

## **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS POR UMA INSTITUIÇÃO PRIVADA DE NÍVEL SUPERIOR UTILIZANDO A FERRAMENTA SERVQUAL**

Henrique Pasiani <sup>1</sup>  
Rafael Rodrigo Escapa <sup>2</sup>  
Túlio Oliveira <sup>3</sup>  
Eugenio R. Leone Neto <sup>4</sup>  
Irene Rodrigues Freitas <sup>5</sup>

**RESUMO:** Ter excelência em uma instituição de nível superior e em seus cursos serve não só como um diferencial, mas um requisito de aceitação de seus estudantes e uma necessidade vital de sobrevivência no mercado. Esse trabalho teve como objetivo identificar a qualidade dos serviços oferecidos por uma Instituição de Nível Superior localizada no Estado de São Paulo, aplicando a ferramenta de avaliação da qualidade Escala SERVQUAL adaptada ao universo da pesquisa. Foi elaborado um formulário e os resultados obtidos foram de acordo com a percepção de discentes egressos da Instituição. A avaliação na qualidade do serviço com o uso da SERVQUAL, entra como ferramenta avaliativa que oferece parâmetros para tomada de decisão e a partir da opinião de seus usuários verificar os pontos que devem ser trabalhados e melhorados para que se tenha a qualidade esperada pelo indivíduo que a utiliza. Com os resultados obtidos, foi possível identificar não somente os pontos fortes e fracos do fornecimento de serviços pela instituição, mas também as principais necessidades e exigências de seus clientes e o nível em que se encontravam.

**PALAVRAS-CHAVE:** Ferramenta Avaliativa, Qualidade de Serviços, Modelo SERVQUAL.

---

<sup>1</sup> Graduado em Engenharia de Produção (UNORP) – henrique.pasiani@ymail.com

<sup>2</sup> Graduado em Engenharia de Produção (UNORP) – rafael.15rodrigo@hotmail.com

<sup>3</sup> Graduado em Engenharia de Produção (UNORP) – tuoliveira96@gmail.com

<sup>4</sup> Graduado em Agronomia (UFPR) e Mestrado em Engenharia de Produção (UFSC) - Docente do Curso de Engenharia de Produção (UNORP) – eugenio@unorp.br

<sup>5</sup> Graduada em Engenharia de Alimentos (UFT) e Doutorado em Engenharia e Ciência de Alimentos (UNESP) - Docente do Curso de Engenharia de Produção (UNORP) – irfreitas@yahoo.com.br

# 1 INTRODUÇÃO

A necessidade da qualidade, na contemporaneidade, é amplamente difundida e necessária, tanto na teoria quanto baseada na experiência e observação, metódicas ou não. O comprometimento e envolvimento, seja dos indivíduos ou das organizações, se desenvolve de diferentes perspectivas. A principal delas é a necessidade de mudança, que incentiva a busca do melhor aproveitamento da capacidade das pessoas, das instituições, das empresas, da integração de novos fundamentos e procedimentos, onde a concorrência e a satisfação sejam possíveis.

No entanto, a resistência das pessoas às mudanças dentro das organizações é em tal intensidade comum quanto a necessidade de mudança. Nesse caso, podemos afirmar a velha expressão do princípio da física, que diz que a cada ação corresponde uma reação igual e contrária (CHIAVENATO, 2005). Essa resistência ocorre, principalmente, pela satisfação do indivíduo ou o acomodamento com a situação atual.

A aplicação de uma ferramenta concebida com objetivo de identificar a qualidade na prestação de serviços facilita a apresentação da necessidade de mudanças, revelando quais áreas precisam de mudanças e/ou possuem maior importância no ponto de vista do consumidor.

Diante da necessidade de avaliação da qualidade de serviços, a aplicabilidade da ferramenta SERVQUAL tem se mostrado eficiente em diversas partes do mundo no que concerne a qualidade de serviços educacionais (MEDEIROS; VIEIRA, 2017). Ter excelência em uma instituição e em seus cursos serve não só como um diferencial, mas um requisito de aceitação de seus estudantes e uma necessidade vital de sobrevivência no mercado.

A Escala SERVQUAL foi criada com a finalidade e tem sido amplamente difundida e aceita como método para a avaliação da qualidade em serviços, sendo aplicada em estudo nas mais diferentes áreas do setor de serviços (LAI et al., 2007; AHMED e SHOEB, 2009). Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), a ferramenta foi planejada e legitimada para um uso em diversos serviços, com a função mais importante de identificar as tendências da qualidade dos mesmos por meio de pesquisas periódicas com os usuários. O uso adequado desse modelo pode contribuir na melhoria de fatores causadores de percepção insatisfatória dos usuários e da mesma forma comparar o nível de qualidade dos serviços oferecidos com os de possíveis concorrentes (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005).

Centros universitários, como instituições, precisam estar completamente comprometidos com a qualidade dos serviços oferecidos por possuírem forte influência no desenvolvimento econômico, cultural e social nas regiões onde estão estabelecidos. O setor de educação superior no Brasil, considerado uma prestação de serviços, vem se expandindo muito nas últimas décadas (MANCIBO; ARAUJO DO VALE; BARBOSA MARTINS, 2015). Conseqüentemente, a demanda e competitividade entre instituições também tem aumentado.

A falta de qualidade ou a qualidade percebida como não satisfatória em um instituto de ensino superior pode gerar desmotivação ou desistência em relação ao curso de graduação. Desse modo, considerar e mensurar a qualidade em serviços é de extrema importância para a permanência competitiva da instituição no mercado.

Tendo em vista estas considerações, este trabalho teve como objetivo desenvolver um formulário adaptado na Escala SERVQUAL para a análise da qualidade em serviços prestados por uma Instituição de Nível Superior localizada no Estado de São Paulo, utilizando como amostra e universo de estudo alunos egressos da instituição.

## 1.1 MODELO DE GAP'S E INSTRUMENTO SERVQUAL

Segundo Parasuraman et al. (1985) a medição de qualidade do serviço é uma função da diferença entre a expectativa criada e a percepção do desempenho pelo usuário do serviço. Assim, a análise  $Q_i$  de um serviço pelos clientes em relação a uma dimensão  $i$  é determinada pela diferença entre a sua expectativa  $E_i$  e o desempenho do serviço  $D_i$ , para dimensões  $i$  da qualidade em serviço, ou seja:

$$Q_i = D_i - E_i$$

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) apresentaram o modelo dos 5 gaps com o objetivo de apoiar os gestores compreenderem a origem dos problemas da qualidade dos serviços e como buscar uma forma de melhorá-los.

O gap, diferença entre a expectativa e a percepção, é uma medida da qualidade do serviço em relação a uma característica específica e busca mensurar a discrepância entre:

- **GAP 1:** as expectativas dos clientes e as percepções dos gerentes sobre estas expectativas;
- **GAP 2:** as percepções dos gerentes em relação às expectativas dos clientes e as especificações da qualidade do serviço;
- **GAP 3:** as especificações da qualidade do serviço e a qualidade do serviço prestado;
- **GAP 4:** o serviço realmente prestado e o que é comunicado ao cliente a respeito deste;
- **GAP 5:** expectativas dos clientes em relação ao serviço e a percepção destes em relação ao desempenho do serviço prestado.

Os primeiros quatro gaps contribuem para o quinto, que é exatamente onde existe a adversidade: expectativa do usuário versus percepção dos serviços oferecidos. A quinta lacuna foi definida como uma função das quatro lacunas anteriores, isto é,  $\text{Gap 5} = f(\text{Gap 1}, \text{Gap 2}, \text{Gap 3}, \text{Gap 4})$ . Em especial, a mensuração do gap 5 constitui-se na essência da utilização do modelo SERVQUAL (GODOY, etc al. 2009).

O modelo SERVQUAL, criada pelos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1985, é um instrumento de mensuração da qualidade percebida que possui a função de medir as expectativas e percepções dos usuários ou clientes do serviço oferecido através de GAPS que afetam o nível de qualidade em serviços entregue ao consumidor final. Constituído por vinte e dois itens que constituem as cinco dimensões que apresentam a qualidade do serviço, como visto no Quadro 1 (PARASURAMAN; ZEITHML; BERRY, 1988).

**Quadro 1** - Dimensões SERVQUAL da qualidade em serviços

Dimensão	Definição	Variáveis
<b>Tangeabilidade</b>	Observados na apresentação física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equipamentos modernos.</li> <li>2. Instalações físicas.</li> <li>3. Aparência dos funcionários.</li> <li>4. Materiais de comunicação.</li> </ol>
<b>Confiabilidade</b>	Determinada pela condição de auxiliar aos clientes e fornecer-lhes o serviço com presteza.	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Oferecer os serviços conforme o prometido.</li> <li>6. Habilidade e interesse em lidar com o problema dos usuários</li> <li>7. Oferecer o serviço desde a primeira vez.</li> <li>8. Oferecer o serviço no prazo prometido.</li> <li>9. Não cometer erros.</li> </ol>
<b>Receptividade</b>	Determinada pela condição de auxiliar aos clientes e fornecer-lhes o serviço com presteza	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Manter os usuários informados de quando o serviço será entregue.</li> <li>11. Prestar pronto atendimento aos usuários,</li> <li>12. Disposição em ajudar os usuários.</li> <li>13. Agilidade em responder às demandas dos usuários.</li> </ol>

Dimensão	Definição	Variáveis
<b>Segurança</b>	Por meio do conhecimento, cortesia de funcionários e capacidade de transmitir confiança.	14. Funcionários que inspiram confiança. 15. Fazer o usuário se sentir seguro em suas transações. 16. Cortesia dos funcionários. 17. Habilidade dos funcionários em responder dúvidas de usuários.
<b>Empatia</b>	Atenção particularizada e empenhada que é oferecida ao cliente.	18. A organização dá atenção individualizada aos usuários. 19. Proporcionar horários de atendimentos. 20. Demonstrar preocupação com o interesse dos usuários. 21. Funcionários que entendem as necessidades específicas dos usuários. 22. Funcionários que oferecem atenção personalizada aos usuários

Fonte: Adaptado de Parasuraman et al. (1988).

## 2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Qualidade de serviços não é quantitativa, mas totalmente dependente das expectativas criadas pelo cliente. Dessa forma, um mesmo serviço pode causar satisfação em diversos clientes e insatisfação em outros. Portanto, essa pesquisa de natureza aplicada, realizada com alunos egressos de uma Instituição de Nível Superior localizada no Estado de São Paulo, é de abordagem quantitativa (COLLIS, HUSSEY, 2005) e descritiva (VERGARA, 2003; TRIVIÑOS, 1987). Seu delineamento é do tipo levantamento (survey), através de questionário semiestruturado disponibilizado para os alunos egressos utilizando a plataforma Google Forms.

O modelo base utilizado na pesquisa foi o SERVQUAL, mas diante dos serviços prestados, houve a necessidade de adaptação, dentro da realidade da pesquisa, de algumas dimensões do modelo SERVQUAL inicial, já que umas mostraram-se menos relevantes do que outras, uma vez que o ambiente de estudo tem suas próprias necessidades relacionadas diretamente às adversidades existentes.

As dimensões adotadas na pesquisa foram tangibilidade, confiabilidade, competência, responsividade e empatia, medidas utilizando a escala para avaliação de Likert com 5 pontos. Nessa escala, os alunos egressos marcam uma opção entre 1 e 5 para o item «expectativa» e uma opção entre 1 e 5 para o item «percepção» em todas as 46 perguntas, onde 1 (Muito Insatisfeito); 2 (Insatisfeito); 3 (Indiferente); 4 (Satisfeito); 5 (Muito Satisfeito) (VIEIRA; DALMORO, 2008).

Para análise dos resultados, além da ferramenta SERVQUAL para o cálculo dos gaps, foram utilizados também cálculos de desvio padrão e médias para cada uma das variáveis e total das dimensões.

Finalmente, para a constatação da fidedignidade do questionários, utilizamos o cálculo do coeficiente de alfa de Cronbach, que se trata de uma medida de confiabilidade de consistência interna e auxilia nos testes da relação interna de determinação da qualidade (MALHOTRA, 2006) cujo resultados são obtidos por:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Fonte: Cronbach (1951)

Onde: n representa o número de itens (perguntas) do questionário; Vi representa a variância de cada item do questionário; Vt representa a variância total do questionário, determinada como a soma de todas as variâncias (HORA; MONTEIRO; ARICA, 2010, p. 5).

Os resultados do alfa de Cronbach variam entre 0 e 1. Freitas & Rodrigues (2005) apresentam a avaliação da confiabilidade dos resultados de um questionário de acordo com as medidas apresentadas na Quadro 2.

**Quadro 2** - Classificação da confiabilidade a partir do coeficiente  $\alpha$  de Cronbach

Confiabilidade	Muito Baixa	Baixa	Moderada	Alta	Muito Alta
Valor de $\alpha$	$\alpha \leq 0,30$	$0,30 < \alpha \leq 0,30$	$0,60 < \alpha \leq 0,75$	$0,60 < \alpha \leq 0,75$	$\alpha > 0,90$

Fonte: FREITAS & RODRIGUES (2005, p. 4)

Quanto à terminologia, «expectativa» representa a expectativa prévia dos usuários em relação ao serviço e «percepção» representa a percepção dos usuários acerca do desempenho do serviço prestado. Na Figura 1 está apresentado o modelo do questionário utilizado na pesquisa.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO										
CURSO E ANO DE FORMAÇÃO										
SEXO										
MASCULINO		FEMININO								
FAIXA ETÁRIA										
ATÉ 23 ANOS		DE 24 A 37 ANOS		DE 38 A 49 ANOS		ACIMA DE 50 ANOS				
GRAU DE SATISFAÇÃO AS QUESTÕES ABAIXO, REFERENTE A PESQUISA:						EXPECTATIVA		PERCEPÇÃO		
						1	2	3	4	5
<b>Tangibilidade</b>										
Higiene e asseio nas dependências										
Salas de aula agradáveis e confortáveis										
Instalações sanitárias										
Espaço de conveniência e alimentação										
Locais arejados, amplos e bem iluminados										
Laboratórios modernos e equipados										
Auditórios adequados e confortáveis										
Acervo bibliográfico adequado										
Qualidade do serviço de fotocópia e impressão disponível na unidade										
<b>Confiabilidade</b>										
Correto funcionamento do portal do aluno										
Cumprimento de prazos da instituição										
Atendimento e regras para negociação de dívidas										
Tempo de atendimento da biblioteca										
Tempo de atendimento da secretaria										
Tempo de atendimento da tesouraria										
Tempo de atendimento da reitoria										
Preço da mensalidade e formas de pagamento										
<b>Competência</b>										
Professores demonstram interesse no aprendizado do aluno										
Aulas são planejadas e estabelecem relação entre disciplinas										
Cumprimento de prazos dos professores										
Professores bem capacitados, com conhecimento na área										
Capacidade dos professores em relacionar fundamentos teóricos com práticos										
Preparação para o mercado de trabalho										

Atendimento extraclasse ao aluno por professores		
Quantidade de aulas práticas		
Métodos ativos		
Uso de tecnologia nas aulas		
Funcionários capacitados para resolver problemas não previstos		
Clareza na finalidade do conteúdo da disciplina		
<b>Responsividade</b>		
Atendimento recebido pelos profissionais		
Comunicação da Unorp com os discentes		
Acesso à informações digitais		
Atendimento ao aluno por coordenadores		
Facilidade de acesso à professores		
Facilidade de acesso à coordenadores		
Clareza no estado dos processos de trâmites internos		
Clareza dos prazos dos processos demandados		
<b>Empatia</b>		
Atenção individual dada pelos professores		
Atenção individual dada pelos funcionários		
Satisfação com o curso escolhido		
Educação no atendimento da biblioteca		
Educação no atendimento da secretaria		
Educação no atendimento da tesouraria		
Educação no atendimento da reitoria		
Educação no atendimento do serviço de fotocópia e impressão		
Educação no atendimento da secretaria dos professores		

Figura 1 – Questionário SERVQUAL adaptado. Fonte: Autores (2018).

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa apresentada foi composta por uma amostra de alunos egressos da instituição de ensino, onde 53.8% do sexo masculino e 46.2% do feminino. Em termos de faixa etária, 76.9% tinham entre 24 e 37 anos, 19.2% tinham até 23 anos e 3.8% tinham de 38 a 49 anos.

Os valores de alfa de Cronbach disponíveis na Tabela 1, calculados a partir de cada dimensão, demonstram que a confiabilidade do questionário é assegurada, sendo assim, é possível tomar como válida a pesquisa.

Tabela 1 - Resultados do alfa de Cronbach obtidos em cada dimensão

Valores de alfa de Cronbach		
Dimensão	Expectativa	Percepção
Tangibilidade	0,85	0,77
Confiabilidade	0,73	0,62
Competência	0,81	0,88
Responsividade	0,94	0,91
Empatia	0,77	0,92

Fonte: Autores (2018)

Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a confiabilidade e a receptividade são consideradas pelos usuários como as dimensões mais relevantes em qualquer setor de serviços investigado. No entanto, na presente pesquisa, a dimensão competência foi considerada como mais importante para os entrevistados, já que essa dimensão avalia a disposição, interesse e empenho para auxiliar e atender o cliente com a devida prontidão, fato que pode estar associado a imprescindibilidade por parte do usuário de adquirir conhecimentos necessários para uma boa qualificação.

Na Tabela 2, pode-se observar que para as quarenta e seis afirmações, todas possuem gap negativo, o que representa uma expectativa superior à percepção, um indício de insatisfação dos clientes. Verifica-se também um baixo valor de desvio-padrão em três, das cinco, dimensões, entre 0,36 e 0,41, o que demonstra uma pequena variação nas respostas obtidas, apontando para resultados condizentes.

Os maiores gaps encontrados, e que, conseqüentemente, seriam as variáveis mais críticas no contexto do estudo, são “Tempo de atendimento da tesouraria”, “Tempo de atendimento da secretaria” e “Laboratórios modernos e equipados”, com gaps equivalentes a -2,31, -2,23 e -2,04 respectivamente. Verifica-se, desta forma, que tais variáveis referem-se às dimensões confiabilidade e tangibilidade. Já os menores gaps encontrados, ou seja, aqueles aspectos onde o desempenho mais se aproxima do desempenho esperado pelos clientes, foram: “Facilidade de acesso à professores”, “Preço da mensalidade e formas de pagamento” e “Educação no atendimento da biblioteca”, com gaps equivalentes a -0,23, -0,27 e -0,31 respectivamente. Verifica-se, portanto, que tais variáveis referem-se às dimensões responsividade, empatia e confiabilidade.

Destaca-se também que, apesar de estar localizado na dimensão confiabilidade, que apresentou o maior valor de gap entre as cinco, a afirmação “Preço da mensalidade e formas de pagamento” foi a que obteve o segundo menor gap, demonstrando que a instituição está bem próxima de atingir as expectativas dos clientes nesse quesito, porém se distancia muito dos outros quesitos da dimensão.

Os valores mais significativos de expectativa estão nas afirmações “Satisfação com o curso escolhido” (4,54), “Educação no atendimento da secretaria” (4,54) e “Educação no atendimento da biblioteca” (4,50), compreendidos na dimensão empatia. Portanto, tais variáveis estariam dentre as mais significativas para os usuários em termos de efeito no seu nível de satisfação, uma vez que elas possuindo maiores níveis de expectativas, necessitam de um maior nível de desempenho por parte da instituição para atender a percepção final do usuário. Assim, é notado que uma das três variáveis com maior valor de expectativa “Educação no atendimento da biblioteca” (4,50), também apresenta um dos três menores valores de gap (-0,31), o que demonstra um sinal positivo neste setor.

**Tabela 2 - Resultados obtidos**

Dimensão	Percepção	Expectativa	GAP
<b>Tangibilidade</b>			
Higiene e asseio nas dependências	3,77	4,31	-0,54
Salas de aula agradáveis e confortáveis	2,38	4,08	-1,69
Instalações sanitárias	3,77	4,23	-0,46
Espaço de conveniência e alimentação	3,38	4,08	-0,69
Locais arejados, amplos e bem iluminados	3,12	4,19	-1,08
Laboratórios modernos e equipados	2,08	4,12	-2,04
Auditórios adequados e confortáveis	3,65	4,23	-0,58
Acervo bibliográfico adequado	3,81	4,35	-0,54
Qualidade do serviço de fotocópia e impressão disponível na unidade	3,12	4,15	-1,04
<b>Média total da dimensão</b>	3,23	4,19	-0,96
<b>Desvio padrão da dimensão</b>	0,63	0,10	0,56

Dimensão	Percepção	Expectativa	GAP
<b>Confiabilidade</b>			
Correto funcionamento do portal do aluno	2,96	4,38	-1,42
Cumprimento de prazos da instituição	3,00	4,38	-1,38
Atendimento e regras para negociação de dívidas	3,15	4,15	-1,00
Tempo de atendimento da biblioteca	3,69	4,23	-0,54
Tempo de atendimento da secretaria	1,85	4,08	-2,23
Tempo de atendimento da tesouraria	1,73	4,04	-2,31
Tempo de atendimento da reitoria	2,81	4,19	-1,38
Preço da mensalidade e formas de pagamento	4,00	4,27	-0,27
<b>Média total da dimensão</b>	2,90	4,22	-1,32
<b>Desvio padrão da dimensão</b>	0,79	0,13	0,72
<b>Competência</b>			
	3,96		
Professores demonstram interesse no aprendizado do aluno	3,54	4,42	-0,46
Aulas são planejadas e estabelecem relação entre disciplinas	3,54	4,42	-0,88
Cumprimento de prazos dos professores	3,77	4,31	-0,77
Professores bem capacitados, com conhecimento na área	3,54	4,46	-0,69
Capacidade dos professores em relacionar fundamentos teóricos com práticos	2,92	4,42	-0,88
Preparação para o mercado de trabalho	3,62	4,27	-1,35
Atendimento extraclasse ao aluno por professores	2,62	4,31	-0,69
Quantidade de aulas práticas	3,27	4,31	-1,69
Métodos ativos	2,46	4,27	-1,00
Uso de tecnologia nas aulas	2,92	4,27	-1,81
Funcionários capacitados para resolver problemas não previstos	3,42	4,08	-1,15
Clareza na finalidade do conteúdo da disciplina	3,30	4,38	-0,96
<b>Média total da dimensão</b>	0,47	4,33	-1,03
<b>Desvio padrão da dimensão</b>		0,11	0,41
<b>Responsividade</b>			
Atendimento recebido pelos profissionais	3,35	4,12	-0,77
Comunicação da Unorp com os discentes	2,85	4,19	-1,35
Acesso à informações digitais	3,23	4,19	-0,96
Atendimento ao aluno por coordenadores	3,58	4,23	-0,65
Facilidade de acesso à professores	4,04	4,27	-0,23
Facilidade de acesso à coordenadores	4,00	4,35	-0,35
Clareza no estado dos processos de trâmites internos	3,04	4,31	-1,27
Clareza dos prazos dos processos demandados	3,46	4,19	-0,73
<b>Média total da dimensão</b>	3,44	4,23	-0,79
<b>Desvio padrão da dimensão</b>	0,42	0,07	0,40

Dimensão	Percepção	Expectativa	GAP
<b>Empatia</b>			
Atenção individual dada pelos professores	3,85	4,31	-0,46
Atenção individual dada pelos funcionários	3,38	4,19	-0,81
Satisfação com o curso escolhido	4,19	4,54	-0,35
Educação no atendimento da biblioteca	4,19	4,50	-0,31
Educação no atendimento da secretaria	3,62	4,54	-0,92
Educação no atendimento da tesouraria	2,96	4,42	-1,46
Educação no atendimento da reitoria	3,77	4,38	-0,62
Educação no atendimento do serviço de fotocópia e impressão	3,31	4,27	-0,96
Educação no atendimento da secretaria dos professores	3,73	4,31	-0,58
<b>Média total da dimensão</b>	<b>3,67</b>	<b>4,38</b>	<b>-0,72</b>
<b>Desvio padrão da dimensão</b>	<b>0,40</b>	<b>0,12</b>	<b>0,36</b>

Fonte: Autores (2018)

Diante das variáveis identificadas, a confiabilidade, que tem como objetivo realizar o serviço de maneira confiável, precisa e consistente, obteve o maior valor de gap e pode ser considerada a maior causa de insatisfação por parte dos usuários. Sob outra perspectiva, a dimensão competência, considerada de maior importância no estudo, não obteve nenhum valor que atingisse os extremos (altos ou baixos), apesar de apresentar a segunda maior média total de gap, como visto na Figura 2, o que não era esperado e demonstra um baixo desempenho da instituição em um aspecto de importância significativa na área da educação.

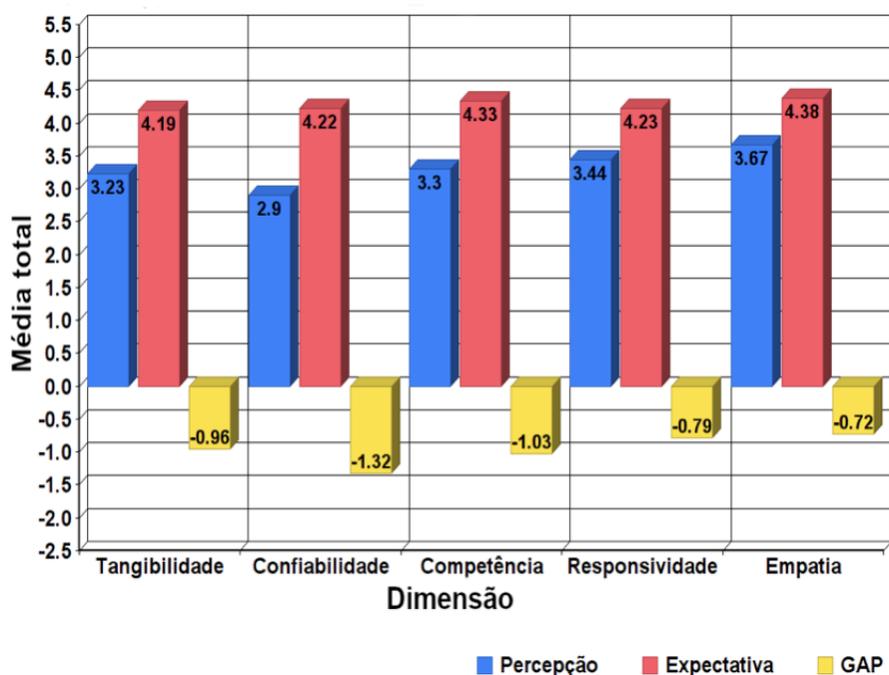


Figura 2 – Média total de cada dimensão. Fonte: Autores (2018).

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o propósito de desenvolver e validar a aplicação de uma versão modificada da Escala SERVQUAL, o presente estudo demonstra sucesso em seu objetivo, comprovando o método SERVQUAL como instrumento apropriado para mensurar a qualidade de serviços a partir da percepção e expectativa dos alunos egressos de uma Instituição de Nível Superior localizada no Estado de São Paulo. Evidencia, também, a possibilidade de utilização da ferramenta como um elemento diferencial para gestão e tomada de decisões, já que aponta, de forma clara e objetiva, os pontos fortes e fracos e o nível que se encontram os serviços oferecidos.

A utilização do modelo adaptado desenvolvido possibilitou entender as percepções dos clientes de forma a fornecer diversas informações gerenciais que podem resultar em propostas importantes para a melhoria da qualidade do serviço analisado, apesar do método apresentar limitações por suas questões serem de cunho fechado, obteve-se resultados condizentes com a realidade.

Pode-se afirmar que, através dos resultados obtidos nesta pesquisa, a instituição de ensino estudada apresenta falhas quanto as expectativas depositadas e qualidade percebida pelos usuários do serviço. Com o aumento de alunos e da competitividade por parte de outras organizações do setor de educação superior, seria desejável realizar um processo de melhoria para que a demanda atual se mantenha e novos alunos sejam atraídos, como forma estratégica de se estruturar para se manter e crescer no mercado.

## EVALUATION OF SATISFACTION OF SERVICES OFFERED BY HIGH LEVEL EDUCATIONAL INSTITUTION USING SERVQUAL TOOL

**ABSTRACT:** Having excellence in a senior level institution and in its courses serves not only as a differential, but a requirement of acceptance of its students and a vital need for survival in the market. This study aimed to identify the quality of the services offered by a Higher Education Institution located in the State of São Paulo, applying the SERVQUAL Scale quality evaluation tool adapted to the research universe. A form was elaborated and the results obtained were of according to the perception of students graduated from the Institution. The evaluation in the quality of the service with the use of SERVQUAL, enters as an evaluation tool that offers parameters for decision making and from the opinion of its users to verify the points that must be worked and improved so that one has the quality expected by the individual who use it. With the results obtained, it was possible to identify not only the strengths and weaknesses of the provision of services by the institution, but also the main needs and demands of its clients and the level in which they were.

**KEYWORDS:** Evaluative Tool, Quality of Services, Model SERVQUAL.

Originais recebidos em: 08/07/2019  
Aceito para publicação em: 25/06/2020

## REFERÊNCIAS

AHMED, Z.; SHOEB, Z. H. **Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL**. Performance Measurement and Metrics, v. 10, n. 1, p. 17-32, 2009.

ALMEIDA, D; SANTOS, M; COSTA, A. **Aplicação do coeficiente Alfa de Cronbach nos resultados de um questionário para avaliação de desempenho da saúde pública**. XXX ENEGEP - Maturidade e desafios da Engenharia de Produção: competitividade das empresas, condições de trabalho, meio ambiente. São Carlos – SP, 2010.

CHIAVENATO, I. **Teoria Geral da Administração**. 7.ed. São Paulo: Editora Campus, 2003.

CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**. Elsevier Brasil, 2005.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CRONBACH, Lee J. **Coefficient alpha and the internal structure of tests**. Psychometrika, v. 16, n. 3, p. 297-334, 1951.

DALMORO, M.; VIEIRA, K. M. Dilemas na construção de escalas Tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados?. **Revista Gestão Organizacional**, v. 6, n. 3, p. 161-174, 2013.

DA HORA, H. R. M.; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. **Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach**. Produto & Produção, v. 11, n. 2, p. 85-103, 2010.

DA ROCHA, R. A.; SILVA, A. A. A Métrica Servqual na Avaliação da Satisfação dos Usuários da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 21, n. 45, p. 35-53, 2016.

EBERLE, L.; MILAN, G. S. **Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior localizada em Caxias do Sul– RS**. 2009. 146f. 2009. Tese de Doutorado. Dissertação (Mestrado em Administração)–Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul/RS.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia de Informação**. 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

FREITAS, A. Luís P.; BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N.G. **Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual**. Ciência da Informação, v. 37, n. 3, 2008.

FREITAS, A. L. P.; RODRIGUES, S. G. **Avaliação da Confiabilidade de Questionários: uma Análise Utilizando o Coeficiente de Alpha de Cronbach**. XII SIMPEP – Simpósio de Engenharia de Produção, Bauru, SP, Brasil, 7 a 9 de novembro de 2005.

GODOY; L. P. et al. **A qualidade na prestação de serviços em uma pizzaria analisando percepção e expectativa**. XXIX ENEGEP, Salvador, BA, Brasil, 2009.

- GONÇALVES, T. J. M.; BELDERRAIN, M. C. N. Avaliação da qualidade em lan houses através da adaptação do instrumento servqual. **Revista Produção Online**, v. 12, n. 1, p. 248-268, 2012.
- KOTLER, P.; FOX, K. F. A. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.
- LAI, F.; HUTCHINSON, J.; LI, D.; BAI, C. Na empirical assessment and application of SERVQUAL in mainland China's mobile communications industry. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 24, n. 3, p. 244-262, 2007.
- MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- MANCEBO, D.; ARAUJO DO VALE, A.; BARBOSA MARTINS, T. Políticas de expansão da educação superior no Brasil 1995-2010. **Revista Brasileira de Educação**, v. 20, n. 60, 2015.
- MEDEIROS, C. F. et al. **Instrumentos para Melhoria da Qualidade em Instituições de Ensino Superior**. 2017.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A Conceptual model of service quality and its implications for the future research. **Journal of Marketing**, vol. 49, p.41-50, Fall, 1985.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL-A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.
- REIS, I.C. da S. **A escala SERVQUAL modificada: avaliação da qualidade percebida do serviço de lazer oferecido por um complexo poliesportivo num parque florestal**. 2001. 141 f. 2006. Tese de Doutorado. Dissertação (pós-graduação em Engenharia de Produção)–Universidade Federal de Santa Catarina.
- SOARES, J. C. V.; SCHEFFLER, A.; ZAMBERLAM, L. **Avaliação da qualidade de serviços através da aplicação da escala SERVQUAL numa agência bancária de Ijuí-RS**. SEMINÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO, v. 8, 2005.
- STEFANO, N. M.; GODOY, L. P.. Analisando a percepção dos clientes e gerentes de uma organização prestadora de serviços. **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**, v. 1, n. 2, p. 119-135, 2010.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.
- VERGARA, S. C.t. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2003.
- VILAS BOAS, S. F. V. et al. **Medição de satisfação de clientes na área de serviços**. XXII ENEGEP, Ouro Preto, MG, Brasil, 2003.
- ZEITHAML, V. A. et al. **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. Simon and Schuster, 1990.