

## ***Avaliação De Qualidade Sobre Os Serviços Prestados Por Uma Escola Do Sudoeste Goiano.***

*Wilton Ferreira Mendes Filho<sup>1</sup> Ana Maiara Rodrigues Pereira<sup>2</sup>*

### **Resumo**

A análise da prestação de serviços demonstra pontos de atenção presentes dentro de uma empresa, em uma escola, quando analisado a prestação de serviços oferecidos pela escola onde o foco é o ensino dos alunos, levanta-se questionamentos em relação ao ensino aprendizagem destes alunos de escolas mantidas pelo governo em relação a qualidade do ensino ofertado a seus alunos se esse serviço supre suas necessidades por aprendizado e crescimento pessoal. Este trabalho teve o objetivo de avaliar os serviços prestados por uma escola do ensino médio localizado no sudoeste goiano. Para a realização desta pesquisa foi elaborado um questionário, adotando as cinco dimensões da escala SERVQUAL, onde foi possível, mensurar as percepções de expectativa, realidade em relação a qualidade do serviço oferecido. Os resultados obtidos demonstraram que a escola possui uma qualidade de ensino prestada no nível mediano, onde a maioria de suas notas tanto na expectativa quanto na realidade na visão dos alunos ficaram entre o meio termo. Este tipo de pesquisa é de grande relevância, por auxiliar e apontar falhas, erros, ou pontos que carecem de uma atenção maior dos gestores, para aumentar a qualidade, e grau de satisfação dos consumidores.

**Palavras-chave:** SERVQUAL. Pesquisa de satisfação. Instituição de Ensino. Gestão da Qualidade.

### **1. Introdução**

Com algumas mudanças feitas na área da educação como por exemplo: os cortes altos que foram feitos de 2013 até 2018 (Mazieiro 2019), os investimentos do ministério da educação tem sofrido constante queda nos últimos anos, fazendo com que menos dinheiro seja empregado nas áreas que necessitam de investimento, além do aumento de alunos desistentes, falta de conhecimento básico ao alcançar o nível de ensino superior, dentre milhares de outros fatores, fazem alavancar a necessidade de avaliar o índice dos serviços prestados na área da educação pública, uma vez que, conforme lei (ECA Art. 53): "a criança e o adolescente têm direito à educação, visando ao pleno desenvolvimento de sua pessoa,



UNIVERSIDADE  
DE RIO VERDE



preparo para o exercício da cidadania e qualificação para o trabalho", diante deste estudo poderão ser avaliadas possíveis falhas na prestação do serviço ofertado.

Neste caso a avaliação da qualidade ocorrerá para demonstrar qual o nível do serviço ofertado aos alunos na visão dos mesmos, levando como base em uma escola localizada no interior do estado de Goiás que possui IDEB (Índice de Desenvolvimento da Educação Básica) de 5,3 com nota de referência 6,0, que é a meta nacional até 2021 de acordo com (INEP, 2015).

Através deste estudo é possível ter uma visão mais ampla da instituição de ensino, em que opiniões além da gestão e do âmbito de funcionários da educação é levada em consideração, uma vez que os alunos que são os que usufruem da educação serão os responsáveis para avaliar o serviço que lhe é oferecido por meio de pesquisa.

A definição de gestão de qualidade de acordo com Deming (1990) todas as atividades realizadas em uma empresa que visa melhorar e controlar a organização para melhorar os produtos e os serviços ofertados buscando sempre garantir a satisfação dos serviços/produtos ofertados, ou até mesmo superar as expectativas.

De acordo com Ghermandi (2017) a gestão da qualidade é um dos meios adotados para melhoria dos serviços prestados, podendo ser incorporado também no setor da educação, essa área visa analisar as atividades que quando coordenadas podem ser utilizadas para controlar uma organização com relação à qualidade nos serviços, faz-se necessário atentar para os procedimentos que deverão ser adotados, no intuito de apresentar ao cliente um serviço com a qualidade por ele esperada.

A avaliação da qualidade surge ao longo do processo de prestação do serviço. Cada contato com um cliente é referido como sendo um momento de verdade, uma oportunidade de satisfazer ou não o cliente. A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com a expectativa do serviço desejado. Quando se excedem as expectativas, o serviço é percebido como de qualidade excepcional e também como uma agradável surpresa. Quando, no entanto, não se atende às expectativas, a qualidade do serviço passa a ser vista como inaceitável (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2000).

Dentro desta análise foi necessária a utilização de um método para avaliação da qualidade na escola em questão, e o que melhor se adequou a situação foi o SERVQUAL, este método

foi desenvolvido com o intuito de mensurar as cinco dimensões da qualidade em serviços, sendo elas, confiabilidade, responsabilidade segurança, empatia e tangibilidade. De modo que, foi aplicado um questionário para os alunos que aborda o nível do serviço prestado fazendo uma análise entre a expectativa do cliente em relação a prestação do serviço e a percepção que ele obteve da prestação do serviço de fato. Onde os \alcançar este objetivo tem-se como objetivos específicos, avaliar a visão do aluno diante a escola, analisar o serviço prestado para o aluno.

### 1.1. Objetivo

O objetivo geral deste trabalho, é avaliar os serviços prestados por uma escola estadual do sudoeste goiano sob a perspectiva dos alunos do ensino médio. Para conseguir alcançar este objetivo tem-se como objetivos específicos, avaliar a visão do aluno diante a escola, analisar o serviço prestado para o aluno.

## 2. Material e métodos

Este trabalho trata-se de um estudo de caso

O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados. GIL (2008, p1.)

O estudo de caso é normalmente utilizado para os seguintes propósitos:

- \* Analisar situações da realidade onde os limites ainda não foram completamente definidos;
- \* Narrar situações que necessitam de determinada investigação criteriosa;
- \* Explicar quais as causas de determinados acontecimentos considerados muito complexos que não permitem levantamentos e experimentos.

A partir deste conceito, para que fosse alcançado o objetivo do trabalho, foi adaptado um questionário para os alunos, onde os mesmos responderam demonstrando sua expectativa sobre a qualidade do serviço prestado no colégio e a realidade percebida que é vivenciada durante seus dias letivos. A metodologia adotada foi do modelo SERVQUAL.

Como método foi utilizado o modelo SERVQUAL por meio da adaptação do questionário, em que os alunos responderam às perguntas propostas demonstrando suas expectativas em relação a qualidade do serviço e qual a qualidade percebida durante os dias letivos em que ocorrem a prestação do serviço.

Servqual é um modelo que foi proposto Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) que tem como objetivo mensurar a qualidade dos serviços com base nas cinco dimensões da qualidade, que



são: elementos tangíveis, confiabilidade, responsabilidade e segurança, capacidade de resposta e empatia (LOURENÇO; KNOPP, 2011).

As dimensões do Servqual propostas por com Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) podem ser caracterizadas de como que os elementos tangíveis medem a qualidade dos recursos físicos necessários para a realização de determinados serviços, desde a infraestrutura, os aparelhos e equipamentos utilizados indo até a aparência dos colaboradores. Uma empresa que loca carros para noivas chegarem ao altar, por exemplo, deve ter atenção redobrada quanto aos trajes que o motorista usa e ao estado de conservação dos veículos, ou seja, seus aspectos tangíveis.

A dimensão demonstra a capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e correta, ou seja sempre entregar o serviço que sua empresa está ofertando, ou seja o que você promete diante de um determinado contrato, você tem que entregar o que foi prometido.

A segurança trata do conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir confiança e segurança, ou seja avalia quão rápido sua empresa consegue prestar determinado serviço e qual a disposição de responder a dúvidas e solucionar problemas.

A empatia é a dimensão que diz respeito a atenção cuidadosa e individualizada que a empresa ou instituição proporciona aos clientes. Onde a empresa sempre tem que tentar buscar a melhor forma possível de atender os clientes, pois isso irá impactar a percepção dele em relação ao serviço prestado.

E, como última dimensão tem-se a que avalia o quão rápido a sua empresa consegue prestar seu serviço e qual a sua disposição em solucionar as dúvidas do cliente. Quanto tempo você demora a responder um cliente? Isso é um indicador para avaliar sua Capacidade de resposta.

Para execução desta pesquisa, foi utilizada o questionário Servqual que é composto por 22 afirmativas que avaliam as dimensões do modelo conforme Quadro 1, em relação à expectativa e percepção, avaliando as asserções por meio de notas em escala likert de 5 pontos, que iam de 0 (discordo) até 5 (Concordo integralmente). Após a coleta dos dados é realizado o cálculo dos gaps que representaram a diferença entre expectativa e a qualidade percebida do serviço recebido pelos alunos.

- Quadro 1 - Aspectos avaliados no modelo

<b>Aspectos Tangíveis</b>
01- Instalações física adequadas (confortáveis arejadas, iluminadas)
02- Possui biblioteca com acervo adequado
03- Possui laboratório de informática adequado
04- Possui recursos tecnológicos adequados (Vídeo-cassete, Data-show, retro projetor etc.)
05-Possui funcionários e professores com boa aparência (Bem vestidos, organizados)



<b>Confiabilidade</b>
06-Professores utilizam materiais didáticos de boa apresentação
07- A escola promoveu palestras com graduados para apresentar profissões
08-A escola realiza visitas técnicas
09- A escola promove atividades extraclasse (Dança, Futebol, música)
10- As disciplinas estudadas são relevantes para o futuro
<b>Responsabilidade e Segurança</b>
11- Professores equilibram teoria e prática
12- Professores têm habilidade para despertar o interesse do aluno pelos conteúdos
13- O atendimento prestado pelos funcionários da secretaria é adequado
14- Professores demonstram sincero interesse em ajudar os alunos
15- Fornece elementos de comunicação (murais, manuais, avisos, e-mails) que mantêm os alunos informados
<b>Empatia</b>
16-Professores são capazes de dar respostas satisfatórias às perguntas dos alunos
17- Professores têm domínio dos assuntos tratados
18- Professores inspiram confiança
19- Professores são justos nas avaliações de desempenho dos alunos
20- Professores e funcionários são sempre corteses com os alunos
<b>Capacidade de Resposta</b>
21- A escola compreende as necessidades específicas dos alunos
22- Professores dão atenção individualizada aos alunos

Fonte: Esta pesquisa (2019)

De acordo com Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985): Gaps significam as diferenças que existem dentro de determinada empresa ou instituição e entre a empresa e o cliente o que define a qualidade na prestação do serviço ofertado.

De acordo com (Martins, 2013) Existem 5 gaps que são eles:

1. Divergência entre a expectativa do cliente e o que a empresa ou o prestador do serviço entendeu como sendo a expectativa do cliente.
2. Divergência entre o entendimento da empresa e as especificações que elabora para atender o cliente.
3. Divergência entre as especificações elaboradas e o serviço gerado.
4. Divergência entre o serviço gerado e a comunicação externa ao cliente.
5. Divergência entre o serviço esperado e o serviço fornecido.

Para que seja realizada a análise dos dados foram realizadas as médias aritméticas para cada pergunta no que tange a expectativa e a percepção do serviço, e em seguida, levantado o Gap de cada pergunta, para dar andamento a análise é importante visualizar quais as dimensões apresentam maiores Gap, para isso, também será realizada a média aritmética dos gaps de cada dimensão, gerando a possibilidade de identificar quais as áreas que são prioritárias de atenção .

O questionário foi aplicado dentro de uma escola do sudoeste goiano, dentro da escola existem 315 alunos, sendo 150 matutino, 100 vespertino, 65 noturno, o questionário foi aplicado apenas com os alunos do turno matutino do ensino médio, no qual estão presentes 62 alunos. A pesquisa foi feita durante o turno matutino no dia 02 de outubro de 2019.



### 3. Resultados esperados

Dados obtidos através da aplicação do questionário SERVQUAL apenas ao ensino médio onde mostraram que 31% dos alunos são do sexo masculino, e 69% do sexo feminino. Em relação à faixa etária 100% dos alunos estão entre 15-17 anos.

O Quadro 2 apresenta as questões que foram levantadas para os alunos, em que o mesmo foi aplicado em um único dia, na mesma folha do questionário estavam expressas duas colunas divididas entre: expectativa e realidade, onde as notas variam de 1 a 5 onde o aluno que marcou 1 estava totalmente em discordância ou o aluno que optasse por 5 estaria totalmente de acordo com a avaliação em questão.

Quadro 2 - Notas e médias obtidas

Característica	Média expectativa	Média realidade	Gaps
01- Instalações física adequadas (confortáveis arejadas, iluminadas)	2,72	3,37	0,65
02- Possui biblioteca com acervo adequado	2,61	2,13	-0,48
03- Possui laboratório de informática adequado	3,13	2,73	-0,4
04- Possui recursos tecnológicos adequados (Vídeo-cassete, Data-show, retro projetor etc.)	2,4	3,97	1,57
05- Possui funcionários e professores com boa aparência (Bem vestidos, organizados)	4,72	3,13	-1,59
<b>Média da dimensão Aspectos tangíveis</b>	<b>3,12</b>	<b>3,10</b>	<b>-0,02</b>
06- Professores utilizam materiais didáticos de boa apresentação	3,14	2,98	-0,16
07- A escola promoveu palestras com graduados para apresentar profissões	4,12	4,19	0,07
08- A escola realiza visitas técnicas	4,75	2,07	-2,68
09- A escola promove atividades extraclasse (Dança, Futebol, música)	2,37	3,57	1,2
10- As disciplinas estudadas são relevantes para o futuro	4,87	3,02	-1,85
<b>Média da dimensão Confiabilidade</b>	<b>3,85</b>	<b>3,17</b>	<b>-0,68</b>
11- Professores equilibram teoria e prática	4,74	1,17	-3,57
12- Professores tem habilidade para despertar o interesse do aluno pelos conteúdos	3,14	3,54	0,40
13- O atendimento prestado pelos funcionários da secretaria é adequado	4,74	4,02	-0,72
14- Professores demonstram sincero interesse em ajudar os alunos	4,09	3,56	-0,53
15- Fornece elementos de comunicação (murais, manuais, avisos, e-mails) que mantêm os alunos informados	4,74	4,95	0,21
<b>Média da dimensão Responsabilidade e Segurança</b>	<b>4,29</b>	<b>3,45</b>	<b>-0,84</b>
16- Professores são capazes de dar respostas satisfatórias às perguntas dos alunos	2,74	1,96	-0,78
17- Professores têm domínio dos assuntos tratados	4,92	4,17	-0,75
18- Professores inspiram confiança	3,12	3,72	0,60
19- Professores são justos nas avaliações de desempenho dos alunos	4,39	4,84	0,45
20- Professores e funcionários são sempre corteses com os alunos	3,15	4,12	0,97
<b>Média da dimensão Empatia</b>	<b>3,66</b>	<b>3,76</b>	<b>0,1</b>



21- A escola compreende as necessidades específicas dos alunos	3,85	4,92	1,07
22- Professores dão atenção individualizada aos alunos	3,75	4,82	1,07
<b>Média da dimensão Capacidade de resposta</b>	<b>3,8</b>	<b>4,87</b>	<b>1,07</b>
<b>Média das Médias</b>	<b>3,74</b>	<b>3,5</b>	<b>-0,24</b>

Analisando os resultados e todas as questões apresentadas, quando é feita uma análise das dimensões separadamente é possível analisar que desde a expectativa os alunos já não esperavam um serviço com alta excelência, já que a maioria das médias ficou por volta de 3, por isso é possível observar que a escola possui gaps medianos, isso se deve porque desde o início os alunos já esperavam uma prestação de serviços que não alcançasse a excelência porque os alunos já esperam que a escola não tenha padrões acima da média, que pode ser considerada uma situação de alerta.

Ao avaliar apenas a percepção a média de melhores notas que a escola recebeu fica em torno da dimensão de empatia, onde a escola conseguiu se aproximar a uma média 4, o que deixa sugerido que o corpo docente não pode ser considerado ruim, estando em torno do regular, porém não foge muito da expectativa dos alunos.

Quando é analisado a pior média de notas a dimensão que atribui essa característica é a de aspectos tangíveis, onde sua média ficou bem próxima de 3 fazendo ser levantada a sugestão de que parte da estrutura do colégio não está em um nível bom na visão dos alunos, e até quando levantada a aparência dos professores a comparação de expectativa e realidade é um tanto distante.

Quando as notas são observadas individualmente é possível perceber que a escola se preocupa com as necessidades específicas de cada aluno já que a mesma alcançou 4,92 uma média excelente, outra questão que também chegou próximo a nota máxima é a transmissão de informações para os alunos através de murais avisos e e-mails, um ponto positivo para a escola, que procura sempre manter seus alunos cientes das principais notícias do corpo escolar.

Cada dimensão analisada separadamente tem uma determinada importância, por exemplo os aspectos tangíveis onde sua função é basicamente demonstrar tudo que é visível ou que pode ser percebido pelo cliente diante da empresa pode ser levado em consideração a aparência da empresa, na escola em questão é possível identificar que a escola tem uma “aparência” mediana diante os alunos, já que em nenhum dos pontos a escola conseguiu alcançar a média 4, porém um ponto alarmante é a aparência dos professores, que nesta dimensão foi a pergunta com o pior gap.

Na confiabilidade que tem significado de entregar o que foi prometido, a escola não obteve uma média muito boa quando comparada a expectativa dos alunos, neste quesito um dos

pontos alarmantes é a falta de visitas técnicas de acordo com os alunos, visto que de acordo com (CreaJr, 2011) a visita técnica auxilia que o aluno busque relacionar seu aprendizado na escola com o presente cotidiano em uma empresa ou no seu próprio dia a dia, visto que basicamente a escola é uma preparação para a vida.

Na área de responsabilidade e segurança que é a área onde a empresa demonstra sua responsabilidade em ajudar o cliente e a segurança em relação ao serviço ou produto que está fazendo a escola teve uma média considerada aceitável quando olhada de forma geral, porém quando analisada pergunta por pergunta, é nesta dimensão que existe a pergunta com a menor média de todas as outras perguntas, que é na área de teoria e prática, onde na maioria do aprendizado dos alunos não está havendo uma relação de teoria e prática.

Em relação a empatia que é a relação da empresa com os clientes foi observada uma das maiores médias por dimensão da escola, sendo levantada apenas a pergunta “16-Professores são capazes de dar respostas satisfatórias às perguntas dos alunos”, o que fica sugerido a escola que busque uma solução para este problema.

No fim a última dimensão analisada foi a capacidade de resposta que é a capacidade que a empresa possui de resolver problemas envolvendo o produto ou serviço ofertado, a escola em questão obteve a maior média do questionário, levando em consideração a média nesta dimensão a escola pode ser considerada boa no quesito analisado, podendo quase ser considerada muito boa, pois a média se aproximou bastante de 5.

#### **4. Conclusão**

Este trabalho teve como foco identificar as percepções dos alunos em relação ao serviço ofertado pela escola levada em consideração especificamente. Neste trabalho foi utilizado a escala SERVQUAL, o método foi utilizado através de questionários que foram adaptados de acordo com a realidade da escola, porém considerando as cinco dimensões.

Esta análise feita através da pesquisa tem como foco a análise do serviço ofertado pela escola, onde foram levantados pontos de atenção através de uma visão dos alunos, estes pontos de atenção foram identificados através dos gaps da expectativa e da realidade da média das respostas dos alunos, esta análise servirá para que futuramente a escola caso tenha interesse possa tentar solucionar os pontos mais críticos na visão dos alunos, garantindo assim um melhor ensino aprendizagem.

O resultado demonstrou que a escola não está com uma margem de discrepância grande com a expectativa dos alunos, levando a considerar uma qualificação mediana para seus alunos. Esta pesquisa permitiu visualizar pontos que necessitam de uma análise mais aprofundada e atenção do corpo escolar como por exemplo a pergunta 11 (professores equilibram teoria e prática), a diferença entre a expectativa e a realidade é com um gap de -3,57 que é uma diferença alarmante, sugere que a escola caso tenha interesse analise as respostas dos



UNIVERSIDADE  
DE RIO VERDE



alunos para que procure uma solução para áreas vistas aqui que possuem discrepância alarmante.

## 5. Referências

ANDRINI, A.; VASCONCELOS, M. J.; **Praticando matemática. Ed. do Brasil**, 2º Ed., São Paulo, 2012.

(BRASIL, 1990) CONSTITUIÇÃO FEDERAL BRASILEIRA, **ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE (ECA) - Lei nº 8069 de 13 de Julho de 1990** Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/busca?q=Art.+53+do+Estatuto+da+Crian%C3%A7a+e+do+Adolescente>

CREAJR-PR. **A importância da visita técnica como atividade complementar aos conhecimentos teóricos, 2011, disponível em:** <https://creajrpr.wordpress.com/2011/04/12/a-importancia-da-visita-tecnica-como-atividade-complementar-aos-conhecimentos-teoricos/>

DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração**. São Paulo: Marques Saraiva, 1990.

DONIZETE DA SILVA LOURENÇO, Cléria; FERREIRA TREZZA KNOP, Marcelo. **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.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona. **Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação**. 2ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

Folha de São Paulo; **Escola privada coloca o dobro de alunos no ensino superior em relação à rede pública, 2018. Disponível em:** <https://www1.folha.uol.com.br/educacao/2018/12/escola-privada-coloca-o-dobro-de-alunos-no-ensino-superior-em-relacao-a-rede-publica.shtml>

GUIMARÃES, C.; O ensino público no brasil: **Ruim, desigual e estagnado**, 2015. Disponível em: <https://epoca.globo.com/ideias/noticia/2015/01/bo-ensino-publico-no-brasilb-ruim-desigual-e-estagnado.html>



UNIVERSIDADE  
DE RIO VERDE



HORA, H. R. M.; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. **Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o coeficiente de alpha de cronbach.** Revista Produto & Produção, vol.11, n.2, jun. 2010. Disponível em <http://seer.ufrgs.br/index.php/ProdutoProducao/article/download/9321/8252>

INEP MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - MEC, **METAS DA EDUCAÇÃO**, 2015. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/educacao-basica/ideb/metasp>

MAGALHÃES, Cátia Susana dos Santos. **A avaliação da qualidade de serviços em instituições de Ensino Superior: o caso da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.** 2016. Dissertação de Mestrado.

MAZIEIRO, GUILHERME. **Em 4 anos, Brasil reduz investimento em educação em 56%; cortes continuam**

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social, Métodos e Técnicas.** Ed. Atlas, 2<sup>o</sup> Ed., São Paulo. 1989.

RIZZON ZUCCO, Mariluzza. **Todos por um ambiente escolar mais limpo e alunos conscientes,** 2014.

ZEITHAML, V. E.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; **A excelência em serviços: como superar as expectativas e garantir a satisfação completa de seus clientes.** São Paulo: Saraiva, 2014.