em ordem decrescente, os cinco piores percebidos foram: “espaços de estudo”, “acervo da biblioteca”, “confiança na conclusão do curso”, “laboratórios e equipamentos” e “instalações físicas”.

A Tabela 1 apresenta a avaliação consolidada dos alunos em relação aos níveis mínimo adequado, máximo desejado e o percebido. Têm-se, portanto, a média aritmética destes níveis sobre cada atributo. Na última linha os valores referentes ao Alfa de Cronbach revelaram confiabilidade de consistência interna excelente, uma vez que todos os valores estão acima de 0,9.

Tabela 1: Médias dos níveis mínimo adequado, máximo desejado e percebido

	Nível Mínimo Adequado	Nível Máximo Desejado	Nível Percebido
1 - Instalações Físicas	6,03	8,10	5,11

2 - Laboratórios e equipamentos	6,06	8,20	4,85
3 - Espaços de estudo	6,27	8,35	5,02
4 - Sinalização e acessibilidade	6,36	8,13	4,22
5 - Acervo da biblioteca	6,95	8,71	4,96
6 - Segurança nas dependências	7,40	8,70	5,80
7 - Formação adequada dos professores	7,65	8,74	7,62
8 - Professores cumprem o plano de ensino	7,21	8,63	6,94
9 - Confiança na conclusão	7,11	8,54	4,91
10 - Informações publicadas	6,69	8,33	6,44
11 - Rapidez nas respostas	6,84	8,31	5,84
12 - Horário de atendimento	6,88	8,40	5,92
13 - Qualificação de funcionários e professores	7,22	8,57	7,02
14 - Atendimento da coordenação	7,10	8,57	8,02
15 - Valorização da participação em eventos	6,80	8,19	6,53
16 - Receptividade em instâncias superiores	6,94	8,34	5,87
17 - Professores acessíveis	6,75	8,23	6,77
18 - Metodologia dos professores	7,42	8,67	7,14
19 - Incentivo a pesquisa pelos professores	6,82	8,24	6,27
20 - Alinhamento teórico-prático	7,06	8,58	6,45
21 - Disciplinas voltadas à profissão	7,54	8,67	6,95
22- Desempenho da coordenação	7,23	8,63	7,97
Coeficiente Alfa de Cronbach:	0,9657	0,9464	0,9251

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2016)

De acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), as dimensões da qualidade em serviços possuem uma ordem de importância, quais sejam, em ordem decrescente de relevância: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade. Neste sentido, o Quadro 1 apresenta a média dos atributos de acordo com as dimensões a que pertenciam. Considerando o nível percebido pelos discentes para a qualidade do serviço educacional, as dimensões apresentam congruência com a importância atribuída por Fitzsimmons e Fitzsimmons, com exceção da dimensão empatia. Isso representa que, embora os atributos questionados estejam abaixo do nível mínimo desejado em 19 dos 22 atributos, o serviço prestado se mantém coerente no sentido de atender, prioritariamente, aos aspectos da dimensão “confiabilidade”, seguidos de “presteza/responsabilidade” e “segurança/garantia”. A dimensão “empatia”, todavia, deveria estar posicionada na segunda posição quanto à avaliação dos discentes, mas aparece na quarta posição, como mostra o Quadro 1. Cabe ressaltar que, considerando todas as dimensões, apenas a dimensão tangibilidade esteve com média abaixo do nível 5 na escala aplicada.

Quadro 1: Médias do Nível Percebido pelas dimensões da qualidade em serviços

Dimensões	Médias
Confiabilidade	6,96
Empatia	6,80
Presteza	6,31
Segurança	6,05
Tangibilidade	4,80

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2016)

Em relação à Medida de Adequação do Serviço – MAS –, que é a diferença obtida entre o serviço percebido e o serviço mínimo desejado, o Gráfico 6 apresenta os três únicos itens com a diferença positiva, ou seja, que os clientes consideraram adequados dentro da prestação do serviço educacional, quais sejam: “14 – atendimento da coordenação” (0,92),

“22 – desempenho da coordenação” (0,74) e “17 – professores acessíveis às solicitações dos alunos” (0,02).

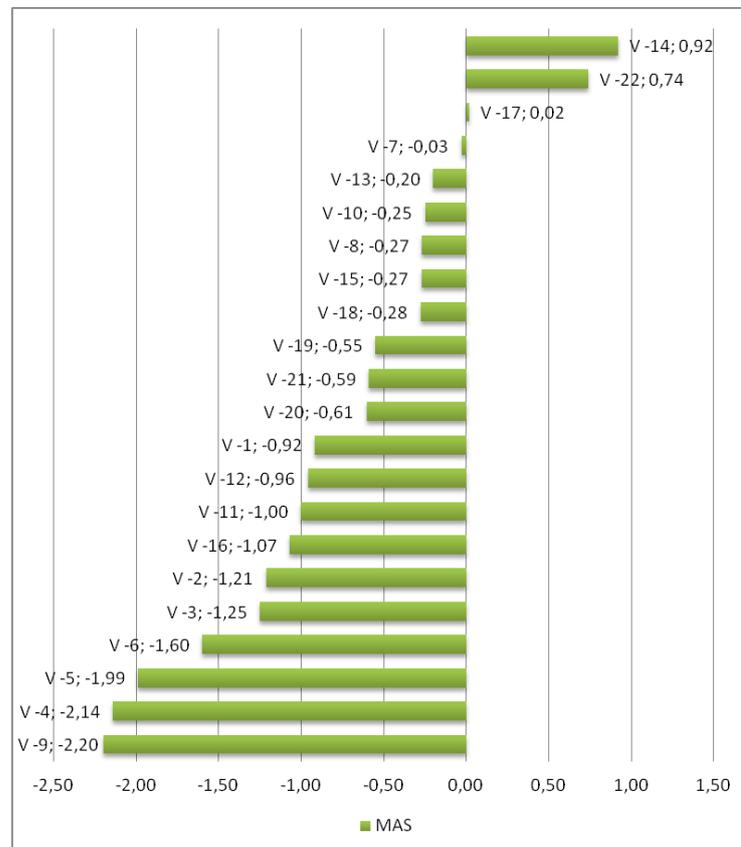


Gráfico 6: Medida de Adequação do Serviço – MAS

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2016)

Abaixo dos três atributos com maior MAS, ainda considerando o Gráfico 6, tem-se todos atributos com MAS negativa, o que quer dizer que os estudantes perceberam-lhes como inadequados. Dentre estes, observa-se que seis estiveram próximos do nível adequado, não chegando a 0,3 de índice negativo. Na ordem de proximidade, estiveram: “7 – formação adequada dos professores” (-0,03), “13 – qualificação e interesse de funcionários e professores” (-0,20), “10 – informações publicadas com clareza e acessíveis” (-0,25), “8 – professores cumprem o plano de ensino” (-0,27), “15 – valorização da participação em eventos” (-0,27) e “18 – metodologia dos professores” (-0,28).

Por outro lado, três aspectos foram percebidos pelos alunos com mais de 2 ou próximo a 2 de MAS negativa. Os atributos “5 – acervo da biblioteca”, “4 – sinalização e acessibilidade” e “9 – confiança de conclusão do curso dentro do previsto” tiveram MAS de (-1,99), (-2,14) e (-2,20), respectivamente. Tais resultados representam o alto grau de inadequação destes itens, os quais apresentam distanciamento relevante em relação às expectativas dos clientes.

No que tange a medida de superação do serviço – MSS, como demonstra o Gráfico 7, nenhum atributo verificado obteve índice positivo. Isto reflete que, na percepção dos discentes, nenhum item esteve além de suas expectativas em relação à qualidade. Nesse contexto, observa-se que os cinco itens de maior MSS foram: “14 – atendimento da coordenação” (-0,55), “22 – desempenho da coordenação” (-0,66), “7 – formação adequada dos professores” (-1,12), “17 – professores acessíveis às solicitações dos alunos” (-1,46) e “18

– metodologia dos professores” (-1,53). Cabe ressaltar, em relação aos maiores índices da MSS, há reordenamento dos atributos, se comparados à MAS. As variáveis 7 e 18, principalmente, aparecem melhores ranqueadas em função de os estudantes não manterem proporcionalidades entre os níveis mínimos adequados (MA) e máximo desejados (MD) para atributos distintos. Ou seja, o nível percebido se mantém para o cálculo da MAS e MSS, são os MA e MD que causam as incongruências dessas medidas.

O Gráfico 7 demonstra, também, os itens que apresentaram menor MSS. Dentre as cinco variáveis mais distantes do nível máximo desejado, observa-se, por proximidade: “3 – espaços de estudo” (-3,33), “2 – acervo da biblioteca” (-3,36), “9 – confiança de conclusão do curso dentro do previsto” (-3,63), “5 – acervo da biblioteca” (-3,75) e “4 – sinalização e acessibilidade” (-3,91).

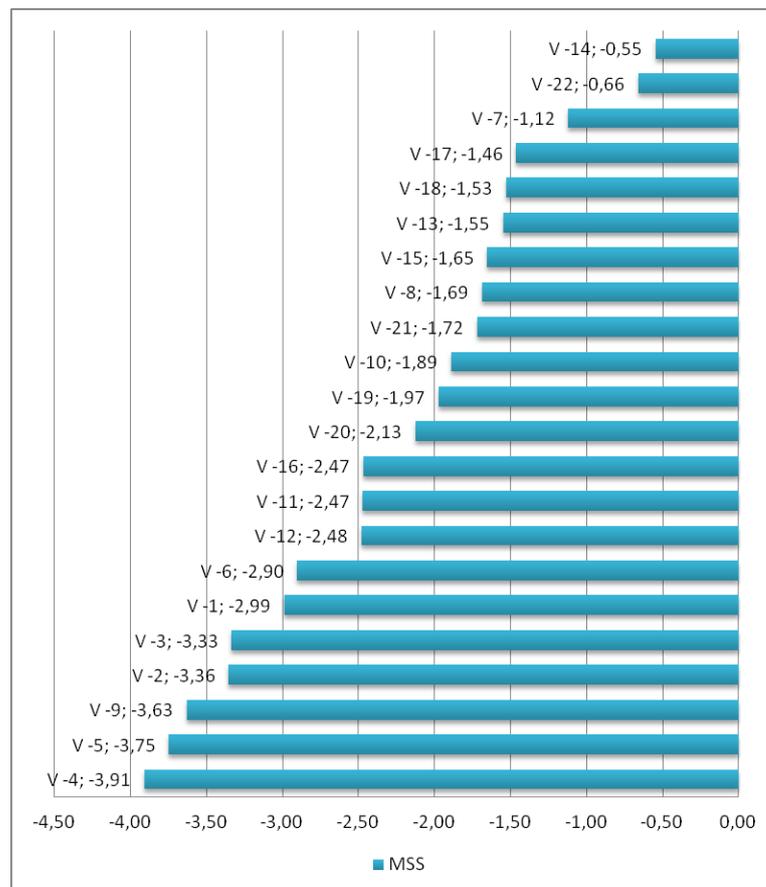


Gráfico 7: Medida de Superioridade do Serviço – MSS

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2016)

## 5 Considerações finais

Esta pesquisa surgiu da necessidade de fazer avaliações internas independentes das regulamentadas pela legislação em vigor, fazendo uso de uma ferramenta de gestão moderna e eficaz, capaz de verificar a percepção dos clientes que fazem uso de um serviço educacional que foi objeto do estudo. Neste contexto, buscou-se identificar a qualidade percebida pelos estudantes a respeito do serviço educacional prestado no curso de Administração da Universidade Federal Rural de Pernambuco – Campus Dois Irmãos.

Objetivou-se identificar a percepção dos estudantes em relação ao nível de serviço esperado, ao nível mínimo aceitável e ao nível de serviço recebido, concernentes ao serviço

educacional prestado. Concluiu-se que o nível percebido pelos discentes em relação às dimensões da qualidade do serviço apresentam congruência com a importância atribuída a estas por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000). Isso representa que, embora os atributos questionados estejam abaixo do nível mínimo desejado em 19 dos 22 itens perguntados, o serviço prestado se mantém coerente no sentido de atender, prioritariamente, aos aspectos da dimensão “confiabilidade”, apesar de “presteza/responsabilidade” e “segurança/garantia” estarem pior avaliados que a dimensão “empatia” quando os autores explicam que “empatia” deveria estar na quarta ordem de importância.

Visou-se, como um objetivo específico, verificar, de acordo com as percepções dos estudantes, as lacunas evidenciadas pela medida de adequação do serviço (MAS) e pela medida de superioridade do serviço (MSS). Em relação à MAS, apenas três itens apareceram com a diferença positiva, ou seja, que os clientes consideraram adequados dentro da prestação do serviço educacional, quais sejam: “14 – atendimento da coordenação”, “22 – desempenho da coordenação” e “17 – professores acessíveis às solicitações dos alunos”. Já no que tange à MSS, nenhum atributo verificado obteve índice positivo. Isto reflete que, na percepção dos discentes, nenhum item superou suas expectativas em relação à qualidade.

Considerando os resultados e as análises deste estudo, observou-se que há carência de uso de instrumentos de pesquisas capazes de diagnosticar o panorama do curso de graduação estudado. O desempenho abaixo do aceitável percebido pelos estudantes também reflete que há diversas lacunas dentro da prestação deste serviço. A ferramenta InstQUAL, que já é uma adaptação do ServQUAL, possui boa capacidade de diagnóstico genérico, mas cabe, levando-se em conta estes resultados, aprofundar as análises por meio de abordagens, essencialmente, qualitativas, vislumbrando entender quais as razões levaram os discentes a perceberem o serviço como perceberam.

## Referências

- BERRY, L.L.; PARASURAMAN A. **Serviços de Marketing**: competindo pela qualidade. São Paulo: Maltese, 1995
- BRASIL. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004.
- CARVALHO, F. A.; LEITE, V.F. A. **Refinando a Conjetura PBZ**: uma Revisão da Relação entre Importância e Tolerância em Qualidade de Serviços. In: RAC – Revista de Administração Contemporânea, São Paulo, v. 5, n. 1, jan-abr. 2001: 43 – 60.
- FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços**: operações, estratégia e tecnologia de informação. 2. ed. – Porto Alegre: Bookman, 2000.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GRONROOS, Christian. **Marketing**: gerenciamento e serviços. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- HOFFMAN, K. D.; BATESON, J. E. G. **Princípios de marketing de serviços**: conceitos, estratégias e casos. 2. ed. São Paulo: Thomson, 2003.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Estatísticas**. Contas Nacionais Trimestrais. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/servidor\\_arquivos\\_est/](http://www.ibge.gov.br/servidor_arquivos_est/)>. Acesso em: março de 2014.
- KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: a edição do novo milênio. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- LEITE, V. F. – **A Adoção do sistema de franquia nos correios do Brasil**: Um estudo sobre qualidade e produtividade no setor público. Tese de Doutorado - COPPEAD/UFRJ, Rio de

Janeiro: 1996.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MACOWSKI, D. H. **A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior pública na visão dos graduandos**: Análise estatística segundo o método

SERVQUAL. Curitiba: UFPR, 2007. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Métodos Numéricos em Engenharia, Setor de Ciências Exatas e Setor de Tecnologia, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2007. Disponível em: <

<http://www.ppgmne.ufpr.br/arquivos/diss/168.pdf>> Acesso em: 23 mar. 2014

MINISTÉRIO DO TRABALHO. **Relação Anual de Informações Sociais**. Disponível em:< [http://www.rais.gov.br/RAIS\\_SITIO/download.asp](http://www.rais.gov.br/RAIS_SITIO/download.asp)>. Acesso em: março de 2014.

PARASURAMAN, A. **Alternatives scales for measuring service quality**: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*. v.70, n.3, p.201-230, Fall, 1994.

PARASURAMAN, A, ZEITHAML, V.; BERRY, L. L. **SERVQUAL**: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, v.64, n.1, p.12-40, Spring 1988.

SLACK, N. **Administração de Produção**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

TORRES, R. D. **A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal na visão dos vestibulandos e universitários**. Pedro Leopoldo: FPL, 2011. 96 p. Dissertação (Mestrado) – Mestrado Profissional em Administração (MPA), Fundação Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2011. Disponível em:

<[http://www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/mestrado/dissertacoes\\_2011](http://www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2011)> Acesso em: 23 mar. 2014

ZAMBERLAN, L.; PASQUALINI, F.; e UHLMANN, V. C. **A Qualidade de Serviços de Saúde**: uma análise comparativa das medidas de tolerância de usuários com relação aos principais prestadores no noroeste do Rio Grande do Sul. In: XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2010, São Carlos.