

ESPECIALIZAÇÃO TÉCNICA, MÉTRICA SERVQUAL E A QUESTÃO DA QUALIDADE

Marcelo Calderari MIGUEL - (Universidade Federal do Espírito Santo, Campus Goiabeiras – marcelocalderari@yahoo.com.br)

Gustavo de Oliveira ANDRADE - (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo, Campus Barra de São Francisco – andrade.goliveira@gmail.com)

RESUMO

Este artigo tem a missão de analisar as percepções e expectativas dos discentes sobre a qualidade dos serviços prestados no Curso de Especialização Técnica de Nível Médio do Instituto Federal do Espírito Santo – Campus Guarapari. Utiliza a proposta teórico-metodológica Servqual para refletir averiguar o curso de Gestão da Qualidade em Serviços. O enfoque centra-se na questão da Importância e Satisfação pelo olhar dos discentes, os quais avaliam a qualidade do curso de especialização técnica considerando três determinantes: Confiabilidade, Segurança e Tangibilidade. Reconhece que o método readaptado representa uma útil ferramenta para a gestão e a tomada de decisões – o qual destaca pontos fortes e fracos dos produtos e serviços ofertados. Ressalta-se que a estatística descritiva é uma ferramenta indispensável para apurar as inconformidades verificadas. Por ser este um estudo de caso, seus resultados são limitados a este estudo e, aspectos de compreensão, interpretação e aplicabilidade versam o processo de desenvolvimento de serviços na instituição pesquisada. As intuições educacionais, em geral, devem assegurar uma educação inclusiva, equitativa e de qualidade, promovendo oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos para todos.

Palavras-chave: Curso pós-médio. Especialização técnica. Servqual. Qualidade.

INTRODUÇÃO

O presente artigo foca na problemática das expectativas e percepções dos discentes acerca da qualidade dos serviços ofertados no Curso de Especialização Técnica de Nível Médio (CETNM) em 'Gestão da Qualidade em Serviços', do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo (Ifes), no Campus Guarapari.

Esta pesquisa tem por objetivo geral conhecer a opinião dos alunos acerca das esferas 'importância' e 'satisfação' com os serviços do CETNM. E no que tange os objetivos específicos visa: a) descrever o perfil dos estudantes dessa análise; b) examinar as dimensões/determinantes da qualidade de serviços; c) identificar os hiatos na qualidade dos serviços ofertados; e d) analisar o desempenho atribuído ao processo de desenvolvimento de serviços do referido CETNM.

Mello et al. (2010) ressalta em sua obra que há uma preponderância das avaliações sobre a gestão do processo de desenvolvimento de serviços. Logo, se há modelos de qualidade válidos para diagnosticar o setor de serviços, também é possível replicar tais modelos na esfera de serviços educacionais. E quando focamos a Educação a Distância (EAD) como se pauta a questão da qualidade? Como se avalia o serviço?

O Regulamento da Organização Didática dos Cursos Técnicos a Distância do Ifes ratifica que a educação de qualidade é a que atende às necessidades de cada aluno e propicia condições de desenvolvimento, de habilidades e de alcance dos objetivos individuais (IFES, 2017). Assim adotamos para presente análise os preceitos da Métrica Servqual (*Service Quality Gap Analysis*) - uma abordagem teórica e metodológica validada por diversas pesquisas (GAIO et al., 2013; MIGUEL; FREIRE, 2016; CAMPOS; MIGUEL; SILVEIRA, 2017) e que fornece um rol de parâmetros para a avaliação da qualidade dos serviços institucionais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A qualidade não é vista de forma isolada, mas inserida em um modelo em que se consideram os aspectos essenciais da sobrevivência da organização e de como a qualidade os afeta e é por eles influenciada. Las Casas (2017) afirma que um serviço com qualidade é aquele que fornece satisfação.

Miguel e Freire (2016, p. 5) alertam que conceitualmente, a 'qualidade' pode ser "definida de distintas formas". Para esta pesquisa acolhemos o conceito de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) que a concebe como 'a diferença' entre as expectativas dos clientes sobre o serviço a receber e suas percepções sobre o

serviço efetivamente recebido. O distanciamento entre o que é 'desejado' e o que é 'encontrado' gera o hiato; e esse foi o *insight* desses pesquisadores - analisar as lacunas na qualidade dos serviços e assim, propuseram um construto (métrico, escalar) capaz de averiguar as lacunas na qualidade.

Las Casas (2017, p. 67) reporta que na realização de qualquer "momento da verdade" (contacto de um cliente com a organização) são necessários certos atributos (requisitos essenciais) para posicionar os serviços e para que a qualidade na prestação de serviços seja 'superação'. E para essa pesquisa pontuamos algumas determinantes, ou seja, identifica três determinantes da qualidade em serviços: I) Confiabilidade - prestar serviços de qualidade, envolvendo a habilidade de prover o que é 'esperado' de forma precisa e segura; II) Segurança - transmitir segurança e confiança; corresponde ao conhecimento e cortesia dos funcionários; e III) Aspectos tangíveis - fator de influência, aspectos físicos que circundam a prestação de serviços e envolvem os equipamentos, instalações e aparência dos funcionários.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (198) reportam que o Servqual foi arquitetado para ser aplicável em uma vasta confluência de serviços, por meio de um roteiro básico coleta-se as declarações de expectativas/percepções visando dimensionar como grandeza. Para esses pesquisadores os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que 'desejam ou esperam' receber com o que, efetivamente, é obtido (prestado). Assim, conhecer o que o cliente espera é o primeiro e possivelmente o mais importante passo na prestação de um serviço de qualidade.

3 METODOLÓGIA

A seguir serão explanados os procedimentos empregados, esclarecendo a ambiência da pesquisa e os procedimentos de coleta.

3.1 Ambiência da pesquisa

O ambiente analisado compreende o CETNM do Campus Guaparari/ES. Em geral, "essas especializações têm duração de um semestre letivo e ofertam uma reciclagem ou um aprimoramento aos técnicos, visando ao seu crescimento profissional" (MIGUEL; SILVEIRA; CARVALHO, 2018, p. 72).

O CETNM compreende a uma modalidade de ensino envolve NTCI e sua ambiência comporta os produtos e recursos da *Learning Management System* (sistema de gerenciamento de ensino) e a plataforma *Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic)* estrutura o Ambiente Virtual de Aprendizagem desse CETNM. Os recursos do *Moodle*, como ferramenta pedagógica, implicam que o aprendizado pode articular-se nos ambientes colaborativos - onde os participantes podem ser tanto 'formadores' quanto 'aprendizes' na construção do conhecimento.

O site institucional do Ifes reporta que os CETNM complementam a habilitação profissional e estão intimamente vinculados às exigências e realidade do mundo do trabalho. Miguel, Silveira e Carvalho (2018, p. 72) esclarecem que para "adentrar na CETNM em Gestão da Qualidade em Serviço é necessário ter diploma, certificado ou histórico escolar final de curso técnico" em um dos seguintes eixos tecnológicos: Gestão e Negócios, Controle e Processos Industriais ou Segurança.

3.2 Tipo de pesquisa e técnica empregada

Com base na abordagem metodológica essa pesquisa de estudo possui caráter descritivo de natureza quantitativa. Essa pesquisa caracteriza-se como um *survey*, e utilização de roteiro semiestruturado *on line* (aplicado entre os dias 23 de Janeiro a 17 de março de 2017). O *survey* foi operacionalizado com apoio das ferramentas *Google Forms* da *suíte Google Docs* aos discentes do CETNM (campus Guarapari).

O roteiro de perguntas possuiu cinco perguntas sobre o perfil do discente (faixa etária, gênero, domicílio, preferência dos encontros, nível de envolvimento com as NTCI) e quinze questões (espelhadas em dupla coluna) utilizando a Escala Psicométrica de Likert. Para a construção da segunda parte do instrumento de

coleta de dados (quinze questões) utilizou-se os preceitos da abordagem teórico-metodológica Servqual, selecionado e adaptado as questões perante o prisma das três dimensões (confiabilidade, segurança e tangibilidade) da qualidade e adotou-se uma amostragem não probabilística por conveniência.

Os discentes do CETNM deveriam assinalar uma opção entre 1 e 5 da escala Likert para o item “importância” e de igual forma para a questão da “satisfação”.

Quadro 1. Questões para dimensionar a importância/expectativa dos serviços

ITENS CONFORME DIMENSÃO DA QUALIDADE AVALIADA		
Q.1	Tangibilidade	Os materiais disponibilizados e associados com o curso são claros, atrativos, organizados e bem feitos.
Q.2		Biblioteca e laboratório de informática apresentam-se equipados, com <i>softwares/acervo</i> adequados ao curso.
Q.3		Aparência pessoal e vestimentas (professores) ser adequada/condizente ao ambiente educacional
Q.4		Plataforma e recursos da EAD empregados oportuniza a inclusão social.
Q.5		Instalações físicas do Campus são adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).
Q.6	Confiabilidade	Os professores dão nota de forma justa e precisa.
Q.7		As normas de utilização dos serviços administrativos e ambiente virtual são claras
Q.8		Avaliações adequadas aos conteúdos ministrados
Q.9		Surge um problema, a Instituição de Ensino demonstra interesse sincero em solucionar o problema.
Q.10		As disciplinas são bem ensinadas e voltadas a capacitação
Q.11	Segurança	Os professores são consistentemente e corteses
Q.12		Os professores encorajam as interações entre os estudantes.
Q.13		O comportamento dos professores inspira confiança
Q.14		Os professores tem conhecimento para responder às questões relativas as disciplina que atuam
Q.15		Os alunos sentem-se seguros nas interações com a Instituição

Fonte: os autores, com base em Parasuraman et. al (1985).

O questionário avaliado recolheu as respostas de 20 alunos do CTNM, no início do primeiro semestre de 2017, que assinalaram “Sim” à questão: 'Você cursou o CETNM em Gestão da Qualidade em Serviços, no segundo semestre de 2016, no campus Guarapari?' Destaca-se que a aplicação da métrica Servqual requer uma prévia experiência com o serviço a ser avaliado (MIGUEL; FREIRE, 2016).

Em convergência com Crossno et al. (2001), preferimos utilizar o termo 'importância' em vez de "expectativas", proposto pelo método Servqual, porque

essa abordagem permite adaptações e, tal formulação facilita a apreensão das sentenças.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nessa seção apresentamos a contabilização dos itens analisadas no estudo com a finalidade de descrever, analisar e discutir a abordagem. As seções a seguir apresentam as medidas de posições: média aritmética (Md); quartil (Q1; Q2; Q3); percentil (10%, P10; 90%, P90) e moda. Analise utiliza também as medidas de dispersão (para ponderar o grau de variabilidade em torno da média), ou seja, Desvio-Padrão (DP) e do Coeficiente de Variação (CV).

4.1 Importância e satisfação

Uma análise dos resultados permite detectar os itens mais importantes (expectativa) para a maioria dos discentes. Com a importância, os itens da pesquisa receberam dos respondentes uma pontuação média entre 4,80 e 3,60 de uma escala de cinco pontos.

Tabela 1. Dados do dimensionamento da importância/expectativa

Q	Md	DP	Cv %	P 10	Q1	Q2	Q3	P 90	Mo
Q.1	4,80	0,68	14,13	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.2	4,10	1,41	34,41	2,0	2,8	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.3	4,35	1,01	23,30	2,9	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.4	4,05	1,40	34,46	2,0	2,8	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.5	4,45	1,02	23,00	2,9	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.6	4,35	1,24	28,41	2,0	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.7	4,20	0,98	23,33	2,9	4,0	4,5	5,0	5,0	5,0
Q.8	4,05	1,24	30,72	2,0	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.9	3,80	1,33	34,91	2,0	2,8	4,0	5,0	5,0	5,0
Q.10	3,70	1,27	34,29	2,0	2,8	3,5	5,0	5,0	5,0
Q.11	3,95	1,43	36,23	1,9	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.12	4,10	1,26	30,75	2,0	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.13	4,45	1,32	29,71	1,9	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.14	4,40	1,11	25,31	2,9	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.15	3,60	1,16	32,16	2,0	3,0	4,0	4,3	5,0	4,0

Fonte: os autores; dados da pesquisa (2017).

Dentre as vinte respostas apuradas (Tabela 1), sobreveio como item "muito importante" na opinião dos discentes, a questão dos "materiais disponibilizados e

associados com o curso" (Q.1), que reporta em geral a questão do material didático. Outra verificação remonta a questão da insatisfação. Os itens 'disciplinas bem ensinadas e voltadas à capacitação' (Q.10) e 'segurança nas interações com a instituição' (Q.15) registram menor expectativa.

Tabela 2. Dados do dimensionamento da satisfação/percepção

Q	Md	D P	Cv %	P10	Q1	Q2	Q3	P9	Mo
Q.1	2,95	1,47	49,68	1,0	2,0	3,0	4,3	5,0	2,0
Q.2	4,20	1,44	34,17	1,9	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.3	3,40	1,56	45,94	1,0	2,0	3,5	5,0	5,0	5,0
Q.4	3,45	1,53	44,41	1,0	2,0	4,0	5,0	5,0	5,0
Q.5	4,00	1,34	33,54	2,0	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.6	3,30	1,68	50,80	1,0	1,0	4,0	5,0	5,0	5,0
Q.7	3,00	1,61	53,75	1,0	1,0	3,0	5,0	5,0	1,0
Q.8	2,95	1,43	48,51	1,0	2,0	2,5	4,3	5,0	2,0
Q.9	3,80	1,29	33,91	1,9	3,0	4,0	5,0	5,0	5,0
Q.10	4,20	1,21	28,77	2,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.11	4,40	1,02	23,18	2,9	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Q.12	2,65	1,49	56,32	1,0	1,0	2,5	4,0	5,0	1,0
Q.13	3,95	1,36	34,41	1,9	3,8	4,5	5,0	5,0	5,0
Q.14	2,80	1,44	51,26	1,0	1,8	3,0	4,0	5,0	3,0
Q.15	3,05	1,69	55,33	1,0	1,0	3,5	5,0	5,0	1,0

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Entre os itens indicados como de "maior satisfação", (5 = muito satisfeito) destaca-se com 70,00% das respostas o item cortesia dos professores (Q.11). Ainda em termos de satisfação, duas questões sobressaem: laboratório de informática equipado e acervo da biblioteca (Q.2) e corpus docente cortês (Q.11), com médias 4,20 respectivamente.

4.2 Análises de gaps e quadrante

Miguel e Freire (2016) reportam que para exibir os resultados da pesquisa utilizando o Servqual, um modo compreende a análise de gaps - em que se apura, por meio do seguinte cálculo: $Gap = Satisfação - Importância$.

Tabela 3. Importância e satisfação por dimensão

Dimensão	Importância	Satisfação	Gap
Tangibilidade	4,35	3,60	0,75
Confiabilidade	4,02	3,45	0,56
Segurança	4,10	3,37	0,70

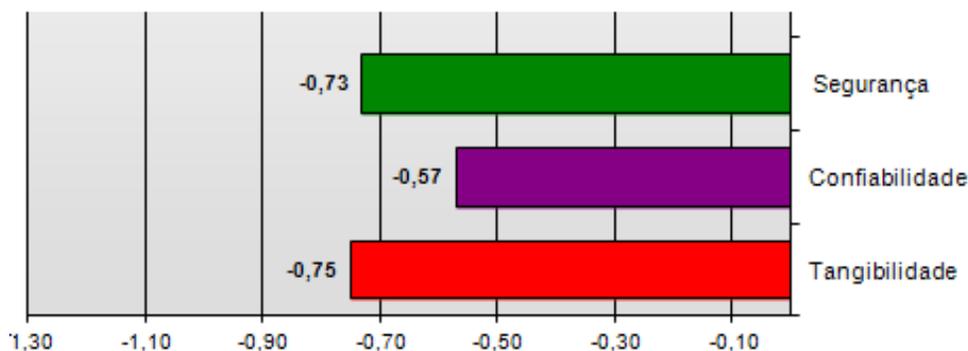
Fonte: dados da pesquisa

A tangibilidade é a dimensão preferida pelos cursitas. E no que remete a lacuna constata-se que os aspectos tangíveis representam o *gap* mais acentuado ($|0,75|$). Portanto, a "[...] avaliação da qualidade percebida ou percepção é medida, através dos *gaps* do modelo da qualidade de serviços" (GAIO et al., 2013).

Para calcular as médias, as pontuações (de 1 a 5) de cada questão foram somadas e depois divididas pelo número total de respondentes (20) tanto para a satisfação quanto para a importância (MIGUEL; FREIRE, 2016). A seguir foi calculada a diferença entre as duas, obtendo-se assim o *gap* por questão.

Para o cálculo dos *gaps*, todas as respostas escalonadas da dimensão são divididas, obtendo assim uma medida única para a dimensão pesquisada. Por exemplo, para o cálculo do *gap* relativo a determinante expectativa da segurança, as médias das cinco questões relativas a dimensão (3,95; 4,10; 4,45; 4,40; 3,60) são somadas as médias ($\Sigma 20,50$) de cada questão relativa a esta dimensão e depois divididas por cinco (Q.11; Q.12; Q.13; Q.14; Q.15) que era o número dos itens relacionados a essa determinante da qualidade.

Figura 1. Gráfico dos Gaps por dimensões



Fonte: Dados da pesquisa; elaborado pelo autor (2017)

Nessa pesquisa o maior *gap* encontra-se na dimensão tangível, a ilustração (Figura 3) reporta as lacunas apuradas, ou seja, o hiato existente entre o serviço esperado e o serviço percebido. Verificamos que a maior lacuna está na dimensão tangibilidade - refere-se à atratividade das instalações físicas (em especial os materiais associados ao curso, laboratório de informática, biblioteca e acervo, plataforma *Moodle*).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo buscou-se avaliar a qualidade dos serviços prestados em torno de um CETNM do Ifes, campus Guarapari, segundo o ponto de vista de uma amostra de alunos da EAD. Por meio desse experimento (e da adaptação da métrica Servqual) foi possível extrair informações relevantes sobre as expectativas e a percepção dos discentes acerca de três dimensões da qualidade: tangibilidade, confiabilidade e segurança.

De modo geral, as análises dos resultados dos dados estatísticos descritivos das três dimensões permitiram concluir que, a dimensão tangibilidade composta de cinco variáveis apresentou média geral das expectativas de 4,35 e de percepções de 3,60. Resultando um *gap* de -0,75. A variável 'mais importante' (entre todas as questões) é a questão dos "materiais disponibilizados e associados com o curso serem claros, atrativos, organizados e bem feitos" (Q.1) com média de 4,80 e 90% dos entrevistados conferiu ao item o *status* de elevada ou muita importância. Por outro lado, no que remete a percepção, a questão mencionada, expressa aguçada insatisfação nos aspectos tangíveis, tendo esse item (Q.1) média de 2,95.

Convém apontar que uma mudança incorporada recentemente pela instituição vem ao encontro da melhoria/qualidade: o *Moodle* foi atualizado para nova versão 3.1 mas muitas outras melhorias estão por vir. E assim, acredita-se que excelência do campo educacional tem em sua base constituinte a 'receptividade e a empatia' enquanto valores de manutenção do *status quo*. E nessa perspectiva, digamos, o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) do CETNM retrata o que já é feito (em uma

compreensão que está para além da *doxa*), mas também tem indicações do que o Instituto se compromete a fazer.

REFERÊNCIAS

CAMPOS, A. C. B; MIGUEL, M. C.; SILVEIRA, R. Z. da. Aplicação do modelo SERVQUAL na Mostra coletiva “Gemologia - da Ciência à Arte”. **Expressa Extensão**, Pelotas, n. 02, v. 22, p. 37-56, jul/dez, 2017. Disponível em: <<https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/expressaextensao/article/download/11519/7821>>. Acesso em: 01 nov. 2017.

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

GAIO, M. R. et al. Expectativa e percepção de qualidade dos egressos (2010-2012) do curso de serviço social da UFSC. In: **Anais...** XIII Colóquio de Gestão Universitária em Américas, Buenos Aires, p. 1-16. 2013.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 6. Ed São Paulo: Atlas, 2017. 223 p.

MELLO, C. H. P. et al. **Gestão do processo de desenvolvimento de serviços**. São Paulo: Atlas, 2010. viii, 194 p.

MIGUEL, M. C; FREIRE, V. F. Gestão da qualidade na Rede E-Tec Brasil com foco no estudante: adaptação da abordagem teórico-metodológica de Parasuraman, Zeithaml e Bery. In: Simpósio Internacional de Educação a Distância e Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância, 3, 2016, São Carlos. **Anais...** São Carlos: Universidade Federal de São Carlos: Sied:Enped, 2016. p. 1-13, ISSN: 2316-8722. Disponível em: <<http://www.sied-enped2016.EAD.ufscar.br/ojs/index.php/2016/article/view/1280/542>>. Acesso em: 29 nov. 2017.

MIGUEL, M. C; SILVEIRA, R. Z. da; CARVALHO, S. M. S. de. O Domínio Educativo das Ilustrações no Campo da Qualificação Profissional. **Rev. FSA**, Teresina, v. 15, n. 2, art. 4, p. 67-89, mar./abr 2018. Disponível em:<<http://dx.doi.org/10.12819/2018.15.2.4>>. Acesso em: 22 mar. 2018.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML V.A., BERRY, L.L. A conceptual model of services quality and its implication for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p.

41- 50, 1985. Disponível em: <<http://www.msi.org/reports/a-conceptual-model-of-service-quality-and-its-implications-for-future-resea/>>. Acesso em: 6 abr. 2016.