



Mensuração Do Nível De Qualidade Dos Serviços Prestados Por Uma Instituição De Ensino Nos Cursos De Engenharia

Danilo Barbosa Campos¹; Giancarlo Ribeiro Vasconcelos²

Resumo

O acirramento da competitividade entre as instituições de Ensino Superior tem conduzido tais instituições a uma busca pela melhoria da qualidade no ensino, e uma das metodologias consagradas para avaliar a qualidade percebida pelos alunos dessas instituições, consiste no modelo SERVQUAL. Neste estudo, utilizou o modelo SERVQUAL para medir o nível de satisfação dos alunos e dos professores de uma universidade do sudoeste goiano, avaliando os cinco determinantes de qualidade e os 44 atributos, usualmente aplicados neste tipo de pesquisa. Isso, com o objetivo de identificar as médias mais relevantes, também, as piores e as melhores médias nos respectivos quesitos, para, posteriormente, apresentar soluções àquelas que precisam de melhorias. Como no primeiro GAP da engenharia civil onde foi identificado que pode haver desvios na política de padronização dos uniformes dos colaboradores da universidade.

Palavras-chave: SERVQUAL. Satisfação. Melhorias.

1. Introdução

Atualmente, vive-se em um mundo onde as mudanças acontecem freneticamente, e as tecnologias avançam em uma velocidade extrema, o que ocasiona uma busca por profissionais e por atualizações no mercado. As capacitações, geralmente, são requeridas em instituições de ensino superior. Devido a isso, foi identificado um crescimento de âmbito educacional nessas organizações (MAINARDES; DOMINGUES; JOSÉ, 2010).

De acordo com Walter, Tontini e Domingues (2005, p. 1), “o mercado educacional aproxima-se cada vez mais de um mercado onde a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes são fundamentais para sobrevivência das Instituto de Ensino Superior”.

Portanto, ao falar em ensino superior, o qual tem-se sobressaído, destaca-se que esse fato gera uma competitividade para a indústria de gestão, em que os sustentadores

¹ Danilo Barbosa Campos. E-mail: <danilo_Campos_948@hotmail.com>. Graduando em Engenharia de Produção. Discente, UniRV – Universidade de Rio Verde, Faculdade de Engenharia de Produção.

² Giancarlo Ribeiro Vasconcelos. E-mail: <giancarlo@unirv.edu.br>. Mestre em Engenharia Mecânica - UFSC. Docente. UniRV – Universidade de Rio Verde, Faculdade de Engenharia de Produção.



UNIVERSIDADE
DE RIO VERDE



são as faculdades de administração, de consultorias, de gestão e de negócios. Todos esses cursos propiciam uma oportunidade rentável de ideias que reproduzem sonhos, concepções e ambições vindos do mercado (WOOD, PAULA, 2001). Sendo assim, é necessário avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas instituições.

Existem alguns questionamentos de como pode ser avaliada a qualidade do ensino e de qual ponto de vista isso pode ser adotado. Com isso, destaca-se pontos de análises distintos, que tornam complexo um assentimento sobre o que é levado em consideração, para elevar o nível de qualidade na educação (OLIVEIRA, IKEDA, 2007).

No entanto, o Ministério da Educação e Cultura (MEC) está sempre em busca de melhorias na educação, porém tal Ministério aplica uma postura documental. É de suma importância que os clientes sejam os responsáveis por medir a qualidade de serviço prestado pela instituição, no caso os alunos, analisando o ponto de vista de cada um por meio da ferramenta SERVQUAL (SILVA, 2015).

De forma que, foi utilizada a escala SERVQUAL como ferramenta, no Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia-IFRN, *Campus Nova Cruz*, para medir o nível de satisfação dos alunos, de acordo com os pressupostos desta pesquisa. Como parte da metodologia, foram respondidos, no total, 66 formulários por todos de mesmas turmas.

Nota-se que a média dos Gap's foi maior do que o esperado, ficando entre 4 e 5, ou bom e muito bom; por outro lado, alguns ficaram negativos, o que não deixa de ser normal, pois as expectativas das pessoas, em relação ao processo educacional, nesse caso, geralmente, são maiores do que a percepção da realidade vivida (SILVA, 2015).

Em uma Instituição de Ensino Superior da grande São Paulo, também aplicada a ferramenta SERVQUAL, foram coletadas amostras de 106 alunos do sétimo período, do curso de administração de empresas e o resultado final foi insatisfatório, pois a maioria dos Gap's foi abaixo de 4, sendo que a expectativa era acima de quatro (BUTTLE, 1996).

Oliveira e Ferreira (2008) efetivaram uma aplicação do modelo SERVQUAL no ensino superior da UNESP de Bauru, com os alunos de engenharia de produção, verificando as expectativas e percepções dos estudantes no que se refere ao curso, por meio da mesma escala SERVQUAL apresentada. Foram identificadas inúmeras formas de melhorias, tanto na parte social, na tecnológica e na econômica.

Na Universidade Federal do Paraná - UFPR, também se recorreu à ferramenta SERVQUAL, usando um modelo com 39 perguntas, em que, apenas 5, obtiveram resultados negativos relevantes, o que facilitou a visão dos gestores, com vistas a melhorias.

Em uma Instituição de Ensino Superior localizada na região da Serra Gaúcha, nos cursos de Tecnólogo em Gestão da Qualidade, de Marketing e de Gestão Comercial, aplicou-se o SERVQUAL, para um total de 213 alunos. Entre esses, que responderam ao



UNIVERSIDADE
DE RIO VERDE



questionário, 23% do total dos alunos pertencem ao primeiro curso, 37% ao segundo curso e 40%, ao terceiro. Os resultados demonstram que a dimensão de tangibilidade foi única, estatisticamente significativa, entre Gestão da Qualidade e Gestão Comercial, de modo que o curso de Marketing apresentou diferença significativa em relação aos outros dois grupos, quanto à percepção de tal dimensão.

Diante do exposto, este artigo pretende apresentar o resultado de uma aplicação da escala SERVQUAL aos alunos de Engenharia Mecânica, de Engenharia Civil e de Engenharia de Software e seus professores, de uma instituição de ensino do Sudoeste goiano, procurando medir as fraquezas, as potencialidades e os aspectos críticos que poderão ser vistos pelos gestores para que, assim, eles possam melhorar os serviços prestados na área educacional.

2. Materiais e Métodos

Foi realizada uma pesquisa através de um questionário aplicado em turmas de alunos ingressantes e concluintes dos cursos de Engenharia Civil, de Software, de Mecânica e aos professores desses alunos em uma universidade do sudoeste goiano. Tal questionário teve como objetivo identificar pontos positivos e negativos, através de uma escala SERVQUAL, por meio de perguntas ou escalas separadas por categorias. Neste estudo, foram utilizadas as dimensões tangíveis, a confiabilidade, a responsividade, a segurança, a empatia e o curso, também, foi critério de avaliação. Em sequência, foram elaborados os Gap's, que são médias das notas dos alunos, ingressantes e concluintes, para avaliar o nível de satisfação do serviço prestado pela universidade em cada curso analisado nesta pesquisa.

O questionário foi aplicado às turmas do primeiro, segundo e terceiro período, sendo tais turmas denominadas de ingressantes, e, ainda, aos alunos do oitavo, nono e décimo períodos, no caso, os concluintes, todos do curso de Engenharia de Software, Civil e Mecânica. Foram respondidos, ao total, 216 questionários, sendo, do total dos pesquisados, 39 alunos ingressantes da Engenharia Civil, 22 alunos concluintes desse mesmo curso, 21 alunos ingressantes da Engenharia Mecânica, 45 alunos concluintes, também da Engenharia Mecânica, 46 alunos ingressantes da Engenharia de Software e 14 alunos concluintes desse curso, além dos 29 professores que também responderam ao questionário.

Com as respostas dos alunos concluintes, busca-se mensurar o nível do serviço que as faculdades de engenharia prestaram a tais alunos, ao longo dos últimos cinco anos. Aqui, esse nível de serviço será avaliado de acordo com a percepção dos alunos concluintes.



Com as respostas dos alunos ingressantes, busca-se mensurar o nível de serviço que eles esperam receber das faculdades de engenharia nos próximos anos. Esse nível de serviço será chamado de nível de serviço de perspectivas dos alunos ingressantes.

Por meio das respostas dos docentes, busca-se mensurar o nível de serviço prestado por eles, como parte importante do processo de prestação de serviço educacional, que eles acreditam oferecer aos alunos dos cursos de engenharia. Aqui, esse nível será chamado de nível de serviço de percepção dos docentes.

As questões do modelo SERVQUAL foram apontadas em escala Likert de 5, a partir da qual, obteve-se como resposta para tais questões, em um extremo “discordo totalmente” e em outro “concordo totalmente”. Esse resultado pode ser dividido na seguinte perspectiva: 1 discordo totalmente, 2 discordo parcialmente, 3 indiferentes, 4 concordo parcialmente e 5 concordo totalmente.

Além disso, destaca-se, no Apêndice 1, um questionário com variáveis SERVQUAL, adaptadas para atender, as necessidades da pesquisa, aos cursos de engenharia de uma Universidade do sudoeste goiano. As escalas ou perguntas selecionadas neste trabalho foram baseadas nos artigos pesquisados e citados em sua introdução, visando o melhor desempenho para a Universidade do sudoeste goiano.

Neste estudo, foram estabelecidos três Gap's diferentes, com o intuito de identificar quais são os mais significativos e constata-se que são eles:

GAP1: Percepção dos alunos concluintes – Perspectivas alunos ingressantes.

GAP2: Percepção dos alunos concluintes – Percepção dos docentes.

GAP3: Perspectivas dos alunos ingressantes – Percepção dos docentes.

Foi realizado o teste T, para comparação de médias de grupos e, assim, identificar quais Gap's são significativos, utilizando-se do Software Statistica 8.0. Deu-se uma atenção especial aos Gap's mais significativos.

Resultados e discussão

Em todos os grupos, para realizar o teste T, foi verificada a normalidade dos dados colhidos para cada resposta, e todos tiveram comportamento como uma distribuição normal. De modo que, a Tabela 1 apresenta as médias das respostas de cada grupo que atendeu ao questionário:

ACS – Alunos concluintes da Engenharia de Software;

AIS – Alunos ingressantes da Engenharia de Software;

PFS – Professores da Engenharia de Software;

ACC – Alunos concluintes de Engenharia Civil;

AIC – Alunos Ingressantes de Engenharia Civil;



UNIVERSIDADE
DO RIO DE JANEIRO

PCV – Professores da Engenharia Civil;

ACM – Alunos concluintes Engenharia Mecânica;

AIM – Alunos ingressantes da Engenharia Mecânica;

PMC – Professores da Engenharia Mecânica.



Tabela 1: Médias das pessoas que responderam a cada questão

	Média ACS	Média AIS	Média PSF	Média ACC	Média AIC	Média PCV	Média ACM	Média AIM	Média PMC
TG1	2,21	3,50	3,00	4,09	3,92	3,87	3,04	3,67	3,50
TG2	3,71	3,67	3,50	3,73	3,77	4,00	3,36	3,86	3,75
TG3	3,50	4,22	4,33	4,18	4,23	4,40	4,00	4,29	4,50
TG4	3,63	4,17	4,33	3,77	4,38	4,40	4,13	4,00	3,88
TG6	3,25	3,44	4,17	3,05	4,00	4,27	3,33	3,81	4,25
CF1	2,83	3,78	4,00	3,64	3,67	3,80	3,18	3,86	3,75
CF2	3,50	3,92	3,83	4,00	3,92	3,80	3,24	3,95	3,75
CF3	3,96	4,03	3,50	3,77	4,08	3,53	3,64	4,24	3,50
CF4	3,13	3,86	4,00	3,55	3,77	3,87	3,42	4,10	4,00
CF5	2,79	3,69	4,17	4,18	3,82	4,20	3,36	3,86	3,88
CF6	3,08	4,06	4,50	4,18	4,03	4,47	4,20	4,38	3,88
CF7	3,29	4,11	4,00	3,77	4,08	3,93	4,09	4,10	3,88
CF8	3,29	3,92	4,00	3,86	3,95	4,40	3,47	4,05	4,25
CF9	3,38	3,92	4,00	3,59	4,08	4,53	4,16	4,14	4,38
RP1	3,08	3,78	4,17	4,00	3,92	4,20	3,47	4,10	3,50
RP2	3,08	4,00	4,17	3,64	3,95	4,47	3,58	4,14	3,75
RP3	2,96	3,92	4,00	3,59	4,05	3,80	4,07	4,00	3,88
RP4	3,13	3,75	4,33	4,18	3,85	3,87	3,53	4,38	3,38
RP5	3,13	3,78	3,83	3,73	4,08	4,00	3,58	4,43	3,88
RP6	3,42	3,92	4,33	4,09	4,18	4,07	4,33	4,33	3,75
RP7	3,21	3,36	4,33	3,73	3,51	4,33	3,44	3,95	4,25
RP8	3,13	3,39	3,17	3,27	3,59	3,47	3,42	3,86	3,88
RP9	3,33	3,72	3,50	3,55	3,87	3,53	3,89	3,95	3,50
SG1	3,54	3,94	3,67	3,59	3,97	3,80	3,51	3,90	3,63
SG2	3,63	4,03	4,00	3,77	4,08	4,00	3,56	3,86	3,75
SG3	3,71	4,14	4,33	4,00	4,15	4,20	4,11	4,24	4,00
SG4	3,67	4,14	4,67	3,95	3,92	4,33	3,64	4,19	4,25
SG5	3,71	4,28	4,17	4,14	4,05	4,33	3,67	4,43	3,75
SG6	3,75	4,25	4,00	4,18	4,18	4,20	3,96	4,14	4,13
SG7	3,71	4,25	4,33	4,23	4,31	4,80	4,18	4,24	4,38
SG8	3,42	4,08	4,00	4,05	4,10	4,60	3,93	3,62	4,63
EP1	3,04	3,58	4,17	3,73	3,92	4,07	3,40	3,81	3,50
EP2	3,04	3,86	4,33	3,59	3,95	3,87	3,38	3,76	3,13
EP3	3,29	3,78	4,33	3,64	3,77	4,27	3,91	4,05	4,25
EP4	2,96	3,92	3,83	3,55	3,77	3,73	3,40	4,00	3,88
EP5	2,96	3,86	4,33	3,59	4,03	3,67	3,44	4,05	3,25
EP6	3,33	3,97	4,33	4,09	3,69	4,27	4,09	4,10	4,25
CR1	2,38	3,81	2,83	4,05	3,79	3,93	3,33	3,86	4,00
CR2	2,04	3,69	2,17	4,18	3,69	3,80	2,91	3,86	2,88
CR3	3,33	4,22	3,83	4,36	4,10	4,13	3,76	4,14	4,38



UNIVERSIDADE
DE RIO VERDE



	Média ACS	Média AIS	Média PSF	Média ACC	Média AIC	Média PCV	Média ACM	Média AIM	Média PMC
CR4	3,13	4,14	4,17	4,18	3,97	4,13	3,51	4,24	3,38
CR5	3,33	4,22	4,67	4,50	4,13	4,53	4,16	4,14	4,13
CR6	3,42	4,19	4,50	3,91	3,77	4,27	3,69	4,00	4,38
CR7	3,67	4,08	3,50	4,00	3,87	4,53	3,27	4,33	4,25
Média Geral	3,25	3,92	3,98	3,87	3,95	4,11	3,65	4,05	3,89

Fonte: Próprio Autor 2019.

Nota-se, na tabela 1, nos alunos concluintes de software, algumas insatisfações, como TG1, CF1, CF5, RP3, EP4, CR1 e CR2, ou seja, as médias dessas perguntas ficaram abaixo de 3, apresentando a menor média individual da pesquisa realizada. As melhores médias foram TG2, CF3, SG2, SG3 e SG4. Os alunos ingressantes de software não tiveram nenhuma média relevante de satisfação ou o contrário disso; no entanto, as menores médias foram TG1, CF5, RP4, RP5 e EP1, e as maiores, TG3, CF7, SG3, SG4 e SG5.

Já os professores da Engenharia de Software, apenas na questão CR1, a qual verificou se as salas de aulas atendem às necessidades do curso, e CR2 se os laboratórios atendem às necessidades do curso, apresentaram respostas que ficaram abaixo da média, ou seja, menor que 3, respostas que conferem com a média dos alunos concluintes. Já o lado positivo aparece nas questões CF6, SG4 e CR6, as quais ficaram com média acima de 4,5, o que determina o conceito entre bom e muito bom.

Os alunos concluintes da Engenharia Civil não tiveram nenhuma média insatisfatória, ou seja, abaixo de 3. E apenas a CR5 ficou com a média acima de 4,5, o que é considerado entre bom e muito bom.

Já os alunos ingressantes da Engenharia Civil também não tiveram nenhuma média insatisfatória, abaixo de 3; como também não apresentaram nenhuma média alta, significativa, acima de 4,5, o que faz com que se considere o resultado entre indiferente e bom.

Os professores da Engenharia Civil não apresentaram nenhuma média com resultado insatisfatório, abaixo de 3, no entanto, são os responsáveis pela média mais alta da pesquisa, com média de 4,11, o que os levam ao destaque nas questões TG3, CF6, CF8, CF9, SG-7, SG-8, CR7, todas com médias acima de 4,5.

Os alunos concluintes da Engenharia Mecânica tiveram apenas uma média abaixo de 3, na pergunta CR2. Porém, a média geral foi a segunda menor, comparada a outros entrevistados, não apresentando relevância ou médias altas.

Os alunos ingressantes da Engenharia Mecânica também não tiveram nenhuma média abaixo de 3, no entanto, as 5 menores médias estão em TG1, EP1, EP2, RP8, CR1 e as médias mais altas em TG3, CF6, RP5, RP6, SG5.



Os professores do curso de Engenharia Mecânica tiveram como média mais baixa a questão CR2, menor do que 3, e as médias mais altas, acima de 4, foram em TG3, CF9, RP7, SG4, SG7. Diante do apresentado, conseguiu-se visualizar que as médias gerais de todos os cursos foram acima de 3, ou seja, todos tiveram avaliação positiva e satisfatória.

Para melhorar o nível de ensino apresentado, passa-se a analisar as médias abaixo de 3, ou seja, as menores, com isso, objetivam-se propor soluções para solucionar problemas, como os relacionados à infraestrutura, aos serviços de qualidade e ao atendimento, entre outros.

Notou-se que as piores médias foram as relacionadas à percepção dos alunos concluintes de Engenharia de Software, nas questões TG1, CF1, CF5, RP3, EP4, EP5, CR1 e CR2, o que requer uma atenção especial, por parte dos gestores, para verificar possíveis investimentos, com vistas à melhorias, pois todas as médias, nesse quesito, foram abaixo de 3.

Os alunos ingressantes de Engenharia de Software não obtiveram nenhuma média considerável abaixo de 3, ficando esse grupo com resultado positivo, com uma média de 3,92.

No entanto, duas médias dos professores de Engenharia de Software ficaram abaixo de 3, isso nas questões CR1 e CR2, nas quais eles indicaram que necessitam de salas de aulas melhores e, também, de melhores laboratórios.

Os alunos concluintes da Engenharia Civil também não obtiveram nenhuma média abaixo de 3; sua menor média foi na questão TG6, com 3,05, e a média geral foi de 3,87.

Os alunos ingressantes da Engenharia Civil também não obtiveram nenhuma média abaixo de 3, a menor média desses alunos foi na questão RP7, com 3,51, e sua média geral foi de 3,95.

Os professores da Engenharia Civil não obtiveram nenhuma média abaixo de 3, a menor média desses professores ficou na questão CF3, com 3,53. Já a média geral foi a maior da pesquisa, 4,11.

Os alunos concluintes da Engenharia Mecânica ficaram somente com uma questão abaixo da média, isso na questão CR2, cujo problema apontado pode ser resolvido apenas com diálogos entre os gestores; de forma que a média geral foi de 3,65.

No que diz respeito aos alunos ingressantes da Engenharia Mecânica, eles não obtiveram nenhuma média abaixo de 3, sua menor média foi na questão SG8, com 3,62, e a média geral foi de 4,05.

Enquanto isso, os professores da Engenharia Mecânica ficaram com apenas uma média abaixo de 3, na CR2. Observa-se que eles apresentaram a mesma opinião, daquela



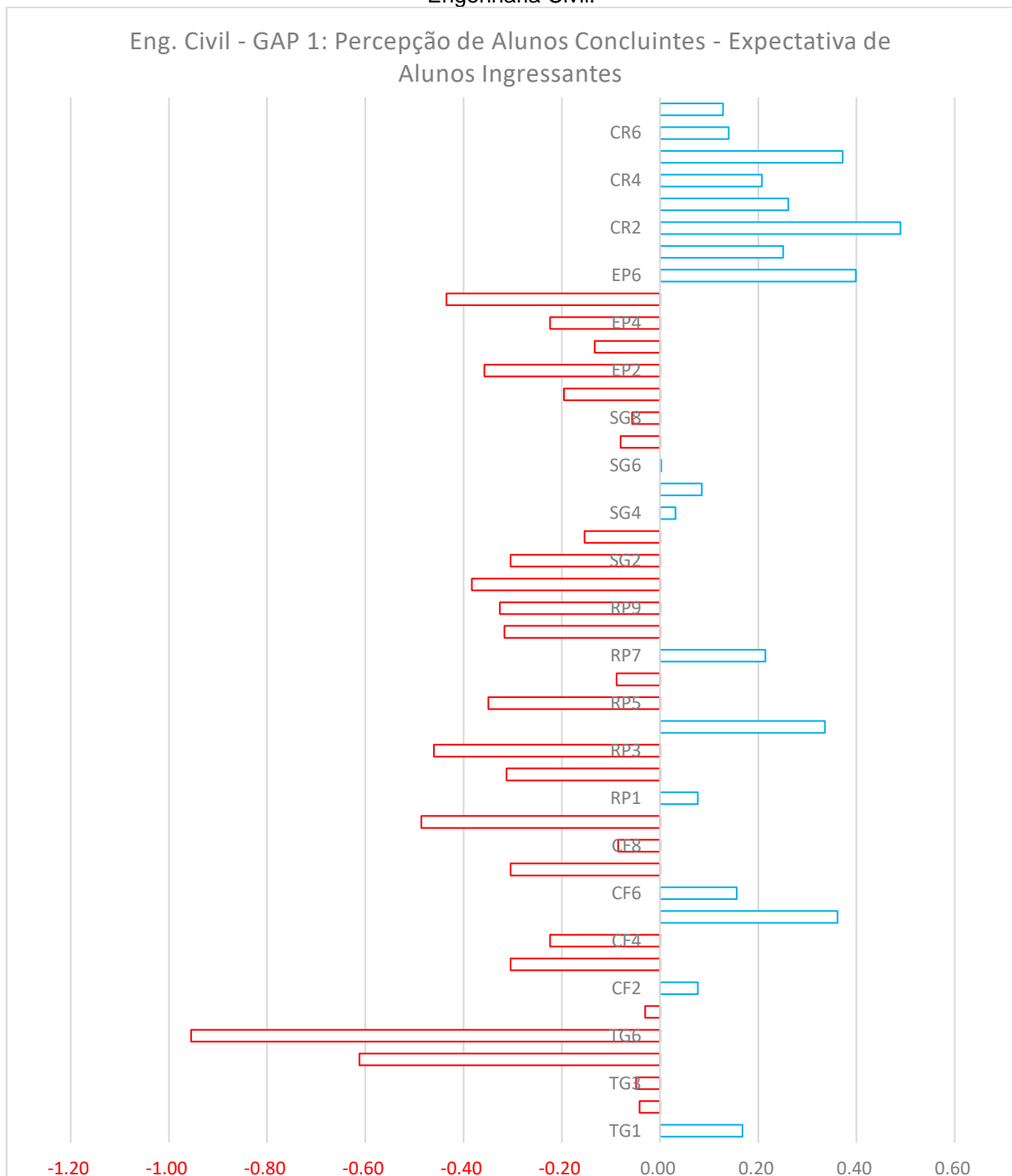
UNIVERSIDADE
DE RIO VERDE



apresentada pelos alunos concluintes da Engenharia Mecânica. De acordo com as respostas dos professores de tal curso, a média geral foi de 3,89.

Diante dos resultados expostos, nota-se que a percepção dos alunos concluintes e a dos professores foram menores, comparando-se com a perspectiva dos alunos ingressantes. Nessa essa linha de raciocínio, serão demonstrados os Gap's calculados e os que apresentaram mais relevâncias comentados.

Figura 1 – Percepção dos alunos concluintes e expectativa dos alunos ingressantes do curso de Engenharia Civil.



Fonte: Próprio Autor 2019

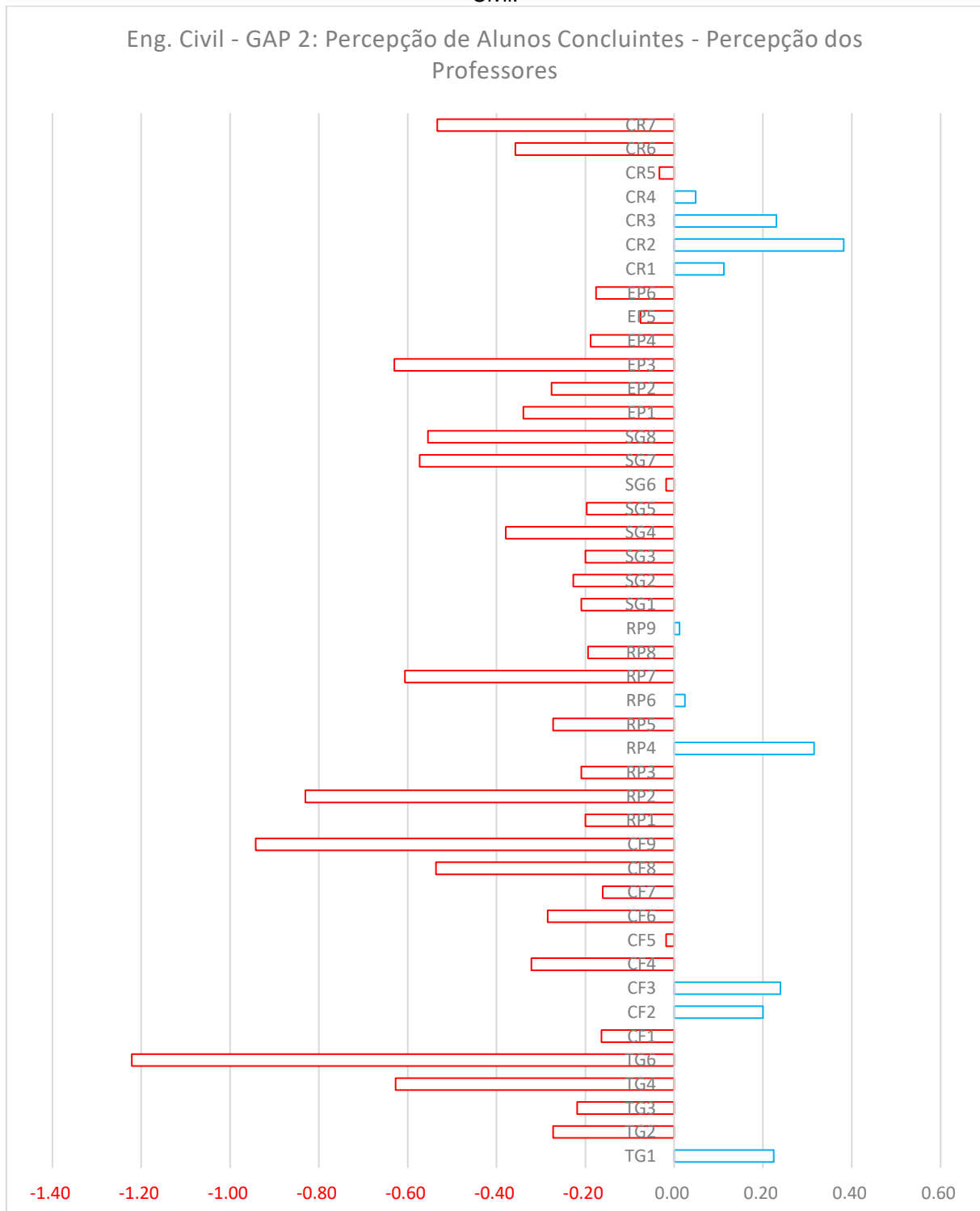


UNIVERSIDADE
DE RIO NEGRO



Na Figura 1, os resultados do teste T, para comparação de médias de grupos, com vistas a identificar quais Gap's são significativos para a Engenharia Civil. Em relação às questões TG4 e TG6, como mais expressivas, poderiam ter uma atenção especial dos gestores com intuito de melhorar os equipamentos e até identificar desvios na política de padronização dos uniformes para corrigi-los.

Figura 2 – Percepção dos alunos concluintes e percepção dos professores do curso de Engenharia Civil.



Fonte: Próprio Autor 2019

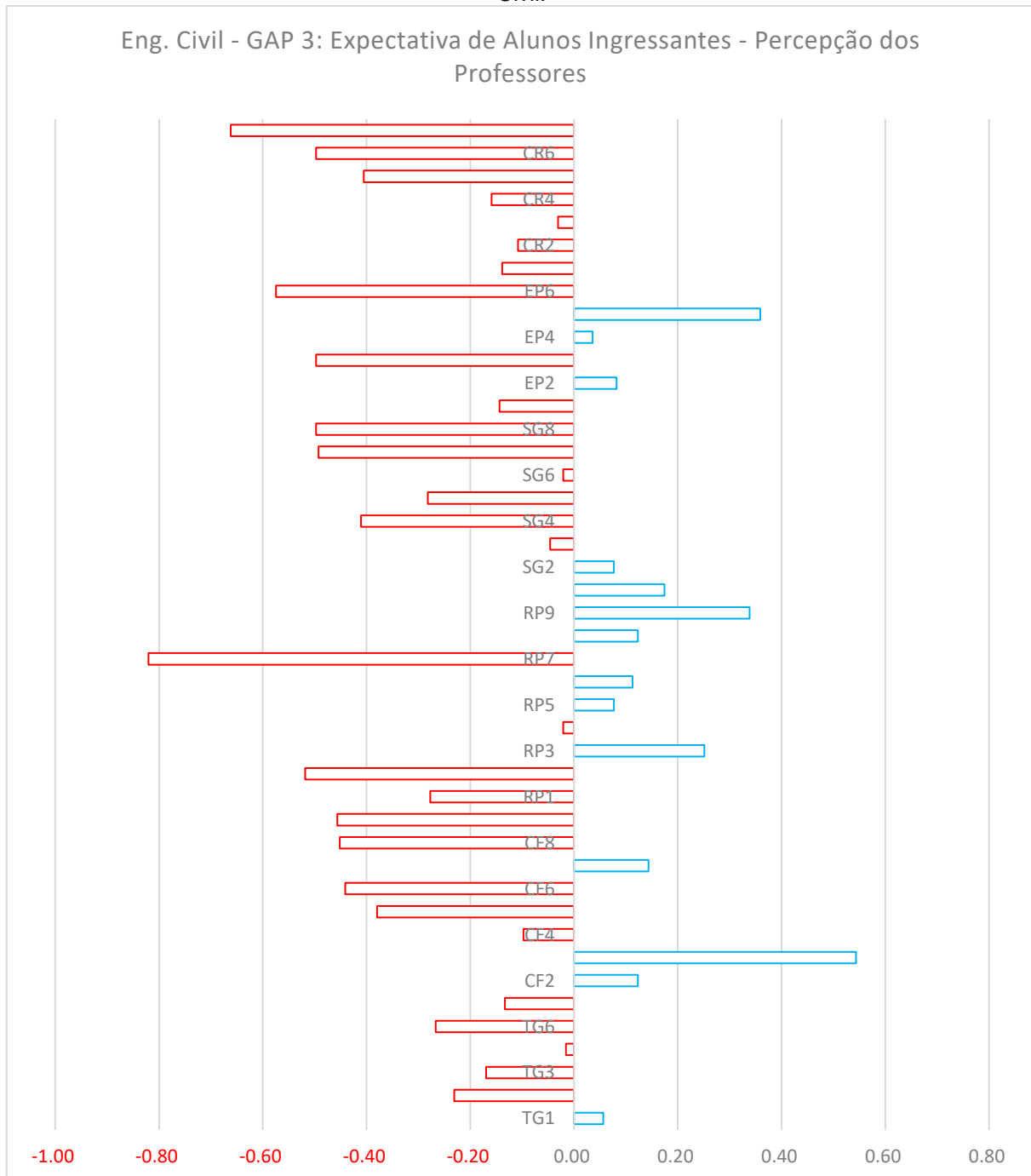


UNIVERSIDADE
DE RIO NEGRO



Na Figura 2, os resultados do teste T, para comparação de médias de grupos, com o objetivo de identificar quais Gap's são significativos na questão da Engenharia Civil. Todas as questões de empatia e segurança, EP e SG ficaram negativas, assim os gestores devem investir mais neste atributo segurança e procurar meios de padronização para alinhar a empatia.

Figura 3 – Expectativa os alunos ingressantes e percepção dos professores do curso de Engenharia Civil.



Fonte: Próprio Autor 2019

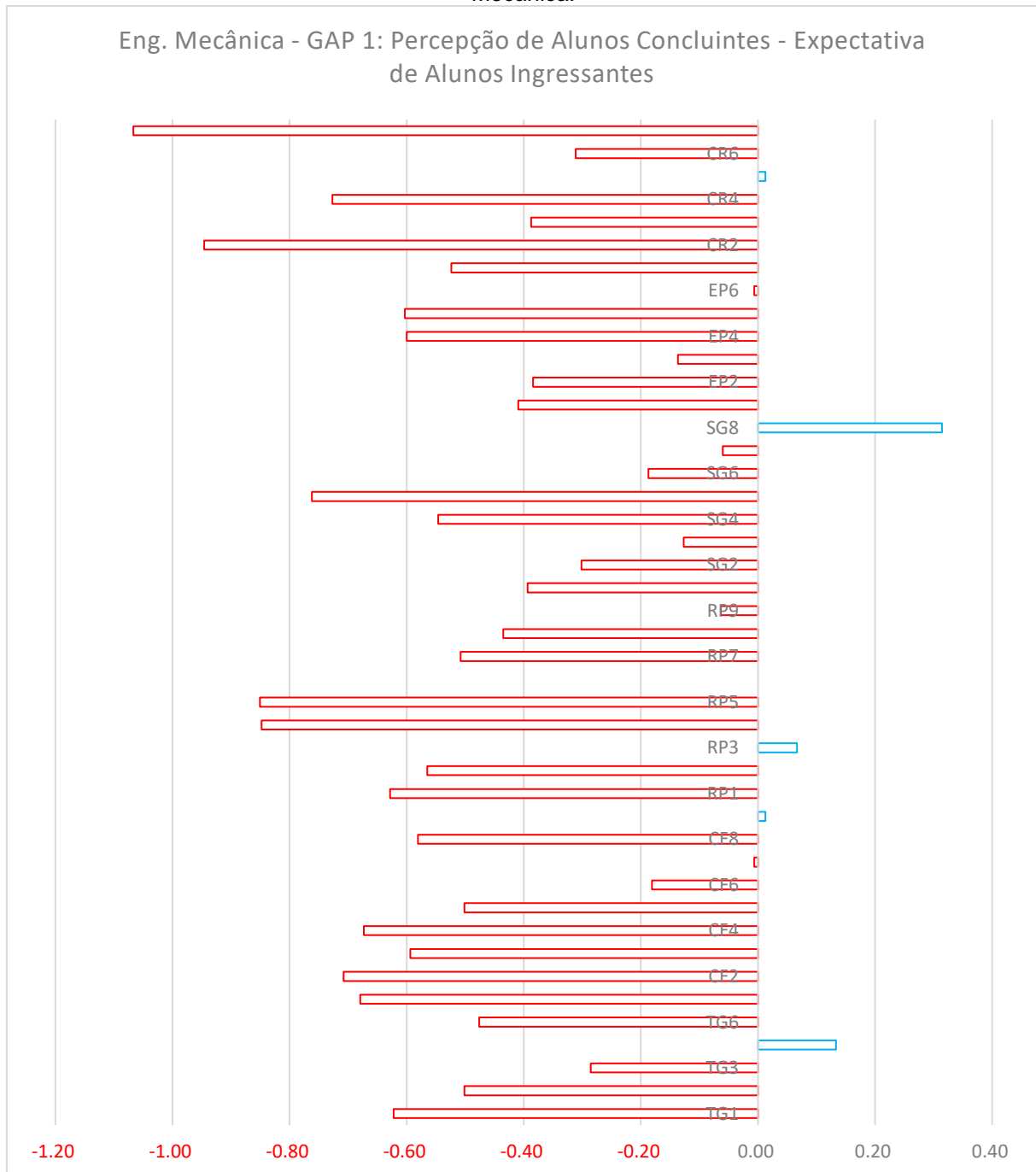


UNIVERSIDADE
DE RIO NEGRO



Na Figura 3, os resultados do teste T, para comparação de médias de grupos, com vistas a identificar os Gap's significativos para o curso de Engenharia Civil. Nota-se que as questões com maiores resultados negativos foram as RP7, SG7 e CR7, ou seja, alinhar com técnicos administrativos e professores para melhor atender os alunos e promover mais eventos voltado à área do curso.

Figura 4 – Percepção dos alunos concluintes e expectativa dos ingressantes do curso de Engenharia Mecânica.



Fonte: Próprio Autor 2019

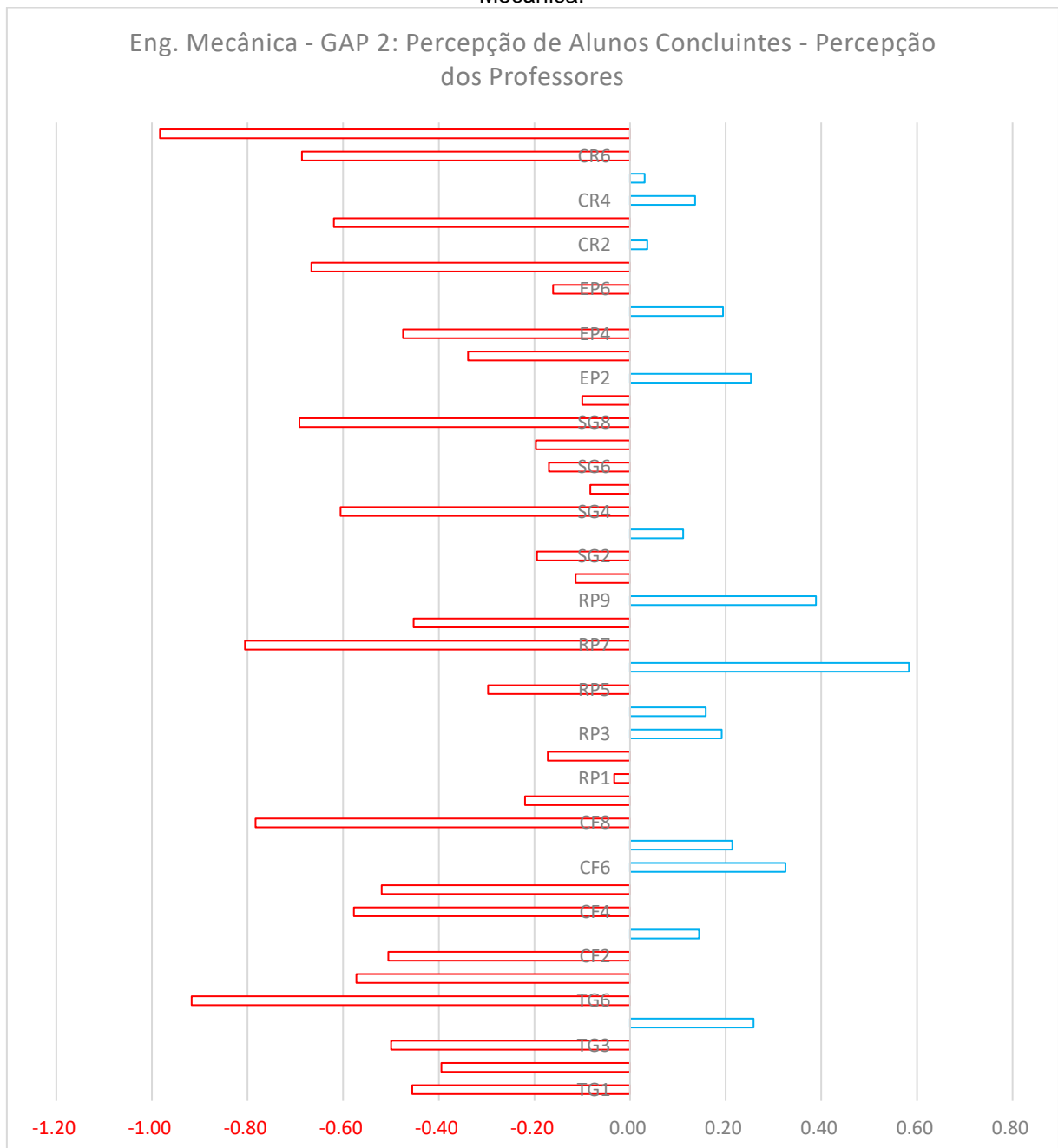


UNIVERSIDADE
DE RIO DE JANEIRO



A Figura 4 apresenta os resultados do teste T, para comparação de grupos, com o objetivo de identificar quais foram os Gap's mais significativos estatisticamente, do curso de Engenharia Mecânica. Observa-se em que quase todas médias foram negativas, precisando de investimentos na área de laboratórios, eventos na área do curso e alinhar com técnicos administrativos e professores para melhor atender os alunos e promover mais eventos voltado à área do curso.

Figura 5 – Percepção dos alunos concluintes e percepção dos professores do curso de Engenharia Mecânica.



Fonte: Próprio Autor 2019



UNIVERSIDADE
DE RIO DE JANEIRO



A Figura 5 apresenta os resultados do teste T, para comparação de médias de grupos, com o intuito de identificar os Gap's mais significativos estatisticamente, para a Engenharia Mecânica. Observa-se a importância de um investimento ou adaptações nos atributos com mais significativos negativos, como, promover eventos na área do curso, cobrar conhecimento transmitido adequado que atendem a necessidade do mercado de trabalho e alinhar com técnicos administrativos um melhor atendimento ao aluno e professores.

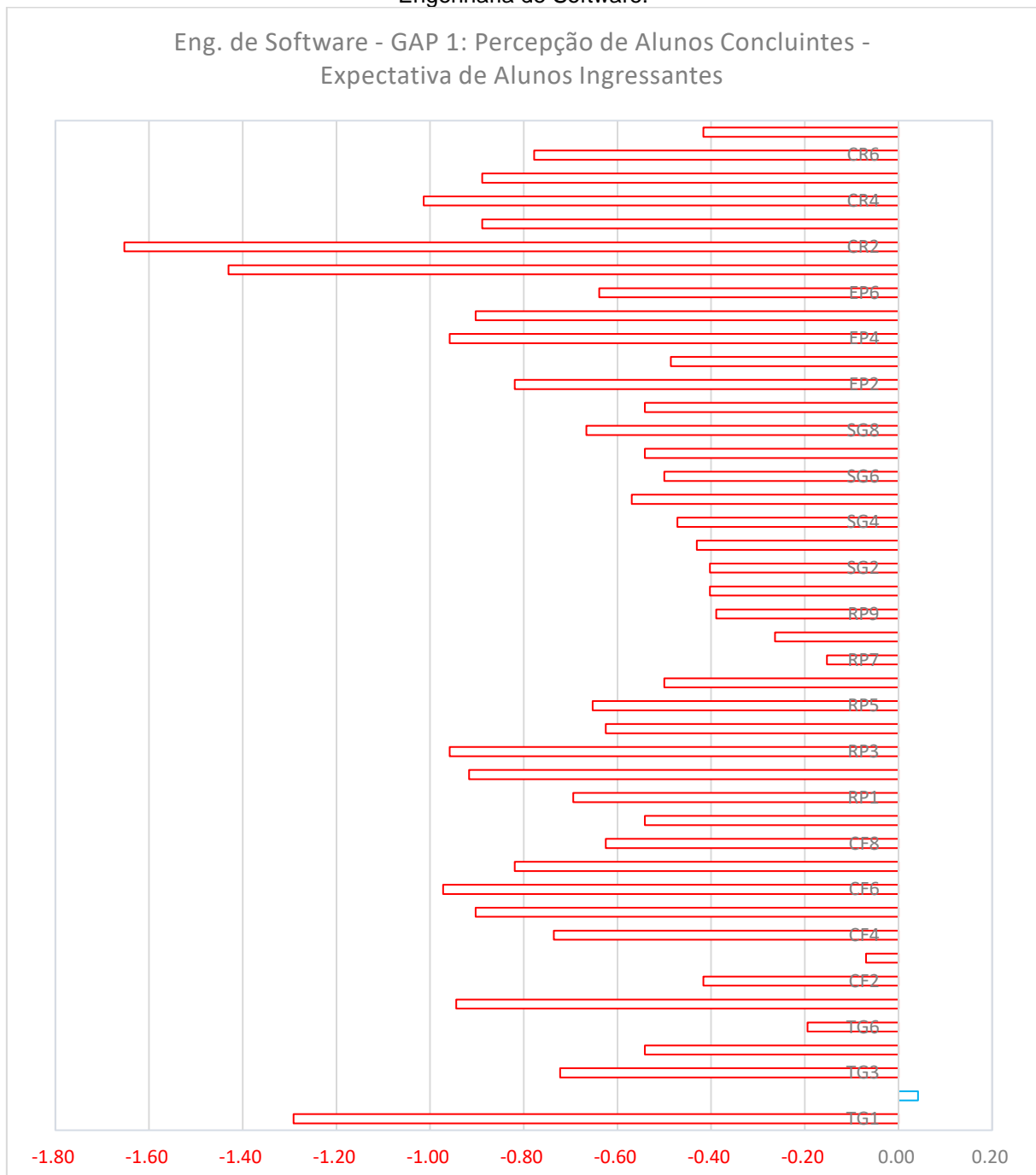
Figura 6 – Expectativa de alunos ingressantes e percepção dos professores do curso de Engenharia Mecânica.



Fonte: Próprio Autor 2019

Na Figura 6, os resultados do teste T, para comparação de médias de grupos, com o objetivo de identificar quais Gap's são mais significativos estatisticamente, para a Engenharia Mecânica. Nota-se que a expectativa dos alunos ingressantes foi maior do que a percepção dos professores, visando reavaliar os horários do serviço oferecido com maior média negativa.

Figura 7 – Percepção alunos concluintes e expectativa de alunos ingressantes do curso de Engenharia de Software.



Fonte: Próprio Autor 2019

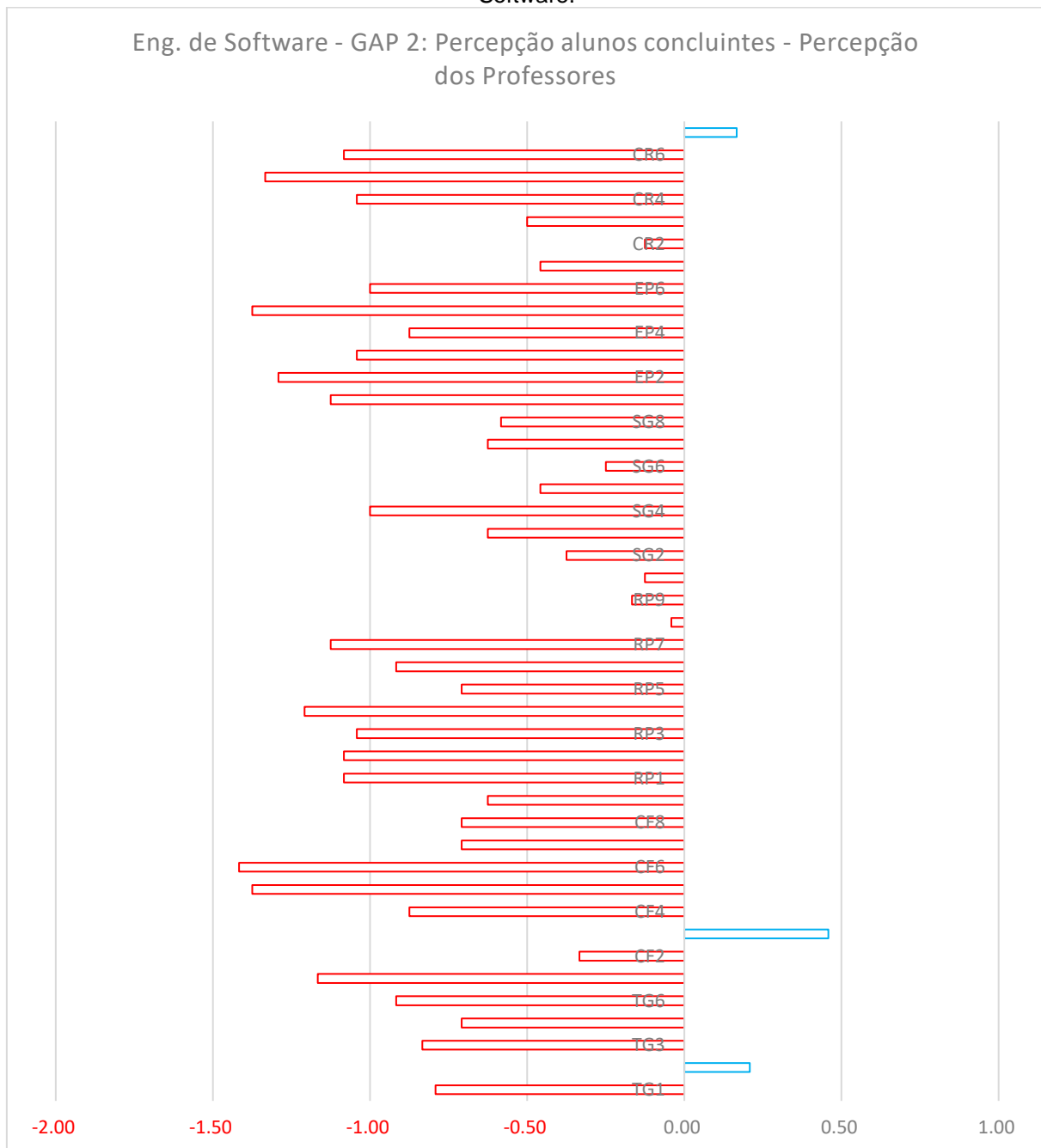


UNIVERSIDADE
DE RIO NEGRO



Na Figura 7, os resultados do teste T, para comparação de médias de grupos, com vistas a identificar quais Gap's são mais significativos estatisticamente, para o curso de Engenharia de Software. Quase todos os resultados foram negativos, com exceção do TG2. De forma que, os mais significativos negativamente foram as questões CR2, CR1 e TG1, visando investir mais em salas de aulas, laboratórios e equipamentos modernos para melhor atender.

Figura 8 – Percepção alunos concluintes e percepção dos professores do curso de Engenharia de Software.



Fonte: Próprio Autor 2019

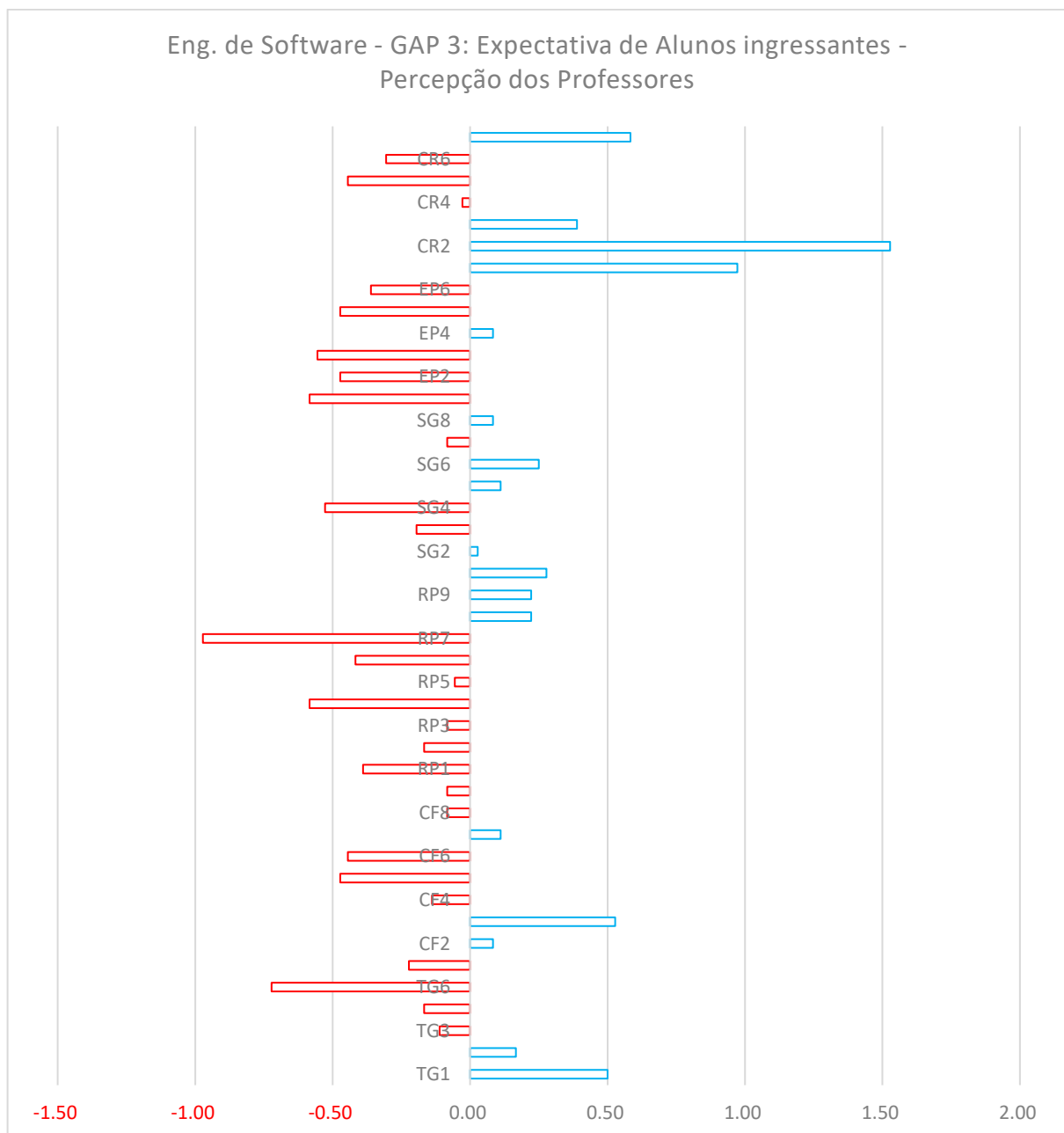


UNIVERSIDADE
DE RIO NEGRO



Na Figura 8, os resultados do teste T, para comparação de médias de grupos, com o intuito de se identificar quais Gap's são mais significativos estatisticamente, para o curso de Engenharia de Software. Não muito diferente do primeiro Gap, quase todos os resultados foram negativos, nota-se que precisa melhorar o atendimento dos técnicos administrativos, a organização dos professores ao dirigir o curso e ao conteúdo ministrado em sala e os alunos e professores procurar a gestão sempre que for preciso, solucionando muitos problemas gerados no decorrer do curso, evitando insatisfação dos mesmos.

Figura 9 – Expectativa de alunos ingressantes e percepção dos professores do curso de Engenharia de Software.



Fonte: Próprio Autor 2019



UNIVERSIDADE
DE RIO NEGRO



Na Figura 9, os resultados do teste T, para comparação de médias de grupos, com o intuito de identificar quais Gap's são mais significativos estatisticamente, para o curso de Engenharia de Software. Apesar de ficar positivo, na percepção dos professores discordam parcialmente em que os laboratórios atendem às necessidades do curso, e os técnicos administrativos não estão sempre à disposição para melhor atendê-los. A expectativa dos alunos ingressantes foi maior do que a percepção dos professores.

Conclusão

O presente trabalho foi de suma importância, pois a ferramenta SERVQUAL é utilizada para medir o nível de qualidade do serviço prestado pela universidade do Centro-Oeste goiano. Com este trabalho, visa-se buscar diferentes perspectivas e expectativas e fornecer informações estratégicas para identificar onde será aplicado um possível investimento, com o intuito de melhorar o serviço prestado.

Observa-se, também, na maioria dos casos, que as perspectivas são menores do que as expectativas. Isso ocorre por alguns fatores, até mesmo, por alguma frustração que o aluno possa ter passado durante o curso. Apesar de os resultados não terem pontuação como “excelente”, nos quesitos pesquisados, não se teve nenhuma média menor do que 3, isso significa que tanto as expectativas dos alunos ingressantes quanto a percepção dos alunos concluintes e a percepção dos professores estão na faixa de respostas entre “indiferente e concordo parcialmente”, o que leva o resultado a uma média geral de 3,85.

Referências

- ALICE, Revista Eletrônica Gestão e Serviços.** vol. 8, n. 2, pp. 2005-2020, Julho/Dezembro 2017. ISSN Online: 2177-7284, 2015.
- BUTTLE, Francis. **SERVQUAL: review, critique, research agenda.** European journal of marketing, MCB University Press, Vol. 30 No. 1, pp. 8-32., 1996.
- MAINARDES, W.; DOMINGUES, E. C. S.; JOSÉ, M.; **Satisfação de estudantes em Administração de Joinville/ SC.** Revista pensamento contemporâneo em Administração, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 76 – 94, 2010. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4417/441742839006.pdf>. Acesso em: 10 out. 2019.
- OLIVEIRA, O. T.; FERREIRA, E. C. **Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na Educação Superior.** Gestão da Produção, Operações e Sistemas, v. 3, p. 133-146, Jul-Set 2008.
- _____. **SERVQUAL em instituições educacionais: um estudo comparativo.** Revista Alcance, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 189 – 206, 2007.
- SILVA, P. Z. **Percepção dos pós-graduandos quanto a qualidade do ensino à distância prestado por uma instituição de ensino superior.** 2015. 50 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Pública) – Universidade Federal da Paraíba, Paraíba, 2015.
- WALTER, Silvana A.; TONTINI, Gerson; DOMINGUES, Maria J. C. S. **Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos.** ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, Brasília. Anais... Brasília, XXIX ENANPAD, 2005.



UNIVERSIDADE
DO RIO VERDE



WOOD JR., T.; PAULA, A. P. P.. **Pop-management**. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 25., 2001, Campinas. Anais... Campinas: ANPAD, 2001.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering quality services: balancing customer perceptions and expectations**. London: Macmillan, 1990.

Apêndice 1

Questionário, atributos relacionados a qualidade de serviços educacionais:

UNIVERSIDADE DE RIO VERDE

Este instrumento de coleta de dados tem o objetivo de medir e avaliar a qualidade dos cursos de engenharia da UniRV e fornecer informações aos gestores, professores e técnicos administrativos para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos alunos.

Presado(a) Senhor(a),

A partir de suas experiências e de seus conhecimentos acerca da UniRV e de seu curso ou função, por favor, responda este questionário mostrando o quanto você concorda ou discorda com as afirmações propostas (marque um x). As opções são:

1. Discordo totalmente;
2. Discordo parcialmente;
3. Indiferente;
4. Concordo parcialmente;
5. Concordo totalmente.

Atributos relacionados à qualidade de serviços educacionais				Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
Tangíveis	TG 1	1	A UniRV tem equipamentos modernos.	1	2	3	4	5
	TG 2	2	A UniRV tem apelo visual.	1	2	3	4	5
	TG 3	3	Os gestores da UniRV estão bem vestidos.	1	2	3	4	5
	TG 4	5	Os técnicos administrativos da UniRV estão bem vestidos.	1	2	3	4	5
	TG 6	6	Os materiais da UniRV têm apelo visual.	1	2	3	4	5
Confiabilidade	CF 1	7	Quando os estudantes têm problemas, a UniRV é compreensiva.	1	2	3	4	5
	CF 2	8	A UniRV fornece informações certas da primeira vez.	1	2	3	4	5
	CF 3	9	A UniRV mantém os documentos adequadamente.	1	2	3	4	5
	CF 4	10	Quando os técnicos administrativos prometem fazer algo em um certo prazo, ela realmente cumpre.	1	2	3	4	5
	CF 5	12	Os técnicos administrativos mostram um interesse sincero em solucionar problemas.	1	2	3	4	5
	CF 6	13	Os professores são organizados e preparados para dirigir o curso.	1	2	3	4	5
	CF 7	14	Os professores são organizados e preparados para dar aula.	1	2	3	4	5
	CF 8	15	Os gestores da UniRV mostram um interesse sincero em solucionar problemas.	1	2	3	4	5



Atributos relacionados à qualidade de serviços educacionais			Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	
	CF 09	16	Os professores mostram um interesse sincero em solucionar problemas.	1	2	3	4	5
Responsividade	RP 1	17	Os técnicos administrativos respondem os questionamentos eficientemente e prontamente.	1	2	3	4	5
	RP 2	18	Os gestores da UniRV respondem os questionamentos eficientemente e prontamente.	1	2	3	4	5
	RP 3	19	Os professores respondem os questionamentos eficientemente e prontamente.	1	2	3	4	5
	RP 4	20	Os técnicos administrativos sempre se mostram prestativos para atender aos estudantes.	1	2	3	4	5
	RP 5	21	Os gestores da UniRV sempre se mostram prestativos para atender aos estudantes.	1	2	3	4	5
	RP 6	22	Os professores sempre se mostram prestativos para atender aos estudantes.	1	2	3	4	5
	RP 7	23	Os técnicos administrativos nunca estão tão ocupados para não responder aos questionamentos e assistir aos estudantes.	1	2	3	4	5
	RP 8	24	Os gestores da UniRV nunca estão tão ocupados para não responder aos questionamentos e assistir aos estudantes.	1	2	3	4	5
	RP 9	25	Os professores nunca estão tão ocupados para não responder aos questionamentos e assistir aos estudantes.	1	2	3	4	5
Segurança	SG 1	26	Os técnicos administrativos são consistentemente corteses com os estudantes.	1	2	3	4	5
	SG 2	27	Os gestores da UniRV são consistentemente corteses com os estudantes.	1	2	3	4	5
	SG 3	28	Os professores são consistentemente corteses com os estudantes.	1	2	3	4	5
	SG 4	29	Os técnicos administrativos são amigáveis e corteses ao telefone.	1	2	3	4	5
	SG 5	30	Os técnicos administrativos demonstram respeito para com os estudantes.	1	2	3	4	5
	SG 6	31	Os gestores da UniRV demonstram respeito para com os estudantes.	1	2	3	4	5
	SG 7	32	Os professores demonstram respeito para com os estudantes.	1	2	3	4	5
	SG 8	33	Os horários da faculdade são convenientes.	1	2	3	4	5
Empatia	EP 1	34	Os técnicos administrativos compreendem as necessidades de seus estudantes.	1	2	3	4	5
	EP 2	35	Os gestores da UniRV compreendem as necessidades de seus estudantes.	1	2	3	4	5
	EP 3	36	Os professores compreendem as necessidades de seus estudantes.	1	2	3	4	5
	EP 4	37	Os técnicos administrativos estão dispostos a dar	1	2	3	4	5



UNIVERSIDADE
DE RIO VERDE



Atributos relacionados à qualidade de serviços educacionais			Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	
		atenção individual aos estudantes.						
EP 5	38	Os gestores da UniRV estão dispostos a dar atenção individual aos estudantes.	1	2	3	4	5	
EP 6	39	Os professores estão dispostos a dar atenção individual aos estudantes.	1	2	3	4	5	
Curso	CR 1	40	As salas de aulas atendem as necessidades do curso.	1	2	3	4	5
	CR 2	41	Os laboratórios atendem as necessidades do curso.	1	2	3	4	5
	CR 3	42	As bibliotecas atendem as necessidades do curso.	1	2	3	4	5
	CR 4	43	Os gestores da UniRV atendem as necessidades do curso.	1	2	3	4	5
	CR 5	44	A formação dos professores é adequada as necessidades do curso.	1	2	3	4	5
	CR 6	45	Os conhecimentos transmitidos são adequados as necessidades do mercado de trabalho.	1	2	3	4	5
	CR 7	46	Os eventos realizados atendem as necessidades do curso.	1	2	3	4	5

A qual(is) grupo(s) você pertence?

- () Aluno(a) do período _____
 () Professor(a).
 () Técnico(a) administrativo(a).
 () Gestor(a) (professor(a) com funções administrativas)

A qual(is) curso(s) você pertence?

- () Engenharia de Software.
 () Engenharia Mecânica.
 () Engenharia de Produção.
 () Engenharia Civil.
 () Engenharia Ambiental.
 () Outro: Qual? _____