DESENVOLVIMENTO DE UM MODELO CONCEITUAL PARA MEDIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS

Eddaniella Moraes Silva Fernandes1, Janaina Graciano Dutra2, Paulo Cesar Chagas Rodrigues3

1Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Campus Jacareí, eddaniella\_moraes@hotmail.com

2Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Campus Jacareí, janainagraciano@bol.com.br

3Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Campus Jacareí, paulo.rodrigues@ifsp.edu.br

**Resumo:** A melhoria dos serviços educacionais pode impactar diretamente sobre o indice de evasão dos alunos, quer seja no ensino médio técnico integrado, como nos cursos técnicos concomitantes/subsequentes e nos cursos superiores. Sendo de vital importância poder prever e se antecipar aos fatores que são importantes na prestação de serviços educacionais visando atender a satisfação do aluno, tornando-o fiél à instituição. Neste estudo, será desenvolvido um questionário que será a base de estudos futuros, quanto aos principais fatores de qualidade de serviço que afetam a satisfação e a lealdade dos estudantes. A possível satisfação dos estudantes com os fatores pesquisados, podem indiretamente levar à lealdade à isntituição e ainda mais importante a redução da evasão escolar. Para tanto será utilizada a ferramenta SERVQUAL com a finalidade de medir a qualidade dos serviços prestados.

**Palavras–chave:** SERVQUAL; educação; satisfação; qualidade; evasão escolar

**Linha Temática:** Políticas de Acesso e Permanência (PAP).

1. **INTRODUÇÃO**

Atualmente as instituições de ensino, sejam elas privadas e/ou públicas, passam por diferentes tipos de dificuldades quanto ao atendimento das expectativas dos alunos, evasão, preços no caso das privadas, dentre tantos outros aspectos.

Como uma forma de estudar os fatores externos e internos que corroboram para o não atendimento das expectativas dos discentes, docentes e funcionários, sejam eles concursados ou terceirizados, será utilizada a ferramenta da qualidade SERVQUAL.

Que segundo Dettmer, Socorro e Katon (2002), permite realizar uma pesquisa sobre os serviços concentrando-se em quatro diferenças genéricas: intangibilidade, heterogeneidade (ou variabilidade), perecibilidade do resultado e simultaneidade de produção e consumo. As quais podem contribuir para a identificação de problemas nos processos da instituição como um todo.

Cukier e Silva (2012) complementam que a qualidade de serviço a partir da ferramenta SERVQUAL deve ser medida a partir do gap (lacuna) existente entre a expectativa e a qualidade percebida pelo cliente, seja ele “discente, docente e funcionários concursados ou terceirizados”, devendo a pesquisa ser comparada em três momentos distintos, ou seja, antes, durante e após a prestação do serviço.

1. **REFERENCIAL TEÓRICO**

Lourenço e Knop (2011) corroboram comentando que o setor de serviços almejou uma importância relevante na economia mundial, inclusive em setores acadêmicos, como menciona Lourdes e Camponar (2005), essa importância se reflete na área acadêmica desde a década de 1960, quando os pesquisadores de marketing passaram a demonstrar as diferenças existentes entre bens e serviços, mas só durante a década de 80, que se começou a estudar mais profundamente o tema.

Lovelock (2001) Dettmer, Socorro e Katon (2002) afirmam que a década de 80 foi marcada pela crescente insatisfação do cliente em relação a qualidade dos produtos e serviços, visto que a maioria dos problemas com os produtos industrializados diziam respeito ao mau atendimento no ponto de compra, loja de varejo, bem como a dificuldade em solucionar os problemas, obtenção de reembolsos ou reparos após a venda.

Dettmer, Socorro e Katon (2002) discorrem que as primeiras pesquisas sobre os serviços procuravam diferenciá-los dos produtos, concentrando-se em quatro diferenças genéricas: intangibilidade, heterogeneidade (ou variabilidade), perecibilidade do resultado e simultaneidade de produção e consumo.

Baseado na simplificação e no caráter acadêmico destas características, Lovelock (2001) descreveu nove diferenças básicas nas tarefas entre marketing de serviços e bens específicos, são elas:

1. Os clientes não têm propriedade sobre os serviços;
2. Os produtos dos serviços são realizações intangíveis;
3. Há maior envolvimento dos clientes no processo de produção;
4. Outras pessoas podem fazer parte do produto;
5. Há maior variabilidade nos insumos e produtos operacionais;
6. Muitos serviços são de difícil avaliação pelos clientes ;
7. Normalmente há uma ausência de estoques ;
8. O fator tempo é relativamente mais importante;
9. Os sistemas de entrega podem envolver canais eletrônicos e físicos.

Grönroos (2003) Define Serviços como uma atividade de natureza intangível, mas que envolve também a tangibilidade dos produtos envolvidos e que envolve a relação cliente e fornecedor dos bens e serviços.

Jonhston e Clark (2002) concluem que deve haver uma combinação dos resultados e experiências proporcionados e recebidos pelo cliente, bem como o processo de transformação dos serviços que envolvem principalmente informações e variáveis não controláveis, entre outras, a participação do próprio cliente no processo e o fato de seu consumo ser simultâneo ao processo.

Para Normann (1993) o desenvolvimento da qualidade em serviços se dá de forma distinta há qualidade no produto e isso é demonstrado ao listar uma série de diferenças entre produtos e serviços. Essa caracterização do serviço torna-se imprescindível para que haja compreensão dos desafios e benefícios inerentes aos processos de desenvolvimento da qualidade em serviços. Algumas das características apontadas são:

1. geralmente, o serviço é intangível;
2. geralmente, a posse não pode ser transferida;
3. serviço não pode ser revendido;
4. normalmente, o serviço não pode ser demonstrado com eficácia, pois ele não existe antes da compra;
5. serviço não pode ser estocado;
6. produção e consumo geralmente são simultâneos;
7. produção, consumo e frequentemente, a venda são feitos no mesmo local;
8. serviço não pode ser transportado (embora os “produtores” frequentemente possam);
9. comprador ou cliente participa diretamente da produção;
10. na maioria dos casos, o contato direto deve ser necessário.

Segundo Cukier e Silva (2012), a qualidade de serviço a partir da ferramenta SERVQUAL deve ser medida a partir do gap (lacuna) existente entre a expectativa de qualidade do serviço em relação à qualidade percebida por este mesmo cliente, a qual deve ser comparada em dois momentos diferentes, ou seja, antes e após a prestação do serviço.

Quadro 1: Relação de itens qualificadores avaliados dentro das respectivas dimensões

|  |  |
| --- | --- |
| **DIMENSÃO DA QUALIDADE** | **ITEM QUALIFICADOR** |
| TANGIBILIDADE | * Equipamentos modernos * Instalações físicas visualmente atrativas * Funcionários limpos e bem vestidos * Equipamentos e materiais do serviço visualmente atrativos |
| CONFIABILIDADE | * Fazer algo em certo tempo * Mostrar real interesse em resolver o problema * Solução do problema do cliente na primeira vez * Realizar o serviço no tempo prometido * Guardar o histórico dos serviços de forma confiável |
| PRESTEZA | * Informar sobre o prazo de execução dos serviços * Disponibilidade para atender os clientes de imediato * Disposição dos funcionários em ajudar os clientes * Prontidão dos funcionários no atendimento das dúvidas |
| SEGURANÇA | * Comportamento dos funcionários trará confiança * Clientes sentirão seguros em realizar um serviço * Funcionários serem educados com os clientes * Funcionários capazes em responder as dúvidas |
| EMPATIA | * Dar atenção individual a cada cliente * Horário de funcionamento conveniente * Atendimento personalizado * Entender as necessidades específicas dos clientes * Estar centrada no melhor serviço |

Fonte: Cukier e Silva (2012)

Ladhari (2008 e 2009) e Yu et al. (2008) discorrem que nas últimas duas décadas, tem sido amplamente relatado o uso do SERVQUAL como uma ferramenta para avaliar a qualidade de serviços em diversos setores produtivos.

Cukier e Silva (2012) discorrem que aspectos qualitativos tais como, a estrutura hierárquica da qualidade de serviços e as características culturais que afetam a percepção do cliente têm sido objeto de estudo, de modo que a escala SERVQUAL tem sido amplamente aceita como método para aferição de percepção dos consumidores da qualidade em serviços (BABAKUS; BOLLER, 1992).

Segundo Cukier e Silva (2012) a escala SERVQUAL apenas serve para a medição da qualidade do serviço e não a satisfação do cliente. Deste modo, o SERVQUAL é definido em uma escala de vários itens e construído para medir as expectativas (E) e percepções (P) dos clientes face ao serviço prestado. A qualidade (Q) resulta da diferença entre (P) e (E), ou seja, (Q = P - E). No caso de as expectativas (E) excederem as percepções (P), a qualidade percebida sendo inferior ao nível satisfatório, conduzirá para uma qualidade inaceitável, o que resultará em um aumento entre a discrepância entre (P) e (E).

1. **ABORDAGEM SERVQUAL PARA MEDIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS**

De acordo com Clewes (2003) e Marzo-Navarro, Pedraja-Iglesias e Pilar Rivera-Torres (2005), não há acordo sobre o melhor modelo para medir a qualidade do serviço educacional. Cada modelo usado tem suas próprias vantagens e desvantagens. Em geral, os modelos mais utilizados para medir a qualidade do serviço em serviços educacionais são SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988), SERVPERF (ABDULLAH, 2006b) e HEdPERF (ABDULLAH, 2006a).

Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), o núcleo desse modelo é a capacidade de medir se o desempenho real dos serviços excede as expectativas do consumidor. Para medir isso, são usadas cinco medidas dimensionais:

1. ***Tangíveis***: estão relacionados com a condição física e disponibilidade de instalações e recursos humanos;
2. ***Confiabilidade***: está relacionada à capacidade dos provedores de serviços de fornecer serviços de acordo com o que é prometido;
3. ***Capacidade de resposta***: está relacionada à capacidade dos provedores de serviços de fornecer o melhor serviço aos consumidores;
4. ***Garantia***: lida com o conhecimento e as habilidades dos funcionários dos provedores de serviços;
5. ***Empatia***: lida com a atenção pessoal prestada pelo provedor de serviços aos clientes/consumidores.

O uso do SERVQUAL em serviços educacionais tem sido amplamente demonstrado em diversas pesquisas (ZAMMUTO; KEAVENEY; O'CONNOR, 1996; BROWNE et al., 1998; OLDFIELD; BARON, 2000; DE JAGER; GBADAMOSI, 2013; CHUI; BIN AHMAD, 2016; NAIDU; DERANI, 2016). Com base nas análises das pesquisas e seus respectivos autores, bem como a referência de pesquisa realizada por Leonard (2018), foram desenvolvidas as seguintes hipóteses de pesquisa:

* ***Hipótese de pesquisa 1 (H1)***: Percepção de dimensão tangível tem uma relação positiva sobre as percepções gerais de qualidade de serviço em relação aos serviços educacionais;
* ***Hipótese de pesquisa 2 (H2)***: Percepção da dimensão da confiabilidade tem uma relação positiva na percepção geral da qualidade do serviço em relação aos serviços educacionais;
* ***Hipótese de pesquisa 3 (H3)***: A percepção da dimensão da responsividade tem uma relação positiva nas percepções gerais da qualidade do serviço em relação aos serviços educacionais;
* ***Hipótese de pesquisa 4 (H4)***: Percepção de dimensão de garantia tem uma relação positiva sobre as percepções gerais de qualidade de serviço em relação aos serviços educacionais;
* ***Hipótese de pesquisa 5 (H5)***: A percepção de empatia tem uma relação positiva nas percepções gerais de qualidade de serviço em relação aos serviços educacionais.

A Tabela 1 apresenta as questões de pesquisa que poderão vir a ser utilizadas durante a pesquisa na instituição que será a questão de pesquisa, para tanto está sendo utilizado como referência para a pesquisa os autores Cukier e Silva (2012) e Leonard (2018).

Tabela 1: Descrição das dimensões de constructor

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Constructor** |  | **Dimensões** |
| Tangíveis | Q1 | Aparência dos funcionários |
| Q2 | Instalações de biblioteca adequadas |
| Q3 | Confortáveis salas de aula |
| Confiabilidade | Q4 | Alta capacidade e conhecimento fornecidos pelas equipes e palestrantes |
| Q5 | Tratamentos não discriminatórios fornecidos pela equipe e palestrantes |
| Q6 | Serviços acadêmicos apropriados fornecidos pela universidade |
| Responsividade | Q7 | resposta rápida |
| Q8 | Serviços acadêmicos precisos |
| Q9 | Resolução rapida das ocorrências |
| Garantia | Q10 | Padrões de serviço de alta qualidade |
| Q11 | Serviços administrativos de alta qualidade |
| Q12 | Serviços acadêmicos de alta qualidade |
| Empatia | Q13 | Atendimento amigável aos estudantes |
| Q14 | Fornece informações de fácil entendimento |
| Satisfação | S1 | Instalações de estudo conforme o esperado |
| S2 | Qualidade do pessoal e palestrantes conforme o esperado |
| S3 | Condições ambientais e ambiente de aprendizagem como esperado |
| Fidelidade | L1 | Eu falaria sobre a qualidade da instituição para o público |
| L2 | Eu recomendaria a instituição para o público |
| L3 | Vou permanecer fiel a esta isntituição até meus estudos estarem concluídos, bem como para os meus estudos no futuro |

Source: Adaptado de Leonard (2018)

1. **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta pesquisa poderá corroborar para a melhoria dos serviços prestados, bem como para o desenvolvimento de um primeiro modelo de entrevista e que deverá evoluir conforme o desenvolvimento da pesquisa.

Tendo como foco tentar responder aos objetivos, como também as hipóteses que estão sendo desenvolvidas e que foram apresentadas neste trabalho, hipóteses que se baseiam no estudo desenvolvido por Leonard (2018).

Pretendesse iniciar os estudos de campo, já no início do segundo semestre, com as turmas entrantes aos cursos técnicos concomitante/subsequente, PROEJA e tecnólogo, realizando um piloto para poder identificar possíveis erros e vezes que se criem.

A pesquisa estará delimitada no ano de 2018 a aplicação em um campus do IFSP, mas podendo ser expandida em 2019 para outros campi, como forma de criar um embasamento para o TCC das alunas envolvidas e ampliação do projeto de pesquisa.

Por enquanto a pesquisa é totalmente teórica e embasada em pesquisa bibliográfica, na qual se buscou trabalhos nacionais e internacionais sobre a ferramenta da qualidade e sua aplicação na educação, pois a busca por trabalhos publicados em revistas, apresenta um certo ineditismo e imediatismo no que tange a pesquisa.

Mas também houve uma pesquisa em livros nacionais e internacionais, como forma de fundamentar o que se desejava desenvolver.

**REFERENCIAS**

ABDULLAH, F. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector, **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p. 569-581, 2006a. http://dx.doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x

ABDULLAH, F. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF, **Marketing Intelligence & Planning**, v. 24, n. 1, p. 31-47, 2006b. https://doi.org/10.1108/02634500610641543

BABAKUS, E.; BOLLER, G. W. An empirical assessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Business Ressearch**, 1992.

BROWNE, B. A.; KALDENBERG, D. O.; BROWNE, W. G.; BROWN, D. J. Student as customer: Factors affecting satisfaction and assessments of institutional quality, **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 8, n. 3, p. 1-14, 1998. https://doi. org/10.1300/J050v08n03\_01

CHUI, T. B.; BIN AHMAD, M. S. Evaluation of servisse quality of Private Higher education using service improvement matrix. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, n. 224, p. 132-140, 2016. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.417

CLEWES, D. A student-centred conceptual model of servisse quality in higher education, **Quality in Higher Education**, v. 9, n. 1, p. 69-85, 2003. https://doi.org/10.1080/13538320308163

CUKIER, R.; SILVA, O. R. Análise dos GAPS da qualidade de serviços medidos pelo modelo servqual em farmácia de manipulação. **ENIAC Pesquisa**, Guarulhos (SP), p. 77-91, v. 1, n. 1, jan.-jun. 2012. Disponível em < https://ojs.eniac.com.br/index.php/EniacPesquisa/article/view/44/pdf\_38>. Acesso em 26 mai 2018.

DE JAGER, J.; GBADAMOSI, G. Predicting students’ satisfaction through service quality in higher education, **The International Journal of Management Education**, v. 11, n. 3, p. 107-118, 2013. https://doi.org/10.1016/j.ijme.2013.09.001

DETTMER, B.; SOCORRO, C.; KATON, H. T. Marketing de Serviços – Análise da percepção da qualidade de serviços através da ferramenta Servqual em uma instituição de ensino superior de Santa Catarina. **Revista de Ciências da Administração**, v. 4, n. 8, 2002. Disponível em <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/1847/1611>. Acesso em 26 mai 2018.

GRÖNROOS, C. **Marketing, gerenciamento e serviços.** Rio de Janeiro: 7ª Reimpressão: Campus, 2003

LADHARI, R. **Alternative measures of service quality: a review**. Department of Business

Administration, University of Moncton. Moncton, 2008.

LADHARI, R. A review of twenty years of SERVQUAL research. **International Journal of Quality and Service Sciences**, 2009.

LEONNARD. The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality in Private University, **Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science**, v. 11, n. 1, p. 16-21, 2018. online ISSN 1803-1617, printed ISSN 2336-2375, doi: 10.7160/eriesj.2018.110103.

LOURES, C. A. S.; CAMPOMAR, M. C. Um estudo sobre o uso da evidência física como forma de gerar percepções de qualidade de serviços: casos de hospitais brasileiros. **Revista Brasileira de Gestão e Negócios**, São Paulo, v. 7, n. 17, p. 38-46, abr. 2005.

LOURENÇO, C. D. S.; KNOP, M. F. T. Ensino Superior em Administração e Percepção da Qualidade de Serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 13, n. 39, 2011, p. 219-233. Disponível em < http://www.redalyc.org/html/947/94721305006/>. Acesso em 26 mai 2018.

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

MARZO-NAVARRO, M.; PEDRAJA-IGLESIAS, M.; PILAR RIVERA-TORRES, M. Measuring customer satisfaction in summer courses, **Quality Assurance in Education**, v. 13, n. 1, p. 53-65, 2005. https://doi.org/10.1108/09684880510578650

NAIDU, P.; DERANI, N. E. S. A comparative study on quality of education received by students of private universities versus public universities. **Procedia Economics and Finance**, v. 35, p. 659-666, 2016. https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00081-2

NORMANN. R. ***Administração de Serviços: estratégia e liderança na empresa de serviços***. São Paulo: Atlas; 1993.

Oldfield, B. M.; Baron, S. Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty, **Quality Assurance in education**, v. 8, n. 2, p. 85-95, 2000. https://doi.org/10.1108/09684880010325600

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality, **Journal of retailing**, v. 64, n. 1, p. 12, 1988. Retrived from

YU, L.; HONG, Q.; GU, S.; WANG,Y. An epistemological critique of gap theory basedlibrary assessment: the case of SERVQUAL. **Journal of Documentation***,* 2007.

ZAMMUTO, R. F.; KEAVENEY, S. M.; O’CONNOR, E. J. Rethinking student services: assessing and improving servisse quality, **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 7, n. 1, p. 45-70, 1996. https://doi.org/10.1300/J050v07n01\_05