



GESTÃO DA QUALIDADE NA REDE E-TEC BRASIL COM FOCO NO ESTUDANTE: ADAPTAÇÃO DA ABORDAGEM TEÓRICO-METODÓGICA DE PARASURAMAN, ZEITHAML E BERRY.

QUALITY MANAGEMENT IN NETWORK E-TEC BRAZIL WITH FOCUS ON STUDENT: ADAPTATION
APPROACH THEORETICAL-METHODOLOGICAL OF PARASURAMAN, ZEITHAML AND BERRY.

Marcelo Calderari Miguel - <mailto:marcelocalderari@yahoo.com.br>

Vitorino Fontenele Freire - vitorinobb@yahoo.com.br

Resumo:

Avalia a qualidade dos serviços prestados pelo Centro de Referência em Formação e em Educação a Distância (Cefor) do Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes) no Técnico em Informática, do Programa Federal Rede e-Tec Brasil, no Polo Viana/ES. Utiliza a abordagem teórico-metodológica Servqual de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e, adapta essa proposta para refletir a questão da democratização do ensino técnico de qualidade e os desafios da gestão de serviços educacionais considerando as expectativas e percepções dos estudantes. Este método propõe um exame da matriz importância e satisfação como ferramenta para análise dos dados em relação às cinco dimensões da qualidade: Confiabilidade, Empatia, Garantia, Receptividade e Tangibilidade. A metodologia deste estudo possui caráter descritivo de natureza quantitativa/qualitativa. Seu delineamento é do tipo levantamento com a utilização de questionário semiestruturado e da técnica do incidente crítico. Os resultados obtidos nessa pesquisa evidenciam que os/as discentes consideram a dimensão Tangibilidade importante, no entanto, há insatisfação. Recomenda o método com adaptações para atender aos diferentes objetivos e abordagens e, reconhece como ferramenta útil para a gestão e a tomada de decisões, o qual destaca pontos fortes e fracos da instituição, assinando principais inconformidades verificadas. Por ser este um estudo de caso, seus resultados são limitados a este estudo e, aspectos de compreensão, interpretação e aplicabilidade do “contínuo pedagógico-andragógico” com foco no estudante possibilitam a construção de metodologias mais adequadas ao avanço da TIC e, melhorias na gestão do processo de desenvolvimento de serviços em “Formação, Tecnologias e Cultura Digital” para a educação.

Palavras-chave: *Servqual. Dimensões da qualidade. Avaliação. Educação a Distância.*

Abstract:

Assesses the quality of the services provided by the Reference Centre for Training and Distance Education (Cefor) of the Federal Institute of Espírito Santo (IFES) in the Computer Technician, Federal Program Network and-Tec Brazil, Polo Viana/ES. It uses the theoretical and methodological approach Servqual of Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), and adapts this proposal to reflect the issue of democratization of the technical quality of education and the challenges of educational services management considering the expectations and perceptions of students. This method proposes an examination of the matrix importance and satisfaction as a tool for data analysis in relation to the five dimensions of quality: Reliability, Empathy, Assurance,





Responsiveness and Tangibility. The methodology of this study has descriptive quantitative/qualitative. Its design is lifting type with the use of semi-structured questionnaire and critical incident technique. The results obtained in this study show that/those students consider important Tangibility dimension, however, there is dissatisfaction. Recommends the method with adaptations to meet the different goals and approaches and recognized as a useful tool for management and decision-making, which highlights strengths and weaknesses of the institution, signing major nonconformities verified. Since this is a case study, its results are limited to the study and aspects of understanding, interpretation and applicability of "pedagogical-andragogical continuous" focusing on student enable the construction of appropriate methodologies to the advancement of ICT and improvements in management process development services in "Training, Culture and Digital Technology" for education.

Keywords: *Servqual. Quality dimensions. Evaluation. Distance learning.*

1 Introdução

No presente artigo pretende-se abordar o seguinte problema: quais percepções e expectativas têm os/as estudantes do Curso Técnico em Informática a Distância do Polo de Apoio Presencial de Viana/ES sobre o serviço ofertado? O objetivo principal da pesquisa é avaliar quais percepções e expectativas têm os/as estudantes do Curso Técnico em Informática a Distância do Polo de Apoio Presencial de Viana/ES, vinculado Centro de Referência em Formação e em Educação a Distância (Cefor), Campus Colatina, do Instituto Federal Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo (Ifes) e, que faz parte Programa Federal Rede e-Tec Brasil¹. Além disso, visa apresentar a abordagem teórico-metodológica Servqual como um instrumento capaz de aferir a relevância das dimensões da qualidade, na área educacional, assinalando até que ponto o nível de serviço prestado vai ao encontro das expectativas dos clientes (alunos).

Sob o ponto de vista da teoria administrativa, a educação é reconhecida como campo de estudo do setor de serviços. De um lado são crescentes as demandas da sociedade no que diz respeito aos reflexos da qualidade em serviços. Por outro, é ávido o interesse das instituições em questões avaliativas, com desígnio de aproveitar as possibilidades de retorno que isso pode significar. Isso denota que modelos de qualidade válidos para o setor de serviços podem ser aplicados, após adaptações, aos serviços educacionais. Mas, no que tange a modalidade de ensino a distância como se pensa a questão da qualidade, como se avalia o serviço?

Para clarificar a questão dos referenciais de Qualidade da Educação a Distância (EaD) Cortelazzo (2009) aponta que em 2003 foi apresentada a primeira versão que orientava a organização do EaD nas instituições segundo uma série de critérios de qualidade em relação à avaliação da aprendizagem. O termo EaD no Brasil, de acordo com o Decreto n.º 5.622, de 19 de dezembro de 2005, trata de uma modalidade educacional, organizada segundo metodologia peculiar, na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e

¹A Rede e-Tec Brasil é uma ação do Ministério da Educação, estruturada no âmbito do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), e tem como foco a oferta de cursos técnicos a distância, além disso, visa a expansão e democratização da educação profissional e tecnológica e a efetivação do direito à educação de qualidade.





aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação (TIC) desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005).

No Brasil, as bases legais para a modalidade de educação a distância foram estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996), no seu art. 80, que foi regulamentado pelo Decreto n.º 5.622, publicado no D.O.U. de 20/12/2005 (revogando o Decreto n.º 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, e o Decreto n.º 2.561, de 27 de abril de 1998), o qual foi posteriormente alterado pelo Decreto n.º 6.303, de 12 de dezembro de 2007. As funções de regulação, supervisão e **avaliação** da educação a distância foram estabelecidas pelo Decreto n.º 5.773 de 9 de maio de 2006, alterado pelos Decretos n.º 5.840 de 13/07/2006, n.º 6.303 de 12/12/2007, n.º 6.861 de 27/05/2009 e n.º 8.142 de 21/11/2013.

Nesse esforço, sistematicamente vemos que a questão da avaliação se torna um aspecto do qual não se pode descuidar. Pela leitura do Regulamento da Organização Didática dos Cursos Técnicos a Distância do Ifes, Anexo I da portaria n.º 670/2013 de 03/05/2011 (Art. 15) observa-se que a instituição pode ofertar: (...) cursos de Educação Profissional e Técnico de Nível Médio na modalidade a distância, conforme a demanda e de acordo com a sua estrutura e necessidade, e, também, de acordo com as condições de atendimento dos polos de apoio presencial, respeitados os princípios descritos pelos **referenciais de qualidade** para a educação a distância do MEC/SETEC.

Para orientar as instituições que atuam na área educacional e oferecer um *feedback* para a Sociedade é indispensável aferir se os serviços educacionais ofertados estão em conformidade com os referenciais de qualidade estabelecidos pelo Ministério da Educação.

Assim, para efeito desses referenciais, torna-se pertinente ver que avaliação da qualidade está em pauta no meio educacional e, aparecem nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica (Saeb), no *Censo EAD.BR* da Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) e no Sistema Nacional de Pós-Graduação (SNPG); justificando que a avaliação prima pelo estado da melhoria da qualidade do ensino formal. Para isso, é preciso ter como foco que a apreensão da qualidade visa um processo imprescindível e abrangente, com avaliação diagnóstica, formativa e somativa.

A função da avaliação no âmbito do EaD é desenvolver ações visando ampliar e aprimorar a efetividade de suas atividades do ponto de vista institucional e político, assim, é preciso gerir, integrar e otimizar esforços para assegurar a oferta de serviços com qualidade, mesmo porque, a satisfação do(a) discente representa sua finalidade última. Gadotti (1990) reporta que a avaliação é essencial à educação, inerente e indissociável enquanto concebida como problematização, questionamento, reflexão sobre a ação.

Nesta pesquisa foi utilizada a abordagem teórico-metodológica *Servqual* (*Service Quality Gap Analysis*) no meio educacional. Segundo essa metodologia quem define se um serviço tem qualidade não é o prestador do serviço, mas o cliente com base na qualidade percebida, tendo como parâmetro os referenciais de qualidade estabelecidos. Deste modo, os resultados obtidos com a pesquisa realizada poderão subsidiar a Instituição prestadora do serviço a direcionar "qualquer" mudança e democratização dos serviços.

Lembramos que no Brasil temos vivenciado um grande crescimento do EaD, que possibilita o acesso de uma grande quantidade de pessoas ao sistema educacional:





A verdade é que a prática da educação a distância tem sido concretamente uma prática educativa, isto é, uma prática de interação pedagógica, cujos objetivos, conteúdos e resultados obtidos se identificam com aqueles que constituem, nos diversos tempos e espaços, a educação, como projeto e processo humano, histórica e politicamente definido na cultura das diferentes sociedades (SARAIVA, 1995).

A inserção da avaliação no sistema educacional é uma ferramenta indispensável para que se materialize a prática da excelência nos serviços de educação prestados no Brasil, notadamente o EaD:

A primeira lição que parece evidente é a da importância da avaliação como instrumento sistemático de correção de falhas e promoção de acertos. Neste sentido, a avaliação não se pode fazer isoladamente do processo de execução e acompanhamento das ações. Devidamente planejada, torna-se tarefa e competência de todos os agentes do processo. Isto significa que cooperação, participação, negociação não são palavras vazias, mas atitudes concretas que presidem uma avaliação, desde a coleta de dados até sua interpretação e “devolução” como forma de prevenir e corrigir inconveniências, de promover e desenvolver acertos, de entender e respeitar realidades diferenciadas (SARAIVA, 1995).

Foram levados em consideração os seguintes aspectos na aplicação desta pesquisa de qualidade: a) relevância científica: contribuir como mais uma fonte de conhecimento sobre a qualidade dos serviços vistos pelos alunos do Polo de Apoio Presencial de Viana/ES. b) relevância social: subsidiar a tomada de decisão com base nos resultados obtidos que poderá levar a melhoria do acolhimento aos alunos (as), tornando a relação institucional mais eficaz e satisfatória. c) relevância institucional: o mapeamento das expectativas e das percepções dos (as) alunos (as) que permitirá estabelecer melhorias na política de atendimento à comunidade usuária.

Nas considerações finais apresenta-se uma análise de toda a pesquisa realizada e responde-se pontos pertinentes das percepções e expectativas dos usuários sobre o serviço ofertado, aferindo a relevância das dimensões (tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia e empatia).

2 Revisão da literatura

Hodiernamente as mudanças são cada vez mais rápidas e, percebe-se que a preocupação com a qualidade de bens e serviços não é recente. A questão da qualidade sempre esteve presente na vida do homem e vale destacar que, o enfoque na qualidade evolui à medida que as relações sociais e econômicas do homem se tornam mais complexas. Mais do que uma simples evolução do conceito de Qualidade em Serviços, implica um processo contínuo e recorrente de se organizar para a sobrevivência, mudando para favorável (onde for negativa) a imagem da instituição junto a seus públicos prioritários. Davis, Aquilano e Chase (2001) afirmam que “qualidade” é a filosofia de gestão que se preocupa em conseguir o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos clientes em relação à organização.





Em linhas gerais, a evolução dos métodos de medição tem acompanhado o desenvolvimento do conceito da “qualidade de produtos e serviços”, adequando-se às novas exigências e abrangência. Encetada em meados da década de 1920 a abordagem da qualidade com a concepção do Controle Estatístico de Processo (CEP), do Ciclo PDCA (Ciclo *Plan; Do; Check; Act to correct*) e, da Gestão da Qualidade Total (GQT ou TQM) na década de 1950.

Conceitualmente, a “qualidade” pode ser definida de distintas formas. Neste estudo escolheu-se o conceito de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). Para esses autores, qualidade é a diferença entre as expectativas dos clientes sobre o serviço a receber e suas percepções sobre os serviços efetivamente realizados. A fim de medir a qualidade de serviços, esses pesquisadores desenvolveram a escala Servqual, contrastando que a qualidade percebida do serviço é resultado entre a comparação das percepções com as expectativas.

O avanço no estudo da qualidade em serviços ocorreu com operacionalização de uma escala de medição, de comparação. Na ocasião, Parasuraman, Zeithaml e Berry utilizando entrevistas de grupos de foco, propuseram um modelo conceitual a partir da identificação dos hiatos que causam problemas na prestação de serviços. Assim discutiram a conceituação e a esquematização do construto “qualidade de serviços” e descreveram os procedimentos usados na construção e no aprimoramento de uma escala de múltiplos itens – composta por 22 sentenças e baseada nas lacunas existentes nas dimensões da qualidade. Segundo Freitas, Bolsanello e Viana (2008), os *Gaps* representam o resultado da aplicação teórico-metodológica, sendo que quanto mais negativos os *Gaps* mais crítica e maior prioridade a situação demanda.

Buscando melhoria de serviço, Parasuraman *et al.* (1985) propuseram um modelo de avaliação de satisfação do cliente, chamado de “*gap model*”. Este modelo avalia a discrepância entre a expectativa em relação ao serviço e a percepção do desempenho. Esta diferença é baseada nas lacunas (*Gap 5*), cujas características expressa a lacuna entre o serviço prestado e o serviço percebido.

Estes *Gaps* são grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência, na prestação de serviços (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). E para se chegar a julgamento avaliativo sobre a qualidade do serviço prestado Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) constataram que os clientes utilizam os mesmos critérios, independentemente do tipo de serviço considerado, e assim dentre os dez fatores determinantes da qualidade esses autores estruturam cinco dimensões: tangibilidade (*tangibles*), confiabilidade (*reliability*), sensibilidade/receptividade (*responsiveness*), segurança/garantia (*assurance*) e empatia (*empathy*).

Confiabilidade: A capacidade de prestar o serviço prometido de modo confiável e com precisão. **Tangíveis:** A aparência física de instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação. **Sensibilidade:** a disposição para ajudar o cliente e proporcionar com presteza um serviço. **Segurança:** O conhecimento e a cortesia de empregados e sua habilidade em transmitir confiança e confiabilidade. **Empatia:** A atenção e o carinho individualizados proporcionados aos clientes. (BERRY; PARASURAMAN, 1992, p. 30, grifos nossos).





O “Modelo Conceitual da Qualidade de Serviço” apresentado pela abordagem teórico-metodológica reflete situações em que podem ocorrer os *Gaps* entre as expectativas e percepções dos clientes. Essas cinco dimensões da qualidade estruturam a escala Servqual tomando 22 sentenças: 1, 2, 3 e 4 questões refere-se a dimensão tangibilidade; 5, 6, 7, 8 e 9 referem-se à confiabilidade; 10, 11, 12 e 13 à receptividade; 14, 15, 16 e 17 à segurança e por fim, as sentenças 18 a 22 referem-se à empatia. Em suma, os entrevistados respondem a essas sentenças com base em suas expectativas (desejo) e numa segunda etapa, com base no serviço que receberam. A qualidade percebida é o resultado da diferença entre o serviço desejado e o encontrado.

Neste contexto a satisfação do cliente com a qualidade dos serviços pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado. De fato, a abordagem sugere que conhecer o que as pessoas esperam é importante para definir ações e mapear as reais necessidades e as ações passíveis de serem realizadas. Portanto, a instituição que adotam o levantamento (avaliativo) tem melhor engajamento de suas ações às exigências do público:

Enquanto serviço é trabalho em processo, produto, por outro lado, é o resultado deste processo, ou seja, é um trabalho acumulado, um trabalho objetivado (...) a questão fundamental na análise conceitual dos serviços consiste em compreender que serviço é fundamentalmente diferente de um bem ou de um produto. Serviço é trabalho em processo, e não o resultado da ação do trabalho; por esta razão elementar, não se produz um serviço, e sim se presta um serviço (MEIRELLES, 2006).

Com esse entendimento fomos autorizados a realizar esta pesquisa para conhecer as expectativas e percepções dos discentes do Curso Técnico em Informática de EaD, no Polo de Viana. Para isso, adotamos a abordagem teórico-metodológica Servqual adaptada no meio educacional. Mas, por que denominamos o Servqual como uma abordagem teórico-metodológica? Porque fornece um corpus teórico sobre inúmeros conceitos, tais como: qualidade, satisfação, percepção, expectativa, qualidade de serviços, entre outros conceitos e, ao mesmo tempo, apresenta uma metodologia científica capaz de levar à concretização de delineamentos que tenham como objeto de estudo a satisfação dos usuários dos serviços prestados por quaisquer organizações. Tal abordagem torna viável avaliar a qualidade num cenário em que os serviços prestados podem variar. Cada indivíduo que constitui uma equipe de trabalho possui jeitos e características de acolher e recepcionar, modos de se colocar à disposição, de compreender, ser e fazer singulares.

Cortelazzo lembra que a aplicação de alguns princípios educacionais (colaboração, acessibilidade e a equidade) são fundamentais para que a qualidade esteja presente no ensino EaD e a ação educativa proporcione que o discente se emancipe como cidadão e se qualifique profissionalmente (CORTELAZZO, 2009, p. 18-22).

Castilho enfatiza que foi incorporado ao ministério e às secretarias de educação os princípios teórico-metodológicos freirianos cuja metodologia buscava superar desigualdades com ênfase na construção de uma consciência crítica e uma participação mais ativa do discente no processo ensino aprendizagem (CASTILHO, 2011, p. 12-16). De acordo com Castilho o processo de avaliação deve focar no discente de forma que seja capaz de demonstrar as percepções dos alunos sem prejuízo de ouvir também o discente/tutor/gestores e verificar o cumprimento dos Referencias de Qualidade previstos (CASTILHO, 2011, p. 111-114).





3 Procedimentos metodológicos

3.1 *Ambiência da pesquisa*

O ambiente analisado compreende o Polo de Apoio Presencial (que não é Campus do Ifes) de Viana/ES, localizado na Escola Estadual de Ensino Médio Irmã Dulce Lopes Pontes, no Bairro de Marcílio de Noronha. Esse polo oferta o curso Técnico em Informática desde 2011. Segundo o Decreto n.º 6.303/2007 o polo de apoio presencial é a “unidade operacional para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância”.

O curso Técnico em Informática foi autorizado a funcionar pela Resolução CD N.º 28/2008 de 13/10/2008 e, está vinculado ao Ifes Campus Colatina/ES (com polos em: Aracruz, Barra de São Francisco, Boa Esperança, Bom Jesus do Norte, Castelo, Conceição Da Barra, Ecoporanga, Ibatiba, Montanha, Muniz Freire, Nova Venécia, Piúma e Viana) e ao programa federal Rede e-Tec Brasil, variando cidades em algumas edições. Destaca-se ainda que, a oferta de cursos técnicos é realizada de acordo com a vocação da região onde cada campus está inserido e com os arranjos produtivos locais.

3.2 *Tipo de pesquisa e técnica empregada*

Com base na abordagem a metodologia deste estudo possui caráter descritivo de natureza quantitativa. Seu delineamento é do tipo levantamento (*survey*) com a utilização de questionário semiestruturado aplicado entre os dias 13 a 27 de outubro de 2015, com a técnica do incidente crítico, sendo o instrumento de coleta de dados disponibilizado após o horário do encontro semanal no polo de apoio presencial.

Para a coleta de dados utilizou-se a abordagem teórico-metodológica Servqual, como as dimensões ou determinantes da qualidade adaptadas ao meio educacional, para se ajustar à realidade em estudo. O roteiro de perguntas possuía sete perguntas fechadas (alunos finalistas, faixa etária, ferramentas de comunicação, gênero, preferência dos encontros, residência e tecnologia) e, vinte e duas questões de opinião, elaboradas e distribuídas entre as cinco dimensões da qualidade para avaliar o grau de “expectativas” e da “percepção” utilizando-se Escala Psicométrica de Likert.

Os discentes finalistas do curso Técnico em Informática deveriam assinalar uma opção entre 1 e 5 da escala Likert para o item “importância” (sendo que na escala 1=menos importante e 5=muito importante) e também para o item “satisfação” (sendo que na escala 1=insatisfeito e 5=muito satisfeito). Ao final, foi incluída a questão aberta (qualitativa), estimulando os alunos a registrarem seus comentários, sugestões ou reclamações.

Em convergência com Crossno e colaboradores (2001), preferimos utilizar o termo importância ao invés de expectativas, proposto pelo método Servqual, porque essa abordagem permite ajustes e, tal concepção simplifica a compreensão dos termos: é mais fácil para o participante entender: “o quanto atendimento (da Equipe Multidisciplinar) é importante para você” do que “qual a sua expectativa em relação ao atendimento (da Equipe Multidisciplinar)”. Pela mesma razão, percepção foi substituída por “satisfação” na esquematização das questões.





Para interpretação dos resultados da pesquisa quantitativa foram utilizadas técnicas estatísticas (análise descritiva). Os dados coletados foram inseridos e tabulados no programa Excel da Microsoft e utilizamos fórmulas estatísticas para calcular as médias, proporções, desvio padrão, distribuição de frequência e, produzir as tabelas e gráficos visando facilitar a descrição dos dados recolhidos.

4 Resultados e discussão

Um total de vinte respostas foi coletado da população estabelecida em estudo. Foram considerados apenas os questionários que tinham a resposta “Sim” à questão: “Você é aluno finalista do curso técnico de informática EaD no Polo de Apoio Presencial de Viana/ES? ” Cabe destacar que, aplicação da abordagem teórico-metodológica Servqual requer uma prévia experiência como serviço a ser avaliado.

Quanto gênero dos alunos do CEFOR/IFES que participaram da pesquisa, 2 (10,00%) eram femininos e o restante, 18 (90,00%) masculino. Em termos de faixa etária, 13 participantes (65,00%) tem de 18 a 32 anos (geração Y) e, 7 participantes (35,00%) tem de 33 a 48 anos (geração X).

Em relação a área em que residiu por mais tempo, 15 (75,00%) participantes responderam Urbana e, 5 (25,00%) dos alunos responderam Zona Rural.

Quanto à preferência para realização dos momentos presenciais, 14 (70,00%) dos participantes prefere durante a semana, à noite; 5 (25,00%) dos alunos do Cefor/Ifes aos sábados, pela manhã e; 1 (5,00 %) não soube ou não quis indicar preferência para realização dos momentos presenciais.

Sobre questão lidar com a tecnologia, 13 (65,00%) dos alunos do Cefor/Ifes assinalaram que sabem lidar com propriedade, de maneira tranquila com a tecnologia, 5 (25,00%) dos participantes apontaram que possuem o conhecimento básico para realizar as tarefas de um curso a distância e, 2 (10,00%) dos respondentes informaram que ainda precisam de ajuda, pois não se sentem à vontade com a tecnologia.

4.1 Importância e satisfação

Uma análise dos resultados permite identificar os itens mais importantes (expectativa) para a maioria dos discentes: “Os materiais associados com o curso são atrativos, bem feitos e organizados (Livro-didático impresso, Biblioteca Virtual, Multimídia, Plataforma Moodle)” obteve 90,00% das respostas e “Equipe Multidisciplinar estar sempre disposta para ajudar nos momentos de dificuldade” obteve 85,00%. Ainda em relação à importância, os itens da pesquisa receberam dos participantes uma pontuação que variava entre 4,40 e 4,80 de uma escala de cinco pontos. Isso sugere que os fatores selecionados para a pesquisa são de fato proeminentes para os alunos do curso Técnico em Informática no Apoio de Viana/ES.

Entre os itens indicados como de “maior satisfação”, o primeiro deles, com 80,00% das respostas foi “Equipe Multidisciplinar tem conhecimento suficientes para responder minhas questões relativas ao curso”, e o segundo, com 75,00%, “Funcionários do Polo de Apoio Presencial inspiram confiança”. Ainda em relação à satisfação (percepção), os





participantes atribuíram às questões, uma pontuação que variava entre 3,85 e 4,50 de uma escala de cinco pontos, apontando uma pequena diferença entre a importância e a satisfação dos serviços. Entretanto, os itens que obtiveram uma pontuação menor podem representar aspectos a serem melhorados nos serviços ofertados pelo Cefor. Entre eles estão a “Disponibilidade e atualidade dos equipamentos de informática do Polo de Apoio Presencial” e “Instalações físicas adaptadas às necessidades dos alunos”, ambos apresentando respectivamente 20,00% das respostas marcadas entre “insatisfeito” e “pouco satisfeito”.

A tabela 1 apresenta a média da pontuação (em uma escala de 1 a 5) recebida pelos indicadores da qualidade de serviço a respeito da importância e satisfação, agrupados por dimensão:

Tabela 1 - Importância e Satisfação por Dimensão

<i>Dimensões da qualidade</i>	<i>Importância</i>	<i>Satisfação</i>
Empatia	4,50	3,90
Garantia	4,70	4,50
Receptividade	4,40	4,00
Confiabilidade	4,60	4,25
Tangibilidade	4,75	3,85

Fonte: Dados da pesquisa

A determinante da qualidade do serviço apontada nesse trabalho assinala que a dimensão Tangibilidade (*tangibles*), como sendo a preferida pelos finalistas do curso Técnico em Informática. A dimensão tangibilidade assinala as aparências físicas das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação. Já no que tange a satisfação vemos que essa dimensão se apresenta com índice mais rebaixo.

4.2 Análises de Gaps e quadrante

Segundo Brito e Vergueiro (2011) há uma segunda maneira para apresentar os resultados de pesquisas usando o Servqual é a “Análise de Gaps”, que compreende o diagnóstico apurado usando para cálculo a seguinte fórmula: $Gap = Satisfação - Importância$

Para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada questão foram somadas e depois divididas pelo número total de respondentes (10) tanto para a satisfação quanto para a importância. A seguir foi calculada a diferença entre as duas, obtendo-se assim o *Gap* por questão. Os estudos de Nitecki e Hernon (2000) indicam que as pontuações de *Gaps* entre 0 e -1 não superam as expectativas (excelência), porém podem atender ao que os alunos esperam de um serviço padrão e, auferem status de qualidade positiva ao serviço prestado.

Para o cálculo dos *Gaps* por dimensão foram somadas as médias das questões de cada dimensão e divididas pelo total de questões de cada dimensão do questionário da pesquisa. Por exemplo, para o cálculo dos *Gaps* da dimensão Receptividade, foram somadas as médias das pontuações das questões relativas a esta dimensão e depois divididas por





quatro, que era o número das questões relacionadas a esta dimensão. A figura 1 apresenta os *Gaps* por dimensão:

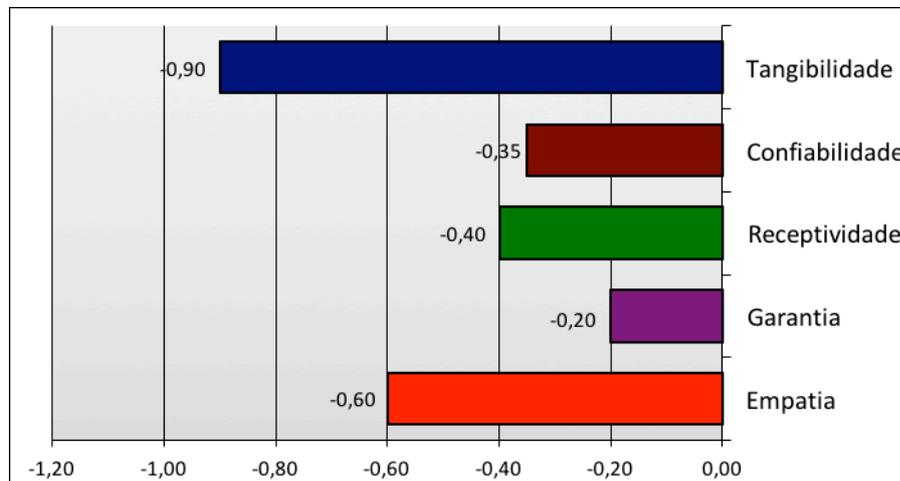


Figura 1 - Gráfico dos *Gaps* por dimensões
Fonte: Dados da pesquisa

A partir do gráfico 3 pode-se deduzir que o item com o maior *gap*, maior é a lacuna entre o serviço esperado e o serviço percebido (Tangibilidade). Ainda em termos de caracterização verificamos que maior lacuna foi na dimensão tangibilidade, sobretudo no que se refere à atratividade das instalações físicas, isso é crucial para a qualidade do serviço, pois influencia não somente a percepção da ambiência, mas também as expectativas quanto a desenvoltura do processo ensino-aprendizagem. Nesse cenário de *Gaps* por dimensões, verificamos a diferença entre o serviço desejado e o encontrado, e a dimensão Garantia apresenta menor divergência. Isso indica que não houve decepção significativa, ou seja, o aluno ratifica a percepção efetiva da “Capacitação”.

Amparados pela base teórica, e como objetivo de constituir uma ferramenta metodológica, a Matriz de Análise de Importância X Desempenho assinala uma forma didática de apresentar os resultados da aplicação Servqual. Nitecki e Herson (2000) recomendam-na porque propicia uma correlação gráfica que facilita a visualização dos dados.

Conforme observado anteriormente, ao aplicar a análise de quadrante verificam-se informações bastante interessantes sobre o serviço prestados. Nessa pesquisa, como os alunos finalistas sobreveio uma concentração no quadrante 1 (manter) de todos os vinte e dois atributos da qualidade. Isso sugere que os discentes veem todos os atributos da pesquisa como importantes e bem desempenhados pela instituição, como pode ser vislumbrado na Figura 2.





Figura 2 - Análise de Quadrantes

Fonte: Dados da pesquisa

5 Considerações e recomendações

Este estudo foi realizado tendo-se como objetivo principal avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Cefor no que tange a expectativa e a percepção dos estudantes em relação ao Curso Técnico em Informática a Distância do Ifes no polo de Viana/Es.

Por meio dessa pesquisa foi possível constatar que os discentes finalistas do curso técnico percebem positivamente a qualidade, mas apontam fortes descuidos da instituição com a questão da empatia. Observa-se que o cálculo do *Gaps* por dimensões o gráfico assinala leve discrepância (Figura 1) entre importância e satisfação, indicando que existe lacuna para o Cefor atingir a “qualidade esperada”, isso porque a filosofia da qualidade requer conseguir o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos/das discentes em relação à instituição.

Um dos pontos fracos refere-se aos *Gaps* 5, que demonstraram a necessidade de se investir na melhoria da infraestrutura física e tecnológica (Tangibilidade), bem como no processo empatia (*Empathy*) que expressa o cuidado em oferecer atenção individualizada aos discente. Esses resultados permitem sugerir que algumas ações específicas sejam consideradas, tais como: investir na melhoria da ambientação física, especialmente no que tange a estrutura do laboratório de informática, a qualidade da banda larga (*Access Point Wireless*) ou *Wi-Fi* que são os meios disponibilizados para acesso à internet, o ambiente climatizado, multimídia, web conferências e os *softwares* específicos para o desenvolvimento de competências e habilidades previstas na matriz curricular.

Reiteramos que os alunos atendidos pela equipe multidisciplinar estão satisfeitos com o atendimento prestado pelo Cefor/Ifes e pelo Polo de Apoio, citando a “Tangibilidade” como uma das mais importantes, no entanto, a que mais demanda cautela. Essa dimensão





remete um pouco a própria inerência da informática, que se traduz nas competências para compreender e empreender atividades de concepção, especificação, implementação, avaliação, suporte e manutenção de sistemas de informações e de suas instalações físicas.

É pertinente considerar que esta pesquisa comprovou que o método Servqual (com as devidas adaptações) aplicado no meio educacional é apropriado para avaliar a qualidade a partir das percepções e expectativas dos estudantes de forma abrangente. Além disso, essa abordagem teórico-metodológica pode ser tornar uma ferramenta útil para a gestão e a tomada de decisões, pois permite evidenciar os pontos fracos e fortes das instituições, uma vez que gera informações sob a ótica dos seus discentes. Por isso, a avaliação deve ser acontecer de forma periódica, tendo como metas a captação de nuances das necessidades e disparidades.

Uma desvantagem do método em questão é o fato do questionário padrão do Servqual ser constituído apenas por questões fechadas o que o caracteriza como um método quantitativo. Entretanto, nesse trabalho, buscamos suprir essa lacuna inserindo espaço para sugestões e, adequando a abordagem ao meio educacional. Portanto, não basta fornecer serviços com excelente qualidade, é necessário monitorar as percepções. Deve-se ter em conta as transformações dos desejos e das suas necessidades, por isso é importante que o processo de avaliação tenha o aluno no centro do processo. Nessa direção, agrega-se o fato do Ifes já fazer avaliações utilizando como base conceitual a abordagem Servqual.

O tema não foi esgotado, e outras reflexões podem ser propostas. Sugerimos explorar mais a parte qualitativa da abordagem teórico-metodológica Servqual e os possíveis desdobramentos que possa fundamentar uma continuidade nessa linha de pesquisa. A aplicação da abordagem diante aos avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) pode ser facilmente aplicada *online* com apoio das ferramentas *Google Forms*, da *suite Google Docs*. E, todo elenco de preocupações do diagnóstico visa em essência questionar os pontos fortes e fracos identificados com a aplicação desta metodologia que se apresenta adequada para as avaliações na área educacional, oportunizando a aplicabilidade de Boas Práticas (*best practices*) e favorecendo a inovação nas políticas públicas educacionais brasileiras.

6 Referências

BERRY, Leonard L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing**: competindo através da qualidade. São Paulo: Maltese: Norma, c1992. 238 p.

BRITO, Gisele Ferreira de; VERGUEIRO, W. C. S. **Avaliação da qualidade orientada ao usuário**: estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando o método Servqual. In: congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação, 2011, Maceió. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/16033/1/329-2573-1-PB.pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2013.

CASTILHO, Ricardo. **Ensino a distância**: EaD: Interatividade e método. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.





CEFOR. **Portal Institucional do Centro de Educação a Distância do Ifes**. Disponível em: <<http://cefor.ifes.edu.br/index.php/perguntas-frequentes.html>> Acesso em: 25 nov. 2015.

CORTELAZZO, Iolanda Bueno de Camargo. **Práticas pedagógicas, aprendizagem e avaliação em educação a Distância**. Curitiba, PR: IBPEX, 2009.

CROSSNO, J. E. *et al.* Assessment of customer service in Academic Health Care Libraries (ACSAHL): an instrument for measuring customer service. **Bulletin of the Medical Library Association** v. 89, n. 2, pp. 170-176, Abr. 2001. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC31724/>>. Acesso em: 17 mar. 2015

DAVIS, Mark M.; AQUILANO, Nicholas J.; CHASE, Richard B. **Fundamentos da administração da produção**. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. xii, 598 p.

FREITAS, André Luís Policiani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n.3, p. 169-184, Dez. 2008.

GADOTTI, Moacir. **Uma só escola para todos: caminhos da autonomia escolar**. Petropolis, RJ: Vozes, 1990. 205p.

MEIRELLES, Dimária Silva e. O conceito de serviço. **Rev. Econ. Polit.**, São Paulo, v. 26, Mar. 2006. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0101-31572006000100007>>. Acesso em: 18 set. 2015

NITECKI, D. A.; HERNON, P. Measuring service quality at Yale's University's libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, Ann Arbor, v. 26, n. 4, p. 259-273, Jul. 2000.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 49, n. 4, p. 41-50, Fall 1985.

SARAIVA, Terezinha. **Avaliação da educação a distância: sucessos, dificuldades e exemplos**. Disponível em: <<http://www.senac.br/bts/213/2103032045.pdf>>. Acesso em: 07 jul. 2016. Boletim Técnico do Senac. v. 21, n. 3, set./dez. 1995.

