

**UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ**

**Tomaz Augusto Castrisana**

**AVALIAÇÃO DA EVOLUÇÃO DO GRAU DE  
SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS  
EDUCACIONAIS, AO LONGO DO CURSO, POR  
MEIO DE APLICAÇÃO DA METODOLOGIA  
SERVQUAL**

**Taubaté – SP**

**2013**

**UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ**

**Tomaz Augusto Castrisana**

**A AVALIAÇÃO DA EVOLUÇÃO DO GRAU DA  
SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS  
EDUCACIONAIS, AO LONGO DO CURSO, POR  
MEIO DE APLICAÇÃO DE METODOLOGIA  
SERVQUAL**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração do Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Planejamento, Gestão e Avaliação do Desenvolvimento Regional.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Elvira Aparecida Simões de Araujo

**Taubaté – SP**

**2013**

**Ficha catalográfica elaborada pelo  
SIBi – Sistema Integrado de Bibliotecas / UNITAU**

C355a    Castrisana, Tomaz Augusto  
          Avaliação da evolução do grau de satisfação de usuários de serviços  
          educacionais, ao longo do curso, por meio da aplicação da metodologia  
          SERVQUAL / Tomaz Augusto Castrisana. - 2013.  
          126f. : il.

          Dissertação (mestrado) – Universidade de Taubaté, Departamento de  
          Economia, Contabilidade e Administração, 2013.  
          Orientação: Profa. Dra. Elvira Aparecida Simões de Araujo,  
          Departamento de Economia, Contabilidade e Administração.

          1. Ensino superior. 2. Gestão da qualidade. 3. SERVQUAL. I. Título.

**TOMAZ AUGUSTO CASTRISANA**

**A AVALIAÇÃO DA EVOLUÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE  
SERVIÇOS EDUCACIONAIS, AO LONGO DO CURSO, POR MEIO DE  
APLICAÇÃO DA METODOLOGIA SERVQUAL**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração do Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Planejamento, Gestão e Avaliação do Desenvolvimento Regional.

**Data:** 01/03/2013

**Resultado:** Aprovada

**BANCA EXAMINADORA**

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Elvira Aparecida Simões de Araujo

Universidade de Taubaté

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Nancy Julieta Inocente

Universidade de Taubaté

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Andreia Maria Pedro Salgado

Unesp - Universidade  
Estadual Paulista Julio de  
Mesquita Filho

A minha esposa **Neuza**, que não pode presenciar, de forma integral, mais esta etapa da minha vida, mas que dentro de suas limitações compartilhou todos os momentos, como sempre aconteceu ao longo de nossos 40 anos de convivência e parceria.

Agradeço.....

À orientadora Profa. Dra. Elvira Aparecida Simões de Araujo, que transcendeu os limites de suas obrigações e ofereceu apoio nos momentos mais delicados e desafiadores, assumindo as funções de uma verdadeira educadora estimulando e mantendo o foco na execução das tarefas, contagiando com sua energia e competência.

Aos professores e funcionários do Programa de Mestrado da Unitau, que estabelecem uma referência para a educação da região.

À direção do Cetec, principalmente seu presidente Tiago Rodrigues Pegas e diretora acadêmica Marta Maria Esteves, cujos apoios financeiro e funcional foram fundamentais para a realização deste projeto de vida.

Aos colegas do Bilac que supriram as minhas eventuais ausências.

Aos meus familiares representados pelas filhas Aline e Bruna e genros Douglas e Pedro, que não cansaram de apoiar e incentivar.

Aos alunos do Bilac que tão gentilmente responderam as pesquisas realizadas para este trabalho.

## RESUMO

Este estudo buscou identificar a evolução do grau de satisfação explicitado pelos usuários de serviços educacionais, de cursos superiores, de uma IES privada da Região Metropolitana do Vale do Paraíba, em suas diferentes etapas, por meio da aplicação da metodologia SERVQUAL que consiste na avaliação das comparações realizadas pelos usuários entre as expectativas geradas nos contatos de serviços e as percepções de atendimento destas expectativas, as lacunas entre as expectativas e percepções se constituem em redução da satisfação. Por se tratar de serviços de longa duração e elevada frequência de contato entre usuários e instituição, o referido processo apresenta um grau elevado de dificuldade no tocante às tentativas de obtenção de excelência em qualidade, de modo que este atinja as expectativas iniciais do aluno, visto que uma vez superados os entraves à sua realização, as propostas de mudanças são imediatamente absorvidas e incorporados às condições de rotina. Objetivando a aferição dos referidos níveis de satisfação foram coletados dados de 478 usuários dos serviços, matriculados nas diversas etapas do curso. por meio da aplicação de um questionário sugerido pelos criadores da metodologia. Os fatores foram avaliados quanto a expectativa e percepção de qualidade nos moldes da metodologia SERVQUAL, merecendo pontuação de 1 a 5. As repostas as 22 questões mereceu análise fatorial que indicou agrupamento específico para esta população, ajustando assim a proposta teórica à visão dos entrevistados. Os dados obtidos foram segmentados de diferentes formas, na busca por fatores determinantes aos diferentes graus de satisfação encontrados, explicitados pelas lacunas de atendimento identificadas Concluiu-se finalmente que a etapa do curso em que o usuário se encontra matriculado é o fator que mais influencia o grau de satisfação dos usuários.

**Palavras - chave:** Ensino Superior. Gestão de Qualidade. Servqual.

## **ABSTRACT**

### **EVALUATION OF THE EVOLUTION OF LEVEL OF SATISFACTION OF USERS OF EDUCATIONAL SERVICES ALONG THE COURSE THROUGH APPLICATION OF METHODOLOGY SERVQUAL**

This study sought to identify the evolution of satisfaction explained by the users of educational services in higher education, a private institution in the metropolitan region of Vale do Paraíba, in its different stages, through the application of SERVQUAL methodology that consists of the evaluation of comparisons made by users between expectations generated contacts services and perceptions of care of these expectations, the gaps between expectations and perceptions constitute reduction of satisfaction. Because it is long lasting services and high frequency of contact between users and institutions, such procedure has a high degree of difficulty in relation to attempts to achieve excellence in quality, so that it reaches the initial expectations of the student visa once overcome obstacles to its realization, the proposed changes are immediately absorbed and incorporated into routine conditions. Aimed at gauging satisfaction levels of these data were collected from 478 service users enrolled in the various stages of the course. through a questionnaire suggested by the creators of the methodology. The factors were evaluated as the expectation and perception of quality in the mold of SERVQUAL methodology, deserving score 1-5. The answers to 22 questions deserved factor analysis indicated that specific collation for this population, thereby adjusting the theoretical proposal to the vision of the respondents. The data were segmented in different ways, the search for determinants of the different degrees of satisfaction found, explained the service gaps identified conclude finally that stage of the course in which the user is registered is the factor that most influences the degree of user satisfaction.

**Keywords:** Higher Education. Quality Management. Servqual.



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Estrutura da Dissertação	19
Quadro 2 – Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte e Sub Regiões.	29
Quadro 3 – Características de Serviço	34
Quadro 4 – Características de serviços por Parasuraman	35
Quadro 5 – Lacunas em Serviços	37
Quadro 6 – Critérios adotados pela FPQN para premiação de qualidade	37
Quadro 7 - Componentes do atendimento.	43
Quadro 8 – Características de qualidade em serviços	48

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Matrículas em Graduação de Cursos Superiores por categoria administrativa	20
Tabela 2 – Matrículas em Graduação de Cursos Superiores - por categoria administrativa	21
Tabela 3 – Participação nas Matrículas em Graduação de Cursos Superiores	22
Tabela 4 – Evolução de Matrículas em Cursos Superiores - ano base 2001	23
Tabela 5 – Matrículas em Graduação de Cursos Superiores por Grau Acadêmico	24
Tabela 6 – Número de Matrículas em Graduação de Cursos Superiores	25
Tabela 7 – Número de Matrículas em Graduação de Cursos Superiores	26
Tabela 8 – Evolução do Número de Instituições de Ensino de Cursos Superiores	27
Tabela 9 - Dados das cidades da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte,	29
Tabela 10 – Número de Instituições de Ensino Superior	30
Tabela 11 - Pontuação em pesquisa de qualidade de serviços:-	49
Tabela 12 - Relatório de coleta de questionários	54
Tabela 13 - Resultado de teste de Cronbach	70

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: - Segmentação por gênero	61
Figura 2 – Segmentação por idade	62
Figura 3 - Segmentação por Renda Familiar	63
Figura 4 – Segmentação por curso de origem.	64
Figura 5 – Segmentação por curso atual	65
Figura 6 – Segmentação por etapa do curso	66
Figura 7 - Segmentação por atividade profissional	66
Figura 8 – Segmentação por experiência profissional	67
Figura 9 – Avaliação por gênero.	68
Figura 10 – Avaliação por idade	69
Figura 11 – Avaliação por renda	70
Figura 12 - Avaliação por origem de curso	71
Figura 13 – Avaliação por curso atual	72
Figura 14 – Avaliação por atividade profissional	73
Figura 15 – Avaliação por experiência profissional	74
Figura 16 – Avaliação por etapas do curso	75
Figura 17 – Avaliação Geral por Etapas	79
Figura 18 – Avaliação da Tangibilidade por Etapas	80
Figura 19 – Avaliação das Instalações por Etapas	81
Figura 20 – Avaliação da Biblioteca por Etapas	82
Figura 21 – Avaliação da Tecnologia por Etapas	83
Figura 22 – Avaliação da Confiabilidade por Etapas	84
Figura 23 – Avaliação do Portal por Etapas	85
Figura 24 – Avaliação do Curso por Etapas	86
Figura 25 – Avaliação do Calendário por Etapas	87
Figura 26 – Avaliação das Disciplinas por Etapas	88
Figura 27 – Avaliação da Presteza por Etapas	89
Figura 28 – Avaliação da Solução de Dúvidas por Etapas	90
Figura 29 – Avaliação das Informações sobre o curso por Etapas	92
Figura 30 – Avaliação do interesse em ajudar o aluno por Etapas	93
Figura 31 – Avaliação da segurança por Etapas	94
Figura 32 – Avaliação da capacitação dos professores por Etapas	95
Figura 33– Avaliação do cumprimento do conteúdo por Etapas	96
Figura 34– Avaliação do comportamento dos professores por Etapas	97
Figura 35– Avaliação do domínio dos assuntos por Etapas	98
Figura 36 – Avaliação da confiabilidade dos professores por Etapas	99
Figura 37 – Avaliação da segurança em aula por Etapas	100
Figura 38 – Avaliação da empatia por Etapas	101

Figura 39 – Avaliação da disponibilidade para atendimento por Etapas	102
Figura 40– Avaliação da cortesia dos professores por Etapas	103
Figura 41 – Avaliação da preocupação com alunos pelos por Etapas	104
Figura 42 – Avaliação atenção as questões dos alunos por Etapas	105
Figura 43 – Avaliação da atenção às necessidades dos alunos por Etapas	106
Figura 44 – Avaliação do atendimento em horários convenientes por Etapas	107

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>13</b>
1.1 PROBLEMA	15
1.2 OBJETIVOS	16
1.2.1 Objetivo Geral	16
1.2.2 Objetivos Específicos	16
1.3 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO	16
1.4 RELEVÂNCIA DO ESTUDO	17
1.5 ORGANIZAÇÃO DA DISSERTAÇÃO	17
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA</b>	<b>20</b>
2.1 O MERCADO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR	20
2.2 MERCADO REGIONAL	28
2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS	31
2.4 QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS	40
2.5 METODOLOGIAS DE AFERIÇÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS	49
2.6 SERVQUAL	52
<b>3 MÉTODO</b>	<b>54</b>
3.1 TIPO DE PESQUISA	54
3.2 INSTRUMENTOS	54
3.3 COLETA DE DADOS	56
3.3.1 Área de realização	56
3.3.2 População e amostra	57
3.4 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	58
3.5 ANÁLISE DE DADOS	60
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	<b>61</b>
4.1 SEGMENTAÇÃO POR CRITÉRIOS SÓCIO-ECONÔMICOS E CULTURAIS	61
4.2 QUALIDADE ESPERADA, QUALIDADE PERCEBIDA E LACUNAS.	67
4.3 SEGMENTAÇÃO SÓCIO ECONÔMICA CULTURAL	68
4.4 SEGMENTAÇÃO POR ETAPAS DO CURSO	75
4.5 TESTE DE CRONBACH	76
4.6 ANÁLISE FATORIAL	77
4.7 ANÁLISE DOS DADOS SEGMENTADOS POR ETAPAS	78
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>108</b>
5.1 OBSERVAÇÕES PERCEBIDAS	108
5.2 RECOMENDAÇÕES PARA FUTURAS PESQUISAS	113
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>114</b>
<b>ANEXO A - FORMULÁRIO DE PESQUISA</b>	<b>121</b>
<b>ANEXO B – QUESTIONÁRIO SERVQUAL</b>	<b>122</b>
<b>ANEXO C – APROVAÇÃO - COMITÊ DE ÉTICA</b>	<b>123</b>
<b>ANEXO D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO</b>	<b>1234</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Como qualquer outra empresa do terceiro setor, a prestação de serviços, as instituições de ensino superior tem como foco do seu trabalho a garantia de alto nível de satisfação do seu cliente, no caso específico, o aluno, capaz de refletir a excelência dos serviços prestados. Os serviços educacionais apresentam algumas características raramente observáveis em outros tipos de serviços prestados, sendo de alto contato pessoal, entrega contínua, contato de longa duração e fruto de uma parceria entre a organização e o usuário, podendo ser classificado com um serviço de ações intangíveis dirigindo a formação mental das pessoas, afirma Lovelock (1983), características estas que elevam a dificuldade de apresentar serviços que superem as expectativas e todas as melhorias nos serviços são imediatamente incorporadas às condições de rotina.

De acordo com Meyer (1993) o usuário também avalia a qualidade do serviço fornecido. Desde o momento de seu primeiro contato ele começa a receber informações que comparadas às suas expectativas, vai gerando uma avaliação pessoal da qualidade do serviço educacional. Sua percepção se estende para todos os serviços e contatos que compõem o composto da sua experiência com a instituição de ensino. A satisfação do usuário reflete o confronto de suas expectativas e todos os aspectos de sua experiência.

Conforme Cardoso (1998) o ensino superior apresenta a maior complexidade entre todos os níveis de ensino e seus resultados tendem a ser observados a longo prazo, e a sua avaliação apresenta motivadores diversos, indo desde a aplicação dos recursos financeiros até as questões mercadológicas e acadêmicas.

Sobral (2000) salienta que a década de 1970, vivenciou um período marcado pelo milagre econômico e a abertura política no final da mesma década, fatos que propiciaram a formação da visão da educação como política de formação dos cidadãos.

Giusta (2003) destaca que o aumento da quantidade e da qualidade das informações trocadas por todos os agentes direcionou mudanças substanciais nas empresas, exigindo um novo padrão de profissionais altamente qualificados. O setor

educacional, principalmente o superior, recebeu esta demanda, proporcionando enorme expansão ao setor público e principalmente ao setor privado.

Sobral (2000) registra que dos anos 50 até o início da década de 1960, a educação constitui-se em instrumento de mobilidade social. O crescimento do Japão e Alemanha na década de 1970, países que sem dispor de recursos naturais abundantes, condição considerada fundamental pelos clássicos, teve seu crescimento apoiado no capital humano, levou a valorização da educação como forma de melhoria de renda, crescimento econômico e acesso ao mercado de trabalho.

A partir da segunda metade do século XX, com o surgimento da denominada sociedade do conhecimento, o papel das instituições de ensino superior se tornou fundamental para a disseminação do conhecimento e o estabelecimento de novos patamares sociais e culturais. O curso superior se transforma no caminho de acesso aos empregos melhor remunerados e se torna praticamente obrigatório para todos os cidadãos, segundo Lopes e outros (2007).

Sobral (2000) afirma que a educação passa a se constituir em promotora de competitividade na década de 1990. A globalização dos mercados e a diminuição da presença do estado na economia estimularam a competição entre todos os agentes econômicos. Competitividade e criatividade são as marcas desta década e a educação se constitui num importante pilar do processo de desenvolvimento social e econômico.

As instituições educacionais têm sofrido forte influência do mercado, desde o pós-guerra, quando a dinâmica do mercado educacional assumiu as características atuais, de acordo com Tureta, Rosa e Oliveira (2007).

Lopes, Leite e Leite, (2007) reconhecem a inclusão das escolas superiores do Brasil no mesmo contexto das mudanças ocorridas nos demais países, sofrendo todas elas um aumento da competitividade entre as instituições particulares.

De acordo com Rolim e Serra (2009), o desenvolvimento regional é positivamente afetado pela presença de instituições de ensino superior em sua área geográfica, que proporcionam benefícios em diferentes fatores de desenvolvimento, colaboração para a redução dos vazamentos de recursos, para a incorporação da inovação a sociedade local e para a criação de importante capital social para a criação de maior consciência cidadã e estímulo ao empreendedorismo. A

competência desenvolvida dentro da instituição se espalha pela sociedade tanto através da formação dos usuários como servindo de referência a todos os agentes sociais, econômicos e políticos. A qualificação da mão de obra local também se constitui em forte atrativo para investimentos externos.

As políticas educacionais atualmente enfrentam o desafio de formação do cidadão para a ação social e para a competitividade, e na busca desta meta tem sido observadas diversas reformas educacionais em todos os níveis, de acordo com Tureta, Rosa e Oliveira (2007).

O trabalho busca estabelecer se o tempo de contato com a instituição de ensino é o fator preponderante na evolução da satisfação dos usuários e buscar dados que permitam estudos posteriores que possam elevar este grau de satisfação de forma a estimular a continuidade dos usuários no curso e do seu relacionamento com a instituição.

## **1.1 PROBLEMA**

A prestação de serviços educacionais se reveste de algumas características raras, pois se trata de um contrato de longo prazo, com elevada frequência de prestação de serviços e com presença praticamente diária dos usuários na instituição de ensino.

Portanto, o problema que se evidencia é a identificação da evolução da satisfação dos usuários ao longo de seu contato com o curso, numa fase pessoal de crescimento e mudança.

Neste trabalho foram coletados e analisados dados que apontam algumas evidências que nos levam a responder a seguinte questão:- Há diferença no grau de satisfação de usuários de serviços educacionais das 4 (quatro) diferentes etapas do curso?



## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 OBJETIVO GERAL**

Identificar se a etapa do curso em que o usuário está matriculado influencia a qualidade esperada, a qualidade percebida e por consequência o seu grau de satisfação.

### **1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar as condições sociais, econômicas, culturais e educacionais dos usuários;
- Identificar, com a utilização da metodologia SERVQUAL, a qualidade esperada pelo usuário.;
- Identificar, com a utilização da metodologia SERVQUAL, a qualidade percebida pelo usuário;
- Relacionar a satisfação de qualidade esperada e percebida em usuários nas diferentes etapas.

## **1.3 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO**

O trabalho delimita-se a uma instituição de ensino superior, localizada no interior do estado de São Paulo, que oferece os cursos superiores de administração, ciências contábeis e pedagogia.

A pesquisa foi aplicada a diferentes usuários em diferentes etapas, sob as mesmas condições de oferta de serviços.

Todos os cursos estudados tem a duração total de 4 anos e os usuários foram segmentados em etapas anuais.

Foram investigados os dados de alunos matriculados no mês de setembro de 2012, presentes em salas de aula no dia 24/09/2012, revestindo-se, portanto, de caráter transversal e não longitudinal.

#### **1.4 RELEVÂNCIA DO ESTUDO**

O estudo poderá trazer informações para a revisão de cursos em todos os seus componentes, abrangendo todos os aspectos que influenciam a experiência do usuário.

O modelo SERVQUAL analisa os seguintes fatores:- tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia num total de 22 questões, permitindo assim uma ampla visão da qualidade dos serviços do ponto de vista do usuário.

O tema satisfação do usuário, para o segmento do ensino superior é fartamente explorado no meio acadêmico, porém sua evolução ao longo do curso não tem merecido a mesma atenção em publicações nos principais periódicos, justificando assim a importância do estudo proposto.

#### **1.5 ORGANIZAÇÃO DA DISSERTAÇÃO**

O projeto do trabalho foi organizado em cinco capítulos, merecendo especial ênfase à metodologia SERVQUAL a análise dos dados coletados.

O primeiro capítulo apresenta o mercado brasileiro de educação, contextualizando o tema e sua contemporaneidade, num momento de grande expansão e de incorporação de novas camadas sociais ao ensino superior, caracterizando esta expansão como um momento de inclusão de novas camadas sociais. Tomando por base os dados oficiais divulgados pelo Censo Anual do Ensino Superior elaborado e divulgado pelo INEP.

O segundo capítulo caracteriza o mercado regional, a partir dos órgãos oficiais que criaram a Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte do Estado de São Paulo, apresenta suas características específicas, na região e no

município de atuação. Ressalta as características regionais e as condições de acesso entre as diversas cidades que o compõe, demonstrando a importância econômica da região e suas características sócio econômicas e culturais. O capítulo ainda apresenta a discussão da qualidade em serviços sob as diversas óticas dos pesquisadores. Merece destaque o tratamento dado a atividade de serviços no mundo atual, onde assume importância crescente. A qualidade em serviços tem sido foco de atenção de pesquisadores de todos os segmentos, pela sua importância econômica, pelo número de empregos gerados e pela busca de critérios para definição dos conceitos de qualidade. Apresentam as visões a cerca de qualidade em serviços educacionais que incorpora, com atraso, conceitos e procedimentos aplicados às demais atividades de serviços. O tema tem sido abordado com muita frequência nos meios acadêmicos, políticos e econômicos envolvendo uma elevada soma de recursos públicos e privados e cujos resultados se refletem na sociedade como um todo. O capítulo apresenta alguns métodos de medição de qualidade em serviços e justifica a escolha da metodologia SERVQUAL pela sua simplicidade e ampla aplicação em trabalhos acadêmicos.

O terceiro capítulo descreve o método a ser utilizado em todas as suas etapas, descrevendo-o em todas as suas etapas, definindo o ambiente e o momento da aplicação. Cabe ressaltar a aplicação de questionários de forma censitária, obtendo elevado número de respostas válidas, formando assim significativa base de dados, que poderá servir a outros trabalhos.

O quarto capítulo discute os resultados observados e as conclusões oriundas da análise dos dados coletados ao longo da pesquisa, alicerçadas na análise fatorial que qualificou a metodologia e a adaptou à amostra observada.

O quinto capítulo apresenta as considerações finais e as recomendações de futuras pesquisas.

Esta organização é apresentada de forma esquemática no Quadro 1 :

<b>AVALIAÇÃO DA EVOLUÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS, AO LONGO DO CURSO, POR MEIO DE APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL.</b>				
<b>1</b> INTRODUÇÃO	<b>2</b> REVISÃO DE LITERATURA	<b>3</b> MÉTODO	<b>4</b> RESULTADOS E DISCUSSÃO	<b>5</b> CONSIDERAÇÕES FINAIS
<b>1.1</b> PROBLEMA	<b>2.1</b> O MERCADO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR	<b>3.1</b> TIPO DE PESQUISA	<b>4.1</b> GERAIS	<b>5.1</b> OBSERVAÇÕES PERCEBIDAS
<b>1.2</b> OBJETIVOS	<b>2.2</b> MERCADO REGIONAL DE EDUCAÇÃO SUPERIOR	<b>3.2</b> INSTRUMENTOS	<b>4.2</b> SEGMENTAÇÃO POR CRITÉRIOS SOCIOECONÔMICOS E CULTURAIS	<b>5.2</b> RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS
<b>1.3</b> DELIMITAÇÃO	<b>2.3</b> QUALIDADE EM SERVIÇOS	<b>3.3</b> PLANO DE COLETA DE DADOS	<b>4.3</b> EXPECTATIVAS, PERCEPÇÕES E SATISFAÇÃO	
<b>1.4</b> RELEVÂNCIA	<b>2.4</b> QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS	<b>3.4</b> ANÁLISE DOS DADOS	<b>4.4</b> TESTE DE CRONBACH	
<b>1.5</b> ORGANIZAÇÃO DA DISSERTAÇÃO	<b>2.5</b> METODOLOGIAS DE AFERIÇÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS		<b>4.5</b> ANÁLISE FATORIAL	
	<b>2.6</b> SERVQUAL		<b>4.3</b> ANÁLISE DOS DADOS SEGMENTADOS POR ETAPAS	

Quadro 1 - Estrutura da Dissertação

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 O MERCADO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR

O INEP, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, elabora anualmente o Censo da Educação Superior e em sua versão 2010, apresenta dados coletados e compilados de janeiro a outubro de 2010. O Relatório Técnico revelou aspectos importantes da atual situação da educação superior brasileira, apresentando os números globais do país, conforme Tabela 1.

Tabela 1 – Matrículas em Graduação de Cursos Superiores por categoria administrativa

Estatísticas Básicas	Categoria Administrativa					
	Total Geral	Públicas				Privadas
		Total	Federais	Estaduais	Municipais	
Instituições	2.378	278	99	108	71	2.100
Cursos	9.590	9.245	5.326	3.286	633	345
Matrículas de Graduação	6.379.299	1.643.298	938.656	601.112	103.530	4.736.001
Ingressos	2.182.229	475.884	302.359	141.413	32.112	1.706.345
Concluintes	973.839	190.597	99.945	72.530	18.122	783.242
Docentes em exercício	345.335	130.789	78.608	45.069	7.112	214.546

Fonte MEC / INEP Censo da Educação Superior 2010

O Relatório Técnico do INEP (2011) destaca a expansão do número de instituições e de matrículas, relacionando este crescimento como as políticas públicas de expansão de oferta de vagas para a educação superior.

Merece destaque a elevada participação das instituições privadas, que representam ampla maioria da oferta de vagas, apesar de oferecerem uma gama muito menor de cursos. Estes dados refletem a concentração nos cursos de maior procura e melhor resultado econômico, pois ofertando 345 cursos atendem a 4.736.001 alunos, enquanto que, as instituições públicas ofertam 9245 cursos e atendem a 643.298 alunos.

O mesmo relatório detalhada o número de matrículas de alunos em cursos superiores, a participação percentual, no número de matrículas, por categoria

administrativa e a evolução ao longo do período 2001-2010, tomando 2001 como período base, conforme Tabelas 2 e 3.

Tabela 2 – Matrículas em Graduação de Cursos Superiores - por categoria administrativa

Ano	Matrículas					
	Total	Públicas			Privadas	
		Total	Federais	Estaduais		Municipais
2001	3.036.113	944.584	504.797	360.537	79.250	2.091.529
2002	3.520.627	1.085.977	543.598	437.927	104.452	2.434.650
2003	3.936.933	1.176.174	583.633	465.978	126.563	2.760.759
2004	4.223.344	1.214.317	592.705	489.529	132.083	3.009.027
2005	4.567.798	1.246.704	595.327	514.726	136.651	3.321.094
2006	4.883.852	1.251.365	607.180	502.826	141.359	3.632.487
2007	5.250.147	1.335.177	641.094	550.089	143.994	3.914.970
2008	5.808.017	1.552.953	698.319	710.175	144.459	4.255.064
2009	5.954.021	1.523.864	839.397	566.204	118.263	4.430.157
2010	6.379.299	1.643.298	938.656	601.112	103.530	4.736.001

Fonte MEC / INEP Censo da Educação Superior 2010

Rolim e Serra (2009) asseguram que a expansão de matrículas no ensino superior é causa e efeito do crescimento econômico do país. As oportunidades profissionais se oferecem em maior grau para os egressos dos cursos superiores, ao mesmo tempo em que uma população com maior índice de escolaridade incentiva o empreendedorismo, a instalação de empresas e o desenvolvimento de negócios, pois mão de obra é fator fundamental para o desenvolvimento de atividades produtivas.

Andrade e Tachizawa (2006) ressaltam que o processo de globalização que atingiu todas as atividades, não poupou as atividades educacionais e particularmente aquelas voltadas ao ensino superior, onde as instituições públicas atendem uma parcela menor da demanda. Em 2003 as instituições privadas, superaram os 70% do mercado num crescimento constante que não deve ser revertido nos próximos anos.

INEP (2011), conforme Tabela 3, apresenta a evolução da participação das escolas privadas que atingem 74% da totalidade dos alunos matriculados, sendo que em 2001 representavam 69%, esta concentração vem crescendo ao longo das

últimas décadas, sendo reforçada pelos programas de incentivo como PROUNI, FIES e ESCOLA DA FAMÍLIA, que facilitam o acesso às instituições privadas.

Tabela 3 – Participação nas Matrículas em Graduação de Cursos Superiores

Ano	Matrículas					
	Total	Públicas				Privadas
		Total	Federais	Estaduais	Municipais	
2001	100,0%	31,1%	16,6%	11,9%	2,6%	68,9%
2002	100,0%	30,8%	15,4%	12,4%	3,0%	69,2%
2003	100,0%	29,9%	14,8%	11,8%	3,2%	70,1%
2004	100,0%	28,8%	14,0%	11,6%	3,1%	71,2%
2005	100,0%	27,3%	13,0%	11,3%	3,0%	72,7%
2006	100,0%	25,6%	12,4%	10,3%	2,9%	74,4%
2007	100,0%	25,4%	12,2%	10,5%	2,7%	74,6%
2008	100,0%	26,7%	12,0%	12,2%	2,5%	73,3%
2009	100,0%	25,6%	14,1%	9,5%	2,0%	74,4%
2010	100,0%	25,8%	14,7%	9,4%	1,6%	74,2%

Fonte MEC / INEP Censo da Educação Superior 2010

Sobral (2000) afirma que educação tem se tornado fator de mobilidade social e desde as décadas de 1970, formou-se o consenso que educação é o principal fator de desenvolvimento social e econômico, superando as condições ambientais e geográficas, como recursos para a melhoria da condição de vida de uma sociedade. Lembrando que países arrasados durante a segunda guerra mundial e que mesmo sem contar com riquezas minerais, terras produtivas em abundância e nem posição geográfica favorável, tiveram sua reconstrução creditadas a elevada formação de sua população. O Japão e a Alemanha são exemplos de recuperação, em poucos anos voltaram a se colocar entre as maiores potências mundiais apesar de conviverem com inúmeros fatores adversos, ao final da segunda guerra, A Coreia, também é um exemplo, nos últimos anos colheu os frutos de forte investimento em educação, formando uma sociedade preparada para o mundo globalizado.

INEP (2011) apresenta dados sobre o crescimento das matrículas em ensino superior, na Tabela 4, que abrange os cursos presenciais e a distância, tomando o ano de 2001 como período base, informando números que indicam que o número de matrículas mais que dobrou no período analisado, atingindo um crescimento de 110% considerando as matrículas totais. As matrículas em instituições privadas apresentam números ainda maiores, atingindo 126%. As matrículas em instituições

públicas, com um crescimento de 74% também merecem destaque, pois, apesar de serem inferiores aos dados das instituições privadas, se situa muito acima dos 25% registrados pelo crescimento populacional do período.

Tabela 4 – Evolução de Matrículas em Cursos Superiores - ano base 2001

Ano	Matrículas					
	Total	Públicas			Privadas	
		Total	Federais	Estaduais		Municipais
2001	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2002	116%	115%	108%	121%	132%	116%
2003	130%	125%	116%	129%	160%	132%
2004	139%	129%	117%	136%	167%	144%
2005	150%	132%	118%	143%	172%	159%
2006	161%	132%	120%	139%	178%	174%
2007	173%	141%	127%	153%	182%	187%
2008	191%	164%	138%	197%	182%	203%
2009	196%	161%	166%	157%	149%	212%
2010	210%	174%	186%	167%	131%	226%

Fonte MEC/INEP Censo da Educação Superior 2010

Rolim e Serra (2009) salientam que o crescimento da oferta se dá pelo aumento de oferta das escolas particulares, que desde 1970 passaram a identificar no segmento educacional um mercado promissor para suas atividades. A demanda crescente e as dificuldades das instituições públicas para seu atendimento permitiu o ingresso de instituições privadas no mercado e sua expansão se deu de forma rápida. Este crescimento é objeto de muitas críticas, principalmente focadas no grau de qualidade da educação ofertada. Esta ação criou oportunidade de acesso a classes sociais, antes distantes da possibilidade de ingresso em cursos superiores, trazendo, para os estes cursos, classes sociais menos privilegiadas.

Macedo (2002) já reconhecia no início da década de 2000, que 67% das ofertas de matrículas eram de responsabilidade das IES privadas cabendo às públicas 33%, comprovando que o crescimento do mercado se deu com elevação do nível de concorrência.

Sobral (2000) indicava a educação como fundamental para o sucesso num mundo competitivo e globalizado e esta competitividade e globalização se mostra presente no próprio mercado educacional de forma cada vez mais acirrada.



O INEP (2011) em seu Censo da Educação Superior ressalta o crescimento das matrículas no período 2001 a 2010, destacando que superou em muito o crescimento da população, e que no mesmo período atingiu 12,5%. Ao compararmos o número de habitantes com o número de alunos matriculados, encontramos 1,5% da população matriculada em 2001 e 3,3% da população em 2010.

Tureta e outros (2007) assinalam o crescimento das matrículas no ensino superior como uma tendência observada em outros países em períodos anteriores ao observado no Brasil. O período que abrange as décadas de 1970 a 2000 demonstra o surgimento das instituições privadas de ensino superior e a inclusão de novas camadas sociais e ressalta que o ciclo de crescimento se afirmaria nas décadas seguintes.

Tabela 5 – Matrículas em Graduação de Cursos Superiores por Grau Acadêmico

Ano	Total	Bacharelado	Bacharelado e Licenciatura	Licenciatura	Tecnológico	Não Informado
2001	3.036.113	2.036.724	279.356	648.666	69.797	1.570
2002	3.520.627	2.340.407	306.465	789.575	81.348	2.832
2003	3.936.933	2.600.193	332.885	885.384	114.770	3.701
2004	4.223.344	2.788.406	344.570	928.599	158.916	2.853
2005	4.567.798	3.001.095	356.605	970.331	237.066	2.701
2006	4.883.852	3.172.626	361.093	1.023.582	325.901	650
2007	5.250.147	3.419.495	345.778	1.062.073	414.822	7.979
2008	5.799.017	3.772.939	333.024	1.150.750	539.651	2.653
2009	5.954.021	3.867.551	214.028	1.191.763	680.679	-
2010	6.379.299	4.226.717	0	1.354.989	781.609	15.984

Fonte MEC / INEP Censo da Educação Superior 2010

O INEP (2011) assinala, a respeito dos dados apresentados na Tabela 5, cujos dados incorporam os cursos presenciais e a distância segmentados por grau acadêmico, que a alteração da caracterização Bacharelado e Licenciatura conjuntos, provoca mudanças na classificação em 2010. Destaca o crescimento dos cursos de grau Tecnológico, que em 2001 representavam 2,3% do total e evoluíram para 12,3% em 2010 Estes cursos mereceram nova regulamentação em 1998 e a partir deste período se expandiram por todo o país.

Andrade e Tachizawa (2006) destacam a importância dos cursos tecnológicos para suprir com maior rapidez à demanda de mercado e permitir o acesso à formação profissional de cidadãos em idade adulta. Reforça também a necessidade

das instituições de ensino adaptar seus procedimentos, políticas e rotinas a este novo grau, que apresentando ciclos mais rápidos, exigindo mais atenção ao andamento dos cursos e rotatividade maior de seus alunos. Salientam ainda a presença de maior diversidade dos alunos, apresentando comportamentos e maturidades em variados graus. Os alunos da modalidade tecnológica devem apresentar também diferentes níveis de exigências e expectativas diferenciadas em relação aos usuários adolescentes e recém-egressos do ensino médio.

A evolução das matrículas por organização administrativa, conforme Tabela 6, demonstra através do relatório do INEP (2011) a concentração das instituições privadas na modalidade Faculdades.

Tabela 6 – Número de Matrículas em Graduação de Cursos Superiores

Anos	Números Absolutos de Matrículas			Participação percentual %		
	Total	Presencial	A distância	Total	Presencial	A distância
2001	2.091.529	2.091.529	0	100,0%	100,0%	0,0%
2002	2.434.650	2.428.258	6.392	100,0%	99,7%	0,3%
2003	2.760.759	2.750.652	10.107	100,0%	99,6%	0,4%
2004	3.009.027	2.985.405	23.622	100,0%	99,2%	0,8%
2005	3.321.020	3.260.967	60.127	100,0%	98,2%	1,8%
2006	3.632.487	3.467.342	165.145	100,0%	95,5%	4,5%
2007	3.914.970	3.639.413	275.557	100,0%	93,0%	7,0%
2008	4.255.064	3.806.091	448.973	100,0%	89,4%	10,6%
2009	4.430.157	3.764.728	665.429	100,0%	85,0%	15,0%
2010	4.736.001	3.987.424	748.577	100,0%	84,2%	15,8%

Fonte MEC / INEP Censo da Educação Superior 2010

O INEP (2011), conforme a Tabela 6, apresenta a evolução das matrículas em cursos superiores por modalidade, informa que o ensino presencial somava 28.966 cursos sendo 28.671 de graduação e 295 sequenciais de formação específica. As universidades apesar de não registrarem a maioria das IES, apresentam o maior número de cursos de graduação presencial. Cabe ressaltar a evolução dos números, pois em 2004 registravam 19.644 cursos presenciais e os 27.827 encontrados em 2009 representam um crescimento de 41,7 % no período.

Macedo (2002) ressalta que os dados de 2000 ainda não refletiam todo o potencial do ensino a distância que deveria assumir índices elevados de crescimento nos anos seguintes.

De acordo com o INEP (2011) os cursos de graduação apresentaram um crescimento de 13% em relação a 2008 sendo este crescimento influenciado pelos 30,4% de evolução do ensino a distância, enquanto os presenciais cresceram 12,5%. Os cursos a distância já representam 14,1% do total de matrículas, índice que merece mais atenção quando se sabe que representava 1,4% em 2004.

Andrade e Tachizawa (2006) destacam o crescimento, a partir da década de 1980, das Faculdades isoladas. As instituições privadas focadas em cursos de maior procura e nichos de mercado, encontram nas faculdades isoladas (IES) oportunidades de melhores resultados financeiros e sem obrigações com a pesquisa, assim se mostram mais atraentes como empreendimento capitalista.

Tabela 7 – Número de Matrículas em Graduação de Cursos Superiores

<b>Anos</b>	<b>Total</b>	<b>Universidades</b>	<b>Centros Universitários</b>	<b>Faculdades</b>
2001	2.091.529	1.139.629	332.525	619.375
2002	2.434.650	1.236.909	418.172	779.569
2003	2.760.759	1.293.828	486.972	979.959
2004	3.009.027	1.360.368	602.513	1.046.146
2005	3.321.020	1.463.586	663.586	1.193.848
2006	3.632.487	1.551.198	726.961	1.354.328
2007	3.914.970	1.754.224	688.025	1.472.721
2008	4.255.064	1.884.063	732.686	1.638.315
2009	4.430.157	1.956.917	781.184	1.692.056
2010	4.736.001	2.029.072	822.514	1.884.415

Fonte MEC / INEP Censo da Educação Superior 2010

O INEP (2011), Tabela 7, que apresenta o número de matrículas em cursos superiores, segmentadas por organização acadêmica registra que as instituições organizadas como faculdades representam 85% do total sendo seguidas pelas Universidades com 8,0%%, Centros Universitários com 6,5% e Institutos Federais completam a relação com 1,5%.

Para Heerdt (2002) as mudanças do mercado têm obrigado as instituições de ensino a revisarem os seus modelos de gestão. As competências administrativas, o conhecimento da realidade de seu ambiente e de seus usuários são os pilares da sobrevivência das diversas instituições de ensino superior.

Conforme dados do INEP (2011) merece ainda destaque o alto nível de concentração nas 117 grandes instituições, assim consideradas aquelas que

possuem mais de 10.000 usuários, representando 5,1% do total e detinham em 2009 48,9% das matrículas (2.505.670 usuários) dos 5.954.121 usuários matriculados.

O INEP (2011) registra em seu resumo técnico a expansão do número de instituições no período 2001-2010, conforme tabela apresentada a seguir, que demonstra o crescimento do número total de instituições e também destaca o crescimento do número de instituições privadas, que passando de 1208 para 2100 apresentam um crescimento de 74%. O crescimento do número de instituições públicas também é significativo, pois, passa de 183 para 278, representando um aumento de 52%.

Tabela 8 – Evolução do Número de Instituições de Ensino de Cursos Superiores

Ano	Número Absoluto de Instituições de Ensino Superior					
	Total	Públicas				Privadas
		Total	Federais	Estaduais	Municipais	
2001	1.391	183	67	63	53	1.208
2002	1.637	195	73	65	57	1.442
2003	1.859	207	83	65	59	1.652
2004	2.013	224	87	75	62	1.789
2005	2.165	231	97	75	59	1.934
2006	2.270	248	105	83	60	2.022
2007	2.281	249	106	82	61	2.032
2008	2.252	236	93	82	61	2.016
2009	2.314	245	94	84	67	2.069
2010	2.378	278	99	108	71	2.100

Fonte MEC / INEP Censo da Educação Superior 2010

A CONAE (2010), conforme Tabela 8 que representa a evolução das instituições de ensino presenciais e à distância, segmentadas por categoria administrativa, reconhece o crescimento das instituições privadas e propõe que o governo, crie estimule e incentive formas de financiamento para permitir o acesso ao ensino superior a todas as classes sociais.

O INEP (2011) em seu Censo da Educação Superior assinala que modalidade presencial também apresenta forte concentração em alguns cursos, pois apenas Administração (17,1%) e Direito (12,7%) representam quase 30% do total de matrículas e analisados os dez primeiros cursos em número de matrículas complementando os acima; com Engenharia (8,2%), Pedagogia (5,6%), Enfermagem (4,6%), Comunicação Social (4,0%), Ciências Contábeis (4,0%), Educação Física (3,2%), Letras (2,8%) e Ciências Biológicas (2,6%), são

encontrados 3.320.193 usuários (64,9%) do total. A modalidade a distância apresenta ainda concentração mais acentuada, pois 64,9% dos 838.125 usuários matriculados, ou seja, 515.274 encontravam-se matriculados em pedagogia (34,2%) e Administração (27,2%).

Andrade e Tachizawa (2006) indicavam o crescimento da presença de matriculas do sexo feminino, ressaltando que esta evolução deveria se acentuar ao longo da década de 2010.

Entre os usuários matriculados tem predominância do sexo feminino seja para a modalidade presencial com 55,1% ou à distância com 58,8%, o ingresso nos cursos presenciais se dá aos 19 anos e aos 28 nos cursos à distância e a conclusão aos 23 nos cursos presenciais e aos 31 nos cursos à distância. Com predominância para a titulação de Bacharelado nos cursos presenciais e de Licenciatura para os cursos à distância. As inovações incorporadas ao censo de 2009, que permitiram uma análise mais detalhada das características individuais dos usuários, interferem na comparação com anos anteriores, de acordo com o INEP (2011).

## **2.2 MERCADO REGIONAL**

Em 2011 o Governo do Estado de São Paulo aprovou o projeto de lei 66/2011, criando a Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte do estado. Esta lei criou, também, 5 sub-regiões, dentro da região metropolitana, agrupando, assim, por área de influência as 39 cidades componentes da Região Metropolitana, conforme quadro 2.

Para efeitos deste trabalho serão consideradas as cidades componentes da região número 1, tendo São José dos Campos como cidade principal, pela localização da instituição de ensino e pela sua proximidade geográfica.

A região é toda interligada por estradas de boa qualidade e facilita o acesso de usuários a qualquer das cidades da região.

O mercado regional, tratado desta forma, permite ao usuário fácil acesso a todas às cidades componentes da sub-região, estabelecendo farto intercâmbio entre elas.

Sub Regiões da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte				
1	2	3	4	5
<b>São José dos Campos</b>	<b>Taubaté</b>	<b>Guaratinguetá</b>	<b>Cruzeiro</b>	<b>Litoral Norte</b>
Caçapava Igaratá Jacareí Jambeiro Monteiro Lobato Paraibuna Santa Branca	Campos de Jordão Lagoinha Natividade da Serra Pindamonhangaba Redenção da Serra Santo Antônio do Pinhal São Bento do Sapucaí São Luiz do Paraitinga Tremembé	Aparecida Cachoeira Paulista Canas Cunha Lorena Piquete Potim Roseira	Arapeí Areias Bananal Lavrinhas Queluz São José do Barreiro Silveiras	Caraguatatuba Ilhabela São Sebastião Ubatuba

Quadro 2 – Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte.

Fonte: Portal do Governo do Estado de São Paulo

São apresentados dados sociais e econômicos, permitindo uma avaliação do mercado para os serviços educacionais, num raio inferior a 50 km de distância de São José dos Campos, com menos de uma hora de viagem entre a residência e a instituição de ensino.

O censo de 2010 do IBGE, conforme Tabela 10, indica um grande mercado para os cursos superiores pela renda elevada em relação às demais regiões do país e pela presença de grande número de habitantes.

Tabela 9 - Dados das cidades da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte,

Cidades componentes da Sub Região 1	Distância de S J C. em Km	População	PIB total em R\$	PIB per Capita em R\$	População com Ensino Médio completo
São José dos Campos	-	638.990	22.018	35.751	320.645
Caçapava	24	85.593	2.137	25.085	34.477
Igaratá	43	8.884	84	9.412	2.291
Jacareí	18	213.155	4.832	22.706	98.307
Jambeiro	36	5.494	742	133.669	1.607
Monteiro Lobato	32	4.170	36	8.466	1.166
Paraibuna	38	17.425	157	9.319	4.646
Santa Branca	37	13.837	137	9.845	6.548
Total		987.548	30.143	32,762	469.687

Fonte:- SEADE – Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento. Regional do Estado de São Paulo.

A região reflete a realidade brasileira, em que a população encontra no ensino médio uma primeira barreira à continuidade de sua educação e esta barreira se

repete com maior intensidade nos cursos superiores. Na média regional encontramos 48% da população com o ensino médio completo, uma análise individual indica cidades com menos de 30% da população com este nível de escolaridade. A média influenciada pelas duas cidades maiores, São José dos Campos e Jacareí que somadas representam 87% da população da região e apresentam índices de 50% para São José dos Campos e 46% para Jacareí.

A renda se constitui em fator de restrição do mercado, conforme apresenta Tabela 10. A definição do preço é fundamental para estabelecer a dimensão do mercado. Considerando que a educação deve comprometer entre 20 a 30% da renda pessoal, a mensalidade não deve exceder 1 (um) salário mínimo se for objetivo atingir 30% da população.

Merece atenção a renda per capita de Jambeiro, que não reflete a realidade da cidade e distorção é provocada por uma indústria situada no limite com São José dos Campos, que geograficamente pertence a Jambeiro, mas cujos efeitos econômicos afetam São José dos Campos.

Tabela 10 – Número de Instituições de Ensino Superior

<b>Cidades</b>	<b>Presenciais</b>	<b>EAD</b>	<b>Total</b>
São José dos Campos	12	18	30
Caçapava	-	5	5
Igaratá	-	-	-
Jacareí	4	9	13
Jambeiro	-	-	-
Monteiro Lobato	-	-	-
Paraibuna	-	-	-
Santa Branca	-	-	-
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>48</b>

Fonte: e-MEC Ministério da Educação – Governo Federal

As diferenças de renda e de escolaridade, além da concentração populacional explicam a oferta de cursos superiores, sejam presenciais ou à distância, conforme demonstra a Tabela 10, em apenas três das cidades desta região, sendo que apenas duas oferecem cursos presenciais. A proximidade entre as cidades abrangidas pela sub região 1, da Região Metropolitana do Vale do Paraíba também facilita a atração de alunos das cidades menores vizinhas para as maiores, que se tornam polos educacionais.

## 2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Levitt (1990) apresenta uma visão do ponto de vista da necessidade do usuário e propõe que a empresa entenda e busque satisfazer esta necessidade estabelecendo valores para este relacionamento.

Conforme Delmar e Sheldon (1988) existem características únicas para qualquer serviço, que são diferentes das características de qualquer setor da indústria transformadora e avaliação de sua qualidade deve seguir regras diferentes e em muitos casos específicas para os diferentes tipos de serviços prestados.

Segundo Normam (1991) o emprego de esforços na melhoria de serviços exige medições adequadas e confiáveis e os parâmetros em causa, não podem ser medidos. Os aspectos mais suaves da qualidade do serviço, seus valores intangíveis e humanos tornam a medição da qualidade do serviço difícil.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991) registram que os consumidores de qualquer tipo de serviço utilizam critérios comuns para a avaliação de qualidade e definição de sua opção. A série de experiências, bem ou mal sucedidas, forma a opinião geral do usuário.

De acordo com Soares (1994) qualidade em serviços significa o atendimento das necessidades, implícitas ou explícitas, do usuário dentro do prazo esperado e do valor ajustado.

Gianesi e Corrêa (1994) registram que, a partir de uma comparação entre o que o usuário esperava e o que lhe foi fornecido surge a avaliação de qualidade. Esta comparação pode ocorrer durante ou após o processo de prestação do serviço.

Kotler (1998) ressalta que seja qual for a modalidade ou a combinação dos fatores a satisfação do cliente é o objetivo final, pois é dela que advém a vantagem competitiva e a fidelidade do usuário. O usuário que estiver satisfeito estará disposto a mudar quando se defrontar com outra oferta em melhores condições. O usuário que estiver plenamente satisfeito terá uma menor disposição de proceder à mudança. Aquele que estiver altamente satisfeito, que pode ser classificado como encantado cria uma afinidade emocional que estabelece laços de relacionamento que ultrapassam o limite da racionalidade estabelecendo uma lealdade à marca, ao produto ou ao serviço.



Gummesson (1999) destaca que a atividade de serviços, outrora vista como atividade acessória e de menor importância, passa a assumir o centro nervoso de todo o processo. A qualidade dos serviços prestados passa a ser o principal fator para a geração de valor num relacionamento comercial e fator crítico para o estabelecimento de satisfação e fidelidade.

Conforme O'Neill e Palmer (2000) a análise do comportamento dos usuários de serviços, realizada em cortes temporais e pontuais não se mostrou suficiente para o perfeito entendimento das decisões do usuário em suas opções de compra e surge a teoria do atendimento das expectativas abrindo uma nova frente de estudos através da comparação entre percepção e expectativa.

De acordo com Lovelock e Wright (2001) um produto é tangível e isto torna sua mensuração mais fácil objetiva, por outro lado, os serviços englobam componentes tangíveis e intangíveis. Produtos podem ser armazenados e as demandas acumuladas, isto facilita a produção seriada e dentro de padrões repetitivos, os serviços não podem ser armazenados e são produzidos individualmente dificultando o estabelecimento de padrões.

Laing e outros (2002) identificam um novo comportamento dos consumidores e associam esta mudança à evolução de uma sociedade industrial para uma sociedade de informação e esta nova realidade valoriza o contato humano.

A escola nórdica de serviços, representada por Grönroos (2004), Gummesson (1999) e Holmlund (2004) entre outros, defende uma visão dinâmica do processo de relacionamento e estabelece estudos para a repetição de serviços ou de serviços sequenciais, baseados na satisfação e fidelidade do usuário.

Grönroos (2004) assinala que os serviços assumem posição de destaque na economia moderna e trazem com eles mudanças nas visões de mercado e de negócios. Todo o conhecimento acumulado nos longos anos de dedicação do marketing a produção de bens, passa a ser questionado e necessita de revisão de seus conceitos métodos e processos. O foco atual é a criação de valor na geração e desenvolvimento de relacionamentos duradouros, permanentes e frequentes, estabelecendo um contraponto aos conceitos meramente transacionais que alicerçaram os conceitos econômicos até meados do século XX e que ainda vigora em muitas das organizações. Este destaque econômico trouxe com ele a

necessidade de desenvolvimento de conceitos de gerenciamento de serviços e de empresas voltadas a esta atividade.

Holmlund (2004) apresenta um enfoque específico para relacionamentos de longa duração ou sequenciais, ressaltando que se no primeiro momento se destaca a capacidade de prever a qualidade, gerando a expectativa a ser confrontada com a percepção da realidade, nos momentos seguintes estas percepções e expectativas serão afetadas pelas experiências vividas e irão sofrer alterações em sua graduação.

De acordo com Lovelock e Wright (2003), representantes da escola americana ao lado de Kotler, Parasuraman, Berry, Zeithaml e outros, os serviços podem ser definidos como um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. O desempenho pode ser considerado intangível, mesmo que envolva um produto físico, pois se ressalta normalmente em primeiro plano a qualidade do atendimento. Do ponto de vista econômico, os mesmos autores, afirmam que serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios, promovendo mudanças solicitadas ou desejadas pelo usuário do serviço, em tempos e lugares determinados.

Grönroos (2004) afirma que serviço é uma atividade que na maioria das vezes ocorre durante uma interação entre usuário e prestador, de natureza variável de tangibilidade, com ação voltada a busca de solução de problema do cliente, envolvendo recursos físicos, bens ou sistemas.

Para Kotler e Keller (2006), serviço é o ato desempenhado, de uma parte para outra, a partir de solicitação de uma delas, sem resultar em posse de nenhum bem tangível, podendo, porém, envolver um produto físico. O composto de serviço e eventualmente de produto físico gera troca de recursos financeiros entre eles e proporciona diferentes graus de satisfação para ambos os envolvidos, na razão direta do alcance de seus objetivos. O prestador do serviço tem por objetivo a obtenção de recursos e mede por este parâmetro sua satisfação. O tomador dos serviços tem por objetivo a satisfação de suas necessidades e o grau em que elas foram efetivamente satisfeitas será o indicador de seu nível de satisfação. Quanto maior o nível de satisfação maior será a possibilidade de repetição da experiência e de sua fidelização ao prestador do serviço. A superação das expectativas proporciona a aquisição de vantagem competitiva através da fidelização do cliente

que, em muitos casos, aceita pagar valores maiores e deixa de consultar fornecedores alternativos.

As características dos serviços são descritas por Lovelock e Wright (2003), como sendo: Intangibilidade, Inseparabilidade, Variabilidade, Perecibilidade e Simultaneidade estabelecendo diferenças fundamentais entre a produção de produtos e prestação de serviços e explicando as dificuldades do estabelecimento de padrões de qualidade. Estas características são descritas como:

<b>Características</b>	<b>Descrições</b>
Intangibilidade	Serviços não são objetos identificados pelos sentidos de tato, audição, olfato e paladar, antes de sua execução.
Inseparabilidade	O consumo se dá ao mesmo tempo da produção.
Variabilidade	Não são padronizados, alterando suas características em função do momento, do destinatário e do prestador que interagem criando situações únicas.
Perecibilidade	Não permitem estocagem nem duplicação.

Quadro 3 – Características de Serviço por Lovelock  
Fonte: adaptado de Lovelock e Wright (2003)

Grönroos (2004) reforça seus conceitos definindo a nova economia, não como uma economia pós-industrial, mas de uma economia de serviços, que vem complementar a industrial. Busca então adaptar os conceitos já existentes e através deles criar novas visões e soluções para estas atividades, que na era pré-industrial apresentava características artesanais e individuais e assume, na era pós-industrial o perfil de uma verdadeira indústria de serviços, os quais ultrapassam fronteiras, se globaliza e assume importância fundamental para a economia de diversos países.

A norma NBR 9004-2 (1994) define serviço como: Resultado gerado por atividades de interação entre fornecedor e cliente, bem como atividades internas da organização, para satisfazer as necessidades do cliente. Norma que incorpora os aspectos tangíveis, pois durante a interação, o fornecedor torna-se responsável por todos os aspectos da atividade, incluindo os insumos utilizados e o produto final gerado.

Parasuraman e outros (1998) apresentam estudos onde registram três características fundamentais para os serviços, que podem ser resumidas e descritas conforme quadro 4 :

<b>Características:</b>	<b>Descrições:</b>
Simultaneidade	A produção e o consumo se integram no processo de serviços, não apresentando defasagem de tempo que permita controle antecipado de sua qualidade, impedindo que houvesse interceptação dos erros antes de chegar ao cliente.
Intangibilidade	Sua característica de não apresentar estrutura física, impede o transporte ou estocagem.
Heterogeneidade	Apresentam-se de formas diferentes decorrentes do envolvimento do fator humano em sua execução, dificultando a padronização e previsão de custos e preços.

Quadro 4 – Características de serviços por Parasuraman  
 Fonte: adaptado de Parasuraman e outros (1998).

Conforme Pereira e Farias (2005) o atendimento ou superação das expectativas do usuário é a pedra de toque da qualidade na prestação de serviços, envolvendo todos os fatores que influenciam tanto a expectativa como a experiência. O usuário será influenciado por toda a sua experiência pregressa e todos os fatores ambientais para compor sua expectativa e julgar o serviço recebido por meio dos conceitos nela estabelecidos.

Kotler e Keller (2006) afirmam que devido a grande variedade de serviços a tarefa de generalizá-los é substancialmente dificultada e merece algumas considerações específicas. Os objetivos dos prestadores de serviços podem ser completamente diferentes entre si, pois há prestadores com finalidades lucrativas e outros não e podem ser originados em empresas privadas ou públicas. Os serviços também podem ter como usuários; pessoas físicas em busca do atendimento de suas necessidades pessoais ou pessoas jurídicas, que buscam o atendimento de necessidades corporativas e cada um destes grupos terão características específicas diferenciando-se em praticamente em todas as suas etapas, desde o processo de venda até a sua finalização. Outra especificidade a ser considerada é a necessidade da presença física ou virtual do usuário, há serviços que podem ser executados sem a intervenção do usuário e outros dependem de sua presença. O prestador de serviço poderá se valer de pessoas ou de equipamentos para o atendimento do tomador do serviço e das diversas combinações de equipamentos e pessoas.

De acordo com Carlzon (2005) o momento mais importante na prestação de serviços acontece no confronto com a realidade que ele denomina como “hora da

verdade”, que se dá quando o cliente e o serviço entram em contato por meio da equipe de frente. A experiência vivida neste relacionamento define a atribuição de valor pelo usuário proporcionando sua satisfação e conseqüente retorno ou a busca de alternativas.

Grönroos (2004) se refere à hora da verdade como possíveis momentos de oportunidades, apresentando ao prestador a possibilidade de conquistar o cliente, demonstrando a qualidade de seus serviços e permitindo que o usuário seja tocado pelas características de seus serviços.

Aditya (2009) afirma que o usuário consegue fornecer especificações de produto com maior facilidade do que de serviços. A aceitação dos usuários de um produto é facilmente mensurável. Para os serviços de satisfação do usuário, é difícil de quantificar devido ao componente comportamental associado com o serviço.

Lovelock (2001) registra a qualidade dos serviços é potencializada por sete lacunas que estabelecem o grau de insatisfação do usuário. A ausência destas lacunas estabelece a satisfação do usuário, enquanto que a sua presença produz desconforto e frustra a expectativa do usuário. Não importa onde estas lacunas se localizem e se são geradas por fatores internos ou externos, o impacto no usuário é potencializado e processado pelo usuário, refletindo-se na sua experiência total. Registra a constante intercambiabilidade de influências entre os fatores com contaminação de expectativas e percepções entre fatores aparentemente distintos e independentes. Cabe ao prestador de serviços a busca da redução da presença destas lacunas em todos os seus aspectos. O ponto de vista do usuário todas as lacunas identificadas irão comprometer a totalidade de sua percepção e conseqüentemente provocará a redução de sua satisfação, pela comparação com suas expectativas. A identificação destas lacunas exige acompanhamento constante e medições adequadas e contínuas, as lacunas são focos de insatisfação e sua identificação e ação no sentido de eliminá-las se constitui em procedimento efetivo para a elevação ou pelo menos manutenção dos níveis de satisfação dos usuários, reduzindo a possibilidade de oportunidade para concorrentes conquistarem oportunidade de oferecerem novas alternativas e eventualmente conquistarem os clientes.

O quadro 5 resume a classificação das lacunas.

<b>Lacunas de:</b>	<b>Diferenças entre:</b>
Conhecimento	O que os usuários esperam e o que o prestador de serviço acredita que os usuários esperam.
Padrões	Os padrões de qualidade estabelecidos pela empresa e as percepções das expectativas dos usuários captados pela administração
Entrega	O padrão de qualidade estabelecido e o efetivamente entregue pelos atendentes
Comunicação Interna	Aquilo que é propagado para o mercado e aquilo que é efetivamente entregue. Normalmente esta diferença expressa a hiato entre a expectativa do marketing e as limitações da organização
Percepções	O que é entregue e o que os usuários percebem que foi entregue.
Interpretações	O que foi oferecido na divulgação e aquilo que o usuário entendeu que estava sendo ofertado
Serviço	O que foi efetivamente entregue e aquilo que o usuário esperava receber.

Quadro 5 – Lacunas em Serviços

Fonte: Adaptado de Lovelock (2001)

A FPQN - Fundação Prêmio Nacional de Qualidade (2012) em sua premiação anual estabelece uma série de critérios para avaliação da excelência e concessão de seu prêmio anual, voltado a todos os segmentos. Estes critérios foram estabelecidos com base em experiências de outros países, se valendo de critérios amplamente utilizados pelo Prêmio *Malcom Baldrige* (EUA), Prêmio *Dening* (Japão) e *EFQM – European Foundation for Quality Management* (Suíça) entre outros, sendo, portanto de fácil comparação entre instituições de diversas origens e em diversas culturas. Os critérios estabelecidos aplicam-se a tanto a produtos como a serviços e a empresas e instituições de diversos tamanhos sejam elas de finalidades sociais ou lucrativas, estabelecendo assim padrões que permitem comparações e análises e são apresentados no quadro 6.

Qualidade Centrada no Usuário
Liderança
Melhoria Contínua
Continuidade de Propósitos
Gestão com Orientação para Resultados
Desenvolvimento de Parcerias
Participação e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Quadro 6 – Critérios adotados pela FPQN para premiação de qualidade

Fonte: Adaptado de Mello e outros (2001)

FPQN (2012), para melhor entendimento de seus critérios, os detalha conforme abaixo:-

**Qualidade centrada no usuário:-** A qualidade é julgada pelo usuário. A escolha é determinada pelo valor atribuído pelo usuário. Incorporar características que agreguem valor ao usuário deve ser o objetivo máximo de toda a organização. A satisfação é fruto de todo o relacionamento entre usuário e empresa e vai além dos bens ou serviços fornecidos, incorporando fatores que propiciem confiança e fidelizem o usuário em sua escolha entre os concorrentes, realçando e estabelecendo diferenciais, tornando especial o relacionamento. Qualidade centrada no usuário demanda sensibilidade e atenção constante às mudanças originadas do mercado seja pelas novidades apresentadas pelos concorrentes seja pelas mudanças constantes nas exigências dos usuários. Estar centrado no usuário significa aplicar esforço constante na preservação do usuário num mercado de ciclos cada vez mais rápidos e que exige respostas imediatas e flexibilidade para acompanhamento das mudanças de mercado, implicando em repensar constantemente a empresa olhando para o mercado e não para suas estruturas.

**Liderança:-** A visão e missão da empresa precisam ser compartilhadas por todos os seus componentes assim como seus valores. As metas e expectativas devem estar claramente fixadas e assimiladas por todos os integrantes. A alta direção deve ser o exemplo e deve repassar para todos os níveis a mesma mensagem e estabelecer os mesmos comportamentos. O foco no usuário deve ser parte fundamental do processo estratégico e tático e cabe ao líder encorajar todos na busca dos objetivos sem medo de inovar e com critérios inequívocos de avaliação.

**Melhoria contínua:-** Os mais elevados padrões de desempenho só são atingidos quando a melhoria faz parte do dia a dia da empresa. Todas as atividades oferecem oportunidades de melhorias e devem aproveitadas. Sejam pequenas melhorias ou inovações revolucionárias elas devem estar presentes na mente de todos e sua implantação deve ser incentivada e premiada. A melhoria é parte do trabalho do dia a dia de todos os componentes da instituição. O processo de melhoria visa eliminar os problemas em suas origens. A melhoria é motivada pelas oportunidades de executar de forma aperfeiçoada uma atividade, bem como pelos problemas que precisam se corrigidos. As oportunidades de melhoria são

encontradas em todos os momentos e em todas as atividades e há necessidade de aproveitar sugestões de funcionários, pesquisa e desenvolvimento, usuários, fornecedores, parceiros e comparações com concorrentes e outras atividades. A adoção das melhorias exige agilidade e eficiência nas repostas às demandas e oportunidades, para que se possa assegurar vantagem estratégica.

Continuidade de propósitos e percepção de longo prazo:- Os compromissos assumidos no presente só trarão benefícios no futuro se quem comanda a instituição tiver confiança e não sucumbir a tentação do imediatismo. Os compromissos mais importantes, principalmente aqueles relacionados com recursos humanos e relacionamentos com fornecedores e parceiros, demanda investimento de tempo para sua colheita e é fundamental que a direção acompanhe estes processos com o olhar pousado no futuro, compreendendo todas as etapas que terão que ser cumpridas e até desvios eventuais que merecem correções para que o objetivo final seja alcançado.

Gestão com orientação para resultados:- O alinhamento dos objetivos, sejam eles específicos ou gerais, deve fazer parte de projeto que envolva o todo maior e merecer avaliação constante em busca da simbiose com a estratégia empresarial. Um plano desenvolvido a luz de *benchmarking* permite que os indicadores sejam comparados com seus concorrentes em todos os seus aspectos. Numa IES é fundamental que todos os fatores sejam alinhados com objetivos de resultados e tenham referenciais de excelência, sejam os indicadores financeiros, fornecedores, professores, funcionários, custos, preços, etc. Todos os dados devem se medidos, analisados e criticados. Analisar neste caso significa obter dos dados informações essenciais para as tomadas de decisão, relacionando causa e efeito, definindo assim bases sólidas para o planejamento e análise crítica de desempenho.

Desenvolvimento de parcerias:- As parcerias podem ser agrupadas em dois grandes blocos. Parcerias internas envolvendo direção e funcionários e suas organizações representativas (sindicados, por exemplo), que devem desenvolver um relacionamento que incorpore novas formas de organização, novos métodos, novas estruturas e um comportamento alinhado com os objetivos estratégicos da empresa, aprimorando agilidade e flexibilidade. As parcerias externas devem envolver usuários, fornecedores e órgãos reguladores, buscando um relacionamento estável



com base em negociação ganha - ganha, permitindo desde a adoção de novos métodos até a colocação privilegiada dos profissionais por ela formados.

Participação e desenvolvimento dos recursos humanos:- O sucesso de uma IES depende do nível de motivação e da criatividade de seus funcionários. As oportunidades oferecidas para desenvolvimento da equipe são determinantes para a elevação do padrão dos colaboradores. Estas oportunidades podem incluir:- Treinamento em sala de aula e na execução de atividade. Rodízio de funções. Remuneração baseada nas habilidades e na criatividade A coleta constante de dados deve monitorar as habilidades, a criatividade, a satisfação, a motivação e o bem estar, para permitir a integração e alinhamento com o ramo dos negócios

## **2.4 QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS**

Almeida (2003) ressalta que o modelo educacional tradicional não está preparado para absorver as mudanças do mercado e nem rápidas adaptações. O modelo mecanicista e linear enraizado nas instituições educacionais por séculos, não se adequa aos preceitos de qualidade total e melhoria contínua. A absorção destes princípios implica em revisão dos modelos administrativos e operacionais das estruturas educacionais, moldadas a partir de formatos tradicionais herdados das instituições militares e religiosas.

O ensino superior está enfrentando pressão para aumentar o valor nas suas atividades (HECK; JOHNSRUD, 2000). O princípio presente para aumentar o valor educacional é empregar esforço na melhoria contínua, para se concentrar nos interesses das partes interessadas e aumentar a satisfação do usuário. Com a expansão dos setores de serviços juntamente com as expectativas do usuário em progressão, tornou-se obrigatória para a administração e gestão para ter um novo olhar sobre as várias facetas da qualidade do serviço.

Conforme Lovelock e Wright (2001) as experiências se constituem no confronto das expectativas e das percepções, formando assim o momento da verdade. O usuário identifica lacunas entre sua expectativa e sua percepção, que no

modelo SERVQUAL são agrupadas em cinco dimensões amplas:- confiabilidade, tangibilidade, responsabilidade, segurança e empatia.

A medição da satisfação do estudante é frequentemente usada para avaliar a qualidade do ensino, onde a capacidade de atender às necessidades estratégicas é de importância primordial (TURETA et al, 2007).

A Constituição Federal (1988), no inciso III do artigo 6º, agregado ao inciso V do Artigo 3º. Da LDB, permite a atuação de instituições privadas nas atividades educacionais. Estabelece ainda em seu artigo 209:-

O ensino é livre à iniciativa privada, atendidas as seguintes condições:  
I - cumprimento das normas gerais da educação nacional; II- autorização e avaliação de qualidade pelo Poder Público;

A LDB estabelece em seu Artigo. 3º O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:-

I - igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;  
II - liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar a cultura, o pensamento, a arte e o saber;  
III - pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas;  
IV - respeito à liberdade e apreço à tolerância;  
V - coexistência de instituições públicas e privadas de ensino;  
VI - gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais;  
VII - valorização do profissional da educação escolar;  
VIII - gestão democrática do ensino público, na forma desta Lei e da legislação dos sistemas de ensino;  
IX - garantia de padrão de qualidade;  
X - valorização da experiência extraescolar;  
XI - vinculação entre a educação escolar, o trabalho e as práticas sociais.

Merecendo destaque; o inciso V, que permite a atuação de instituições privadas, desde que as mesmas respeitem as condições do Artigo 209 da Constituição Federal, acima citado e o Inciso IX que indica a necessidade de qualidade em todos os serviços educacionais.

Conforme Niskier (1996) a expansão observada no ensino superior em todo o Brasil, a partir da década de 1970, se deu de forma desordenada, fortalecendo o caráter mercantilista, sem a devida preocupação com a qualidade do ensino. A falta de regras permitiu que as instituições priorizassem os aspectos que mais lhe conviessem ou que oferecessem maior visibilidade mercadológica, algumas optaram por valorizar a infraestrutura, enquanto outras fortaleceram pesquisa ou somente o ensino.

Sampaio (1998) confirma que a discussão da qualidade de ensino ocupa o centro das discussões desde que a expansão do ensino superior vem se

consolidando e as instituições privadas assumiram participação cada vez maior no mercado

A CONAE – Conferência Nacional de Educação (2010) estabelece que as instituições do setor privado, devem atuar de forma harmônica com as políticas públicas, acatar as normalizações de autorização e avaliação exercidas pelo poder público, dentro das mesmas condições e parâmetros aplicados as instituições do setor público. Formando assim um conjunto homogêneo de instituições públicas e privadas voltadas ao cumprimento dos compromissos assumidos com a sociedade. Prescreve, ainda, que a construção do Sistema Nacional de Educação deve privilegiar os interesses maiores da educação nacional, considerando como fundamentais os parâmetros estabelecidos para educação do nas concessões e avaliações das instituições privadas.

Andrade e Tachizawa (2006) salientam que a participação das empresas privadas no mercado educacional, se dá sob a supervisão dos órgãos reguladores e cabe aos gestores respeitar estas determinações legais mesmo que impliquem em redução de resultados ou riscos mercadológicos.

O relatório do CONAE – Conferência Nacional de Educação (2010) apresenta a qualidade da educação como um dos objetivos principais do Sistema Nacional de Educação, sendo parâmetro para o estabelecimento de metas, estratégias e ações, incorporando necessidade de financiamentos, inclusão social, reconhecimento e valorização da diversidade, gestão democrática e formação e valorização de profissionais da educação, como forma de oferecer uma educação de qualidade ao maior número de pessoas.

Mello (2001) defende a ampliação do conceito de serviços aplicando-os aos serviços educacionais. Na sua visão o composto educacional vai além dos itens básicos, aulas, bibliotecas, avaliações e outros, sendo complementado, por outros serviços e para eles não possuem hierarquia lógica, qualquer um deles pode assumir a prioridade na visão do usuário.

A Constituição da República Federativa do Brasil (1998) recebeu a emenda 59 em 2009 que alterou seu artigo 214, criando o Sistema Nacional de Educação. O Artigo 214 passa a ter a seguinte redação;

A lei estabelecerá o plano nacional de educação, de duração decenal, com o objetivo de articular o sistema nacional de educação em regime de colaboração e definir diretrizes, objetivos, metas e estratégias de implementação para assegurar a manutenção e desenvolvimento do ensino

em seus diversos níveis, etapas e modalidades por meio de ações integradas dos poderes públicos das diferentes esferas federativas que conduzam a: I - erradicação do analfabetismo; II - universalização do atendimento escolar; III - melhoria da qualidade do ensino; IV - formação para o trabalho; ;V - promoção humanística, científica e tecnológica do País; VI - estabelecimento de meta de aplicação de recursos públicos em educação como proporção do produto interno bruto.

Dantas (2004) aponta, de acordo com quadro 7, os seis componentes do atendimento para os serviços educacionais e estabelece o mesmo grau de importância para todos. O usuário estabelece importâncias diferentes a cada fator, dependendo da situação em que esteja envolvido e a falha de qualquer um deles afetará a percepção de qualidade dos serviços refletindo inclusive na avaliação dos demais componentes. O atendimento é visto como o resultado da combinação de todos os fatores e o negligenciamento de qualquer um deles afetará o resultado final.

<b>Componentes do atendimento</b>	
Usuários	Todas as pessoas que se valem dos serviços da instituição, em qualquer nível e de forma direta ou indireta, assim sendo classificados tanto as pessoas físicas e como jurídicas.
Atendentes	São todos os representantes da instituição que em seu nome se relacionam com os usuários de forma direta ou indireta e pessoalmente ou por meio de equipamentos
Normas e regulamentos	São leis, decretos que regem as atividades entre prestador e usuário dos serviços, definindo todas as formas de relacionamento.
Elementos de consulta	Todos os registros que podem ser acessados pelos usuários, com ou sem intervenção dos atendentes.
Instalações	Todos os equipamentos e instalações que compõe o ambiente físico da instituição incluindo seu entorno, como acessos, estacionamento, etc..

Quadro 7 - Componentes do atendimento

Fonte :- Dantas , 2004.

Segundo Dantas (2004) o processo dinâmico do relacionamento entre usuário e prestador de serviço irá oferecer ao usuário a oportunidade de estabelecer diferentes graus de importância para cada um destes componentes do processo de atendimento.

Em busca da elevação da qualidade dos serviços educacionais, o Sistema Nacional de Educação, segundo o relatório da CONAE (2010) deve prover:

- a) O cumprimento do dever do estado ampliando o acesso a educação como direito do cidadão;
- b) A garantia de universal de acesso e manutenção do aluno na escola, em condições de igualdade para todos os membros da sociedade;
- c) A aplicação efetiva de todos os ciclos, etapas e modalidades para todos os níveis de ensino;
- d) A implementação de sistema nacional de avaliação, respeitando as diferenças regionais;
- e) Estabelecer programas suplementares para o nivelamento dos alunos;
- f) A garantia de disponibilização de instalações gerais adequadas aos padrões de qualidade, avaliada e aprovada pela comunidade, incluindo alunos, professores, pais e responsáveis;
- g) Equipamentos e condições ambientais que promovam atividades de ensino, pesquisa, extensão, lazer, cultura e esportes;
- h) Equipamentos em quantidade suficiente para atendimento de toda a comunidade estudantil;
- i) Biblioteca com disponibilidade de recursos, equipamentos e pessoal especializado de forma a suprir as necessidades de fontes de informação;
- j) Laboratórios estruturados para atendimento de todas as atividades práticas previstas nos projetos educacionais;
- k) Serviços de apoio com políticas complementares de saúde e assistências de forma dar suporte as atividades;
- l) Condições de acessibilidade;
- m) Ambiente seguro;
- n) Cultura de paz sem preconceitos de nenhuma ordem;
- o) Definições de custo adequadas às condições regionais;
- p) Projeto Pedagógico e Plano de Desenvolvimento Institucional, elaborados com a participação da comunidade;
- q) Docentes qualificados e em quantidade suficiente para todas as disciplinas;
- r) Diretrizes curriculares adequadas a todos os níveis;
- s) Processos avaliativos voltados à solução de problemas de aprendizagem;
- t) Tecnologias apropriadas ao processo de aprendizagem;

- u) Planejamento e gestão coletiva;
- v) Jornada escolar adequada às necessidades da aprendizagem;
- w) Mecanismos de participação de toda a coletividade;
- x) Valoração adequada de todos os envolvidos;
- y) Intercâmbio entre instituições;
- z) Condições institucionais voltadas ao debate e promoção da diversidade social e erradicação de todos os tipos de preconceitos.

De acordo com Cavalieri e outros (2004) as instituições educacionais brasileiras já se mobilizam no sentido de adotar estratégias baseadas em sistemas de melhoria contínua, buscando eficiência em seus processos para fazer frente a elevação da concorrência num mercado marcado pela competitividade e por maior grau de exigência de seus usuários, cada vez mais exigentes e participantes de uma sociedade com volume cada vez maior de informações, muitas vezes geradas por eles próprios. A busca da excelência em serviços envolve toda a cadeia produtiva e obriga a constante acompanhamento da satisfação dos usuários.

Andrade e Tachizawa (2006) ressaltam que as instituições de ensino buscam critérios objetivos para avaliar a qualidade de seus serviços, para enfrentarem uma concorrência crescente fruto da globalização que afeta todos os setores. Os autores sugerem a aplicação dos indicadores utilizados no critério de excelência PNQ, como referencial de avaliação interno da instituição, complementando os critérios legais utilizados pelos órgãos reguladores. Os critérios do PNQ permitem: a) obtenção de melhoria de competitividade pelo entendimento dos requisitos e sua constante medição e b) o estabelecimento de critérios padronizados que permitem a troca de informações entre instituições nacionais e internacionais

Segundo Birnbaum (1988) as instituições de ensino superior, estão revisando suas estruturas e processos em busca de recuperar a defasagem em relação à outras atividades de serviços que se revisaram nas últimas décadas. A sobrevivência destas instituições depende de sua capacidade de redesenhar seus métodos, processos e estruturas, para conseguir respostas mais rápidas às mudanças de um mundo globalizado onde os usuários detêm o poder de escolha e são cada vez mais exigentes e bem informados.

Andrade e Tachizawa (2006) sugerem que a qualidade deve fazer parte do plano estratégico da instituição se constituindo numa política geral de qualidade alicerçada em princípios de excelência. Sugerem ainda que estes princípios sejam estabelecidos por meio de benchmarking, conhecendo as melhores práticas do

mercado que é a forma mais rápida de uma organização aprender e incorporar inovações já testadas e bem sucedidas. A qualidade não pressupõe ineditismo e na maioria das vezes é fruto da combinação de fatores já conhecidos e praticados no mercado. Durante o processo de Benchmarking serão obtidas informações sobre mercado e concorrência e permitiriam a avaliação das práticas, processos, serviços e suas visões pelos usuários. O conhecimento desta realidade possibilita aos gestores a perfeita identificação de como é a sua prestação de serviços e como ela deverá ser após a aplicação das medidas propostas, estabelecendo-se assim patamares com base em situações reais já vivenciadas por aqueles que já implementaram as medidas propostas.

A CONAE – Conferência Nacional de Educação (2010) em seu Eixo II Qualidade da Educação, Gestão Democrática e Avaliação preceitua que a qualidade em educação é um fenômeno complexo e abrangente e não pode ser avaliado apenas pelos insumos a ele aplicados, mas deve considerar estes insumos como essenciais e importante a sua disponibilização e efetiva utilização. Reforça que a qualidade deve envolver aspectos internos e externos a instituição e devem ser considerados todos os atores envolvidos no processo, o processo pedagógico, as potencialidades dos alunos e das comunidades, bem como todos os demais fatores que possam influenciar diretamente ou indiretamente o andamento das atividades educacionais. A construção de uma educação de qualidade seria garantida por uma política de estado que:-

- a) Articule as diversas dimensões dos fatores internos e externos as instituições de ensino;
- b) Em seu planejamento dê especial importância às dimensões econômicas e sociais da comunidade, abrangendo toda sua heterogeneidade e pluralidade;
- c) Crie condições para a superação das diferentes realidades econômicas regionais, estabelecendo custos adequados a realidade vigente;
- d) Valorize a formação social, dando especial atenção a evolução histórica, social e cultural, mantendo atualizados os conceitos e valores
- e) Estabeleça processos efetivamente democráticos para a definição de estruturas, planos e ações;

f) Estabeleça condições que permitam o número adequado de alunos por turma de forma a otimizar o aprendizado

g) Reconheça que o financiamento público é instrumento fundamental para a inclusão social numa educação de qualidade;

h) Reconheça a importância das características das instituições, expressa pelos seus projetos, pelo ambiente educativo, pelo clima organizacional, pelas condições de gestão, pelos espaços coletivos para decisão, a integração com a comunidade interna composta por todos os colaboradores e sua interação com a comunidade;

i) Permita a livre organização estudantil e sindical;

j) Estabeleça planos de carreira que estimulem e motivem todos os colaboradores;

k) Considere a satisfação de todos os agentes e principalmente dos alunos fator fundamental para a elevação do grau de qualidade do desempenho escolar e sucesso do estudante.

Kotler e Fox (1994) registram a importância dos serviços educacionais terem como foco o atendimento das necessidades a longo prazo dos usuários, mesmo que elas sejam implícitas no relacionamento. A aquisição de habilidades que no mais das vezes não se mostra tão visível, porém, se estabelecem na forma de comportamento ao longo da vida, são percebidas em prazos mais longos e são fundamentais para o sucesso de instituição e usuário.

A CONAE (2010) ressalta a importância da avaliação no processo de qualificação da educação, informando que os países que estabeleceram políticas permanentes de avaliação abrangente de seu processo educacional obtiveram resultados significativos reformulando seus processos e influenciando positivamente todos os processos educacionais e culturais. Os resultados positivos foram observados em países de todos os continentes e de diferentes condições sociais e econômicas. O Brasil adota o modelo descentralizador e regulador, tornando ainda mais importante o estabelecimento de critérios de avaliação. O sistema de avaliação adotado aplica diversos modelos de avaliação, diferenciando-os para cada nível, a educação básica conta com SAEB, ENEM, IDEB e PROVA BRASIL e o ensino superior conta com o SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. Estes sistemas proporcionam a efetivação de um processo educacional



que visa incentivar mudanças no sistema educacional, promovem um aumento no poder regulador do estado, estabelecem novos patamares no relacionamento entre o estado e as instituições privadas de ensino superior e implantam mudanças significativas no planejamento, gestão e operacionalização dos processos educacionais e de formação profissional.

Parasuraman e Berry (1992) afirmam que a confiabilidade do serviço é o coração da excelência, o usuário valoriza a realização impecável e nota o descuido, a promessa não cumprida, os erros possíveis de serem evitados abalando sua confiança e denegrindo a reputação da empresa. Serviços de alto risco, de elevado valor, ou de longa duração, tem na confiança do usuário um fator decisivo para sua escolha. Os demais fatores também tem influência no grau de satisfação dos usuários, mas em grau menor que a confiança e podem definir a escolha do fornecedor em caso de existirem diversos com grau de confiança aceitável. Os autores realizaram pesquisas por uma década em serviços puros, como por exemplo, seguros e outros mistos, como por exemplo, consertos de eletro domésticos, que envolvem atividades intangíveis e tangíveis. Encontrando uma lista de características que definem o padrão de qualidade, que são apresentadas, de forma resumida, no quadro 8.

<b>Características</b>	<b>Descrição</b>
Confiabilidade	Prestar o serviço prometido com precisão;
Tangibilidade	Aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação;
Sensibilidade	Disposição para ajudar o usuário e proporcionar com presteza o serviço;
Segurança	Conhecimento e cortesia, domínio das técnicas; necessárias para o desempenho das atividades e do relacionamento adequado com o usuário;
Empatia	Atenção e carinho individualizado proporcionado ao usuário.

Quadro 8 – Características de qualidade em serviços  
Fonte: Parasuraman e Berry (1992)

Parasuraman e Berry (1992) buscando entender a qualidade em serviços consultaram 1900 usuários em cinco diferentes empresas de serviços. Eles foram solicitados a distribuir 100 pontos entre os fatores; confiabilidade, tangibilidade, sensibilidade, segurança e empatia, de forma aleatória e em momentos diferentes assegurando a confiabilidade da pesquisa. Foram compilados dados obtidos de

usuários de empresas de diversos portes, com preços e produtos diversos, atendendo tanto a mercados locais como mercados nacionais. O quesito confiança se destacou sobre todos os demais, confirmando resultados obtidos em experiências anteriores aplicadas a amostras menores e localizadas. O resultado final é remido pela pontuação apresentada pela Tabela 11.

Tabela 11 - Pontuação em pesquisa de qualidade de serviços:-

<b>Item</b>	<b>Pontuação</b>
Confiabilidade -	32
Sensibilidade –	22
Segurança –	19
Empatia –	16
Tangíveis	11
<b>Total</b>	<b>100</b>

Concluíram que executar bem um serviço na primeira vez contribui positivamente para a conquista da confiabilidade e colabora significativamente para os lucros da empresa pelos custos que evita.

## **2.5 METODOLOGIAS DE AFERIÇÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS**

Segundo Gummesson (1999) ao final da década de 1970 a qualidade em serviços passa a merecer atenção de diversos pesquisadores, criando teorias e surgindo conceituações, modelos e abordagens. A noção que a qualidade é definida pela percepção do usuário conquistou inúmeros adeptos, desta forma a qualidade em serviços não é um atributo absoluto e imutável, pois, o mesmo serviço pode receber avaliações diferentes dependendo do usuário que o receba ou até do momento em que seja prestado. A aceitação desta teoria, apesar de ampla, não foi unânime e recebeu diversas críticas.

Grönroos (1984) desenvolve a teoria da Qualidade Total Percebida, dando continuidade aos estudos de Gummesson. A qualidade atribuída, nesta interpretação, depende da expectativa construída a partir por experiências prévias, e a tanto a qualidade técnica com a qualidade funcional é avaliada por um sistema que

incorpora o filtro mental cujo componente principal é a imagem da organização. A atribuição da qualidade depende das diferenças apuradas entre a expectativa e a percepção do usuário dos serviços. Por trabalhar com diferenças esta teoria foi chamada de postulada da desconfirmação.

Na mesma linha de trabalho os pesquisadores Parasuraman, Zeithml e Berry (1991), realizaram uma série de trabalhos experimentais, consolidando os trabalhos com a identificação dos hiatos de qualidade.

Tomassini (2008) registra que o modelo da qualidade percebida gera diversos trabalhos e o SERVQUAL proposto por Parasumaran, Zeithmal e Berry (1994) é o mais difundido deles e com maior aceitação. Ao longo dos anos recebeu diversas adaptações e a versão mais atual conta com um questionário com 22 itens agrupados em 5 dimensões que representam os 5 hiatos de desconfirmação; tangibilidade, confiabilidade, presteza, empatia e segurança.

Cronin e Taylor (1992) apresentaram severas críticas ao modelo, por ele se apoiar em desconfirmação.

Tureta, Rosa e Oliveira (2007) afirmam que a evolução de um usuário de serviço educacional se reveste de características especiais. O objetivo do serviço é transformá-lo, colaborando para sua evolução em todos os aspectos. A longa duração do contrato (4 anos) num período de intensa transformação física e de amadurecimento do usuário, pois, em sua grande maioria estão no final da adolescência e início de juventude, já altera a sua percepção do mundo que o rodeia, incluindo a instituição de ensino e todos os seus componentes. A sua evolução é, portanto objetivo de ambos, usuário e prestador de serviços e cabe ao prestador se adequar às mudanças que ele mesmo ajudou a provocar.

Tomassini (2008) informa da importância do acompanhamento da evolução das percepções dos usuários de serviços educacionais para os gestores de cursos de graduação, que a partir destas informações podem assumir atitudes que reforcem as percepções positivas e reduzam as ocorrências de lacunas que provoquem insatisfação nos usuários.

Tureta, Rosa e Oliveira (2007) afirmam que na atividade de prestação de serviços, a avaliação da satisfação do usuário depende basicamente de sua expectativa quando da opção de sua aquisição. O pleno atendimento das expectativas do usuário compreende inclusive a superação de suas expectativas, em

algumas situações, surpreendendo-o positivamente e assim conquistando sua fidelidade e obtendo através de seus comentários uma sinergia positiva para a divulgação de suas qualidades.

Holmund (2004) afirma que o contato do futuro usuário com as mensagens publicitárias e comentários de outros usuários somam-se as suas experiências pessoais e gera no usuário uma expectativa que o leva a contratação dos serviços. Os serviços sequenciais apresentam uma dinâmica especial de alterações de expectativas e percepções.

Tomassini, Aquino e Carvalho (2008) registram que a experiência com o uso promove alterações e pode ser determinante na continuidade do relacionamento. No caso dos serviços educacionais há ainda a necessidade da formação da parceria com os usuários, pois, o resultado final esperado depende das condições oferecidas pela prestadora de serviços e do esforço do usuário, pois ele é um agente ativo no processo.

Segundo O'Neill e Palmer (2004) o tema qualidade em serviços educacionais tem merecido muita atenção de pesquisadores de diversas correntes teóricas, mas, ainda não há acordo sobre a estrutura conceitual de gestão de qualidade em serviços educacionais. O consenso existente aponta na direção da avaliação do usuário.. Em serviços sempre há a necessidade de confrontar a qualidade intrínseca da atividade com a expectativa ou avaliação do usuário.

Wiklund e outros (2003) resumem as abordagens atuais para medição de qualidade em dois grandes grupos. O primeiro deles mede as lacunas entre a expectativa e a percepção, derivada dos trabalhos de Parasuraman e outros em 1988 e que é denominada SERVQUAL. O segundo grupo é baseado na medição de desempenho, elaborada por Cronin e Taylor (1994) é conhecida como SUPERPERF que originou variações como a elaborada por O'Neill e Palmer (2004) sendo que estes associam a análise da importância de cada fator , estabelecendo pesos diferentes para cada item avaliado.

A abordagem SERVQUAL, consolidada por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) mede a qualidade em serviços a partir do descumprimento do padrão esperado. São avaliados os “*gaps*” entre a expectativa e a percepção do usuário ou entre o serviço considerado modelo de excelência pelo usuário e o serviço que lhe está sendo prestado. O modelo passou por diversas evoluções e o mais atual deles

apresenta um questionário com 22 questões agrupadas em 5 dimensões. Sendo coletados para cada um deles pontuações distintas para expectativa, percepção e a lacuna entre eles.

A abordagem SERVPERF elaborada por Cronin e Taylor (1992) tem por base as mesmas dimensões e quesitos adotados pela SERVQUAL, mas, não avalia lacunas e qualifica o serviço prestado através de uma avaliação objetiva do usuário. Esta abordagem não inclui a avaliação da expectativa sob o argumento que a expectativa só pode ser corretamente definida antes da prestação do serviço e sua avaliação após o atendimento contamina sua qualificação.

A abordagem IPA elaborada por Martilla e James (1977) e aperfeiçoada por O'Neill e Palmer (2004) também se vale da base de itens da escala SERVQUAL estabelecendo porém, valores absolutos para cada um destes itens e estabelecendo diferentes graus de importância..

Bacon (2003) defende que para avaliações de uma mesma atividade em tempos ou por qualquer modelo de segmentação a SERVQUAL se mostra a mais apropriada enquanto a avaliação de diversas empresas ou serviços em um mercado específico poderia ser aplicada a abordagem IPA. O estudo da segmentação de usuários dentro de um mesmo grupo é exatamente o nosso foco de pesquisa, a adoção da abordagem SERVQUAL se mostra adequada.

## **2.6 SERVQUAL**

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991) registram que as avaliações de qualidade em serviços com aplicação do modelo SERVQUAL e têm tentado lançar luz sobre os vários fatores deverão influenciar as expectativas dos usuários e percepções dos usuários e tentaram quantificar a satisfação do usuário através de serviço as lacunas de desempenho. As principais características da qualidade do serviço e suas características estão relacionadas a fatores humanos. SERVQUAL mede a diferença entre o que se espera de um encontro do serviço e a percepção do encontro efetiva de serviço

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991) denominaram esse paradigma da desconfirmação, e operacionalizada pelos usuários num formato mental que pode ser explicado pela seguinte equação:-

$Q = P - E$ , onde: Qualidade de Serviço (Q) = Percepção (P) – Expectativa (E).

Kay e Sei (2004) informam que o instrumento SERVQUAL tem se mostrado perfeitamente aplicável aos serviços educacionais. Cada item busca medir a percepção e as expectativas de um atributo de um determinado serviço. Esta escala será aplicada para os diferentes aspectos da prestação de serviços estruturados por grupo de pontos conforme a seguir:-

A Tangibilidade será avaliada a partir dos pontos:- Instalações físicas adequadas; Acervo da biblioteca compatível com o curso; Portal virtual atraente e claro para o suporte dos usuários; Adequação dos Recursos tecnológicos utilizados no curso.

A Confiabilidade será avaliada a partir dos seguintes pontos:- Curso, conforme o prometido; Oferta de módulos conforme calendário; Disciplinas úteis para a capacitação profissional; Professores capacitados; Cumprimento do horário previsto; Professores com comportamento profissional.

A Presteza será avaliada a partir dos seguintes pontos:- Solução das dúvidas dos usuários; Manutenção dos usuários bem informados sobre o curso; Demonstração de interesse em ajudar o usuário; Disponibilidade para atender o usuário.

A Segurança será avaliada a partir dos seguintes pontos:- Domínio pelos professores dos assuntos tratados; Professores que inspiram confiança; Os usuários sentem seguros durante a aula; Professores sempre corteses com os usuários.

A Empatia será avaliada a partir dos seguintes pontos:- Professores e funcionários que se preocupam com os usuários. Professores e funcionários consideram sugestões dos usuários. Professores e funcionários entendem as necessidades dos usuários. Professores e funcionários atendem os usuários em momentos convenientes.

Para a identificação da Qualidade Esperada e da Qualidade Percebida, será aplicada a escala Likert com as seguintes pontuações:- 1– Muito baixa; 2– Baixa; 3– Média; 4– Elevada; 5 – Muito Elevada.

### **3 MÉTODO**

#### **3.1 TIPO DE PESQUISA**

Para a realização deste estudo foi aplicada a metodologia SERVQUAL, a qual consiste em uma pesquisa quantitativa exploratória, com levantamento de dados através da aplicação de questionários.

Objetivando a aferição dos níveis de satisfação apresentados pelos alunos da instituição ora analisada, foram investigados usuários regularmente matriculados no mês de agosto de 2012.

Como ferramenta para mapear os indicadores que medem os níveis de satisfação utilizou-se questionários, aplicados de forma censitária, a todos os usuários de todas as etapas do curso, revestindo, desta forma, a pesquisa de caráter transversal e não longitudinal.

#### **3.2 INSTRUMENTOS**

No anexo A encontra-se o primeiro instrumento que é composto por um questionário sócio econômico cultural com 7 (sete) quesitos e busca compreender aspectos como :-

- Sexo (masculino ou feminino);
- Idade (em anos completos);
- Renda Mensal Familiar em faixas de: Salários Mínimos;
- Perfil cultural; indicando curso de origem do usuário, informando se o respondente já cursou ensino técnico ou outros cursos superiores;
- Atividade profissional; se o entrevistado trabalha e em caso positivo, se sua atividade esta relacionada à área do curso;

- Experiência Profissional; se o respondente tem experiência na área de atividade e se esta experiência se deu como contratado ou como estagiário;
- Perfil acadêmico; curso em que o respondente está matriculado;
- Etapa em que o respondente está matriculado, considerando a etapa em que ele esteja cursando mais disciplinas, caso esteja matriculado em mais de uma etapa.

No anexo B encontra-se o segundo instrumento que é composto por um questionário modelo SERVQUAL, com quesitos voltados a Qualidade Esperada e Qualidade Percebida.

Este instrumento foi adaptado por Tureta, Rosa e Oliveira (2007) para análise de serviços educacionais, segundo o padrão de pesquisas do modelo SERVQUAL construído por Parasuraman, Zeithaml e Berry em (1994).

Qualidade Esperada e Qualidade Percebida foram avaliadas em 22 itens divididos em 5 (cinco) categorias:-

Tangibilidade:- avaliada por meio das seguintes itens:

- 1- Instalações físicas adequadas;
- 2- Acervo de Biblioteca compatível com o curso;
- 3- Portal atraente e claro para suporte dos alunos;
- 4- Recursos tecnológicos utilizados no curso;

Confiabilidade:- avaliada por meio dos seguintes itens:

- 5- Cursos conforme o prometido;
- 6- Oferta de módulos conforme calendário;
- 7- Disciplinas úteis para a capacitação profissional;
- 8- Professores capacitados;
- 9- Professores cumprem o conteúdo previsto;
- 10- Professores com comportamento profissional;

Presteza:- avaliada por meio dos seguintes itens:

- 11- Solucionam as dúvidas dos alunos;
- 12- Mantém os alunos bem informados sobre o curso;
- 13- Demonstram interesse em ajudar os alunos;
- 14- Disponibilidade para atender os alunos;

Segurança; avaliada por meio dos seguintes itens:

- 15- Domínio pelos professores dos assuntos tratados;



- 16-Professores inspiram confiança;
- 17-Os alunos se sentem seguros durante a aula;
- 18-Professores sempre corteses com os alunos;

Empatia; avaliada por meio dos seguintes itens:

- 19-Professores que se preocupam com os alunos;
- 20-Consideram as questões dos alunos;
- 21-Professores entendem as necessidades dos alunos;
- 22-Atendem os alunos em momentos convenientes;

A análise de cada item se dá por meio da escala Likert de 1 a 5, sendo 1 o menor até 5 o maior grau.

### **3.3 COLETA DE DADOS**

#### **3.3.1 ÁREA DE REALIZAÇÃO**

A pesquisa em questão, protocolada sob o número 415/12 de 24/08/12, foi aprovada pelo Comitê de Ética em sua reunião de 14/09/2012, conforme declaração 393/12, apresentado no anexo C.

Sua aplicação se deu no dia 24/09/2012, aplicada no único campus de uma instituição de ensino do interior do estado de São Paulo, que oferece os cursos superiores de Administração, Ciências Contábeis e Pedagogia, na região do Vale do Paraíba, na cidade de São José dos Campos.

A coleta de dados foi realizada em sala de aula, aplicado o questionário pelo professor da disciplina, no final da segunda aula, antes do intervalo.

Foram reservando 20 minutos para seu preenchimento.

Os sujeitos foram informados dos objetivos do trabalho e da não obrigatoriedade de sua participação e das condições éticas envolvidas no trabalho e cada sujeito que aceitou participar do estudo assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), apresentado no anexo D.

Ao sair para o intervalo cada usuário entregou ao professor os dois documentos separados, para encaminhamento ao pesquisador.

Os professores foram instruídos, individualmente, antes da aplicação dos questionários, sendo informados dos objetivos, das características e da importância do trabalho.

### 3.3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A aplicação censitária apresentou os dados conforme Tabela 12

Tabela 12 – Relatório de Coleta dos Questionários para Pesquisa

	<b>Número Absoluto</b>	<b>%</b>
Total de alunos matriculados	1.077	100,0%
Alunos em Estudo Dirigido (EAD)	225	20,9%
<b>Alunos que deveriam estar presentes</b>	<b>852</b>	<b>79,1%</b>
Alunos faltantes	120	11,1%
<b>Alunos presentes no dia da aplicação</b>	<b>732</b>	<b>68,0%</b>
Não respondentes	218	20,2%
<b>Questionários preenchidos</b>	<b>514</b>	<b>47,7%</b>
<b>Questionários descartados</b>		
Por erro no preenchimento das colunas	7	0,6%
Outros erros	5	0,5%
Não preenchimento da renda	13	1,2%
Outros itens não preenchidos	6	0,6%
Preenchimento de todos os itens com 1	4	0,4%
Preenchimento de todos os itens com 5	1	0,1%
<b>Descarte total</b>	<b>36</b>	<b>3,3%</b>
<b>Questionários válidos</b>	<b>478</b>	<b>44,4%</b>

Os questionários foram aplicados a todos os usuários dos cursos superiores ofertados pela instituição, integrantes da população (censo) que totalizam 1077 usuários matriculados.

Como os cursos têm 20% de sua carga horária a distância, no dia da aplicação dos questionários algumas turmas não tinham aulas presenciais, reduzindo para 852 o número de alunos que deveriam estar presentes naquela data.

No dia da aplicação, havia 682 alunos presentes, registrando um índice de abstenção de aproximadamente 20% dos alunos matriculados.

Foram preenchidos 514 questionários, indicando que aproximadamente 75% dos alunos forneceram suas informações.

Dos questionários recebidos, foram desconsiderados 36, pelos seguintes motivos:

a) informações incorretas, principalmente por não anotarem os dados nas colunas solicitadas, num total de 12 (doze) de questionários;

b) informações incompletas, principalmente por não informarem renda pessoal ou familiar, num total de 19 (dezenove) questionários e

c) por incoerência estatística, informações de um único valor para todas as questões num total de 5 (cinco) questionários.

Obteve-se um total de 478 (quatrocentos e setenta e oito) respostas válidas, já descartadas as respostas incompletas ou inválidas, as ausências e opção voluntária pelo não preenchimento.

Este número supera as 284 respostas válidas, necessárias para assegurar erro amostral inferior a 5%, e nível de confiança de 95%, utilizando-se o modelo proposto por Santos (2012).

### **3.4 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO**

A instituição objeto da pesquisa é uma IES – Instituição de Ensino Superior, situada no interior do estado de São Paulo, tendo iniciado suas atividades no primeiro trimestre de 2009, ofertando os cursos superiores de Administração, Ciências Contábeis e Pedagogia.

Os vestibulares para ingresso são realizados a cada semestre e todos os seus cursos autorizados e reconhecidos pelo Ministério de Educação e Cultura.

As matrículas são efetuadas por disciplinas em regime de créditos e os usuários só pagam as disciplinas em que estiverem matriculados. Para a conclusão do curso em seu período mínimo que é de quatro anos, o usuário deve se matricular em 4 disciplinas a cada trimestre e sua mensalidade será de R\$ 552,00 para o

cursos de Administração e Ciências Contábeis e de R\$ 446,00 para o curso de Pedagogia.

A instituição participa dos convênios com organismos públicos e privados para facilitar o acesso aos usuários, sendo signatário dos seguintes convênios; PROUNI, FIES, ESCOLA DA FAMÍLIA, EDUCA BRASIL E EDUCA MAIS.

No momento da pesquisa, em Setembro de 2012, a instituição contava com 1077 usuários matriculados, em quatro (4) etapas (1<sup>a</sup>, 2<sup>a</sup>, 3<sup>a</sup> e 4<sup>a</sup>), permitindo a avaliação da percepção de qualidade segmentada pelas diversas etapas. .

Apresenta algumas características especiais, tendo seus cursos estruturados em etapas parciais trimestrais, oferecendo matrículas por disciplinas e utilizando 20% de sua carga para estudos dirigidos.

São ministradas 4 (quatro) aulas da mesma disciplina a cada noite.

Seu único Campus está localizado no centro da cidade, local de fácil acesso e com acesso a diversas linhas de transportes urbanos.

Suas salas de aula contam com acesso a internet, computadores, sistema de projeção multimídia e equipamentos de sonorização em todos os ambientes.

As aulas são ministradas no período noturno das 19:00h as 22:30h

Os trimestres são compostos por 10 semanas de aula e ao final de cada um deles, há um processo completo de avaliação, com aprovação e reprovação e rematrícula dos alunos.

Não há sistema de dependências, e o aluno que for reprovado deverá cursar novamente a disciplina, efetuando a matrícula numa próxima oferta.

A média de aprovação é 6,0 (seis) sendo esta média composta por 4 (quatro) notas; a) A primeira delas atribuída por prova aplicada em umas das 5 primeiras aulas com peso de 20% na nota final; b) a segunda delas atribuída por prova aplicada entre a 6<sup>a</sup> (sexta) e a 9<sup>a</sup> (nona) aulas, com peso de 20% na nota final; c) A terceira delas atribuída por prova aplicada na 10<sup>a</sup> (décima) aula , com peso de 40% na nota final e d). A quarta delas atribuída a trabalhos realizados fora de sala de aula, com peso de 20% na nota final.

### 3.5 ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados foi realizada através de planilhas eletrônicas, após a transcrição dos formulários para uma base de dados.

Os níveis de Qualidade Esperada e Observada, em cada um de seus 22 subitens, foram segmentados por cada um dos critérios sociais, culturais econômicos e pela etapa do curso dos usuários que representarão sua experiência na instituição.

Os dados de expectativas e percepções informados pelos usuários foram comparados e desta comparação obteve-se o grau de satisfação.

Cada segmentação identificou quais os fatores que mais influenciam a expectativa e a percepção de qualidade dos usuários, através da aplicação do teste de independência Alfa de Cronbach, que merece breve explicação a seguir:-

O Alfa de Cronbach, de acordo com Corrar, Paulo e Dias (2007) é um dos modelos para análise da confiabilidade. Este resultado mede a consistência interna e é o mais comum para análise da confiabilidade e está presente em diversos trabalhos científicos, principalmente, na área de Humanas. A ideia principal da medida de consistência interna é que os itens ou indicadores individuais da escala devem medir o mesmo constructo e, assim, ser altamente correlacionados.

A confiabilidade é o grau em que uma escala produz resultados consistentes entre medidas repetidas ou equivalentes de um mesmo objeto ou pessoa, revelando a ausência de erro aleatório.

O valor assumido pelo Alfa está entre 0 e 1, e quanto mais próximo de 1 estiver seu valor, maior a fidedignidade das dimensões do construto.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após definição dos indicadores de satisfação: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, bem como seus balizadores: expectativa e percepção, que apontam os níveis de satisfação apresentados pelos alunos entrevistados, a serem utilizados na aferição do grau de excelência dos serviços educacionais prestados pela instituição de ensino, objeto deste estudo, realizou-se a apuração, mapeamento e análise dos dados obtidos por meio da pesquisa que se revelou elucidatória, permitindo conclusões objetivas a partir da aferição dos dados levantados.

Os 478 questionários válidos excedem o número de 283 respostas para compor a amostra necessária para garantir um nível de acerto da ordem de 95% com 5% de erro.

### 4.1 SEGMENTAÇÃO POR CRITÉRIOS SÓCIO-ECONÔMICOS E CULTURAIS

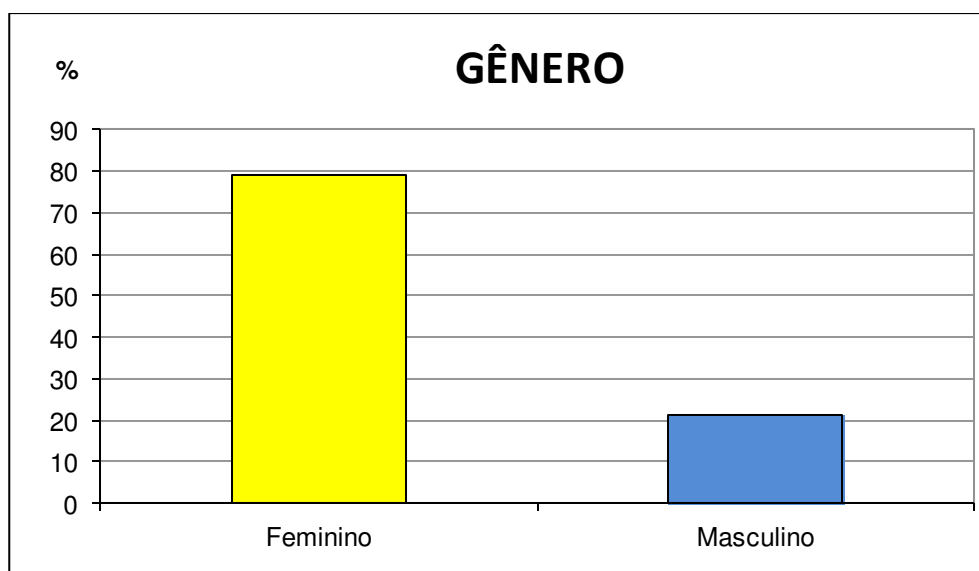


Figura 1: - Segmentação por gênero

Os dados apurados confirmam os números apontados pelo Censo Nacional do Ensino Superior de 2010, que aponta que mais de 60% dos alunos matriculados são do sexo feminino e esta participação vem crescendo a cada ano.

Da totalidade de 478 usuários, registra-se 377 do sexo feminino e 101 do sexo masculino, conforme ilustrado na Figura 1.

Merece destaque a participação de 97% de usuários do sexo feminino no curso de Pedagogia. O curso de administração tem 74% de seus usuários do sexo feminino enquanto o de Ciências Contábeis tem 80%.

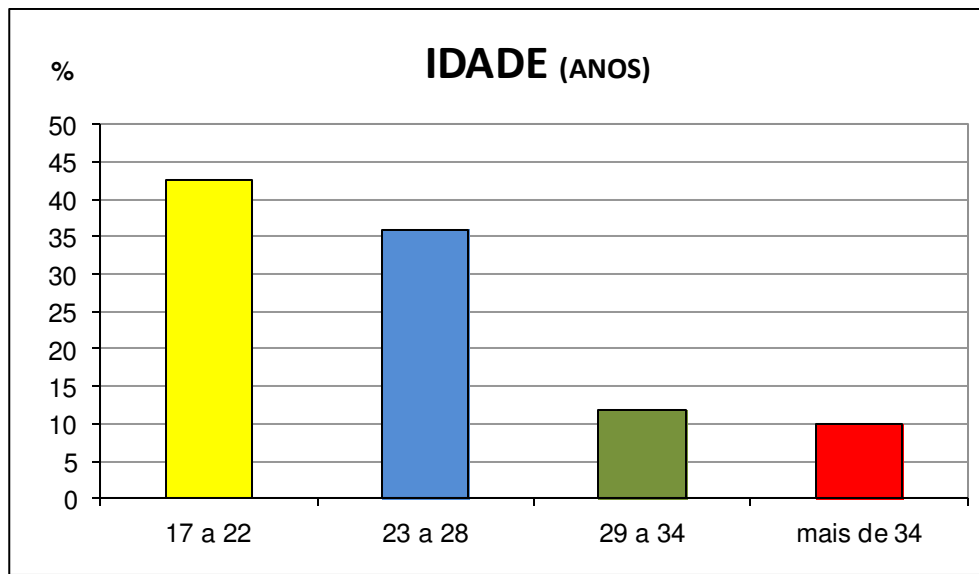


Figura 2 – Segmentação por idade

A segmentação por faixa etária, conforme Figura 2, também confirma os dados nacionais, demonstrando que os usuários se concentram na faixa de idade que vai dos 17 aos 28 anos, concentrando 78% dos usuários.

O curso de pedagogia apresenta uma distribuição diferente, com uma participação mais elevada de usuários com mais de 34 anos.

Estes dados revelam o perfil de maioria de alunos adultos, acima dos 21 anos, que totalizam 276 alunos. A média de idade de 22 anos registrados como média nacional para os cursos presenciais é inferior a da instituição que registra 24 anos como média geral.

Os cursos de administração e ciências contábeis se analisados isoladamente apresentam a mesma média encontrada no país como um todo, registrando 22 anos.

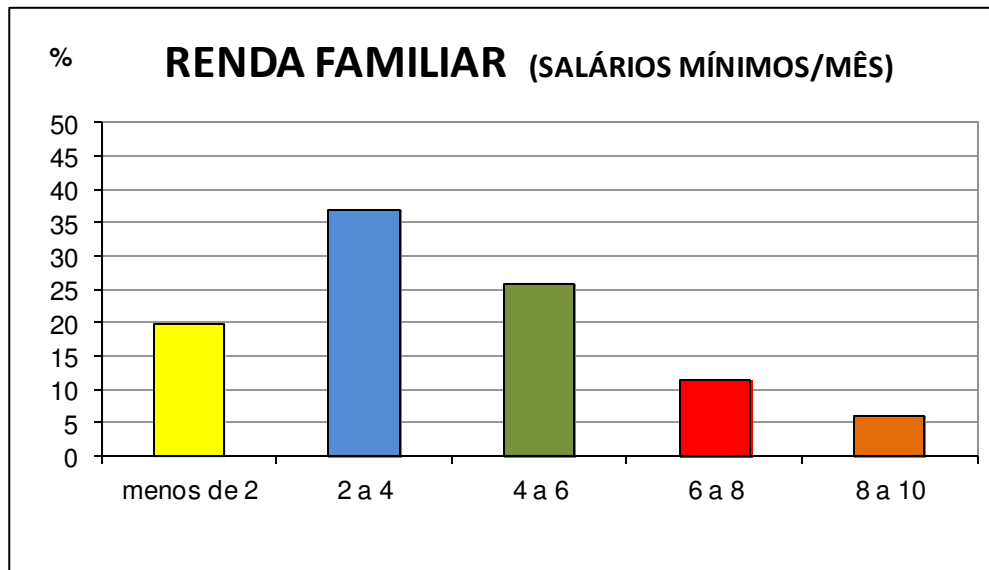


Figura 3 - Segmentação por Renda Familiar

O perfil de renda dos usuários da instituição, representado pela Figura 3, reflete o perfil sócio econômico do país e da região, com elevada concentração nas faixas de renda que correspondem a um intervalo entre 2 e 6 salários mínimos mensais, correspondendo a rendas mensais de R\$ 1.244,00 a R\$ 3.692,00.

Estes dados refletem alto comprometimento da renda familiar com os custos de educação, evidenciando o esforço familiar para que seu membro obtenha seu acesso a um curso superior.

O perfil dos alunos do curso de pedagogia apresenta concentração ainda maior nas menores rendas. Os cursos de administração e contábeis apresentam 12% e 14% de seus usuários com renda até 2 salários mínimos mensais, no curso de pedagogia eles representam 34%.

Evidencia-se por meio destes dados a elevada dependência dos programas de apoio, sendo que mais de um terço dos alunos são filiados a algum dos programas firmados pela instituição.



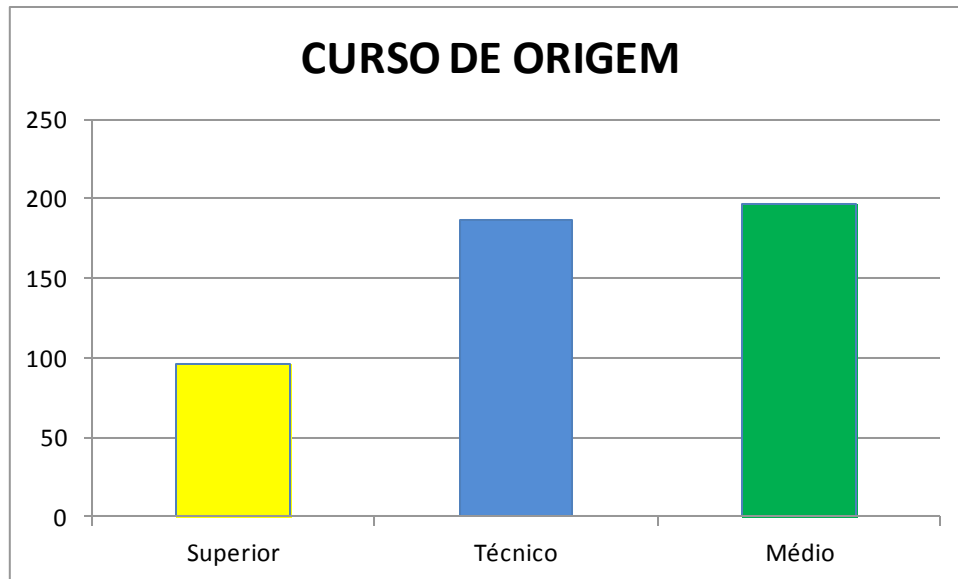


Figura 4 – Segmentação por curso de origem.

Os dados constantes da Figura 4 revelam a forte presença de alunos oriundos de cursos técnicos e de outros cursos superiores.

Revela-se aqui o ciclo educacional do usuário que após o ensino médio, realizou um curso técnico e assim obteve empregabilidade para posteriormente retornar aos estudos e ingressar num curso superior.

A interrupção dos estudos também é demonstrada pelos 97 usuários que iniciaram os cursos em outras instituições e o interromperam, fazendo sua retomada posteriormente.

Dos 478 usuários pesquisados, 171, correspondendo a 35% estão pela primeira vez ingressando em um curso pós-ensino médio, seja técnico ou superior.

Estes dados abrem a possibilidade de realização de novas pesquisas para aprofundar o conhecimento dos motivos que os levaram a retomar o curso nesta instituição e quais os motivos que os levaram a interrupção de outros cursos em outras instituições.

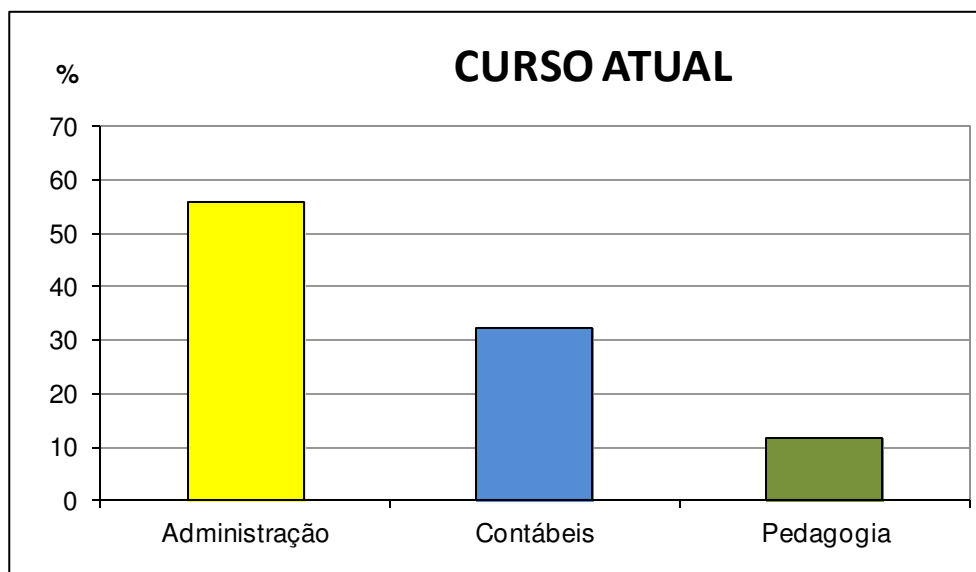


Figura 5 – Segmentação por curso atual

O curso de administração com 267 matriculados representa a maioria dos usuários (51%), seguido pelo de ciências contábeis com 155 (32%) e pedagogia 56 (17%) das respostas, confirmando a proporção das matrículas registradas no Censo divulgado pelo INEP (2011), conforme Figura 5.

A distribuição entre administração e ciências contábeis vem tendendo ao equilíbrio, sendo que, nas etapas iniciais do curso já se percebe uma distribuição diferente com maior participação do curso de ciências contábeis, atingindo 40% do total.

O processo seletivo para os cursos de administração e ciências contábeis é unificado e ao longo dos primeiros 6 trimestres do curso os alunos compartilham um mesmo ciclo básico, durante este período há a possibilidade de mudança de curso sem prejuízo acadêmico ao usuário. Esta possibilidade de migração poderá ocasionar mudanças significativas na distribuição das matrículas até a conclusão dos cursos pelos usuários.

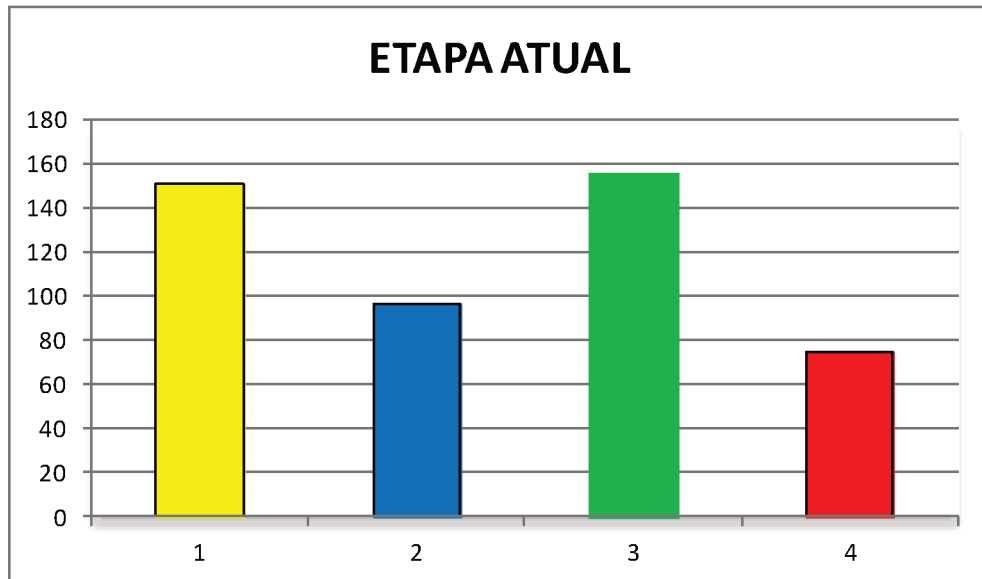


Figura 6 – Segmentação por etapa do curso

A amostra acima, Figura 6, representa a população de todas as etapas do curso representando sempre valores próximos à metade de todo o universo, assegurando a elevada representatividade alcançada para todas as etapas. O número de matrículas revela o ciclo de captação da instituição, oferecendo um número maior de vagas no início de cada ano e somente as vagas remanescentes nos processos seletivos de meio de ano. Os usuários matriculados nas duas últimas etapas representam 47,3% do total e os matriculados nas duas primeiras representam 51,7% indicando um baixo índice de desistências.

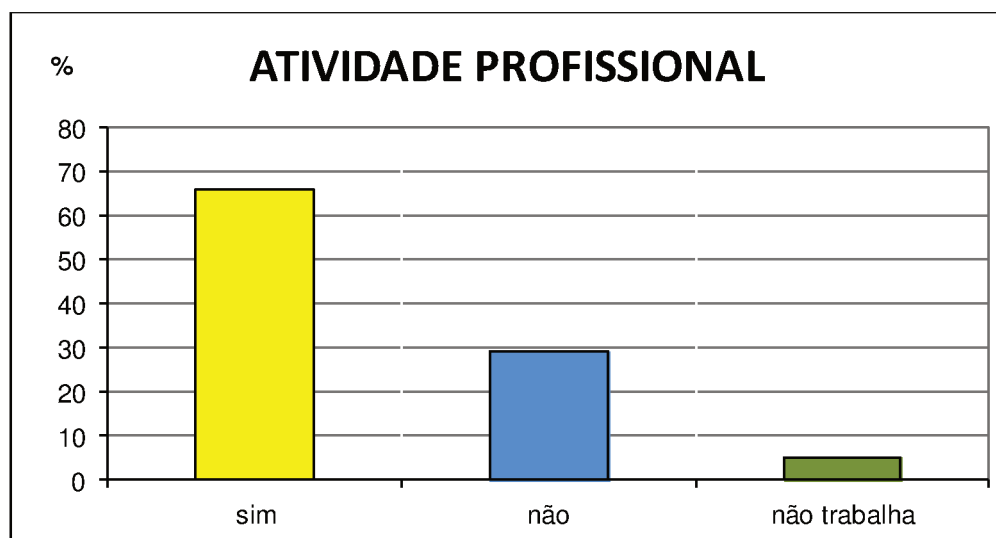


Figura 7 - Segmentação por atividade profissional

Os dados constantes da Figura 7 representam as diversas atividades exercidas pelos usuários e revela que a maioria dos usuários já realizam atividades na área do curso, associando as competências adquiridas na vida acadêmica com as desenvolvidas na atividade profissional.

Também se pode apurar que apenas 23 alunos não trabalham, fato que confirma o perfil de usuário trabalhador, representados por 95% do total de alunos.

O perfil de trabalhador se associa as informações de terem realizado um curso técnico ou outro curso após a conclusão do ensino médio.



Figura 8 – Segmentação por experiência profissional

Os dados apresentados pela Figura 8 revelam uma participação significativa de alunos, que já atuaram em atividades correlatas, reduzindo os 29 % que hoje não atuam na área, para os 22 % que nunca tiveram nenhuma atividade relacionada à área.

#### **4.2 QUALIDADE ESPERADA, QUALIDADE PERCEBIDA E LACUNAS.**

A análise dos indicadores de satisfação segmentados pelos diversos critérios aplicados a caracterização sócio econômica dos usuários, visa identificar se estas os

valores atribuídos às avaliações de qualidade podem ser associadas ao segmento de classificação dos usuários.

A análise dos dados foi processada, pela apuração da média simples das avaliações atribuídas para cada item pesquisado e considerado como nível de satisfação a lacuna identificada entre a qualidade esperada e a qualidade percebida. Foram considerados como significativas as variações superiores a 0,5 entre um segmento e outro.

### 4.3 SEGMENTAÇÃO SÓCIO ECONÔMICA CULTURAL

As segmentações baseadas nos critérios sociais, econômicos e culturais, utilizaram as informações contidas nos questionários, cruzando-os de forma a segmentar as avaliações contidas no questionário SERVQUAL pelas características registradas no questionário sócio econômico.

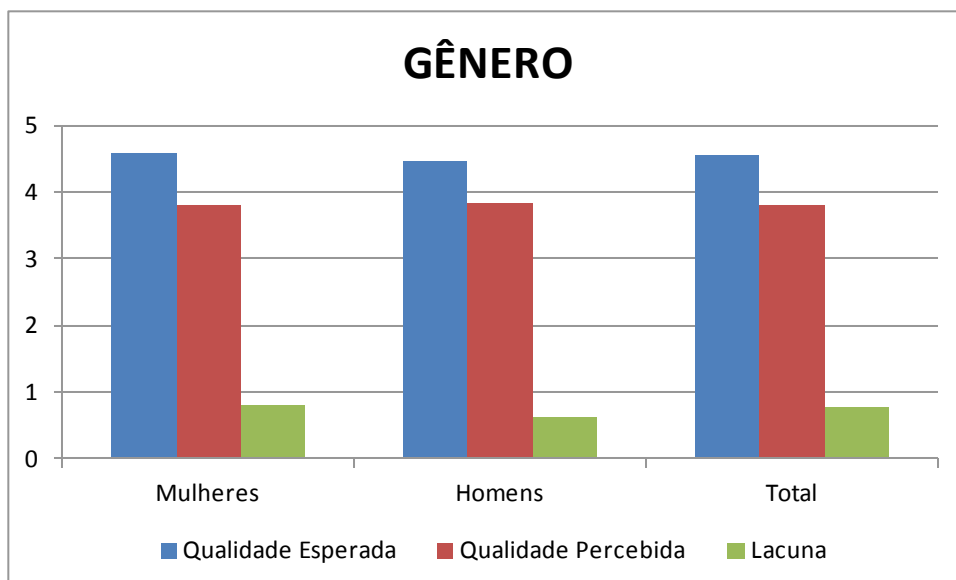


Figura 9 – Avaliação por gênero.

A segmentação por gênero, conforme demonstra a Figura 9, apresenta dados muito próximos para ambos os sexos.

A qualidade esperada recebe a avaliação de 4,59 pelas mulheres e de 4,47 pelos homens.

A qualidade percebida recebe a avaliação de 3,79 pelas mulheres e 3,85 pelos homens.

As mulheres avaliam as lacunas em 0,8 e os homens as avaliam em 0,6 a diferença de 0,2 pontos indica que os gêneros não são fatores determinantes do grau de satisfação .

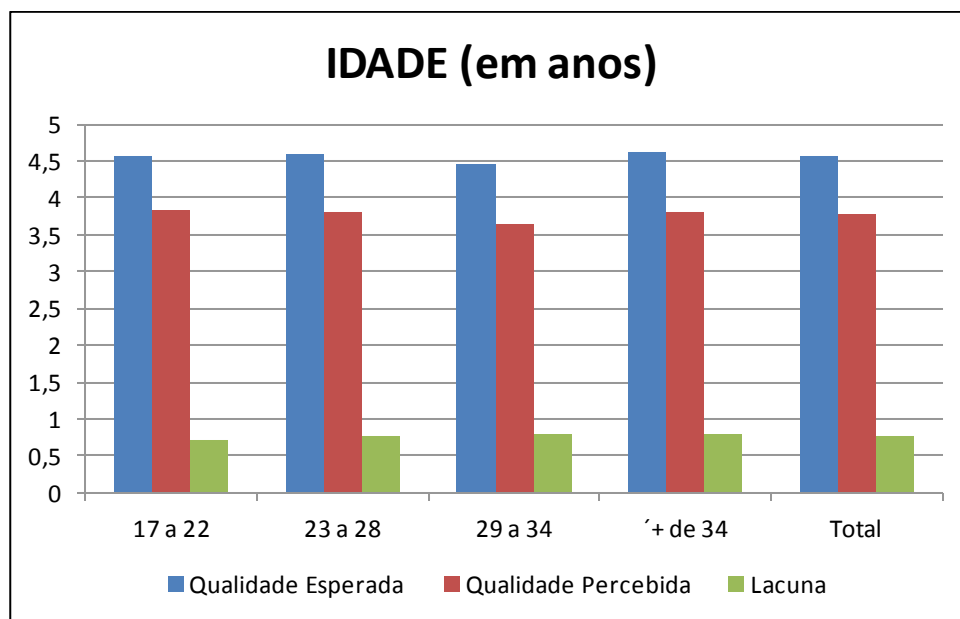


Figura 10 – Avaliação por idade

O gráfico da Figura 10 demonstra que as pontuações registradas para as expectativas das diversas idades, estão muito próximas.

As pontuações atribuídas para qualidade esperada variam entre 4,46 pelos que se encontram entre 29 e 34 anos e 4,59 pelos que se encontram entre 23 e 38 anos.

As avaliações atribuídas para a qualidade percebida oscilam entre 3,66 pelos que se situam entre 29 e 34 anos e 3,83 pelos que se situam entre 17 e 22 anos.

As lacunas também se apresentam muito próximas registrando 0,73 para menor delas registrada pela faixa etária de 17 a 22 e 0,80 para a faixa etária de 29 a 34 anos. O fator faixa etária dos usuários não é determinante da variação das expectativas informadas.

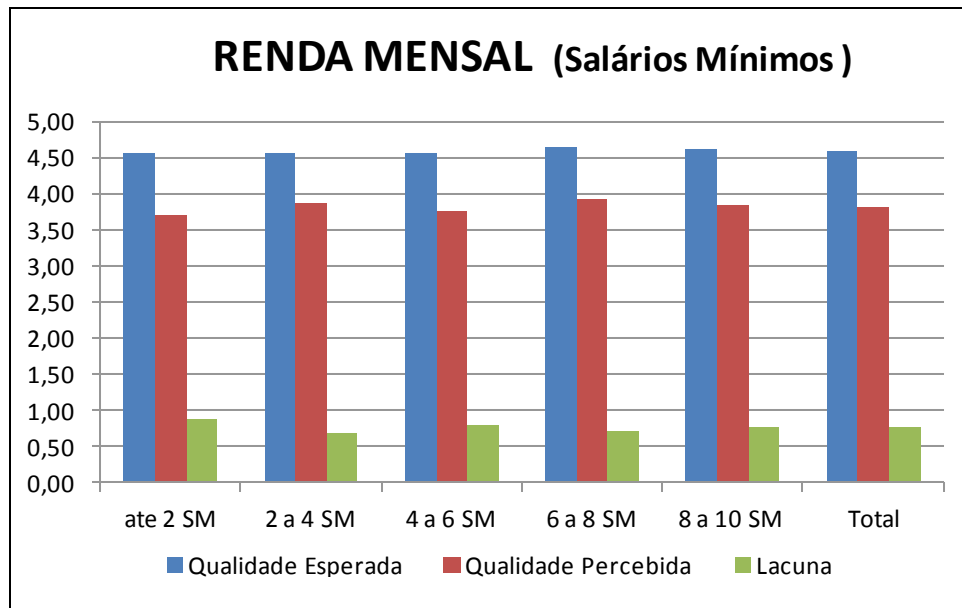


Figura 11 – Avaliação por renda

O gráfico apresentado na Figura 11 registra as avaliações segmentadas pela faixa de renda familiar mensal dos usuários.

As avaliações atribuídas a qualidade esperada se situam entre 4,55 para as faixas de renda entre 2 e 4 e entre 4 e 6 salários mínimos mensais e 4,57 para os que se situam na faixa até 2 salários mínimos, apresentando , portanto, uma variação de 0,2 entre eles.

Para a qualidade percebida aqueles situados na faixa de renda até 2 salários mínimos atribuem 3,69 enquanto 3,92 pontos são atribuídos por aqueles que se situam entre 6 e 8 salários mínimos.

Estas avaliações resultam em lacunas muito próximas entre todas as faixas distribuindo-se entre os 0,68 pontos registrados pelos que se encontram na faixa entre 2 e 4 salários mínimos e 0,87 registrados pelos que se situam na faixa até 2 salários mínimos. A variação de 0,2 pontos entre eles nos permite concluir que a faixa de renda não é fator determinante para diferentes níveis de satisfação.

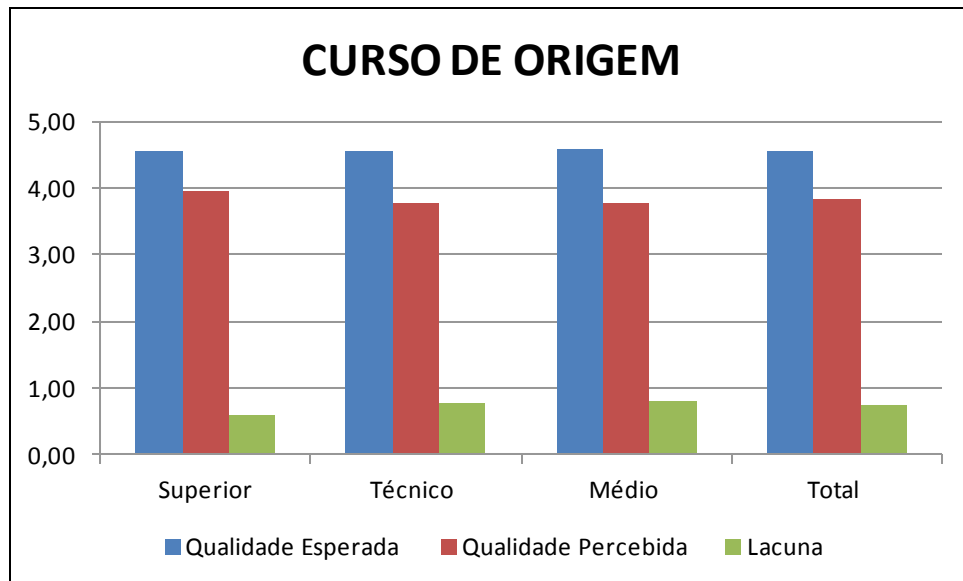


Figura 12 - Avaliação por origem de curso

O gráfico ilustrado na Figura 12 demonstra as pontuações atribuídas pelos usuários segmentados pelos seus cursos de origem, ou seja, cursos que frequentaram antes de se matricularem no atual.

As avaliações atribuídas a qualidade esperada se situam entre 4,54 representando a opinião dos que já frequentaram algum outro curso superior e 4,59 atribuída por aqueles que se originam do ensino médio.

A qualidade percebida foi avaliada entre 3,76 atribuída pelos que se originam do curso técnico e 3,94 por aqueles que já cursaram outro curso superior.

As pontuações atribuídas às lacunas variam entre 0,61 e 0,81 pontos registrando 0,2 pontos de variação entre elas, sendo que os que se originam do médio registram a pontuação mais elevada e os que se originam de outros cursos superiores registram as menores pontuações. A similaridade de pontuações entre os usuários egressos dos diversos cursos, indica que as experiências anteriores não provocam alterações significativas nas avaliações.



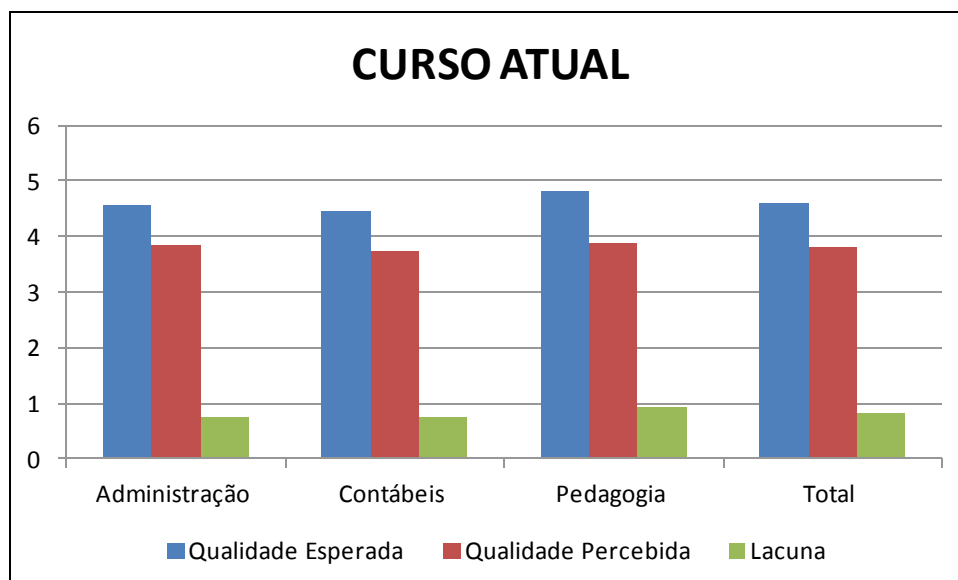


Figura 13 – Avaliação por curso atual

O gráfico apresentado na Figura 13 demonstra as pontuações atribuídas pelos usuários agrupados pelos cursos em que estão matriculados.

Para a qualidade esperada registram valores entre 4,47, atribuídas pelos usuários de ciências contábeis e 4,81 atribuídas pelos usuários de pedagogia.

A qualidade percebida recebeu avaliações entre 3,83, atribuídas pelos usuários matriculados em administração e 3,87 atribuídas pelos usuários de pedagogia.

Estas avaliações resultaram em lacunas entre 0,74 para os usuários de administração e 0,94 para os usuários de pedagogia. O curso de pedagogia apresenta lacuna 0,2 pontos acima dos demais, diferença ainda discreta que indica que o curso em que está matriculado não é um fator significativo no estabelecimento do nível de satisfação do usuário.

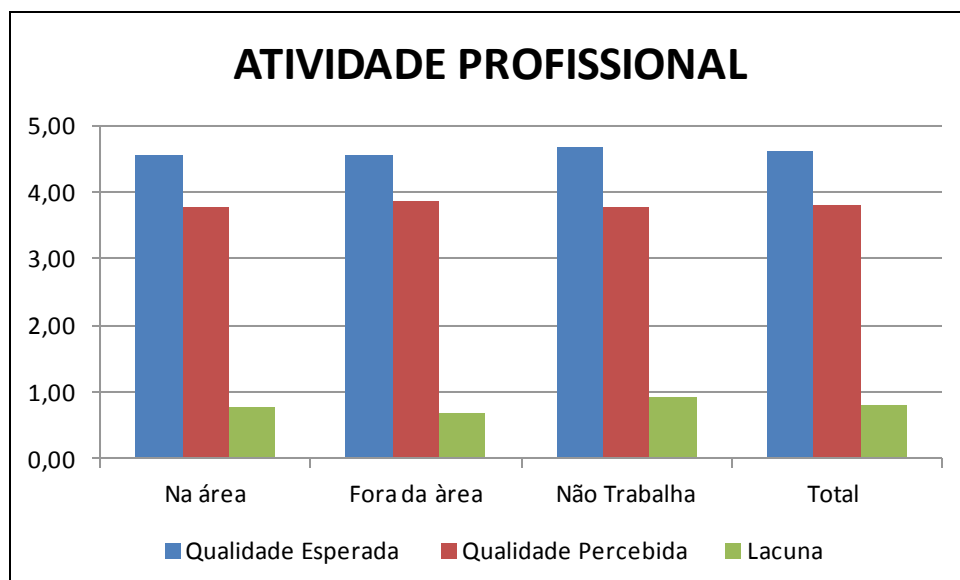


Figura 14 – Avaliação por atividade profissional

O gráfico apresentado na Figura 14 apresenta as pontuações atribuídas pelos usuários segmentados pela sua atividade profissional.

Para a qualidade esperada são registrados valores entre 4,55 pelos que trabalham fora da área e 4,68 atribuídos por aqueles que não trabalham, resultando em uma variação de 0,13 pontos entre os dois extremos da avaliação.

Para a qualidade percebida são registrados valores entre 3,77 atribuídos por aqueles que não exercem atividades profissionais e 3,86 por aqueles que exercem atividades não ligadas ao curso, registrando uma variação de 0,15 pontos entre os extremos.

As lacunas apontadas variam entre 0,69 apontados pelos usuários que exercem atividades fora da área do curso e os 0,91 registrados por aqueles que não exercem atividades profissionais. A diferença entre a maior e a menor pontuação identificadas para as lacunas atinge 0,13 pontos demonstrando que as experiências profissionais, ligadas ou não a sua área de formação, não estabelecem patamares diferenciados de expectativas dos usuários.

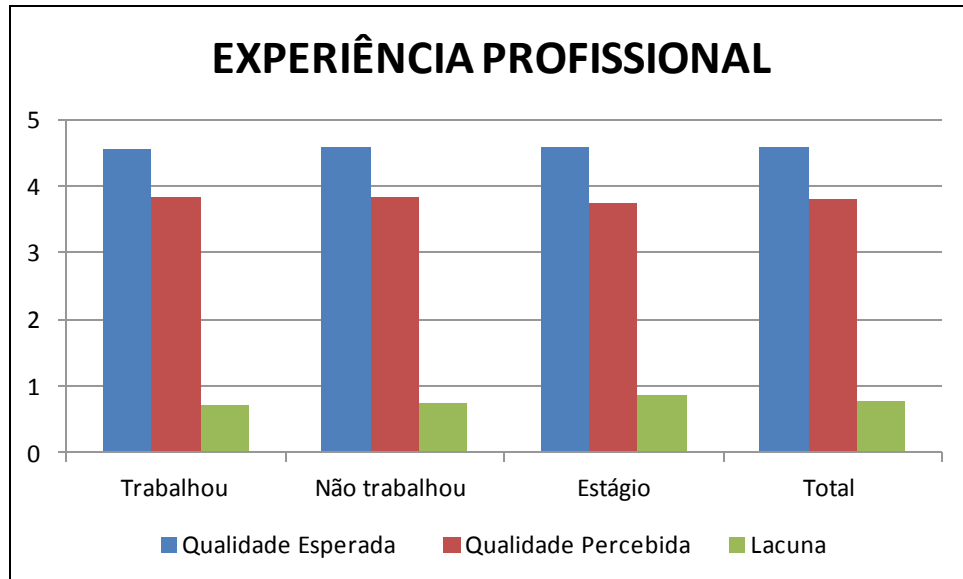


Figura 15 – Avaliação por experiência profissional

O gráfico apresentado na Figura 15 representa as pontuações atribuídas pelos usuários segmentados por sua experiência profissional ao longo de sua vida, sejam elas atuais ou passadas.

A qualidade esperada recebeu avaliações entre 4,54 pelos que já trabalharam na área e 4,60 pelos que estagiaram na área, registrando uma diferença de 0,06 entre elas.

A qualidade percebida recebeu pontuações entre 3,74 pontos atribuídos pelos que já estagiaram e 3,83 por aqueles que tiveram experiências profissionais fora da área do curso.

As lacunas variam entre 0,72 e 0,86 pontos, sendo que os que trabalharam na área atribuem os menores valores e os que estagiariam registram as pontuações mais elevadas, a variação entre elas registra 0,14 pontos e demonstra que as experiências profissionais, seja como funcionário ou como estagiário, não provocam alterações nas avaliações dos usuários.

#### 4.4 SEGMENTAÇÃO POR ETAPAS DO CURSO

A segmentação por etapas do curso agrupa os usuários por período de matrícula, fracionando o curso, composto por 16 trimestres, em seus 4 anos de duração. Cada etapa corresponde a um ano do curso e agrupando na 1ª etapa os matriculados entre o 1º e o 4º trimestres; na 2ª etapa os matriculados entre o 5º e o 8º trimestres; na 3ª etapa os matriculados entre o 8º e o 11º trimestres e na 4ª etapa os matriculados entre o 12º e o 16º trimestres.

A identificação da etapa em que se encontra foi registrada pelo próprio usuário no questionário por ele respondido.

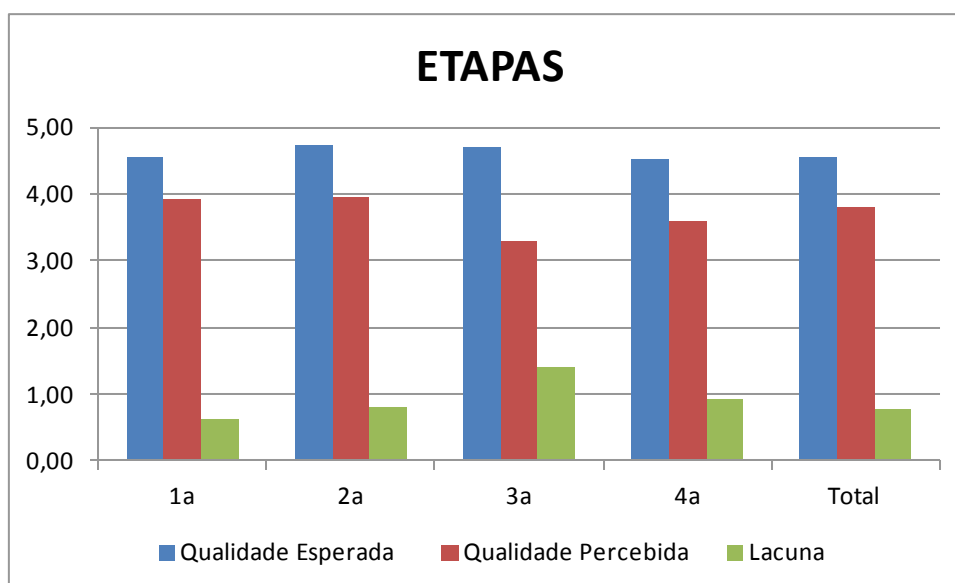


Figura 16 – Avaliação por etapas do curso

O gráfico apresentado pela Figura 16 demonstra as avaliações atribuídas pelos usuários segmentados pela etapa do curso em que estão matriculados.

A qualidade esperada recebeu avaliações entre 4,51 pelos usuários matriculados na 4ª etapa do curso e 4,74 pelos usuários matriculados na 2ª etapa do curso, registrando 0,23 pontos entre a mais elevada e mais baixa delas.

A qualidade percebida recebeu avaliações entre 3,30 pontos atribuídas pelos usuários da 3ª etapa e 3,94 pontos pelos usuários da 2ª etapa.

As lacunas registram valores entre 0,63 apresentados pelos usuários da 1ª etapa e 1,40 registrados pelos usuários da 3ª etapa, apresentado uma variação de 0,77 pontos entre estas avaliações, excedendo os 0,5 pontos considerados como

significativos. Esta pontuação é confirmada pela análise de Cronbrach que indica que as etapas são fatores importantes para a atribuição de níveis de satisfação dos usuários. Esta constatação desperta o interesse no detalhamento das análises utilizando as etapas do curso como segmentação.

#### 4.5 TESTE DE CRONBACH

O teste de independência, apresentado a seguir assegura a dependência e o relacionamento do grau de satisfação do usuário com a etapa do curso em que ele se encontra, confirmando a análise dos gráficos, para tanto foram adotados os seguintes critérios.

Sendo:

H0: A classificação independe do gênero do respondente

H1: A classificação depende do gênero do respondente

Tabela 13 – Teste de Cronbach

<b>Resultados do Teste de Cronbach</b>			
<b>Variável</b>	<b>c<sup>2</sup>calculado</b>	<b>p-valor</b>	<b>Decisão</b>
Gênero	6,57	0,087	aceitar H0, são independentes
Idade	6,82	0,650	aceitar H0, são independentes
Renda	14,50	0,480	aceitar H0, são independentes
Escolaridade	6,04	0,110	aceitar H0, são independentes
Curso	9,66	0,140	aceitar H0, são independentes
Emprego	10,44	0,110	aceitar H0, são independentes
Experiência	9,03	0,170	aceitar H0, são independentes
<b>Etapa</b>	<b>52,97</b>	<b>0,002</b>	<b>rejeitar H0, são dependentes</b>

Uma vez realizada a aferição dos dados, com base no teste de independência Cronbrach, é possível se afirmar que a etapa do curso é fator determinante para definição do grau de satisfação dos usuários de serviços educacionais.

## 4.6 ANÁLISE FATORIAL

De acordo com Hair (1995) a análise fatorial é o termo genérico de uma técnica multivariada, cujo propósito primeiro é a redução de dados e sumarização. Ela analisa as relações entre variáveis e tenta explicá-las em termos de suas dimensões subjacentes comuns (fatores). É uma técnica de interdependência – não há explicitação de variável dependente.

Foi aplicada no presente trabalho para avaliar se os agrupamentos propostos para as questões representam a visão dos usuários, compondo assim suas expectativas ou percepções.

A aplicação resultou em um novo agrupamento de itens, com alterações conforme quadro 10

### AGRUPAMENTO IDENTIFICADO PELA ANÁLISE FATORIAL

	Item	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5
TANGIBILIDADE Fator 1	1. Instalações Físicas Adequadas	■				
	2. Acervo da Biblioteca compatível com o curso	■				
	3. Portal atraente e claro para suporte dos alunos		■			
	4. Recursos tecnológicos utilizados no curso	■				
CONFIABILIDADE Fator 2	5. Curso conforme o prometido		■			
	6. Oferta de módulos conforme calendário		■			
	7. Disciplinas úteis para a capacitação profissional		■			
	8. Professores capacitados				■	
	9. Professores cumprem o conteúdo previsto				■	
	10. Professores com comportamento profissional				■	
PRESTEZA Fator 3	11. Soluciona as dúvidas dos alunos			■		
	12. Mantém os alunos bem informados sobre o curso			■		
	13. Demonstra interesse em ajudar os alunos			■		
	14. Disponibilidade para atender os alunos					■
SEGURANÇA Fator 4	15. Domínio pelos professores dos assuntos tratados				■	
	16. Professores inspiram confiança				■	
	17. Os alunos se sentem seguros durante a aula				■	
	18. Professores sempre corteses com os alunos					■
EMPATIA Fator 5	19. Professores que se preocupam com os alunos					■
	20. Consideram as questões dos alunos					■
	21. Professores entendem as necessidades dos alunos					■
	22. Atendem os alunos em momentos convenientes					■

Quadro 10 – Resultado de Análise Fatorial

A análise fatorial confirmou os 5 categorias de fatores e a partir dela foram redefinidos estes agrupamentos , que sob a visão dos usuários tem a seguinte composição :-

Tangibilidade:- composta por 3 (três) itens ; Instalações físicas adequadas, Acervo da biblioteca compatível com o curso e Recursos tecnológicos utilizados no curso.

Confiabilidade:- composta por 4 (quatro) itens; Portal atraente e claro para o suporte dos alunos, Curso conforme o prometido, Oferta de módulos conforme calendário e Disciplinas úteis para a capacitação.

Presteza:- composta por 3 (três) itens; Solucionam as dúvidas dos alunos, Mantém os alunos bem informados sobre o curso e Demonstram interesse em ajudar os alunos.

Segurança:- composta por 6 (seis) itens:- Professores capacitados, Professores cumprem o conteúdo previsto, Professores com comportamento profissional, Domínio pelos professores dos assuntos tratados, Professores inspiram confiança e Os alunos se sentem seguros durante a aula.

Empatia:- composta por 5 (cinco) itens:- Disponibilidade para atender alunos, Professores que se preocupam com os alunos, Consideram as questões dos alunos, Professores entendem as necessidades dos alunos e Atendem os alunos em momentos convenientes.

#### **4.7 ANÁLISE DOS DADOS SEGMENTADOS POR ETAPAS**

Os dados gerais indicam que a etapa em que o usuário está matriculado influencia sua avaliação e merece o aprofundamento da análise.

A aplicação da análise fatorial oferece a redefinição das categorias, por meio de um novo agrupamento de itens, que foi adotado para as análises que se seguem;

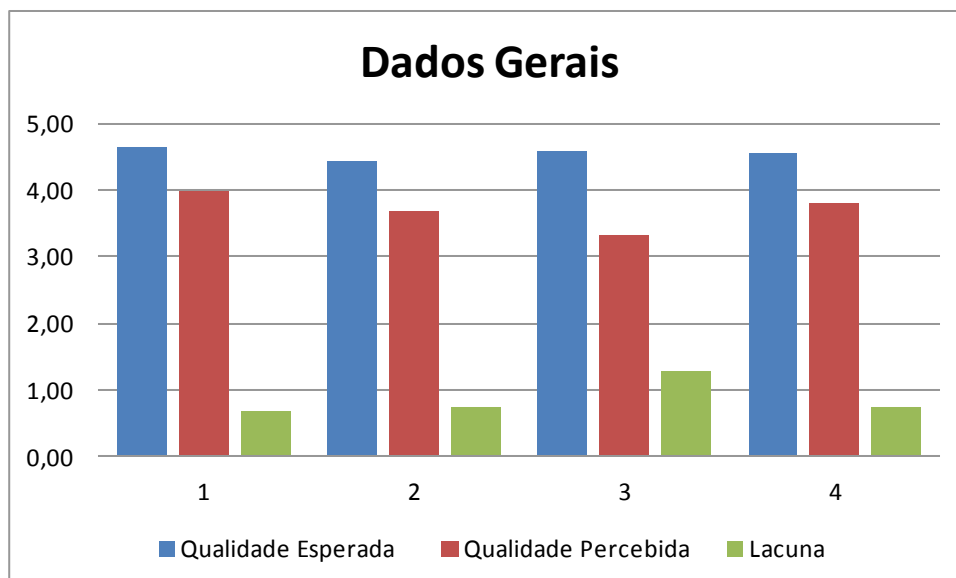


Figura 17 – Avaliação Geral por Etapas

O gráfico apresentado pela Figura 17 ilustra as avaliações atribuídas pelos usuários agrupados pelas etapas em que se encontram matriculados. Cada uma das etapas equivale a 4 trimestres e portanto representa um ano de convivência com a instituição, sendo o curso completado em 4 anos, ou 16 trimestres.

A qualidade esperada apresenta valores que variam dos 4,43 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,66 atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, a variação entre estas pontuações representa 0,23 pontos.

A qualidade esperada mereceu avaliações entre 3,32 atribuída pelos usuários matriculados na 3ª etapa e 3,97 atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, com variação de 0,65, considerada significativa por exceder os 0,5 pontos e justifica o detalhamento da análise.

As lacunas identificadas mereceram pontuações entre 0,68 atribuídas pelos usuários da 1ª etapa e 1,28 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa. A diferença entre estas pontuações atingem 0,60 pontos e se mostra significativa.



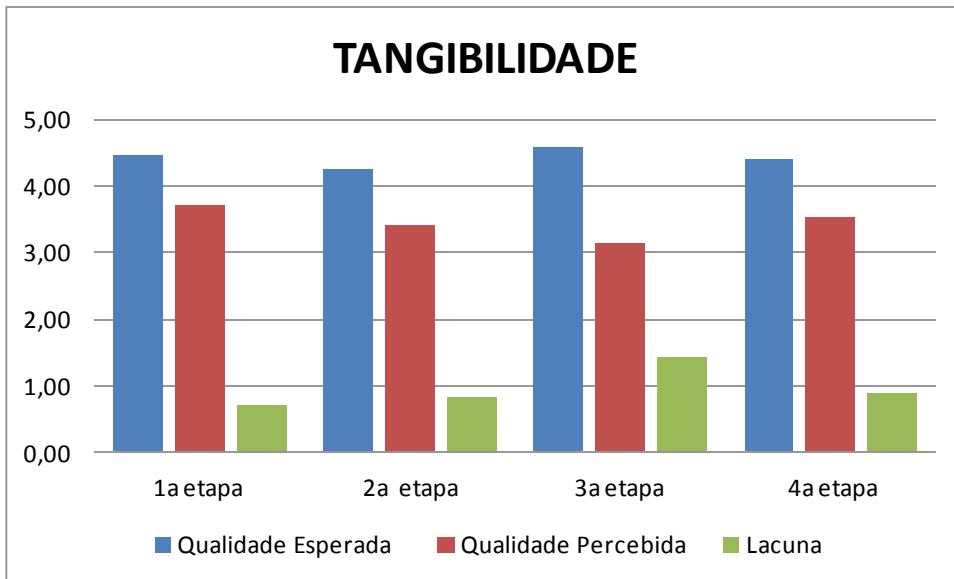


Figura 18 – Avaliação da Tangibilidade por Etapas

A avaliação da tangibilidade é representada pelo gráfico da Figura 18, cabendo lembrar que este fator representa os itens palpáveis de serviço, sendo representados por: Instalações Física, Acervo de Biblioteca e Recursos Tecnológicos.

A avaliação da qualidade esperada mereceu pontuação entre os 4,24 pontos atribuídos pelos usuários da 2ª etapa e 4,57 atribuídos pelos usuários da 3ª etapa, a variação entre eles atingindo 0,33 pontos não se mostrou significativa.

A qualidade percebida mereceu avaliação entre 3,15 pontos atribuídos pelos usuários da 3ª etapa e 3,73 pontos atribuídos pelos usuários da 1ª etapa e a variação de 0,58 pontos entre elas indica variação significativa.

As lacunas registraram pontuação entre 0,73 atribuídos pelos usuários da 1ª etapa e 1,43 atribuídos pelos usuários da 3ª etapa e esta variação de 0,7 pontos indica significativa diferença entre as visões dos usuários para um recurso que é ofertado de forma única para todos os usuários. pois, se utilizam um único campus com recursos padronizados.

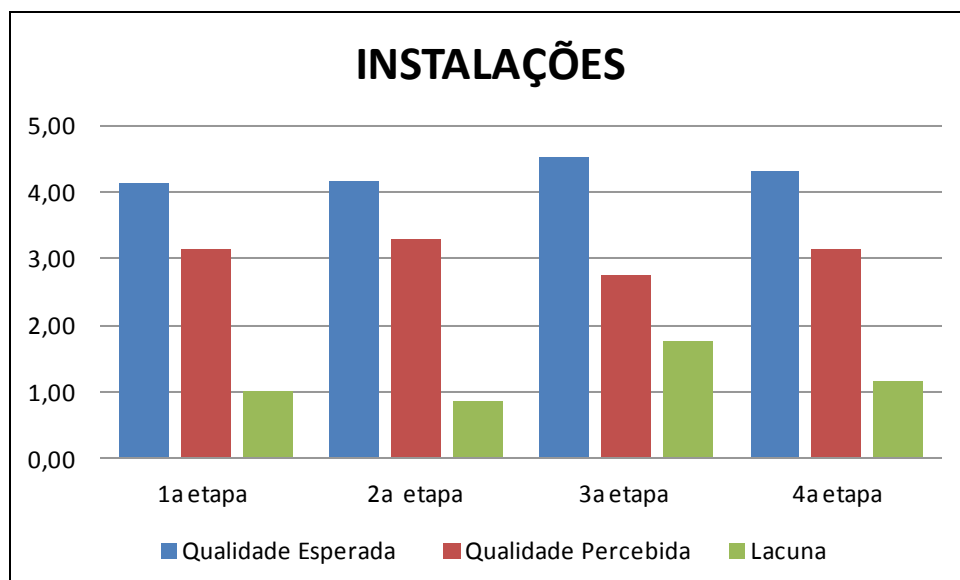


Figura 19 – Avaliação das Instalações por Etapas

A Figura 19 apresenta a ilustração das pontuações atribuídas, pelos usuários em suas diferentes etapas, às instalações físicas da instituição.

Para qualidade esperada, os matriculados na 1ª etapa atribuíram 4,14 pontos e os matriculados na 3ª etapa atribuíram 4,53, como menores e maiores pontuações registradas e a variação entre elas atingindo 0,39 não se mostrou significativa.

Para qualidade percebida os matriculados na 3ª etapa atribuíram 2,76 pontos e os matriculados na 4ª etapa atribuíram 3,15, registrando uma variação de 0,55 pontos entre eles, demonstrando variação significativa entre elas.

Para as lacunas os matriculados na 2ª etapa atribuíram 0,87 pontos e os matriculados na 3ª etapa atribuíram 1,76, registrando uma variação de 0,89 entre eles, valor significativo, principalmente se lembrarmos que os recursos são padronizados.

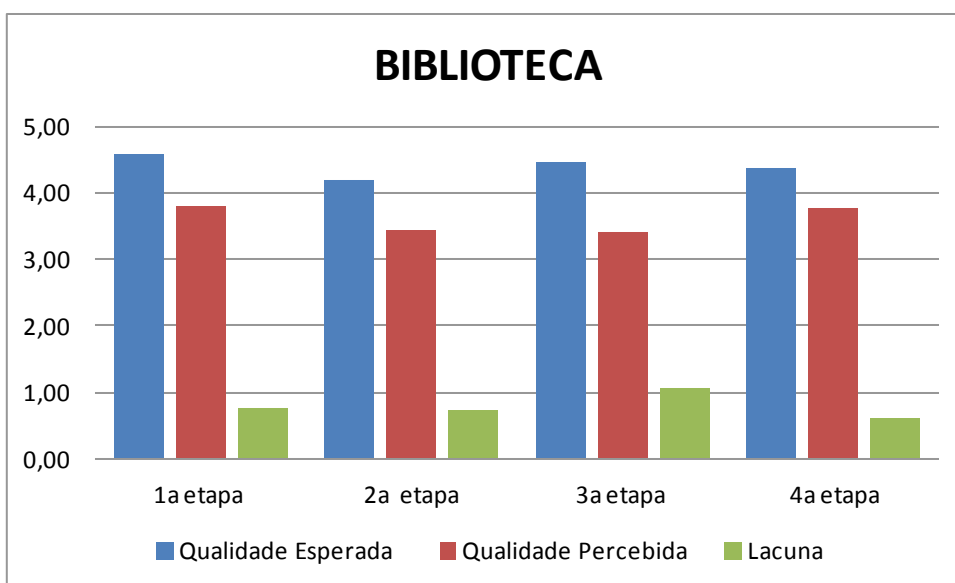


Figura 20 – Avaliação da Biblioteca por Etapas

Os serviços ofertados pela biblioteca, representado pelo acervo de livros tem sua avaliação representada pelo gráfico constante da Figura 20.

Para qualidade esperada foram atribuídas pontuações que variaram entre os 4,19 atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,57 atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, gerando uma variação de 0,38 pontos entre eles, considerada não significativa.

Para a qualidade percebida foram atribuídas pontuações que variaram entre os 3,41 atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e 3,81 pelos matriculados na 1ª etapa, e a variação de 0,40 encontrada entre eles pode ser considerada não significativa.

Para as lacunas foram encontradas pontuações que variaram entre os 0,61 pontos registrados pelos matriculados na 4ª etapa e 1,06 registrados pelos matriculados na 3ª etapa, indicando valores considerados significativos atingindo 0,55 pontos.

Cabe ressaltar que os usuários da 4ª etapa, principalmente pelo fato de estarem envolvidos com a elaboração do trabalho de conclusão de curso, apresentam um nível de utilização mais intenso da biblioteca e apresentam a avaliação mais favorável dentre todos os usuários.

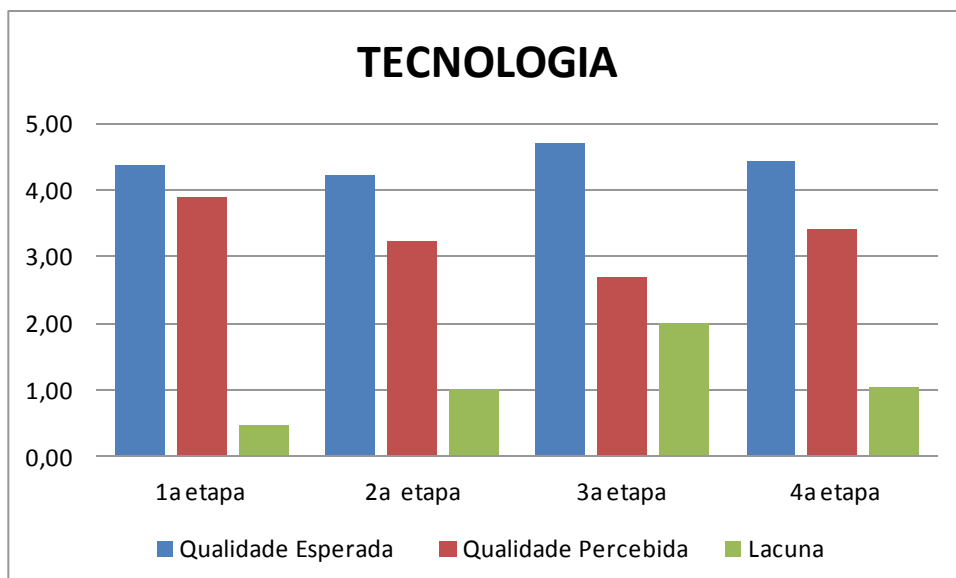


Figura 21 – Avaliação da Tecnologia por Etapas

Os recursos tecnológicos, cuja avaliação é representada pelo gráfico registrado pela Figura 21, são representados pelos recursos disponibilizados em sala de aula e os disponíveis pela internet para acompanhamento de aulas e de assuntos acadêmicos, administrativos e financeiros.

As pontuações atribuídas à qualidade esperada variaram entre 4,23 atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,71 atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, registrando entre eles uma variação de 0,48 pontos abaixo dos 0,5 estabelecidos como referência para significância.

As pontuações atribuídas à qualidade percebida variaram entre 2,71 atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 3,90 atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, registrando entre eles uma variação de 1,19 pontos sendo significativo.

As lacunas mereceram pontuações entre 0,48 registrados pelos matriculados na 1ª etapa e 2,0 registrados pelos matriculados na 3ª etapa. Este item registra a menor pontuação atribuída a qualidade percebida e a lacuna de maior pontuação entre todos os fatores pesquisados.

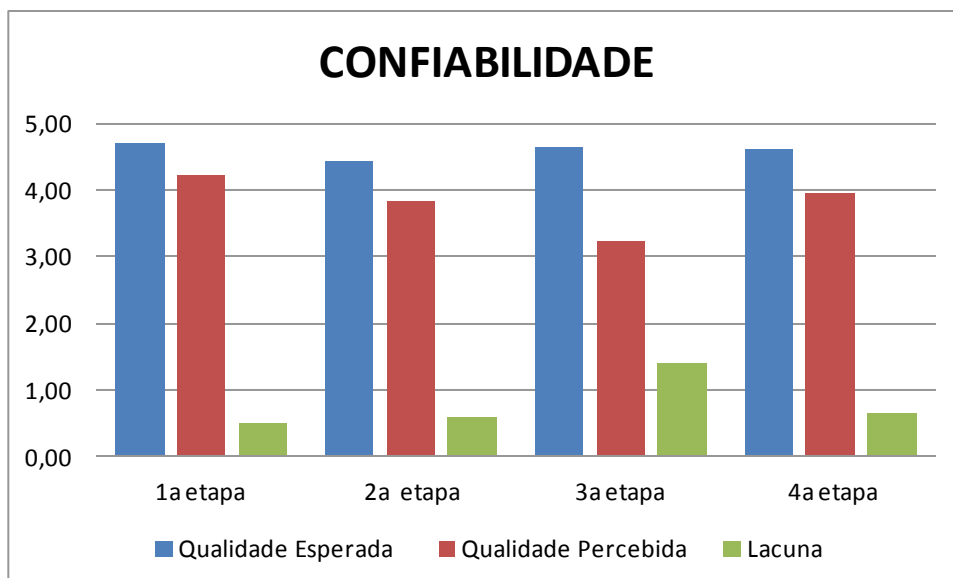


Figura 22 – Avaliação da Confiabilidade por Etapas

A categoria confiabilidade, que de acordo com os resultados obtidos pela análise fatorial é composta pelas avaliações dos itens; curso conforme o prometido, portal atraente e claro para suporte dos alunos, oferta de módulos conforme calendário e disciplinas úteis para a capacitação profissional mereceu a pontuação representada pelo gráfico da Figura 22.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,44 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,71 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,27 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,24 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,21 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,97 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,50 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 1,41 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,91 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

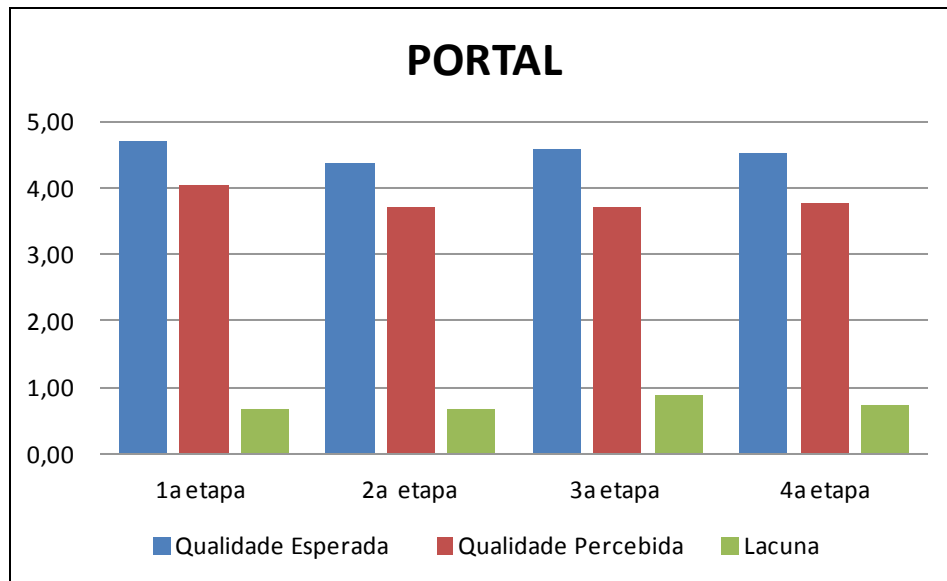


Figura 23 – Avaliação do Portal por Etapas

O portal representado pela disponibilidade de dados para os usuários por meio da internet incluindo serviços administrativos, acadêmicos e financeiros, cuja avaliação é representada pela Figura 23, como não poderia deixar de ser, é idêntico para todos os alunos e sua operacionalidade também oferece os mesmos graus de velocidade e facilidade sem nenhuma distinção entre usuários.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,38 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,71 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,33 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,71 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª e 3ª etapas e os 4,05 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,34 pontos de variação apontados entre eles são considerados não significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,67 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª e 2ª etapas e os 0,88 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,21 pontos de variação apontados entre eles são considerados não significativos.

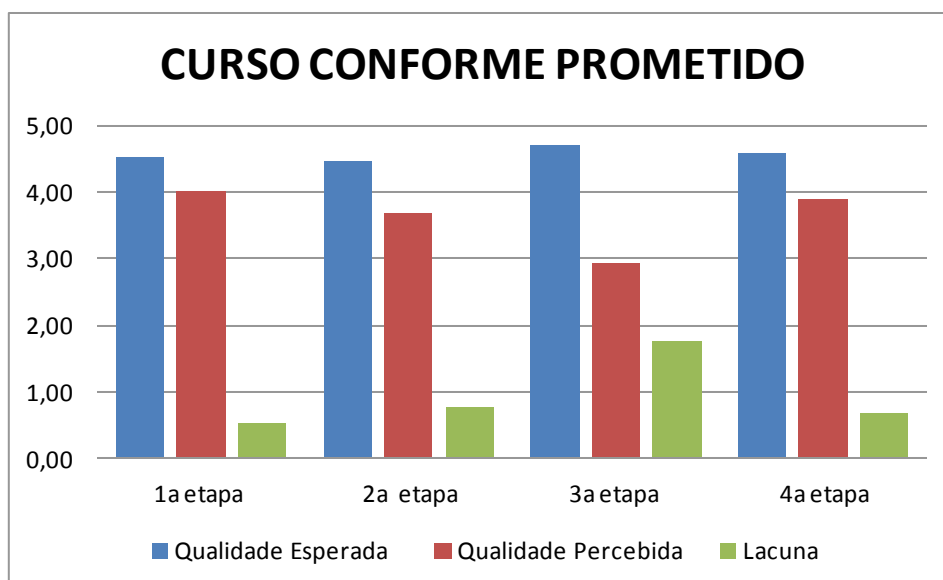


Figura 24 – Avaliação do Curso por Etapas

A avaliação do cumprimento dos compromissos da instituição com relação à grade de disciplinas, etapas, horários, avaliações, prazos e preços, Figura 24, revela, que todas as condições estabelecidas, apenas a grade geral do curso sofreu uma única alteração ao longo dos 4 anos, resultando em divergência entre a ofertada e a praticada, por força da implantação de pequenos ajustes, visando seu aperfeiçoamento. Mudança que afetou os usuários ingressantes em 2009, e que estão matriculados na 4ª etapa, todos os demais tiveram seus compromissos mantidos e cumpridos.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,46 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,71 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,25 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 2,94 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,00 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 1,06 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,52 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 1,76 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 1,16 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

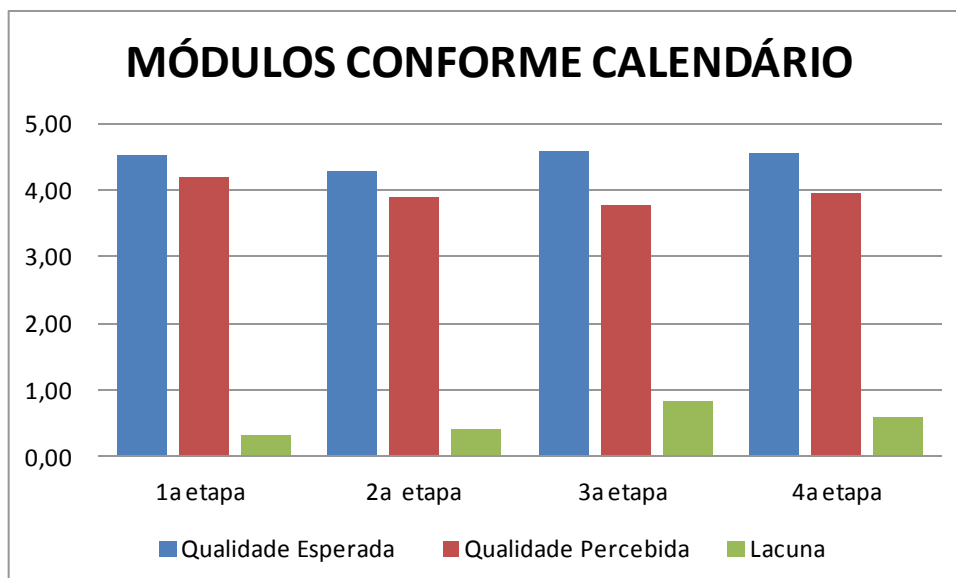


Figura 25 – Avaliação do Calendário por Etapas

Assim como os recursos do portal e grade do curso, os módulos, Figura 25, são ofertados em absoluta igualdade para todos os usuários.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,29 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,59 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,30 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,76 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,19 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,43 pontos de variação apontados entre eles são considerados não significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,33 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 0,82 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,49 pontos de variação apontados entre eles são considerados não significativos.



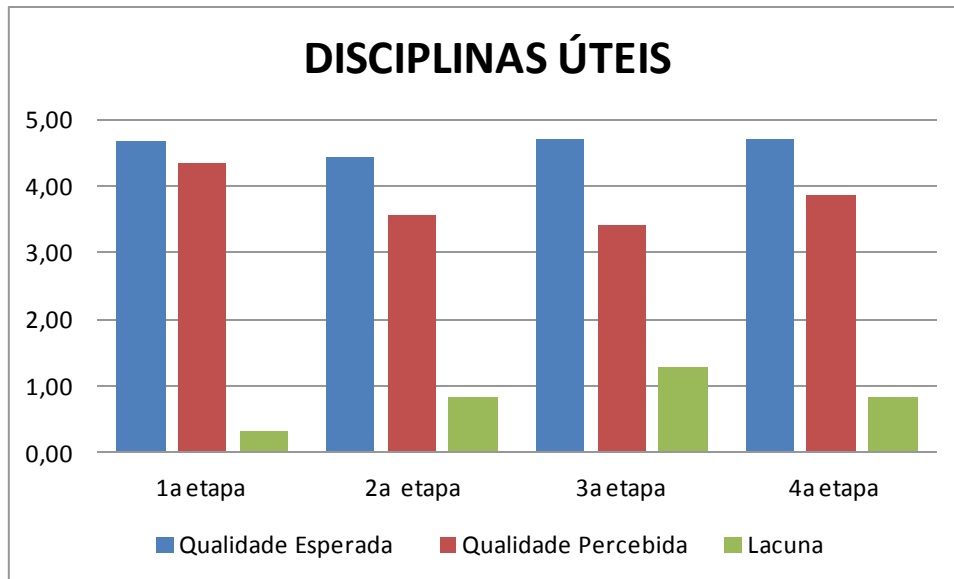


Figura 26 – Avaliação das Disciplinas por Etapas

A Figura 26 representa a avaliação da aplicação prática das disciplinas ofertadas, do ponto de vista dos usuários e demonstra a comparação de compostos diferentes entre as diversas etapas, merecendo, portanto avaliações com maior variação.

A 1ª etapa que compreende os 4 primeiros trimestres e por consequência o primeiro ano do curso, apresenta disciplinas básicas de formação geral, muito próximas daquelas ofertadas no ensino médio, representado uma revisão de temas já abordados. Nesta etapa são apresentadas disciplinas como, por exemplo, comunicação verbal, língua estrangeira, sociologia, psicologia, empreendedorismo e globalização.

A 2ª. etapa, que compreende o 2º. ano do curso, do 5º. ao 8º. trimestres, contempla disciplinas que constituem a base para as disciplinas técnicas. Nesta etapa o usuário se defronta com disciplinas como: Matemática, Matemática Financeira, Estatística, Contabilidade Básica, Teoria Econômica e Teorias administrativas.

Na 3ª e 4ª etapas espera-se que o usuário aplique, nas disciplinas técnicas, a base adquirida nas etapas anteriores. O elenco de disciplinas aqui ofertadas é constituído de disciplinas iminentemente técnicas.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,42 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,71 pontos atribuídos pelos

matriculados na 3ª etapa, os 0,29 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,41 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,33 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,92 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,33 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 1,29 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,96 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

Curiosamente, os alunos das etapas iniciais, que acompanham disciplinas de formação geral, reconhecem mais utilidade nestas disciplinas do que os usuários das duas últimas etapas, os quais tem em sua grade disciplinas mais técnicas e ligadas a formação específica.

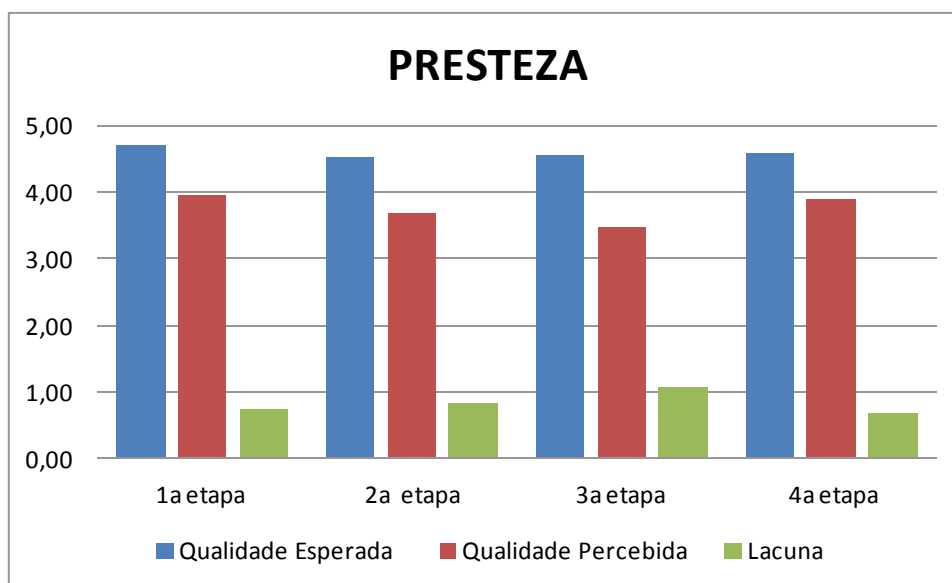


Figura 27 – Avaliação da Presteza por Etapas

O gráfico apresentado na Figura 26 representa a avaliação da categoria presteza da instituição, que pode ser interpretado pelo usuário como o grau de sensibilidade da instituição em relação às suas necessidades. A análise fatorial indicou que esta categoria é composta pela avaliação das seguintes questões: - solucionam as dúvidas dos alunos, demonstram interesse em ajudar os alunos e disponibilidade para atender os alunos.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,53 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,71 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,18 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,49 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 3,96 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,47 pontos de variação apontados entre eles são considerados não significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,70 pontos atribuídos pelos matriculados na 4ª etapa e os 1,07 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,37 pontos de variação apontados entre eles são considerados não significativos.

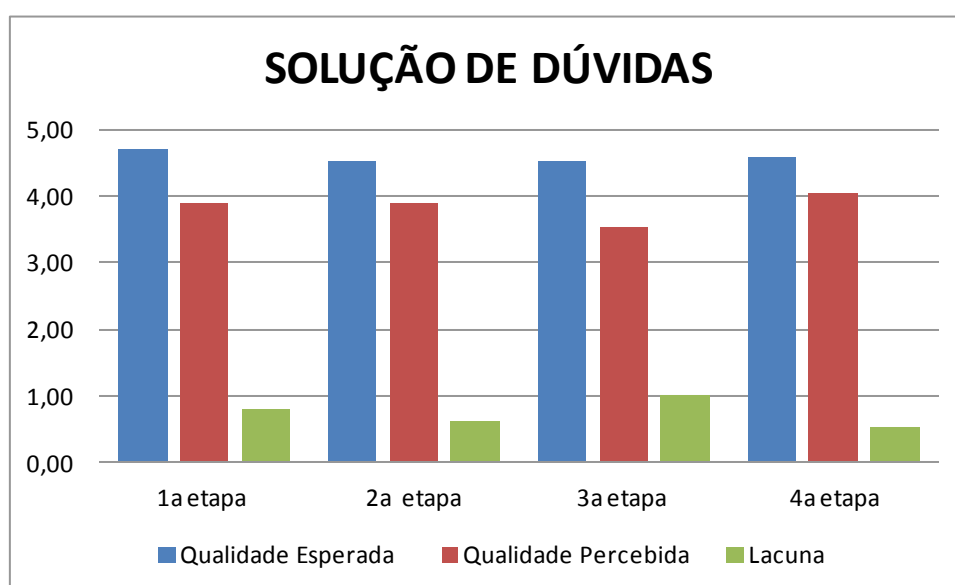


Figura 28 – Avaliação da Solução de Dúvidas por Etapas

A Figura 28 apresenta um gráfico que representa a avaliação da capacidade da instituição de estabelecer regras claras e permitir um funcionamento harmônico de suas funções no que se refere a solução de dúvidas.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,52 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,71 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,19 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,53 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,06 pontos atribuídos pelos matriculados na 4ª etapa, os 0,53 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,54 pontos atribuídos pelos matriculados na 4ª etapa e os 1,00 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,46 pontos de variação apontados entre eles são considerados não significativos.

Há uma tendência dos usuários das etapas concluintes terem menos dúvidas quanto às funções administrativas, evidenciada no gráfico acima, onde os usuários da 4ª etapa apresentam o menor grau de dúvidas e se sentem mais confortáveis com as atividades acadêmicas, em contraponto com os matriculados na 1ª. Etapa, que ainda estão em fase de adaptação e, naturalmente, apresentam mais dúvidas.

Por outro lado, os matriculados na 3ª etapa se apresentam como uma exceção à regra de redução das duvidas, pois apresentam maior índice para sua lacuna, quando seria normal esta se situar entre os índices registrados pelos matriculados na 2ª e 4ª etapa.

Ressalta-se, contudo, que as disciplinas da última etapa exigem mais conhecimento técnico dos professores e, por conseguinte, suscitam mais dúvidas nos usuários, mas por outro lado o tempo de convivência com as regras da instituição deve facilitar o entendimento dos procedimentos acadêmicos e burocráticos. Pode-se, portanto, inferir que os indicadores se referem aos procedimentos com maior predominância do que aos conteúdos técnicos das disciplinas.

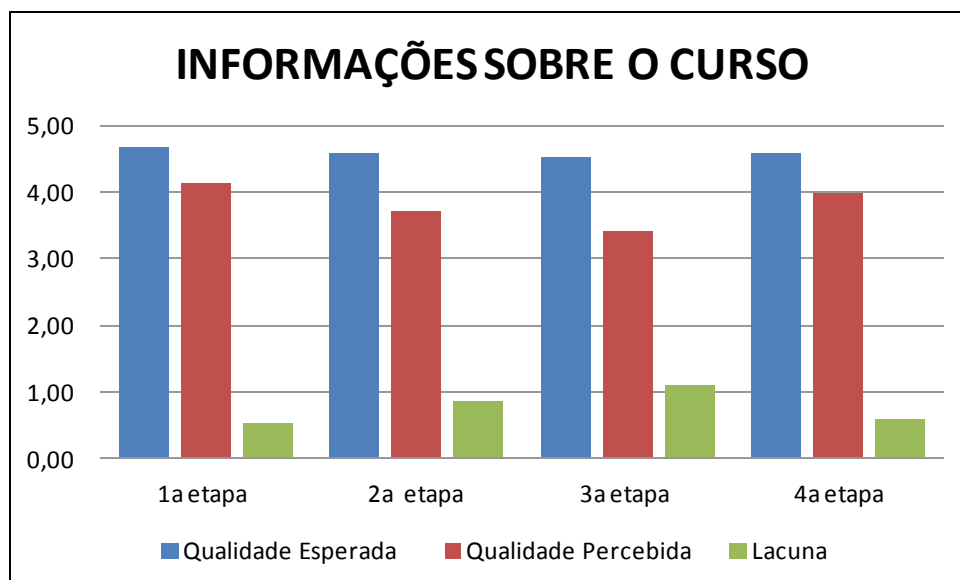


Figura 29 – Avaliação das Informações sobre o curso por Etapas

O gráfico apresentado pela Figura 29 registra um posicionamento quanto ao grau de informações sobre o curso, envolvendo as disciplinas, critérios de notas, horários, registro de presenças, etc..

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,53 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,67 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,14 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,41 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,14 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,63 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,52 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 1,12 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,60 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

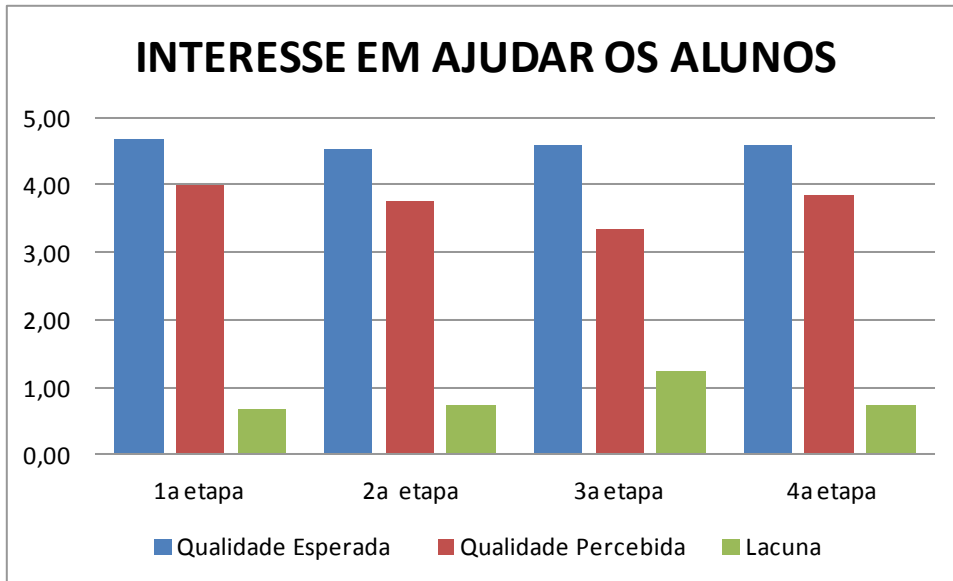


Figura 30 – Avaliação do interesse em ajudar o aluno por Etapas

A avaliação do interesse em ajudar os alunos, ilustrada pela Figura 30, deve estar influenciada pelo relacionamento entre professores e usuários. Cada etapa do curso tem um grupo diferente de professores e pode ser considerada normal a apresentação de avaliações diferentes por cada um dos grupos, observa-se porém, que, a exceção dos matriculados na 3ª etapa, os usuários apresentam avaliações muito próximas entre si, indicando posturas bastante padronizadas entre os professores.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,52 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,67 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,15 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,35 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,00 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,6 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,67 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 1,24 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,57 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

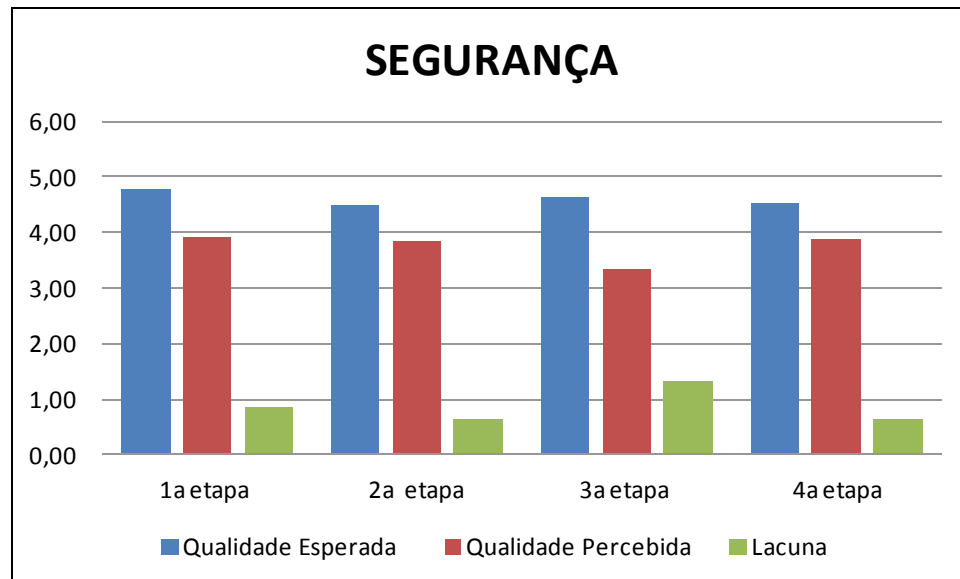


Figura 31 – Avaliação da segurança por Etapas

A categoria segurança cujas avaliações são representadas na Figura 31, apresentou alterações significativas entre a proposta do questionário original e os resultados apurados pela análise fatorial, que indicou para composição desta categoria as seguintes questões; professores capacitados, professores cumprem o conteúdo, professores com comportamento profissional, domínio pelos professores dos assuntos tratados, professores que inspiram confiança e os alunos se sentem seguros durante a aula.

A análise das respostas indica que os usuários associam a sensação de segurança ao relacionamento com os professores, agrupando nesta categoria a avaliação da capacitação dos professores, o cumprimento do conteúdo previsto e o comportamento profissional dos professores originalmente associados à confiabilidade.

As duas categorias são associadas no ponto de vista do usuário, pois garantem o domínio das competências e a disposição de atender os compromissos assumidos.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,49 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,77 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,28 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,34 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 3,93 pontos atribuídos pelos

matriculados na 1ª etapa, os 0,59 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,64 pontos atribuídos pelos matriculados na 4ª etapa e os 1,31 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,67 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

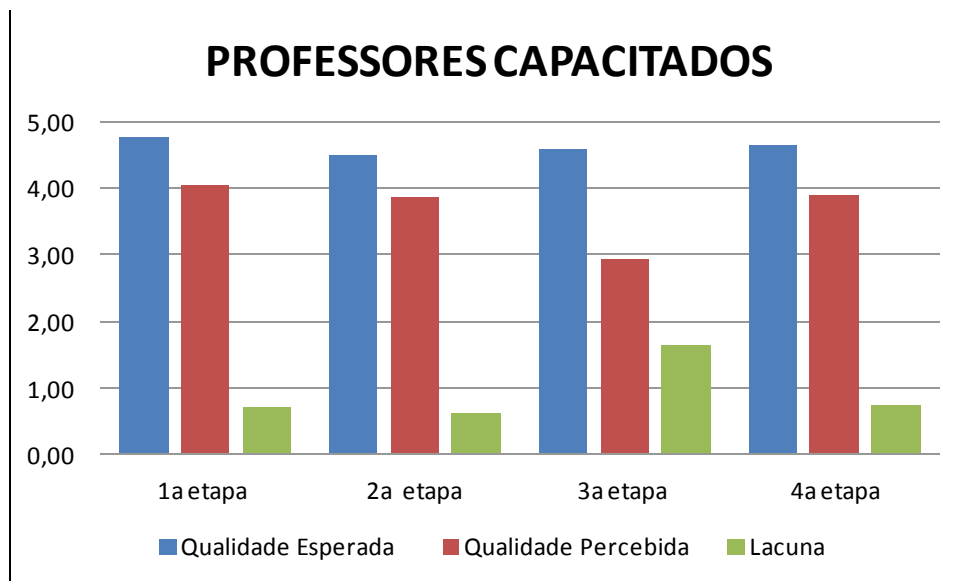


Figura 32 – Avaliação da capacitação dos professores por Etapas

As avaliações apresentadas neste item, Figura 32, indicam a avaliação dos usuários para a capacitação técnica dos professores e como cada etapa se relaciona com um grupo diferente de professores as variações devem ser consideradas normais.

Nas etapas 1 e 2, são ministradas disciplinas de formação geral, normalmente teóricas e, que registram baixíssimo índice de reprovação.

Na 3ª etapa os usuários são apresentados às disciplinas da área de exatas, como Matemática, Matemática Financeira, Estatística, Métodos Quantitativos, disciplinas estas que apresentam um nível mais elevado de reprovações e demandam maior esforço para suprir as exigências dos professores.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,48 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,76 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,28 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.



As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 2,94 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,05 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 1,11 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,62 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 1,65 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 1,03 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

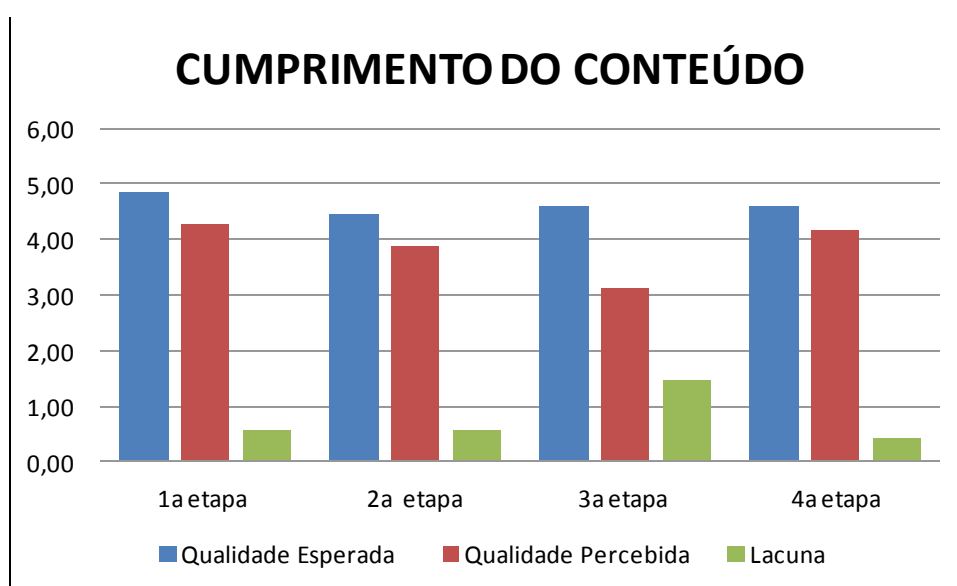


Figura 33– Avaliação do cumprimento do conteúdo por Etapas

O cumprimento do conteúdo das disciplinas, cuja avaliação é representada pela Figura 33, se dá pelo relacionamento dos professores com os usuários e as variações de avaliações são esperadas, pois são fatores individualizados e não padronizados.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,44 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,86 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,42 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,12 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,29 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 1,17 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,57 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 1,47 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,90 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

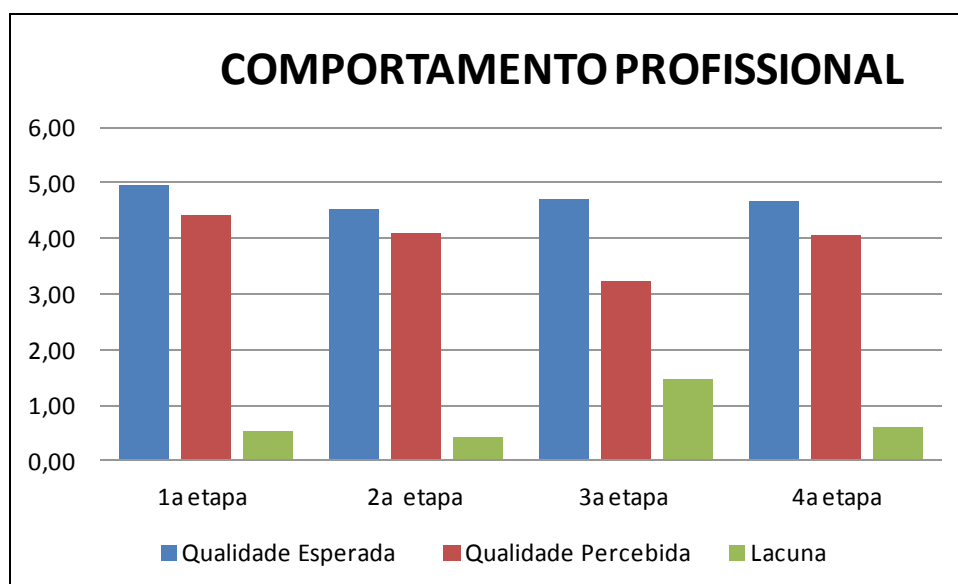


Figura 34– Avaliação do comportamento dos professores por Etapas

A Figura 34 representa a avaliação do comportamento dos professores que é determinada pelo seu relacionamento com os usuários. Este relacionamento tem como fator importante a postura individual do professor, sendo consideradas normais as variações entre as etapas.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,54 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,95 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,43 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,24 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,43 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 1,19 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,44 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 1,47 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,90 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

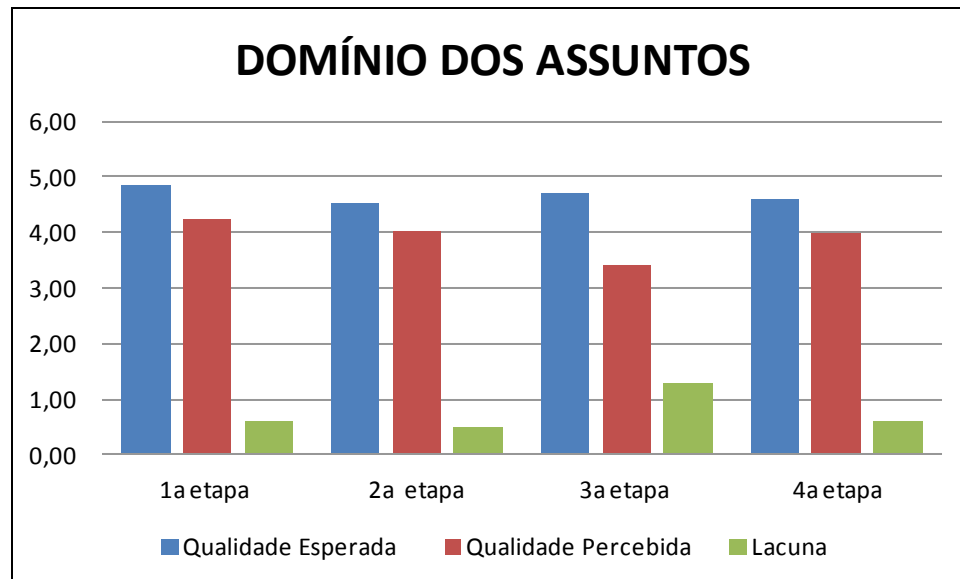


Figura 35– Avaliação do domínio dos assuntos por Etapas

O domínio do assunto pelo professor, cuja avaliação é representada pela Figura 35 é um item que merece também avaliações específicas para cada etapa do curso, pois as aulas são ministradas por professores diferentes e disciplinas diversas.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,54 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,86 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,32 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,41 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,24 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,83 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,50 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 1,29 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,79 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

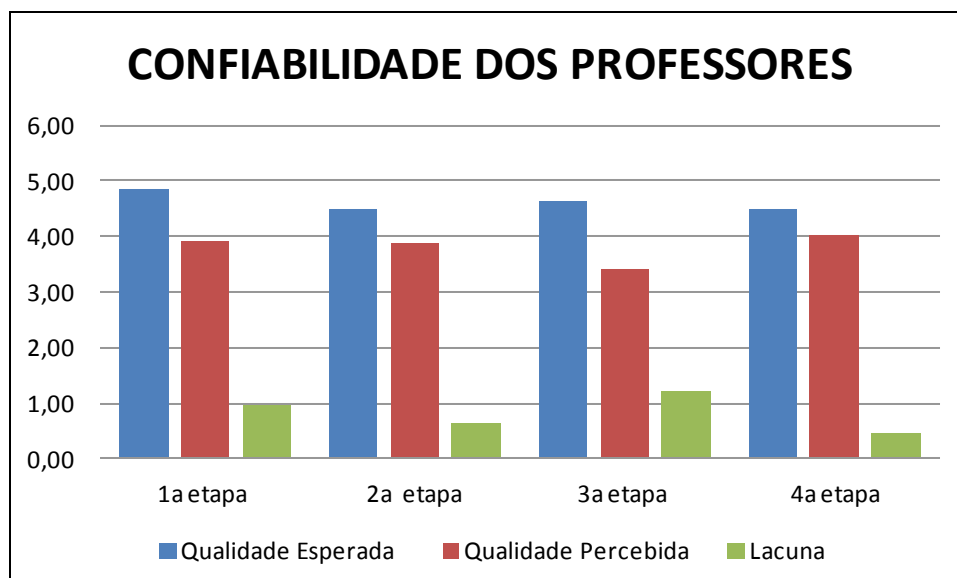


Figura 36 – Avaliação da confiabilidade dos professores por Etapas

O gráfico apresentado na Figura 36 representa a avaliação da confiabilidade dos professores e engloba todas as formas de contatos e informações, incluindo registros de presença, correção de provas e trabalhos, datas de entrega de notas e igualdade de tratamento para todos os usuários.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,49 pontos atribuídos pelos matriculados na 4ª etapa e os 4,86 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,27 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,41 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,03 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,62 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,46 pontos atribuídos pelos matriculados na 4ª etapa e os 1,24 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,82 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

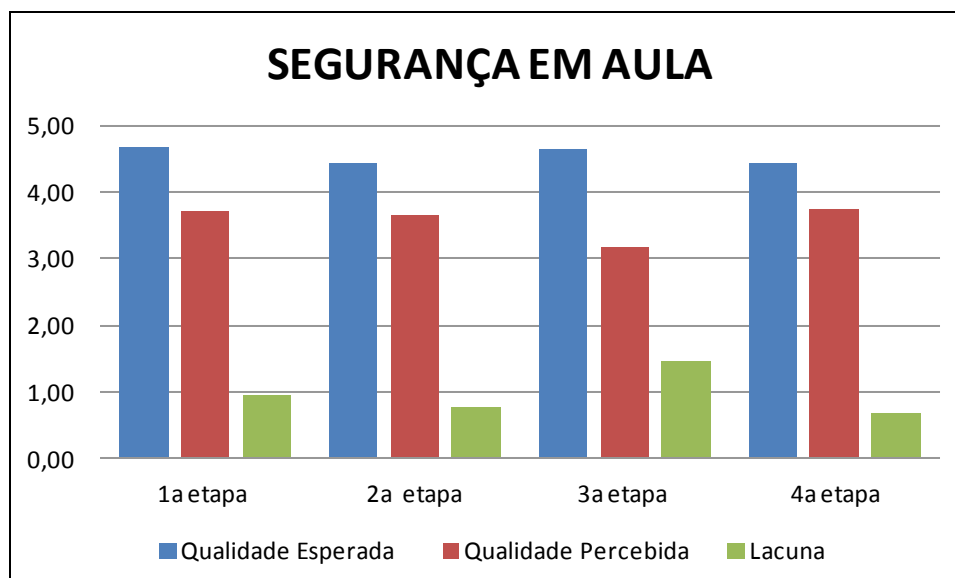


Figura 37 – Avaliação da segurança em aula por Etapas

A segurança em sala de aula, representada na Figura 37, pode ser avaliada sob o ponto de vista de segurança física ou emocional.

A análise fatorial indica que os usuários avaliaram este item sob o ponto de vista emocional, associando-o aos demais, relativos ao ambiente em sala de aula e, distinguindo-os, assim, dos itens de tangibilidade.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,43 pontos atribuídos pelos matriculados na 4ª etapa e os 4,67 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,24 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,18 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 3,74 pontos atribuídos pelos matriculados na 4ª etapa, os 0,56 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,69 pontos atribuídos pelos matriculados na 4ª etapa e os 1,47 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,78 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

Estes indicadores, mais uma vez, confirmam a associação da sensação de segurança a motivos emocionais, pois a segurança física é a mesma ofertada a todos os usuários e não deveria apresentar valores tão dispares.

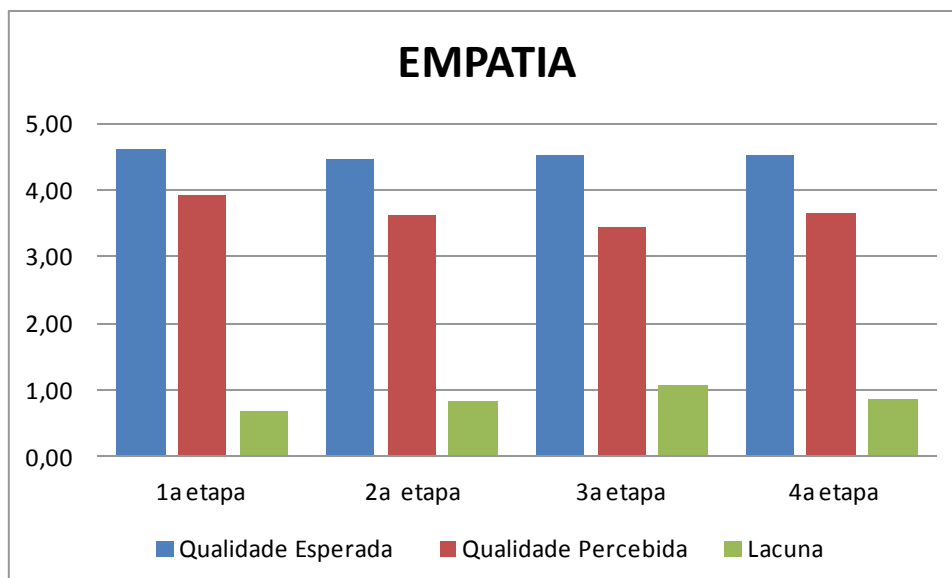


Figura 38 – Avaliação da empatia por Etapas

A categoria empatia, cuja avaliação é representada na Figura 38, de acordo com a análise fatorial é composta pela avaliação das seguintes questões; disponibilidade para atender os alunos, professores sempre corteses com os alunos, professores que se preocupam com os alunos, consideram as questões dos alunos, professores entendem as necessidades dos alunos, atendem os alunos em horários convenientes.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,48 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,71 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,23 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,35 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 3,86 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,51 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,69 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 1,24 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,55 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

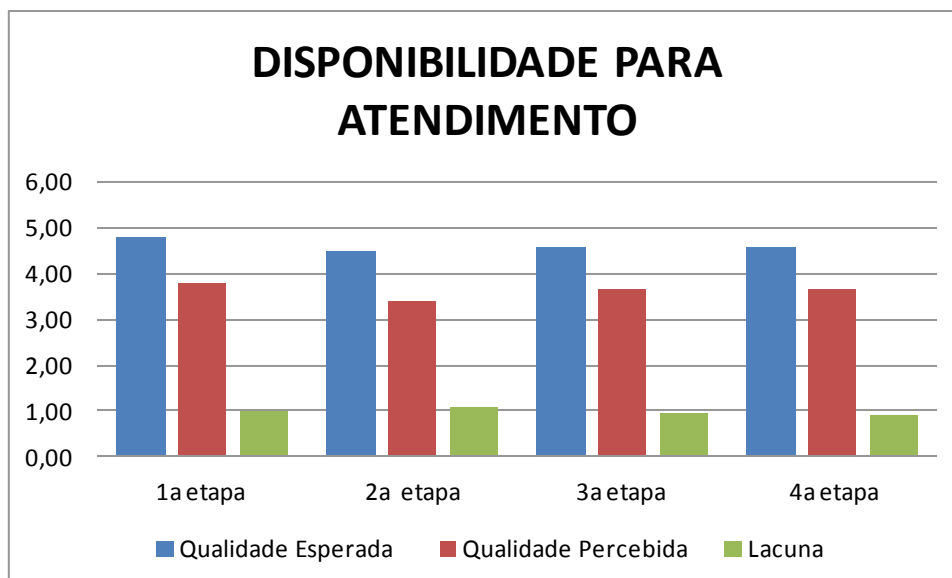


Figura 39 – Avaliação da disponibilidade para atendimento por Etapas

A Figura 39 apresenta o gráfico da avaliação da disponibilidade para atendimento, que é influenciada pela inexistência de professores integrais com tempo livre, fora dos horários de aula, para atendimento aos usuários. Esta avaliação se prende, portanto, ao tempo limitado ao horário de aulas, englobando os intervalos.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,50 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,81 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,31 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,35 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,00 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,65 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,67 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 1,24 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,57 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

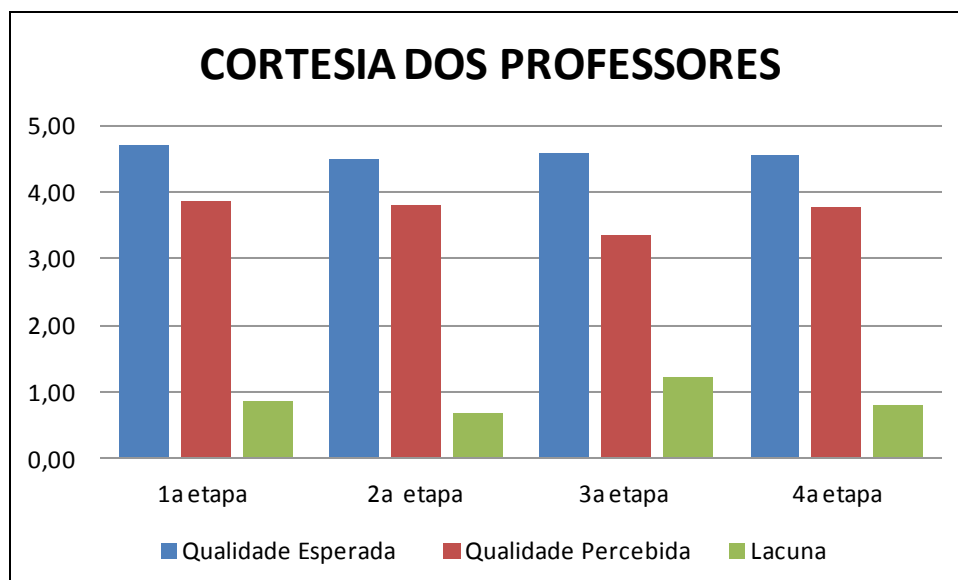


Figura 40– Avaliação da cortesia dos professores por Etapas

A Figura 40 apresenta a avaliação da cortesia dos professores, este item se reveste de características individuais e extremamente subjetivas, sendo normal apresentar variações significativas entre as diversas etapas.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,48 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,71 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,23 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,35 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 3,86 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,51 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,69 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 1,24 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,31 pontos de variação apontados entre eles são considerados não significativos.



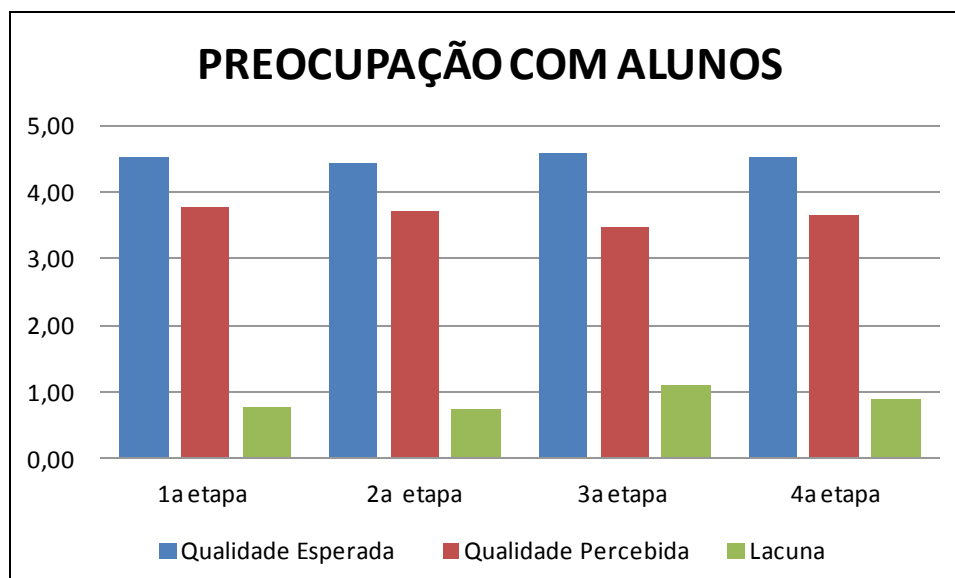


Figura 41 – Avaliação da preocupação com alunos pelos por Etapas

A Figura 41 representa a avaliação da preocupação dos professores com os alunos, por se tratar de uma avaliação subjetiva e fruto de relacionamento individual as variações são consideradas normais. Ser o foco da atenção do prestador de serviços é o objetivo de todo usuário e esta avaliação expressa a sensação de ser objeto desta dedicação.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,44 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,59 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,15 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,47 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 3,76 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,29 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,73 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 1,12 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,39 pontos de variação apontados entre eles são considerados não significativos.

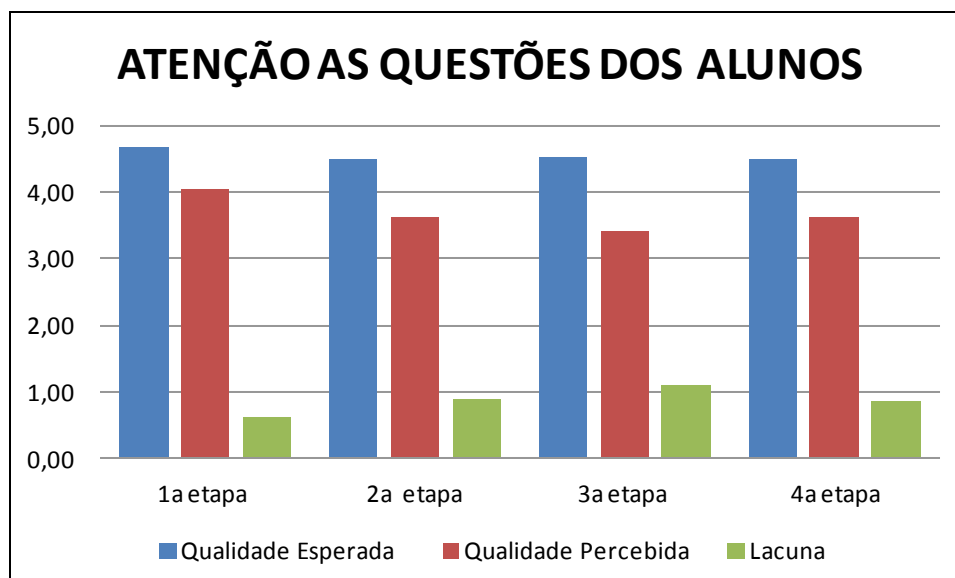


Figura 42 – Avaliação atenção as questões dos alunos por Etapas

A avaliação da atenção dispensada às questões dos alunos, representada na figura 42, registra resultados de relacionamentos individuais e personalizados sendo normal apresentar variações.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,49 pontos atribuídos pelos matriculados na 4ª etapa e os 4,67 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,18 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,41 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,05 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,64 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,62 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 1,12 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,50 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

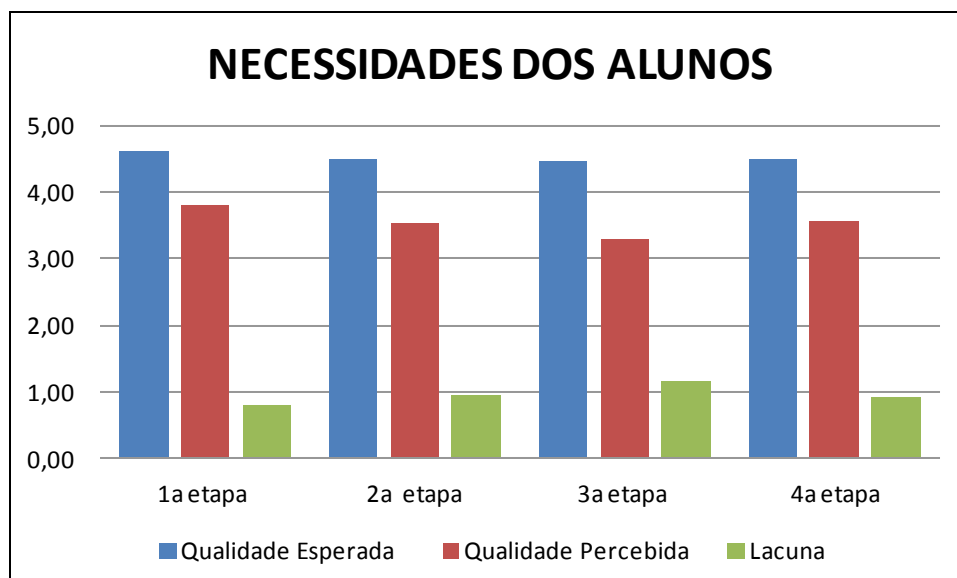


Figura 43 – Avaliação da atenção às necessidades dos alunos por Etapas

A atenção dedicada aos usuários, representada na figura 43, é resultado de uma soma de expectativas que cada um estabelece livremente, a elevada subjetividade desta avaliação sugere a presença de variações significativas entre os usuários.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,47 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,62 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,15 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,29 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 3,81 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,52 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,81 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 1,18 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,37 pontos de variação apontados entre eles são considerados não significativos.

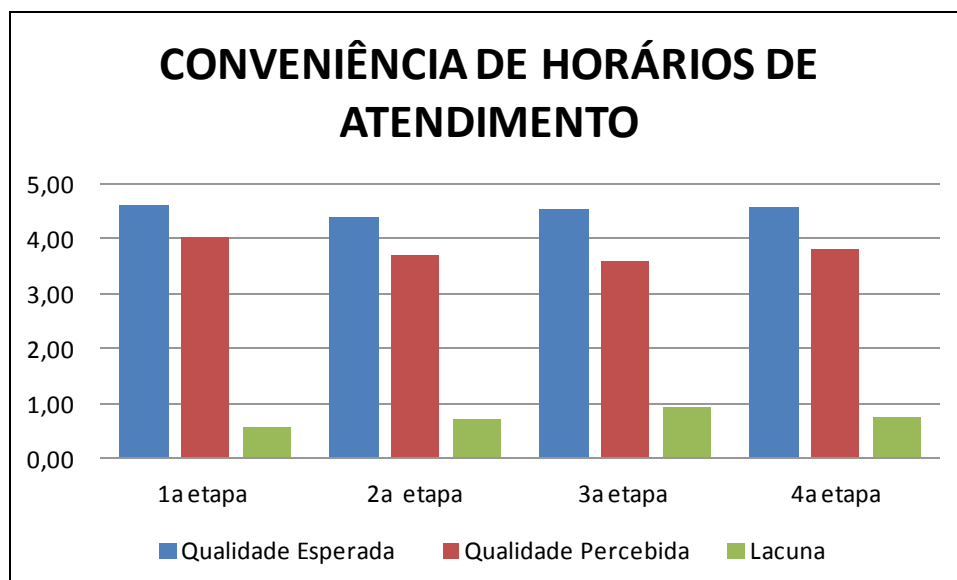


Figura 44 – Avaliação do atendimento em horários convenientes por Etapas

A avaliação do atendimento em horários convenientes, representada na Figura 44, é influenciado pela limitação dos horários de atendimento aos usuários que se dá em quase sua totalidade, no horário das aulas, quando professores e alunos se encontram no Campus.

As pontuações atribuídas para a qualidade esperada variaram entre os 4,40 pontos atribuídos pelos matriculados na 2ª etapa e os 4,62 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,22 pontos de variação entre eles são considerados não significativos.

As pontuações atribuídas para a qualidade percebida variaram entre os 3,59 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa e os 4,05 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa, os 0,45 pontos de variação apontados entre eles são considerados não significativos.

As pontuações apuradas para as lacunas variaram entre os 0,57 pontos atribuídos pelos matriculados na 1ª etapa e os 0,94 pontos atribuídos pelos matriculados na 3ª etapa, os 0,37 pontos de variação apontados entre eles são considerados significativos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

### 5.1 OBSERVAÇÕES PERCEBIDAS

Com o propósito de constatar cientificamente se “Há diferença no grau de satisfação de usuários de serviços educacionais nas diferentes etapas dos cursos”, tese proposta neste estudo, definiu-se pela utilização do método SERVQUAL de excelência na administração de serviços prestados, por meio de coleta de dados obtidos com a aplicação de questionários, respondidos por alunos de uma instituição particular de ensino superior presencial, situada no Vale do Paraíba, estado de São Paulo, Brasil, matriculados nos cursos de Pedagogia, Administração e Ciências Contábeis, a fim de se aferir o nível de satisfação apresentado. De posse deste material, pode-se traçar o perfil da referida clientela, analisar os índices dos indicadores de satisfação obtidos por meio dos balizadores expectativa x percepção.

Em um primeiro momento, se apurou os dados pessoais dos alunos que preencheram adequadamente o questionário em questão, perfazendo um total de 478, do total de 1077, ou 44% dos questionários. Sabendo-se que os questionários válidos contemplam todos os cursos e suas etapas.

Com base nos dados obtidos por meio da pesquisa, pode-se traçar o perfil da clientela alvo e tecer as seguintes considerações:

Verificou-se a presença majoritária do sexo feminino, representando 74% da totalidade dos usuários.

O universo pesquisado reflete a faixa etária média dos universitários registrado pelo Censo do Ensino Superior, com 78% dos usuários entre 17 e 28 anos.

A renda familiar se situa entre 2 e 6 salários mínimos mensais, evidenciando a importância das políticas públicas de financiamento para permitir o acesso das camadas sociais menos favorecidas ao ensino superior.

Identifica-se também que 64% dos usuários originam-se de cursos técnicos ou superiores, indicando que não se originaram diretamente do ensino médio, como seria de se esperar.

Outro fato relevante a ser considerado e que, não trataremos senão nesta citação, visto que foge ao foco deste estudo, são os 19,1% de alunos que, apesar de terem tido acesso ao ensino superior, enfrentaram algum tipo de entrave impeditivo a sua manutenção no mesmo e que, por motivos que fogem ao nosso escopo, puderam retomá-los.

Quanto ao item que se refere ao curso no qual está matriculado, apurou-se que 88,3% dos entrevistados estão matriculados nos cursos de Administração e Ciências Contábeis, índice que além de evidenciar a preferência por cursos que gozam da reputação de fácil empregabilidade, confirma a tendência de redução pela procura por cursos de licenciatura, como o de Pedagogia que representa 11,7%, do total de alunos matriculados.

Quanto ao item que se refere ao fato de já terem trabalhado na área de estudo, os 95,2% de alunos que já estão inseridos no mercado de trabalho corroboram a afirmação anterior de que há uma tendência dos alunos concluintes do ensino médio, optarem por fazer um curso técnico, a fim de ingressarem no mercado de trabalho e, desta forma, garantir o custeio do curso superior. Por outro lado, os 4,8% dos alunos que ainda não trabalham pode configurar um reflexo dos incentivos anteriormente mencionados.

Em um segundo momento, realizou-se a análise por segmentação de gênero, com a qual se confrontou os balizadores: de qualidade esperada, qualidade percebida e lacunas.

A aplicação do teste de Cronbach identificou a dependência entre avaliações e etapas de matrícula dos usuários indicando que, a análise dos dados, levaria a obtenção das respostas às indagações do trabalho e assegurou a independência das demais segmentações garantindo a fidedignidade dos dados.

A análise fatorial permitiu a revisão dos agrupamentos dos fatores em dimensões de qualidade dos serviços. Os dados analisados refletiram as mesmas 5 dimensões, porém, os 22 fatores analisados mereceram dos usuários outro tipo de agrupamento. Desta forma o questionário proposto por Tureta (2007) mereceu uma releitura e adaptação às condições encontradas no universo pesquisado.

Em um terceiro momento, foram incorporadas as informações geradas pela análise fatorial e analisados os resultados a luz de sua segmentação por etapas do

curso, focando em cada uma das características determinantes de qualidade em serviços agrupadas de acordo com os indicadores gerados pela análise fatorial.

Esta análise revelou os seguintes aspectos nos indicadores de qualidade:

1 - Tangibilidade, o qual abrange os itens: instalações físicas adequadas, acervo da biblioteca compatível com o curso, portal atraente e claro para suporte dos alunos e os recursos tecnológicos utilizados no curso, salienta-se que estes fatores são ofertados em condições idênticas para todos os usuários e isto se reflete na avaliação dos usuários matriculados nas etapas 1<sup>a</sup>, 2<sup>a</sup>, e 4<sup>a</sup> apresentadas avaliações muito semelhantes para qualidade esperada, qualidade percebida e lacunas entre 0,73 e 0,89 enquanto os usuários matriculados na 3<sup>a</sup>. etapa registram expectativas semelhantes aos demais e percepções mais baixas gerando lacunas em nível superior atingindo 1,43 pontos.

2 – Confiabilidade, o qual abrange os itens: curso conforme o prometido, oferta de módulos conforme calendário, disciplinas úteis para a capacitação profissional, professores capacitados, professores que cumprem o conteúdo previsto e professores com comportamento profissional, ressalta-se que estes fatores pelas suas próprias características apresentam ofertas diferentes para cada etapa sendo esperadas avaliações diferentes na visão de cada grupo de usuários. Apesar desta não uniformidade os dados revelam avaliações com valores muito próximos tanto para qualidade esperada como qualidade percebida gerando lacunas entre 0,50 e 0,61, enquanto os matriculados na 3<sup>a</sup> etapa apresentam 1,41 pontos para suas lacunas devido à baixa pontuação atribuída à qualidade percebida.

3 - Presteza, o qual abrange os itens: solucionam as dúvidas dos alunos, mantém os alunos bem informados sobre o curso, demonstram interesse em ajudar os alunos e disponibilidade para atender os alunos, cabe ressaltar que a exemplo da confiabilidade este fator depende do relacionamento pessoal e não oferece serviço padronizado e novamente se observa que as pontuações oriundas dos usuários matriculados nas etapas 1<sup>a</sup>, 2<sup>a</sup> e 4<sup>a</sup> situam suas lacunas em patamares muito próximos, entre 0,70 e 0,84 enquanto os matriculados na 3<sup>a</sup> etapa situam a lacuna em 1,07 pontos. Das categorias observadas esta é a que apresenta a menor disparidade entre as diversas etapas.

4 – Segurança, o qual abrange os itens: domínio pelos professores dos assuntos tratados, professores inspiram confiança, os alunos se sentem seguros

durante as aulas, professores sempre corteses com os alunos, verificou-se que os usuários matriculados na 3ª etapa são novamente os que revelam maior insatisfação derivada da baixa avaliação para qualidade percebida, apontando 1,31 pontos na avaliação de sua lacuna, enquanto os demais situam suas lacunas entre qualidade esperada e qualidade percebida entre 0,64 e 0,85 pontos. Valendo lembrar que esta avaliação também se baseia em serviços e recursos não padronizados.

5 - Empatia, o qual abrange os itens: professores que se preocupam com os alunos, consideram as questões dos alunos, professores entendem as necessidades dos alunos, atendem os alunos em momentos convenientes, constatou-se que mais uma vez os usuários matriculados na 3ª etapa registraram a mais elevada pontuação para a lacuna, situando-a em 1,09 pontos e os demais a situaram entre 0,69 e 0,86 pontos. Lembrando ainda que este fator indica valores crescentes de insatisfação a cada etapa do curso.

Concluiu-se, desta forma que o objetivo deste estudo foi atingido, visto que os dados coletados, identificados e analisados apontam que, de fato “Há diferença no grau de satisfação de usuários de serviços educacionais nas diferentes etapas dos cursos”.

Cabe lembrar que as informações originadas dos trabalhos de diversos autores clássicos se confirmaram pelas análises realizadas, confirmando as características propostas e a influência entrecruzada dos fatores, registrando que os usuários avaliam o serviço como um todo e a satisfação é fruto da combinação de todos os fatores envolvidos.

No estudo observou-se que serviços absolutamente padronizados e ofertados em condições idênticas, como aqueles que compõe a tangibilidade, merecem avaliações disparelhas pelos usuários, sugere-se então que, esta avaliação é influenciada por outros fatores mesmo que aparentemente sejam eles independentes entre si, questão esta que constitui uma das características da prestação de serviços, a intangibilidade e inseparabilidade dos fatores. Esta particularidade resulta, ainda, em um grau de maior dificuldade na execução do retrabalho de alguma atividade, bem como na obtenção de resultados eficientes, onde se pode concluir que fazer certo na primeira vez é fundamental.

Salienta-se que as instituições educacionais de ensino superior, como qualquer outra empresa do segmento da prestação de serviços, tem nos índices de



indicadores de satisfação de seus usuários, balizadores essenciais para a aferição do nível de excelência de seus serviços, fator que, além de propiciar uma boa visualização em seu meio de atuação, garantem a sua manutenção neste crescente, importante e competitivo setor da economia e refletem na qualidade dos profissionais por ele introduzidos, no cada vez mais seleto mercado de trabalho.

A metodologia SERVQUAL revelou-se adequada, pela sua clareza, facilidade de coleta e objetividade, constituindo-se assim em ferramenta importante para os objetivos de avaliação de qualidade de serviços educacionais, sendo recomendada para novos trabalhos voltados a este segmento.

A farta literatura derivada da aplicação da metodologia indicava sua aplicabilidade que foi confirmada pela obtenção de resultados que permitem inclusive a comparação de seus resultados com os obtidos em outras atividades ligadas aos serviços.

Suas características de ampla aplicação para toda gama de serviços permite a análise e comparação de resultados de outras atividades ou até de detalhes do universo pesquisado, abrindo a possibilidade do detalhamento das categorias tangibilidade e empatia com resultados comparáveis apesar de suas características diversas.

Cabe salientar, entretanto, que alcançar níveis de excelência de serviços prestados no segmento educacional não configura tarefa das mais fáceis, uma vez que não se discute aqui a entrega de um bem concreto, cujo valor agregado ao longo do processo é facilmente mensurado. Ao contrário, trata-se de material humano multifacetado a ser trabalhado, forjado, lapidado, um produto final abstrato, complexo, sutil, delicado e anônimo, a formação acadêmica de um graduando de curso de uma instituição superior particular presencial, para quem foi acordado no início da prestação de serviço contratada, que ao término do curso seria lançado no mercado devidamente acabado, pronto para sua inserção no mercado de trabalho, profissional, cidadão do mundo consciente de sua missão.

Ressalta-se, finalmente, que nesta modalidade de prestação de serviço ora discutida, não há a possibilidade de *recalls*, após constatação da necessidade de pequenos ajustes ou falhas de consequências incalculáveis. Assim, é absolutamente imprescindível que estas sejam detectadas e aferidas na dinâmica do processo, quando corrigir e avançar ainda são possibilidades reais. Para tanto, a ferramenta

indispensável à realização destes ajustes é a mensuração periódica, de todas as etapas, ou em momentos estanques no decorrer do processo, de acordo com a situação revelada.

## **5.2 RECOMENDAÇÕES PARA FUTURAS PESQUISAS**

Os dados aqui apresentados referem-se apenas ao ambiente específico de sua aplicação e qualquer generalização deverá ser alicerçada em aplicações em outras instituições e ambientes.

Ressalta-se que este estudo se restringe aos limites da pesquisa, aqui definidos, e que não há a pretensão de se esgotar o tema ora proposto, mas contribuir para maior visualização, discussão e busca por novas possibilidades de solução do problema em questão, agregando novos significados e valores a este relevante assunto.

Recomenda-se a realização de estudos que incorporem os padrões de qualidade propostos pelo CONAE em complemento aos propostos pela metodologia ora aplicada.

Recomenda-se o detalhamento do grau de satisfação através de análise de todos os fatores que a influenciaram, além da aplicação da mesma pesquisa no mesmo ambiente em períodos diferentes para que o trabalho possa adquirir dimensões longitudinais que viriam a enriquecer o estudo.

## REFERÊNCIAS

- ADTIYA C; CHIRANJIB G.; SOUIK B.. Assessing students rating in higher education: a SERVQUAL approach. **Total Quality Management**. v..20, N<sup>o</sup>. 10, p 1095-1109, October 2009.
- ALBRECHT, K. Customer value. **Executive Excellence**, v.11, n.9, 1994.
- ALMEIDA, E. P. A universidade como núcleo de inteligência estratégica. In: MEYER J. V. MURPHY, P. **Dinossauros, gazelas e tigre: novas abordagens da administração universitária**. Florianópolis: Insular, 2003.
- ANDRADE R. O. B; TACHIZAWA T. **Gestão de Instituições de Ensino** São Paulo, FGV 2006.
- BACON, D.R.A. A comparison of approaches to importance performance analysis. International. **Journal of Market Research**. v.45, n.1, p. 55-71, 2003.
- BIRNBAUM, R. **How colleges work**. San Francisco: Jossey-Bass, 1988.
- BOULDING, W. KAIRA. A. STAEHN, ZEITHAMIL, V. A dynamic process model of service quality; From expectations to behavioral intentions. **Journal of Marketing Research**. v. 30, p.7-27,feb.1993.
- BRASIL. CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988 disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/constituicao>; acesso em 09.09.2012.
- CARDOSO, F. H. Os desafios do ensino superior. **Revista Edusp**, set. 1998.
- CARLZON, J. **A hora da verdade**. Rio de Janeiro; Sextante, 2005.
- CARMAN, J.M. Consumer perceptions of service quality: an assessment of the ServQual dimensions. **Journal ou Retailing**, v.66, n1, p.33-35, 1990.
- CAVALIERI, A. SOARES, M.T. **Avaliando a o desempenho da universidade**. São Paulo: Loyola, 2004.
- CONAE. **Conferência Nacional de Educação 2010 – MEC – INEP 2010**.
- CORRAR, L. J. PAULO, E. DIAS. J.M; **Análise Multivariada para os cursos de administração, ciências contábeis e economia**. São Paulo, Atlas, 2007.

CRONIN, J.J. TAYLOR, S.A. Measuring Service Quality; A reexamination and extension. **Journal of Marketing**. v.56, n. 3, p. 55-68, New York, 1992.

CUNHA, N. R. S. Avaliação da qualidade de serviços percebida utilizando a escala Servqual: um estudo de caso da Prodabel. **Anais da XXIV Encontro nacional de Engenharia de produção** – Florianópolis, SC, Brasil 2004.

DANTAS, E. B. **Atendimento ao público nas organizações**: quando o marketing de serviços mostra a cara. SENAC. Brasília, 2004.

DELMAR D; SHELDON G. **Introduction to quality control**. St Paul. MN West Publishing, 1988.

DENTON, D. K. **Qualidade em serviços**: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva. São Paulo: Makron Books, 1990.

E- MEC – Ministério da Educação – Governo Federal – disponível em:-  
><http://emec.mec.gov.br/>, acesso em 08.09.2012.

ESPARTEL. L. B. **Um estudo longitudinal da lealdade do cliente e seus antecedentes**. Tese de Doutorado em Administração pelo Programa de Pós-Graduação, Escola de Administração da Universidade do Rio Grande do Sul, 2005.

FERREIRA, M. C. Serviço de atendimento ao público: O que é? Como analisá-lo? Esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia. **Revista Multitemas**, n. 16, p.128-144, Editora CDB, Campo Grande- MS , maio, 2000.

FORNELL, C GRÖNROOS, C. A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience. **Journal of Marketing**, v. 56, n.1 p.6-21, 1992.

FPNQ Fundação Prêmio Nacional de Qualidade, **Critérios de excelência**: o estado da arte da gestão para a excelência do desempenho. São Paulo, Prêmio Nacional de Qualidade – PNQ, 1997. <http://www.fnq.org.br/site/402/default.aspx> , acesso em 09/09/2012.

GAVIN. D.A. Competing on the eight dimensions of quality. **Harvard Business Review**, v.65, n.6, p. 101-110, 1987.

GIANESI, I.G.N; CORRÊA, H.L. **Administração Estratégica de serviços**; operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas ,1994.

GRANUZZO, A; AUGUSTO, M.A; MATTOSINHO,P. Avaliação da qualidade de um serviço de algumas ferramentas úteis no gerenciamento da qualidade de serviços. **Cadernos discentes COPPEAD**, n.4 p. 30-57, 2000.

GIUSTA, A. Educação a distância: contexto histórico e situação atual.in: GIUSTA, A; FRANCO, I (Org) **Educação a distância**: uma articulação entre a teoria e prática. Belo Horizonte : PUC Minas, 2003.

GRÖNROOS, C A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**, v. 18, n.4. p 36-44, 1984.

\_\_\_\_\_ **Marketing, gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

GUMMESSON, E. **Total relationship marketing** – rethinking marketing management: from 4ps to 30Rs. Oxford: Butterworth Heinemann, 1999.

HAIR, J. F. **Multivariate Data Analysis** : with readings. 4 ed. New Jersey: Prentice Hall, 1995.

HECK, R.H.; JOHNSONRUD, L.K. Administrative Effectiveness in higher education: improving assessment procedures. **Research in Higher Education** v. 41,n.6, 2002.

HEERDT, A.P.S. **Competências essenciais dos coordenadores de curso de uma instituição de ensino superior**. Dissertação de Mestrado em Engenharia da Produção. Florianópolis: UFSC, 2002.

HILL, F.M. Managing service quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v.3, n. 3 p, 10-21, 1995.

HOLMLUND, M. A. Analyzing business relationships and distinguishing different interaction levels, **Industrial Marketing Management**, v. 33, n. 4, p. 279-287, 2004.

HOSTENSKY , E.L. **Atendimento ao público interno no Ministério da Educação**: três olhares sobre o serviço e saúde prestado aos servidores. Dissertação de mestado em Psicologia – Universidade de Brasília, 2004.

INEP – (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais) **Censo da Educação Superior** 2010, Ministério da Educação e Cultura, disponível na Internet: <http://www.inep.gov.br> , acesso em 10/05/2012.

JOHNSTON, R. The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. **International Journal of Service Industry Management**, v. 6, n.5 p. 53-71, 1995.

JOSEPH, M. JOSEPH, B. Service quality in educational a student perspective. **Quality Assurance in Education**, v.5, n 1, p. 15-21, 1997.

KAYC T; SEI W. K , Service quality in higher education using a enhance SERVQUAL approach. **Quality in Higher Education** v. 10, n. 1 April , 2004.

KOTLER, P. FOX, K. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo; Atlas, 1994.

KOTLER P.; KELLER.K.L. **Administração de Marketing**. 12ed. São Paulo: Pearson Pretence Hall, 2006.

LAING, A. LEWIS, B. FOXALL, G. HOGG, G. Predicting a diverse future directions and issues in the marketing of services. **European Journal of Marketing**, v. 36, n.4 p. 479-494, 2002.

LDB (**Lei de Diretrizes e Bases da Educação**) - Lei 9394 de 20/12/1996 – Presidência da República, Casa Civil – Sub Chefia para Assuntos Jurídicos; disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm) acesso em 09.09.2012.

LEVITT, T. **A imaginação de marketing**. 2. Ed, São Paulo: Atlas, 1990.

LILJANDER, V. STANDVIK, T. Estimating zones of tolerance in perceived service quality and perceived service value. **Journal of Service Industry Management**, v. 4, n.2, p. 6-28, 1993.

LOPES, H.E.G.; LEITE, R.S.; LEITE, D.S. O que realmente importa? Um estudo sobre os fatores determinantes de qualidade percebida no curso superior de uma instituição de ensino superior do centro oeste. **REAd – Revista Eletrônica de Administração** – UFRGS - Edição 56 Vol 13 N<sup>o</sup> 2 mai-ago 2007.

LOVELOCK, C. H. Classifying services to gain strategic marketing insights. **Journal of Marketing**, v. 47, summer, p 9-20,1983.

LOVELOCK, C; WRIGHT L. **Serviços: Marketing e Gestão**, São Paulo: Saraiva 2003.

MACEDO, A.R. A globalização e o ensino superior. **Ensino Superior**, ano 5, n. 48, p.28-32. São Paulo, 2002.

MARCELINO. G.F.**Gestão Estratégica de Universidade**, Brasília: Universidade de Brasília, 2003.

MARTILLA, J.A.; JAMES, J.C. Importance Perfomance Analysis. **Journal of Marketing**, v. 41, n. 1, p. 77-79, Jan, 1977.

MELLO,S.C.B; DUTRA,H.; OLIVEIRA,P. Avaliando a qualidade de serviços educacional numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação. **Revista Organizações & Sociedade**, v.8, n.21, p.125-137, 2001.

MEYER, V. Avaliação de instituições de ensino superior. **Revista Enfoque Castelo Branco**, n. 10, 1993.

MILAN, G.S. **A prática do marketing de relacionamento e a retenção de clientes:** um estudo aplicado ao ambiente de serviços. Tese de Doutorado em Engenharia da produção, Escola de engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: UFRGS, 2006.

NASSIF, V. M. J.; HANASHIRO,D.M.M. A competitividade das universidades particulares à luz de uma visão baseada em recursos **Revista de Administração da Mackenzie**, n.1 p.95-114, 2002.

NISKIER, A. **LDB:** a nova lei da educação. Rio de Janeiro: Consultor, 1996.

NORMANN. R. **Service Management:** Strategy and leadership in service business. New York: John Wiley, 1991.

O'NEILL, M.; PALMER, A. An empirical study of the effects of time upon perceptions of service quality. In: Australian & New Zealand Marketing Academy Conference, Gold Coast, 2000, **Proceedings...** p. 884-888, Gold coast: ANZMAC, 2000.

\_\_\_\_\_ Importance Performance Analysis; A useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. **Quality Assurance in Education**. v.12, n.1 p. 39-52, 2004.

OLIVEIRA, R. P; SOUZA, S. M. A avaliação de um curso: uma dimensão da avaliação de uma universidade. **Revista Edusp**, outubro, 1999.

PARASURAMAN, A; ZEITHAMIL V. A; BERRY, L.. L. A conceptual model of service quality and its for future research. **Journal of Marketing**, New York, v, 49 (Fall) p. 41-50, 1991.

\_\_\_\_\_ SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of retailing**, v.64, n.1, p. 12-40, 1988.

PORTO, C.; RÉGNIER, K. **O ensino superior no mundo e no Brasil –** Condicionantes Tendências e Cenários para o Horizonte 2003-2025: disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me000694>, acesso em 10.09.2012.

ROCHA, A.S; SILVA.J.F.; Marketing de Serviços: retrospectiva e tendências. **Revista de Administração de Empresas**, v. 46, n.4, p.79-87, out/dez 2006.

RODRIGUES, G.M. O marketing educacional nos Estados Unidos. **Ensino Superior**, ano 5, n.58. São Paulo, 2003.

ROLIM C.F. C; SERRA M.A. **Universidade e desenvolvimento regional** O apoio das instituições de Ensino Superior ao Desenvolvimento Regional. Curitiba: Juruá, 2009.

SAMPAIO, H. **O setor privado no ensino superior no Brasil**. São Paulo: DCP da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas – FFLCH – Universidade de São Paulo (tese de doutoramento), 1998.

SANTOS, G.E.O. **Cálculo Amostral**: calculadora on line. Disponível em: <http://www.calculoamostral.vai.la>. Acesso em:17.09.2012.

SEADE Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados, Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional; disponível em: <http://www.seade.gov.br/produtos/perfil/perfilMunEstado>, acesso em 08.09.2012.

SCHARMACH, A.L.. DOMINGUES, M. J. C. S. CARVALHO, C. E. e MACHADO, N.S. Avaliação das possibilidades de implantação do balanced scorecard em instituições de ensino superior. **Revista GUAL Gestão Universitária da América Latina**, v.5, n.01, p. 250-272, jan/mar 2012.

SOARES, F. **Serviços 5 estrelas**: uma introdução a qualidade nos serviços . Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

SOBRAL F.A.F. Educação para a competitividade ou para a cidadania social? **São Paulo em Perspectivas**, v. 14, n. 1, p. 3-11, 2000.

TURETA, C; ROSA, A. R, OLIVEIRA, V. C. S. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL **Revista de Gestão USP**, v. 14, n. 4, p 33-45, outubro/dezembro 2007.

TOMASINI, R. AQUINO, R. e CARVALHO, F.A. Expectativas e percepções em sequencias de serviço. **RAE- Eletrônica**, v.7, n. 2, Art. 20, jul/dez,2008.

WIKLUND, H.; KLEFSJO, B.; WIKLUND, P.S; EDVARDSSON, B. Innovation and TQM in Swedish higher education institutions – possibilities and pitfalls. **The TQM Magazine**. V. 15, n.2, p. 99-107. Bedford, 2003.



ZEITHAML, V. BITNER, M.J. **Marketing de Serviços**; a empresa com foco no cliente, 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

## ANEXO A - FORMULÁRIO DE PESQUISA

Pesquisa Acadêmica :- Avaliação da evolução do grau de satisfação de usuários de serviços educacionais, ao longo do curso, por meio de aplicação do modelo SERVQUAL.				
Instruções :- escolha as alternativas e a assinale com um "X"				
<b>Questionário</b>				
Sexo	<input type="checkbox"/>	Feminino		
	<input type="checkbox"/>	Masculino		
Idade	<input type="checkbox"/>	de 17 a 22 anos		
	<input type="checkbox"/>	de 23 a 28 anos		
	<input type="checkbox"/>	de 29 a 34 anos		
	<input type="checkbox"/>	mais de 34 anos		
Renda Familiar Mensal	<input type="checkbox"/>	até 2 Salários Mínimos		
	<input type="checkbox"/>	mais de 2 até 4 Salários Mínimos		
	<input type="checkbox"/>	mais de 4 até 6 Salários Mínimos		
	<input type="checkbox"/>	mais de 6 até 8 Salários Mínimos		
	<input type="checkbox"/>	mais de 8 até 10 Salários Mínimos		
Já cursou algum destes cursos ?	<input type="checkbox"/>	Cursos Técnicos		
	<input type="checkbox"/>	Outros cursos superiores (mesmo que incompletos)		
Curso em que está matriculado	<input type="checkbox"/>	Administração		
	<input type="checkbox"/>	Ciências Contábeis		
	<input type="checkbox"/>	Pedagogia		
Etapa do curso em que está matriculado. Se estiver em mais de uma, indique a que cursa mais disciplinas	<input type="checkbox"/>	1o Trimestre	<input type="checkbox"/>	9o Trimestre
	<input type="checkbox"/>	2o Trimestre	<input type="checkbox"/>	10o Trimestre
	<input type="checkbox"/>	3o Trimestre	<input type="checkbox"/>	11o Trimestre
	<input type="checkbox"/>	5o Trimestre	<input type="checkbox"/>	13o Trimestre
	<input type="checkbox"/>	7o Trimestre	<input type="checkbox"/>	15o Trimestre
Trabalha na área ?	<input type="checkbox"/>	Sim		
	<input type="checkbox"/>	Não		
	<input type="checkbox"/>	Não trabalha		
Tem experiência na área do curso?	<input type="checkbox"/>	Sim		
	<input type="checkbox"/>	Não		
	<input type="checkbox"/>	Sim como estagiário		
Salário Mínimo		= R\$	622,00	
2 Salários Mínimos		= R\$	1.244,00	
4 Salários Mínimos		= R\$	2.448,00	
6 Salários Mínimos		= R\$	3.692,00	
8 Salários Mínimos		= R\$	4.896,00	
10 Salários Mínimos		= R\$	6.220,00	

## ANEXO B – QUESTIONÁRIO SERVQUAL

<b>Questionário:- Qualidade Esperada x Qualidade Percebida</b>			
<b>Qualidade esperada = expectativa de qualidade de serviços</b>			
<b>Qualidade percebida = realidade da qualidade dos serviços</b>			
Instruções:- Atribuir valores de 1 a 5 para cada um dos itens abaixo :-			
1 = muito baixo    2= baixo    3= médio    4= elevado    5 = muito elevado			
	Item	Qualidade Esperada	Qualidade Percebida
TANGIBILIDADE	1. Instalações Físicas Adequadas		
	2. Acervo da Biblioteca compatível com o curso		
	3. Portal atraente e claro para suporte dos alunos		
	4. Recursos tecnológicos utilizados no curso		
CONFIABILIDADE	5. Curso conforme o prometido		
	6. Oferta de módulos conforme calendário		
	7. Disciplinas úteis para a capacitação profissional		
	8. Professores capacitados		
	9. Professores cumprem o conteúdo previsto		
	10. Professores com comportamento profissional		
PRESTIJEZA	11. Solucionam as dúvidas dos alunos		
	12. Mantém os alunos bem informados sobre o curso		
	13. Demonstram interesse em ajudar os alunos		
	14. Disponibilidade para atender os alunos		
SEGURANÇA	15. Domínio pelos professores dos assuntos tratados		
	16. Professores inspiram confiança		
	17. Os alunos se sentem seguros durante a aula		
	18. Professores sempre corteses com os alunos		
EMPATIA	19. Professores que se preocupam com os alunos		
	20. Consideram as questões dos alunos		
	21. Professores entendem as necessidades dos alunos		
	22. Atendem os alunos em momentos convenientes		

Modelo desenvolvido por Tureta. e outros (2007) , a partir de Parasuraman (1991)

## ANEXO C – APROVAÇÃO - COMITÊ DE ÉTICA



Universidade de Taubaté  
 Autarquia Municipal de Regime Especial  
 Reconhecida pelo Dec. Fed. nº 78.924/76  
 Recredenciada pela portaria CEE/GP nº 30/03  
 CNPJ 45.176.153/0001-22

Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-graduação  
 Comitê de Ética em Pesquisa  
 Endereço: Rua Visconde do Rio Branco, 210  
 Cidade Taubaté – SP – CEP 12020-040  
 Telefones: 3625-4143 3635-1233  
 cep@unitau.br

## DECLARAÇÃO Nº 393/12

**Protocolo CEP/UNITAU nº 415/12** (Esse número de registro deverá ser citado pelo pesquisador nas correspondências referentes a este projeto)

**Projeto de Pesquisa:** *Avaliação da evolução do grau de satisfação de clientes de serviços por meio da aplicação de modelo Servqual*

**Pesquisador(a) Responsável:** Tomaz Augusto Castrisana

O Comitê de Ética em Pesquisa, em reunião de **14/09/2012**, e no uso das competências definidas na Resolução CNS/MS 196/96, considerou o Projeto acima **Aprovado**.

Taubaté, 18 de setembro de 2012

**Prof. Dra. Maria Dolores Alves Cocco**

Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté



Universidade de Taubaté  
 Comitê de Ética em Pesquisa

## Protocolo de Entrega

Título do Projeto: *Avaliação da evolução do grau de satisfação de clientes de serviços por meio da aplicação de modelo Servqual.*  
 Autor: *Tomaz Augusto Castrisana / Servqual.*  
 Pr **CEP UNITAU** Data: *24/08/12*  
**PROT. Nº 415/12**

Tel: (12) 3625-4143 (12) 3635-1233 - e-mail: piccini@unitau.br

protocolo de entrega.cdr

## ANEXO D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Esta pesquisa está sendo realizada pelo Sr.(a)\_Tomaz Augusto Castrisana aluno(a) do Mestrado em Planejamento/Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Taubaté (PPGA), como dissertação de mestrado, sendo orientada e supervisionada pela professora Dra. Elvira Aparecida Simões de Araujo.

Seguindo os preceitos éticos, informamos que sua participação será absolutamente sigilosa, não constando seu nome ou qualquer outro dado que possa identificá-lo no manuscrito final da monografia ou em qualquer publicação posterior sobre esta pesquisa.

Pela natureza da pesquisa, sua participação não acarretará em quaisquer danos para sua pessoa. A seguir, damos as informações gerais sobre esta pesquisa, reafirmando que qualquer outra informação que V.S. desejar, poderá ser fornecida pelo aluno-pesquisador ou pelo professor orientador.

TEMA DA PESQUISA: Avaliação do grau de satisfação de clientes de serviços educacionais, ao longo do curso, através da metodologia SERVQUAL

OBJETIVO: Identificar a importância do tempo de relacionamento entre instituição e usuário na definição do grau de satisfação do usuário.

PROCEDIMENTO: Coleta de dados por meio de questionários.

SUA PARTICIPAÇÃO: Preenchimento dos questionários em anexo.

Após a conclusão da pesquisa, prevista para Março de 2013, a dissertação contendo todos os dados e conclusões, estará à disposição para consulta na Biblioteca da Universidade de Taubaté, assim como no acervo on line da Universidade de Taubaté e no banco digital de teses e dissertações da Capes.

V.S. terá a total liberdade para recusar sua participação, assim como solicitar a exclusão de seus dados, retirando seu consentimento sem qualquer penalização ou prejuízo.

Agradecemos sua participação, enfatizando que a mesma em muito contribuiu para a construção de um conhecimento atual na área.

, 24 de setembro de 2012.

---

Profª Drª Elvira Aparecida Simões de Araujo

---

Tomaz Augusto Castrisana

Tendo ciência das informações contidas neste Termo de Consentimento, eu \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ portador do RG nº \_\_\_\_\_, autorizo a utilização, nesta pesquisa, dos  
 dados por mim fornecidos.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/2012 \_\_\_\_\_

Assinatura