

AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO EDUCACIONAL NUMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO PÚBLICA: CONTRIBUIÇÕES DA AVALIAÇÃO ORIENTADA AOS CONSUMIDORES

Leilane Lima Almeida Evangelista ¹

Lincon Rodrigues Dias Simões ²

Marcos Antonio Martins Lima³

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo avaliar a qualidade dos serviços oferecidos aos alunos do curso de Engenharia Mecânica do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará - IFCE Campus Maracanaú, sob a perspectiva dos alunos. Assim, partiu-se de uma abordagem avaliativa orientada para os consumidores, utilizando-se do modelo SERVPERF para mensuração da qualidade dos serviços, captando a percepção do cliente (o estudante) após o consumo do serviço. Para esta pesquisa, adaptamos o modelo para sua utilização num contexto de prestação de serviços educacionais, em que foram avaliadas 24 variáveis dispostas nas seguintes dimensões: tangíveis, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Os resultados revelaram que as dimensões de qualidade mais bem avaliadas foram as relacionadas à segurança (competência na oferta do serviço), presteza (rapidez na prestação dos serviços) e tangibilidade (aspectos físicos), sendo a confiabilidade (habilidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e precisa) a menos pontuada, indicando, assim, que a metodologia SERVPERF pode ser considerada um instrumento viável para a aplicação de uma avaliação centrada em consumidores, que possibilita a mensuração da percepção do desempenho por parte dos discentes, indicando à gestão as áreas mais estratégicas para ações de intervenção a fim de promover melhorias no serviço educacional prestado.

Palavras-chaves: Avaliação centrada nos consumidores, Educação superior, SERVPERF.

INTRODUÇÃO

A avaliação orientada para os consumidores (AC) tem sido apontada como uma das principais abordagens avaliativas para o presente século. Com o objetivo de emitir um juízo de valor para determinar o mérito de produtos e serviços de programas, a AC se direciona para os consumidores, auxiliando-os a fazer escolhas sensatas. Assim, este paradigma avaliativo se posiciona de forma independente quanto aos objetivos fixados por idealizadores e gestores a

¹ Mestranda do Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (POLEDUC) da Universidade Federal do Ceará - UFC, leilane.evangelista@ifce.edu.br;

² Mestre pelo Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (POLEDUC) da Universidade Federal do Ceará - UFC, lincolnsimoes@ifce.edu.br;

³ Marcos Antonio Martins Lima, Departamento de Fundamentos da Educação (DFE), Universidade Federal do Ceará (UFC), marcos.a.lima@terra.com.br.

fim de investigar os resultados e os impactos dos produtos e serviços de programas sob a perspectiva dos seus destinatários, os consumidores.

Sustentada neste paradigma, esta pesquisa buscou avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos aos alunos do curso de Engenharia Mecânica do IFCE - *campus* Maracanaú, a partir do método SERVPERF, que é tido como um eficiente instrumento para mensurar o desempenho dos serviços prestados a partir da percepção dos consumidores.

Antes, contudo, foi realizada uma pesquisa bibliográfica no intuito de identificar as características, objetivos, vantagens e desvantagens da AC a partir das concepções de alguns de seus principais teóricos e de outros pesquisadores; assim como, para verificar a adequabilidade do método SERVPREV à abordagem da AC, a partir de pesquisas já realizadas.

METODOLOGIA

Em virtude da natureza do objeto a ser investigado e dos objetivos da pesquisa, adotou-se uma pesquisa descritiva, com abordagem quali-quantitativa, classificada quanto aos procedimentos técnicos como pesquisa de campo, além de se caracterizar como um estudo de caso. A pesquisa foi realizada no IFCE, especificamente no *Campus* Maracanaú, pelo fato deste *campus* ter um papel de destaque no instituto pela sua atuação consolidada e por estar localizado próximo a um dos principais polos industriais do estado do Ceará, configurando-se, desta forma, como importante instituição nos planos local e regional na formação de futuros profissionais.

Com base nas pesquisas realizadas por Santos (2014), em que foram identificados, para compor o instrumental de percepção da qualidade e do desempenho dos serviços educacionais, um conjunto de 35 (trinta e cinco) atributos relevantes a serem avaliados pelos alunos, divididos em 5 dimensões que medem a qualidade em serviços: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Para a presente pesquisa, adaptamos o questionário utilizado por Santos para avaliação do desempenho da instituição, sendo relevante trabalharmos com 28 (vinte e oito) atributos. Os atributos que não foram considerados para esta pesquisa por não se aplicarem à instituição em análise estão relacionados à educação à distância, tais como os horários e os dias dos encontro presenciais e a avaliação da modalidade de ensino a distância; serviços de reprografia, custos-benefícios da modalidade, oportunidade de estudos do exterior, variáveis não aplicadas ao caso em estudo. Os atributos relacionados à segurança externa das instalações e ao acesso à instituição por meio de transporte coletivo não foram considerados para esta pesquisa por considerarmos tais aspectos exógenos à instituição.

Após seleção dos atributos relevantes ao caso, o instrumental foi organizado em três partes. A primeira parte está relacionado a questões que comporão o perfil sociodemográfico do aluno; a segunda, indicará a percepção do aluno quanto ao desempenho/performance da instituição e do curso avaliado. A mensuração da percepção do desempenho dos atributos se deu através da escala *Likert* de 5 pontos. A pesquisa foi aplicada com o quantitativo de alunos com matrícula ativa no curso em análise, um universo de 164 respondentes. Os dados foram coletados por meio de formulário eletrônico on-line viabilizado por meio do aplicativo *Google Docs*. O instrumental foi enviado ao endereço eletrônico de cada respondente. Os endereços foram coletados por meio do sistema de gerenciamento de dados acadêmicos da instituição. Como o número de respondentes não foi suficiente, aplicou-se uma parte dos instrumentais de forma presencial, em sala de aula, até obtermos uma amostra considerada relevante.

Dos 164 alunos com matrícula ativa no curso em análise, obtivemos 110 respostas, o que corresponde a 64% da população, com 90% de confiabilidade e 4,53% de margem de erro. Inicialmente os questionários respondidos foram tabulados em planilhas do software Excel, para se obter as médias de cada variável pesquisada e a média de cada dimensão de desempenho, além do levantamento do perfil sociodemográfico do grupo estudado. Por fim, foram analisadas possíveis implicações gerenciais a partir dos resultados obtidos, comparados os achados da pesquisa à literatura estudada.

A AVALIAÇÃO CENTRADA NOS CONSUMIDORES E O SEU LUGAR ENTRE AS DEMAIS ABORDAGENS AVALIATIVAS

Ao demarcarem a história da avaliação de programas, Madaus e Stufflebeam (2002) apontam que a AC tem início na “Era do Desenvolvimento”, que vai de 1958 a 1972, e encontra grande desenvolvimento na fase seguinte, a “Era da Profissionalização”, de 1973 a 1983. Juntamente com novas teorias e métodos de avaliação que surgiram no final dos anos 60, essa perspectiva surge em um contexto de crítica à avaliação centrada nos objetivos, que imperava no campo dos estudos de avaliação de programas desde os trabalhos desenvolvidos por Ralph W. Tyler, durante o período chamado de “Era Tyleriana”, entre 1930-1945.

Michael Scriven é considerado como pioneiro na AC, com seu trabalho *Perspectives of curriculum evaluation*, publicado em *The methodology of evaluation* por R. Tyler, R. Gagne, & M. Scriven, em 1967. Scriven defende que o objetivo fundamental de uma boa avaliação é julgar o mérito, o valor comparativo e o valor geral de um programa. “Scriven, tal como posteriormente o fizeram Guba e Lincoln (1990), considera que todas as 'gerações' de avaliação têm uma tendência 'gestionária' - um preconceito, um enviesamento, uma tendência para as

(83) 3322.3222

contato@conedu.com.br

www.conedu.com.br

preocupações do gestor ou cliente que encomenda a avaliação” (ANDRADE, 1997, p. 70). Assim, contrapondo-se aos modelos centrados em objetivos preestabelecidos, Scriven propôs uma avaliação “livre de objetivos” (*goal-free*), em que se examinam todos os resultados do programa (ainda que não sejam os idealizados por seus desenvolvedores), e não apenas os resultados relacionados aos objetivos já fixados.

Desde então, a AC figura como um dos principais paradigmas ou abordagens da avaliação de programas. De acordo com Borges e Rothen (2019), a AC está presente nas classificações propostas por vários autores, dentre os quais Worthen, Sanders e Fitzpatrick; A AC também se situa entre as vinte abordagens avaliativas elencadas por Madaus e Kellaghan (2002) e entre as vinte e duas abordagens tidas por Stufflebeam (2002) como “modelos fundacionais para a avaliação de programas no século 21”. Este autor conclui, ainda, que a AC deve figurar entre as nove que podem ser identificadas como as mais “fortes e promissoras” para uso e desenvolvimento continuado, para além do ano 2000. Em sua classificação das abordagens avaliativas, Stufflebeam (2002) situa a AC ao lado daquelas que têm em comum a ênfase na necessidade de avaliar o mérito de um programa, emitindo um juízo de valor sobre ele, e que:

buscam abranger, em suas considerações, toda a gama de perguntas e critérios necessários para avaliar o valor de um programa. Frequentemente, empregam as necessidades passíveis de avaliação das partes interessadas de um programa como critérios para avaliar seu mérito valor. Também procuram examinar toda a gama de critérios técnicos e econômicos pertinentes para julgar os planos e operações de um programa. Procuram por todos os resultados relevantes de um programa, não apenas aqueles relacionados aos seus objetivos. Normalmente, são objetivistas e assumem uma realidade subjacente, buscando respostas definitivas e inequívocas para as questões de avaliação. Geralmente, usam vários métodos de avaliação qualitativa e quantitativa para cruzá-los quando da análise de resultados. (STUFFLEBEAM, 2002, p. 61, tradução nossa)

Para Stufflebeam (2002), a AC merece destaque devido a sua ênfase na avaliação independente dos produtos e serviços, pois, embora não seja especialmente aplicável a avaliações internas para melhoria, complementa tais abordagens com uma visão de “especialistas de fora”, o que se torna importante quando produtos e serviços são postos à disposição do público. Contudo, sua independência pode ser considerada, também, como uma de suas desvantagens, já que ela pode ser “tão independente de profissionais que pode não ajudá-los a servir melhor os consumidores. Se for aplicada cedo demais, pode intimidar os desenvolvedores e reprimir sua criatividade” (STUFFLEBEAM, 2002, p. 66, tradução nossa). Ademais, abordagens como a AC buscam empreender uma tarefa muito ambiciosa, já que é “praticamente impossível avaliar, total e inequivocamente, o valor final de qualquer programa. Tal conquista exigiria onisciência, infalibilidade, um ambiente imutável e uma inquestionável

e singular base de valor” (STUFFLEBEAM, 2002, p. 83, tradução nossa). Além disso, quanto mais ambiciosa, a AC pode consumir muito tempo e custos consideráveis. O próprio Scriven admite que: “seria incorreto agir como se as necessidades de informações dos financiadores e gestores do programa fossem ilegítimas, embora seja importante ressaltar que, muitas vezes, elas não sejam as mesmas dos consumidores” (SCRIVEN, 2003, p. 22, tradução nossa).

ABORDAGENS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO PELO CLIENTE

Os princípios difundidos pelos estudos de Scriven e demais teóricos da AC, lançaram as bases para o desenvolvimento de modelos de avaliação da gestão da qualidade de serviços. Dentre os mais relevantes estudos sobre o tema, destacamos os estudos de Parasuraman et al. (1985; 1989; 1991) que propuseram a escala SERVQUAL para medição da qualidade de serviços baseada na diferença medida entre o desempenho e a expectativa que o consumidor tinha antes da experiência de consumo; e a SERVPERF, de Cronin e Taylor (1992; 1994), que utiliza as mesmas variáveis da SERVQUAL, mas avalia apenas o desempenho, ou seja, o pós-consumo.

O MODELO SERVQUAL

Os estudos de Parasuraman et al (1985. 1988; 1991) são considerados pioneiros na mensuração da qualidade de serviços. No modelo proposto pelos autores, a avaliação que o consumidor faz do serviço se dá pela comparação entre o que o consumidor esperava e o que ele percebeu do serviço prestado. O modelo SERVQUAL foi desenvolvido por meio uma escala de medição de qualidade de serviços, fruto de refinamento dos estudos desenvolvidos pelos autores em 1985 e 1989. Neste modelo, a avaliação foi implementada com 22 (vinte e duas) variáveis, aglutinadas em cinco dimensões, a saber, tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia.

A aplicação deste modelo tem o objetivo de mensurar quais fatores o cliente considera mais importantes na prestação de um serviço. Essas 22 (vinte e duas) variáveis devem ser pesquisadas tanto para as expectativas como para a performance dos serviços avaliados pelos consumidores, para que possa ser feito o diferencial entre elas. Em ambos os momentos de aplicação do questionário ou entrevista, o cliente deve atribuir uma pontuação relativa à qualidade dos serviços ou das organizações. Para mensuração da pontuação geralmente são utilizadas a escala Likert de 0 a 6 pontos. Verifica-se então a diferença entre expectativas e

desempenho. As áreas que indicarem diferenças significativas sinalizam aos gestores as áreas com potencial necessidade de melhorias no processo de prestação de serviços.

O MODELO SERVPERF

O esquema que estabelece a diferença entre Desempenho e Expectativas incomodava pesquisadores como Cronin e Taylor (1992) que, baseados na SERVQUAL, elaboram a escala SERVPERF que era idêntica à escala SERVQUAL, porém sem o conjunto de questões referentes às expectativas, concentrando-se apenas na performance já executada. Os autores utilizam os 22 (vinte e dois) itens de desempenho, com uma escala Likert de 5 ou 7 pontos e tem nos extremos “Discordo fortemente” e “Concordo fortemente”.

Cronin e Taylor (1992) acrescentaram, a esses itens de desempenho, questões para analisar as relações entre a qualidade de serviço, satisfação do consumidor e intenções de compra (chamadas medidas autorrelatadas).

Em um estudo comparativo entre os dois modelos (SERVQUAL e SERVPERF), Souto (2017) concluem que ambos os modelos são válidos, tendo o SERVPERF consistência semelhante ao SERVQUAL, tendo a vantagem de ter um menor custo e menor tempo de operacionalização, por ser necessária apenas uma aplicação para mensurar o desempenho ou a performance do serviço ou da instituição. A avaliação orientada para os consumidores (AC) tem sido apontada como uma das principais abordagens avaliativas para o presente século. Com o objetivo de emitir um juízo de valor para determinar o mérito de produtos e serviços de programas, a AC direciona-se para os consumidores, auxiliando-os a fazer escolhas sensatas. Assim, este paradigma avaliativo posiciona-se de forma independente quanto aos objetivos fixados por idealizadores e gestores a fim de investigar os resultados e os impactos dos produtos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra, conforme a Tabela 1, revelou uma população predominantemente do sexo masculino, com apenas 9 respondentes do sexo feminino. Quanto à faixa etária, 63% informaram possuir de 20 a 24 anos, 19% de 16 a 19 anos, 12%, de 25 a 30 anos e 8% informaram possuir mais de 31 anos. Quase metade dos alunos (54) pertence a famílias com renda familiar de até 2 salários mínimos. Outro grupo de 44 alunos se encontra em famílias que têm renda entre 2 a 5 salários mínimos, sendo que 25 deles estão em famílias com renda entre

2 a 3 salários mínimos. Com isso, pouco mais de 10% alunos provêm de famílias com renda acima de 5 salários mínimos, o que indica uma origem majoritariamente advinda de estratos sociais menos privilegiados, o que tem sido característica da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica, conforme estudos de outros autores. Quanto à empregabilidade, 73% dos respondentes informaram que, atualmente, não ocupa um emprego (somente estuda), 14% informaram que são empregados, 12% informaram que atuam como estagiário e 1% informaram serem autônomos.

A maioria dos alunos, 74 deles, mora em Fortaleza; 22 em Maracanaú e 14 em outros municípios, todos da Região Metropolitana de Fortaleza. O transporte público é o principal meio de transporte para acessar o campus: ônibus e metrô correspondem a 74% do total das respostas. Outro meio de transporte que merece destaque por sua participação no total das respostas (14%) é a motocicleta, responsável por transportar 15 dos 110 alunos. Outros meios de transporte (bicicleta, carro, a pé e carona) obtiveram menos de 5% das respostas, cada.

Tabela 1 – Perfil sócio demográfico e econômico

Variáveis	Abs	%	Variáveis	Abs	%
Gênero			Município de residência		
Feminino	9	8%	Fortaleza	74	67%
Masculino	101	92%	Maracanaú	22	20%
	110		Aquiraz	3	3%
Faixa Etária			Caucaia	4	4%
16 a 19 anos	21	19%	Maranguape	3	3%
20 a 24 anos	67	61%	Pacatuba	4	4%
25 a 30 anos	13	12%	Meio de transporte no acesso à universidade		
31 ou mais	9	8%	A pé	1	1%
Renda (salário-mínimos)			Bicicleta	4	4%
Até 1/2 salário	10	9%	Carona	1	1%
1/2 a 1 salário	19	17%	Carro próprio	6	5%
1 a 2 salários	25	23%	Carro próprio, Metrô	1	1%
2 a 3 salários	25	23%	Metrô	28	25%
3 a 5 salários	19	17%	Motocicleta	15	14%
5 a 7 salários	4	4%	Motocicleta, carona, metrô	1	1%
Acima de 7 salários	8	7%	Ônibus interurbano	24	22%
Atualmente empregado(a)			Ônibus interurbano, Carona	1	1%
Sim	22	20%	Ônibus interurbano, Metrô	2	2%
Não	88	80%	Ônibus urbano	26	24%
Ocupação profissional atual			O que levou você a escolher seu curso?		
Autônomo	7	6%	Indicações de amigos e/ou fami	25	23%
Estagiário(a) de empresa priva	7	6%	Outros	36	33%
Estagiário(a) de empresa públ	1	1%	Qualidade dos cursos oferecido	49	45%
Funcionário	15	14%	Outros motivos		
Somente estudante	80	73%	Afinidade com o curso	22	61%
Predominância de estudo básico			Experiência anterior com o cursc	4	11%
Maior parte em escola particul	27	25%	Mercado	4	11%
Maior parte em escola publica	8	7%	Aprender a encontrar soluções	1	3%
Maior parte em escola pública	3	3%	Acessibilidade	2	6%
Sempre em escola particular	43	39%	Internet	1	3%
Sempre em escola pública	29	26%	Outro	1	3%
			Branco	1	3%
				36	

Fonte: elaboração dos autores a partir dos dados da presente pesquisa.

No que se refere à formação escolar, 39% afirmaram ter sempre estudado em escola particular e 26% sempre em escola pública. Outros 25% informaram que estudaram a maior parte do tempo em escola particular. Quanto aos motivos que os levaram a escolher o curso,

(83) 3322.3222

contato@conedu.com.br

www.conedu.com.br

45% informaram que a Qualidade dos cursos oferecidos foi a principal razão da escolha. Dentre os outros motivos, que perfizeram 33% das respostas, a afinidade com o curso representou 61% desse percentual, ou 22% do total. A indicação de familiares e amigos correspondeu aos 23% restantes.

O instrumental elaborado foi composto de 28 variáveis ou atributos a serem avaliados pelo respondente de forma a expressar a percepção do aluno quanto ao desempenho/performance do curso e da instituição. Esses 28 atributos/variáveis foram classificados dentro de 05 dimensões de qualidade conforme o modelo SERVPERF: tangível, confiabilidade, presteza, segurança (garantia) e empatia. Em cada atributo, foi apresentada uma escala de 5 pontos, que variou de 1 “péssimo”, 2 “ruim”, 3 “regular”, 4 “bom” e 5 “excelente”. Foi realizado do software *Excel* o cálculo das médias para cada atributo/variável avaliada e para o conjunto das variáveis aglutinadas em suas respectivas dimensões, verificando, assim, os dados relativos à percepção em cada questão da escala SERVPERF e nas dimensões da qualidade por parte do estudante respondente.

Visualizando a tabela 2, referente a dimensão Tangível, que se refere a itens relacionados à estrutura física e materiais disponibilizados, de uma maneira geral, a dimensão obteve um desempenho bom com relação a média geral (4,03) dos atributos avaliados. A variável que obteve menor nota foi o atributo 4 (acesso à internet) que atingiu a média regular, mas quase no limite para o ruim. Outra variável importante para o cotidiano do aluno, mas que obteve a média inferior foi a variável “Sistema de gerenciamento de dados” indicando que o sistema acadêmico institucional, o Q-Acadêmico, não tem sido bem percebido pelos estudantes.

Tabela 2 - Médias da Dimensão Tangível

Ord.	Variáveis da dimensão Tangível	Média	Média geral
1	Sistema de gerenciamento de dados	3,56	4,03
2	qualidade do acervo bibliográfico	3,83	
3	Qualidade do material didático virtualmente	3,96	
4	Acesso à internet	3,17	
5	Recursos multimídia disponíveis em sala de aula equipadas	3,92	
6	Conforto ambiental da sala de aula	4,52	
7	Limpeza e manutenção das salas de aulas, banheiros, corredores e outros espaços	4,56	
8	Disponibilidade de laboratórios de informática equipados e modems	3,9	
9	Disponibilidade de vagas no estacionamento do campus e/ou no seu entorno	4,66	
10	Disponibilidade de serviços de alimentação (cantina e restaurante acadêmico)	4,19	

Fonte: elaboração dos autores a partir dos dados da presente pesquisa

Na tabela 3, verificamos as médias da Dimensão Confiabilidade que indica a percepção que o estudante tem com relação a habilidade que a instituição possui de realizar o serviço prometido de forma confiável e precisa. Os itens desta dimensão estão relacionados com áreas

(83) 3322.3222

contato@conedu.com.br

www.conedu.com.br

que agregam valor ao ensino, tais como pesquisa e extensão; conexão do currículo do curso com o mercado de trabalho e o setor de estágio; além dos atributos diretamente relacionados a reputação e a credibilidade da instituição. O atributo que obteve menor média nesta área foi o item 5 que indica a necessidade de rever a ação do setor de estágio na instituição. O atributo “reputação e credibilidade da instituição” obteve média próxima ao excelente.

Tabela 3 - Médias da Dimensão Confiabilidade

Ord.	Variáveis da dimensão Confiabilidade	Média	Média geral
1	Conexão entre o currículo do curso e o que o mercado de trabalho exige do profissional	3,99	3,84
2	Realização de eventos extras sala de aula promovidos pelo curso ou pela instituição	3,58	
3	Realização em atividades de pesquisa científica ou extensão universitária durante a realização do curso	3,8	
4	Reputação e credibilidade da instituição	4,77	
5	Disponibilidade de um serviço institucional para intermediação de estágios e/ou empregos no mercado de trabalho	3,07	

Fonte: elaboração dos autores a partir dos dados da presente pesquisa

A tabela 4, a seguir, relaciona os atributos que se referem à disposição de atender os clientes e de prestar serviço de maneira rápida. Esta dimensão foi bem avaliada, com ênfase à “facilidade de acesso e relacionamento com a coordenação de curso”. Esta dimensão foi bem avaliada, indicando que os serviços administrativos têm um desempenho considerado bom, conforme a média geral.

Tabela 4 - Médias da Dimensão Presteza

Ord.	Variáveis da dimensão Presteza	Média	Média geral
1	Facilidade de acesso e relacionamento com os professores;	4,28	4,26
2	Facilidade de acesso e relacionamento com a coordenação de curso	4,36	
3	Serviços administrativos disponibilizados aos alunos	4,25	
4	Cumprimento de prazos administrativos	4,13	

Fonte: elaboração dos autores a partir dos dados da presente pesquisa

A dimensão segurança deve ser entendida como a competência que a instituição e seus funcionários possuem para oferecer o serviço. Pela especificidade da instituição de ensino, nesta dimensão foram congregados os atributos relacionados às habilidades docentes. A dimensão foi bem avaliada, sobretudo o atributo relacionado à Titulação e capacitação (4,7). A maioria dos professores possuem título de doutorado e mestrado. No entanto, a variável que foi menos pontuada foi a Didática que obteve 3,98, sendo um indicador importante para melhoria da qualidade do ensino.

Tabela 5 - Média da Dimensão Segurança (Garantia)

Ord.	Variáveis da dimensão Segurança (garantia)	Média	Média geral
1	Conhecimento prático	4,45	4,42
2	Didática	3,98	
3	Titulação e capacitação	4,7	
4	Pontualidade	4,33	
5	Assiduidade	4,62	

Fonte: elaboração dos autores a partir dos dados da presente pesquisa

A dimensão Empatia, conforme a tabela 6, no que tange a atenção personalizada que a empresa oferece a seus clientes. No caso analisado, os atributos menos pontuados foram “o estímulo e motivação oferecidos pelo professor ao aluno para a aprendizagem” e “disponibilidade de um espaço de escuta como canal para expor as suas opiniões e dúvidas”. A média considerada regular obtida pelo atributo “estímulo”, vem ao encontro da pontuação também menor em “Didática”. O que indica a gestão a necessidade de intervenções pedagógicas, com foco na melhoria da prática docente. A “disponibilidade de um espaço de escuta como canal para expor as duas opiniões e dúvidas” também foi pontuado como regular, no entanto, na dimensão presteza, “facilidade de acesso a coordenação e professores” foram bem avaliados, o que indica que o espaço de escuta pode ser entendido para os alunos de uma maneira mais diferenciada, ponto que pode ser melhor investigado. Vale ressaltar que na instituição em análise há um espaço denominado *Diálogo com a gestão* que é realizado com o Diretor do Campus, mensalmente, em que temas de interesse da comunidade acadêmica são abordados e o diretor se disponibiliza para dirimir dúvidas e há espaço para que o aluno se expresse.

Tabela 6 - Média da Dimensão Empatia

Ord.	Variáveis da dimensão Empatia	Média	Média geral
1	Estímulo e motivação oferecidos pelo professor ao aluno para a aprendizagem	3,89	4,01
2	Disponibilidade de acesso aos professores para atendimento individualizado	4,16	
3	Atenção, cordialidade e presteza do atendimento administrativo	4,26	
4	Disponibilidade de um espaço de escuta como canal para expor as suas opiniões e dúvidas	3,73	

Fonte: elaboração dos autores a partir dos dados da presente pesquisa

Diante dos dados descritos, as dimensões de qualidades mais bem avaliadas foram as relacionadas à segurança (competência na oferta do serviço), presteza (rapidez na prestação dos serviços) e aos aspectos tangíveis (aspectos físicos), sendo a confiabilidade a menos pontuada.

Tabela 2 - Média das Dimensões de Qualidade

Ranking da Média das Dimensões de Qualidade		
1	Segurança (Garantia)	4,42
2	Presteza	4,26
3	Tangibilidade	4,03
4	Empatia	4,01
5	Confiabilidade	3,84

Fonte: elaboração dos autores a partir dos dados da presente pesquisa

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação da qualidade de serviços prestados em uma organização é fundamental para sua manutenção e sobrevivência na atualidade. Tal premissa é válida para as instituições que oferecem serviços educacionais, sobretudo, as instituições de educação superior pública que lidam com o recurso proveniente da sociedade e que, por este motivo, tem a responsabilidade de dar um retorno do recurso investido oferecendo uma educação de qualidade.

Deste modo, a presente pesquisa teve por objetivo analisar a qualidade através das percepções dos consumidores dos serviços educacionais prestados por um *Campus* do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará, mais especificamente, num curso de bacharelado em Engenharia Mecânica ofertado por esta instituição, utilizando como instrumento de mensuração desta qualidade a escala SERVPERF. Os dados da pesquisa indicaram que os atributos menos pontuados devem merecer uma análise mais detida por parte da gestão, de forma a verificarem em que medida a percepção dos alunos indica o desempenho real e, assim, elaborar planos de ações para intervenção nas áreas críticas com intuito de oferecer um serviço de qualidade, que foram, a saber: “Disponibilidade de um serviço institucional de mediação entre a instituição e o mercado”, “acesso à internet”, “Didática” e “disponibilidade de um espaço de escuta como canal para expor as duas opiniões e dúvidas”.

Como indicado em outras pesquisas, o método SERVPERF mostrou-se um instrumento viável para a aplicação de uma avaliação centrada em consumidores. A AC, por dar voz aos destinatários de produtos e serviços de programas representa uma das principais abordagens avaliativas da atualidade. Esta abordagem, contudo, exige o emprego de uma avaliação ampla, que requer tempo e recursos suficientes para que possa atingir seus objetivos.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Emília de Andrade. **Avaliação em Educação e Formação. Contributo para a Construção de um Quadro de Referência.** 1997. Dissertação. (Mestrado em Ciências da Educação, Educação e Desenvolvimento) - Faculdade de Ciências e Tecnologia. Universidade Nova De Lisboa, Lisboa.

BORGES, Regilson Maciel, ROTHEN, José Carlos. Abordagens de avaliação educacional: a constituição do campo teórico no cenário internacional. **Revista Eletrônica de Educação**, v. 13, n. 2, p. 749-768, maio/ago. 2019. Disponível em: <http://www.reveduc.ufscar.br/index.php/reveduc/article/view/2481/798>>. Acesso em: 11/05/2019.

CRONIN, J., & TAYLOR, S. A. (1992). Measuring service quality: reexamination and extension. **Journal of Marketing**, 56 (3), July.

MADAUS, George; KELLAGHAN, Thomas. Models, Metaphors, and Definitions in Evaluation. In: STUFFLEBEAM, Daniel; MADAUS, George; KELLAGHAN, Thomas (Eds). **Evaluation models: Viewpoints on educational and human services evaluation (2nd Edition)**. Dordrecht: Kluwer, 2002. pp. 19-32.

MADAUS, George; STUFFLEBEAM, Daniel. Program Evaluation: A Historical Overview. In: STUFFLEBEAM, Daniel; MADAUS, George; KELLAGHAN, Thomas (Eds). **Evaluation models: Viewpoints on educational and human services evaluation (2nd Edition)**. Dordrecht: Kluwer, 2002. pp. 3-18.

PARASURAMAN, A., BERRY, L. L., & ZEITHAML, V. A. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 1985.

PARASURAMAN, A., BERRY, L. L., & ZEITHAML, V. A. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 1988.

PARASURAMAN, A., BERRY, L. L., & ZEITHAML, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Retailing**, 1991.

SANTOS, Guido Salvi dos. Avaliação da qualidade do serviço educacional numa instituição de ensino superior privada: a perspectiva de alunos de graduação em um estudo longitudinal. 2014. 138 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) Universidade Potiguar, Natal, 2014.

SCRIVEN, Michael. Evaluation Ideologies. In: STUFFLEBEAM, Daniel; MADAUS, George; KELLAGHAN, Thomas (Eds). **Evaluation models: Viewpoints on educational and human services evaluation (2nd Edition)**. Dordrecht: Kluwer, 2002. pp. 249-278.

SCRIVEN, Michael. Evaluation Theory and Metatheory. In: KELLAGHAN, Thomas; STUFFLEBEAM, Daniel; WINGATE, Lori (Eds). **International Handbook of Educational Evaluation**. Dordrecht: Kluwer, 2003. pp. 15-30.

STUFFLEBEAM, Daniel. Foundational Models for 21st Century Program Evaluation. In: STUFFLEBEAM, Daniel; MADAUS, George; KELLAGHAN, Thomas (Eds). **Evaluation models: Viewpoints on educational and human services evaluation (2nd Edition)**. Dordrecht: Kluwer, 2002. pp. 33-84.