

FACULDADE SANTA RITA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**O EMPREGO DA ESCALA SERVQUAL NA
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE UMA PÓS-
GRADUAÇÃO**

ALEFI RICARDO SOUSA BINKOWSKI
VICTOR TOSHIO TRÓPICO TOYOTA

NOVO HORIZONTE / SP
2018

FACULDADE SANTA RITA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ALEFI RICARDO SOUSA BINKOWSKI
VICTOR TOSHIO TRÓPICO TOYOTA

**O EMPREGO DA ESCALA SERVQUAL NA
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE UMA PÓS-
GRADUAÇÃO**

Trabalho desenvolvido como requisito
parcial para aprovação na disciplina TIC
sob orientação do Prof. Evandro Willians
Wicher

NOVO HORIZONTE / SP
2018

MEMBROS DA BANCA DE DEFESA DO TRABALHO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
DOS ALUNOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ÁLEFI RICARDO DE SOUSA BINKOWSKI
VICTOR TOSHIO TRÓPICO TOYOTA

APRESENTADA À FACULDADE SANTA RITA, EM 27 DE JUNHO DE 2018.

BANCA DE DEFESA:

Prof. Orientador – Evandro Willians Wicher
FACULDADE SANTA RITA

Prof. Leandro Galindo
FACULDADE SANTA RITA

Prof.^a Karla Gonçalves Macedo
FACULDADE SANTA RITA

O EMPREGO DA ESCALA SERVQUAL NA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE UMA PÓS-GRADUAÇÃO

Alefi Ricardo Sousa Binkowski¹

Victor Toshio Trópico Toyota²

Evandro Willians Wicher³

Resumo

No cenário atual, existe um entendimento que a avaliação da qualidade serve como um instrumento de persuasão e um excelente mecanismo de melhoria de serviços e produtos. Diante deste fato, uma prestação de serviços de qualidade é essencial para o crescimento e sobrevivência das empresas. No setor da educação, a busca pela prestação de serviços de qualidade assume papel de destaque, principalmente devido ao crescimento do número de instituições, com aumento de vagas e cursos ofertados. Dentro deste conceito este trabalho teve como objetivo avaliar a qualidade da pós-graduação lato sensu em uma pequena IES no interior do Estado de São Paulo utilizando a ferramenta SERVQUAL. Através de um survey realizado com alunos e potenciais alunos foi possível verificar que essa ferramenta mais uma vez se mostrou eficaz na avaliação de serviços, mas ao mesmo tempo apresentou algumas limitações. A mesmo tempo, o desempenho dos cursos avaliados foi muito bom mas também foram identificadas oportunidades de melhorias.

Palavras-chave: Qualidade em serviços, Servqual, Pós-Graduação

Abstract

In the current scenario, there is an understanding that evaluating quality serves as an instrument of persuasion and an excellent product and services improvement mechanism. In face of that, quality service is essential to growth and company survival. In the education business this search takes a leading role, mainly due to the rising number of new institutions, which brings more offer to the Market. On that concept, this paper as its objective determine lato sensu post-grad's quality, in a small teaching institution, located on the countryside of São Paulo state, using the SERVQUAL tool. Through current and potential student surveying we're able to show that the tool is, once again, effective in evaluating service delivery, although with some limitations. At the same time, the performance of the assessed courses was very good, with identified opportunities for improvement.

Keywords: Quality service, SERVQUAL, post-grad

¹Aluno do 8º termo do Curso de Administração da Faculdade Santa Rita-SP, FASAR, endereço eletrônico alefi.ricardo_@hotmail.com.

²Aluno do 8º termo do Curso de Administração da Faculdade Santa Rita-SP, FASAR, endereço eletrônico victortoyotanh@gmail.com.

³Professor do Curso de Administração da Faculdade Santa Rita-SP, FASAR, endereço eletrônico ewwicher@gmail.com.

1. Introdução

Nos últimos anos ocorreram grandes transformações na economia mundial, principalmente tecnológicas, que tornaram as organizações mais competitivas, onde a melhoria da qualidade dos produtos e serviços passa a ser fundamental para a sobrevivência das organizações (ALVES, 2008).

Dentro desse contexto, o setor de serviços vem ganhando cada vez mais importância, evidenciando a necessidade de se conhecer e estudar as particularidades das suas operações, desenvolvendo metodologias específicas de gestão adequadas ao seu contexto e especificidade. É preciso, no entanto, entender que os processos de serviço são diferentes dos processos manufatura, principalmente pelo seu caráter intangível e pela participação direta dos clientes (OLIVEIRA; FERREIRA, 2008).

Segundo Bandeira et al. (1998), o ensino superior é uma forma de prestação de serviços e com o aumento do desemprego, a exigência de qualidade no ensino superior de graduação e pós-graduação tende a se intensificar, pois uma melhor formação profissional, embora não seja em si mesma garantia de emprego, pelo menos deve resultar em maior “empregabilidade” dos alunos formados.

As Instituições de Ensino Superior - IES também estão em busca da melhoria da qualidade de seus serviços de ensino para satisfazer as expectativas dos seus alunos e do mercado. A qualidade na prestação de serviços nas IES tem sido abordada por diversos autores, no mundo todo, como sendo um fator de consolidação e de alavancagem no mercado, pois, para que as instituições sejam competitivas, seus gestores devem fazer um trabalho de excelência na formulação de estratégias, em seus investimentos e em suas práticas (MEYER JR.; LOPES, 2004; JULIATTO, 2005).

Além disso, a avaliação da qualidade da Educação Superior tem sido um fator prioritário de preocupação do Ministério de Educação e Cultura - MEC e das IES por ser forma de avaliar e corrigir desvios e garantir aos alunos uma formação adequada ao mercado de trabalho e ao desenvolvimento social do país.

Ainda levando em consideração essas mudanças na sociedade, nos últimos anos a oferta de cursos de pós-graduação lato sensu tem crescido consideravelmente no Brasil (PILATI 2006). Conseqüentemente, medir a qualidade do ensino de pós-graduação, através de um conjunto confiável de indicadores (Schwartzman, 1997), é imperativo nos tempos atuais, como atesta, por exemplo, a Resolução CNE nº 1, de 6 de abril de 2018. Em virtude da intangibilidade do serviço-educação o cliente precisa experimentá-lo para verificar mais seguramente sua

qualidade ou então basear-se em indicadores de qualidade indiretos, como a opinião de ex-alunos.

Enquanto resultante de um processo produtivo, a prestação de serviços educacionais, como qualquer sistema produtivo, deve considerar a mensuração do resultado final do processo para comparar com a expectativa do consumidor, verificando assim os pontos a serem melhorados e conseguir ser competitivo no mercado concorrente (SLACK et al. 2008).

Dentro deste contexto, este trabalho se propõe a identificar as lacunas existentes entre as expectativas e as percepções dos clientes de dois cursos de pós-graduação da Faculdade Santa Rita de Novo Horizonte – SP (FASAR), de maneira a poder propiciar à IES um conjunto de informações preciosas que viabilizam a redução destas lacunas. Para isso utilizaremos um instrumento de avaliação denominado SERVQUAL que será aplicado em potenciais alunos como forma de avaliar suas expectativas e em alunos em fase de conclusão ou egressos como forma de avaliar o desempenho dos cursos.

2. Qualidade em serviços

O setor de serviços tornou-se, nos últimos anos, o mais importante segmento econômico em muitos países. Segundo Grönroos (1993), há diversas razões que explicam o crescimento da economia de serviços. Estas se relacionam à natureza dos negócios, às mudanças na sociedade, às atitudes das pessoas e ao seu padrão de vida. A economia de serviços inclui uma ampla gama de atividades e representa mais da metade do produto interno bruto mundial. Desempenha, portanto, um papel fundamental na criação de empregos e na geração de renda.

Segundo Kotler e Armstrong (2003) uma empresa deve considerar quatro características especiais do serviço: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. Já para Urdan (1995), as suas principais características são:

- Intangibilidade;
- Não pode ser revendido;
- Não pode ser efetivamente demonstrado antes da aquisição;
- Não pode ser estocado;
- Produção e consumo simultâneos;
- Produção, venda e consumo são espacialmente unidos;
- Não pode ser transportado;
- Cliente é parte da produção;

- Na maior parte dos casos, o contato direto é necessário;
- Valor principal é produzido nas interações entre vendedor e cliente.

O interesse pela qualidade em serviços aumentou exponencialmente durante a década de 1980. De acordo com Parasuraman et al. (1985), o estudo da qualidade em serviços surgiu com a preocupação em aprimorar a qualidade dos produtos, sendo que, o fato das empresas de bens de consumo experimentarem ganhos em competitividade, fez com que as empresas de serviços se interessassem pelo tema.

Lewis e Booms, (1985) apud Parasuraman et al (1985), confrontam serviço esperado com serviço percebido, conceituando qualidade de serviço como “uma medida de quanto o nível de serviço prestado se ajusta às expectativas dos clientes”.

No mesmo sentido, Liljander e Strandvik (1993) definem qualidade de serviço como o resultado da comparação das expectativas do consumidor antes da prestação do serviço, com a experiência do consumidor decorrente do uso do serviço em referência.

Segundo Tureta (2007), a grande dificuldade para medir a qualidade de um serviço está na subjetividade desse processo. O setor de educação participa desse dilema, pois representa uma atividade que processa informações e conhecimento. Distingue-se, portanto, de um bem, pois possui componentes intangíveis mais relevantes que os tangíveis (embora estes sejam essenciais para sua prestação).

3. Qualidade em serviços educacionais

Sob o ponto de vista da Administração, a educação é reconhecida como área de estudo do setor de serviços. Isso significa que modelos de qualidade válidos para o setor de serviços podem ser aplicados, após adaptações, aos serviços educacionais. As alterações, porém devem respeitar as inúmeras singularidades que a gestão de instituições educacionais guardam em relação a de organizações comuns (VELUDO-DE-OLIVEIRA; AKEMI IKEDA, 2007).

O desejo pela qualidade nos serviços do setor de educação cria a necessidade de buscar modos de realizar procedimentos que permitam aprimorar a forma de ensino, com isso os gestores de instituições de ensino devem procurar dispor de mecanismos que possibilitem efetuar as medidas requeridas pela qualidade conforme o que for observado em avaliações feitas pelos órgãos reguladores, pela própria instituição e também por seus clientes (DOS SANTOS MARTINS; TAVARES, 2015).

De Castro et al. (2013) mostra que a qualidade no ensino superior tem recebido diferentes interpretações decorrentes das diferentes perspectivas adotadas nos estudos. A qualidade de uma instituição pode depender de sua infraestrutura, interação indústria-instituição, atividades de pesquisa e assim por diante.

O MEC, com sua avaliação oficial da qualidade das IES, a qual é realizada através do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, abrange três dimensões:

- a instituição de ensino,
- os cursos e
- o desempenho dos alunos.

Assim, avalia todos os aspectos que giram em torno desses três eixos: o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente, as instalações e vários outros aspectos.

4. Qualidade da Pós-Graduação Lato Sensu

A pós-graduação pode ser dividida em dois tipos de cursos, instituídos pelo Parecer nº 977/65 do Conselho Federal de Educação: o *stricto sensu* (mestrado e doutorado) e o *lato sensu*. Estes últimos, normalmente identificados como cursos de pós-graduação, consistem de cursos de especialização e aperfeiçoamento, voltados mais para o aperfeiçoamento técnico, prático e profissional. Já os cursos de pós-graduação *stricto sensu* têm maior conteúdo acadêmico, sendo voltados à formação de professores universitários e pesquisadores (BANDEIRA et al., 1998).

Segundo o Guia do Estudante (2014), a oferta de cursos de pós-graduação no Brasil, principalmente das especializações e MBAs, nunca foi tão grande. E a expectativa para os próximos anos é de um crescimento ainda mais robusto. Existem milhares deles, em todas as áreas, que atendem a diferentes perfis e necessidades. No entanto, é preciso ficar atento na hora de se decidir por um curso de pós: a qualidade varia muito.

A qualidade de um curso pode ser avaliada por uma série de critérios. O primeiro é a regularização e o status do curso no Ministério da Educação (MEC). Essa regularização depende da modalidade do curso, se *lato sensu* ou *stricto sensu*. A estrutura e a infraestrutura da instituição de ensino, bem como sua reputação no mercado, são outros bons indicadores de qualidade.

O MEC não avalia sistematicamente os cursos de especialização, mas estabelece algumas exigências para a oferta desses cursos. As especializações devem ter, no mínimo, 360 horas aula, 50% dos professores com título de mestre ou doutor e cobrar dos alunos um projeto final individual. Embora as instituições de ensino que oferecem esses cursos não precisem do credenciamento no MEC, a chancela do ministério é vista como um selo de qualidade.

Para o Guia do Estudante (2014), independentemente do parecer do MEC, um bom curso tem características que podem ser verificadas em alguns critérios:

- Histórico da IES: uma instituição de renome deve oferecer um curso bem avaliado;
- Corpo docente: quanto mais mestres e doutores um curso tiver como professores, melhor;
- Infraestrutura: condições físicas ideais (equipamentos, salas, laboratórios, etc) contribuem com o curso;
- Os discentes: uma turma com alunos de alto nível (formação e experiência profissional) eleva a qualidade do curso;
- Localização: considere a localização da escola, sem precisar percorrer grandes distâncias, fica mais fácil conciliar trabalho e estudo e sobram horas para se dedicar ao curso.

Semerene (2007) estabelece basicamente os mesmos critérios:

- Status da IES no mercado;
- O nível dos seus futuros colegas;
- A infraestrutura do curso;
- A matriz curricular e a metodologia de ensino.

A falta de avaliação de uma avaliação formal desses cursos não impede que instituições que oferecem programas lato sensu façam à avaliação interna, usando parâmetros próprios e baseados na pouca legislação disponível, mas não menos voltados à preocupação com a qualidade e a tangibilidade do conhecimento. Os educadores, os alunos e a sociedade, precisam saber como estes cursos estão sendo desenvolvidos. (SILVA, EYNG; 2007)

5. A ferramenta SERVQUAL

A escala SERVQUAL foi desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988, 1991, 1994) para medir a qualidade de serviços, contrastando as expectativas dos clientes com suas percepções sobre o serviço efetivamente prestado. A iniciativa conjunta desses pesquisadores lançou as premissas para construção da SERVQUAL. Com base em entrevistas

de grupos de foco, eles propuseram um modelo conceitual a partir da identificação de lacunas (ou GAPS) que causam problemas na prestação de serviços. O quadro 1 mostra os GAPS identificados.

Quadro 1 - Lacunas que causam problemas na prestação do serviço

Lacuna	O que aconteceu?
Entre a expectativa do consumidor e a percepção da organização (GAP 1)	A organização não percebe corretamente o que os consumidores desejam.
Entre a percepção da organização e as especificações da qualidade do serviço (GAP 2)	A organização percebe corretamente os desejos dos consumidores, mas não adota um padrão de desempenho específico.
Entre as especificações de qualidade do serviço e sua execução (GAP 3).	O serviço prestado pela equipe da organização não atinge um padrão mínimo de qualidade.
Entre a execução do serviço e a comunicação externa (GAP 4).	Ocorre uma dissonância entre a comunicação externa da organização e os serviços prestados.
Entre o serviço percebido e esperado pelo consumidor (GAP 5).	O consumidor avalia o desempenho da organização como inferior ao esperado.

FONTE: Baseado em PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L., 1985.

Esta estrutura de gaps deu origem à escala SERVQUAL, dividida inicialmente em dez dimensões (Confiabilidade, Capacidade de resposta ou prontidão, Competência, Acesso, Cortesia, Comunicação, Credibilidade, Segurança, Compreender e conhecer o cliente e Tangíveis visíveis). (LOURENÇO et al., 2011)

Num segundo momento, estes itens foram reduzidos, por meio da redefinição de alguns pontos e da substituição de outros. Parasuraman et al. (1991), sustentam que a qualidade em serviços é resultado da percepção dos clientes sobre as cinco dimensões abaixo:

- Tangibilidade: refere-se aos aspectos tangíveis do serviço que podem servir de pistas ou indicadores de sua qualidade como aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação;
- Confiabilidade: diz respeito à capacidade da empresa prestadora do serviço em executá-lo conforme contratado, de modo confiável e preciso;
- Presteza: disposição de ajudar os clientes e de fornecer o serviço com prontidão. Relaciona-se também à rapidez de respostas na correção de erros;
- Segurança: refere-se à capacidade dos funcionários da prestadora de serviço em inspirar credibilidade e confiança nos clientes, além de conhecimento e cortesia;

- Empatia: refere-se ao grau em que a prestadora do serviço é capaz de adequar-se para atender as especificidades de cada cliente, ou seja, a atenção individualizada e cuidadosa que as empresas proporcionam aos clientes.

A escala SERVQUAL original utiliza 22 questões para mensurar estas cinco dimensões de qualidade de serviços. Estas questões devem ser avaliadas em uma escala adaptada Likert de 1 a 7. Nela os extremos são marcados como concordo totalmente (excelente) e discordo totalmente (mediocre), conforme o quadro 2.

Quadro 2 - Padrão Likert para respostas do SERVQUAL

1	2	3	4	5	6	7
Mediocre	Fraco	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom	Excelente

FONTE: Adaptado de Oliveira e Ferreira, 2008.

Os resultados das duas seções (percepções e expectativas) são comparados para se chegar a um parâmetro (gap) para cada uma das questões, ou seja, a pontuação final é gerada pela diferença entre elas (Parâmetro = Percepção – Expectativa). Parasuraman et al. (1994) nomearam a lacuna entre serviço percebido e serviço desejado de Medida de Superioridade do Serviço – MSS.

Um resultado negativo indica que as percepções estão abaixo das expectativas, mostrando quais as falhas do serviço que geram resultado insatisfatório para o cliente. Uma pontuação positiva indica que o prestador de serviço está oferecendo um serviço superior ao esperado (COELHO, 2004).

6. Metodologia

Nesta pesquisa, optou-se por realizar um levantamento do tipo survey, com base em um corte transversal com variáveis quantitativas, conforme descrito por Malhotra (2001). Isso quer dizer que os resultados encontrados são o reflexo do momento em que os dados foram coletados.

A pesquisa é de natureza exploratória e descritiva. É exploratória porque seu objetivo é a descoberta de dados (MALHOTRA, 2001), e descritiva na medida em que pretende detalhar fatos e fenômenos de uma determinada realidade (TRIVIÑOS, 1992).

A amostra utilizada nessa pesquisa é a amostragem intencional ou proposital, sendo a mesma não probabilística, baseando essa escolha numa estratégia considerada adequada pelo

pesquisador. Neste tipo de critério de amostragem, “o pesquisador escolhe propositalmente os elementos que farão parte da amostra” (BRUNI, 2008, p.178b).

Dois questionários foram desenvolvidos (um de expectativas e outro de percepções) baseados no instrumento SERVQUAL (PARASURAMAN et al. 1991) adaptado às especificidades do serviço educacional em pós-graduação lato sensu e nos requisitos definidos no Guia do Estudante (2014) e em Sereneme (2007), sendo compostos por 23 questões que estimam as cinco dimensões da qualidade em serviços (tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia). As opiniões dos alunos e potenciais alunos foram registradas em escalas tipo Likert que variam de 1 (medíocre) a 7 (excelente).

Os questionários foram desenvolvidos na ferramenta Google Formulários, foram enviados através de e-mail para os alunos e potenciais alunos e respondidos on-line.

A pesquisa foi aplicada em dois diferentes grupos (alunos e potenciais alunos) ligados ao programa de pós-graduação da Faculdade Santa Rita - FASAR. A FASAR é uma pequena IES localizada no município de Novo Horizonte – SP que conta atualmente com dois cursos de graduação reconhecidos pelo MEC: Administração e Pedagogia. O programa de pós-graduação lato sensu da FASAR é composto de 5 cursos: MBA em Gestão Financeira e Controladoria; MBA em Gestão de Recursos Humanos; MBA em Gestão de Agronegócios; MBA em Gestão da Saúde e Psicopedagogia.

Atualmente apenas os cursos de Financeira e Controladoria e de Recursos Humanos está em pleno funcionamento com turmas formadas. Os alunos destes cursos responderam sobre as percepções dos cursos.

A FASAR mantém uma lista de potenciais alunos dos seus cursos de pós-graduação lato sensu que cadastraram seus interesses através do site da instituição (www.fasar.edu.br). Estes potenciais alunos responderam sobre as expectativas dos cursos.

Quadro 3 - Questionário utilizado para avaliar a qualidade dos cursos de pós-graduação da FASAR.

Dimensão	Questões
Tangibilidade	01- Instalações físicas adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas)
	02- Biblioteca e laboratórios de informática adequados
	03- Recursos pedagógicos adequados (retroprojektor, computador, quadro branco, som, etc)
	04- Funcionários e professores com boa aparência
	05- Professores com materiais didáticos de boa apresentação
	06- O valor cobrado pelo curso é adequado
Confiabilidade	07- Disciplinas do curso relevantes para a formação profissional
	08- Professores com formação e experiência adequadas as disciplinas
	09- Professores equilibram a teoria e a prática em sala de aula
	10- Professores tem habilidade para despertar o interesse do aluno pelos conteúdos
	11- Alunos do curso tem experiência e formação para contribuir com as disciplinas
	12- Curso cumpre o que foi prometido
Presteza	13- Atendimento prestado por funcionários
	14- Professores demonstram interesse em ajudar os alunos
	15- Coordenação do curso responde as necessidades dos alunos
Segurança	16- Professores são capazes de dar respostas satisfatórias às perguntas dos alunos
	17- Professores são justos nas avaliações de desempenho dos alunos
	18- Funcionários com conhecimento para responder perguntas dos alunos
	19- Alunos se sentem seguros nas dependências do curso
	20- Alunos são mantidos informados sobre o curso
Empatia	21- Professores, funcionários e coordenação levam em consideração as sugestões apresentadas pelos alunos
	22- Professores, funcionários e coordenação se preocupam com os alunos
	23- Os horários de atendimento são adequados

FONTE: Adaptado de (Parasuraman et al. 1991), Guia do Estudante (2014) e em Sereneme (2007).

7. Resultados e discussão

Na tabela 1 são apresentados os resultados tabulados da aplicação da ferramenta SERVQUAL junto aos alunos e potenciais alunos dos cursos de pós-graduação lato sensu da FASAR no mês de abril de 2018.

Tabela 1 – Resultados da avaliação da qualidade dos cursos de pós-graduação da FASAR utilizando o SERVQUAL.

Questões	Percepções (P)								Expectativas (E)								(P-E)	
	Frequência das Respostas							Média	Frequência das Respostas							Média		
	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7			
Tangibilidade	1	0%	0%	0%	12%	29%	41%	18%	5,65	0%	0%	7%	20%	27%	33%	13%	5,27	0,38
	2	0%	0%	12%	24%	35%	18%	12%	4,94	0%	0%	7%	20%	67%	7%	0%	4,73	0,21
	3	0%	0%	0%	6%	24%	47%	24%	5,88	0%	0%	0%	20%	27%	33%	20%	5,53	0,35
	4	0%	0%	0%	0%	18%	47%	35%	6,18	0%	0%	0%	13%	40%	33%	13%	5,47	0,71
	5	0%	0%	0%	0%	18%	53%	29%	6,12	0%	13%	0%	20%	7%	53%	7%	5,07	1,05
	6	0%	0%	0%	12%	35%	29%	24%	5,65	0%	0%	0%	27%	47%	13%	13%	5,13	0,51
Média da Tangibilidade =								5,74	5,20								0,54	
Confiabilidade	7	0%	0%	0%	0%	29%	41%	29%	6,00	0%	0%	0%	27%	27%	27%	20%	5,40	0,60
	8	0%	0%	0%	0%	12%	35%	53%	6,41	0%	7%	0%	13%	7%	53%	20%	5,60	0,81
	9	0%	0%	0%	0%	24%	53%	24%	6,00	0%	7%	0%	20%	20%	47%	7%	5,20	0,80
	10	0%	0%	0%	0%	24%	41%	35%	6,12	0%	7%	0%	13%	13%	47%	20%	5,53	0,58
	11	0%	0%	6%	0%	35%	41%	18%	5,65	0%	0%	0%	27%	7%	53%	13%	5,53	0,11
	12	0%	0%	0%	12%	18%	41%	29%	5,88	0%	0%	0%	20%	7%	60%	13%	5,67	0,22
Média da Confiabilidade =								6,01	5,49								0,52	
Presteza	13	0%	0%	0%	0%	24%	35%	41%	6,18	0%	0%	7%	20%	7%	47%	20%	5,53	0,64
	14	0%	0%	0%	0%	18%	35%	47%	6,29	0%	0%	0%	13%	13%	40%	33%	5,93	0,36
	15	0%	0%	0%	0%	18%	35%	47%	6,29	0%	0%	0%	20%	13%	13%	53%	6,00	0,29
Média da Presteza =								6,25	5,82								0,43	
Segurança	16	0%	0%	0%	0%	18%	41%	41%	6,24	0%	0%	7%	7%	13%	53%	20%	5,73	0,50
	17	0%	0%	0%	6%	18%	53%	24%	5,94	7%	0%	0%	13%	20%	33%	27%	5,47	0,47
	18	0%	0%	0%	0%	24%	47%	29%	6,06	0%	7%	0%	13%	7%	60%	13%	5,53	0,53
	19	0%	0%	0%	6%	12%	41%	41%	6,18	0%	0%	0%	13%	7%	53%	27%	5,93	0,24
	20	0%	0%	0%	6%	6%	47%	41%	6,24	0%	0%	0%	20%	13%	53%	13%	5,60	0,64
Média da Segurança =								6,13	5,65								0,48	
Empatia	21	0%	0%	6%	12%	24%	24%	35%	5,71	0%	0%	7%	20%	13%	33%	27%	5,53	0,17
	22	0%	0%	0%	0%	35%	47%	18%	5,82	7%	0%	0%	13%	7%	47%	27%	5,60	0,22
	23	0%	0%	0%	6%	35%	35%	24%	5,76	0%	0%	0%	13%	40%	40%	7%	5,40	0,36
Média da Empatia =								5,76	5,51								0,25	
Resultado Geral =																0,46		

FONTE: Dados da pesquisa.

Para avaliar a confiabilidade das medidas e a consistência interna dos dados, foi utilizado o coeficiente Alpha de Cronbach. Os coeficientes foram respectivamente 0,95 e 0,97 para a percepção e para a expectativa o que segundo Pestana e Gageiro (2008) indica uma excelente consistência interna dos dados.

Os resultados das duas seções (percepções e as expectativas) são comparados para se chegar a um parâmetro para cada uma das questões e também para cada uma das cinco dimensões, ou seja, a pontuação final é gerada pela diferença entre as opiniões dos alunos que já experimentaram o serviço e dos potenciais alunos entrevistados. Ressalta-se que um resultado

negativo deve ser encarado como uma oportunidade de melhoria e não como um simples problema. Resultados positivos indicam que o desempenho supera a expectativa.

No caso da avaliação da pós-graduação lato sensu da FASAR, os resultados apresentam uma Medida de Superioridade do Serviço – MSS geral de 0,46 que é bastante positivo em uma escala de 1 a 7.

As dimensões com melhor desempenho foram a Tangibilidade com MSS de 0,54 e Confiabilidade com MSS de 0,52 com destaque para a questão 5 (materiais didáticos) e a questão 8 (formação e experiência dos professores). Essa avaliação justifica-se a medida que 100% dos docentes são mestres e doutores com larga experiência docente e de mercado de trabalho.

A dimensão com pior desempenho foi a Empatia com MSS de 0,25. Contribuíram para esse baixo desempenho as questões 21 (professores, funcionários e coordenação levam em consideração as sugestões apresentadas pelos alunos) e 22 (professores, funcionários e coordenação se preocupam com os alunos). Esse resultado destaca uma oportunidade de melhoria em relação ao registro e tratamento das solicitações e necessidades dos alunos.

Conclusão

No cenário atual, existe um entendimento que a avaliação da qualidade serve como um instrumento de persuasão e um excelente mecanismo de melhoria de serviços e produtos, pois busca a adequação dos mesmos à satisfação dos consumidores finais. Diante deste fato, uma prestação de serviços de qualidade é essencial para o crescimento e sobrevivência das empresas.

No setor da educação, essa realidade não é diferente. Nas IES no Brasil, a busca pela prestação de serviços de qualidade assume papel de destaque, principalmente devido ao crescimento do número de instituições, com aumento de vagas e cursos ofertados tanto na modalidade presencial, quanto no ensino à distância.

Dentro deste conceito este trabalho teve como objetivo avaliar a qualidade da pós-graduação lato sensu em uma pequena IES no interior do Estado de São Paulo utilizando a ferramenta SERVQUAL. Essa ferramenta mais uma vez se mostrou eficaz na avaliação de serviços, mas ao mesmo tempo apresentou algumas limitações:

- a resistência dos entrevistados em responderem a pesquisa, principalmente os potenciais alunos ao exporem suas expectativas e

- a expectativa extremamente alta por parte de alguns potenciais alunos como se dissessem “eu só aceito o máximo de qualidade”.

As dimensões Tangibilidade e Confiabilidade se destacaram positivamente enquanto a dimensão Empatia teve o menor desempenho. Mas todos os requisitos avaliados tiveram desempenho positivo demonstrando que as percepções de quem conhece e participa ativamente do curso tem uma avaliação superior à daqueles que gostariam de fazer os cursos, mas ainda não o experimentaram.

A nota média das percepções dos alunos da pós-graduação foi 5,96 que se traduz num desempenho “muito bom”. Apesar disso as necessidades e solicitações dos alunos e outros requisitos devem ser avaliados e tratados como forma de melhoria contínua do programa de pós-graduação.

REFERÊNCIAS

ALVES, Marcelo Passos. **Avaliação da Qualidade Percebida em uma IES: Aplicação do Servqual em um Programa de Educação Executiva**. Dissertação de Mestrado Profissionalizante em Administração, Faculdade de Economia e Finanças IBMEC, Programa de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração e Economia. Rio de Janeiro, 2008.

BANDEIRA, Mariana Lima et al. **Avaliação da qualidade do ensino de pós-graduação: elementos para a construção e validação de um instrumento de pesquisa**. In: Anais do XXII Congresso Enanpad. Rio de Janeiro: Anpad. 1998.

BRUNI, A. L. **Estatística aplicada à gestão empresarial**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2008. ISBN 978-85-224-5237-8.

COELHO, C. D. A. **Avaliação da qualidade percebida em serviços: aplicação em um colégio privado de ensino fundamental e médio**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004, 178 f.

DE CASTRO, M. H. et al. **Uso da Servqual para Mensurar as Melhorias dos Serviços Educacionais e Administrativos: Um Estudo de Revisão**. 2013.

DOS SANTOS MARTINS, Harley; TAVARES, Diego Moah Lobato. **Apliação do Servqual na Definição dos Fatores Críticos de Sucesso de uma IES Privada no Brasil**. XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Fortaleza, CE, 2015.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campos, 1993.

JULIATTO, C. I. **A universidade em busca da excelência: um estudo sobre a qualidade da educação**. Curitiba: Champagnat, 2005.

KOTLER, P. e ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**, 9ª ed, Pearson Prentice Hall, São Paulo, 2003.

LEWIS, R. C.; BOOMS, B. H. The Marketing Aspects of Service Quality. In BERRY, L. L. et al. **Emerging Perspectives on Service Marketing**. Chicago, American Marketing Association, 1983 p. 99-104.

LILJANDER, V.; STRANDVIK, T. Estimating zones of tolerance in perceived service quality and perceived service value. **International Journal of Service Industry Management**, v.4, n.2, 1993, p.6-28.

LOURENÇO, Cléria Donizete da Silva; KNOP, Marcelo Ferreira Trezza; DA SILVA E OLIVEIRA, Virgílio César; SILVA, Mayra Reis Jordão David. **Ensino superior em administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL**. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, v. 13, n. 39, 2011.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001. 719p

MEYER Jr., V.; LOPES, M. C. B. Planejamento formal e seus resultados: um estudo de caso de universidades. In: **Seminários de Pesquisa em Educação da Região Sul**. 5. 2004, Curitiba. Anais... Curitiba, 2004.

O que define um curso de pós-graduação de qualidade? **Guia do Estudante**. Editora Abril. Disponível em <<https://guiadoestudante.abril.com.br/pos-graduacao/o-que-define-um-curso-de-pos-graduacao-de-qualidade/>> . Publicado em 27 de jan 2014.

OLIVEIRA, Otávio J.; FERREIRA, Euriane Cristina. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. **Gepros: Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 3, n. 3, p. 133, 2008.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, Chicago, v. 49, p. 41-50, Fall 1985.

_____; _____. **SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of Retailing, New York, v. 64, n. 1, p. 38-40, 1988. 190

_____; _____. *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*. Journal of Retailing, New York, v. 67, n. 4, p. 446-449, Winter 1991.

_____; _____. *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implication for further research*. Journal of Marketing, Chicago, v. 58, p. 111-124, Jan. 1994.

PESTANA, Maria Helena & GAGEIRO, João Nunes. **Análise de Dados para Ciências Sociais**. A complementaridade do SPSS, 5ª edição revista e corrigida. Lisboa, Edições Sílabo, pp. 527-528. 2008.

PILATI, O. Especialização: Falácia ou conhecimento aprofundado? **Revista Brasileira de Pós-Graduação**, volume 3, nº 5, p. 7-26, Junho 2006.

SCHWARTZMAN, J. **Um sistema de indicadores para as universidades brasileiras** in: SGUISSARDI, V. (org) Avaliação universitária em questão: reformas do estado e da educação superior. Campinas, SP: Autores Associados, 1997.

SEMERENE, B. **Pós lato sensu: como escolher a sua?** Universia.net. Disponível em <<http://noticias.universia.com.br/destaque/noticia/2007/05/24/424246/os-lato-sensu-como-escolher-sua.html>> . Publicado em 24 de Maio de 2007.

SILVA, Aneli Maria Martins; EYNG, Ana Maria. **O desafio da avaliação de cursos de pós-graduação lato sensu: algumas perspectivas.** XXIII Simpósio da Associação Nacional de Política e Administração da Educação (ANPAE). Porto Alegre – RS de 11 a 14 de novembro de 2007.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção.** Tradução Maria Teresa Corrêa de Oliveira, Fábio Alther; 2.Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais.** São Paulo, Atlas. 1992.

TURETA, César et al. **Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL.** REGE Revista de Gestão, v. 14, n. 4, p. 33-45, 2007.

URDAN, A. T. **Avaliação empírica da escala Servqual em serviços hospitalares: uma crítica e réplica ao estudo de Vinicius Sittoni Brasil.** In: XIX ENANPAD, Set. 1995.

VELUDO-DE-OLIVEIRA, Tânia M.; AKEMI IKEDA, Ana. **Servqual em Instituições Educacionais: Um Estudo Comparativo.** **Revista Alcance**, v. 14, n. 2, 2007.