NÚCLEO DE PESQUISA EM GESTÃO DE SISTEMAS DA PRODUÇÃO - NP GSP

Brazilian Journal of Production Engineering
BJPE - Revista Brasileira de Engenharia de Produção
Disponível em: http://periodicos.ufes.br/BJPE/index
ISSN: 2447-5580

Campus São Mateus
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

ARTIGO ORIGINAL OPEN ACCESS

ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DO ENSINO DE UMA ESCOLA DE NÍVEL MÉDIO LOCALIZADA EM VITÓRIA-ES

STUDY ON THE QUALITY OF TEACHING IN A HIGH SCHOOL LOCATED IN VITÓRIA-ES

Emily Moreira Trancoso[1] & Wilson Rodrigues de Sousa Junior[2]
[1 2] UniSales-Centro Universitário Salesiano, Av Vitória, 950 - Forte São João, CEP 29017-950, Vitória - ES.
[1] emilymoreirat@outlook.com [2] wjunior@salesiano.br

ARTIGO INFO.

Recebido em:

Aprovado em:

Disponibilizado em:

PALAVRAS-CHAVE:
Serviço, Qualidade, Qualidade em serviço, Servqual.

KEYWORDS:
Service, Quality, Quality in service, Servqual.

***Autor Correspondente**: Trancoso, E.M

RESUMO

O presente artigo buscou medir a qualidade do ensino de uma escola de nivel médio atraves da ferramenta servqual desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry, no qual possibilita identificar se a expectativa do cliente está alinhada com o serviço executado. Dessarte, é possível analisar pontos que possuem falhas, com a finalidade de melhorar a qualidade e reputação do ensino, buscando também competitividade da escola no ramo. A pesquisa foi quantitativa e os resultados foram obtidos através das respostas dos alunos por meio de questionário online, composto por avaliações em várias esferas que compõe o serviço prestado e com base nas expectativas dos estudantes. Como resultado da avaliação dos alunos, foi possivel observar itens onde o serviço ofertado estava distante do serviço executado, já em outros onde a percepção estava proxima ou acima da expectativa. Logo, pode se compreender a relevancia da ferramenta Servqual, que nos possibilita uma visão bem ampla de pontos essenciais para a melhorias, consequentemente, do avanço do serviço prestado.

ABSTRACT

This article sought to measure the quality of teaching in a secondary school through the servqual tool developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry, which makes it possible to identify whether the customer's expectation is aligned with the service performed. Thus, it is possible to analyze points that have flaws, in order to improve the quality and reputation of teaching, also seeking the school's competitiveness in the field. The research was quantitative and the results were obtained through the responses of students through an online questionnaire, consisting of assessments in various spheres that make up the service provided and based on the expectations of students. As a result of the students' assessment, it was possible to observe items where the service offered was far from the service performed, in others where the perception was close to or above expectations. Therefore, it is possible to understand the relevance of the Servqual tool, which allows us a very broad view of essential points for improvement, consequently, of the advancement of the service provided..

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering, 7*(3), 1-2.

1. INTRODUÇÃO

O Setor de serviço com o passar dos anos, vem se desenvolvendo e crescendo grandiosamente no qual a qualidade se torna indispensável até por conta da competitividade do mercado. Com o destaque do setor no mercado por conta de grandes avanços tecnológicos, os serviços vêm atingindo um patamar de muita importância para a economia mundial (Rufino et al., 2016).

Segundo Crosby (1992) a qualidade é definida como concordância com os requisitos. Como necessidade é de supra importância desenvolver medidas distintas e válidas para medir a qualidade de serviços (CHARLES; KUMAR, 2014).

Para Hung e Hsin (2012) as empresas precisam saber a devida importância do serviço, gerando valor para o cliente, ouvindo as vontades dos clientes e modificando a qualidade do serviço de Acordo com a satisfação dos mesmos, desse modo, deve-se empenhar para satisfazer suas necessidades. Pelo fato de que os serviços são constantemente avaliados, os seus desejos e exigência são regularmente variados.

O método servqual (PARASURAMAN et al., 1988) tem como meta mensurar o serviço através da diferença nas expectativas dos clientes com o desenvolvimento do serviço e sua Visão do serviço fornecido. Dessa maneira é analisado a confiabilidade, tangibilidade, segurança aspectos tangíveis e empatia. A ferramenta traz grandes benefícios para a organização e é um dos métodos mais usados para realização do levantamento de informações a respeito dos anseios dos clientes a partir de questionário (PRASS; SANT'ANNA; GODOY, 2010, MORAIS, 2014).

Desta maneira definiu-se o seguinte Problema de Pesquisa: Como está a qualidade do ensino de uma escola de nível médio através da ferramenta Servqual?

E tem-se como hipótese que ao ingressar no ensino médio os alunos chegam cheios de expectativas, e por consequência as expectativas são bem distantes das percepções.

Este trabalho tem como objetivo geral é analisar a qualidade do ensino da escola através da ferramenta servqual.

Especificamente visa obter dados com informações de critérios indispensáveis na qualidade do serviço em questão, obtendo informações que serão importantes para a tomada de decisões.

É muito importante que a escola conheça cada departamentos e esteja ciente de como está a sua execução no parâmetro qualidade, qual faz com que a escola execute cada vez mais o serviço com qualidade.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering, 7*(3), 1-2.

2. ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho em questão foi dividido em cinco partes: Parte introdutória que se trata do primeiro capitulo, envolvendo objetivos e justificativas. No capitulo dois, está incluso o referencial teórico referente a: serviços, qualidade, qualidade em serviço, qualidade percebida em serviço e o modelo Servqual, capitulo necessário para caráter teórico para melhor entendimento da pesquisa realizada. No terceiro capitulo é possível localizar a metodologia. No quarto capitulo está a parte de análise dos dados obtido. No quinto capitulo que se trata das considerações finais. E no ultimo e sexto consta as referências utilizadas para o desenvolvimento.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1. SERVIÇO:

A definição de serviço se dá por toda atividade econômica que está inserido no mercado sem envolver fisicamente um produto, mercadoria.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 30) estabelece que o serviço é “uma experiência perecível, intangível, que acontece através da interação de consumidores e fornecedores de serviços que resolvem determinados problemas existentes”.

Segundo Bateson e Hoffman (2001) existe dificuldade em se definir um produto sem serviço e um serviço sem produto, pode se dizer que existe uma junção entre estes dois conceitos formando um modelo misto de “produto-serviço”.

Entretanto, para Kotler & Armstrong (1998, p.412) para se definir serviço de uma forma mais certa pode se dizer que é qualquer ação ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente não físico.

3.1.1 Características de serviço:

A prática de desempenho de serviços dispõe de características bem perceptíveis e diferenciadas dos Produtos. Os serviços, conforme Zeithaml e Bitner (2003) tem como propriedades as demais características: Intangibilidade, simultaneidade, heterogeneidade e perecibilidade.

a) Intangibilidade pelo motivo de serviços serem atuações e ações mais do que algo físico, os serviços não podem ser vistos, sentidos ou tocados ao contrário de bens.

b) Heterogeneidade pelo fato de serem executados por ser humano e pelo fato da percepção de diferentes tipos de clientes, nesse caso se dar por conta de que os serviços prestados nunca são os mesmos, visto que será executado e recebido de diferentes jeitos e formas.

c) Inseparabilidade (Produção e Consumo Simultâneos) Os serviços são executados somente com solicitação e contratação do mesmo, é o contato com cliente é muito maior.

d) Perecibilidade: A produção acontece no mesmo momento, momento do consumo, diante disso o controle da qualidade acontece na execução do serviço que é perceptível imediatamente pelos clientes.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering, 7*(3), 1-2.

De acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) os serviços possuem dez dimensões sendo eles a:

Confiabilidade: Os serviços devem ser prestados de forma correta sempre, de forma que conquiste a confiança do cliente.

Presteza: Os prestadores devem estar sempre de prontidão para atender cliente e executar o serviço.

Competência: qualificação para fornecer o serviço

Acessibilidade: facilidade para atender o cliente, levando em consideração horário e local.

Cortesia: respeito, cuidado, gentileza e cordialidade ao lidar com o cliente.

Comunicação: comunicação clara para com os clientes, facilidade para ouvi-los e resolver possíveis problemas.

Credibilidade: dedicar-se dos problemas dos clientes como prioridade.

Segurança: garantir a segurança na execução do serviço, igualmente a confidencialidade de informações dos clientes.

Entendimento: a atenção individualmente de acordo com a necessidade de cada cliente.

Tangibilidade: engloba as evidências físicas dos serviços que garante sua qualidade.

3.2 QUALIDADE:

Corresponde a uma qualificação dos produtos ou serviços por meio dos indivíduos.

Para Grönroos (1990) e Fornell (1991) a definição de qualidade é definida a partir da óptica do cliente, pois o que conta é o que ele compreende como qualidade.

Para Joseph M. Juran (1988) existe três pontos essenciais para a Gestão da Qualidade, também conhecido como a “Trilogia de Juran”.

O primeiro se trata do Planejamento da Qualidade onde gestor deve propor a evolução dos processos que gerem produtos e serviços qualificados com o objetivo de satisfazer as necessidades dos clientes. O segundo se trata do Controle da Qualidade onde se torna necessário estabelecer como serão os processos e avaliar a performance deles. Da mesma maneira que, tomar medidas para diminuir as diferenças em relação ao que foi planejado. O terceiro é sobre a Melhoria da Qualidade onde é fundamental que a equipe perceba as melhorias e transformá-las em oportunidades.

3.2.1 QUALIDADE EM SERVIÇO:

Por muito tempo o termo qualidade era ligado diretamente a bens e produtos manufaturados, contudo, nos últimos anos, o crescimento do setor de serviços fez com que os conceitos e

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering, 7*(3), 1-2.

metodologias de gerenciamento da qualidade fosse abrangente as áreas de serviços. Para Deming (1998) a qualidade pode ser descrita com "um grau previsível de uniformidade e dependência, a baixo custo, adequada ao mercado". O que se pode concluir, é que a qualidade é qualquer coisa que o cliente deseja para suprir suas necessidades.

Para Lovelock e Wright (2001) a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes não se tratam da mesma coisa, visto que as percepções dos clientes se trata de avaliações ao longo prazo e a satisfação ocorre rapidamente em curto prazo. Muitas vezes o que os clientes recebem não é exatamente o que aguardavam e isso traz um certo incomodo. Em relação aos prestadores de serviços, é necessário diminuir falhas ao máximo para que possam obter a confiança de seus clientes.

De acordo com os autores Lovelock, Wirtz e Hemzo(2011), existe uma série de condições essenciais no avanço repercussão para uma empresa prestadora de serviços: a diferença entre as expectativas dos clientes e do serviço que recebem. Dessa forma pode se citar GAP's, que decorre quando existe contradição entre expectativa do cliente e sua interpretação pela empresa.

• GAP 1 – Conhecimento - É a diferença entre o que os prestadores de serviços acham que os clientes querem e a verdadeira necessidades e expectativas dos clientes.

• GAP 2 – Política – É o desacordo entre o entendimento da gerência sobre as necessidades dos clientes e os padrões de qualidade determinado para a entrega do serviço.

• GAP 3 – Entrega – É a distinção entre os parâmetros de entrega pontado e o desempenho real do prestador de serviço.

• GAP 4 – Comunicações – Se trata da diferença entre o que a empresa promete e o que ela realmente entrega.

• GAP 5 – Percepções – É a divergência entre o que é de fato foi entregue e o que os clientes identificam como recebido

• GAP 6 – Qualidade de serviço – Divergência entre o que os usuários do serviço aguardam receber e seu percebimento do serviço que foi entregue.

3.2.2 QUALIDADE PERCEBIDA EM SERVIÇO

A qualidade percebida é o julgamento do cliente sobre a excelência global de um determinado serviço. Esse modo descreve a qualidade percebida como uma forma de posicionamento.

Para Correa (2011), Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) certifica que o conhecimento de qualidade nos serviços é uma análise geral de várias condições, atributos e dimensões, similares à atitude.

Segundo Zeithaml e Bitner (2003) a qualidade percebida é a concepção global, ou atitude, relacionado à superioridade de um serviço, e o contentamento do consumidor que estão relacionados a um processo próprio. Dessarte, a qualidade em serviços é uma das partes da satisfação. A satisfação é afetada pelas compreensões em relação a qualidade dos serviços, da qualidade do produto, preço e noção pessoal.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering, 7*(3), 1-2.

As emoções também induzem a satisfação dos clientes, de acordo com Domingues (2008) o humor e satisfação, ou ser em derivação da própria experiência em adquirir o produto ou serviço.

3.3 SERVQUAL:

É uma ferramenta para mensurar a satisfação do cliente, um instrumento para determinar a qualidade percebida.

Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), que elaboraram o modelo Servqual, a qualidade percebida é a ligação entre as expectativas do cliente e a performance percebida de um serviço.

No método SERVQUAL, considera-se cinco dimensões, tais como:

• Confiabilidade: executar o serviço de acordo com o combinado. Confiança que o aluno percebe ao usufruir do serviço. De acordo com Berry e Parasuraman (1992) o aspecto confiabilidade é um dos principais critério que o cliente leva mais em conta.

• Receptividade: Inclui a velocidade e a presteza no atendimento ao cliente.

• Tangibilidade: envolve todas as evidências físicas a que o serviço está inserido. De acordo com Macowski (2007) através de um questionário proposto, concluiu-se que esta é a dimensão que contém maior visibilidade.

• Empatia: Cuidar do cliente com cordialidade, cuidado e atenção ao indivíduo.

• Segurança: Segurança na prestação dos serviços.

A ferramenta SERVQUAL é composto por 22 itens que formam as cinco dimensões da qualidade.

O modelo SERVQUAL é feito em duas etapas: na primeira, são medidas as expectativas dos usuários do serviço. Na segunda, são avaliadas as percepções dos clientes de acordo com o serviço recebido.

PARA BITNER E ZEITHAML (2003), para mensurar o servqual é necessário calcular a diferença entre o desejo dos clientes e suas conclusões a respeito do serviço prestado. diante disso se obtém o valor para cada item do questionário, estabelecido a diferença atingida entre o serviço percebido e o desejado. deste modo, quanto maior for o índice positivo, maior será a relação no qual o serviço é superior.

PARASURAMAN, ZEITHAML E BERRY (1985) em sua pesquisa afirmaram que os clientes geralmente usam os mesmos atributos para chegar a um julgamento sobre qualidade do serviço prestado e segundo os autores isso acontece independentemente do tipo de serviço.

5. METODOLOGIA

Segundo Gil (1999), as pesquisas podem ser classificadas pela:
a) Natureza;
b) Formas de abordagem do problema;
c) Objetivos;
d) Procedimentos técnicos.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering, 7*(3), 1-2.

NATUREZA

A natureza é a finalidade da pesquisa e ela pode ser classificada como básica ou aplicada. Onde a básica se trata de uma pesquisa teórica, já a aplicada é a pesquisa no qual tem o objetivo de gerar soluções para tal problema.

A pesquisa em questão é classificada como básica, visto que se trata de uma pesquisa de campo com a utilização de um método que visa verificar a qualidade do serviço oferecido pela escola.

ABORDAGEM:

A abordagem da pesquisa pode ser tanto qualitativa, quanto quantitativa.

A pesquisa em questão, se trata de uma abordagem quantitativa que utiliza números e cálculos matemáticos e resultados em números.

A coleta de dados foi feita através da aplicação de um questionário que era composto por 22 perguntas de múltipla escolha a respeito da expectativa do cliente/aluno de uma escola e as mesmas 22 perguntas na percepção ao utilizar o serviço baseada na escala Likert.

A pesquisa foi realizada com os alunos de uma escola de ensino médio localizado em Vitória-ES. O questionário obteve xx resposta que segundo Milone (2004, p.228), para cálculo de aleatórias simples:

$$N_0 = \frac{1}{E_0^2} \quad - \quad n = \frac{N \times N_0}{N + N_0}$$

Onde:

N0= primeira aproximação do tamanho da amostra

E0= erro amostral tolerável

n= tamanho da amostra

N= tamanho da população

Considerando que o erro amostral é de 10% e que a população é de 144 alunos, calcula-se N0 a seguir:

$$N0 = \frac{1}{(0,1)^2} = \frac{1}{0,01} = 100$$

$$n = \frac{144 \times 100}{144 + 100} = \frac{14.400}{244} = 59,01$$ sendo considerados 60 alunos.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering, 7*(3), 1-2.

OBJETIVOS:

Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 53) A pesquisa exploratória se dá a pesquisa bibliográfica e estudo de caso. Levantamento bibliográfico sobre o assunto.
Pesquisa descritiva é o registro e descrição dos fatos observados sem intervir nos mesmos.
Pesquisas explicativas são pesquisas experimentais onde explica o motivo do fato.
Com base na pesquisa em questão, podemos dizer que a mesma tem o objetivo de pesquisa exploratória pelo estudo de caso e descritiva, que por sua vez, registra os fatos observados na coleta de informações do questionário aplicado, onde é feito toda analise do questionário desenvolvido para os alunos avaliarem o ensino da escola através de suas expectativas e percepções pelo Google Docs.

PROCEDIMENTOS TÉCNICOS:

A pesquisa pode ser reconhecida de acordo com os procedimentos técnicos, sendo eles: pesquisa bibliográfica, documental, levantamento, estudo de caso, pesquisa-ação, pesquisa participante, pesquisa experimental e pesquisa Ex-post-Facto (SILVA; TAFNER, 2007).
De acordo com Gil (2002) a pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já feito a partir de livros e artigos científicos.
Dessa maneira, a presente pesquisa se classifica como estudo de caso e pesquisa bibliográfica onde a mesma foi baseada e constituída a partir de livros e artigos científicos já publicados anteriormente.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering, 7*(3), 1-2.

Tabela 1 – Questões e dimensões analisadas.

ATRIBUTOS	QUESTÕES
TANGIVEL	Instalações físicas adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas).
	Acervo da biblioteca.
	Os materiais da escola têm apelo visual.
	Equipamentos modernos.
CONFIABILIDADE	Ensino confiável.
	Os professores são organizados e preparados para dar aula.
	Os professores dão nota de forma justa e precisa.
	Professores capacitados a darem respostas aos alunos.
	Cumprimento dos conteúdos previstos.
	A equipe fornece seus serviços no tempo esperado.
PRESTEZA	Solucionar as dúvidas dos alunos.
	Manter os alunos bem informados.
	Demonstrar interesse em ajudar o aluno.
	Disponibilidade para atender o aluno.
SEGURANÇA	Domínio pelos professores dos assuntos tratados.
	Professores que inspiram confiança.
	Fazer com que os alunos se sintam seguros durante as aulas.
	Professores sempre corteses com os alunos.
EMPATIA	Professores que se preocupam com os alunos.
	Levar em consideração as sugestões apresentadas pelos alunos.
	Professores que entendem as necessidades dos alunos.
	Atender os alunos em horários convenientes.

Fonte: Autor (2021)

6. ANALISE DE DADOS E RESULTADOS

Com a amostra definida foi aplicado um questionário de 22 perguntas avaliando os aspectos de tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia em relação a expectativa e a percepção do serviço prestado pela escola na visão dos alunos.

Com a expectativa e a percepção foi se torna possível obter a diferença do serviço esperado em relação ao recebido, no qual o valor obtido se teve através da subtração de percepção menos a expectativa (P-E). De acordo com Mattar (1999), a coleta de dados é a etapa em que é feio contato com as pessoas que irão responder a pesquisa, onde os instrumentos são aplicados, registrados os dados e realizado a primeira verificação do preenchimento das respostas.

Com os dados obtidos, o pesquisador tem a responsabilidade de fazer a análise dos dados e assim determinar suas conclusões (MATTAR, 2001).

Levando em consideração os dados que foram adquiridos com a respostas do questionário, foi possível obter médias em relação a expectativa e percepção dos alunos. Para melhor visualização e entendimento foi se constituído vários gráficos referentes as variáveis estudadas e avaliadas. Dessa maneira, foi capaz de identificar os itens em que a percepção se encontra

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering, 7*(3), 1-2.

abaixo ou acima em relação as expectativas dos alunos. Seguidamente foi desenvolvido gráficos de cada dimensão avaliada para verificar pontos que precisam de melhorias.

De acordo com Rebouças (2013), seu artigo obteve a maioria das variáveis abaixo do esperado, em semelhança com o presente artigo, obteve a dimensão confiabilidade com maior distância do serviço oferecido ao que o aluno espera receber da universidade.

Tabela 2 – Quantidade (%) de votos por nota-Expectativa.

EXPECTATIVA DOS ALUNOS						
Itens de avaliação	Expectativa muito baixa(2)	Expectativa Baixa(4)	expectativa aceitavel(6)	Expectativa alta(8)	Expectativa muito alta(10)	Total
1	0%	0%	28,33%	41,67%	30%	100,00%
2	0%	1,67%	28,33%	46,67%	23,33%	100,00%
3	1,67%	3,33%	23,33%	46,67%	25,00%	100,00%
4	0%	5,00%	21,66%	46,67%	26,67%	100,00%
5	0%	5,00%	23,33%	46,67%	25,00%	100,00%
6	1,67%	5,00%	16,67%	41,66%	35,00%	100,00%
7	0%	1,67%	18,33%	30,00%	50,00%	100,00%
8	0%	1,67%	8,33%	53,33%	36,67%	100,00%
9	0%	3,33%	10,00%	60,00%	26,67%	100,00%
10	1,67%	8,33%	16,67%	40,00%	33,33%	100,00%
11	0%	1,67%	11,67%	56,66%	30,00%	100,00%
12	0%	5,00%	21,66%	36,67%	36,67%	100,00%
13	0%	6,67%	13,33%	51,67%	28,33%	100,00%
14	0%	5,00%	18,33%	46,67%	30,00%	100,00%
15	0%	1,67%	8,33%	48,33%	41,67%	100,00%
16	0%	0%	13,33%	56,67%	30,00%	100,00%
17	0%	3,33%	10,00%	56,67%	30,00%	100,00%
18	0%	3,33%	16,67%	45,00%	35,00%	100,00%
19	0%	3,33%	18,33%	46,67%	31,67%	100,00%
20	0%	0%	16,67%	48,33%	35,00%	100,00%
21	0%	0%	15,00%	50,00%	35,00%	100,00%
22	0%	0%	25,00%	53,33%	21,67%	100,00%

Fonte: Autor (2021)

Na tabela 2, é apresentado a porcentagem de cada opção dos 22 pontos, que foram avaliados na expectativa. Na opção expectativa muito baixa seu peso era 2, a opção expectativa baixa peso 4, expectativa aceitável peso 6, expectativa alta com peso 8 e expectativa muito alta com peso 10.

No entanto é visível que no quesito expectativa as avaliações eram bastantes altas em sua maioria

Tabela 3 – Quantidade (%) de votos por nota-Percepção.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering, 7*(3), 1-2.

PERCEPÇÃO DOS ALUNOS						
Itens de avaliação	Percepção muito baixa(2)	Percepção Baixa(4)	Percepção aceitavel(6)	Percepção alta(8)	Percepção muito alta(10)	Total
1	0%	1,67%	28,33%	35,00%	35%	100,00%
2	3,33%	10,00%	45,00%	38,34%	3,33%	100,00%
3	0,00%	5,00%	40,00%	46,67%	8,33%	100,00%
4	0,00%	10,00%	35,00%	21,67%	33,33%	100,00%
5	1,67%	8,33%	25,00%	30,00%	35,00%	100,00%
6	0,00%	5,00%	20,00%	43,33%	31,67%	100,00%
7	3,33%	3,33%	16,67%	33,33%	43,34%	100,00%
8	1,67%	0,00%	11,66%	50,00%	36,67%	100,00%
9	5,00%	6,67%	53,33%	25,00%	10,00%	100,00%
10	18,33%	20,00%	45,00%	13,33%	3,34%	100,00%
11	1,67%	3,33%	35,00%	30,00%	30,00%	100,00%
12	0,00%	10,00%	23,33%	13,34%	53,33%	100,00%
13	1,67%	8,33%	51,67%	31,66%	6,67%	100,00%
14	0,00%	13,33%	53,33%	26,67%	6,67%	100,00%
15	0,00%	0,00%	13,33%	30,00%	56,67%	100,00%
16	0,00%	3,33%	15,00%	41,67%	40,00%	100,00%
17	1,67%	0,00%	21,66%	36,67%	40,00%	100,00%
18	0,00%	3,33%	35,00%	40,00%	21,67%	100,00%
19	0,00%	8,33%	50,00%	33,34%	8,33%	100,00%
20	1,67%	8,33%	53,33%	26,67%	10,00%	100,00%
21	0,00%	3,33%	45,00%	48,34%	3,33%	100,00%
22	1,67%	8%	63,33%	21,67%	5,00%	100,00%

Fonte: Autor (2021)

Na tabela 3 é possível ter acesso ao resultado das respostas de cada uma das opções dos itens avaliados. Nela está relacionado a avaliação pela percepção dos alunos, que nos apresenta a maior concentração das respostas na opção de percepção aceitável.

6.2. Analise do desempenho das dimensões

Na tabela abaixo é possível verificar a média das perguntas em relação a expectativa e percepção e também a diferença entre as duas avaliações (P-E).

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering, 7*(3), 1-2.

Tabela 4 – Diferença entre a percepção e expectativa (P-E).

PERGUNTAS	E	P	(P-E)
15-Domínio pelos professores dos assuntos tratados	8,6	8,87	0,27
1-Instalações físicas adequadas(confortáveis, arejadas, iluminadas)	8,03	8,07	0,04
3-Apelo visual dos materias da escola	7,8	7,17	-0,63
7-Professores dão nota de forma justa e precisa.	8,17	7,07	-1,1
6-Professores são organizados e preparados para dar aula.	8,07	8,03	-0,04
2-Acervo da biblioteca.	7,83	6,57	-1,26
19-Professores que se preocupam com os alunos	8,13	8,05	-0,08
13-Demonstrar interesse em ajudar o aluno	8,03	7,05	-0,98
21-Professores que entendem as necessidades dos alunos	8,4	7,03	-1,37
18-Professores sempre corteses com os alunos	8,23	7,03	-1,2
14-Disponibilidade para atender o aluno	8,03	6,53	-1,5
22-Atender os alunos em horários convenientes	7,93	6,4	-1,53
8-Professores capacitados a darem respostas aos alunos	8,5	8,4	-0,1
17-Fazer com que os alunos se sintam seguros durante as aulas	8,27	8,13	-0,14
11-Solucionar as dúvidas dos alunos	8,3	7,7	-0,6
9-Cumprimento dos conteudos previstos.	8,2	7,05	-1,15
16-Professores que inspiram confiança	8,33	8	-0,33
20-Levar em consideração as sugestões apresentadas pelos alunos	8,37	6,7	-1,67
4-Equipamentos modernos.	7,87	6,17	-1,7
5-Ensino confiável.	7,83	7,57	-0,26
12-Manter os alunos bem informados.	8,1	8,2	0,1
10-A equipe fornece seus serviçoes no tempo esperado.	8,9	5,27	-3,63

Fonte: Autor (2021)

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

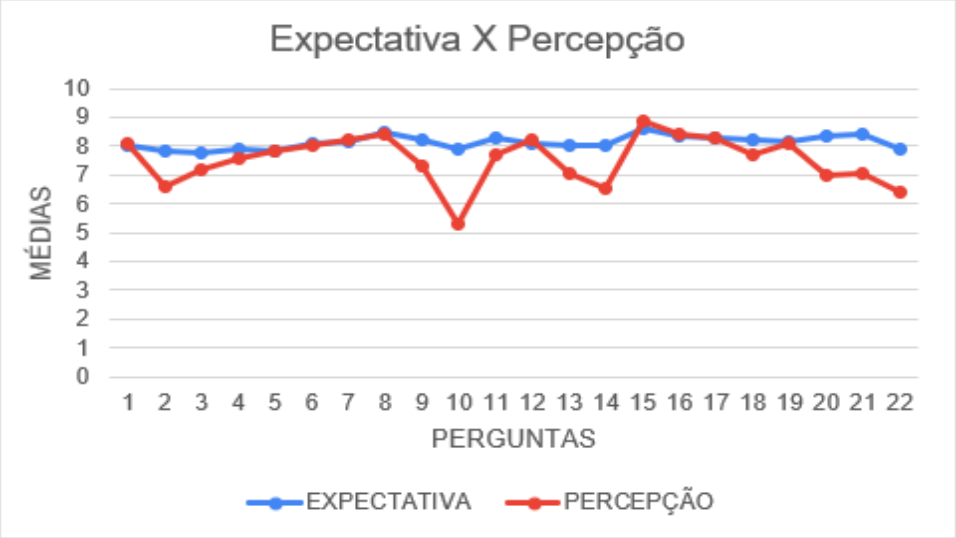
Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering*, *7*(3), 1-2.

Acima (tabela 4) consta a média de cada uma das opções e também a diferença da expectativa em relação a percepção. Pode ser notado os pontos que obtiveram melhores e piores desempenhos (P-E).

Para melhor entendimentos os valores estão em ordem decrescente. Com o melhor desempenho podemos citas o item 15-Domínio pelos professores dos assuntos tratados, onde a percepção foi maior que a expectativa. Com o pior desempenho pode se destacar o item 10 que avalia se a equipe fornece o serviço no tempo esperado com -3,63 nesse ponto é necessário maior atenção, pois foi onde teve maior diferença entre o que cliente espera e o que ele recebe a respeito do serviço.

Abaixo segue gráfico de linha onde melhor mostra a diferença entre a expectativa e a percepção.

Gráfico 1 - Gráfico de linha: Diferença entre a expectativa e percepção



Fonte: Autor (2021)

Ao analisar o gráfico pode se dizer que são poucos os pontos que passam ou se aproximam da percepção do cliente, o que leva ao entendimento que é nessario que os mesmos sejam verificados.

Após o levantamento dos dados da pesquisa, se torna-se fundamental abordar o comportamento de cada uma das dimensões.

Tabela 5 – Média Geral das dimensões

DIFERENÇA GERAL DAS MÉDIAS				
TANGIBILIDADE	CONFIABILIDADE	PRESTEZA	SEGURANÇA	EMPATIA
-2,15	-4,61	-2,98	-0,1	-4,23

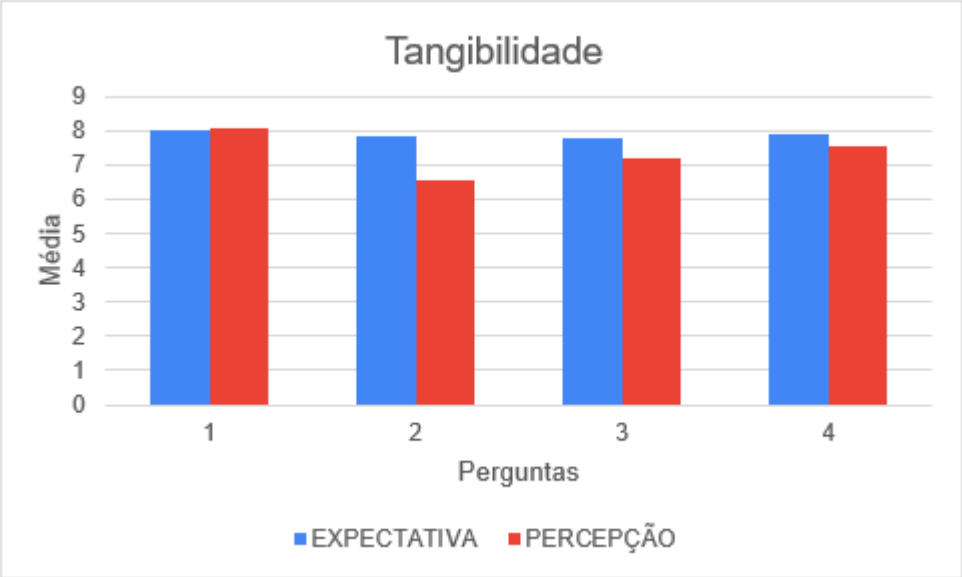
Fonte: Autor (2021)

Na tabela acima (tabela5) é possivel verificar a diferença geral das médias, onde a confiabilidade foi a pior avaliada, e a dimensão que mais se aproxima do serviço prestado do desejado é o aspecto tangibilidade.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering*, *7*(3), 1-2.

Gráfico 2 – Gráfico de coluna Aspecto tangibilidade



Fonte: Autor (2021)

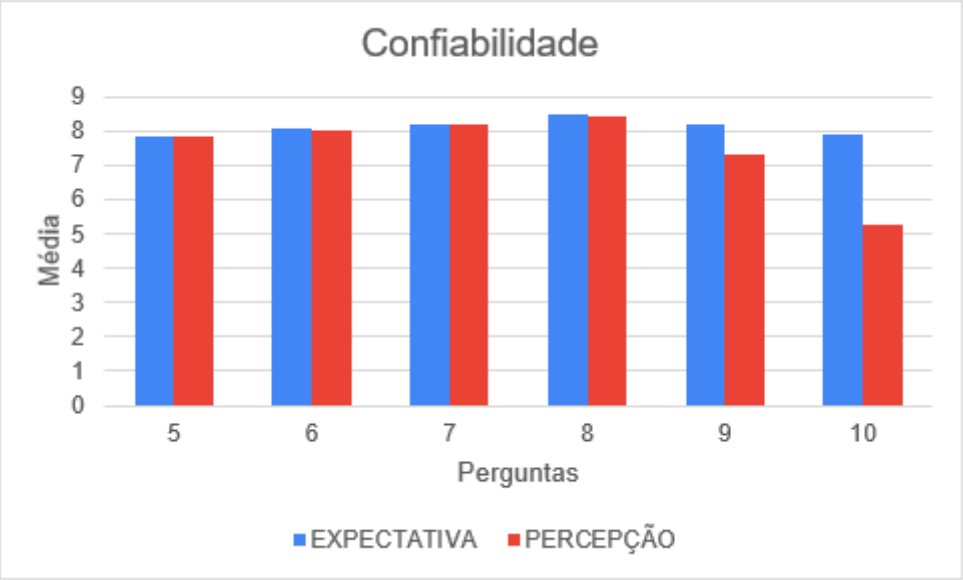
No grafico acima, foi avaliado a dimensão tangibilidade onde podemos observar que o primeiro ponto onde avaliava as Instalações físicas adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas) foi o único em que a percepção foi maior que a expectativa. Já o ponto 2 que avalia acervo da biblioteca, obteve a menor avaliação na percepção em comparação com os demais itens da dimensão.

Os pontos de apelo visual dos materias da escola e equipamento modernos a expectativa e percepção estiveram proximas.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering, 7*(3), 1-2.

Gráfico 3 – Gráfico de coluna aspecto confiabilidade



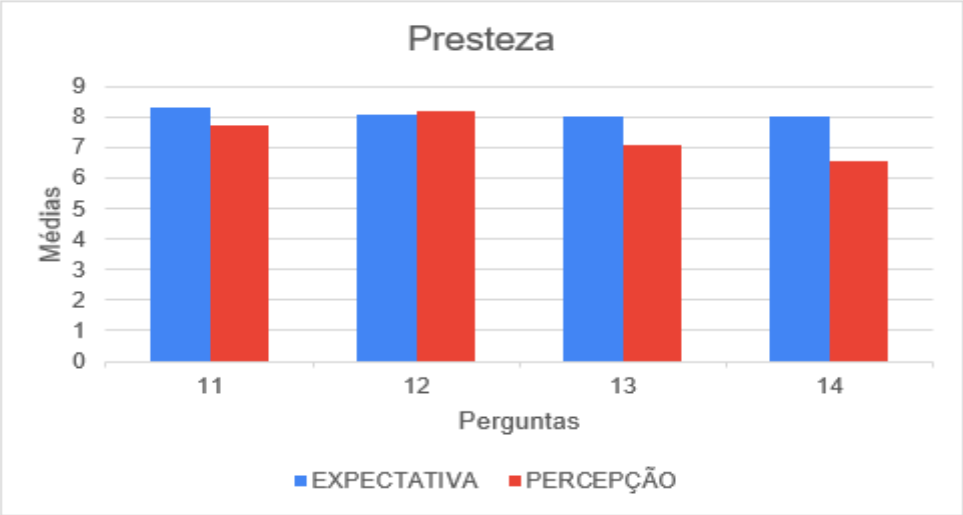
Fonte: Autor (2021)

Na dimensão confiabilidade que é composta por 6 itens da avaliação, pode se dizer que o foi o pior avaliado, tendo a diferença de -4,61 entre a percepção e expectativa. Pode se observa, que os 4 primeiros pontos a percepção se aproximaram da expectativa, dentre eles, a avaliação de ensino confiável, professores organizados e preparados para darem aula, professores dão nota de forma justa e precisa e professores capacitados a darem aula aos alunos.

Podendo afirmar ainda, que dentre os seis itens o pior avaliado foi o de a equipe fornece seus serviços no tempo esperado.

Conforme Berry e Parasuraman (1992), esse é um dos principais pontos que o cliente leva em consideração na hora da avaliação do serviço, dessa maneira, se torna necessário uma atenção nesse quesito para aumentar a confiança do serviço.

Gráfico 4 – Gráfico de coluna: Aspecto presteza



Fonte: Autor (2021)

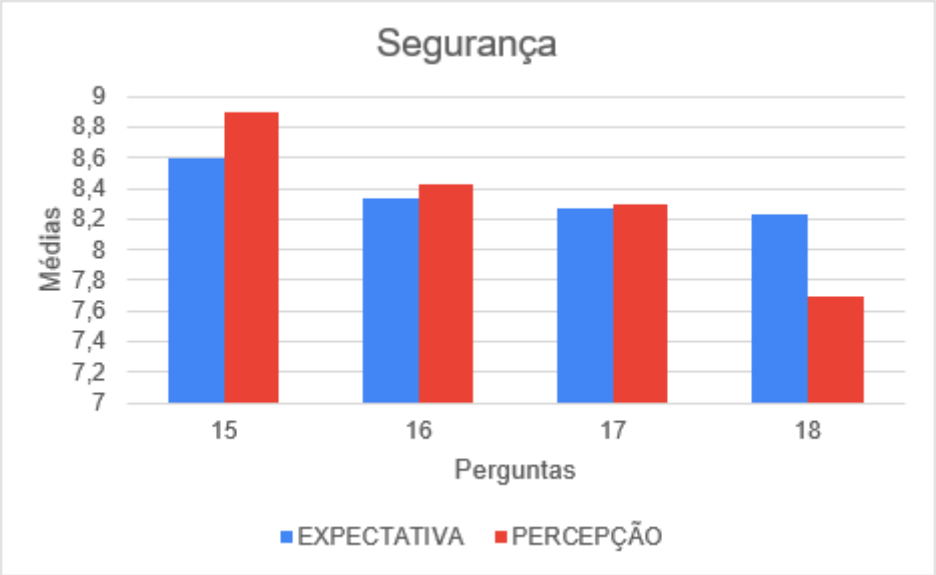
Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering*, *7*(3), 1-2.

No aspecto presteza, sua avaliação também foi negativa, porem foi a que ficou na média. Um ponto essencial para ser observado no aspecto é sobre a disponibilidade para atender o aluno, onde na percepção do aluno está distante da expectativa do serviço em comparação com os demais. Já um ponto que a percepção foi maior que a expectativa foi o de manter os alunos bem informados.

Segundo Barreto (2012), mesmo que essa dimensão não esteja no primeiro ou segundo lugar da escala de avaliação, não significa que ela tenha menor importância, todas devem ser avaliadas, pode se dizer ainda que a presteza nos mostra se o serviço está sendo executado com rapidez.

Gráfico 5 – Gráfico de coluna: Aspecto Segurança



Fonte: Autor (2021)

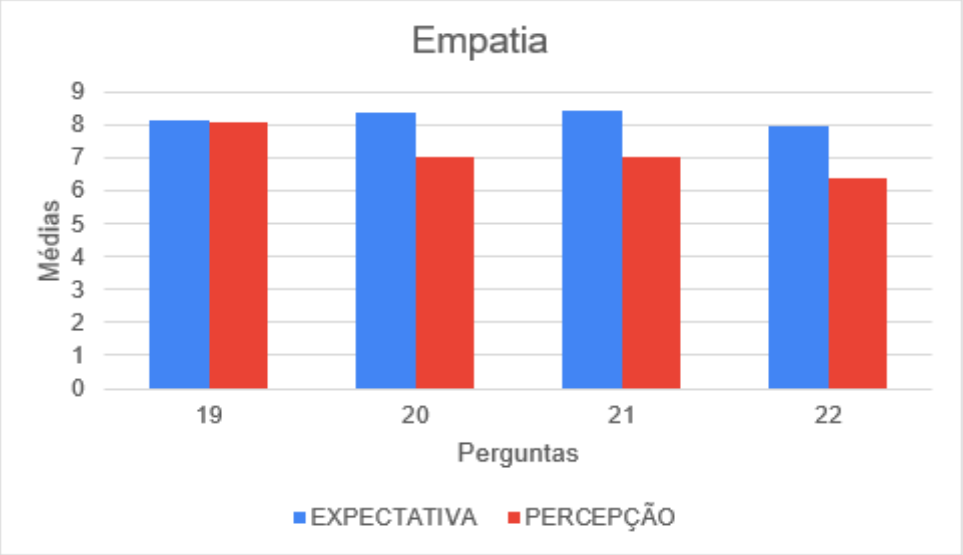
No aspecto segurança se obteve a melhor avaliação mesmo que o resultado da diferença foi negativo. Nesse aspecto se obteve ponto que ultrapassaram a expectativa, que foi domínio pelos professores dos assuntos tratados, fazer com que os alunos se sintam seguros durante as aulas e professores que inspiram confiança. Um ponto que não ultrapassou que foi o pior avaliado do aspecto foi o de professores sempre corteses com os alunos.

No entanto, se torna necessário fazer com que o prestador do serviço faça algo para que o serviço seja sempre executado com competência e que traga segurança para o cliente.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering*, *7*(3), 1-2.

Gráfico 6 – Gráfico de coluna Aspecto Empatia



Fonte: Autor (2021)

No aspecto empatia sua avaliação ficou como a segunda pior avaliada, não teve nenhum ponto que a percepção passou a expectativa, apenas um que se aproximou que foi o ponto de que os professores que se preocupam com os alunos.

Nessa dimensão é notado toda a atenção individual que o aluno recebe. E de acordo com (BARRETO, 2012) é importante buscar saber as necessidades de cada cliente para melhor atendê-lo.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

Citação (APA): Trancoso, E.M (2021). Estudo sobre a qualidade do curso de engenharia da Unisales-Centro Universitario. *Brazilian Journal of Production Engineering, 7*(3), 1-2.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos ter a ciência que independente da organização existe clientes com diversas expectativas e realidades a respeito do serviço. Na escola em questão, foi se verificado pontos juntamente para analisar itens que necessitava de melhorias para elevar a qualidade do serviço prestado.

Foi observado, que diversos pontos na visão dos alunos da escola analisada precisam de um certo cuidado, para que a expectativa pelo menos se aproxime das percepções, pode ser observado também que são poucos os itens que a percepção está a cima da expectativa.

Como o objetivo da pesquisa era a análise da qualidade do ensino da escola de nível médio através da ferramenta e também verificar parâmetros imprescindíveis na qualidade do serviço e a partir dos dados obtidos importantes para a tomada de decisões. Foi um estudo que agregou com dados importantes para decisões futuras.

Isso tudo se conecta com a hipótese Inicial que se dá pelo fato de que se tem muita expectativa e as percepções não é suficiente para com a expectativa, fazendo com que o serviço ofertado não seja tão superior ao que é realmente executado.

Ao decorrer do estudo em questão, pode ser percebido que a opinião do cliente é indispensável, pois é através dela que pode dar um direcionamento para regularizar a qualidade de serviço.

Em concordância com Grönroos (1990) e Fornell (1991) a qualidade é estabelecida com a perspectiva de quem utiliza o serviço ofertado, pois é ele que consegue captar a qualidade. Dessa maneira, se torna essencial esse tipo de avaliação para possíveis melhorias.

Com base na literatura foi notável as contribuições dos autores a respeito da qualidade e qualidade em serviço. Logo, para futuras melhorias é muito viável ter ciência da trilogia de Juran, que propõem avanço nos processos que trazem satisfação para o cliente e avaliação desses para que o serviço esteja mais próximo possível do planejado.

Em vista disso, o estudo empenhou-se em levantar dados para o processo de autoconhecimento em relação à qualidade de serviços prestados pela escola.

É importante destacar ainda que métodos de avaliação devem ser feitos periodicamente, para possibilitar a melhoria contínua. Além de tudo, o presente estudo teve o propósito de apoiar a o aluno, dando importância as suas expectativas, desejos, e percepções em ligação aos serviços, colaborando ainda para participação dos mesmos no desenvolvimento da prestação de serviços ideal.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.

8. REFERÊNCIA

Araujo, F. L & Bergiante, N. (2018). Aplicação do método servqual para avaliação da percepção da qualidade na prestação de serviços administrativos: um estudo de caso em uma instituição federal de ensino. Encontro nacional de engenharia de produção – Enegep. http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_WPG_259_491_36057.pdf

Jesus, L. S (2013). Avaliação da qualidade do servido de educação: aplicação do SERVQUAL em uma escola pública na cidade de Caruaru. Repositorio Ufpe. https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/35162

Oliveira, V. M. T & Ikeda A. A, N. (2007). Aplicação do método servqual para avaliação da percepção da qualidade na prestação de serviços administrativos: um estudo de caso em uma instituição federal de ensino. Revista Alcance. https://pesquisa-eaesp.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/veludo_servqual_em_instituicoes_educacionais_um_estudo.pdf

Oliveira, R. B., Santos, V. M & Nunes, J. D. C. (2018). Avaliação da qualidade do serviço prestado pelo curso de engenharia de produção de uma instituição de ensino superior - uma aplicação do método servqual. Encontro nacional de engenharia de produção – Enegep. http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_293_1656_38853.pdf

Pasquinelli, C. F. G & Coelho, P. D. W (2019). Avaliação da qualidade de serviços de uma escola pública: um estudo de caso utilizando o método servqual combinado com ahp. Encontro nacional de engenharia de produção – Enegep http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_293_1655_38436.pdf

Medeiros, C. P & Vieira, R. K. (2017). Estudo acerca da percepção da qualidade em uma universidade federal brasileira, aplicando-se a ferramenta servqual. Encontro nacional de engenharia de produção - Enegep www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_239_389_33552.pdf

Martins, P. G & Laugeni, F. Piero (2006). Os 5 gaps da qualidade. São Paulo-SP Saraiva. https://blogdaqualidade.com.br/os-5-gaps-da-qualidade.

Rebouças, F. V (2013). Analise da qualidade do curso de engenharia de produção mecânica da Universidade Federal do Ceará utilizando o modelo SERVQUAL. Repositório Institucional UFC. http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/35737

Santos, A. C. S. G; Carvalho, S. V. P; Souza, Aline, R; Josinaldo, D. & Ferreira, L. F (2018). Avaliação da qualidade na educação do ensino fundamental sob a perspectiva dos pais dos discentes. Encontro nacional de engenharia de produção – Enegep. http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_259_491_35784.pdf

Wicher, E. W; Toyota, V. T. T; Binkowski, A. R. S & Wicher, G. P. (2018). O emprego da escala servqual na avaliação da qualidade de uma pós-graduação. Encontro nacional de engenharia de produção – Enegep http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_259_491_36319

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional. ***Brazilian Journal of Production Engineering***, São Mateus, Editora UFES/CEUNES/DETEC.