

**UNIVERSIDADE PAULISTA**  
**PROGRAMA DE MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**APLICAÇÃO DA ESCALA SERVQUAL NA AVALIAÇÃO  
DE CURSOS SEMIPRESENCIAIS: UM ESTUDO SOBRE  
A QUALIDADE DE ENSINO EM UMA IES  
PRIVADA DE TERESINA – PI**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Paulista – UNIP, para obtenção do título de mestre em Engenharia de Produção.

**ANTONIO GOMES SALES FILHO**

**SÃO PAULO**

**2017**

**UNIVERSIDADE PAULISTA**  
**PROGRAMA DE MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**APLICAÇÃO DA ESCALA SERVQUAL NA AVALIAÇÃO  
DE CURSOS SEMIPRESENCIAIS: UM ESTUDO SOBRE  
A QUALIDADE DE ENSINO EM UMA IES  
PRIVADA DE TERESINA – PI**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Paulista – UNIP, para obtenção do título de mestre em Engenharia de Produção.

Orientadora: Profa. Dra. Márcia Terra da Silva

**ANTONIO GOMES SALES FILHO**

**SÃO PAULO**

**2017**

Sales Filho, Antonio Gomes.

Aplicação da escala servqual na avaliação de cursos semipresenciais: um estudo sobre a qualidade de ensino em uma IES privada de Teresina - PI / Antonio Gomes Sales Filho. - 2017.

59 f.: il. color. + DVD.

Dissertação de Mestrado Apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Paulista, São Paulo, 2017.

Área de concentração: Gestão de Sistemas de Operação.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Márcia Terra da Silva.

1. Educação à distância. 2. Servqual. 3. Qualidade de serviço.  
I. Silva, Márcia Terra da (orientadora). II. Título.

**ANTONIO GOMES SALES FILHO**

**APLICAÇÃO DA ESCALA SERVQUAL NA AVALIAÇÃO  
DE CURSOS SEMIPRESENCIAIS: UM ESTUDO SOBRE  
A QUALIDADE DE ENSINO EM UMA IES  
PRIVADA DE TERESINA – PI**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Paulista – UNIP, para obtenção do título de mestre em Engenharia de Produção.

**Aprovado em:** \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Dra. Márcia Terra da Silva (Orientadora)  
Universidade Paulista - UNIP

---

Prof. Dr. Pedro Luís Oliveira Costa Neto  
Universidade Paulista - UNIP

---

Prof. Dr. Kleber Cavalcanti Nóbrega  
Universidade Potiguar – UNIP

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus.

Aos meus pais, Antônio (*in memoriam*) e Benigna Sales, aos irmãos, cunhada, cunhado e sobrinhos, luzes da minha inspiração.

Ao Gerardo Antônio e Victor Sales, meus maiores presentes.

À compreensão, apoio e paciência da minha esposa e grande amor, Viviane Sales, que sempre esteve ao meu lado nos melhores e piores momentos de minha vida.

À dedicação, carinho e respeito da minha orientadora, Profa. Dra. Márcia Terra da Silva.

Aos professores que participaram da avaliação e construção dessa dissertação.

Aos amigos e funcionários da Faculdade Santo Agostinho e SENAC/PI, pelo apoio e incentivo nessa longa jornada.

## RESUMO

Nos últimos anos, o ingresso ao ensino superior tem se intensificado devido às exigências de mão de obra qualificada para o mercado de trabalho. Nesse contexto, Instituições de Ensino Superior (IES) vêm percebendo a importância de centrar seus esforços na melhoria da qualidade dos serviços prestados a fim de garantir sua sobrevivência e desenvolvimento no mercado. Diante disso, este estudo propõe como objetivo aplicar a metodologia SERVQUAL como instrumento de avaliação da qualidade de cursos semipresenciais identificando pontos que devem ser adaptados visando a sua eficiência e eficácia. Como percurso metodológico essa pesquisa foi realizada com discentes do curso de bacharelado em Administração de Empresas em uma IES privada de Teresina-PI, levantando-se em consideração as suas percepções e expectativas em relação à qualidade do curso nas modalidades presencial e à distância, tendo com referenciais avaliativos as dimensões do SERVQUAL, tangibilidade, confiança, presteza, segurança e empatia. Para a coleta de dados, foram aplicados questionários divididos em quatro seções, cada um com 20 variáveis afirmativas, sendo duas seções para avaliação da modalidade presencial (40 itens) e duas seções para a avaliação da modalidade à distância (40 itens). O método para a avaliação da qualidade de cursos a distância ainda não está consolidado na literatura. Esta pesquisa partiu de experiências retratadas em artigos acadêmicos para criar um questionário que permitisse a comparação entre as partes presencial e à distância de um mesmo curso. Os resultados obtidos evidenciaram uma discrepância relevante entre as dimensões quando se compara a modalidade presencial com a modalidade à distância do curso. Nesse caso observa-se uma percepção negativa por parte dos alunos em relação ao papel desempenhado pelos professores no que se refere à modalidade à distância do curso. Bem como, o curso, em todas as modalidades (presencial e à distância), obteve sempre uma percepção menor do que a expectativa nas dimensões analisadas, evidenciando a necessidade de ajustes profundos na qualidade dos serviços prestados.

**Palavras Chaves:** Educação à distância. Servqual. Qualidade de serviço.

## **ABSTRACT**

In recent years enrollment in higher education has been intensified due to market's demand of skilled manpower. In this context, Colleges are realizing the importance of focusing their efforts on improving the quality of the services provided, in order to guarantee their survival and development in the market. Therefore, this study proposes to apply the SERVQUAL methodology as an instrument to evaluate the quality of semipresential courses, identifying points that must be adapted, aiming at its efficiency and effectiveness. As a methodological route, this research was applied on students of the Bachelor's degree in Business Administration at a private college in Teresina-PI, considering their perceptions and expectations regarding the quality of the course in presential and distance learning modalities, as evaluative references were used the dimensions of SERVQUAL, tangibility, confidence, readiness, security and empathy. For data collection, questionnaires were applied divided into four sections, each with 20 affirmative variables, two sections for evaluation of the presential modality (40 items) and two sections for the evaluation of the distance modality (40 items). The method for evaluating the quality of distance courses is not yet consolidated in the literature. This research was based on academic articles to create a questionnaire that allowed the comparison between the presence and the distance modality of the same course. The results obtained evidenced a significant discrepancy between the dimensions, when comparing the presential modality with the distance modality of the course is observed a negative perception on the part of the students in relation to the role played by the teachers with respect to the distance modality Of course. As well as, the course, in all modalities (presence and distance), always obtained a lower perception than the expected in the dimensions analyzed, evidencing the need for deep adjustments in the quality of the services provided.

**Keywords:** Distance Learning. Servqual. Quality of the services.

## LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 – Principais Características dos Serviços.....	17
Quadro 2 – Modelo original comparado ao modelo reestruturado das cinco dimensões de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) .....	18
Tabela 1 – Médias, <i>Gaps</i> e Desvio Padrão A por questão (Presencial).....	28
Tabela 2 – Médias, <i>Gaps</i> e Desvio Padrão A por questão (EAD).....	37
Tabela 3 – Comparativo entre as médias dos <i>gaps</i> das dimensões nas modalidades presencial e EAD.....	46



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Ordem crescente dos <i>gaps</i> da tangibilidade para a parte presencial do curso .....	29
Figura 2 – Ordem crescente dos <i>gaps</i> da Confiabilidade para a parte presencial do curso .....	30
Figura 3 – Ordem crescente dos <i>gaps</i> da Presteza para a parte presencial do curso .....	31
Figura 4 – Ordem crescente dos <i>gaps</i> da Segurança para a parte presencial do curso .....	32
Figura 5 – Ordem crescente dos <i>gaps</i> da Empatia para a parte presencial do curso .....	33
Figura 6 – Gráfico com as dez questões com maiores <i>gaps</i> – Presencial .....	34
Figura 7 – Médias dos <i>gaps</i> por dimensão – Presencial .....	35
Figura 8 – Ordem crescente dos <i>gaps</i> da Tangibilidade para a parte a distância do curso .....	38
Figura 9 – Ordem crescente dos <i>gaps</i> da Confiabilidade para a parte a distância do curso ....	40
Figura 10 – Ordem crescente dos <i>gaps</i> da Presteza para a parte a distância do curso.....	41
Figura 11 – Ordem crescente dos <i>gaps</i> da Segurança para a parte a distância do curso .....	42
Figura 12 – Ordem crescente dos <i>gaps</i> da Empatia para a parte a distância do curso.....	43
Figura 13 – Gráfico com as dez questões com maiores <i>gaps</i> – EAD .....	44
Figura 14 – Médias dos <i>gaps</i> por dimensão – EAD .....	45
Figura 15 – Comparativo entre os <i>gaps</i> da parte presencial e à distância do curso, ordenados em ordem crescente.....	47

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**AVA** – Ambiente Virtual de Aprendizagem

**EAD** – Educação à Distância

**IES** – Instituição de Ensino Superior

**MEC** – Ministério da Educação

**SERVQUAL** – *Service Quality*

## SUMÁRIO

<b>1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....</b>	<b>10</b>
1.1 Introdução .....	10
1.2 Justificativa .....	11
1.3 Objetivos .....	12
1.3.1 Objetivo Geral.....	12
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
1.4 Estrutura do Trabalho .....	13
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Conceitos de Educação a Distância .....	14
2.2 Ensino Semipresencial.....	15
2.3 Qualidade em Serviços .....	16
2.4 Service Quality (SERVQUAL).....	17
2.5 Qualidade em Serviços Educacionais .....	20
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>22</b>
3.1 Tipos de Pesquisa .....	22
3.1.1 Período da Pesquisa.....	23
3.1.2 Público Alvo .....	23
3.1.3 População Estudada.....	23
3.1.4 Técnicas e Instrumento de Pesquisa.....	24
3.1.5 Análise dos Dados.....	26
3.1.6 Critérios de Inclusão e Exclusão da pesquisa .....	26
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>27</b>
4.1 Análise dos dados da pesquisa para a modalidade presencial .....	27
4.2 Análise dos dados da pesquisa para a modalidade à distância (EAD) .....	36
4.3 Comparativo entre as análises das modalidades presencial e a distância (EAD) .....	46
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES PARA NOVAS PESQUISAS .....</b>	<b>49</b>
5.1 Considerações Finais .....	49
5.2 Limitações da Pesquisa.....	50
5.3 Sugestões para Novas Pesquisas .....	51
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXO I - Adaptação do modelo SERVQUAL .....</b>	<b>56</b>

## **1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

### **1.1 Introdução**

A demanda por um ensino melhor e a busca por experiências de consumo mais bem elaboradas levou investigadores e analistas a considerar a qualidade de serviço como um fator muito significativo para a sobrevivência e o sucesso de uma organização em longo prazo (MELLO; DUTRA; OLIVEIRA, 2001), no caso, as Instituições de Ensino Superior (IES).

Por um lado existe o crescente ingresso de estudantes no ensino superior fomentando as exigências de mão de obra cada vez mais qualificada para o mercado de trabalho. Por outro lado, as IES percebem a importância de concentrar os seus esforços para a melhoria da qualidade dos serviços prestados a fim de garantir sua própria sobrevivência e desenvolvimento no mercado global.

Nesse contexto, representantes das Instituições de Ensino Superior estão começando a perceber a importância de centrar seus esforços na melhoria na qualidade dos serviços prestados, pois um serviço bom ou ruim pode determinar sua sobrevivência e desenvolvimento no mercado (AKHLAGHI; AKHLAGHI, 2012).

Com a reestruturação da educação brasileira e o aumento da oferta de ensino superior no setor privado, os alunos têm à sua disposição uma gama de opções e os mais variados tipos de prestação de serviço. A ampla concorrência levou os gestores destas instituições a valorizarem a qualidade dos serviços prestados buscando estratégias mais eficientes de mensurá-los, visando assim obter vantagem competitiva em um mercado cada vez mais acirrado. No entanto, avaliar a qualidade do serviço de forma precisa é uma das ações mais complexas (BANDEIRA et al., 1999).

Diante disso, faz-se necessário a busca por instrumentos que possam auxiliar nessa mensuração avaliativa da qualidade da prestação de serviços: a escala SERVQUAL – instrumento de mensuração da Qualidade Percebida - é uma alternativa.

O SERVQUAL é um instrumento de avaliação composto de 44 questões divididas em duas seções, sendo que cada seção possui 22 itens para avaliar a qualidade do serviço com base nas percepções e expectativas do cliente acerca dos serviços adquiridos. Os clientes devem informar duas notas para cada atributo, uma nota referente às expectativas e outra mostrando suas percepções. As diferenças obtidas entre os dois escores são empregadas para a melhoria da qualidade dos serviços prestados por uma instituição. O resultado encontrado é

avaliado com base nas dimensões de qualidade de serviço que correspondem aos critérios utilizados pelos consumidores ao avaliar a prestação do mesmo (MIGUEL et al., 2007).

A revisão de literatura mostrou a ampla utilização do instrumento SERVQUAL para medir a qualidade do ensino superior, seja ele de forma presencial ou à distância. Yousapronpaiboon (2014) analisou numerosos estudos que utilizaram o instrumento SERVQUAL para medir a qualidade do ensino superior na forma presencial, enquanto Dursun, Oskaybaş e Gökmen (2013) conduziram um estudo com o objetivo de medir a qualidade de serviço da educação à distância. Entretanto, para avaliação de um curso semipresencial, composto por ambas as formas de ensino, nada foi encontrado. Sendo assim, analisar a qualidade do ensino de cursos semipresenciais, em sua totalidade, torna-se um desafio imposto por suas próprias características, nos levando a levantar um questionamento: Em que medida a metodologia SERVQUAL pode ser utilizada como instrumento de avaliação da qualidade de cursos semipresenciais, identificando pontos que devem ser adaptados?

O objetivo desta pesquisa é aplicar a metodologia SERVQUAL como instrumento de avaliação da qualidade de cursos semipresenciais identificando pontos que devem ser adaptados. Para isso, a aplicação do questionário foi realizada com discentes do curso semipresencial de Administração de Empresas em uma IES privada de Teresina (PI).

## **1.2 Justificativa**

Nos últimos anos, a educação brasileira vem passando por um período de grandes transformações, sobretudo em virtude do rápido crescimento dos segmentos de prestação de serviços de ensino e da grande concorrência no mercado. As formas de ensinar e as novas modalidades de ensino constituem um diferencial sempre visando à melhoria na qualidade dos serviços oferecidos (MUGNOL, 2009).

Esta concorrência entre as IES requer uma maior diversificação dos tipos de serviços oferecidos, buscando sempre adequar-se aos novos perfis do seu público alvo. Atualmente o grande desafio é aliar quantidade à qualidade (MELLO; DUTRA; OLIVEIRA, 2001).

Seguindo esse movimento, as IES privadas de Teresina (PI) estão apoiando a reforma curricular de alguns de seus cursos, introduzindo a modalidade de educação semipresencial (ou híbrida) no seu currículo. Essa modalidade mistura métodos educacionais tradicionais com métodos utilizadas na educação à distância, prática garantida pela legislação (BRASIL, 1996; BRASIL, 1998; BRASIL, 2004).

Diante do exposto, surgem algumas dúvidas em relação ao nível de qualidade na prestação do serviço semipresencial em comparação à sua porção presencial no curso, se fazendo necessário buscar métodos, técnicas e ferramentas para mensurar a qualidade do serviço ofertado.

Nesse contexto, este estudo fez adaptações da escala SERVQUAL com o principal objetivo de aplicar a metodologia SERVQUAL como instrumento de avaliação da qualidade de cursos semipresenciais, identificando pontos que devem ser adaptados, em uma IES privada de Teresina.

O uso dessa escala justifica-se por fornecer dados e informações fundamentais para gerar o conhecimento necessário e compreender as expectativas e percepções dos alunos do curso. Baseado nos resultados dessa pesquisa, os pontos positivos e negativos do curso podem ser localizados possibilitando corrigir as falhas e utilizar os pontos fortes como vantagens competitivas.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo Geral**

Aplicar a metodologia SERVQUAL como instrumento de avaliação da qualidade de cursos semipresenciais, identificando pontos que devem ser adaptados.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Verificar se o instrumento de avaliação SERVQUAL, utilizado de maneira individual nos modelos presencial e EAD pode ser utilizado para medir a qualidade de um curso semipresencial.
- b) Identificar o nível de expectativas, percepções e satisfação dos discentes em relação à qualidade do serviço prestado nas modalidades presencial e à distância do curso de bacharelado em Administração de Empresas.
- c) Testar a capacidade do SERVQUAL como instrumento para apoio decisório visando a melhoria da qualidade em cursos semipresenciais.

## 1.4 Estrutura do Trabalho

Este trabalho está estruturado em cinco capítulos. O primeiro apresenta o tema de estudo e a sua organização. Nele estão definidas a contextualização, a natureza do problema, os objetivos, a justificativa e os procedimentos metodológicos do estudo, todos apresentados com comentários sobre o ensino e a sua relação com a qualidade de serviços.

No segundo capítulo estão descritos os fundamentos teóricos que embasam este trabalho, onde se discute o conceito de educação à distância, suas peculiaridades e diferenças em relação à educação tradicional e ao ensino semipresencial, definindo as modalidades de ensino à distância e sua forma de atuação; qualidade de serviços discutindo os atributos que identificam as suas características; a metodologia SERVQUAL explicando sua relação e importância como ferramenta de mensuração da qualidade de serviços; e qualidade dos serviços educacionais como fator gerador de satisfação nos clientes;

O terceiro capítulo descreve o caminho metodológico guiado para a realização dessa pesquisa, bem como a manipulação de seus procedimentos e que instrumentos foram utilizados.

No quarto capítulo são apresentados os resultados obtidos por meio da pesquisa baseada no modelo SERVQUAL, aplicada entre os alunos do curso de bacharelado em Administração de Empresas de uma instituição de ensino superior privada, de Teresina.

Finalmente, nas considerações finais deste estudo apresentam-se as suas limitações e algumas sugestões para novas pesquisas. Na sequência são apresentadas as referências utilizadas durante o desenvolvimento desta pesquisa e os anexos constando os formulários elaborados pelo autor desta dissertação baseados no modelo SERVQUAL e aplicados na IES analisada.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 Conceitos de Educação a Distância

O conceito de Educação a Distância (EAD) no Brasil é definido oficialmente no Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, no seu Art. 1º (BRASIL, 2005):

Caracteriza-se a Educação a Distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Esta definição complementa-se com o primeiro parágrafo do mesmo artigo, onde é destacado que este deve ter obrigatoriamente momentos presenciais.

A oferta de cursos na modalidade à distância no Brasil, em especial em nível superior, deu-se a partir da promulgação da segunda Lei de Diretrizes e Bases (BRASIL, 1996). Além disso, observou-se uma tendência política de privatizações e concessões que abriram espaço para que as organizações privadas pudessem atuar no âmbito escolar, sujeitas às regulamentações do governo.

Inicialmente os cursos à distância eram ofertados através dos correios (*kits* com materiais impressos e fitas em áudio e vídeo) e tinham como objetivo a ampliação da oferta educacional e oportunizar que as camadas sociais menos favorecidas economicamente pudessem participar do processo formal de ensino, sobretudo da educação básica. Suas preocupações iniciais se restringiam a esse nível de ensino e em cursos profissionalizantes, visando à instrução rápida para o mercado de trabalho. Entretanto, foi com o desenvolvimento dos meios de telecomunicação e a popularização do computador e da Internet que deram ao EAD seu grande impulso (MUGNOL, 2009).

A modalidade EAD cresceu de modo significativo nos últimos anos, e tende a ampliar ainda mais sua procura e oferta. Entre 2011 e 2012 as matrículas avançaram 12,2% nos cursos à distância e 3,1% nos presenciais. Com esse crescimento, a modalidade à distância já representa mais de 15% do total de matrículas em graduação (INEP, 2012). A sua expansão ocorre devido às características próprias oferecidas pela modalidade como a possibilidade de modularização, flexibilidade de espaço e tempo, podendo se adaptar às diversas demandas, além da sua utilização para preencher a grande procura por educação no país (ABED, 2013).

Seja para escolher uma IES para estudar ou até mesmo para montar um curso de ensino à distância, faz-se necessário o conhecimento dos diferentes modelos de EAD. Uma



adaptação dos conceitos propostos por Vianney (2010) demonstra os modelos que melhor representam a realidade nas IES brasileiras. São eles:

- Tele-educação via satélite: Predominante no setor privado. Trabalha com franquias de recepção presencial;
- Polos de apoio – semipresencial: Parte das aulas são ministradas presencialmente e outra parte à distância;
- Universidade Virtual: Cursos com por cento *online*;
- EAD *off-line* com suportes diversos: franquias de vídeo-aulas com monitor de apoio presencial.

É importante salientar que independentemente do modelo proposto, ele deve sempre atender aos objetivos e características da educação à distância e se adequar às necessidades dos alunos e regiões onde serão implantados.

## **2.2 Ensino Semipresencial**

Entende-se como ensino semipresencial toda modalidade onde oitenta por cento da sua carga horária será cumprida com alunos e professores reunidos em ambiente comum, e vinte por cento com alunos e professores em espaços distintos e não necessariamente conectados ao mesmo tempo (RODRIGUES JUNIOR; FERNANDES, 2014).

Essa modalidade mistura métodos educacionais tradicionais com métodos utilizados na educação à distância, prática garantida pela legislação LDB art. 81 da Lei 9394/96, art. 1º do Decreto nº 2494/98, portaria nº 4059/2004. Segundo essa mesma portaria, o que caracteriza a semi-presencialidade é: a autoaprendizagem, a mediação de recursos didáticos organizados em suportes de informação e o uso de tecnologias de comunicação remota (BRASIL, 2004).

Nesse modelo, o processo de ensino-aprendizagem e os conteúdos essenciais são trabalhados de forma presencial tendo em vista que o docente encontra-se no mesmo espaço físico que o aluno para orientação, e os conteúdos complementares são trabalhados através dos recursos tecnológicos nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). Entretanto, o centro do processo de ensino-aprendizagem continua sendo a escola e a sala de aula (RODRIGUES JUNIOR; FERNANDES, 2014).

Em algumas Instituições de Ensino Superior, os AVA ainda são subutilizados. Os professores estabelecem uma comunicação unidirecional, apenas transportando as práticas de ensino tradicionais para esses ambientes (BORGES, 2005).

As IES acabam por reduzir o potencial das atividades didáticas referentes aos vinte por cento motivadas por fatores econômicos e resultando diretamente na desmotivação dos professores e principalmente dos estudantes. Outro erro é acreditar que a simples disponibilização de recursos tecnológicos avançados são capazes de transformar os AVA em espaços de cooperação, reflexão, autonomia e interação.

Assim, é de suma importância a realização e a divulgação de estudos que investiguem a qualidade da implementação da modalidade semipresencial pelas IES e, principalmente, como os estudantes têm percebido essas mudanças, tendo em vista que o sucesso no processo ensino-aprendizagem desta modalidade de ensino depende diretamente dos participantes (professores e alunos) e não dos recursos tecnológicos oferecidos.

### **2.3 Qualidade em Serviços**

Os modelos de qualidade surgiram no final da década de 1970 como resultado de inúmeros trabalhos propondo conceituações, operacionalizações e sistematizações para a qualidade de serviços (PENA, 2013).

A qualidade de um serviço está diretamente ligada à satisfação total do consumidor. Cada consumidor possui diferentes desejos ou necessidades, com diferentes níveis de importância. O conceito da qualidade envolve o atendimento das necessidades e preferências desses consumidores. Os serviços que atendam melhor suas preferências são classificados como os de melhor qualidade (GARVIN, 2002).

Segundo Parasuraman et al. (1985) a qualidade em serviços pode ser descrita como a capacidade de uma organização em atender ou exceder as expectativas de seus clientes de forma eficaz, ou melhor, eficiência e eficácia no relacionamento com o cliente.

Avaliar um serviço é mais complexo que avaliar um produto, pois o serviço é intangível e não pode-se detectar seus defeitos, nem testar seu funcionamento ou comparar sua resistência. Um serviço é primeiramente adquirido para só depois ser produzido e consumido de forma simultânea (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014; NÓBREGA, 2013). É julgado pelo desempenho e pela experiência de quem o utiliza, dando margens as mais diversas interpretações de acordo com o prestador e o cliente em questão (KOTLER; KELLER, 2012). Os serviços possuem ainda outras características que os diferenciam de bens ou produtos, todos descritos no quadro 1.

Todas estas características evidenciam o quanto mais difícil é identificar a percepção da qualidade por parte do cliente, visto que ele é convidado a participar e interagir, o que o torna parte atuante na elaboração do serviço.

Quadro 1 – Principais Características dos Serviços

Características	Descrição
Intangibilidade	Não podem ser vistos, sentidos, ouvidos, cheirados ou provados antes de serem adquiridos.
Inseparabilidade	São produzidos e consumidos simultaneamente, não sendo possível estoca-los ou distribuí-los para depois consumir.
Variabilidade	São altamente variáveis, pois dependem por quem, onde e quando são fornecidos.
Percibilidade	Não podem ser estocados, a sua perecibilidade não é um problema quando a demanda é estável, entretanto, quando oscila pode gerar problemas.

Fonte: Kotler e Keller (2012).

No intuito de entender como os usuários percebiam e avaliavam a qualidade dos serviços, foi desenvolvido um trabalho em 1985, identificando a partir da Teoria da Desconfirmação<sup>1</sup>, as lacunas entre a percepção do cliente e a interação da organização que presta os serviços. Esta estrutura de lacunas deu origem a uma escala chamada SERVQUAL.

## 2.4 Service Quality (SERVQUAL)

O SERVQUAL é um instrumento de avaliação composto de 44 questões divididas em duas seções, cada seção possui 22 itens para avaliar a qualidade do serviço com base nas percepções e expectativas do cliente acerca dos serviços adquiridos. Os clientes devem informar duas notas para cada atributo; uma referente às expectativas e a outra mostrando suas percepções. As diferenças obtidas entre os dois escores são empregadas para a melhoria da qualidade dos serviços prestados por uma instituição. O resultado encontrado é avaliado com base nas dimensões de qualidade de serviço que correspondem aos critérios utilizados pelos consumidores ao avaliar a prestação do mesmo (MIGUEL et al., 2007).

Inicialmente foram utilizadas dez dimensões nas quais o cliente pode avaliar independente do serviço investigado: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, competência, cortesia, credibilidade, segurança, acesso, comunicação e compreendendo o usuário. Posteriormente, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), ao submeter os resultados às análises estatísticas para determinar as inter-relações entre essas dimensões, reduziram as dimensões à cinco: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. O quadro 2

<sup>1</sup> Consiste de uma avaliação de que a experiência de consumo tenha sido pelo menos boa como havia sido suposta (MOWEN, 1995).

apresenta uma comparação entre o modelo original e o modelo reestruturado das dimensões da qualidade.

Quadro 2 – Modelo original comparado ao modelo reestruturado das cinco dimensões de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985)

Modelo Original	Modelo Reestruturado	Descrição
Tangibilidade	Tangibilidade	Aspectos físicos do que é fornecido aos usuários.
Confiabilidade	Confiabilidade	Habilidade de cumprir o que foi prometido com exatidão.
Responsividade	Responsividade	Capacidade para atender os usuários e fornecer o serviço prontamente, capturando a noção de flexibilidade e habilidade para adaptar o serviço às necessidades do usuário.
Competência Cortesia Credibilidade Segurança	Segurança	Competência e cortesia estendida aos usuários e a segurança fornecida através das operações.
Acesso Comunicação Compreendendo o usuário	Empatia	Atenção individualizada aos usuários.

Fonte: Marshall e Murdoch (2001).

Algumas dimensões podem se destacar de forma mais acentuada enquanto outras nem tanto, dependendo do tipo de serviço fornecido.

Estas cinco dimensões são identificadas da seguinte forma:

- Tangibilidade: instalações físicas, equipamentos e aparência de pessoal e instrumentos de comunicação.
- Confiabilidade: realizar o serviço com base no princípio da precisão e honestidade. Em outras palavras, as organizações devem cumprir sua promessa aos clientes.
- Presteza: empregados que estão prontos e dispostos a prestar serviços.
- Segurança: refere-se ao conhecimento, cortesia dos funcionários e capacidade de transmitir confiança ao cliente como prestador de serviços.
- Empatia: refere-se à prestação de cuidados e atenção individualizada prestada aos clientes.

Através da aplicação do modelo SERVQUAL pode-se verificar um conjunto de *gaps* (lacunas), que consistem nas diferenças entre as expectativas e o que é realmente oferecido aos clientes. Essas lacunas influenciam na percepção dos usuários, podendo se tornar um obstáculo na definição de um serviço de alta qualidade (NÓBREGA, 2013). Quanto maiores

forem as percepções em relação às expectativas, mais estreitas serão essas lacunas e mais elevado será o nível de satisfação do cliente.

É devido à existência dessas lacunas que Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram o modelo chamado “Modelo dos 5 Gaps da Qualidade de Serviços”. Esse modelo busca avaliar a discrepância entre as expectativas geradas pelos clientes e a percepção do desempenho do serviço. Em síntese, podem-se destacar cinco gaps corporativos que são encontrados entre as expectativas e as percepções dos clientes (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014):

- *Gap 1* - Diferença entre as verdadeiras expectativas do consumidor e a percepção dessas expectativas pelos gerentes;
- *Gap 2* - Diferença entre a percepção gerencial acerca das expectativas dos clientes e a tradução dessa percepção em normas e especificações (padrões) em especificações de serviço;
- *Gap 3* - Diferença entre as normas e especificações (padrões) descritas e o serviço efetivamente fornecido ao cliente;
- *Gap 4* - Diferença entre o serviço realmente prestado e a comunicação externa realizada pela empresa;
- *Gap 5* - Diferença entre o serviço prestado e o serviço percebido, sendo a resultante final em função dos outros quatro *gaps*;

O *Gap 5* destaca-se dos demais por sintetizar a ocorrência de um ou mais Gaps. Sendo assim, é por meio da mensuração desse *Gap* que foi elaborada a essência da utilização da escala SERVQUAL. Os demais *gaps*, embora façam sentido lógico, não têm sido objetivo de muitas pesquisas e aplicações (NOBREGA, 2013).

Desenvolvida em 1988, após duas décadas de uso, a escala SERVQUAL mostra-se eficiente para quantificar as percepções e as expectativas dos clientes sobre a qualidade do serviço oferecido. Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) medir a qualidade de serviço prestado por uma empresa é um desafio pelo fato de estar ligado diretamente com a satisfação do cliente e, essa ser formada por vários fatores intangíveis (não podendo ser facilmente medida). Por esse fato, o *SERVQUAL* pode ser uma ferramenta que capta as dimensões da qualidade e serve para pesquisas com base no modelo de falhas (ou *gaps*) na prestação de serviços.

Na educação, diversos autores vêm empregando a referida escala consolidando-a como um instrumento para avaliar a qualidade do serviço, bem como subsídio para tomada de decisões estratégicas em IES. A maioria dessas pesquisas consideram os alunos como clientes

do serviço de educação (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985; MELLO; DUTRA; OLIVEIRA, 2001; YANG; YAN-PING L; JIE, 2006; AKHLAGHI; AKHLAGHI, 2012).

## **2.5 Qualidade em Serviços Educacionais**

A qualidade do ensino superior é de fundamental importância no desenvolvimento de um país, tendo em vista que são nas IES onde são preparados os profissionais que irão trabalhar na gerência de empresas públicas ou privadas bem como cuidar da saúde e da educação das novas gerações.

Trata-se de um conceito dinâmico e pode assim assumir diferentes significados dependendo de: (i) entendimentos dos vários interessados; (ii) suas referências: entradas, processo, saídas, missões, objetivos, etc.; (iii) atributos ou características do mundo acadêmico que devem ser avaliados; (iv) períodos históricos do desenvolvimento do ensino superior (VLĂSCEANU et al., 2004).

Como qualquer outro setor da indústria de serviços, as IES devem se empenhar em identificar as expectativas e necessidades de seus clientes com o objetivo claro de oferecer um serviço de alta qualidade. Deste modo, faz-se necessária a utilização de um instrumento adequado de avaliação onde seja possível identificar as falhas dessas instituições em perceber as reais necessidades de seus clientes, evitando assim a ênfase em aspectos secundários do processo de ensino-aprendizagem.

Boulding et al. (1992), adaptaram as dimensões da escala SERVQUAL para o serviço educacional, procurando atender às características específicas do setor e permitindo sua adequada mensuração, a saber:

- Responsividade de professores;
- Confiabilidade de professores;
- Empatia de professores;
- Segurança de professores;
- Tangibilidade do serviço educacional.

Todavia, tendo em vista as significativas mudanças nos processos de ensino à distância, em particular a modalidade semipresencial de ensino, faz-se necessário identificar que dimensões irão influenciar na qualidade do ensino à distância. Enquanto alguns fatores de sucesso são semelhantes em ambos os ambientes (capacitação docente, material didático, etc.) existem fatores que diferem entre si (capacidade de resposta do professor, a comunicação

eficaz entre o professor e o aluno, ferramentas tecnológicas, ambiente de estudo etc). Assim, o mesmo instrumento de avaliação não pode ser usado de forma eficaz em ambos os ambientes (MARTINEZ et al., 2007; WANG et al., 2007).

Em um curso semipresencial alguns pontos fundamentais para a avaliação e percepção da qualidade do serviço, como o tutor, não se fazem necessários. Nessa modalidade, o ambiente de ensino e convivência continua sendo a sala de aula e o mediador passa a ser o professor. Logo, é fundamental verificar se o instrumento de avaliação utilizado de maneira individual nos modelos presencial e EAD pode ser utilizado para medir a qualidade de um curso semipresencial, o qual apresenta ambas as características integradas.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

#### 3.1 Tipos de Pesquisa

Inicialmente deu-se procedimento a uma investigação sobre trabalhos científicos que avaliaram a aplicação da escala SERVQUAL na qualidade de serviços prestados em Instituições de Ensino Superior. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica em bases de dados como *SciELO*, *EBSCO*, *Sciencedirect* e *Incites* e, posteriormente, a partir da análise dos artigos encontrados, deu-se início a etapa da pesquisa de campo, visando aplicação de questionário nas dependências de uma IES privada de Teresina.

Diante disso, este estudo segue uma abordagem quantitativa que, segundo Prodanov e Freitas (2013), considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Dessa forma, a coleta de dados foi feita a partir da aplicação de um questionário e, na sequência, os dados foram classificados para serem analisados por meio de técnicas estatísticas.

O processo investigatório partiu da teoria sobre a medição da qualidade do serviço com a utilização do SERVQUAL como instrumento de avaliação. Foi adotado como premissa que o SERVQUAL pode ser utilizado para avaliação de cursos semipresenciais, desde que adaptado para tal.

Inicialmente foi feita uma revisão bibliográfica para definição do suporte teórico da investigação. Foram feitas leituras analíticas e fichamentos das principais ideias encontradas, dando-se ênfase à obras que façam relação com o fenômeno investigado na revisão de literatura contribuindo de forma pertinente para a fundamentação teórica da pesquisa. Para isto, adotou-se como critério científico para a escolha dos referenciais teóricos selecionar apenas obras e autores renomados a fim de dar credibilidade e riqueza de informações para a o fenômeno investigado.

Quanto aos procedimentos técnicos, além da pesquisa bibliográfica, foi feita uma pesquisa de campo com aplicação de questionário para propiciar a coleta dos dados necessários. Este tipo de pesquisa também foi proveitoso para o estudo dos sujeitos, grupos e instituição investigados, dando maior respaldo às ideias defendidas acerca da temática em foco, levando-se assim a novos fenômenos e suas relações.

Em função da complexidade da temática optou-se por fazer uma pesquisa de campo apenas com 213 discentes do curso de bacharelado em Administração de Empresas de uma IES privada de Teresina, sendo 130 presenciais e 83 de EAD, no período de junho a outubro



de 2016. Com isso, esta medida busca evidenciar as percepções e expectativas desses sujeitos em relação à qualidade do curso em suas modalidades presencial e à distância, com relação à tangibilidade, confiança, presteza, segurança e empatia.

Na construção dessa pesquisa também utilizou-se o método histórico, objetivando contextualizar a utilização do SERVQUAL na avaliação da qualidade de cursos educacionais no passado para se compreender a atualidade. Conforme Lakatos e Marconi (2010, p. 107), “as instituições alcançaram sua forma atual através de alterações de suas partes componentes, ao longo do tempo, influenciadas pelo contexto cultural particular de cada época”.

O método observacional também trouxe contribuições a partir da delimitação do tema e objeto de estudo, até a elaboração do relatório da pesquisa, proporcionando o distanciamento da visão empírica acerca da problemática, até a resposta do problema com base em fundamentos científicos. Segundo Gil (2008, p. 16), “no estudo por observação, apenas observa algo que acontece ou já aconteceu”.

Os dados foram organizados em planilhas para então proceder à análise, seleção e organização dos resultados com alguns indicadores de estatística descritiva como Médias, *Gaps* e Desvio Padrão, melhorando a compreensão dos mesmos.

### **3.1.1 Período da Pesquisa**

A pesquisa de campo deste estudo foi realizada no período de junho de 2016 a outubro de 2016, através da aplicação dos questionários para os discentes, nas dependências da IES.

### **3.1.2 Público Alvo**

Para atingir aos objetivos propostos, escolheu-se como público alvo discentes que atuam no curso de bacharelado em Administração de Empresas de uma IES privada de Teresina. Esse público foi escolhido por sua característica semipresencial, favorecendo uma avaliação abrangente das modalidades presencial e à distância por meio da escala SERVIQUAL.

### **3.1.3 População Estudada**

A população foi definida de acordo com as características favoráveis da pesquisa, sendo assim, o curso de bacharelado em Administração foi selecionado por sua característica

semipresencial e ser reconhecido pelo Ministério da Educação - MEC. A população estudada foi composta por alunos regularmente matriculados no 2º, 3º, 4º, 5º, 6º e 7º períodos, turnos manhã e noite, do curso de bacharelado em Administração de Empresas, a partir da qual foram tiradas as conclusões e análises das respostas formuladas nos questionários distribuídos. O primeiro período do curso foi excluído da pesquisa por não possuir disciplinas de EAD, enquanto o oitavo período teve sua exclusão justificada pela ausência dos alunos durante o período de realização da pesquisa, pois os mesmos estão envolvidos em projetos de conclusão de cursos e disciplinas de estágio supervisionado.

A aplicação do questionário foi aprovada pelo comitê de ética da Associação Teresinense de ensino - ATE, com o parecer de número 1.597.373.

### **3.1.4 Técnicas e Instrumento de Pesquisa**

Em relação à etapa de pesquisa de campo, o instrumento utilizado para a coleta de dados foi o questionário aplicado aos alunos que atuam no curso pesquisado. Devido à existência de facilidade no acesso aos pesquisados, optou-se por entregar pessoalmente os questionários, em horários pré-estabelecidos pela coordenação. Decidiu-se por este método de abordagem para melhor esclarecer aos respondentes sobre a finalidade da pesquisa e o modo de preenchimento.

O formulário foi construído tendo por base o instrumento SERVQUAL (Anexo I) e nas especificidades do serviço educacional, o que resultou numa avaliação de 80 questões, divididas em quatro seções, cada uma com 20 variáveis afirmativas, sendo duas seções para avaliação da modalidade presencial (40 itens) e duas seções para avaliação da modalidade à distância (40 itens). As variáveis afirmativas de cada seção estimam as cinco dimensões da qualidade em serviços, pormenorizadas e distribuídas da seguinte forma:

- i. Presencial
  - a. Tangibilidade nas afirmações 1 a 7, que se referem as instalações físicas, dependências e equipamentos;
  - b. Confiabilidade nas afirmações 8 a 11, abordando cumprimento de carga horária e calendário, nível de informação dado aos alunos e pontualidade no início das aulas;
  - c. Presteza nas afirmações 12 e 13, que avaliam a disposição de funcionários e docentes em ajudar o aluno;

- d. Segurança nas afirmações 14 a 17, abordando conhecimento dos professores e suas habilidades em demonstrar confiança e;
  - e. Empatia nas afirmações 18 a 20, que analisam o grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes.
- ii. EAD
- a. Tangibilidade nas afirmações 1 a 5, que se referem à maneira como a informação é apresentada, a interatividade e a ergonomia do ambiente AVA;
  - b. Confiabilidade nas afirmações 6 a 9, abordando o cumprimento do prometido, a informação recebida e tempo o de resposta no ambiente AVA;
  - c. Presteza nas afirmações 10 a 12, que dizem respeito à rapidez em encontrar a informação quando necessário;
  - d. Segurança nas afirmações 13 a 18, analisando a habilidade e capacitação dos funcionários e docentes em manusear a plataforma AVA e;
  - e. Empatia nas afirmações 19 e 20, abordando o grau de atenção pessoal dispensado aos alunos.

As opiniões dos participantes foram registradas em escalas tipo *Likert* de cinco pontos, que variam de 1 (muito abaixo do esperado) a 5 (muito acima do esperado).

A realização desta pesquisa teve início com a aplicação de um teste piloto para o 3º período do turno da noite do curso. Essa ação se fez necessária para identificar possíveis problemas e oportunidades de melhoria na validação e fidedignidade do questionário. Somente após o teste piloto e ajustes cabíveis, o questionário foi aplicado para o restante do público alvo.

### 3.1.5 Análise dos Dados

Após os questionários respondidos, as informações levantadas foram organizadas analisando-se as concepções nelas contidas, para então se fazer o confronto e a contextualização com as ideias defendidas no referencial teórico da pesquisa. Foram excluídos da pesquisa os questionários cujo desvio padrão das percepções seja menor ou igual a 0,23. Esse procedimento fez-se necessário para evitar a contabilização de questionários que possuam a mesma resposta para todos os itens avaliados.

A análise de dados foi feita por meio da elaboração de quadros e tabelas quando necessário e da elaboração de gráficos para melhor compreensão da realidade onde o fenômeno acontece.

Para a elaboração dos gráficos foi utilizado o software *Microsoft Office Excel*, editor de planilhas produzido pela *Microsoft*. Assim os dados numéricos eram inseridos no programa que decodificava os resultados.

Os resultados consideram as percepções e expectativas dos sujeitos que participaram da pesquisa em relação à qualidade do curso em suas modalidades presencial e à distância, com relação à tangibilidade, confiança, presteza, segurança e empatia. Diante disso, os principais resultados destacam as falhas e insatisfações dos alunos em relação ao serviço prestado no ensino semipresencial, principalmente na modalidade à distância.

### 3.1.6 Critérios de Inclusão e Exclusão da pesquisa

Foram considerados os seguintes critérios de inclusão:

- a) Ter concordado em participar da pesquisa, lido e entendido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE);
- b) Ser aluno regularmente matriculado no 2º, 3º, 4º, 5º, 6º e 7º períodos do curso de Bacharelado em Administração de uma Faculdade privada de Teresina (PI).

Foram considerados os seguintes critérios de exclusão:

- a) Não ter lido, entendido e assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE);
- b) Não ser discente atuante no curso pesquisado;
- c) Não ser aluno regularmente matriculado nos períodos participantes da pesquisa.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 Análise dos dados da pesquisa para a modalidade presencial

Os resultados encontrados com a aplicação do questionário com alunos podem ser observados através dos gráficos que foram gerados a partir dos dados obtidos. Foram aplicados e analisados 222 formulários com discentes do curso de Bacharelado em Administração de Empresas de uma IES privada de Teresina, sendo 136 presenciais e 86 de EAD, no intuito de revelar as suas expectativas e percepções referentes à qualidade do curso nas seguintes dimensões: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Dessas, nove tiveram que ser descartados, sendo efetivamente analisados 130 presenciais e 83 de EAD. Esse procedimento se fez necessário em virtude do seu preenchimento incorreto ou inconsistente.

Segundo Lovelock (2001), o julgamento dos clientes em relação aos serviços prestados por uma organização pode ser avaliado por meio de cinco dimensões amplas que correspondem à confiabilidade, tangibilidade, responsabilidade, segurança e empatia. Nesse contexto, o modelo SERVQUAL pode ser um instrumento de avaliação que mensure o grau de satisfação e percepção dos clientes sobre as dimensões que a empresa consegue alcançar, adequando-se a dimensão que se pretende medir (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Na tabela 1 estão apresentadas: questões, médias (Nível desejado - MD e percepção - MP), desvios padrão (Nível desejado - DD e percepção - DP) e *gap* (MP-MD) sobre a pontuação de cada resposta dos formulários aplicados aos alunos da IES analisada a respeito da modalidade presencial do curso.

São considerados *gaps* aceitáveis os que tiverem valor igual ou superior a 0 (zero). Valores nulos correspondem a uma prestação de serviço condizente com as expectativas dos alunos, enquanto valores positivos significam que as percepções superaram as expectativas, gerando um serviço de ótima qualidade. Em contrapartida, valores negativos significam que as expectativas dos clientes não estão sendo atendidas.

Tabela 1 – Médias, *Gaps* e Desvio Padrão A por questão (Presencial)

Questão	MD	MP	DD	DP	<i>Gap</i>
Tangibilidade [1]	4,67	3,82	0,81	0,97	-0,85
Tangibilidade [2]	4,78	4,45	0,76	0,78	-0,33
Tangibilidade [3]	4,75	4,12	0,69	0,93	-0,63
Tangibilidade [4]	4,78	4,35	0,63	0,86	-0,43
Tangibilidade [5]	4,80	4,13	0,53	0,91	-0,67
Tangibilidade [6]	4,77	4,05	0,58	1,11	-0,72
Tangibilidade [7]	4,71	4,15	0,66	0,94	-0,55
Confiabilidade [8]	4,62	4,42	0,95	0,97	-0,19
Confiabilidade [9]	4,62	4,77	0,92	0,58	0,15
Confiabilidade [10]	4,72	4,73	0,82	0,67	0,01
Confiabilidade [11]	4,53	4,22	0,93	0,85	-0,31
Presteza [12]	4,82	4,19	0,55	0,94	-0,63
Presteza [13]	4,64	3,85	0,81	0,93	-0,79
Segurança [14]	4,80	4,19	0,56	0,82	-0,61
Segurança [15]	4,74	4,35	0,63	0,84	-0,38
Segurança [16]	4,81	4,48	0,62	0,77	-0,33
Segurança [17]	4,68	4,15	0,83	0,95	-0,52
Empatia [18]	4,12	3,62	1,12	1,15	-0,50
Empatia [19]	4,62	3,77	0,77	1,10	-0,85
Empatia [20]	4,74	3,86	0,65	1,02	-0,88

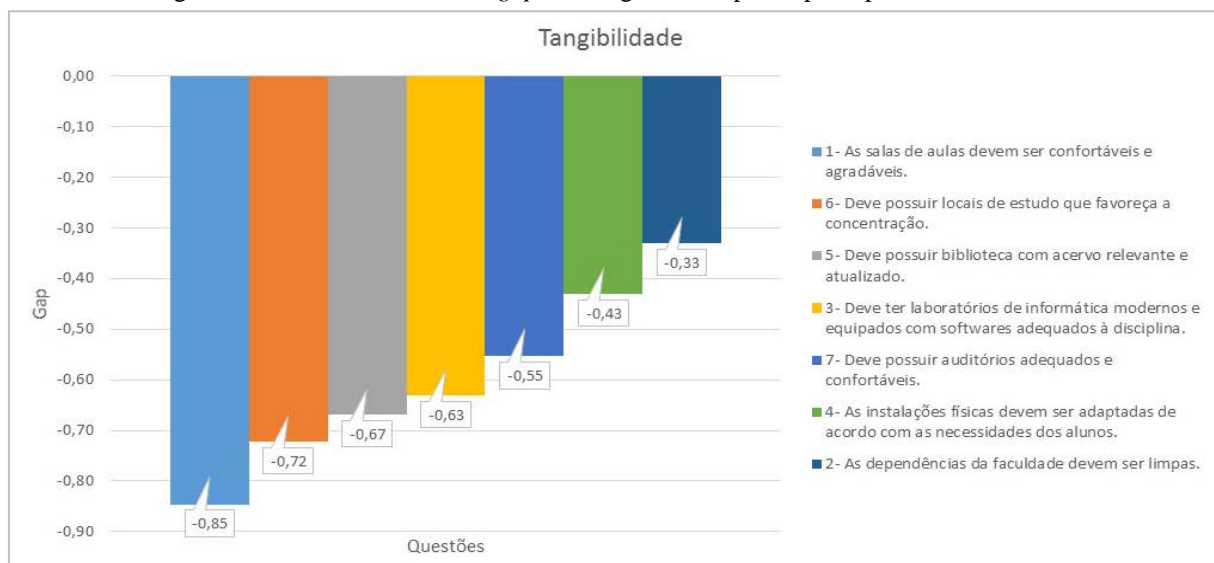
MD – Média dos níveis desejados; MP – Médias das percepções; DD - Desvios padrão níveis desejados; DP – Desvios padrão percepções; e *Gap* (MP-MD).

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Atualmente, os clientes-discentes possuem um perfil cada vez mais exigente, buscando atendimentos dedicados, personalizados e prestados por colaboradores preparados, com apoio de uma estrutura tecnológica. Em nosso estudo usou-se questões que referenciavam instalações de maneira genérica, como a questão 4 e a 2, assim como equipamentos específicos e importantes para a aprendizagem – função básica da escola –, como a questão 3, questões 5 e 6. Conforme Ribeiro et al. (2010) e Gonçalves et al. (2010) a dimensão da Tangibilidade corresponde à aparência física das instalações, dos equipamentos, a forma como os funcionários de portam e a condição de uso do material de comunicação. Assim, foram analisadas sete questões para mensurar a tangibilidade:

- Questão 1 faz referência a aparência e conforto das salas de aula utilizadas pelo curso;
- Questão 2 se relaciona com a limpeza das instalações da IES;
- Questão 3 faz menção à necessidade de laboratórios de informática modernos e com *softwares* adequados às disciplinas;
- Questão 4 aborda sobre a importância de as instalações físicas serem adaptadas de acordo com a necessidade dos alunos;
- Questão 5 trata da importância de existir uma biblioteca com acervo relevante e atualizado;
- Questão 6 refere-se à necessidade de possuir locais de estudo que favoreçam a concentração e;
- Questão 7 trata da necessidade de possuir auditórios adequados e confortáveis. A figura 1 representa a classificação dos *gaps* em ordem crescente para a dimensão tangibilidade.

Figura 1 – Ordem crescente dos *gaps* da tangibilidade para a parte presencial do curso



Fonte: Autor.

Em relação à tangibilidade, todos os itens avaliados foram negativos, o que representa, na opinião dos pesquisados, um *déficit* de qualidade entre o que o aluno quer e o que lhes é oferecido. O maior *gap* diz respeito às instalações das salas de aula (-0,85), enquanto o item menor trata da limpeza das dependências da IES (-0,33). Fica evidente que, para os discentes, as salas de aula são desconfortáveis e, por isso, não se deve esperar que os mesmos fiquem um longo tempo nas instalações da IES. Outro aspecto a considerar como essencial para a

aprendizagem são os equipamentos e as atividades como: biblioteca, laboratórios, estudos de caso, visitas às empresas etc.

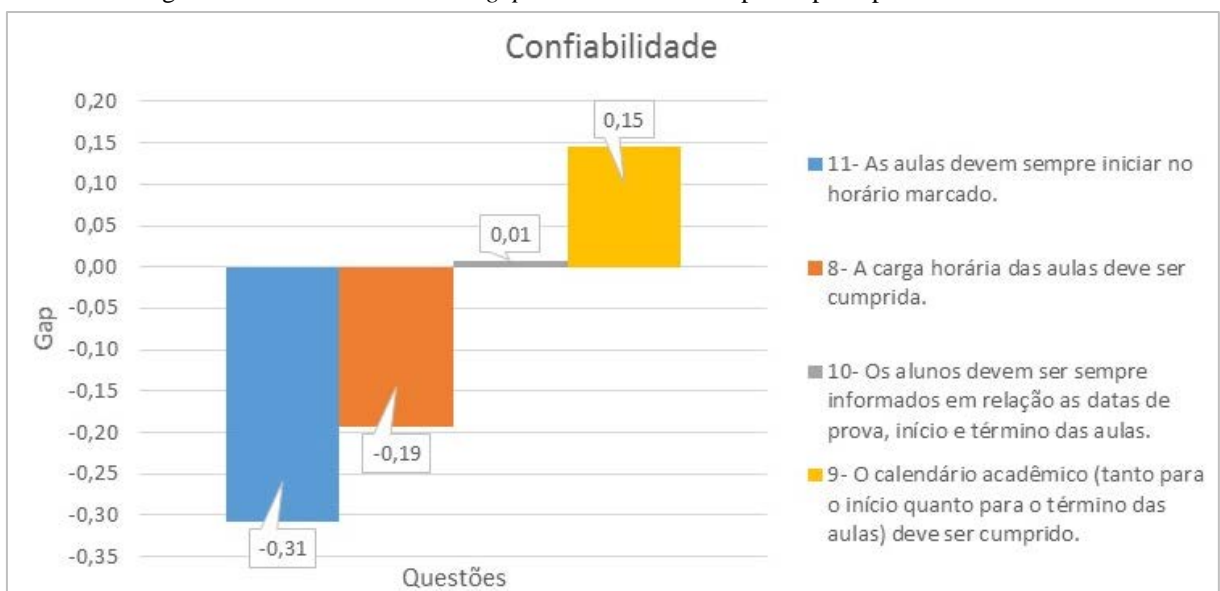
Isso pode significar que os profissionais da IES não estão reconhecendo as percepções dos discentes, podendo comprometer a qualidade do serviço prestado. A IES deve compreender e respeitar as percepções elaboradas pelos seus discentes; conhecer o que eles pensam, sentem e como consomem os serviços que lhes são prestados.

Para a dimensão confiabilidade, foram analisados quatro questões:

- Questão 8 aborda sobre o cumprimento da carga horária da disciplina;
- Questão 9 é referente ao cumprimento do calendário acadêmico;
- Questão 10 trata da importância de informar sempre aos alunos sobre as datas de início e fim das provas e término das aulas e;
- Questão 11 refere-se ao início das aulas. A figura 2 representa a classificação dos *gaps* em ordem crescente para a dimensão confiabilidade.

Vale a pena destacar que em relação à parte presencial do curso, dentre as vinte questões analisadas, somente duas foram avaliadas positivamente, e ambas pertencem à dimensão da confiabilidade, sendo que, dentre elas, a maior satisfação se dá sobre o cumprimento do calendário acadêmico.

Figura 2 – Ordem crescente dos *gaps* da Confiabilidade para a parte presencial do curso



Fonte: Autor.

A Confiabilidade é a capacidade de desempenhar o serviço prometido de modo confiável (RIBEIRO et al., 2010). Essa dimensão representa o quanto as informações



recebidas estão corretas e atualizadas para o seu uso (BENTANCOURT, 2015). Dessa forma garante a prestação de um serviço mantendo sua precisão, consistência e segurança (GONÇALVES et al., 2010). Por exemplo, cumprir o que está estabelecido no calendário acadêmico é fundamental para moldar uma confiabilidade em relação à IES e a prestação do seu serviço.

A partir dos resultados em relação à confiabilidade, dos quatro itens analisados, dois representam *gaps* negativos, tendo como principal ponto de insatisfação o início das aulas. Possíveis causas do não cumprimento do horários são: deslocamentos entre faculdades diferentes; interações sociais com alguém na porta da sala; e emergência médica.

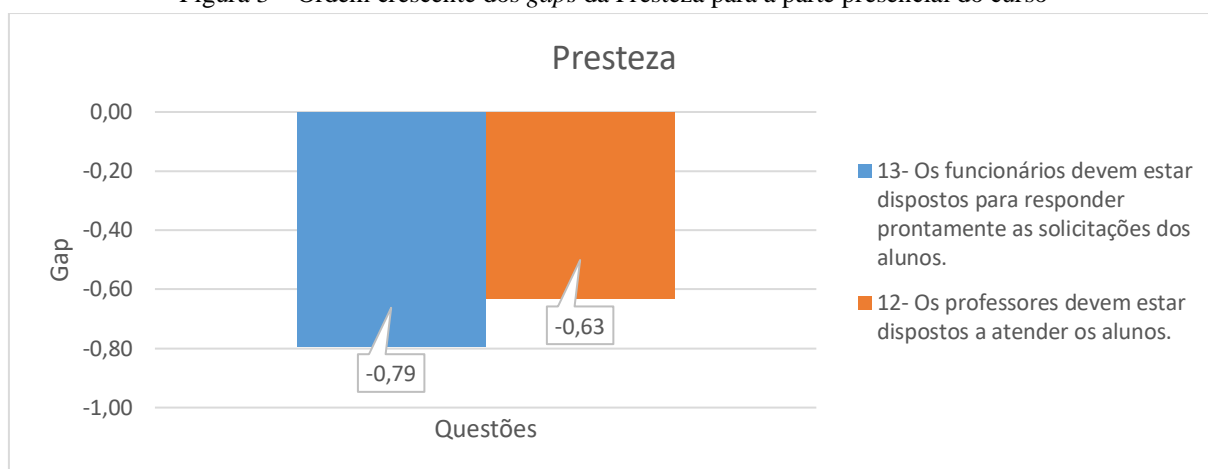
A ausência de confiabilidade numa IES, principalmente num quesito específico como este, pode gerar uma comunicação negativa de um cliente-discente insatisfeito e prejudicar o desenvolvimento de novos negócios e a conquista de novos clientes-discentes.

Outra dimensão analisada foi a Presteza que, segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), é a ação e disposição em ajudar os clientes e oferecer serviço com prontidão. Ainda diz respeito à rapidez em encontrar informação quando necessária e fornecê-la com exatidão (BENTANCOURT, 2015).

Para a dimensão da presteza, foram analisadas duas questões (Figura 3):

- Questão 12 aborda sobre à disponibilidade dos professores para com os alunos;
- Questão 13 referente à disponibilidade dos funcionários em responder as solicitações dos alunos.

Figura 3 – Ordem crescente dos *gaps* da Presteza para a parte presencial do curso



Fonte: Autor.

Em relação à presteza, todos os *gaps* foram negativos e demonstram insatisfação com a qualidade da prestação de serviço no que diz respeito à disponibilidade de professores e

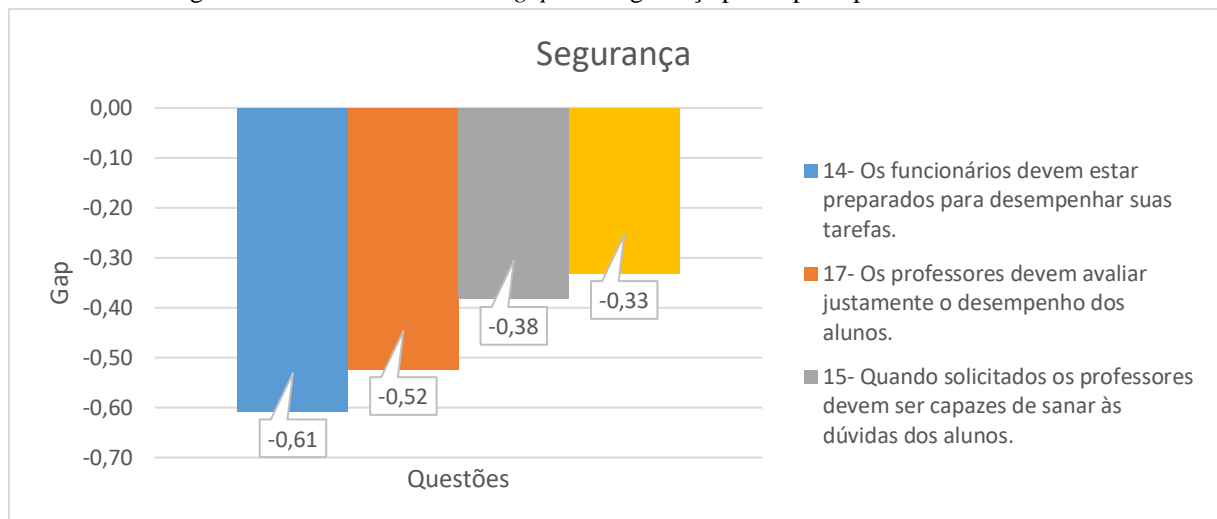
funcionários que prestam serviço. Esse aspecto associado à falta de confiabilidade é extremamente nociva para a permanência da IES no mercado acadêmico. As IES's que delineiam suas estratégias apenas com o foco na conquista de clientes-discentes, sem considerar a confiabilidade e a presteza nos serviços que oferece, reduzem drasticamente as suas possibilidades de melhorar a rentabilidade e, conseqüentemente, sua competitividade no mercado.

A dimensão seguinte é a segurança, que segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), representa a atitude do prestador de serviço em inspirar credibilidade ao cliente e fazer com que ele se sinta livre do perigo de falhas no serviço.

Para a dimensão segurança, foram analisados quatro itens (figura 4):

- Questão 14 trata na preparação dos funcionários em realizar suas tarefas;
- Questão 15 referente à capacidade dos professores em quando solicitados sanarem as dúvidas dos alunos;
- Questão 16 aborda sobre a importância do professor ter domínio dos assuntos ministrados e;
- Questão 17 trata da capacidade dos professores em avaliar de forma justa o desempenho dos alunos.

Figura 4 – Ordem crescente dos gaps da Segurança para a parte presencial do curso



Fonte: Autor.

Para Gonçalves et al. (2010), Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), Ribeiro et al. (2010), a dimensão “segurança” está relacionada ao conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir confiança e confiabilidade, correspondendo também à organizações onde há simplicidade e segurança nos serviços por ela prestados.

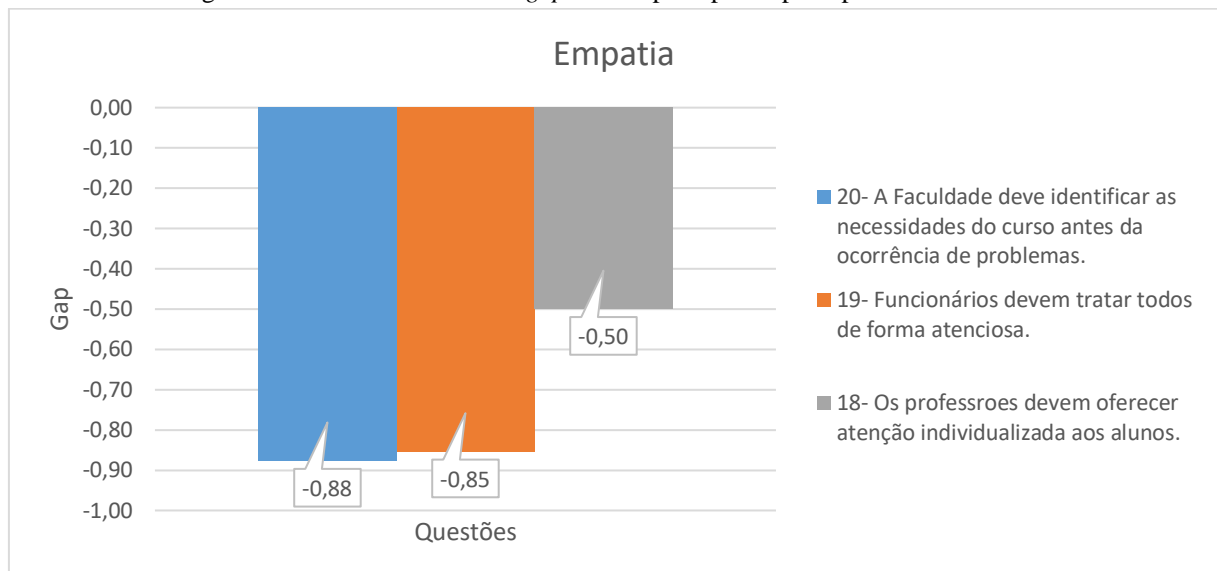
Em relação à segurança, todos os *gaps* foram negativos e demonstram uma grande insatisfação com a qualidade da prestação de serviço referente a essa dimensão. Os itens com maior insatisfação foram os relacionados à preparação dos funcionários em desempenhar seu papel, seguidos da insatisfação dos alunos com a forma de avaliação feita pelos professores, considerada injusta. O item de menor insatisfação foi com relação ao domínio do conteúdo pelos docentes.

Na dimensão “empatia”, o instrumento mede se o tratamento ao cliente é diferenciado, envolvendo uma atenção individualizada e cuidadosa (GONÇALVES et al., 2010). Esse cuidado é essencial às empresas quando se trata de prestação de serviços (BENTANCOURT, 2015).

Para a empatia, foram analisados três itens:

- Questão 18 trata da importância dos professores oferecerem atenção individualizada aos alunos;
- Questão 19 referente a como os funcionários devem tratar os clientes e;
- Questão 20 aborda sobre a necessidade da IES identificar as necessidades do curso antes que os problemas possam vir a ocorrer. A figura 5 representa a classificação dos *gaps* em ordem crescente para a dimensão empatia.

Figura 5 – Ordem crescente dos *gaps* da Empatia para a parte presencial do curso



Fonte: Autor.

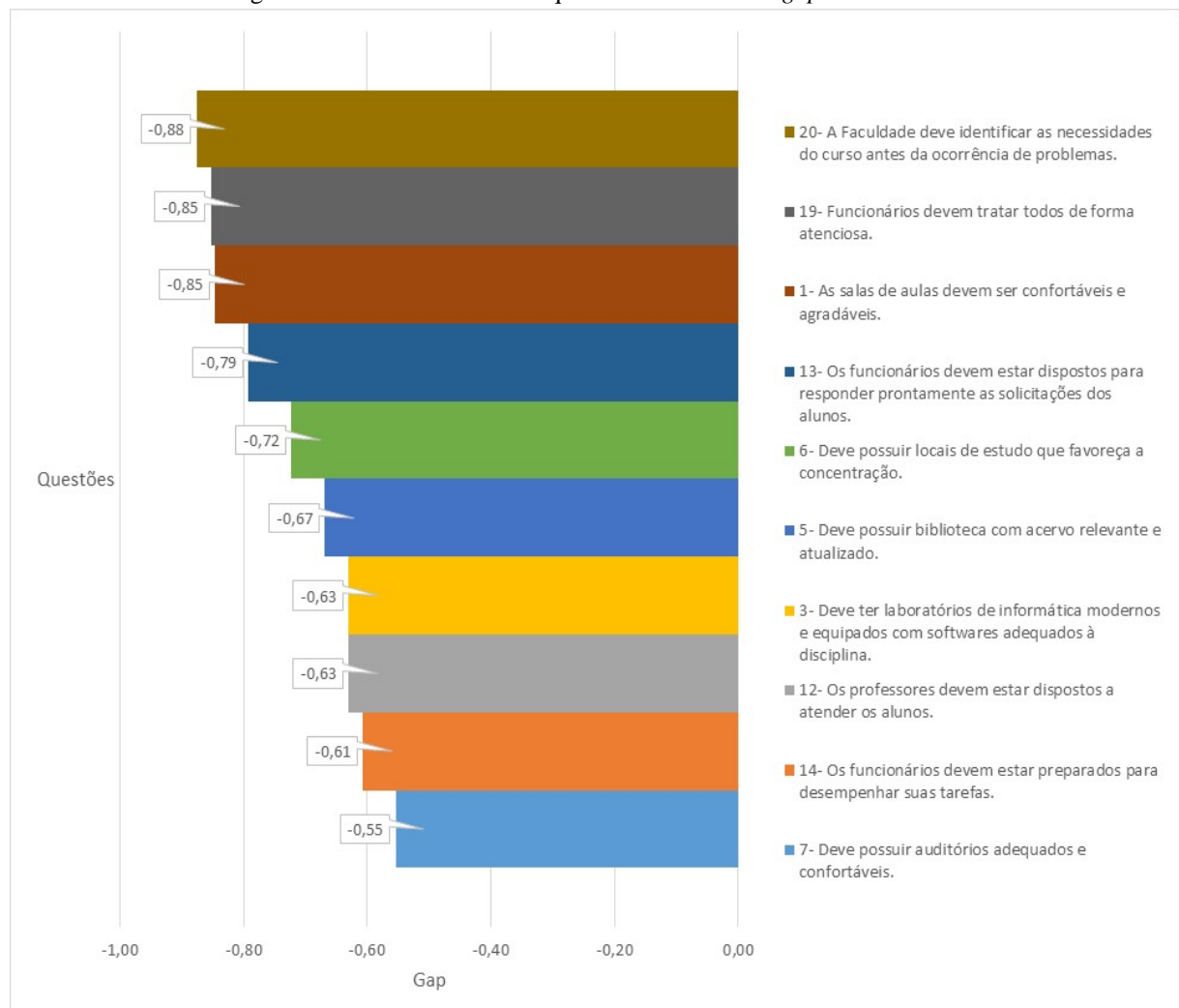
A empatia, que costuma acontecer em serviços em geral (PARASURAMAN; ZEITHAML; BARRY, 1990), apresentou os dois itens de maior insatisfação de todo o questionário; a questão 20 e a questão 19. Na opinião dos alunos, a IES deveria prestar maior

assistência às necessidades do curso e investir na forma como os funcionários devem tratar a clientela. O item de menor insatisfação se deu na questão 18, que avalia se para os alunos, os professores devem oferecer uma atenção individualizada.

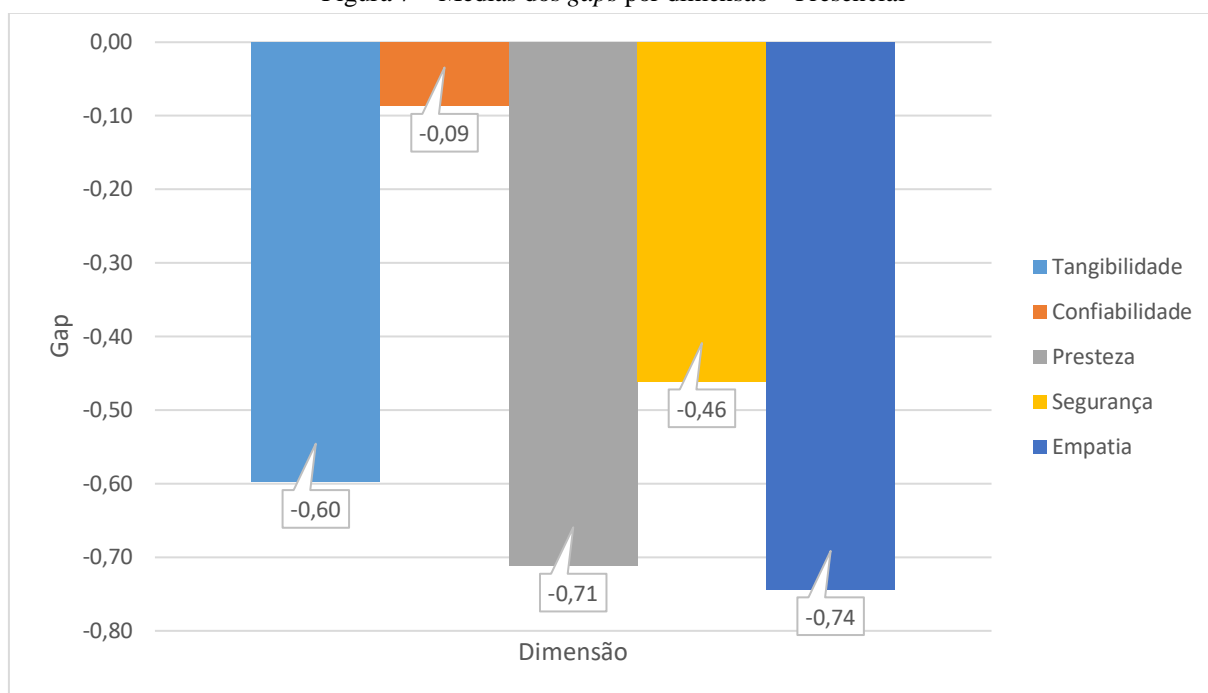
Conforme Parasuraman; Zeithamil; Barry (1990), a falta de empatia é um dos grandes obstáculos na tentativa de se oferecer um serviço com um nível de excelência, pois a distância percebida entre o objetivo da empresa e a opinião do cliente são as lacunas que a mesma deverá gerenciar para melhorar sua qualidade. Portanto, é fundamental considerar a empatia na avaliação da qualidade dos serviços prestados pela IES, porque através dela pode se medir a capacidade dos professores (ou tutores e demais auxiliares) de se colocarem no lugar do discente vivenciando seus sentimentos e necessidades.

Na figura 6, o gráfico destaca os dez constructos com os maiores *gaps* (maior índice de insatisfação). Enquanto na figura 7 estão representadas as médias dos *gaps* por dimensão.

Figura 6 – Gráfico com as dez questões com maiores *gaps* – Presencial



Fonte: Autor.

Figura 7 – Médias dos *gaps* por dimensão – Presencial

Fonte: Autor.

Pode-se constatar que a alta porcentagem de avaliações negativas pode ser um indicador de que a IES ainda não se mostra capaz de atender, com satisfação, as expectativas dos discentes avaliados.

Dentre as cinco dimensões avaliadas, os maiores índices de insatisfação com a qualidade de serviço prestado são: a empatia, a presteza e a tangibilidade.

A empatia possui o maior índice de insatisfação, pois as questões 20 e 19 foram as que tiveram pior avaliação e, consequentemente, a média dos seus *gaps* obteve o maior índice de rejeição dentre todas as dimensões pesquisadas. Como a empatia analisa o grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes, os dados mostram que os participantes gostariam de ser melhor compreendidos nas suas necessidades. A empatia é a mais complexa capacidade organizacional que uma IES pode desenvolver durante a vida, pois consiste em colocar-se para fora de si na tentativa de enxergar as situações da vida dos clientes-discentes sob o ponto de vista deles; e, ao mesmo tempo, se portar imparcialmente aos seus pontos de vista individuais.

As duas questões que representam a presteza (12 e 13) estão respectivamente em quarto e oitavo lugares, dentre as dez piores questões avaliadas. Mesmo possuindo menor número de questões, a média dos seus *gaps* lhe concedeu a posição de segunda dimensão com maior índice de rejeição. Os resultados indicam a necessidade dos alunos em ter suas

respostas prontamente atendidas e uma atenção individualizada, já que a presteza avalia a disposição de funcionários e docentes em ajudá-los.

A tangibilidade possui o maior número de questões com maior quantidade de expectativas não atendidas pela parte presencial do curso (1, 3, 5 e 6). Como essa dimensão é a que possui a maior quantidade de fatores avaliados, esse resultado pôde ser comprovado. Entretanto, mesmo com toda a sua expressividade dentro do questionário, quando comparou-se as médias dos *gaps*, fica apenas em terceiro lugar atrás de dimensões com menor representatividade numérica, como empatia e presteza. A tangibilidade mostra uma altíssima distorção entre o que o discente espera e o que ele realmente recebe, envolvendo a junção de produtos e serviços oferecidos simultaneamente. Isso gera dois problemas gravíssimos para a empresa: 1) uma baixa conversão da expectativa do cliente-discente em relação à qualidade e o que o gestor efetivamente aplica em sua IES; e 2) se o cliente recebe um serviço com qualidade abaixo do esperado, consequentemente a confiança na IES cai, afastando-o de seu negócio.

Efetivamente, os resultados obtidos SERVQUAL possibilitam comparar a performance ou o desempenho de uma IES frente a um ideal. Trata-se de um modelo que ainda inclui uma série de atributos encontrados em uma pesquisa extensa, atributos estes que, defendem os autores, à época, seriam universais e denominados por eles de “dimensões da qualidade”. As cinco dimensões da qualidade dos serviços, tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, precisaram ser retrabalhadas para representar a educação presencial, como já colocado na bibliografia (FREITAS, 2006).

## **4.2 Análise dos dados da pesquisa para a modalidade à distância (EAD)**

Os resultados encontrados com a aplicação do questionário com os alunos podem ser observados através dos gráficos que foram gerados a partir dos dados obtidos. Foram analisados 83 questionários respondidos por alunos correspondentes às expectativas e percepções referentes à qualidade do curso, em sua parte à distância, nas seguintes dimensões: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia.

Na tabela 2 estão apresentadas: questões, médias (Nível desejado - MD e percepção - MP), desvios padrão (Nível desejado - DD e percepção - DP) e *gap* (MP-MD) sobre a pontuação de cada resposta dos formulários aplicados aos alunos da IES analisada a respeito da parte à distância do curso.

Tabela 2 – Médias, *Gaps* e Desvio Padrão A por questão (EAD)

Questão	MD	MP	DD	DP	Gap
Tangibilidade [1]	4,05	3,52	1,12	0,97	-0,52
Tangibilidade [2]	4,32	3,76	0,93	0,98	-0,56
Tangibilidade [3]	4,57	4,01	0,94	1,09	-0,56
Tangibilidade [4]	4,52	3,83	0,88	0,98	-0,69
Tangibilidade [5]	4,39	3,33	0,90	1,34	-1,06
Confiabilidade [6]	4,56	3,85	0,93	1,32	-0,71
Confiabilidade [7]	4,61	3,95	0,84	1,32	-0,66
Confiabilidade [8]	4,57	3,62	0,75	1,18	-0,95
Confiabilidade [9]	4,35	3,59	0,87	1,25	-0,77
Presteza [10]	4,27	3,79	0,93	1,13	-0,48
Presteza [11]	4,27	3,71	0,92	1,16	-0,56
Presteza [12]	4,59	4,01	0,83	1,07	-0,57
Segurança [13]	4,61	4,05	0,78	1,10	-0,56
Segurança [14]	4,43	3,71	0,89	1,19	-0,72
Segurança [15]	4,38	3,79	0,88	0,97	-0,59
Segurança [16]	4,28	3,90	0,91	1,08	-0,38
Segurança [17]	4,44	4,00	0,85	1,02	-0,44
Segurança [18]	4,50	4,06	0,82	1,03	-0,44
Empatia [19]	4,41	4,02	0,93	1,05	-0,39
Empatia [20]	4,30	3,48	0,99	1,28	-0,83

MD – Média dos níveis desejados; MP – Médias das percepções; DD - Desvios padrão níveis desejados; DP – Desvios padrão percepções; e *Gap* (MP-MD).

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Segundo Gonçalves et al. (2010), o modelo de avaliação de qualidades em serviços “é caracterizado com a diferença entre a expectativa e a percepção que os clientes têm do serviço recebido”.

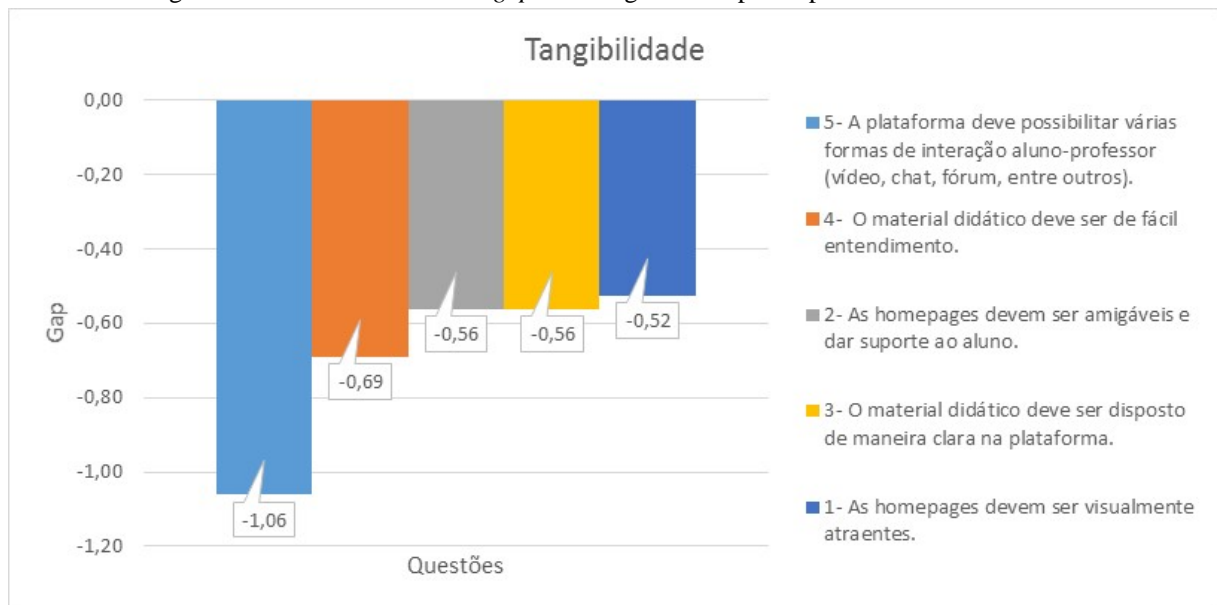
Assim como na análise presencial, serão considerados *gaps* aceitáveis os que obtiverem valor igual ou superior a 0 (zero). Valores nulos correspondem a uma prestação de serviço condizente com as expectativas dos alunos, enquanto valores positivos significam que as percepções superaram as expectativas, gerando um serviço de ótima qualidade. Em contrapartida, valores negativos significam que as expectativas dos clientes não estão sendo atendidas.

Foram analisadas cinco questões para mensurar a tangibilidade:

- Questão 1 aborda sobre a importância das *homepages* serem visualmente atraentes;
- Questão 2 refere-se à forma como os alunos se relacionam com as *homepages* e se as mesmas fornecem suporte ao aluno;
- Questão 3 faz menção à forma como o material didático é disposto na plataforma;
- Questão 4 trata sobre a importância do material didático ser de fácil entendimento e;
- Questão 5 trata da importância de existir várias formas de interação aluno-professor (vídeos, chats, etc.);

A figura 8 representa a classificação dos *gaps* em ordem crescente para a dimensão tangibilidade. A dimensão “tangibilidade” compreende a avaliação de itens fisicamente perceptíveis (ALMEIDA et al., 2012).

Figura 8 – Ordem crescente dos *gaps* da Tangibilidade para a parte a distância do curso



Fonte: Autor.

Em relação à tangibilidade, todos os itens avaliados foram negativos, o que representa, na opinião dos pesquisados, um *déficit* de qualidade entre o que o aluno quer e o que lhes é oferecido. O item que mais chama atenção para essa dimensão é o avaliado pela questão 5, que mostra o alto nível de insatisfação dos discentes com a capacidade da plataforma possibilitar várias formas de interação aluno-professor. Esse item foi também o maior índice de discrepância entre expectativas e percepções dentre todas as vinte questões a que os alunos



foram submetidos. A insatisfação do aluno com essa questão contrasta com o exame da plataforma.

Como um portal de conteúdos educacionais, a Plataforma Digital tem a função de proporcionar a construção do conhecimento de forma colaborativa. Lá, os alunos têm acesso a aulas virtuais, atividades e outras ferramentas de aprendizagem, enquanto os gestores e professores possuem recursos exclusivos, e os pais podem acompanhar de perto o desenvolvimento escolar de seus filhos. A plataforma oferece várias formas de interação professor-aluno, vídeo, indicações de leituras, tira-dúvidas, chat, etc. (BARBOZA; SALES FILHO; SILVA, 2016).

Contudo, se os alunos avaliam que não há interação com o professor via plataforma, isso pode significar que os professores não utilizam os recursos tecnológicos que poderiam contribuir para a gestão dos processos pedagógicos e a aproximação de alunos e professores.

A questão 4 também merece destaque já que aparece em sétimo lugar dentre os índices de insatisfação mais citados. Ela mostra o que os alunos não estão satisfeitos com o tipo de material didático que é postado na plataforma digital. Segundo os pesquisados, o material é de difícil entendimento, dificultando o desempenho acadêmico. Além disso, a questão 1, com *gap* -0,52, demonstra que apesar dos alunos sentirem necessidade de uma *homepage* mais atraente, dentre todos os itens avaliados para tangibilidade, essa foi a de menor relevância.

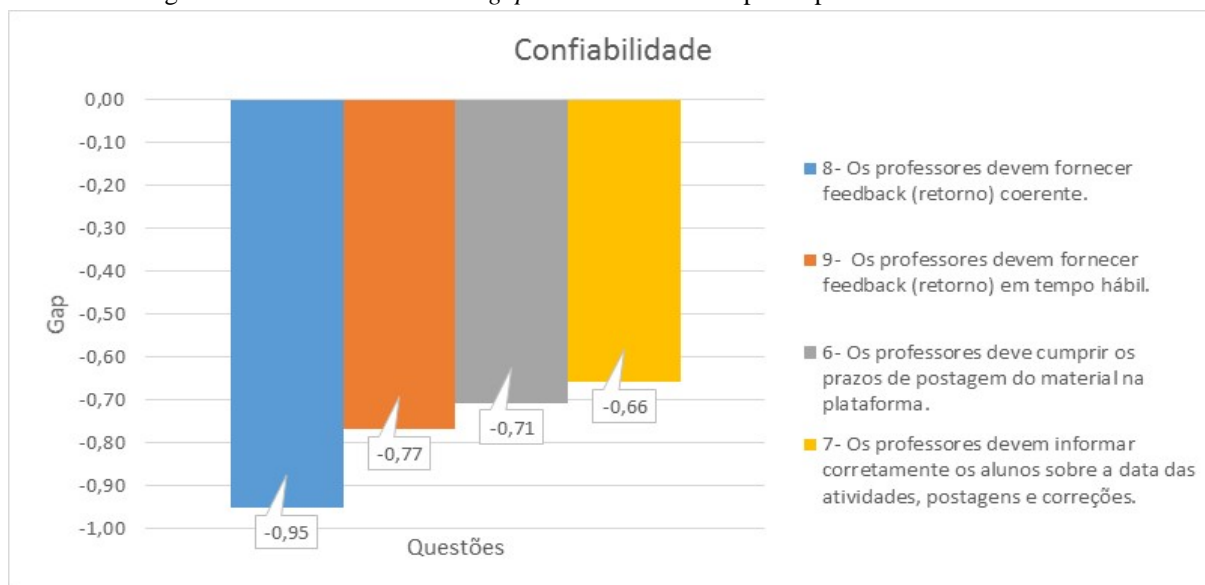
Para a dimensão da confiabilidade foram analisadas quatro questões:

- Questão 6 aborda sobre o cumprimento dos prazos de postagens dos materiais na plataforma;
- Questão 7 refere-se à forma como os professores informam os alunos sobre as datas das atividades, postagens e correções;
- Questão 8 trata da importância de um retorno (*feedback*) coerente com as atribuições do aluno e;
- Questão 9 refere-se à importância desse *feedback* em tempo hábil. A figura 9 representa a classificação dos *gaps* em ordem crescente para a dimensão confiabilidade.

Em relação à confiabilidade, todos os quatro itens analisados representam *gaps* negativos, tendo como principal ponto de insatisfação o *feedback* dado pelo professor. As questões 8 e 9, respectivamente com -0,95 e -0,77, demonstram a importância dada pelos pesquisados para um retorno coerente com a realização da atividade e fornecido em tempo hábil. As frustrações dos discentes com os professores na EAD são, pela própria

especificidade da modalidade de ensino, mais significativas do que no presencial, podendo ter relação direta com fatores diversos, tais como: ausência de ajuda ou de resposta imediata por parte de professores ou colegas, instruções ambíguas no curso, problemas técnicos na Plataforma digital, inadequação do modelo pedagógico aos estilos cognitivos e características pessoais dos discentes e dificuldades relacionadas com aspectos da situação vital dos discentes (aspectos sociais, familiares e pessoais) (SARAIVA et al., 2006).

Figura 9 – Ordem crescente dos *gaps* da Confiabilidade para a parte a distância do curso



Fonte: Autor.

As questões 6 e 7, mesmo tendo índices menores do que as citadas anteriormente, também retratam a grande expectativa gerada pelos alunos em torno do cumprimento dos prazos de postagem do material e a correta informação sobre todos os prazos das atividades a serem realizadas. Todas as quatro questões estão entre as dez mais relevantes dentre os vinte itens analisados para a parte a distância do curso, sendo respectivamente segundo, quarto, sexto e oitavos lugares.

Para Almeida et al. (2012), a confiabilidade representa a confiança percebida pelo estudante no momento em que ele necessita de algum serviço oferecido pela instituição. Por exemplo, um IES que ofereça serviço de educação à distância. Nessa modalidade de ensino, o *feedback* para o desenvolvimento do processo de aprendizagem, na medida em que colabora para a melhoria de desempenho do discente de EAD (e semipresencial), proporciona informações e orientações para que se sinta capaz de aperfeiçoar alguma característica.

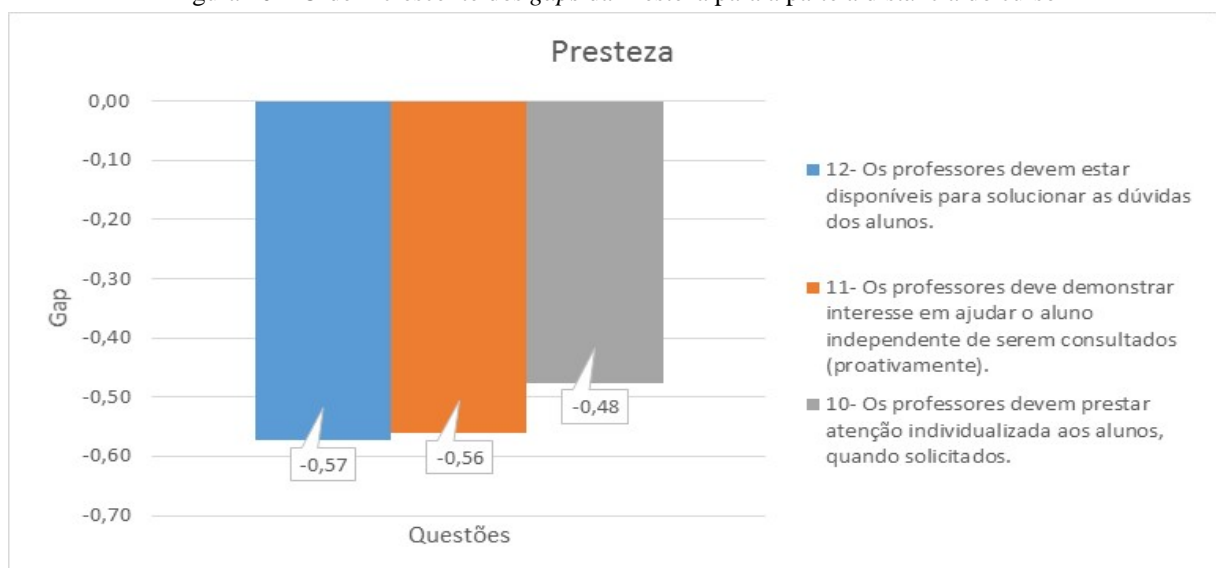
Por exemplo, o *feedback* pode ser acompanhado pela IES através de uma avaliação informal semanalmente para saber da produção e qualidade dos serviços prestados. Bem como

a IES deve deixar claro, e cobrar, o que espera dos discentes e docentes, para que saiba se estão ou não atendendo às necessidades da instituição. Um *feedback* predominantemente negativo pode inibir a motivação e desencorajar esforços de superação de desempenhos por parte dos discentes. Especificamente, tanto em EAD quanto na modalidade presencial ou semipresencial, o professor (ou tutor) tem a responsabilidade fundamental para fomentar a aprendizagem do discente e para fornecer *feedback* de modo que aquele não fique com a sensação de que está perdendo o seu tempo. A confiabilidade através da educação à distância se dá através da interatividade entre os participantes do processo de ensino de aprendizagem em diferentes sentidos. A interatividade é um dos fatores significativos para as experiências de aprendizagem e para a construção do conhecimento direcionada ao aluno (WEY et al., 2015).

Para a dimensão presteza, foram analisadas três questões:

- Questão 10 trata sobre a necessidade dos professores prestarem atenção individualizada aos alunos quando solicitados;
- Questão 11 refere-se ao interesse que deve ser demonstrado pelo professor em ajudar o aluno, independentemente de serem consultados e;
- Questão 12 é referente à disponibilidade dos professores para solucionar as dúvidas dos alunos. A figura 10 representa a classificação dos *gaps* em ordem crescente para a dimensão presteza.

Figura 10 – Ordem crescente dos *gaps* da Presteza para a parte a distância do curso



Fonte: Autor.

Em relação à prestação todos os *gaps* foram negativos (-0,48 para questão 10, -0,56 para questão 11 e -0,57 para questão 12), demonstrando, dentre outros aspectos, que existe uma má percepção dos alunos com relação à disponibilidade dos professores em solucionar as suas dúvidas, visto que os alunos mostram interesse na proatividade e na prestação individualizada de atenção.

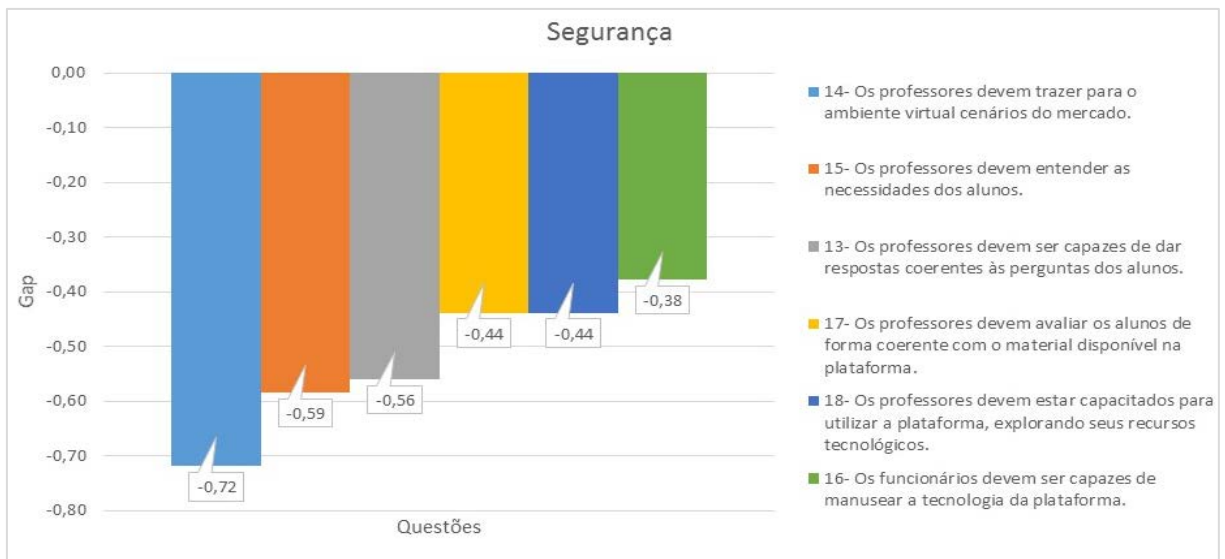
A dimensão seguinte é a segurança, que segundo Bentancourt (2015), no ambiente de educação à distância, para a qualidade da informação, é importante que se estabeleça um grau de confiança entre a organização e o cliente para que ele possa sentir-se satisfeito com o serviço que usufrui. Para Gonçalves et al. (2010) a dimensão segurança é a percepção que o cliente tem da habilidade do funcionário da empresa em atender às suas necessidades.

Para a dimensão segurança foram analisados seis itens:

- Questão 13 refere-se à capacidade dos professores em dar respostas coerentes às perguntas dos alunos;
- Questão 14 faz menção à necessidade dos professores trazerem para o ambiente virtual cenários do mercado;
- Questão 15 aborda sobre a importância dos professores entenderem as necessidades dos alunos;
- Questão 16 trata da capacidade dos funcionários em manusear a tecnologia referente à plataforma;
- Questão 17 refere-se à capacidade dos professores em avaliar os alunos de acordo com o tipo de material disponibilizado na plataforma e;
- Questão 18 cita a necessidade dos professores em estar capacitados para utilizar a plataforma e explorar todos os seus recursos tecnológicos. A figura 11 representa a classificação dos *gaps* em ordem crescente para a dimensão segurança.

Em relação à segurança todos os *gaps* foram negativos. As maiores insatisfações são demonstradas nas questões 14 e 15, sendo inclusive o quinto e o nono lugares dentre os dez *gaps* de maiores insatisfação citados pelos alunos pesquisados. Esses itens retratam a importância dada pelo aluno ao entendimento de suas necessidades dentro do curso e de trazer cenários de mercado para o ambiente virtual.

Figura 11 – Ordem crescente dos *gaps* da Segurança para a parte a distância do curso



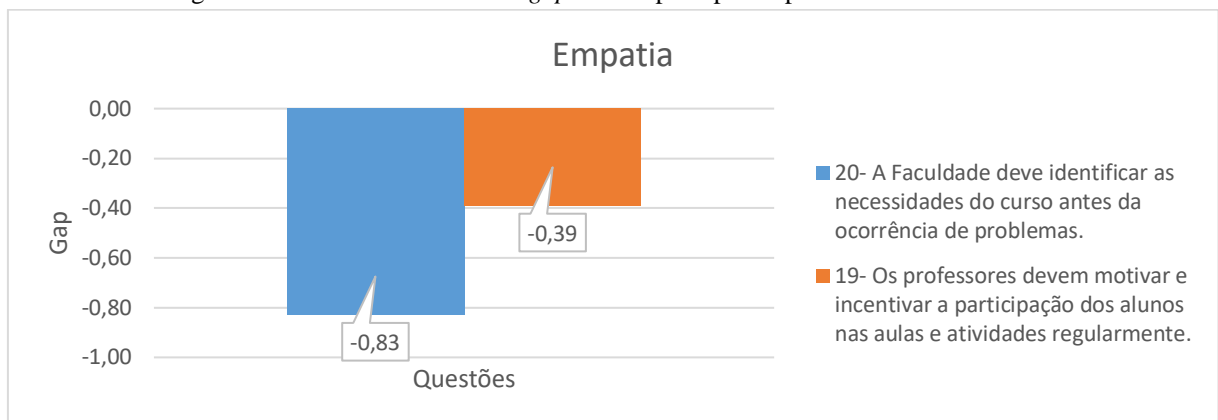
Fonte: Autor.

Nessa dimensão merecem destaque as questões 18 e 16. Ambas informam uma baixa expectativa dos alunos em relação à capacitação de docentes e funcionários em lidar com a plataforma e sua tecnologia. Essa análise confronta a dimensão da confiabilidade que demonstra uma altíssima insatisfação da relação professor plataforma.

Para a empatia foram analisados dois itens:

- Questão 19 trata da importância do professor em motivar e incentivar a participação dos alunos nas aulas e atividades e;
- Questão 20 é referente à necessidade da IES em identificar as necessidades do curso antes da ocorrência de problemas. A figura 12 representa a classificação dos *gaps* em ordem crescente para a dimensão empatia.

Figura 12 – Ordem crescente dos *gaps* da Empatia para a parte a distância do curso



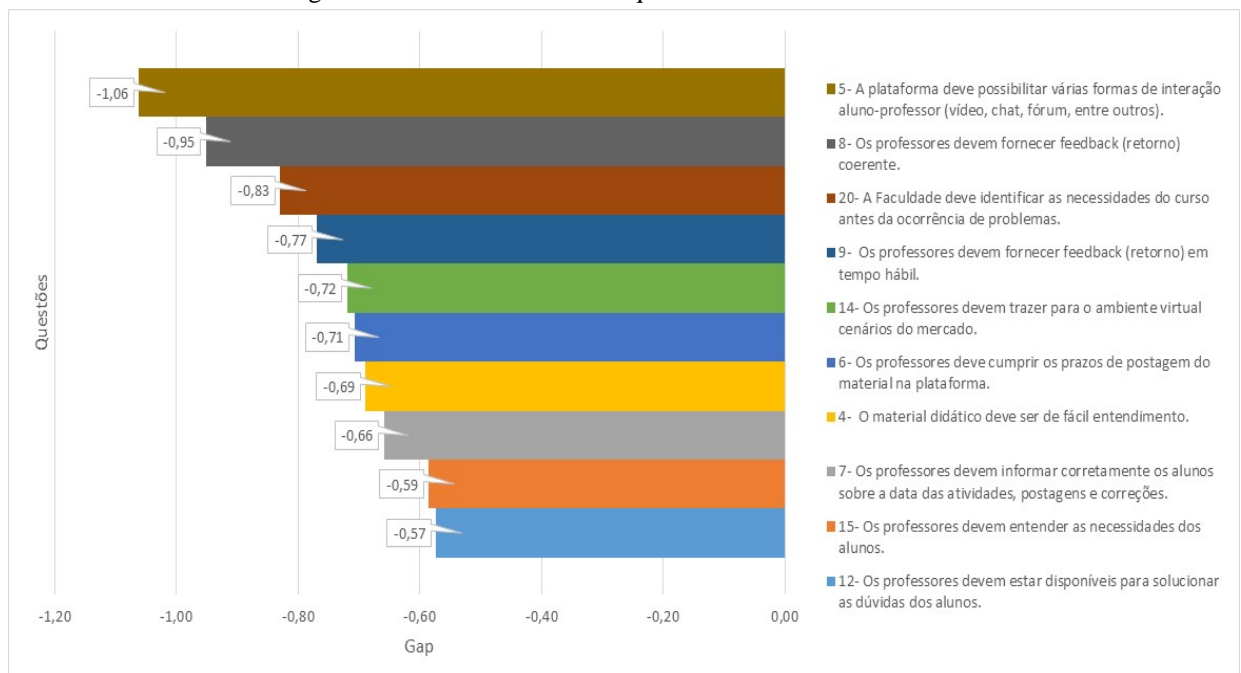
Fonte: Autor.

Empatia é a disposição que o empregado tem e manifesta nos cuidados e atenção individualizados ao cliente (GONÇALVES et al., 2010). Assim, é fundamental identificar as expectativas e necessidades de seus clientes.

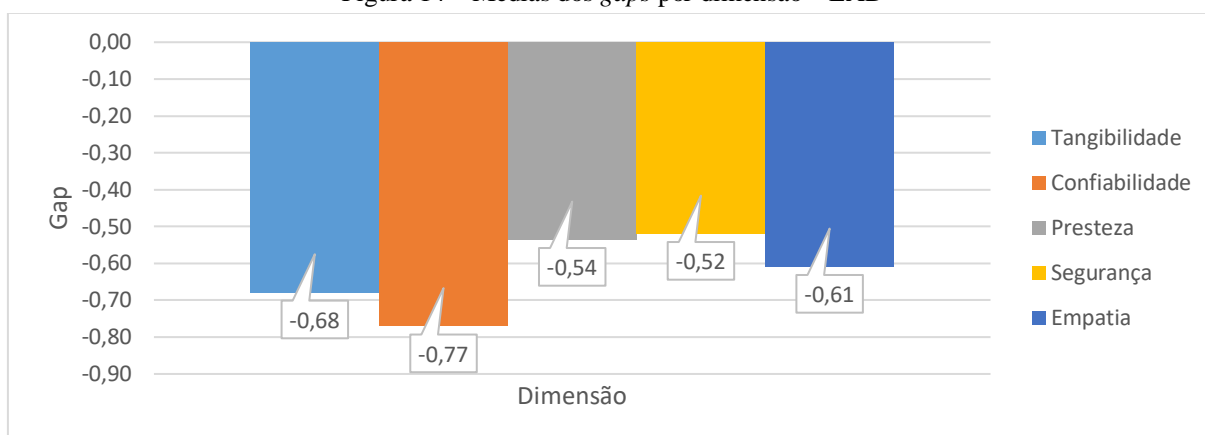
Em relação à empatia todos os *gaps* são negativos. Encontram-se nessa dimensão os dois extremos; enquanto existe uma grande insatisfação na questão 20, sendo inclusive a terceira pior dentre todos os itens avaliados para parte a distância; a questão 19 foi a segunda mais bem avaliada. Os resultados evidenciam a divergência de percepções da imagem que os discentes possuem em relação a atenção prestada pela faculdade e pelos seus docentes para o curso.

Na figura 13 tem-se a representação de um gráfico que mostra as dez questões com menor *gap* (maior índice de insatisfação), enquanto na figura 14 tem-se as médias dos *gaps* por dimensão.

Figura 13 – Gráfico com as dez questões mais citadas – EAD



Fonte: Autor.

Figura 14 – Médias dos *gaps* por dimensão – EAD

Fonte: Autor.

Dentre as cinco dimensões avaliadas os maiores índices de insatisfação com a qualidade de serviços prestados são: a confiabilidade, a tangibilidade e a empatia.

A confiabilidade teve a pior avaliação média dentre todas as dimensões avaliadas para a modalidade à distância do curso. As questões 8, 9, 6 e 7 estão respectivamente em segundo, quarto, sexto e oitavo lugares dentre as dez piores avaliações. Essa dimensão aborda o cumprimento do prometido, a informação recebida e tempo o de resposta no ambiente AVA.

A tangibilidade foi representada com cinco questões, sendo que apenas duas (5 e 4) aparecem entre as dez questões com maior rejeição dos alunos. Entretanto, quando comparou-se as médias dos *gaps* das dimensões, a péssima avaliação dessas duas questões confere à tangibilidade a segunda colocação dentre as dimensões avaliadas. A tangibilidade para o EAD avalia a maneira como a informação é apresentada, bem como a interatividade e a ergonomia do ambiente AVA.

Os resultados apresentados para confiabilidade e tangibilidade recaem fortemente sobre os docentes, tendo em vista que são eles os produtores da informação. Essa baixa avaliação de qualidade pode representar tanto uma baixa experiência do usuário em relação à utilização da plataforma quanto um baixo nível de interatividade.

[...] foi constatado que apenas os recursos básicos, como e-mail, chats, fóruns, estão sendo difundidos no processo de interatividade; além disso, o referido uso ainda ocorre com pouca frequência entre os seus usuários, o que nos demonstra que a interatividade na Educação a Distância pode ser melhorada (BARBOZA; SALES FILHO; SILVA, 2016).

A empatia foi a dimensão com menor representatividade no questionário, com apenas duas questões (19 e 20). A questão 20 ficou como a terceira pior para a modalidade EAD, confirmando a empatia como sendo uma das três dimensões de maior importância na opinião

dos discentes. O resultado para esse constructo (-0,83) demonstra que os discentes não conseguem perceber a capacidade da IES em identificar as necessidades do curso antes da ocorrência de problemas. Este fato revela a importância que essa dimensão apresenta para os clientes e vai ao encontro dos resultados apresentados nos estudos de Nogueira e Casas (2009), os quais identificaram que entre a avaliação dos alunos todos os itens referentes à empatia tiveram as percepções inferiores as expectativas.

#### 4.3 Comparativo entre as análises das modalidades presencial e a distância (EAD)

Entre os maiores níveis de expectativas dos discentes, ocorreu uma discrepância relevante entre as dimensões quando comparou-se a modalidade presencial com a modalidade a distância do curso. O aspecto mais visível foi a insatisfação dos discentes com os serviços prestados sendo que quase todas as avaliações foram fortemente negativas e a EAD foi pior avaliada. As médias das dimensões para as duas modalidades estão demonstradas na tabela 3.

Tabela 3 – Comparativo entre as médias dos *gaps* das dimensões nas modalidades presencial e EAD

Dimensões	Presencial	EAD
Tangibilidade	-0,60	-0,68
Confiabilidade	-0,09	-0,77
Presteza	-0,71	-0,54
Segurança	-0,46	-0,52
Empatia	-0,74	-0,61

Fonte: Doados da Pesquisa (2016).

Na parte presencial, a dimensão de maior *gap* é a empatia, seguida pela presteza e tangibilidade, enquanto na modalidade à distância do curso, a dimensão de maior *gap* é a confiabilidade, seguida pela tangibilidade e a empatia.

A maior insatisfação dos alunos, na modalidade presencial, diz respeito ao nível de atenção individualizada e personalizada que lhe é dada pelos funcionários e professores, e a capacidade da IES de atuar nos problemas antes que eles ocorram. Em se tratando da parte à distância do curso, o maior nível de insatisfação recai sobre as atribuições referentes aos docentes e suas relações com a utilização da plataforma de interação.

A figura 15 retrata uma tabela contendo o comparativo entre os *gaps* da parte presencial e a distância do curso, ordenados em ordem crescente de *gaps*.



Figura 15 – Comparativo entre os *gaps* da parte presencial e à distância do curso, ordenados em ordem crescente

Class	Presencial		EAD	
	Questão	Gap	Gap	Questão
1º	Empatia [20]	-0,88	-1,06	Tangibilidade [5]
2º	Empatia [19]	-0,85	-0,95	Confiabilidade [8]
3º	Tangibilidade [1]	-0,85	-0,83	Empatia [20]
4º	Presteza [13]	-0,79	-0,77	Confiabilidade [9]
5º	Tangibilidade [6]	-0,72	-0,72	Segurança [14]
6º	Tangibilidade [5]	-0,67	-0,71	Confiabilidade [6]
7º	Tangibilidade [3]	-0,63	-0,69	Tangibilidade [4]
8º	Presteza [12]	-0,63	-0,66	Confiabilidade [7]
9º	Segurança [14]	-0,61	-0,59	Segurança [15]
10º	Tangibilidade [7]	-0,55	-0,57	Presteza [12]
11º	Segurança [17]	-0,52	-0,56	Tangibilidade [2]
12º	Empatia [18]	-0,50	-0,56	Tangibilidade [3]
13º	Tangibilidade [4]	-0,43	-0,56	Presteza [11]
14º	Segurança [15]	-0,38	-0,56	Segurança [13]
15º	Tangibilidade [2]	-0,33	-0,52	Tangibilidade [1]
16º	Segurança [16]	-0,33	-0,48	Presteza [10]
17º	Confiabilidade [11]	-0,31	-0,44	Segurança [17]
18º	Confiabilidade [8]	-0,19	-0,44	Segurança [18]
19º	Confiabilidade [10]	0,01	-0,39	Empatia [19]
20º	Confiabilidade [9]	0,15	-0,38	Segurança [16]

Fonte: Autor.

Avaliando a tabela da figura 15 pode-se constatar uma maior insatisfação com relação à qualidade da parte à distância do curso quando em comparação à sua parte presencial. Entretanto, as duas partes devem melhorar a prestação da qualidade do serviço prestado se quiserem atender a grande expectativa de seus clientes. Na avaliação da parte presencial pôde-se ver índices de expectativas atendidas (*gaps* positivos), enquanto na parte à distância do curso, todos os itens avaliados tiveram baixa percepção dos alunos e alta taxa de expectativas.

Fica evidente a necessidade de a IES monitorar a qualidade de seus serviços para o curso avaliado, tendo em vista um equilíbrio na qualidade do ensino tanto presencial quanto à distância do curso.

Assim, para que a IES pesquisada atinja um padrão de qualidade no ensino num mercado competitivo, ela deve adotar um modelo adequado às necessidades da instituição e, principalmente, um quadro de pessoas que entenda a filosofia do modelo, as propostas e os objetivos pedagógicos, pois a qualidade tem relação com o nível e habilidades dos profissionais, gerando *know how* competitivo diante da concorrência e de comprometimento organizacional.

O estabelecimento de instrumentos de avaliação institucional, aptos a reconhecer a percepção discente, é de fundamental importância para a adequada prestação de serviços educacionais. Partindo desse princípio, a escala SERVIQUAL torna-se um instrumento que possibilita a percepção de qualidade dos estudantes em uma IES particular (LOURENÇO; KNOP, 2011).

A partir da análise percebe-se que a qualidade de um serviço adquirido, pode influenciar a satisfação do cliente e também o sucesso da empresa. E a qualidade dos serviços prestados por uma empresa consiste nos detalhes da relação do atendimento ao cliente.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES PARA NOVAS PESQUISAS**

Este capítulo visa apresentar as principais conclusões a respeito dos resultados obtidos e sua discussão, assim como, apresentar sugestões para realização de novas pesquisas.

### **5.1 Considerações Finais**

Este estudo nos possibilitou reconhecer a complexidade e a utilidade que envolve a elaboração e aplicação da metodologia SERVQUAL na avaliação de cursos semipresenciais, principalmente como instrumento de avaliação da qualidade percebida, buscando contribuir com a otimização da eficiência e da eficácia. Mesmo trabalhando somente com as percepções dos discentes, os resultados alcançados mostram-se de grande importância para subsidiar outras abordagens sobre a temática.

Quanto ao primeiro objetivo específico que era “Verificar se o instrumento de avaliação SERVQUAL, utilizado de maneira individual nos modelos presencial e EAD pode ser utilizado para medir a qualidade de um curso semipresencial.” foi alcançado, tendo em vista que foram elaborados e aplicados questionários na avaliações da qualidade de um curso semipresencial, tendo como instrumento de pesquisa uma adaptação do SERVQUAL;

Em relação ao segundo objetivo específico que era “Identificar o nível de expectativas, percepções e satisfação dos discentes em relação à qualidade do serviço prestado nas modalidades presencial e à distância do curso de bacharelado em Administração de Empresas.”, foi concluído, uma vez que identificou-se insatisfações em relação à qualidade do serviço prestado nas modalidades presencial e à distância do curso, principalmente na segunda; e que a partir das percepções e expectativas dos discentes em relação à qualidade do curso de administração em suas modalidades presencial e à distância, com relação à tangibilidade, confiança, presteza, segurança e empatia, constatou-se uma discrepância relevante entre essas dimensões, quando se compara a parte presencial com a porção à distância do curso.

Quanto ao terceiro e último objetivo específico que era “Testar a capacidade do SERVQUAL como instrumento para apoio decisório visando a melhoria da qualidade em cursos semipresenciais.”, foi alcançado, tendo em vista que através dos resultados pôde-se identificar dificuldades como: a baixa avaliação no papel desempenhado pelos professores no que se refere à modalidade à distância do curso; o curso, em ambas as partes (presencial e à

distância), esteve sempre sob uma percepção menor do que a expectativa nas dimensões analisadas, principalmente quanto à sua qualidade de serviços.

As principais contribuições desta pesquisa estão relacionadas à elaboração e disponibilização dos questionários para aplicação em avaliações de qualidade de cursos semipresenciais, tendo como instrumento de pesquisa o SERVQUAL.

Portanto, os resultados desta pesquisa identificaram insatisfações em relação à qualidade do serviço prestado nas modalidades presencial e à distância do curso, demonstrando que o curso semipresencial de Administração de Empresas na IES avaliada, a partir das percepções dos discentes, exige um aprimoramento de gerenciamento estratégico, visando uma qualidade competitiva.

## **5.2 Limitações da Pesquisa**

Este trabalho, por causa das dificuldades operacionais tanto de levantamento de dados como de limitações das técnicas estatísticas, apresenta várias limitações. Além disso, todo trabalho possui limitações diversas, muitas delas criando oportunidades para estudos futuros. Dentre elas, podemos citar as seguintes:

- O número de itens a serem avaliados do modelo (80 itens) dificulta muito a aplicabilidade de qualquer questionário.
- A população definida para esse estudo, os discentes do curso de Administração de Empresas, fazem com que as conclusões desse trabalho se apliquem somente a essa mesma população, tendo em vista que os resultados observados podem ter sido influenciados pelas circunstâncias organizacionais do curso em questão. Sendo assim, não se pode generalizar os resultados obtidos a outros cursos semipresenciais da mesma instituição avaliada ou de outras instituições.
- E ainda, o local de aplicação, IES privada de Teresina-PI. Os alunos de uma IES privada possuem algumas características próprias quando em comparação aos discentes de IES públicas. Além disso, os aspectos culturais da região onde se encontra a IES podem influenciar os resultados.

### **5.3 Sugestões para Novas Pesquisas**

Considerando os resultados obtidos e analisados no decorrer do desenvolvimento do trabalho e as limitações dessa pesquisa, sugere-se o desenvolvimento dos seguintes temas para novas pesquisas e trabalhos futuros:

- Desenvolver pesquisas e estudos que explorem a opinião de docentes, coordenação e direção na avaliação da qualidade de cursos semipresenciais.
- Desenvolver estudos de caso para avaliação da qualidade de cursos semipresenciais a um número maior de pesquisados, incluindo outros cursos ou até mesmo outras IES;
- Desenvolver pesquisas e estudos, que avaliem mais a fundo a qualidade do ensino semipresencial, inclusive comparando IES públicas e privadas.

## REFERÊNCIAS

ABED. Censo EAD. **BR: Relatório Analítico da Aprendizagem à Distância no Brasil 2013**. Curitiba: Ibpx. 2013. Disponível em: <[http://www.abed.org.br/censoead2013/CENSO\\_EAD\\_2013\\_PORTUGUES.pdf](http://www.abed.org.br/censoead2013/CENSO_EAD_2013_PORTUGUES.pdf)>. Acesso em: 26 nov. 2015.

AKHLAGHI, Ehsan; AMINI, Shahnaz; AKHLAGHI, Hossein. **Evaluating Educational Service Quality in Technical and Vocational Colleges using SERVQUAL Model**. Procedia - Social and Behavioral Sciences, Barcelona, v. 46, p. 5285-5289, fev. 2012.

BANDEIRA, Mariana Lima. et al. **Avaliação da qualidade do ensino de pós-graduação: elementos para a construção e validação de um instrumento de pesquisa**. Balas–Latin America's New Millennium Proceedings, p. 48-56, 1999.

BARBOZA, Esdras Jorge Santos; SALES FILHO, Antonio Gomes; SILVA, Márcia Terra. Comparing interactivity tools of the main ava's. In: **XIV Conferencia Internacional em Educação em Engenharia e Tecnologia**. 14., 2016, Salvador. Anais. INTERTECH'2016, 2016.

BENTANCOURT, Silvia Maria Puentes. **Servqual como instrumento de gestão da qualidade da informação em ambiente ead**. 2015. 108 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

BORGES, Martha Kaschny. ABED. **Educação Semipresencial: Desmitificando a Educação a Distância**, 2005. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/218tcf3.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2015.

BOULDING, William; KAIRA, Ajay; STAELIN, Richard; ZEITHAML, Valarie. **A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions**. Journal of Marketing Research. v. 30, p. 7-27. fev. 1992

BRASIL. **Decreto 5.622**, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o artigo 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 20 dez. 2005. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm)>. Acesso em: 11 nov. 2015.

\_\_\_\_\_. **Decreto 2.494**, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o artigo 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/D2494.pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2015.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **Portaria nº 4.059**, de 10 de dezembro de 2004. 2004. Dispõe sobre as disciplinas semipresenciais em cursos superiores presenciais. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2007/rces002\\_07.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2007/rces002_07.pdf)>. Acesso em: 11 nov. 2015.

\_\_\_\_\_. Senado Federal. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional:** nº 9394/96. Brasília, 1996. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm)>. Acesso em: 26 nov. 2015.

DURSUN, Tolga. OSKAYBAŞ, Kader; GÖKMEN, Cansu. **The Quality Of Service Of The Distance Education.** Procedia - Social and Behavioral Sciences. v. 103. p. 1133-1151. 2013.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços:** operações, estratégia e tecnologia de informação. 7. ed. [S.l.]: Bookman, 2014.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade:** a visão estratégica e competitiva, Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002;

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, K. A.; SANTOS, M. T. Portal ANPED Sul. **20% a Distância:** Reflexões sobre a resistência, 2012. Disponível em: <[http://www.portalanpedsul.com.br/admin/uploads/2012/Educacao\\_Comunicacao\\_e\\_Tecnologias/Trabalho/06\\_14\\_59\\_1061-7518-1-PB.pdf](http://www.portalanpedsul.com.br/admin/uploads/2012/Educacao_Comunicacao_e_Tecnologias/Trabalho/06_14_59_1061-7518-1-PB.pdf)>. Acesso em: 21 nov. 2015.

GONÇALVES, Edinéia et al. **Gestão da qualidade do atendimento ao cliente:** aplicação do método SERVIQUAL para mensuração da qualidade dos serviços prestados pela Fisiomed. Revista Eletrônica Gestão e Negócios. v. 1. n. 1., 2010.

INEP. **Censo da educação superior de 2012.** Disponível em: <<http://download.inep.gov.br>>. Acesso em: 11 nov. 2015.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing.** 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LOVELOCK, Christopher. **Serviços:** marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

MARSHALL G, MURDOCH I. **Service quality in consulting marketing engineers.** Int J Constr Mark. v. 3, n.1, p. 41-9, 2001.

MARTINEZ, Laura Caro; MARTINEZ Jose Antonio García. **Measuring perceived service quality in urgent transport service.** Journal of Retailing and Consumer Services. v. 14, n. 1, p. 60-72, jan. 2007.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing:** metodologia, planejamento, execução, análise. 7. ed. São Paulo: Elsevier - Campus, 2014.

MELLO, Sérgio C. Benício de Mello; DUTRA, Hérrisson Fábio de Oliveira.; OLIVEIRA, Patrícia Andéa da Silva. **Avaliando a qualidade de serviço educacional numa ies:** o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação. Organizações & Sociedade, Salvador, v. 8, n. 21, p. 125-137, ago. 2001. ISSN 1984-9230.

MIGUEL, Paulo A Cauchick et al. **Assessment of service quality dimensions: a study in a vehicle repair service chain.** POMS College of Service Operations and EurOMA Conference New Challenges in Service Operations, Londres, jan. 2007.

MOWEN, John C.; MINOR, Michael S. **Comportamento do Consumidor.** 6. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2007.

MUGNOL, Marcio. **A Educação a Distância no Brasil: conceitos e fundamentos.** Revista Diálogo Educacional, Curitiba, v. 9, p. 335-349, ago. 2009. ISSN 1518-3483.

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

NOGUEIRA, Tatiana Gasparotto; CASAS, Alexandre Luizzi Las. **Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma Instituição de ensino superior: um estudo comparativo das Perspectivas de clientes internos e externos através do uso da ferramenta Servqual.** Perspec. Contemp., Campo Mourão, v. 4, n. 1, p. 81-100, jan./jun. 2009.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.** American Marketing Association, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985. ISSN 10.2307/1251430.

\_\_\_\_\_. **SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Peceptions of Service Quality.** Journal of Retailing. New York: New York University, Spring, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

\_\_\_\_\_. **An empirical examination of relationships in na extended service quality model.** Cambridge, MA: Marketing Science Institute, 1990.

PENA, Mileide Morais et al. **O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde.** Revista da Escola de Enfermagem da USP, São Paulo, v. 47, n. 5, p. 1227-1232, out. 2013. ISSN 0080-6234.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar De. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico.** 2. ed. Novo Hamburgo: Editora Feevale, 2013.

RIBEIRO, Vagner Cavalcanti et al. **Validação estatística da escala Servqual em IES: uma análise fatorial confirmatória.** In: Seminários em Administração, 13., 2010, São Paulo. Anais. São Paulo FEA/USP, 2010.

RODRIGUES JUNIOR, Emílio; FERNANDES, Fabricio Juliano. **Proposta de inclusão de carga horária semipresencial em cursos superiores presenciais.** Avaliação (Campinas), Sorocaba, v. 19, n. 1, p. 179-192, mar. 2014. ISSN 1414-4077.

SARAIVA, Luciana Martins et al. **Tensões que afetam os espaços de educação à distância.** Psicologia em Estudo, Maringá, v. 11, n. 3, 483-491, set. -dez. 2006.



VLĂSCLEANU, Lazar; GRÜNBERG, Laura; PÂRLEA, Dan. **Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions.** Cepes papers in Higher Education, Bucharest, 2004.

VIANNEY, João Valle Dos Santos; TORRES, Patrícia Lupion. **A Educação a Distância no Brasil: o crescimento da modalidade, o perfil dos alunos, o desempenho dos estudantes no Enade, a legislação e os conflitos da educação superior à distância.** Florianópolis, 2010.

WANG, Yi-Shun; WANG, Hsiu-Yuan; SHEE, Daniel Y. **Measuring e-learning systems success in an organizational context: Scale development and validation.** Computers in Human Behavior, v. 23, n. 4, p. 1792-1808, jul. 2007.

WEI, Huei-Chuan; PENG, Hsinyi; CHOU, Chien. **Can more interactivity improve learning achievement in an online course?** Effects of college students' perception and actual use of a course-management system on their learning achievement. Computers & Education, v. 83, p. 10-21, abr. 2015.

YANG, Zhao; YAN-PING, Liu; JIE, Tan. **Study on Quality Indicators in Higher Education: An Application of The SERVQUAL Instrument.** Service Systems and Service Management, 2006 International Conference on, v. 2, p. 1280-1286, out. 2006. ISSN 2161-1890/2161-1904.

YOUSAPRONPAIBOON, Khanchitpol. **SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand.** Procedia - Social and Behavioral Sciences. v. 116, p. 1088-1095, 2014.

## ANEXO I - Adaptação do modelo SERVQUAL

SEÇÃO 1 - PRESENCIAL - Nível Desejado						
<b>Instruções:</b> Baseado em sua experiência como discente do curso de Administração de Empresas desta IES, pense em como deveria ser um curso de Administração considerado ideal por você. Por favor, para cada item demonstre a real necessidade desse curso possuir as características descritas. Se você sente que a característica não é de forma alguma essencial para o curso ideal, assinale 1. Caso você sinta que a característica é essencial para o curso ideal, assinale 5. Caso o seu sentimento seja que a característica está entre essas duas percepções assinale uma opção intermediária. Não há respostas certas ou erradas - estamos interessados em um número que reflita verdadeiramente sua opinião observando cursos que poderiam fornecer uma excelente qualidade de serviço.		1	2	3	4	5
Tangibilidade	1. As salas de aulas devem ser confortáveis e agradáveis.					
	2. As dependências da faculdade devem ser limpas.					
	3. Deve ter laboratórios de informática modernos e equipados com softwares adequados à disciplina.					
	4. As instalações físicas devem ser adaptadas de acordo com as necessidades dos alunos.					
	5. Deve possuir biblioteca com acervo relevante e atualizado.					
	6. Deve possuir locais de estudo que favoreça a concentração.					
	7. Deve possuir auditórios adequados e confortáveis.					
Confiabilidade	8. A carga horária das aulas deve ser cumprida.					
	9. O calendário acadêmico (tanto para o início quanto para o término das aulas) deve ser cumprido.					
	10. Os alunos devem ser sempre informados em relação as datas de prova, início e término das aulas.					
	11. As aulas devem sempre iniciar no horário marcado.					
Presteza	12. Os professores devem estar dispostos a atender os alunos.					
	13. Os funcionários devem estar dispostos para responder prontamente as solicitações dos alunos.					
Segurança	14. Os funcionários devem estar preparados para desempenhar suas tarefas.					
	15. Quando solicitados os professores devem ser capazes de sanar as dúvidas dos alunos.					
	16. Os professores devem possuir domínio dos assuntos ministrados.					
	17. Os professores devem avaliar justamente o desempenho dos alunos.					
Empatia	18. Os professores devem oferecer atenção individualizada aos alunos.					
	19. Funcionários devem tratar todos de forma atenciosa.					
	20. A Faculdade deve identificar as necessidades do curso antes da ocorrência de problemas.					

SEÇÃO 2 - PRESENCIAL - Percepção						
Instruções: O conjunto de afirmações a seguir refere-se à sua percepção sobre o curso de Bacharelado em Administração desta IES. Para cada uma das afirmações indique o quanto você acredita que o curso atinge suas expectativas, ou seja, assinale 1 quando quiser dizer que a realização do serviço no curso é péssima para esta característica; e assinale 5 quando, na sua prestação, a prestação do serviço pela faculdade for ótima para esta característica. Você pode assinalar qualquer número intermediário que identifique sua percepção ou seu sentimento com relação à afirmação.		1	2	3	4	5
Tangibilidade	1. As salas de aulas são confortáveis e agradáveis.					
	2. As dependências da faculdade são limpas.					
	3. Possui laboratórios de informática modernos e equipados com softwares adequados à disciplina.					
	4. As instalações físicas são adaptadas de acordo com as necessidades dos alunos.					
	5. Possui biblioteca com acervo relevante e atualizado.					
	6. Possui locais de estudo que favoreça a concentração.					
	7. Possui auditórios adequados e confortáveis.					
Confiabilidade	8. A carga horária das aulas é cumprida.					
	9. O calendário acadêmico (tanto para o início quanto para o término das aulas) é cumprido.					
	10. Os alunos são sempre informados em relação as datas de prova, início e término das aulas.					
	11. As aulas são sempre iniciadas no horário marcado.					
Presteza	12. Os professores estão dispostos a atender os alunos.					
	13. Os funcionários estão dispostos para responder prontamente as solicitações dos alunos.					
Segurança	14. Os funcionários estão preparados para desempenhar suas tarefas.					
	15. Quando solicitados os professores são capazes de sanar às dúvidas dos alunos.					
	16. Os professores possuem domínio dos assuntos ministrados.					
	17. Os professores avaliam justamente o desempenho dos alunos.					
Empatia	18. Os professores oferecem atenção individualizada aos alunos.					
	19. Funcionários tratam todos de forma atenciosa.					
	20. A Faculdade identifica as necessidades do curso antes da ocorrência de problemas.					

SEÇÃO 3 – Ensino a Distância (EAD) - Nível Desejado						
Instruções: Baseado em sua experiência como discente do curso de Administração de Empresas desta IES, pense em como deveria ser um curso a distância considerado ideal por você. Por favor, para cada item demonstre a real necessidade desse curso possuir as características descritas. Se você sente que a característica não é de forma alguma essencial para o curso ideal, assinale 1. Caso você sinta que a característica é essencial para o curso ideal, assinale 5. Caso o seu sentimento seja que a característica está entre essas duas percepções assinale uma opção intermediária. Não há respostas certas ou erradas - estamos interessados em um número que reflita verdadeiramente sua opinião cursos que poderiam fornecer uma excelente qualidade de serviço.		1	2	3	4	5
Tangibilidade	1. As homepages devem ser visualmente atraentes.					
	2. As homepages devem ser amigáveis e dar suporte ao aluno.					
	3. O material didático deve ser disposto de maneira clara na plataforma.					
	4. O material didático deve ser de fácil entendimento.					
	5. A plataforma deve possibilitar várias formas de interação aluno-professor (vídeo, chat, fórum, entre outros).					
Confiabilidade	6. Os professores devem cumprir os prazos de postagem do material na plataforma.					
	7. Os professores devem informar corretamente os alunos sobre a data das atividades, postagens e correções.					
	8. Os professores devem fornecer feedback (retorno) coerente.					
	9. Os professores devem fornecer feedback (retorno) em tempo hábil.					
Presteza	10. Os professores devem prestar atenção individualizada aos alunos, quando solicitados.					
	11. Os professores devem demonstrar interesse em ajudar o aluno independentemente de serem consultados (proativamente).					
	12. Os professores devem estar disponíveis para solucionar as dúvidas dos alunos.					
Segurança	13. Os professores devem ser capazes de dar respostas coerentes às perguntas dos alunos.					
	14. Os professores devem trazer para o ambiente virtual cenários do mercado.					
	15. Os professores devem entender as necessidades dos alunos.					
	16. Os funcionários devem ser capazes de manusear a tecnologia da plataforma.					
	17. Os professores devem avaliar os alunos de forma coerente com o material disponível na plataforma.					
	18. Os professores devem estar capacitados para utilizar a plataforma, explorando seus recursos tecnológicos.					
Empatia	19. Os professores devem motivar e incentivar a participação dos alunos nas aulas e atividades regularmente.					
	20. A Faculdade deve identificar as necessidades do curso antes da ocorrência de problemas.					

SEÇÃO 4 – Ensino a Distância (EAD) - Percepção						
Instruções: O conjunto de afirmações a seguir refere-se à sua percepção sobre o curso de Bacharelado em Administração desta IES. Para cada uma das afirmações indique o quanto você acredita que o curso atinge suas expectativas com relação a ensino a distância, ou seja, assinale 1 quando quiser dizer que a realização do serviço no curso é péssima para esta característica; e assinale 5 quando, na sua prestação, a prestação do serviço pela faculdade for ótima para esta característica. Você pode assinalar qualquer número intermediário que identifique sua percepção ou seu sentimento com relação à afirmação.		1	2	3	4	5
Tangibilidade	As homepages são visualmente atraentes.					
	As homepages são amigáveis e dão suporte ao aluno.					
	O material didático é disposto de maneira clara na plataforma.					
	O material didático é de fácil entendimento.					
	A plataforma possibilita várias formas de interação aluno-professor (vídeo, chat, fórum, entre outros).					
Confiabilidade	Os professores cumpri os prazos de postagem do material na plataforma.					
	Os professores informam corretamente os alunos sobre a data das atividades, postagens e correções.					
	Os professores fornecem feedback (retorno) coerente.					
	Os professores fornecem feedback (retorno) em tempo hábil.					
Presteza	Os professores prestam atenção individualizada aos alunos, quando solicitados.					
	Os professores demonstram interesse em ajudar o aluno independentemente de serem consultados (proativamente).					
	Os professores estão disponíveis para solucionar as dúvidas dos alunos.					
Segurança	Os professores são capazes de dar respostas coerentes às perguntas dos alunos.					
	Os professores trazem para o ambiente virtual cenários do mercado.					
	Os professores entendem as necessidades dos alunos.					
	Os funcionários são capazes de manusear a tecnologia da plataforma.					
	Os professores avaliam os alunos de forma coerente com o material disponível na plataforma.					
	Os professores estão capacitados para utilizar a plataforma, explorando seus recursos tecnológicos.					
Empatia	Os professores motivam e incentivam a participação dos alunos nas aulas e atividades regularmente.					
	A Faculdade identifica as necessidades do curso antes da ocorrência de problemas.					