

## AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Thaynele Rodrigues da Costa<sup>1</sup>, Rogério Pinto<sup>2</sup>

**Resumo:** Realizou-se uma pesquisa para avaliar a qualidade dos serviços prestados por uma Instituição particular de Ensino Superior, localizada na Zona da Mata de Minas Gerais. Os dados foram coletados por meio da aplicação de um questionário adaptado do SERVQUAL, a 354 alunos. A escala adaptada continha 21 itens, agrupados em cinco dimensões de qualidade: aspectos tangíveis, confiabilidade, presteza, garantia e empatia. Os dados foram analisados por meio de frequências absolutas, frequências relativas e frequências múltiplas, médias e seus respectivos desvios padrões, e também foi aplicada análise de confiabilidade sobre as dimensões da qualidade dos serviços, através do coeficiente alfa de Cronbach. Foram comparadas as percepções dos alunos quanto aos nichos de início, meio e final de curso quanto aos serviços prestados. O coeficiente alfa de Cronbach obtido demonstrou confiabilidade dos dados levantados em todas as dimensões estudadas na pesquisa. Na visão dos alunos, a instituição de ensino presta um *ótimo* serviço. As dimensões dadas para garantia e prestabilidade foram consideradas mais importantes na percepção dos alunos, se destacando a capacidade em prestar o serviço prometido de forma precisa e confiável, seguido da disposição para ajudar seus clientes.

**Palavras-chave:** Educação Superior, empatia, eficiência, SERVQUAL

---

<sup>1</sup>Graduanda em Psicologia pelo Centro Universitário de Viçosa – UNIVIÇOSA. E-mail: thaynele@gmail.com;

<sup>2</sup>Professor do Centro Universitário de Viçosa – UNIVIÇOSA. E-mail: rogerio@univicosacom.br;

**Abstract:** *A research was carried out to evaluate the quality of services provided by a private institution of higher education, located in the Zona da Mata of Minas Gerais. Data were collected through the application of a questionnaire adapted from SERVQUAL to 354 students. The adapted scale contained 21 items, grouped into five quality dimensions: tangible aspects, reliability, promptness, assurance and empathy. The data were analyzed by means of absolute frequencies, relative frequencies and multiple frequencies, means and their respective standard deviations, and reliability analysis was also applied on the dimensions of service quality, using Cronbach's alpha coefficient. Students' perceptions regarding the niches of the beginning, middle and end of the course regarding the services provided were compared. The Cronbach's alpha coefficient obtained demonstrated reliability of the data collected in all dimensions studied in the research. In the view of the students, the educational institution provides a great service. The dimensions given for guarantee and stability were considered more important in the students' perception, highlighting the ability to provide the promised service accurately and reliably, followed by the willingness to help their clients.*

**Keywords:** *Higher education, empathy, efficiency, SERVQUAL*

## INTRODUÇÃO

O ensino superior privado no Brasil vem apresentando acelerado crescimento, desde a década de 1990 e os anos 2000, passando por período de consolidação e profissionalização. Se, no passado, as instituições de ensino superior creditavam maior ênfase ao seu papel de instituições educacionais, hoje, por operarem em um ambiente competitivo e altamente exigente, requerem práticas de gestão institucional adequadas às pressões da sociedade (MASTELLA, 2006).

Castelli (2000) verifica que há necessidade contínua de monitoração das percepções dos clientes e, argumenta ainda que, para a sobrevivência de um empreendimento, é imprescindível a realização de pesquisas junto aos clientes, pois são eles que definem e avaliam a qualidade, sendo necessário ouvi-los e entrar em sintonia com os anseios desse público para obter êxito no mercado.

Freitas, Bolsanello e Carneiro (2007) citaram que o modelo dos 5 Gaps podem ser analisados individualmente, pois a escala SERVQUAL é uma ferramenta realizada através da aplicação de questionários, junto aos clientes, com objetivo de analisar a diferença entre a qualidade do serviço prestado e o serviço recebido pelo cliente, ou seja, baseia-se no princípio da confirmação e desconfirmação das expectativas.

De acordo com o exposto, surge a necessidade de se avaliar a qualidade dos serviços prestados por uma instituição privada de ensino Superior da cidade de Viçosa, Minas Gerais por meio da aplicação de um questionário adaptado do *Service Quality Gap Analysis* (SERVQUAL).

## MATERIAIS E MÉTODOS

A condução desta pesquisa se deu após aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa Com Seres humanos , “Sylvio Miguel”, sob nº do CAAE: 09531919.0.0000.8090. Ela consistiu em uma análise da qualidade dos serviços prestados por uma Instituição de Ensino Superior, localizada na Zona da Mata de Minas Gerais.

Os dados foram coletados por meio da aplicação do questionário adaptado do *Service Quality Gap Analysis* (SERVQUAL) segundo metodologia apresentada por Zeitham e Parasuraman (2009), a 354 alunos da Instituição de ensino. A amostragem foi estratificada segundo os cursos e períodos

diurno e noturno, divididos em três nichos (nicho 1: alunos entrantes - primeiro e segundo períodos, nicho 2: alunos de meio de curso - terceiro, quarto, quinto e sexto períodos, nicho 3: alunos que estão terminando o curso - sétimo, oitavo, nono e décimo períodos).

A escala adaptada do SERVQUAL, continha 21 itens, agrupados em cinco dimensões de qualidade: aspectos tangíveis, confiabilidade/credibilidade, presteza/receptividade, segurança/garantia e empatia. O nível de serviço foi avaliado em uma escala variável de 1 a 7 pontos em cada item.

Os dados foram tabulados no Microsoft Excel e analisados por meio de frequências absolutas e relativas, e para identificar o nível de qualidade dos serviços prestados pela instituição de ensino, foi utilizada a média aritmética das respostas dos clientes, com os seus respectivos desvios padrões. Além disso, foi aplicada análise de confiabilidade sobre as dimensões da qualidade dos serviços, através do coeficiente alfa de Cronbach, constante em Matthiensen (2011).

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A primeira dimensão que trata dos aspectos tangíveis, apresentou um coeficiente alfa de Cronbach igual a 0,7089, correspondendo a um nível de confiabilidade satisfatório. Este dado corrobora aquele apresentado por Matthiensen (2011), que afirma aumentar a confiabilidade do instrumento de medição, quando os dados se aproximam de um.

Para as perguntas sobre as instalações serem fisicamente atraentes e materiais de comunicação interna e externa, observou-se diferença significativa entre os nichos estudados ( $P < 0,05$ ), onde os alunos de início de curso, e aqueles de final de curso apresentaram valor médio superior àqueles observados para os de meio de curso.

Percebeu-se por meio desta avaliação, que há uma expectativa positiva quanto aos alunos que estão iniciando o curso, onde as novidades iniciais podem interferir diretamente sobre a capacidade de os alunos exercerem uma crítica sobre os aparatos e ou equipamentos que irão necessitar durante sua permanência na instituição. Entretanto, esta informação contrasta com o ponto de vista apresentado pelos alunos considerados de final de curso, pois apresentam uma avaliação superior. Pode-se inferir, que, por já estarem em término de curso, não veem necessidade de propor modificações, uma vez que não irão usufruir delas.

Quanto ao indicador de qualidade para os aspectos de confiabilidade (habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão), verificou-se coeficiente alfa de Cronbach de 0,8415. Percebeu-se que os estudantes confiam no trabalho executado pela instituição de ensino, seja pelo tempo de execução ou qualidade do serviço prestado. Em todas as perguntas observadas, as notas foram superiores para os alunos considerados de início de curso em relação aos de meio e final de curso, não havendo diferença significativa entre estes dois últimos nichos ( $P > 0,05$ ).

Quanto à análise de frequências múltiplas para os indicadores de qualidade dos serviços, verificou-se que 33,33% ( $n=354$ ) dos entrevistados classificaram a capacidade em prestar o serviço prometido de forma precisa e confiável, como a característica de maior importância em relação aos serviços oferecidos pela instituição de ensino.

Para os indicadores de qualidade, quanto aos aspectos de prestabilidade, responsividade, verificou-se

coeficiente alfa de Cronbach igual a 0,7176. Verificou-se que 29,63% ( $n= 354$ ) dos entrevistados julgaram a disposição da instituição de ensino em ajudar seus clientes e realizar os

serviços com presteza como o segundo item mais importante, em relação aos serviços prestados por ela.

Ao serem estudados os indicadores quanto aspecto de prestabilidade, dentro dos nichos, verificou-se que houve efeito significativo ( $P < 0,05$ ) quando avaliou as perguntas relacionadas aos funcionários prestarem os serviços prontamente e os funcionários estarem sempre dispostos a ajudar os alunos.

Observou-se, que embora as avaliações sejam todas positivas, os alunos de início de curso se sentem melhor atendidos em relação aqueles que estão a mais tempo na Instituição. Fator de importância quanto a fidelização pela qualidade dos serviços prestados.

Quando analisados os aspectos de garantia (conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança), observou-se um valor do alfa de Cronbach igual a 0,8228.

Ao serem estudados os indicadores de qualidade para os aspectos de garantia, dentro dos nichos, observou-se efeito significativo ( $P < 0,05$ ) quando se avaliou as perguntas relacionadas ao comportamento dos funcionários em transmitir confiança, se sentir seguro em suas transações com a instituição e os funcionários demonstrarem conhecimentos necessários para responder suas perguntas. Assim, as maiores médias para estas perguntas foram observadas para os alunos de início de período, não ocorrendo diferenças entre os alunos de meio e final de curso.

Para pergunta relacionada aos funcionários serem gentis, todos os nichos se apresentaram alinhados em uma resposta positiva, não ocorrendo diferença estatística entre elas ( $P > 0,05$ ). Pode-se inferir que há um bom treinamento dos

funcionários, pois apresentam gentileza no desempenho do atendimento, sendo este comportamento notado pelos alunos.

O último indicador, avaliado foi quanto aos aspectos de empatia, sendo o alfa de Cronbach verificado de 0,8658. Ao serem avaliados os nichos, quanto aos indicadores de qualidade para os aspectos de empatia, observou-se efeito significativo ( $P < 0,05$ ) para as perguntas relacionadas ao cuidado em oferecer atendimentos individualizados quando necessário, os funcionários demonstrarem interesse em solucionar seus problemas e, compreensão pelos funcionários das dificuldades apresentadas por seus clientes. Para estas perguntas, verificou-se que as maiores médias foram observadas para os alunos de início de curso, não diferindo as respostas dadas pelos nichos dos alunos de meio de curso e final de curso. Entretanto, para pergunta relativa ao tratamento dado de maneira atenciosa pelos funcionários, não se verificou efeito significativo ( $P > 0,05$ ) entre os nichos.

Observa-se que há um aparente direcionamento dos serviços em prol dos alunos iniciantes, se contrapondo aqueles de maior permanência na Instituição. Embora a captação de alunos seja importante, a fidelização dos mesmos se faz necessária. Esta situação realça a necessidade da realização constante de treinamentos para que os funcionários da instituição de ensino possam desenvolver competências e habilidades para escutar e agir com tratamento humanizado aos seus alunos. Sobre esta informação, Wagner e Hollenbeck (2020) citam que as instituições de ensino enfrentam desafios organizacionais, onde a solução desses problemas é imprescindível para a permanência e progresso da instituição num mercado cada vez mais competitivo.

## CONCLUSÕES

O coeficiente alfa de Cronbach obtido demonstrou

confiabilidade nos dados levantados em todas as dimensões estudadas na pesquisa.

As dimensões dadas para garantia e prestabilidade foram consideradas mais importantes na percepção dos alunos, se destacando a capacidade em prestar o serviço prometido de forma precisa e confiável, seguido da disposição para ajudar seus clientes. Na visão dos alunos, a instituição de ensino presta um ótimo serviço.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASTELLI, G. **Excelência em hotelaria**: uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; CARNEIRO, L. S. Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária. A energia que move a produção: um diálogo sobre integração, projeto e sustentabilidade. **Anais...** Foz do Iguaçu, PR, Brasil, outubro de 2007.

MASTELLA, A. S. **Avaliação da qualidade percebida em instituições de ensino superior**: um estudo empírico na região de Campinas-SP. Dissertação (Mestrado Profissionalizante) – Faculdades IBMEC, Rio de Janeiro, 2006.

MATTHIENSEN, A. Uso do Coeficiente Alfa de Cronbach em Avaliações por Questionários. **Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária – EMBRAPA**. Centro de Pesquisa Agroflorestal de Roraima Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. Boa Vista, Dezembro, 2011. 31p. Documentos 48.

WAGNER, J. A.; HOLLENBECK, J. R; tradução de Silvio

Floreal Antunha. **Comportamento Organizacional**. 4<sup>a</sup> edição. São Paulo. Saraiva Educação, 2020.

ZEITHAM, V.; PARASURAMAN, A. **Service Quality**. Cambridge: Marketing Science Institute; 1990.