

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS EM UMA INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DE CATALÃO- GO****QUALITY ASSESSMENT OF EDUCATIONAL SERVICES IN A PROFESSIONAL EDUCATION INSTITUTION IN CATALÃO – GO**

**Elcimara Rabelo de Oliveira<sup>1</sup>**  
**Adriana Santos Prado Sadoyama<sup>2</sup>**  
**Geraldo Sadoyama<sup>3</sup>**

70

**Resumo:** Essa pesquisa teve como temática a avaliação das percepções e das expectativas quanto a qualidade de serviços educacionais prestados pelo Instituto Tecnológico do Estado de Goiás (ITEGO) - Aguinaldo de Campos Netto (ACN) da cidade de Catalão – GO. Foi aplicado o Modelo Escala *Service Quality* (SERVQUAL), desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), sendo os dados coletados no período de maio à junho de 2019 em uma amostra constituída por 154 estudantes e 49 colaboradores. O trabalho possui caráter exploratório, descritivo, de natureza aplicada e com abordagem quantitativa. Os resultados obtidos podem servir como significativos indicadores para os planejamentos e tomada de decisões da equipe gestora do referido instituto.

**Palavras chave:** Serviços educacionais. Qualidade. SERVQUAL.

---

<sup>1</sup> Mestranda em Gestão Organizacional pela Universidade Federal de Goiás (UFG); Especialização em Engenharia da Produção pelo Centro de Ensino Superior de Catalão (CESUC); Licenciatura em Matemática pela UFG. Professora no Instituto Tecnológico do Estado de Goiás – ITEGO Aguinaldo de Campos Netto e analista de RH no Colégio APROV de Catalão-GO. E-mail: elcimara.rabelo@outlook.com

<sup>2</sup> Doutorado em Linguística e Língua Portuguesa pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (2002); Mestrado em Educação pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (1999); Graduação em Letras Português Inglês e Suas Literaturas pela Universidade de Marília (1997) e em Pedagogia pela Universidade de Uberaba Professora associada I da UFG. Professora da Faculdade de Educação das disciplinas de Formação de professores, arte e Educação; Professora do mestrado profissional em Gestão Organizacional com linha de pesquisa qualidade na Educação. E-mail: drisadoyama@gmail.com

<sup>3</sup> Doutorado em Imunologia e Parasitologia Aplicadas pela Universidade Federal de Uberlândia (2004); Mestrado em Imunologia e Parasitologia Aplicadas pela Universidade Federal de Uberlândia (1998); Graduação em Ciências Biológicas pela Universidade Federal de Uberlândia (1995). Professor associado 2 da Universidade Federal de Goiás. Sub-coordenador e Professor permanente do Curso de Mestrado Profissional em Gestão Organizacional da UFG/Regional Catalão. Chefe da Unidade Acadêmica Especial de Biotecnologia (IBiotec). E-mail: gsadoyama@gmail.com

**Recebido em 22/04/2020**  
**Aprovado em 19/05/2020**

**Abstract:** This research had as its theme the evaluation of perceptions and expectations regarding the quality of educational services provided by the Technological Institute of the State of Goiás (ITEGO) - Aginaldo de Campos Netto (ACN) from the city of Catalão - GO. The Service Quality Scale Model (SERVQUAL), developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988), was applied, with data collected from May to June 2019 in a sample consisting of 154 students and 49 employees. The work has an exploratory, descriptive character, of an applied nature and with a quantitative approach. The results obtained can serve as significant indicators for the planning and decision making of the management team of that institute.

**Keywords:** Educational services. Quality. SERVQUAL

## 1. INTRODUÇÃO

Vários autores buscam conceituar o significado da formação profissional partindo do pressuposto de sua necessidade dentro de um contexto cultural e social. Alguns desses significados foram trabalhados por Peterossi (2014) onde a autora procurou situar os debates a respeito da educação profissional, suas concepções, desafios e a sustentabilidade dessa educação, sabendo que a educação é fonte de desenvolvimento dos indivíduos (SILVA et al., 2018).

Nos anos 90 o mercado de trabalho passou por uma transformação, houve uma intensificação substantiva na dinâmica do capitalismo, onde os fenômenos econômicos invadiram as dimensões política, social e cultural (DELUIZ, 2017). Dessa forma, fazendo necessário que as políticas públicas retornassem a discussão sobre o papel da educação, pois o desenvolvimento das novas funções exigidas por esse novo mercado de trabalho seria construído em um amplo processo de educação. E nessas discussões foi concluído que de fato, algumas modificações também seriam necessárias no domínio educacional, passando a existir a educação profissional.

Nessa mesma época, foi criada a lei federal nº 9394/96, em que em seu artigo 39, defende que a educação profissional “deve conduzir o cidadão ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva, integrada às diferentes formas de educação, trabalho, ciência e tecnologia” (BRASIL, 1996). Assim sendo, a educação profissional é um importante instrumento e estratégia para que os cidadãos, cada vez mais, tenham acesso efetivo a superação de ter uma profissão científica e tecnológica.

Diante desse contexto e com o crescimento da procura e ofertas de vagas desse tipo de ensino, cresce também a preocupação com a qualidade trazida pelas instituições que ofertam

essa educação. Além disso, o cenário brasileiro contemporâneo apresenta uma sociedade com mais acesso às informações e conseqüentemente mais exigente aos aspectos da qualidade, incluindo para os serviços do nicho da educação (GOMES e SADOYAMA, 2019).

Para Téboul (1999, apud GALVÃO e SADOYAMA, 2017) a qualidade do serviço é resultado da junção da realidade da prestação do serviço e a percepção subjetiva do cliente. Portanto, torna-se necessário identificar os fatores que mais influenciam na qualidade de seus serviços prestados, de forma a mensurar os serviços oferecidos pelo corpo docente, técnicos administrativos, pedagógico e gestores e a percepção da qualidade desses serviços por parte dos discentes.

O entendimento dessas percepções é um elemento importante no processo de avaliação das instituições que fornecem a educação profissional, pois visa melhorias. Vários modelos e ferramentas consagrados pela literatura, como, Modelo Conceitual da Qualidade de Serviços (Modelo de GAP), Modelo de Grönroos, Escala *Service Quality* (SERVQUAL), Escala *Service Performance* (SERVPERF), dentre outros, são utilizados em diversas pesquisas sobre qualidade percebida e satisfação com os serviços educacionais, em sua maioria em instituições privadas de ensino superior (PACHECO, MESQUITA e DIAS, 2015). Nesse sentido, essa pesquisa tem como problema: Qual a diferença entre a expectativa e a percepção dos colaboradores e alunos da instituição ITEGO ACN em relação à qualidade do ensino prestado, da administração e da estrutura da instituição?

Assim, esse estudo tem como objetivo analisar a percepção e a expectativa dos respondentes utilizando a ferramenta SERVQUAL adaptada para a realidade educacional para os discentes e para os colaboradores, de forma a conhecer os pontos fortes e fracos da instituição analisada, a fim de contribuir para o desenvolvimento organizacional, acadêmico e pedagógico da escola.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo Silva et al. (2018) o ensino profissionalizante foi criado como uma categoria designada às classes mais pobres. As instituições que começaram a ofertar essa modalidade de ensino se posicionavam em centros industriais, de forma a possibilitar alternativas qualificadas de inserção no mercado de trabalho.

O senso comum associa a educação profissional à preparação para o trabalho e apresenta à sociedade um novo conceito de educação, o qual comporta a pesquisa tecnológica, o processo de inovação, o preparo para a empregabilidade, as demandas dos profissionais, o processo de qualificação e o desenvolvimento de competências. Peterossi (2014), discute a educação profissional e define a pesquisa nessa modalidade de ensino é como atividade de capacitação para a inovação, a qual expande o conhecimento e treina os alunos submetidos à prospecção de novas ferramentas.

A palavra qualidade está relacionada com as percepções, necessidades e resultados de cada indivíduo, assim o que pode ser algo de qualidade para uma pessoa pode não ter o mínimo de qualidade para outra. Por isso que diversos fatores, como a cultura, os modelos mentais, tipos de produto, serviços prestados, necessidades e expectativas influenciam diretamente na percepção individual da qualidade (ANDRADE, 2015).

Comumente associa-se qualidade com conformidade com as especificações, e de acordo com as definições da NBR ISO 9000:2015, qualidade é “o grau em que um conjunto de características inerentes satisfazem requisitos”, ou seja, define quais as propriedades diferenciadoras que atendem necessidades ou expectativas que são expressas, geralmente de forma implícita (subentendida) ou obrigatória (leis, estatutos, normas, regimentos, etc).

É preciso ter instrumentos de gestão capazes de gerenciar com eficácia os fatores de qualidade, o que é possível realizar por meio de indicadores de desempenho, também chamados de instrumentos de gerenciamento da empresa. Esses indicadores são capazes de fornecer subsídios para o gestor planejar melhor seu negócio, tomar decisões baseadas em evidências, ter processos de prevenção e melhorar a qualidade e produtividade da empresa (DRUCKER, 2016).

Contudo, não existe gerenciamento de indicadores de desempenho sem planejamento de metas, e um bom gestor precisa estar comprometido no alcance de suas metas, bem como, na resolução de problemas.

Há um observatório do Plano Nacional de Educação (PNE), no Brasil, pela Lei nº 13.005/2014, que define metas e objetivos a fim de atingir a qualidade dos serviços educacionais (Tabela 1), em toda sua área a um longo prazo de 10 anos, sendo a vigência atual de 2014 a 2024.

Tabela 1: Metas do PNE.

| Meta | Descrição   |
|------|---|
| 1    | Educação Infantil   |
| 2    | Ensino Fundamental  |
| 3    | Ensino Médio  |
| 4    | Educação Especial/Inclusiva                                 |
| 5    | Alfabetização   |
| 6    | Educação Integral   |
| 7    | Aprendizado Adequado na Idade Certa                         |
| 8    | Escolaridade Média  |
| 9    | Alfabetização e Alfabetização Funcional de Jovens e Adultos |
| 10   | EJA integrada a Educação Profissional                       |
| 11   | Educação Profissional                                       |
| 12   | Educação Superior   |
| 13   | Titulação de Professores na Educação Superior               |
| 14   | Pós-Graduação   |
| 15   | Formação de Professores                                     |
| 16   | Formação Continuada e Pós-Graduação de Professores          |
| 17   | Valorização do Professor                                    |
| 18   | Plano de Carreira Docente                                   |
| 19   | Gestão Democrática  |
| 20   | Financiamento da Educação                                   |

Nesse estudo será discorrida sobre a meta 11, a qual visa triplicar as matrículas da educação profissional técnica em nível médio, assegurando a qualidade da oferta e pelo menos 50% da expansão no segmento público. Por isso, cada vez mais essa modalidade de ensino cresce e mais revela o impacto que gera na sociedade inserida e na instituição que a oferece. Essas instituições de ensino profissional desempenham papel de destaque na formação e qualificação, além de sua capacidade para acompanhar as demandas do mercado, por esse motivo sofrem pressões para atender à demanda com desempenho de mais alta qualidade, pois possui um importante papel político, social e econômico.

Pelo observatório do PNE é estabelecido alguns objetivos para se atingir essa meta 11, os quais são, alcançar o número de 5.224.584 matrículas da educação profissional de nível médio até 2024, sendo que em 2017 foi atingido um valor de quase 1,8 milhões de matrículas nessa modalidade de ensino (OBSERVATÓRIO DO PNE, 2020) e garantir que os 50% dessas matrículas estejam na rede pública até 2024, sendo que em 2017, 82,2% das novas matrículas dessa modalidade foram no segmento público (OBSERVATÓRIO DO PNE, 2020).

No que concerne à educação profissional, a qualidade de serviços tem sido bem explorada pela literatura brasileira (SILVA et al., 2018; GOMES e SADOYAMA, 2019;

GALVÃO e SADOYAMA, 2017; ANDRADE, 2015; FERREIRA, 2014; PACHECO, MESQUITA e DIAS, 2015; ABREU, AMARAL e SANTOS, 2016). Com o crescimento da procura dessa modalidade de ensino, diretamente cresce a atenção sobre a qualidade ofertada (PACHECO, MESQUITA e DIAS, 2015).

Menezes et al. (2016) observam que qualidade dos serviços e satisfação dos clientes não são a mesma coisa, pois as percepções dos clientes fundamentam-se em avaliações cognitivas e satisfação nas emoções. Muitas vezes o que os clientes recebem não é aquilo que esperavam e isso traz um desconforto para ambas as partes, tanto para o cliente, como para o prestador do serviço.

Essa diferença entre o que os clientes esperam e o que percebem ter sido entregue é chamado de lacuna ou *GAP*, e resulta, de forma mensurável, a qualidade do serviço prestado. Foi o primeiro modelo específico para avaliação da qualidade dos serviços, criado por Zeithaml, Parasuraman e Berry em 1990, e de acordo com eles, os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que esperam com aquilo que percebem que estão recebendo (SANTANA et al., 2018).

O Modelo de *GAP* discute seis lacunas ou obstáculos que um serviço pode apresentar para atingir a qualidade (MENEZES et al., 2016), sendo o *GAP* 6, para Menezes et al. (2016), é o mais importante, pois é o resultado da expectativa do cliente e a sua percepção como consumidor com a empresa que ofereceu o serviço, e por isso, preenchendo os 5 *GAPs*, automaticamente o *GAP* 6 será solucionado. Portanto, o prestador para medir a qualidade dos seus serviços, primeiro deverá avaliar as expectativas de seus clientes, para depois analisar suas percepções e se o resultado de uma prestação de serviços iguala a expectativa, o cliente fica satisfeito.

O gerenciamento da qualidade requer instrumentos quanto à análise e para a melhoria da qualidade de serviços internos, buscando o alinhamento dos objetivos da instituição com o dos clientes (SILVA et al., 2018). Um modelo bastante difundido na literatura é a escala *Service Quality* (SERVQUAL), proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), com a finalidade de mensurar a qualidade de serviço a partir da percepção dos clientes, analisando a diferença entre as expectativas e as percepções.

A Escala SERVQUAL calcula a diferença entre as médias dos escores indicativos da expectativa e da percepção do desempenho, além de mensurar a satisfação do cliente, também é a medida da qualidade de um serviço em relação a determinada dimensão específica

(PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988), sendo definidas em cinco dimensões, a saber: Tangibilidade, que está relacionada à aparência das instalações, dos equipamentos, dos funcionários e dos materiais de comunicação; Empatia que se refere ao fornecimento de atenção individualizada aos clientes, a facilidade de contato e a comunicação; Presteza que têm haver com a disposição de prestar o serviço prontamente e auxiliar os clientes; Segurança que está relacionada ao conhecimento e cortesia dos funcionários e sua habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade; e Confiabilidade que se refere a habilidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente.

Este modelo surgiu a partir do Modelo de *GAP*, especificamente do *GAP 5* (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). Os autores evidenciaram em seus estudos que os critérios empregados pelos clientes para avaliação da qualidade de serviço são firmados nas dez dimensões da qualidade, sendo as cinco dimensões da qualidade, determinados por 22 itens, com especificidades psicométricas sólidas e estáveis (SILVA et al., 2018; ABREU, AMARAL e SANTOS, 2016; PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Após a coleta das informações, alcança-se o escore final por meio da diferença entre as expectativas e percepções ( $GAP\ 6 = E - P$ ), em que *E* representa as expectativas, e *P* as percepções. Quando  $E > P$ , ou seja, um escore positivo, determina-se que o serviço prestado é aquém à expectativa, gerando insatisfação, facilitando a ação dos gestores para a melhoria da qualidade (ABREU, AMARAL e SANTOS, 2016).

Já um escore negativo, onde  $E < P$ , define que o serviço é superior ao esperado, deixando em evidencia os critérios de encantamento, e quando  $E = P$ , analisa-se como satisfação do cliente. Dessa maneira, o *SERVQUAL* consegue auxiliar uma extensa gama de serviços a avaliar as expectativas e percepções, além de contribuir para a melhoria da qualidade do serviço em áreas que demandam atenção gerencial e aplicação de medidas corretivas.

### 3. ABORDAGEM METODOLÓGICA

Os caminhos percorridos da realização dessa pesquisa foram: exploração da literatura sobre qualidade, serviços, qualidade em serviços, qualidade na educação, educação profissional, indicadores de desempenho na educação profissional, alguns modelos de qualidade, o modelo *SERVQUAL* para mensurar a qualidade e as metodologias de pesquisa mais utilizadas para alcançar os resultados necessários para análise das percepções e

expectativas de estudantes e colaboradores de uma instituição de educação profissional. Durante o processo da pesquisa aplicou-se o questionário SERVQUAL adaptado.

Trata de uma pesquisa de natureza aplicada, descritiva e transversal, com abordagem quantitativa, do tipo *survey*.

O estudo de caso foi realizado no ITEGO ACN, uma instituição inaugurada na cidade de Catalão - GO no dia 30 de maio de 2008, trata-se de uma organização vinculada à Secretaria de Desenvolvimento (SED) e oferta cursos nas modalidades de FIC, Cursos Técnicos de Nível Médio Presencial e EAD e Tecnólogo em nível superior. Antes chamado de Centro de Educação Profissional (CEPAC), tendo se tornado Instituto em 2015.

No ano de 2017 o ITEGO ACN passou a ser gerido e administrado pelo Instituto REGER, empresa responsável por administrar pessoas e recursos necessários para o bom andamento e funcionamento da instituição, sendo contratada por meio de processo licitatório como empresa terceirizada do Governo Estadual. O ITEGO ACN oferece cursos através dos programas: PRONATEC em atendimento ao Governo Federal e ITEGO em atendimento ao Governo Estadual.

Conta, ainda, com 17 polos de atendimento, dentre eles: Caldas Novas, Cumari, Davinópolis, Goiandira, Ipameri, Marzagão, Ouvidor, Pires do Rio, Três Ranchos, dentre outros e com parcerias com escolas estaduais para atendimento aos moradores de bairros afastados da sede principal. Os principais cursos ofertados pelo ITEGO ACN são: Tecnólogo em Gestão da produção Industrial; Técnicos em Administração, Logística, Mineração, Química, Segurança no Trabalho, Soldagem e Suporte em Informática; FIC: Processo Mineral Químico; Departamento pessoal; Gestão em logística; Formação de Auditores Internos, dentre vários outros com foco no eixo principal em produção.

Todos os respondentes do questionário aplicado como coleta de dados atestaram ciência a um termo de consentimento a participação na pesquisa, o modelo elaborado e aprovado como Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foi considerado somente os estudantes com idade superior a 18 anos, devidamente matriculados e frequentes nos cursos, no período de maio a junho de 2019 e os colaboradores da instituição também assinaram o TCLE.

Portanto, os critérios de inclusão foram, pessoas vinculadas ao ITEGO ACN, alunos de cursos tecnólogos, técnicos e de FIC com idade superior a 18 anos, devidamente matriculados e frequentes nos respectivos cursos da instituição e que estavam presentes em sala de aula no momento da aplicação dos questionários. Quanto ao corpo docente, foram incluídos os

professores efetivos que não exercem cargos de gestão e que se interessaram em responder a pesquisa.

No que tange aos gestores, fizeram parte dos respondentes aqueles que exercem algum cargo de administração relacionado ao ensino, como por exemplo: diretor, coordenadores, supervisores e apoios pedagógicos. Referente aos critérios de exclusão, foram aqueles que estavam em situação de licença médica, licença maternidade ou afastados por qualquer motivo justificado e aqueles que tinham idade inferior a 18 anos no momento da aplicação dos questionários.

O cálculo amostral foi realizado utilizando-se o programa OpenEpi versão 3.03 a fim de obter uma amostra representativa para coleta de dados, o qual, para uma população de 367 indivíduos (278 alunos frequentes maiores que 18 anos + 50 professores + 30 colaboradores na gestão e administrativo), com um intervalo de confiança de 5%, foi sugerido uma amostra de 188 sujeitos.

Os dados foram coletados por meio da aplicação física do questionário SERVQUAL adaptado à educação profissional, utilizado no trabalho de Andrade (2015). Os questionários estruturados foram específicos para os estudantes e colaboradores.

Os estudantes responderam ao questionário “alunos” e os colaboradores responderam ao questionário “servidores”. Foram aplicados dois questionários em momentos distintos, sendo o primeiro sobre a expectativa e o segundo sobre a percepção.

Após a aplicação dos questionários para coleta de informações, os dados foram submetidos à tabulação no recurso computacional SPSS® 24.0 *for Windows* (*Statistical Package for the Social Sciences* versão 24.0), como banco de dados para posterior tratamento e análise dos dados tabulados. Utilizou-se o teste *alpha* de *Cronbach*, o qual permite a análise da confiabilidade da consistência interna do instrumento, definida como a coerência com que o instrumento mede uma determinada característica, variando entre 0,00 e 1,00, cujo valor mínimo deve ser 0,60 (TOMAZONI *et al.*, 2014).

As questões do instrumento foram organizadas por domínios e analisadas por meio de estatística descritiva e inferencial, através de média e desvio padrão. Em todas as análises foi adotado um nível de significância ( $\alpha$ ) de 5%, ou seja, consideraram-se como significantes os resultados que apresentaram p-valor igual ou inferior a 5% ( $\leq 0,05$ ).

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em pesquisa da Plataforma Brasil, seguindo rigorosamente as determinações da Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012,

que rege as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Foi submetida e obteve aprovação sob o CAAE nº 01216218.9.0000.8409 e respeitou os preceitos de ética em pesquisa com seres humanos.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados apresentados são de uma amostra de 203 respondentes, dessa maneira 406 questionários validados do ITEGO ACN, sendo que destes 154 (75,86%) são alunos e 49 (24,14%) são colaboradores.

Analisando o perfil sociodemográfico dos alunos, observa-se que, 31,8% fazem tecnólogo como modalidade de curso, no período noturno (74,7%), 50,6% são mulheres, apresentando uma equidade amostral quanto a gênero, com uma idade de 30 a 40 anos, o que evidencia uma população mais madura, solteira (53,2%), com uma renda de 1,1 a 3 salários mínimos (44,2%), ocupação profissional de 40h semanais (29,9%), não trabalham na área do curso de formação (79,9%), 95,5% da amostra já estudaram em escola pública, sendo que 54,5% não repetiram de ano e fizeram o ensino médio em escolas estaduais (68,8%), 69,5% tem casa própria e computador em casa, quase todos tem acesso à internet (96,1%), não possuem auxílio do governo (93,5%), apresentam um bom relacionamento familiar (95,5%) e vão de carro e/ou moto para o ITEGO ACN (64,3%).

Para os colaboradores, dos 49 respondentes, 49% são professores, sendo 71,4% mulheres com 26 a 32 anos (36,7%), o que evidencia um público mais jovem, no que concerne o estado civil 49% são casados, 73,5% tem de 1 a 3 anos que trabalham no ITEGO ACN, o que mostra que a instituição possui uma rotatividade de colaboradores relativamente alta, esse resultado também foi encontrado na pesquisa de Andrade (2015), que avaliou a qualidade percebida dos serviços educacionais do Instituto Federal Mineiro de Paracatu (MG). Essa análise se faz importante pois, para que se tenha uma boa percepção da qualidade ofertada, é necessário que os profissionais envolvidos conheçam efetivamente toda a rotina da instituição (ANDRADE, 2015).

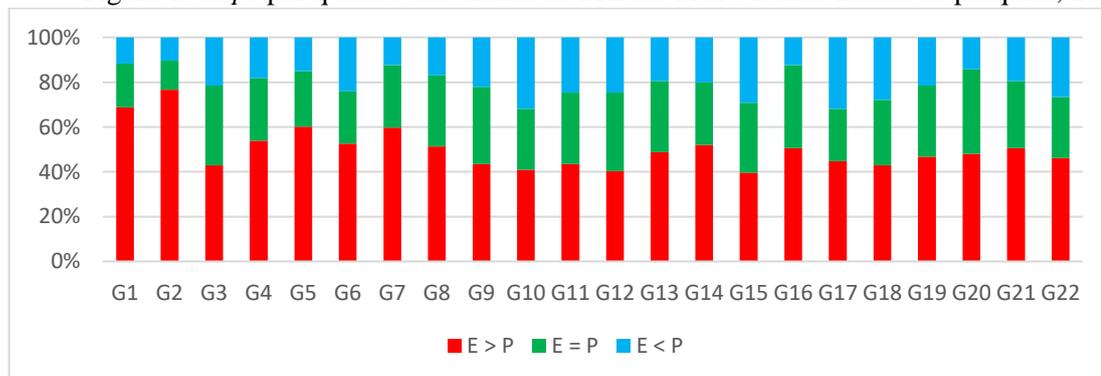
Além disso, 51% deles tem formação em gestão, 95,9% já estudaram em escola pública, tem experiência de 1 a 3 anos em gestão (34,7%), com especialização (36,7%) e 65,3% não tem formação técnica.

O instrumento SERVQUAL apresentou uma confiabilidade, pelo alfa de Cronbach, de 0,91 para os alunos, quanto a expectativa, e para a percepção esse índice foi de 0,94, para os colaboradores, quanto a expectativa o instrumento apresentou ser confiável, com um índice de 0,85 e para a percepção, 0,94, demonstrando uma alta confiabilidade do instrumento para todos os respondentes. Em sequência apresenta-se os dados referentes às respostas dos atores envolvidos na pesquisa quanto as alternativas da escala SERVQUAL.

Foi realizado o cálculo da diferença das médias, entre expectativa e percepção de cada ator e de forma global (*gap*), para cada uma das cinco dimensões de medida de qualidade do instrumento, na intenção de responder aos objetivos dessa pesquisa. Apresenta-se também o desvio padrão, que indica quais os aspectos do atendimento que possuem a percepção mais ou menos homogêneas por parte dos envolvidos neste estudo.

A Figura 1 mostra a frequência dos *gaps* em relação a cada um dos 22 itens avaliados pelos alunos do ITEGO ACN e a Figura 2 mostra a frequência dos *gaps* em relação a cada um dos 22 itens avaliados pelos colaboradores da instituição. Quando se obteve valores positivos, chegou-se à conclusão que as expectativas dos respondentes não estão sendo preenchidas e, por isso, estão insatisfeitos e quando o resultado foi negativo, observou-se que os respondentes estão encantados.

Figura 1: *Gaps* por questão dos alunos do ITEGO ACN. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

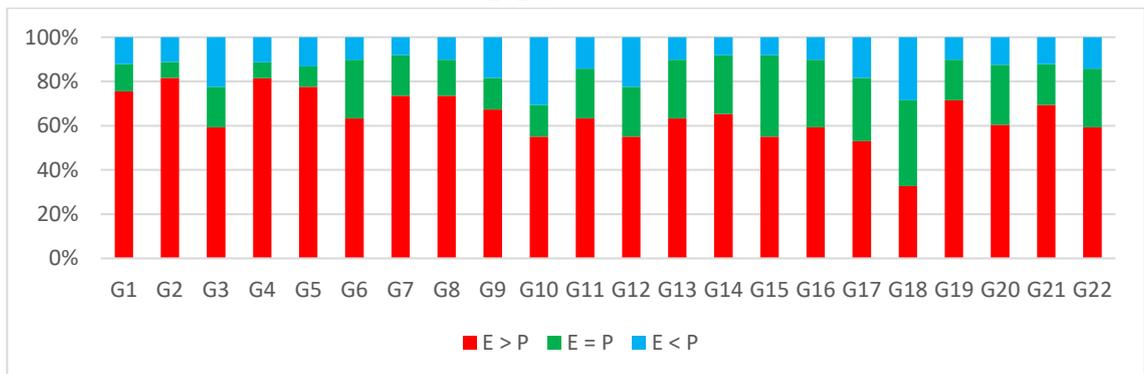


Legenda: G1: gap da questão 1, G2: gap da questão 2, G3: gap da questão 3, e assim por diante.

Os valores em azul correspondem à parte da amostra que está encantada com os serviços prestados, que apresentam valores negativos para os *gaps*, ou seja, quando a percepção está maior que a expectativa. Já a parte vermelha corresponde à parte da amostra que está insatisfeita com os serviços da instituição de ensino, onde os *gaps* encontram valores positivos, onde a percepção é menor do que a expectativa.

A área em verde mostra a parte da amostra que não apresenta diferenças entre expectativas e experiências com os serviços de sua escola, seus valores são os mesmos, então os respondentes estão satisfeitos. Revela-se que o *gap* com maior frequência de insatisfação, para os alunos, é o da afirmação 2 (G2), a qual articula “As instalações de sua instituição de ensino são conservadas”, já o item que apresentou maior satisfação foi o G20, que afirma “Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços”, e as afirmativas que mostraram maiores frequência de encantamento entre os alunos foram os G10 e G17, as quais discorrem sobre “O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento” e “Você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo e professores em sua instituição de ensino”, respectivamente.

Figura 2: *Gaps* por questão dos colaboradores do ITEGO ACN. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

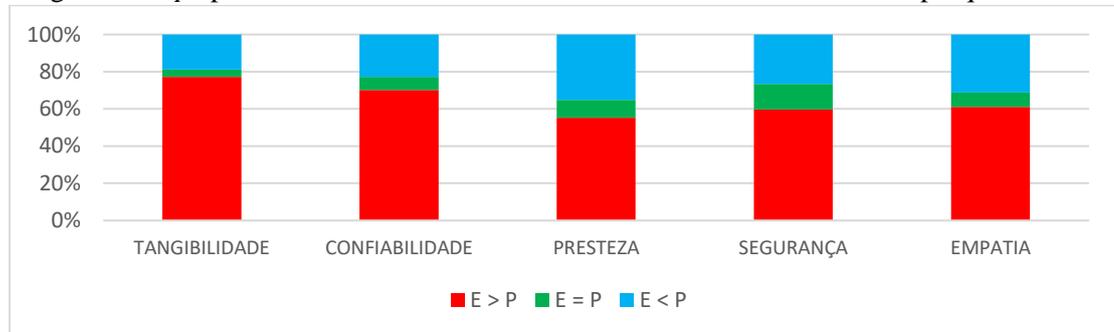


Legenda: G1: *gap* da questão 1, G2: *gap* da questão 2, G3: *gap* da questão 3, e assim por diante.

Para os colaboradores, os *gaps* com maiores frequências de insatisfação, foram os G4 e G5, os quais dizem, respectivamente, “O material de apoio ao serviço prestado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, revistas, são atualizados e possuem bom estado de conservação” e “Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos”, logo, o item que apresentou maior satisfação foi o G18, que assegura que “Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos”, por fim, a afirmativa que mostrou maior frequência de encantamento entre os colaboradores foi o G10, o qual pondera sobre “O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento”.

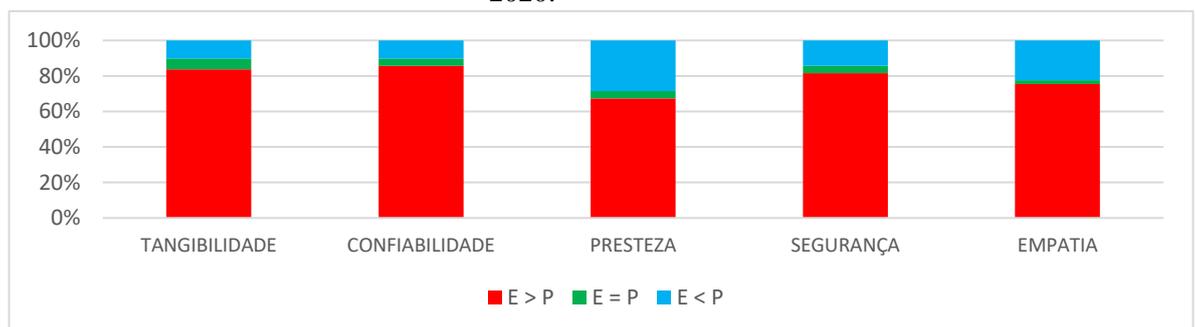
Em seguida foi calculado os resultados dos *gaps* entre os atores da pesquisa referente as dimensões do instrumento utilizado (Figuras 3 e 4).

Figura 3: *Gaps* por dimensão dos alunos do ITEGO ACN. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



Os alunos demonstraram maiores insatisfações com a dimensão Tangibilidade, a qual coloca em pauta os elementos físicos da instituição, como móveis, salas, aparência física dos colaboradores, roupas e uniformes, equipamentos e disposição física. Por sua vez, se mostraram mais satisfeitos com a dimensão Segurança, que é a percepção que eles têm da habilidade da empresa em responder às suas necessidades, onde os colaboradores apresentam conhecimento e competência na realização, cada qual com seu trabalho, e cortesia e respeito aos estudantes. E, a dimensão em que eles apresentaram um maior encantamento, sobre a qualidade do serviço da instituição, foi a Presteza, onde mede a habilidade de entender os problemas e dificuldades dos alunos, resolvendo de forma a positiva.

Figura 4: *Gaps* por dimensão dos colaboradores do ITEGO ACN. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



Os colaboradores estão mais insatisfeitos acerca da dimensão Confiabilidade, que concerne na habilidade de se ter o que foi prometido, na data combinada, e estão mais satisfeitos com a dimensão Tangibilidade. Por sua vez, também se apresentaram encantados, com a

dimensão Presteza, assim como os alunos. Note-se que a porcentagem de insatisfação está maior entre os colaboradores.

Foram entrevistados 49 alunos da modalidade tecnólogo, verificando-se que os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 28,91 insatisfeitos, 12,41 satisfeitos e 7,36 encantados. Para a modalidade de qualificação foram entrevistados 42 alunos, sendo que os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 18,73 insatisfeitos, 13,45 satisfeitos e 9,77 encantados. Nos cursos de aperfeiçoamento foram entrevistados 28 alunos e os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 11,59 insatisfeitos, 9,09 satisfeitos e 7,32 alunos encantados. Por fim, para os cursos técnicos foram entrevistados 35 alunos e os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 18,04 insatisfeitos, 9,82 satisfeitos e 7,14 alunos encantados.

Foi entrevistado apenas um gestor, o qual se mostrou muito insatisfeito com a qualidade do serviço da instituição em que trabalha, apenas 3 questões apresentou-se com níveis de satisfação, a G5, G10 e G16, as quais são, respectivamente, “Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos”, “O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento” e “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções”.

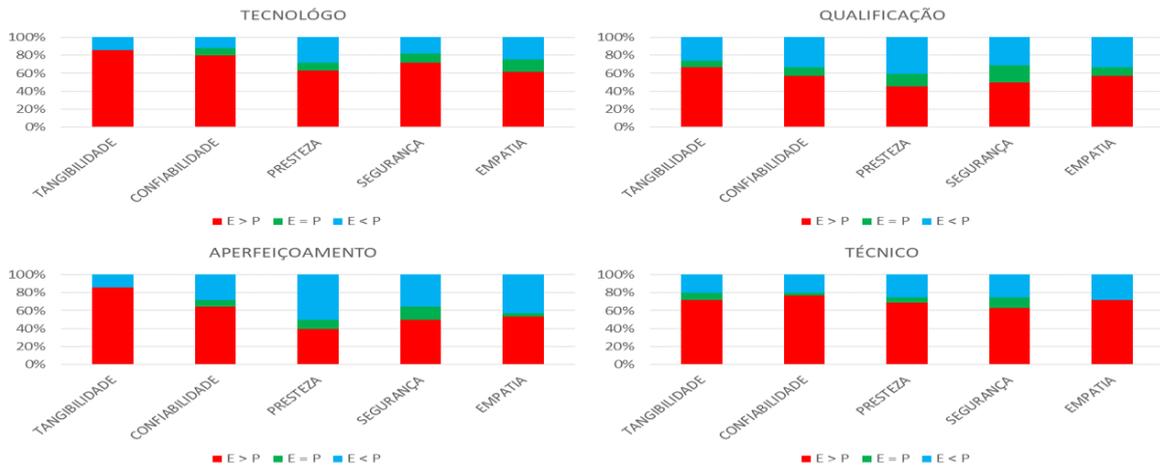
Foram entrevistados 14 colaboradores da equipe pedagógica, assim sendo, os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 9,91 pedagogos insatisfeitos, 2,77 satisfeitos e 1,27 profissionais dessa categoria encantados.

Foram entrevistados 24 professores, sendo assim, os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 14,18 insatisfeitos, 5,36 satisfeitos e 4,41 encantados com a qualidade do serviço do ITEGO ACN.

Finalmente, para o pessoal do administrativo, foram entrevistados 10 colaboradores e os níveis de satisfação apresentaram um número médio de 6,27 insatisfeitos, 2,73 satisfeitos e 1 encantado.

Diante desse resultado, calculou-se os níveis de satisfação entre esses atores para cada dimensão do instrumento SERVQUAL (Figuras 5 e 6), pois essa mescla de diversas áreas de estudos e de profissionais podem apresentar conhecimento assimétrico sobre certos temas.

Figura 5: *Gaps* divididos entre as modalidades dos cursos da população amostral dos alunos por dimensão da SERVQUAL. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

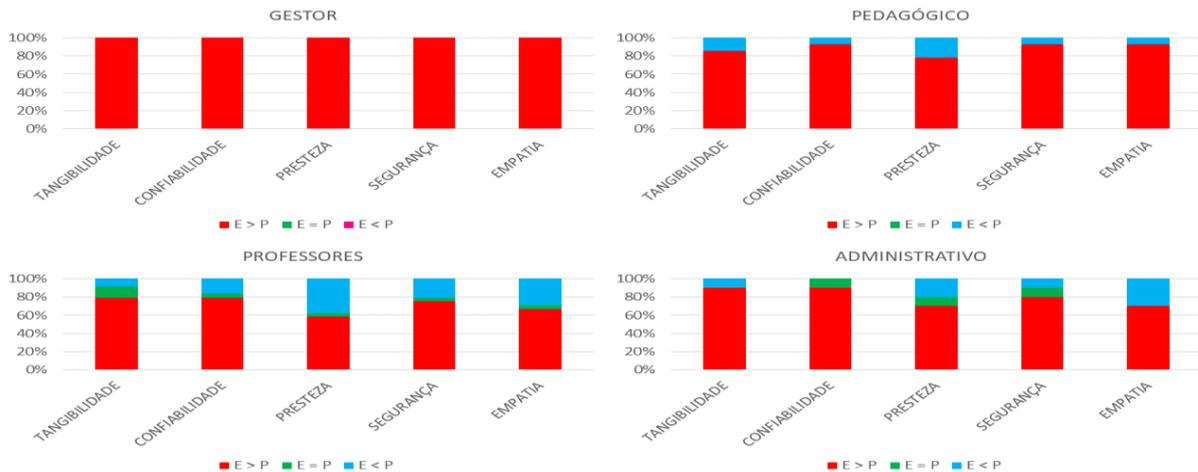


Os alunos do tecnólogo, da qualificação e do aperfeiçoamento demonstraram maiores insatisfações com a dimensão Tangibilidade, que discorre sobre os elementos físicos da instituição. Por sua vez, os discentes do tecnólogo se mostraram mais satisfeitos com a dimensão Empatia, que mede o quanto o atendimento ao aluno pode ser personalizado e individualizado de acordo com suas necessidades.

Mensurar essa dimensão, ajuda a entender qual a melhor maneira de tratar o aluno, pois ela influencia na percepção dele em relação ao serviço prestado. E, a dimensão em que eles, os alunos da qualificação e do aperfeiçoamento apresentaram um maior encantamento, sobre a qualidade do serviço da instituição, foi a Presteza, onde mede a habilidade de entender os problemas e dificuldades dos alunos.

Para os cursos de qualificação, aperfeiçoamento e técnico, os alunos se mostraram mais satisfeitos com a dimensão Segurança, que é a competência da organização em transmitir confiança e segurança de seus serviços para os alunos. Quanto aos resultados dos discentes dos técnicos, apresentaram distintos das outras modalidades de curso da instituição, eles estão mais insatisfeitos com a dimensão Confiabilidade, a qual mede se a organização atende aos cronogramas prometidos, tem interesse em resolver os problemas dos alunos, se os profissionais são bem qualificados e se a instituição mantém registros de tudo que a envolve e de seus alunos, e apresentaram maior encantamento a favor da dimensão Empatia.

Figura 6: Gaps divididos entre as categorias profissionais da população amostral dos colaboradores por dimensão da SERVQUAL. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



Segundo Fernandes et al. (2017), essa análise dividida entre as categorias profissionais da instituição de ensino é importante pois suas percepções quanto à qualidade do serviço prestado podem influenciar em suas atitudes e intenções. Observa-se que o gestor está insatisfeito com a qualidade do serviço prestado do ITEGO ACN, em geral, referente a todas as dimensões do instrumento utilizado na pesquisa, o mesmo resultado foi encontrado na pesquisa de Galvão (2017).

Em relação a equipe do pedagógico, os colaboradores estão mais insatisfeitos ao abordar as dimensões Confiabilidade, Segurança e Empatia, não apresentaram índice de satisfação e estão mais encantados com a dimensão Presteza. Quanto aos professores, estão mais insatisfeitos no que concerne a dimensão Confiabilidade, diferente dos professores entrevistados na pesquisa de Galvão (2017), que se encontraram satisfeitos com essa dimensão, foi encontrado também, nessa pesquisa, um índice pequeno de satisfação, mas estão mais satisfeitos com a dimensão Tangibilidade e apresentaram maior encantamento também pela dimensão Presteza, assim como a equipe pedagógica.

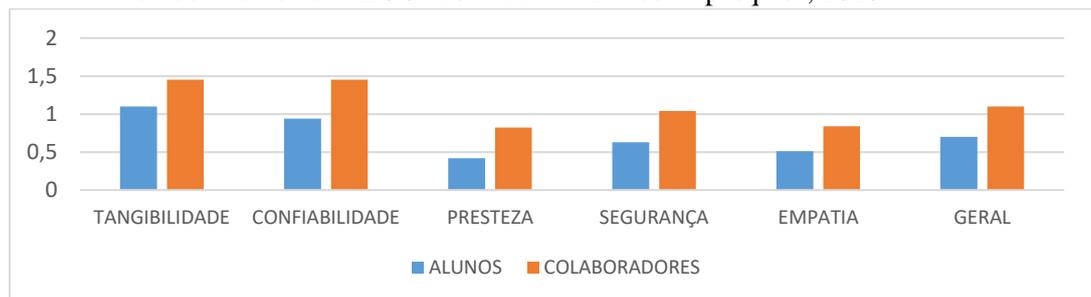
Andrade (2015), em sua pesquisa defende a importância de mensurar a qualidade dos serviços educacionais percebida pelos professores, pois eles fazem parte da equipe dos colaboradores que mais tem contato com os alunos, pois trabalham diretamente com eles e conhecem como está sendo a prestação dos serviços. Fazendo necessário medir a capacidade de reflexão do professor quanto ao seu trabalho, quanto a realidade em que atua, voltada aos interesses e necessidades dos alunos.

E para o pessoal administrativo as dimensões Tangibilidade e Confiabilidade estão ranqueadas com os maiores níveis de insatisfação para essa categoria profissional, contudo estão mais satisfeitos com as dimensões Presteza e Segurança e encantados com a dimensão

Empatia. É possível notar que a insatisfação está bastante presente em todas as questões e dimensões entre todos os respondentes, no entanto os índices referentes ao gestor chamam atenção, visto que a taxa proporcional de insatisfação é maior do que dos outros respondentes.

Miguel (2017), recomenda a correlação gráfica com a análise de *ranking*, pois facilita a visualização dos dados e a comparação entre os atores da pesquisa (Figura 7).

Figura 7: Distribuição das médias dos *gaps* de cada dimensão e do geral entre os alunos e os colaboradores do ITEGO ACN. Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



Observa-se que o *gap* dos colaboradores foi maior quando comparado ao dos alunos, mas todos os atores em média estão insatisfeitos, esse resultado indica que para todos a qualidade percebida dos serviços educacionais do ITEGO ACN está baixa.

## 7. CONCLUSÃO

A mensuração da qualidade no setor da educação serve como um instrumento de medida da realidade e mecanismo de melhoria dos serviços, pois apura e busca a adequação dos mesmos à satisfação dos consumidores finais. Diante deste fato, a prestação de serviços de qualidade é essencial para o crescimento e fundamentação legal de escolas. Contudo nas instituições de educação profissional essa busca assume papel de atenção, devido à descentralização e ao crescimento do número dessas instituições, com aumento de vagas e cursos ofertados, lembrando que a prestação de serviços educacionais depende de uma estrutura pedagogicamente competente e politicamente comprometida com um projeto educativo de mudança social.

Dessa forma, este trabalho buscou-se analisar, por meio do instrumento SERVQUAL adaptado, a percepção dos discentes e colaboradores do ITEGO ACN, da cidade de Catalão (GO), quanto à qualidade dos serviços prestados pela instituição. Buscou-se discutir as visões dos atores envolvidos no processo desse tipo de prestação de serviços, o diagnóstico com apoio

do SERVQUAL sugere ações pontuais de melhoria na qualidade, na eficiência e na acessibilidade na prestação dos serviços educacionais.

Para tanto, a amostra contou com 406 questionários, sendo 203 respondentes, observando-se que entre os alunos a maioria fazem tecnólogo, estudam no período noturno são do gênero feminino, com idade entre 30 a 40 anos, solteiros, com uma renda de 1,1 a 3 salários mínimos, ocupação profissional de 40h semanais, não trabalham na área do curso de formação, já estudaram em escola pública, repetiram de ano e fizeram o ensino médio em escolas estaduais, tem casa própria e computador em casa, quase todos tem acesso à internet, não possuem auxílio do governo, apresentam um bom relacionamento familiar e vão de carro e/ou moto para o ITEGO ACN.

Para os colaboradores, a maioria são professores, mulheres, com 26 a 32 anos, são casados, tem de 1 a 3 anos que trabalham no ITEGO ACN, formação em gestão, já estudaram em escola pública, tem experiência de 1 a 3 anos em gestão, com especialização e não tem formação técnica. Quanto aos *gaps* das dimensões de qualidade, verificou-se que todas as variáveis apresentaram *gaps* positivos, isto é, estão insatisfeitos. Na média geral, a percepção da qualidade dos serviços mostrou que o desempenho da instituição não está de acordo com as expectativas dos respondentes.

As dimensões que mais se destacaram foram a Tangibilidade com pior avaliação entre os alunos, a Confiabilidade para os colaboradores e a Presteza foi a que mais apresentou-se compatível com as expectativas, apresentando o menor *gap* para todos os atores da pesquisa.

Diante dos resultados encontrados, pode-se gerar ainda mais discussões, desta forma, como qualquer outra pesquisa, essa também encontrou algumas limitações, uma das principais foi relativa ao caráter quantitativo, que não traz o reconhecimento das causas dos fenômenos categorizados. Sendo assim, para futuros estudos, recomendam-se uma análise de cunho qualitativo, para um melhor entendimento dos aspectos críticos levantados.

Em termos gerenciais, os resultados podem ser úteis para os gestores da instituição, no sentido de facilitar o processo de tomada de decisões, visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

## 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, Laís; AMARAL, Valéria; SANTOS, Ana. Uma Adaptação do Modelo SERVQUAL para Mensuração da Qualidade de Serviços Internos sob a Perspectiva dos Colaboradores: Um Estudo De Caso em Uma Instituição De Ensino Federal. **Anais do SIMPOI**. 2016.

ANDRADE, Márcio Silva. **Percepção da qualidade da educação de um curso superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: o emprego da escala SERVQUAL**. 2015. 132 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Organizacional) - Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2015.

BRASIL. **Constituição Federal do Brasil**. Brasília-DF: Senado, 1988.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.005**, de 25 de junho de 2014. Aprova o Plano Nacional de Educação - PNE e dá outras providências. Brasília. Dez. 2014.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.394**, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília. Dez., 1996.

GALVÃO, Laila; SADOYAMA, Adriana. Avaliação da expectativa e percepção da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva de gestores, professores e estudantes de um instituto federal do estado de Minas Gerais (MG). **Revista EDaPECI**. São Cristóvão (SE), v.17. n. 2, p. 131-143 mai./ago. 2017.

GERHARDT, Tatiana Engel *et al.* **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GOMES, Maria; SADOYAMA, Adriana. Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados em Escolas Públicas de Ensino Fundamental e Médio de Paracatu/MG. **Humanidades & Tecnologia Em Revista (FINOM)**, vol. 16- Jan- Dez. 2019.

HORA, H. R. M.; MOURA, L. A. T.; VIEIRA, G. B. S. Análise da qualidade de serviços de um shopping center na percepção dos clientes internos. **Revista Produção e Engenharia**, v. 2, n. 2, p. 126-138, 2017.

LDB. **Lei de diretrizes e bases da educação nacional**. – 2. ed. – Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2018. 58 p.

MEC; INEP. **Indicadores da qualidade na educação/Ação Educativa**. Unicef, PNUD. – São Paulo, 2004.

MENEZES, Nayra; ABRANTES, Lucia; NETO, Olímpio; NEPOMUCENO, Denise. Aplicação do Modelo SERVQUAL para Medir a Qualidade Dos Serviços Prestados por uma Empresa de Locação de Máquinas. **XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão & III Inovarse**. 29 e 30 de setembro. 2016.

OBSERVATÓRIO DO PNE. **Meta 11: Educação Profissional**. Disponível em: [www.observatoriodopne.org.br](http://www.observatoriodopne.org.br).

PACHECO, Iram; MESQUITA, José; DIAS, Alexandre. Qualidade Percebida e Satisfação dos Alunos da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. **Revista Gestão & Tecnologia**. V. 15. 2015.

PARASURAMAM, A.; ZEITHAML, Valarie; BERRY, Leonard. A conceptual modelo of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p.41-50, 1985.

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

PETEROSI, Helena. **Subsídios ao estudo da Educação Profissional e Tecnológica**. São Paulo: Ceeteps, 2014. 80 p.

ROGOWSKI, Caio; TINOCO, Maria. Avaliação de gaps na percepção de qualidade entre gestores e clientes de serviços de autoatendimento online. **Ingeniería Industrial - Actualidad y Nuevas Tendencias**. Año 11, Vol. VI, N° 20. 2018.

SILVA, Maria; SILVA, Mikaela; SILVA, Polyandra; SANTOS, Ramon. Aplicação da ferramenta SERVQUAL: a influência do perfil do cliente na percepção da qualidade. **Revista Gestão Industrial**, Curitiba, v. 12, n. 2, p. 221-236, 2016.

TÉBOUL, James. **A era dos serviços: uma nova abordagem de gerenciamento**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora Ltda, 1999.

\_\_\_\_\_. Escala SERVQUAL e Percepção de Qualidade de Ensino dos Discentes: uma Aplicação em um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia. **Revista Unifamma**. V. 17. 2018.

WEGNER, Roger; GODOY, Leoni; COSTA, Vania; CAMFIELD, Claudio. Melhoria dos serviços prestados: aplicação do SERVQUAL relacionada aos 4 P's de serviços. **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**, Florianópolis, SC, Brasil, v. 7, n. 13, p. 83-102. 2015.