

## APLICAÇÃO DO MÉTODO *SERVQUAL* E FERRAMENTAS DA QUALIDADE: PLANEJAMENTO DE AULAS - CURSO TÉCNICO

Eduardo de Queiroz Lima <sup>1</sup>

### RESUMO EXPANDIDO

Para ter-se um nível de avaliação bom ou excelente nas aplicações de aulas por um professor, o planejamento destas se faz necessário/fundamental e para isso ocorrer, é preciso ouvir os alunos. Será que essa afirmação é comprovada num ambiente de aula? É possível alcançar uma boa ou excelente avaliação das aulas pelos alunos a partir de investimentos no planejamento das aulas e do corpo docente como um todo? Será a partir destas indagações que explanaremos as estratégias e sugestões propostas por autores especialistas na área (consultar “Referências Bibliográficas”).

Este trabalho justifica-se como estudo para responder às perguntas supramencionadas, através da aplicação do método *SERVQUAL*, em conjunto com ferramentas de qualidade durante a observação(ões), a coleta e a análise dos dados em aulas numa turma de alunos da cidade de Limeira, interior de São Paulo, em um determinado colégio que tenha como base o Ensino Técnico.

A pesquisa inicia-se com as expectativas dos alunos coletadas via formulário de múltipla escolha, contendo 22 (vinte e duas) questões elaboradas com o método *SERVQUAL*, já nos primeiros dias de aula.

Após o processamento e recolhimento destas coletas, realizadas por meio do Gráfico de Pareto, foi possível determinar prioridades no planejamento das aulas, e, com isso, analisar a relação de causa e efeito, isto é, o que se deve evitar para alcançar os itens obtidos e priorizados no método *SERVQUAL*; e determinar ações, que “em educação, assim como em outras áreas, é muito importante planejar” (SANTOS, p. 10, 2015).

O planejamento das ações foi possível com uso de mais três ferramentas de qualidade, além do Gráfico de Pareto citado anteriormente. São elas: 5 (cinco) Porquês, Diagrama de Causa e Efeito (Ishikawa) e 5W1H.

---

<sup>1</sup> Pós-Graduando do Curso de ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS e Especialista em GESTÃO DE PRODUÇÃO E QUALIDADE da Fundação Getúlio Vargas FGV EBAPE – RJ, [duulima@outlook.com](mailto:duulima@outlook.com);

Depois de obter-se as expectativas dos aprendizes e transformá-las em ações executadas/efetivadas pelo professor, foram levantadas as percepções deles a partir das aulas aplicadas; e foi verificada a distância delas (percepções) em relação às expectativas iniciais. O resultado foi positivo tanto na pesquisa em sala de aula, como na realizada pela Instituição Técnica.

## METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado apresenta, primeiramente, quantitativamente, a coleta e o processamento de dados. Num segundo momento, qualitativamente, o referido método foi realizado através de observações acerca dos eventos estudados; e, conseqüentemente, com a aplicação de ferramentas. Ambas as metodologias foram utilizadas em conjunto:

*“A pesquisa e os métodos quantitativos são considerados o primeiro, e a pesquisa qualitativa, o segundo movimento. Nesse ponto, os objetivos de uma discussão metodológica são o esclarecimento da “nomenclatura”, das questões de planejamento e das aplicações de metodologias mistas, bem como das inferências nesse contexto” (UWE, p. 40, 2008).*

Além da coleta de dados e observação(ões), o método utilizado também teve caráter exploratório descritivo, analisando os dados obtidos na aplicação do *SERVQUAL* e as Ferramentas de Qualidade.

No que se refere à aplicação das aulas, e o entendimento destas como um serviço, um dos caminhos para avaliar a percepção dos estudantes que recebem tal serviço prestado, o mesmo foi fundamentado e embasado no *SERVQUAL*, pois tem como uma de suas características principais, o conceito de ser o mais reconhecido nesta área:

*“Um dos trabalhos mais conhecidos na área é o desenvolvido por Zeithaml, Parasuraman e Berry. Tais autores criaram um instrumento para avaliar a percepção dos clientes a respeito da qualidade do serviço, denominado *SERVQUAL*, baseado em uma lista de cinco critérios: ■confiabilidade: a habilidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente; ■responsividade: a disposição de prestar o serviço prontamente e auxiliar os clientes; ■confiança: conhecimento (competência) e cortesia dos funcionários e sua habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade; ■empatia: o fornecimento de atenção individualizada aos clientes, facilidade de contato (acesso) e comunicação; e ■tangíveis: a aparência das instalações físicas, dos equipamentos, dos funcionários e dos materiais de comunicação, incluindo aparência e funcionalidade de sites e páginas em mídias sociais. As propostas desses autores vêm de pesquisas empíricas, nas quais se pesquisou a percepção de qualidade de clientes de 5 ramos de serviços, buscando elaborar*

*um instrumento de uso genérico. Embora seja um instrumento válido para compreender a forma como os clientes avaliam o serviço, os atributos propostos são excessivamente abrangentes para ajudar os responsáveis pela gestão das operações de serviços a tomar decisões que tornem o serviço (resultado e processo) mais competitivo aos olhos desses consumidores” (CORRÊA; NOGUEIRA, p. 101, 2018).*

### **Planejamento e ações para as aulas**

Após a análise dos dados qualitativos extraídos do método *SERVQUAL*, através das médias e percentuais dos valores coletados na pesquisa juntamente com os alunos, foi possível elaborar o Gráfico de Pareto. A partir da análise deste último, identificou-se a oportunidade de priorizar as dimensões de confiança/segurança, empatia e tangíveis, que representam 69% (sessenta e nove por cento) dos grupos de questões em que os estudantes concordam serem importantes/relevantes para seguirem com suas determinadas profissões.

Após desdobramentos das dimensões de qualidade, como confiança/segurança, empatia e tangíveis, foi possível detalharem-se 13 (treze) causas que podem contribuir para que a percepção dos alunos em relação à essas dimensões esteja distante da expectativa gerada: 1) O instrutor passe confiança durante a prestação do serviço para os alunos; 2) O comportamento do instrutor faça com que os estudantes sintam-se seguros; 3) O atendimento do instrutor seja cortês/cordial; 4) O instrutor possua o conhecimento necessário para a execução dos serviços; 5) O instrutor entenda/compreenda as necessidades dos alunos; 6) O instrutor tenha disponibilidade de tempo para atendimento adequado; 7) Que o atendimento seja adequado/personalizado aos aprendizes; 8) O instrutor ouça atentamente as solicitações dos estudantes; 9) Os problemas dos alunos sejam resolvidos; 10) Os equipamentos e programas de informática sejam/permaneçam atualizados; 11) Comunicação (Internet, Telefone) seja de fácil acesso para os alunos, sendo compreendida e utilizada/aplicada por meio dos conteúdos estudados pelos mesmos.

Depois de analisar qualitativa as 13 (treze) causas acima através do uso da ferramenta de Análise de Causa (5 Porquês), pode-se identificar as causas-raízes que poderiam contribuir para que as percepções dos estudantes ficassem abaixo das expectativas. Totalizando 7 (sete) causas-raízes: 1) Falta de preparação de assuntos pertinentes acerca da realidade contextual dos alunos; 2) Indagar/suscitar/estimular os aprendizes na presença de todos (pois podem ocorrerem dúvidas semelhantes aos

pensamentos dos outros aprendizes); 3) Falta de preparação adequada para a aula; 4) Falta de aplicação da Técnica de Escuta (empatia com os alunos); 5) Falta de reserva tempo de aula satisfatório para atendimento aos alunos individualmente/subjetivamente; 6) Falta de testes dos programas antes da aula (revisão, treinamento); 7) Falta de avaliar os recursos e conhecimentos que os alunos têm sobre determinadas tecnologias (intertextualidade/conhecimentos prévios).

Com a utilização do Diagrama de Causa e Efeito, foi possível organizar as 7 (sete) causas-raízes, o que facilitou a conclusão da Análise Qualitativa.

As categorias de análise supracitadas possibilitaram a transformação dos dados em informações para elaboração do plano de ação por meio da ferramenta 5W1H, gerando 9 (nove) ações para atacar as 7 (sete) causas que poderiam fazer com que as aulas não atendessem às expectativas dos alunos. Ações: 1) Incluir exemplos de aplicações sobre a realidade dos estudantes nas aulas ministradas (atacar causa 1); 2) Incluir nas aulas momentos de participação opcional/voluntária por estímulo (atacar causa 2); 3) Verificar resultados das respostas sobre as questões da aula e sanar dúvidas de forma coletiva (atacar causa 2); 4) Criar roteiro de aula (atacar causa 3); 5) Elaborar e analisar fluxograma da estrutura de aula (atacar causa 3); 6) Incluir nas aulas momentos de aplicação da Técnica de Escuta (atacar causa 8); 7) Incluir na estrutura de aula as atividades pertinentes de acordo com o conteúdo estudado previamente (atacar causa 5); 8) Criar *checklist* de testes; e após a verificação, não alterar mais as aulas (atacar causa 6); 9) Criar Tabela de Recursos Tecnológicos (atacar causa 7).

O método *SERVQUAL* mede o “*GAP*” (ou distância entre as expectativas e as percepções em serviços prestados); e nesse trabalho foram realizadas ações entre essas medições, a partir da segunda aula da disciplina aplicada. Também é importante salientar que apesar de a percepção ser avaliada junto aos estudantes no último dia de aula, faz-se necessária a medição aula a aula e ajustes necessários no plano de ação – relação entre causa e efeito: ação e reação, estímulo e resposta.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O resultado foi impressionante. Demonstrou que praticamente as expectativas das cinco dimensões avaliadas foram atendidas/apreendidas. Confiabilidade e capacidade de resposta superaram as demandas esperadas pelos aprendizes. Confiança/segurança,

empatia e tangíveis atingiram entre 98 (noventa e oito) e 99% (noventa e nove por cento) do esperado pelos estudantes, tendo uma distância de menos de 2% (dois por cento) entre o esperado e o sentido/significado/semântica.

Além dos resultados supramencionados, referentes à execução do plano de ação proposto no planejamento de aula, a avaliação das mesmas foram respondidas pelos estudantes junto à Instituição de Ensino, e teve o resultado de 25% (vinte e cinco por cento) bom e 75% (setenta e cinco por cento) excelente em relação às expectativas dos aprendizes.

Pode-se concluir que é correto afirmar empiricamente que o planejamento das aulas é fundamental; e é possível alcançar uma boa ou excelente avaliação delas pelos alunos, a partir do uso do método *SERVQUAL*, que trata sobre as ferramentas de qualidade. É importante ressaltar que esse estudo foi aplicado com uma turma de alunos e um único professor; e, para esta amostra, apresentou resultado satisfatório/positivo. Possivelmente a extensão dessa pesquisa em uma quantidade maior de turmas, estudantes e professores, reforce o êxito desse método e suas respectivas ferramentas.

**Palavras-chave:** Confiança; Empatia; Ferramentas da Qualidade; Planejamento de aula; Segurança; *SERVQUAL*.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LUIZ, C.H.; NOGUEIRA, G.I.G. **Administração Estratégica de Serviços, 2ª edição.** Grupo GEN, 2018. 9788597018578. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597018578/>>. Acesso em: 24 Maio 2021

SANTOS, A.M.R. D. **Planejamento, Avaliação e Didática.** Cengage Learning Brasil, 2015. 9788522123728. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522123728/>>. Acesso em: 25 Maio 2021

UWE, F. **Introdução à Pesquisa Qualitativa.** Grupo A, 2008. 9788536318523. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536318523/>>. Acesso em: 25 Maio 2021