

## APLICAÇÃO DA FERRAMENTA SERVQUAL EM UMA REDE DE ENSINO PARTICULAR SITUADA NA CIDADE DE MACAU/RN

Vinicius Augusto de Araújo Medeiros<sup>1</sup>  
Adriana Georgia Borges Soares<sup>2</sup>

### Resumo:

As empresas estão cada vez mais em busca de identificar seus pontos fracos, seja dentro da própria empresa ou no seu serviço prestado. O estabelecimento de instrumentos de avaliação institucional, apropriados a reconhecer a percepção discente são cruciais para a adequada prestação de serviços educacionais. Para isso o método SERVQUAL torna-se uma solução para se alcançar esse objetivo inicial, visto que essa ferramenta tem a finalidade de mensurar a qualidade percebida. Desse modo, identificar a qualidade e a satisfação dos seus clientes são primordiais para que se possa analisar os pontos de melhoria posteriormente investir em sua melhoria e qualidade. Este trabalho objetiva avaliar a qualidade do serviço de uma instituição de ensino privada da modalidade técnica, localizada na cidade Macau/RN, por meio da aplicação do questionário oriundo do método SERVQUAL. Para isso, foi feita uma pesquisa bibliográfica como forma de embasamento teórico, após levantamento foi realizado a aplicação do questionário pelo *Google forms* com os alunos, obtendo 40 (quarenta) respostas. Os resultados obtidos da pesquisa mostram uma insatisfação dos alunos diante dos serviços prestados pela instituição, onde os GAPs em sua maioria indicaram valores negativos, representando que os serviços precisam melhorar em todas as dimensões estudadas: tangibilidade, responsividade, confiabilidade, empatia e segurança. A dimensão tangibilidade foi a que apresentou o maior valor de GAP negativo, o que demonstra insatisfação em relação aos aspectos físicos da instituição. Já a dimensão empatia obteve o melhor resultado, porém, ainda corresponde a um valor negativo e que indica a necessidade de melhoria. É necessário entender a causa dos pontos negativos dentro da empresa, para futuramente poder traçar metas para melhorar a qualidade dos serviços e consequentemente alcançar a satisfação dos alunos enquanto clientes. Como sugestão de trabalho futuro, sugere-se a aplicação do 5W1H afim de propor um plano de ação.

**Palavras-chave:** Qualidade de serviços, SERVQUAL, Instituição de ensino.

### 1. INTRODUÇÃO

No ano de 2020, em meio aos crescentes números de infecção pelo vírus Sars-CoV-2 mundialmente, buscou-se o distanciamento social para mitigar a transmissão do novo coronavírus, nesse sentido, instituições educacionais precisaram suspender as aulas presenciais e grande parte das instituições de ensino deu continuidade aos processos educativos por meio do ensino remoto ou não presencial (MARTINS; ALMEIDA, 2020).

O atual cenário de pandemia do COVID-19 atingiu os mais diversos setores nacionais. O setor da educação teve que se reinventar para atender as necessidades atuais da população, seja com rígidos protocolos de biossegurança para evitar a disseminação do vírus e/ou adoção de modalidades de ensino a distância (EAD) e ensino híbrido. O ensino híbrido é uma modalidade pedagógica que mistura possibilidades de combinar atividades em sala de aula com atividades em espaços digitais para oferecer as melhores experiências de aprendizagem à cada estudante, bem como contribuir para diminuir a defasagem das aulas suspensas diante de tantos decretos publicados desde o início da pandemia (MORAN, 2015). Diante disso, as instituições de ensino perceberam o ensino híbrido como uma alternativa adequada para contornar esta situação.

O crescimento do número de escolas na adoção do ensino híbrido abre margem para uma análise da qualidade na implementação e prestação desse serviço. O termo qualidade é um conjunto de características, seja de um produto ou serviço, que visam atingir a satisfação de uma determinada necessidade da população. Essa necessidade nem sempre é algo fixo ou imutável, o que exige um monitoramento periódico das mesmas (LOBO, 2010).

Tendo em vista a crescente necessidade das instituições de ensino em implementar o ensino híbrido, esse artigo busca responder à pergunta: **qual a qualidade do serviço de ensino prestado pela instituição aos seus clientes?** Nesse sentido, o objetivo do trabalho é analisar a qualidade do serviço prestado por uma instituição de ensino particular através da análise SERVQUAL, que consiste em um método comparativo no qual relaciona a expectativa do cliente com a realidade do serviço que é oferecido.

Para além da introdução descrita até aqui, o artigo está dividido em referencial teórico, onde foi abordado os

---

conteúdos correlacionados a pesquisa como a qualidade da prestação de serviços, análise SERVQUAL e o ensino híbrido. Em seguida, o método da pesquisa e os resultados, no qual são analisadas e discutidas as respostas obtidas com a aplicação do questionário, e por fim, as considerações finais.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Gestão da qualidade

Segundo Longo (1996, p. 14) “a educação é o início gerador do processo de gestão pela qualidade e deve também agir como facilitador da implantação desse processo, para a melhoria eficiente, efetiva e eficaz de seus próprios objetivos”. É importante destacar que a qualidade do produto ou serviço não é sinônimo de gestão de qualidade. A qualidade de um produto está relacionada com o grau de atendimento às necessidades dos clientes e produção conforme as especificações do projeto. A qualidade de serviço pode ser percebida em fatores como atendimento, rapidez e satisfação das expectativas dos clientes. A gestão de qualidade, por sua vez, é uma aplicação de ferramentas e métodos já utilizados e que possuem um índice comprovado de eficiência (OLIVEIRA, 2014).

Ainda segundo Oliveira (2014) os principais objetivos da gestão da qualidade são: verificar quais são as necessidades dos clientes; projetar produtos e/ou serviços que venham a suprir essas necessidades; elaborar produtos e serviços seguindo rigorosamente os padrões recomendados no projeto dos mesmos; entregá-los em condições satisfatórias, de acordo com o que foi combinado e perceber o nível de satisfação do cliente com o produto ou serviço que lhe foi entregue.

#### 2.1.1 Qualidade na prestação de serviços

Para Meirelles (2006) é importante ressaltar que há uma diferença fundamental entre produto e serviço. O serviço é um trabalho em processo e não é a consequência da ação de um trabalho, devido a isso dizemos que um serviço é prestado e não produzido.

De acordo com Fitzsimons e Fitzsimons (2014) o serviço apresenta algumas características que os diferem dos produtos, são elas:

- Simultaneidade: trata a impossibilidade de estocar um serviço, visto que ele é consumido na medida em que é prestado.
- Perecibilidade: já que não pode ser estocado, podemos dizer que o serviço é uma mercadoria perecível, caso não seja usado imediatamente aquela oportunidade será perdida para sempre.
- Intangibilidade: ao contrário do produto que é algo sólido e palpável o serviço é algo mais abstrato, são ideias e conceitos. O fato de um serviço ser algo abstrato faz com que a percepção de qualidade do mesmo se torne mais subjetiva e relativa em relação aos produtos.
- Heterogeneidade: Devido à sua natureza intangível junto com a participação direta do cliente no processo de geração do serviço é praticamente impossível separar o processo de geração do serviço do processo de consumo do mesmo.

Existem vários tipos de ferramentas que podem ser utilizadas para analisar a percepção dos clientes em relação aos serviços prestados, uma delas é o SERVQUAL.

### 2.2 SERVQUAL

O modelo SERVQUAL consiste em uma seleção dos conceitos de qualidade no serviço com um amplo aprofundamento, ou seja, buscando detalhadamente avaliar a qualidade de um determinado serviço prestado ou comercializado. Segundo Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011), para tentar verificar a satisfação dos clientes com os aspectos da qualidade de serviço ou produto, Valarie Zeithaml e seus colegas desenvolveram um questionário que serve de instrumento de pesquisa por levantamento, denominado de SERVQUAL.

Esse questionário consiste em verificar a diferença entre expectativa do serviço e a percepção desse serviço após realizado para o cliente. O método utiliza cinco aspectos potencialmente capazes de influenciar a avaliação geral dos clientes em relação à qualidade do serviço, são eles de acordo com Menezes et. al. (2016, p. 7):

*“Tangibilidade:* os clientes tendem a avaliar toda a evidência possível nos prestadores de serviços. Escritórios, layout, equipamentos e máquinas utilizados, aspectos de higiene e aparência dos funcionários ajudam a formar uma impressão.

*Confiança:* refere-se à capacidade de um prestador de serviços de executar suas tarefas de forma segura e correta.

*Responsividade:* a capacidade de prestar serviços com boa vontade e prontidão também é avaliada pelos clientes.

*Segurança:* os clientes observam a capacidade dos prestadores de serviços de gerar confiança por meio de conhecimento e cortesia.

*Empatia:* refere-se ao cuidado, atenção individualizada, aspecto de o funcionário da empresa colocar-se no lugar do consumidor, a fim de prestar serviços adaptados às reais necessidades de cada um”.

---

Segundo Freitas (2006), neste método é possível identificar falhas, que também são chamadas de GAPs (lacunas) entre a expectativa e a realidade, onde um valor negativo atribuído ao GAP significa que a qualidade percebida é menos satisfatória em relação ao esperado e assim deve-se propor medidas que contornem esses erros e seus clientes continuem usufruindo do que é oferecido de forma satisfatória.

## **2.3 Ensino Híbrido**

Em 2019, o mundo se deparou com uma crise da saúde global, um vírus passou a ameaçar a normalidade em que os países viviam, decorrente disso, precisou-se implementar medidas que diminuíssem o contágio e o número de mortes. Após a pandemia do Coronavírus ter se alastrado por todos os países, medidas restritivas foram impostas pelos governos locais, dentre elas, o isolamento social. Segundo Pasine et al., (2020, p. 13) “o isolamento social causado pela COVID-19 levou bilhões de humanos à condição de reflexão e ao pensamento da necessidade mais efetiva de se considerar um ser social e histórico, pensante e capaz de encontrar uma saída para a educação durante a pandemia”. Diante disso, surgem modelos reformulados de como ensinar durante esse momento histórico, como o ensino híbrido.

O ensino híbrido surge da necessidade em manter aulas presenciais aliadas ao novo método cibernético de aula, ora realização de atividades e aulas em casa e de práticas presenciais. A educação, durante e pós-pandemia, irá passar por esse período de transição e possíveis dificuldades na sua execução, portanto, há de se considerar que o retorno as atividades serão dadas de forma gradual, havendo a necessidade da continuação do emprego de tecnologias (PASINI et al, 2020).

Contudo, o ensino híbrido não é composto apenas pelo emprego de tecnologias digitais. Também é amparado pela interatividade, afetividade, colaboração, coautoria, aprendizagem significativa, avaliação adequada, mediação docente implicada dentro de sala e remotamente, relação síncrono-assíncrono, entre outros, buscando a visão de que aprendemos qualitativamente nas trocas e nas construções conjuntas. Estabelecendo comunidades de conhecimento mediadas pelo digital e presencial, mas não somente por eles, o que caracteriza o ensino híbrido é a arquitetura pedagógica e não a tecnologia digital em si (MARTINS; ALMEIDA, 2020).

## **3. MÉTODO DA PESQUISA**

### **3.1 Caracterização da pesquisa**

Esta pesquisa caracteriza-se como descritiva, pois de acordo com Gil (2008) este tipo de pesquisa busca descrever as características de determinado fenômeno e relações entre as variáveis por meio de técnicas padronizadas de coleta de dados, ou seja, o questionário de modelo SERVQUAL.

Para realização da pesquisa, foi realizado o procedimento de estudo de caso, onde foram coletados dados por meio de um questionário aplicado aos clientes da empresa estudada, no caso, os alunos da modalidade técnica, buscando analisar a qualidade nos serviços prestados pela instituição de ensino.

Para a análise dos dados, utilizou-se da abordagem quantitativa. A pesquisa quantitativa serve para testar teorias objetivas, através da observação da relação existente entre as variáveis envolvidas no universo de estudo. Essas variáveis geralmente são mensuradas através de ferramentas estatísticas (RICHARDSON, 2017). Sendo assim, para colher essas amostras quantitativas foi aplicado o questionário de modelo SERVQUAL, afim de inferir discussões acerca do serviço oferecido e da qualidade.

### **3.2 Etapas da pesquisa**

Para construir essa pesquisa, inicialmente foi realizado um embasamento teórico por meio da pesquisa bibliográfica. Para isso foram lidos artigos científicos, dissertações e livros acerca da temática e verificando se os autores eram referência na metodologia aplicada para dar confiabilidade a pesquisa.

A partir desse levantamento bibliográfico, foi decidido que o método de coleta de dados seria o questionário que utiliza a escala SERVQUAL, que foi preconizada por Parasuraman et al., (1988). O questionário possui 22 (vinte e duas) questões e apresenta a possibilidade de diferenciar a expectativa dos clientes e as percepções pós realização dos serviços utilizando as 5 (cinco) dimensões da qualidade dos serviços que são: tangibilidade, confiabilidade, prestação, garantia/segurança e empatia. A qualidade percebida em cada item é representada pela equação a seguir:  $Q = P - E$ , onde Q é a qualidade percebida, P é a percepção e E é a expectativa.

A segunda etapa compreende a construção do questionário, fundamental para que seja realizada a coleta de dados. A elaboração deu início com uma entrevista com o coordenador técnico, buscando características da instituição para que as questões fossem elaboradas de maneira a abranger os pontos importantes a serem analisados. Além disso, também foi consultado no sistema da instituição a quantidade de alunos dos cursos técnicos para definir o tamanho da amostra.

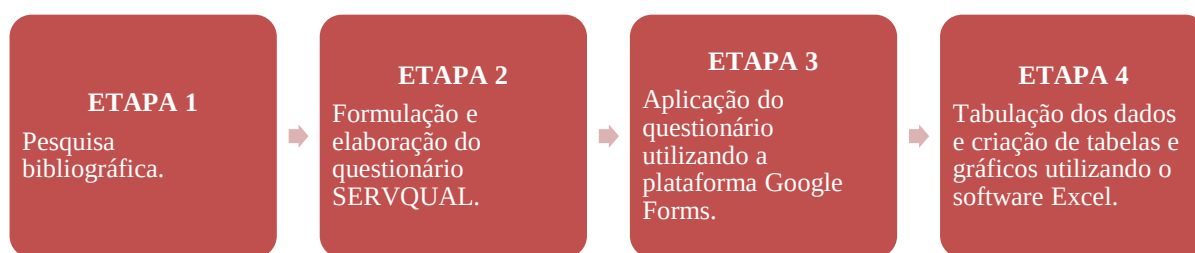
A partir da entrevista foram identificados 120 alunos dos cursos da modalidade técnica de qualquer período. Cabe ressaltar que muitos alunos limitaram sua presença na instituição devido as medidas sanitárias impostas pelo

governo do estado decorrentes da pandemia do Covid-19. Por isso, o número de alunos ativos não é expressivo. Após sua conclusão, o questionário foi adicionado à plataforma *Google Forms* e disponibilizado aos alunos da instituição.

Quanto a coleta de dados, os questionários foram enviados em meio eletrônico, utilizando a rede social da própria instituição, no caso o Whatsapp, no período de 22 de setembro a 24 de outubro de 2021 e obteve um retorno de 40 (quarenta) respondentes. É importante ressaltar que houve resistência dos discentes para responder o questionário, mesmo após o reenvio do formulário.

Para tabulação dos dados foi feita a construção de tabelas e gráficos para expor os resultados e auxiliar em sua discussão, para isso, foi utilizado o *software* Excel. Após todas estas etapas, foi elaborada a discussão dos resultados, apresentando os pontos positivos e negativos diante da ótica dos discentes e dos parâmetros pré estabelecidos nas questões do questionário. A figura 1 apresenta de forma sucinta as etapas da pesquisa.

Figura 1- Etapas da pesquisa



Fonte: Elaboração própria, (2021).

## 4. RESULTADOS

### 4.1 Caracterização da instituição

A empresa utilizada como base para os estudos, trata-se de uma instituição de ensino técnico-profissional com mais de 10 anos de existência. A instituição conta com uma estrutura de quatorze salas, destas, duas são banheiros e quatro são laboratórios: laboratório de eletrotécnica, laboratório de informática, laboratório de enfermagem e laboratório de radiologia. O empreendimento está localizado na cidade Macau, no estado do Rio Grande do Norte, aproximadamente a 180 km da capital do estado e fica no centro comercial de Macau onde se encontram restaurantes, supermercados, redes de lojas, bancos, escritórios de diversas áreas.

A Instituição conta com uma equipe técnico pedagógica como recepção, setor comercial, direção geral, coordenação pedagógica, setor financeiro, serviços de ASG e professores de suas respectivas áreas de atuação. Além dos laboratórios e banheiros, a instituição possui um almoxarifado, que se divide em almoxarifado e arquivo, onde são armazenados os documentos referentes as matrículas de cada aluno. As matrículas são realizadas na própria instituição, onde os alunos apresentam suas documentações e assinam os contratos. No momento, as aulas estão na modalidade híbrida, devido a pandemia da COVID-19.

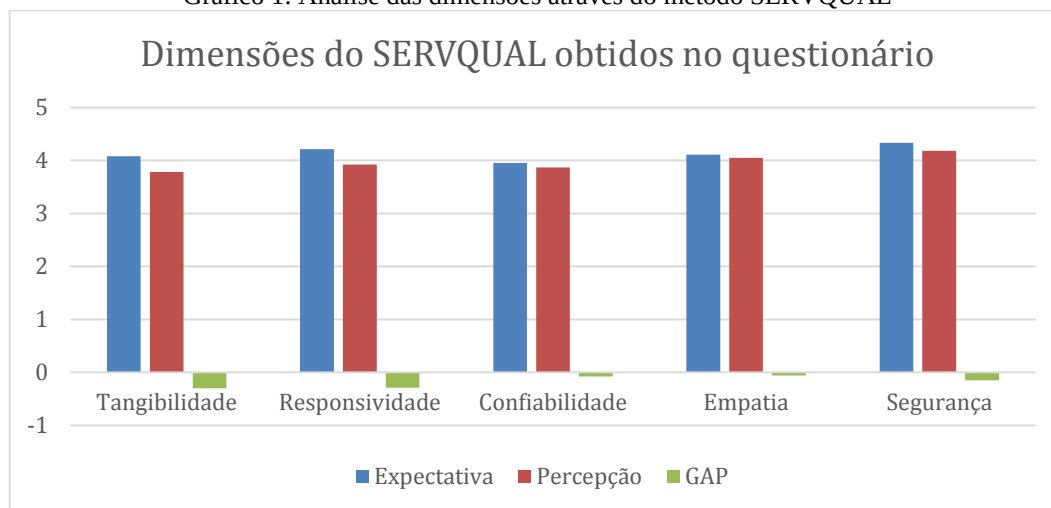
O questionário alcançou um total de 40 (quarenta) respondentes e foi possível constatar várias informações acerca dos serviços da instituição. O público alvo foi os alunos dos cursos técnicos que são ofertados na instituição como: o curso de radiologia, enfermagem, eletrotécnica, administração e técnico em segurança do trabalho.

O curso de enfermagem é o destaque de vendas na instituição, pois o mercado de trabalho tem grande necessidade de mão de obra, principalmente em tempo de pandemia. O curso de eletrotécnica está em ascensão e possui diversos alunos matriculados, pois com o aumento de parques eólicos no Rio Grande do Norte e o aumento de investimentos nesta área, a procura por este serviço tem aumentado. Portanto, a instituição é precursora nesta região e seus serviços já contemplam centenas de alunos da cidade e regiões circunvizinhas.

### 4.2 Análise das dimensões

Neste tópico serão abordados os resultados acerca das dimensões da qualidade e desse modo, mostrar o nível de expectativa dos alunos em relação com o serviço e comparar com a percepção dos alunos diante dos serviços prestados pela instituição de ensino. As dimensões foram abordadas nesta pesquisa de acordo com as mesmas inerentes deste método de obtenção de resultados, o SERVQUAL, como a tangibilidade, responsividade, confiabilidade, empatia e segurança. Os resultados foram obtidos de acordo com o cálculo de médias das notas adquiridas pelos alunos em cada conjunto de questões, caracterizando uma determinada dimensão. Primeiramente foi calculado a média da expectativa, em seguida a média da percepção e, para se obter o valor do GAP, o valor da média da expectativa é subtraído pelo valor da média da percepção. O Gráfico 1 mostra todos os resultados das médias gerais das dimensões estudadas, especificando os valores de expectativa, percepção e GAP.

Gráfico 1: Análise das dimensões através do método SERVQUAL



Fonte: Elaboração própria, (2021).

De acordo com os resultados obtidos no Gráfico 1, pode-se afirmar que as médias das expectativas são maiores que as médias da percepção, isso resulta em resultados negativos diante do serviço prestado, ou seja, consequentemente, os GAPs obtidos são negativos. A dimensão que obteve o maior GAP foi a de tangibilidade, com média de -0,30, seguido da dimensão de responsividade, que obteve GAP -0,29. As dimensões de confiabilidade e empatia obtiveram GAPs menores de -0,08 e -0,06, respectivamente, enquanto a dimensão de segurança teve GAP de -0,15. Neste tópico foram abordados os resultados gerais, no entanto é necessário entender especificamente cada dimensão.

#### 4.2.1 Tangibilidade

Em conformidade com as questões do questionário aplicado, a primeira dimensão analisada foi a da tangibilidade. O termo Tangibilidade segundo Fitzsimmons e Fitzsimons (2014), é uma dimensão diretamente ligada com os aspectos físicos das instalações de uma instituição, esses aspectos podem ser os equipamentos, os funcionários e os materiais que são utilizados para o cumprimento das aulas ou funcionamento da empresa.

É importante ressaltar que a infraestrutura e o espaço físico de um ambiente escolar são fundamentais, pois uma escola sem uma estrutura física adequada pode prejudicar no processo de aprendizagem do aluno. Para obter resultados acerca desta dimensão foram elaboradas cinco questões referentes ao eixo temático e no Quadro 1 pode-se verificar as médias de expectativa, percepção e GAPs de cada item.

Quadro 1: SERVQUAL: Dimensão da Tangibilidade

| <b>Tangibilidade</b>                                             | <b>Expectativa</b> | <b>Realidade</b> | <b>GAP</b>   |
|------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|--------------|
| Os funcionários possuem fardamento padronizado?                  | 4,47               | 4,27             | -0,20        |
| As instalações estão bem organizadas e devidamente higienizadas? | 4,30               | 4,05             | -0,25        |
| Os equipamentos nos laboratórios atendem às demandas de alunos?  | 3,92               | 3,42             | -0,50        |
| Há uma boa variedade de equipamentos?                            | 3,62               | 3,25             | -0,37        |
| Há conforto nos ambientes de estudo?                             | 4,10               | 3,92             | -0,18        |
| <b>MÉDIA</b>                                                     | <b>4,08</b>        | <b>3,78</b>      | <b>-0,30</b> |

Fonte: Elaboração própria, (2021).

Em linhas gerais, percebe-se que os resultados apontam que a expectativa superou a média da percepção, 4,08

e 3,78, respectivamente, isso quer dizer que os clientes, ou seja, alunos, esperaram mais do que foi oferecido na instituição. Nesse sentido, esperava-se mais sobre os equipamentos, sobre a padronização do fardamento dos funcionários, da higiene nas instalações, principalmente no conforto nos ambientes de estudo, portanto, esse resultado gera uma insatisfação dos clientes quanto aos serviços prestados.

A questão que obteve maior discrepância no GAP negativo de -0,50 foi referente aos equipamentos dos laboratórios e se os mesmos satisfaziam as necessidades dos alunos, portanto, neste quesito os alunos não estão satisfeitos diante seus laboratórios. Nesse mesmo ponto, pode-se ressaltar o segundo maior GAP negativo de -0,37, que foi de acordo com a questão da variedade dos equipamentos, então, os alunos têm uma percepção abaixo do esperado das condições dos laboratórios, bem como de sua variedade de equipamentos para manusear em aulas práticas.

Foi constatado que, segundo os alunos, o fardamento dos funcionários possui algum ponto a ser melhorado, pois gerou um GAP de -0,20. A questão da higienização, embora possuam serviços de ASG todos os dias na instituição ficou aparente na insatisfação dos clientes, visto que o GAP ficou com -0,25, portanto é uma questão a ser repensada dentro das limitações da estrutura física da escola, pois um ambiente precisa ser bem higienizado principalmente em época pandêmica.

Dos quesitos avaliados e que embora todos tenham recebidos GAPs negativos na dimensão da tangibilidade, o que obteve média menor foi referente a questão se existia conforto nos ambientes do estudo (-0,18). Apesar de possuir GAP negativo, a estrutura da instituição é bastante interessante diante de suas concorrentes na cidade. Portanto, a dimensão de tangibilidade mostra que os alunos notaram uma diferença entre o que era esperado e o que de fato viram diante desses aspectos físicos no serviço prestado ao decorrer das aulas. Diante disso, cabe a instituição elaborar um planejamento de como poderão ser mitigadas estas falhas no seu ambiente.

#### 4.2.2 Responsividade

A segunda dimensão a ser analisada é a Responsividade que segundo Menezes et. al. (2016), esta dimensão pode ser caracterizada como a capacidade de prestar serviços com boa vontade, presteza, harmonia e prontidão, bem como proporcionar um atendimento de forma rápida e eficiente. Nesse sentido, o Quadro 2 apresenta os resultados obtidos da aplicação de quatro perguntas pertencentes ao questionário.

Quadro 2: SERVQUAL: Dimensão da Responsividade

| <b>Responsividade</b>                                                                     | <b>Expectativa</b> | <b>Realidade</b> | <b>GAP</b>   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|--------------|
| Os colaboradores mostram-se à disposição para tirar dúvidas sobre a prestação de serviço? | 4,32               | 4,27             | -0,05        |
| Os funcionários conseguem responder de maneira clara as dúvidas?                          | 4,25               | 3,72             | -0,53        |
| Os funcionários notificam precisamente sobre datas importantes?                           | 4,25               | 4,02             | -0,23        |
| Os funcionários respondem rapidamente?                                                    | 4,02               | 3,70             | -0,32        |
| <b>MÉDIA</b>                                                                              | <b>4,21</b>        | <b>3,92</b>      | <b>-0,29</b> |

Fonte: Elaboração própria, (2021).

Conforme os resultados obtidos na dimensão responsividade percebe-se que todas as médias da expectativa foram superiores as médias da percepção, portanto, de modo geral, a percepção dos alunos quanto a esse retorno de serviço da escola foi, também, abaixo do esperado.

Especificamente, nesta dimensão da responsividade, nota-se que o GAP de maior expressividade foi -0,53 referente a questão sobre se os funcionários responderem de forma clara as dúvidas dos alunos. Esse ponto é primordial dentro de uma instituição de ensino, pois é a partir dessa interlocução que os alunos e comunidade escolar, conseguem manter um vínculo intrinsecamente amigável e ao mesmo tempo acadêmico, portanto, se faz necessário perceber quais pontos a instituição precisa melhorar.

Conforme as médias obtidas, pode-se citar a menor média de GAP que foi -0,05 referente a questão se os funcionários se mostram a disposição para tirar dúvidas sobre a prestação de serviços, isso revela que o funcionamento da instituição na busca em sanar dúvidas é muito próximo do esperado, entretanto o GAP deu negativo, embora seja um valor não tão expressivo.

#### 4.2.3 Confiabilidade

A terceira dimensão a ser abordada é a da confiabilidade que segundo Menezes et al., (2016) refere-se à capacidade de um prestador de serviços de executar suas tarefas de forma segura e correta. Nesse sentido, ao observar os resultados do Quadro 3, tem-se a objetividade em deduzir que essa dimensão também possui pontos negativos a serem aprimorados. O Quadro 3 apresenta as perguntas da dimensão confiabilidade, suas respectivas médias de expectativa e percepção e seus GAPs.

Quadro 3: SERVQUAL: Dimensão da Confiabilidade

| <b>Confiabilidade</b> | <b>Expectativa</b> | <b>Realidade</b> | <b>GAP</b> |
|-----------------------|--------------------|------------------|------------|
|-----------------------|--------------------|------------------|------------|



|                                                                            |             |             |              |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| A instituição cumpre com os prazos estabelecidos?                          | 3,80        | 3,85        | 0,05         |
| Os profissionais são qualificados para a função que exercem?               | 4,45        | 4,30        | -0,15        |
| Qualidade dos instrumentos laboratoriais                                   | 3,67        | 3,45        | -0,22        |
| A empresa se compromete com a resolução de eventuais problemas no serviço? | 3,90        | 3,87        | -0,03        |
| <b>MÉDIA</b>                                                               | <b>3,95</b> | <b>3,87</b> | <b>-0,08</b> |

Fonte: Aatoria (2021).

A primeira pergunta é se a instituição cumpre seus prazos estabelecidos e por seu GAP mostrar-se positivo, refere-se que este ponto a instituição está executando de forma coesa e precisa de acordo com as necessidades dos alunos. No entanto, as demais perguntas apresentam resultados com GAPs negativos, o que faz com que a dimensão confiabilidade apresente um resultado geral negativo.

O maior GAP negativo foi obtido na questão referente a qualidade dos instrumentos laboratoriais e decorrente disso, tem-se a ideia de que os instrumentos não estão satisfazendo as expectativas dos alunos. É importante ressaltar que o laboratório é crucial para o desenvolvimento da autonomia do aluno, permitindo testar suas ideias sobre determinados fenômenos e assim, levantar hipóteses. As atividades experimentais são essenciais à ciência e sua averiguação é a comprovação da teoria de forma motivadora e lúdica (MELO,2000).

Ainda retratando sobre os GAPs negativos, a menor média foi obtida na questão sobre a empresa se comprometer com a resolução de problemas no serviço (-0,03), logo, por mais que o GAP seja negativo, ela não é tão expressiva e provavelmente algum ponto específico precisa ser melhorado para que consequentemente o resultado venha se tornar positivo.

#### 4.2.4 Empatia

A quarta dimensão a ser analisada é a da Empatia, ela, segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), é uma dimensão que vai além de inserir características de acessibilidade, sensibilidade e determinação para entender as necessidades dos alunos, visto que os mesmos podem necessitar de um atendimento individualizado e não sentir a satisfação. O Quadro 4 mostra todos os resultados da expectativa, percepção e GAPs.

Quadro 4: SERVQUAL: Dimensão da Empatia

| <b>Empatia</b>                                                                                | <b>Expectativa</b> | <b>Realidade</b> | <b>GAP</b>   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|--------------|
| Os funcionários se preocupam em atender as necessidades dos clientes?                         | 4,17               | 4,05             | -0,12        |
| Os funcionários oferecem um serviço personalizado com uma atenção individualizada?            | 3,92               | 3,82             | -0,10        |
| Os funcionários prestam um atendimento agradável?                                             | 4,45               | 4,35             | -0,10        |
| A instituição apresenta flexibilidade de horários, para atender a disponibilidade dos alunos? | 3,92               | 3,97             | 0,05         |
| <b>MÉDIA</b>                                                                                  | <b>4,11</b>        | <b>4,05</b>      | <b>-0,06</b> |

Fonte: Aatoria (2021).

Nesta dimensão pode-se perceber que o resultado é similar ao da dimensão anterior, quando obteve somente uma média positiva. Neste caso, a média positiva (0,05) refere-se a questão acerca da flexibilidade de horários para atender as necessidades dos alunos, ou seja, embora os demais pontos estejam com GAPs negativos, a instituição se preocupa em atender aos alunos no melhor horário possível, desde que estes tenham disponibilidade nos horários em que a escola esteja aberta.

O maior GAP negativo (-0,12) refere-se a questão se os funcionários se preocupam em atender as necessidades dos alunos, mesmo sabendo que o GAP positivo desta dimensão faz relação direta com este ponto abordado, é necessário entender mais especificamente onde a empresa está deixando a desejar enquanto prestadora de serviço. Um ponto interessante é que esta dimensão recebeu a menor discrepância de médias negativas, portanto, mesmo observando que existem pontos negativos, a instituição se preocupa com a resolução de problemas e necessidades dos alunos.

#### 4.2.5 Segurança

A Segurança é a quinta e última dimensão desta pesquisa, que de acordo com Menezes et al., (2016) é a capacidade dos prestadores de serviços de gerar confiança por meio de conhecimento, na sua forma de repassá-los e da cortesia no tratamento, passando assim um sentimento de confiança e segurança na resolução dos problemas. O Quadro 5 apresenta os resultados obtidos nesta dimensão.

Quadro 5: SERVQUAL: Dimensão da Segurança

| <b>Segurança</b> | <b>Expectativa</b> | <b>Realidade</b> | <b>GAP</b> |
|------------------|--------------------|------------------|------------|
|------------------|--------------------|------------------|------------|

|                                                                                                         |             |             |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| A instituição possui profissionais experientes e devidamente instruídos?                                | 4,32        | 4,30        | -0,02        |
| Há uma preocupação em uso de equipamentos adequados para realização de determinadas atividades?         | 4,12        | 3,92        | -0,20        |
| Os equipamentos estão com seus prazos de validade em dias?                                              | 4,25        | 4,00        | -0,25        |
| Os professores orientam de maneira clara os procedimentos para realização de determinados experimentos? | 4,55        | 4,35        | -0,20        |
| O ambiente da instituição é um ambiente seguro?                                                         | 4,42        | 4,35        | -0,07        |
| <b>MÉDIA</b>                                                                                            | <b>4,33</b> | <b>4,18</b> | <b>-0,15</b> |

Fonte: Autoria (2021).

O Quadro 5 aponta que existe uma grande discrepância entre a expectativa e a realidade por parte dos alunos, haja visto que todas as médias de expectativa das questões abordadas foram maiores que as médias das percepções das mesmas, ou seja, existe uma insatisfação acerca de todas as questões tratadas.

O maior resultado do GAP negativo foi obtido na questão sobre os equipamentos e suas validades (-0,25), nesse sentido, os alunos demonstram que a maioria dos equipamentos estão com a qualidade baixa e/ou com defeitos e até mesmo em estado deteriorado. O que corrobora com os resultados de algumas questões anteriores acerca da qualidade do laboratório. Este é ponto muito importante, pois a qualidade dos serviços prestados de uma instituição de ensino requer qualidade também dos equipamentos para realização das aulas, até por questões de segurança.

O menor GAP adquirido foi na questão sobre a experiência e instrução dos profissionais da escola (-0,02). Embora seja um GAP negativo, ainda demonstra atenção ao aluno por parte da escola. Portanto, tem-se a conclusão que os professores e demais profissionais possuem capacitação enquanto funcionários da instituição de ensino, com ressalvas de que precisam sempre estar em aprimoramento na execução suas funções.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o crescente mercado de trabalho aos olhos de grandes investidores, a competitividade é uma situação no qual as empresas são impostas a adentrar. Nesse sentido, as instituições de ensino necessitam investir em suas melhorias, sejam elas estruturais, pedagógicas e até mesmo de cunho financeiro. Para isso, um meio para auxiliar as empresas a rastreamento por onde começarem essas mudanças é através dos seus próprios clientes.

Como explicito neste trabalho, o método utilizado para essa pesquisa foi o questionário SERVQUAL, onde se obteve resultados relevantes para identificar os principais pontos a serem melhorados dentro de uma instituição privada de ensino, localizada na cidade de Macau/RN, cumprindo assim o objetivo principal da pesquisa.

De forma geral, após os resultados obtidos e analisados constatou-se que a escola possui muitas lacunas a serem aprimoradas, visto que o nível de insatisfação é refletido nas diversas notas negativas dos GAPs, nas cinco dimensões. E embora alguns resultados sejam minimamente negativos em comparação com outros, mostra-se necessário traçar metas, afim de obter melhorias dos principais pontos que colocam em risco a prestação de um serviço de qualidade.

O maior destaque negativo vai para a dimensão de tangibilidade onde é possível constatar uma maior insatisfação dos alunos em relação à variedade de equipamentos e em relação à baixa quantidade de equipamentos para atender a demanda dos mesmos.

O segundo maior GAP negativo foi o da responsividade, com destaque para a insatisfação dos alunos em relação à clareza das informações que lhes são passadas pelos funcionários.

É importante ressaltar também que houveram limitações na pesquisa, muitas decorrentes da situação pandêmica em que a mesma foi feita, afetando os alunos e sua participação na instituição de diversas formas. Portanto os resultados representam apenas uma parte da percepção dos alunos.

Esta pesquisa servirá como base para embasamento teórico-prático de outras pesquisas acerca da investigação da qualidade de serviços em instituições. Portanto, um estudo de grande valia para a academia. Em suma, a partir dessa análise da qualidade dos serviços foi possível localizar pontos negativos e oportunizar que a empresa faça ajustes para melhorar e alcançar uma qualidade dos serviços e, conseqüentemente, a satisfação dos seus alunos enquanto clientes. Como sugestão de trabalho futuro, sugere-se a elaboração de um plano de ação a partir do 5W1H.



---

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABED. Associação Brasileira de Educação a Distância: **conceitos e história no Brasil e no mundo**. Associação Brasileira de Educação a Distância. 2011. Disponível em: [http://www.abed.org.br/revistacientifica/revista\\_pdf\\_doc/2011/artigo\\_07.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/revista_pdf_doc/2011/artigo_07.pdf) Acesso em: 22 mar. 2021.

DA FONSECA, João José Saraiva. **Apostila de metodologia da pesquisa científica**. João José Saraiva da Fonseca, 2002.

FITZSIMONS, James A. **Administração de serviços [recurso eletrônico]: operações, estratégia e tecnologia da informação** / James A. Fitzsimons, Mona J. Fitzsimmons; tradução: Scientific Linguagem Ltda. – 7. Ed. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre: AMGH, 2014. Acesso em: 07/04/21.

FREITAS, A.L.P., MANHÃES, N.R.C. & COZENDEY, M.Y. **Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de tecnologia da informação: uma análise experimental**. XXVI ENEGEP, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008. [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392000000100012&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392000000100012&script=sci_abstract). Acesso em: 01nov. 2021.

LOBO, Renato Nogueirol. **Gestão da Qualidade** / Renato Nogueirol Lobo. – 1. Ed. – São Paulo: Érica, 2010. Acesso em: 08/04/21.

LONGO, Rose Mary Juliano. **Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação**. JANEIRO, 1996. Disponível em: [http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1722/1/td\\_0397.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1722/1/td_0397.pdf) . Acesso em: 05/05/2021.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, jochen; HEMZO, miguelangelo. **Marketing de Serviços – Pessoas, Tecnologias e Estratégia**. São Paulo: Pearson, 2011.

MARTINS, Vivian. ALMEIDA, Joelma. EDUCAÇÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA NO BRASIL: saberesfazeres escolares em exposição nas redes e a educação on-line como perspectiva. **Revista docência e cibercultura**. Rio de Janeiro v. 4 n.2 p. 215 Maio/Ago 2020. DOI: <https://doi.org/10.12957/redoc.2020.51026>. Disponível em: <file:///C:/Users/PC003/Downloads/51026-184395-1-PB.pdf> . Acesso em: 05/05/2021.

MATTAR, João. **Guia de educação a distância**. / João Mattar. - - São Paulo: Cengage Learning: Portal Educação, 2011. Acesso em: 07/04/21.

MEIRELLES, Dimaria Silva e. **O conceito de serviço**. Rev. Econ. Polit. v.26 n.1 São Paulo jan./mar. 2006. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-31572006000100007&lng=pt&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31572006000100007&lng=pt&tlng=pt) Acesso em: 31 mar. 2021.

MELLO, G. N. Formação inicial de professores para a educação básica uma (re)visão radical. São Paulo Perspectiva. v.14, n.1, jan. /mar.2000. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-88392000000100012>. Disponível em:

---

MENEZES, Nayra; ABRANTES, Lucia; NETO, Olímpio Jayme; NEPOMUCENO, Denise. **APLICAÇÃO DO MODELO SERVQUAL PARA MEDIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA EMPRESA DE LOCAÇÃO DE MÁQUINAS. XII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO – INOVARSE. 2016.**

MORAN, Jose. **Educação híbrida: um conceito chave para a educação.** Ensino Híbrido: personalização e Tecnologia na Educação – Porto Alegre: PENSO, 2015, Págs. 27-45. Disponível em: [http://www2.eca.usp.br/moran/wp-content/uploads/2021/01/desafios\\_hibrido.pdf](http://www2.eca.usp.br/moran/wp-content/uploads/2021/01/desafios_hibrido.pdf) acesso em: 05/05/2021.

OLIVEIRA, Otávio J. **Curso básico de gestão da qualidade** / Otávio J. Oliveira. - - São Paulo: Cengage Learning, 2014. Acesso em: 08/04/21.

PARASURAMAN, A; BERRY, Leonard; ZEITHAML, Valarie: **SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.** Journal of Retailing, v. 64, p. 12-40, 1988.

PASINI, Carlos Giovanni Delevati; CARVALHO, Élvio de; ALMEIDA, Lucy Hellen Coutinho. **A EDUCAÇÃO HÍBRIDA EM TEMPOS DE PANDEMIA: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES. FAPERGS. UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA.** 2020. Disponível em: <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/820/2020/06/Textos-para-Discussao-09-Educacao-Hibrida-em-Tempos-de-Pandemia.pdf> . Acesso em: 08/05/2021.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas** / Roberto Jarry Richardson; colaboração Dietmar Klaus Pfeiffer. – 4. Ed. Ver, atual e ampl. – São Paulo: Atlas, 2017. 424 p.: il. Acesso em: 07/04/21.

SANTOS, Edméa O.; CARVALHO, Felipe S.; PIMENTEL, Mariano. Mediação docente online para colaboração: notas de uma pesquisa-formação na cibercultura. **ETD - Educação Temática Digital**, v. 18, n. 1, p. 23-42, 2016. Disponível em: . Acesso em: 28 jul. 2017. SERVIÇOS. IBGE, 2014 Disponível em: <https://brasilemsintese.ibge.gov.br/servicos.html> Acesso em: 31 mar. 2021.