



**UnB**

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB  
FACULDADE DE PLANALTINA - FUP  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA - PPGP  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA**

César Cândido de Brito

**ATRIBUTOS DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS NA PERCEPÇÃO  
DE ALUNOS DE CURSOS TÉCNICOS A DISTÂNCIA**

Brasília - DF  
2017

César Cândido de Brito

**ATRIBUTOS DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS NA PERCEPÇÃO  
DE ALUNOS DE CURSOS TÉCNICOS A DISTÂNCIA**

Dissertação apresentada no Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública (PPGP), Mestrado Profissional em Gestão Pública da Faculdade de Planaltina (FUP), Universidade de Brasília (UnB), como requisito para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientação: Professora Doutora Annita Valléria Calmon Mendes

Brasília – DF  
2017

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

B862a Brito , César Cândido  
Atributos da qualidade em serviços educacionais na  
percepção de alunos de cursos técnicos a distância /  
César Cândido Brito ; orientador Annita Valléria  
Calmon Mendes. -- Brasília, 2017.  
133 p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado Profissional em  
Gestão Pública) -- Universidade de Brasília, 2017.

1. Atributos de avaliação da qualidade em serviços  
educacionais . 2. Servqual, Servperf e Hedperf. 3.  
Instituições de ensino. I. Mendes, Annita Valléria  
Calmon, orient. II. Título.

CÉSAR CÂNDIDO DE BRITO

**ATRIBUTOS DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS NA PERCEPÇÃO  
DE ALUNOS DE CURSOS TÉCNICOS A DISTÂNCIA**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Pós-graduação Stricto Sensu em Gestão Pública pela Universidade de Brasília do aluno.

---

**Prof.<sup>a</sup> Dra. Annita Valléria Calmon Mendes**  
Universidade de Brasília - UnB  
Professora-Orientadora

---

**Prof. Dr. Jonilto Costa Sousa**  
Universidade de Brasília – UnB  
Avaliador - Membro Interno

---

**Prof. Dr. Dalmi Alves Alcântara**  
Instituto Federal Goiano – IF Goiano  
Avaliador – Membro Externo

---

**Prof.<sup>a</sup> Dra. Luciana de Oliveira Miranda Gomes**  
Universidade de Brasília - UnB  
Professora-Examinadora Suplente

Brasília, DF

2017

Dedico este trabalho a minha esposa e meus  
filhos, pelo incentivo e apoio em todas as  
minhas escolhas e decisões.

A vitória desta conquista dedico com todo meu  
amor, unicamente, a vocês! Parabéns!

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por me amparar nos momentos difíceis, me dar força interior para superar as dificuldades, mostrar os caminhos nas horas incertas, me suprir em todas as minhas necessidades e colocou pessoas tão especiais a meu lado, sem as quais certamente não teria dado conta!

A minha orientadora Prof. Annita Calmon, por seu apoio e amizade, além de sua dedicação, competência e especial atenção nas revisões e sugestões, fatores fundamentais para a conclusão deste trabalho.

A todos os professores do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da UnB, *campus* Planaltina (PPGP), que de alguma forma contribuíram para minha formação.

A minha família, pai, mãe, irmãos, esposa e filhos, os quais amo tanto, tanto, tanto, obrigado pelo carinho, paciência e incentivo sempre.

Aos meus colegas de mestrados, amigos e todos aqueles que diretamente ou indiretamente contribuíram para a realização deste mestrado.

Ninguém vence sozinho... MEU MUITO OBRIGADO A TODOS

*“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor,  
mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou  
o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o  
que era antes”. (Marthin Luther King).*

## RESUMO

Este estudo investiga os principais atributos para avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos aos alunos dos cursos técnicos a distância realizada pela rede e-Tec em parceria com o Instituto Federal Goiano a luz dos modelos SERVQUAL desenvolvidos por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988); SERPERF desenvolvidos por Cronin e Taylor (1992) e HEdPERF desenvolvido por Firdaus (2005, 2006). Sob a forma de estudo de caso, os dados foram obtidos por meio de entrevistas semiestruturadas com oito discentes e analisadas pela técnica de Análise de Conteúdo de Bardin (1977), a partir de oito categorias *a priori* foram identificadas e 18 subcategorias que emergiram do texto transcrito das narrativas dos entrevistados, especificando os atributos de satisfação e qualidade dos serviços na Instituição pesquisada. Das oito categorias pesquisadas: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança, empatia, reputação, questões dos programas e compreensão, observa-se que a tangibilidade e conteúdo programático apresentaram o maior índice de insatisfação, enquanto a reputação foi o atributo mais bem avaliado pelos discentes. Conclui-se que a junção dos modelos proposta permite verificar e avaliar as discrepâncias existentes na qualidade dos serviços oferecidos, identificar as prioridades para se alcançar a satisfação dos alunos, mostrando ser uma ferramenta útil para orientar os gestores na elaboração de estratégias competitivas e de melhoria contínua.

**Palavras-chave:** Atributos de avaliação; qualidade em serviços; instituições de ensino.

## ABSTRACT

This study investigates the main attributes to evaluate the quality of the educational services offered to the students of the distance technical courses carried out by the e-Tec network in partnership with the Goiano Federal Institute in light of the SERVQUAL models developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, 1988); SERPERF developed by Cronin and Taylor (1992) and HEdPERF developed by Firdaus (2005, 2006). In the form of a case study, the data were obtained through semi-structured interviews with eight students and analyzed by the Bardin (1977) content analysis technique, from eight a priori categories were identified and 18 subcategories that emerged from the text Transcript of the interviewees' narratives, specifying the attributes of satisfaction and quality of services in the institution surveyed. Of the eight categories surveyed: tangibility, reliability, readiness, safety, empathy, reputation, program issues and comprehension, tangibility and programmatic content presented the highest index of dissatisfaction, while reputation was the attribute most evaluated by students. It is concluded that the combination of the proposed models allows verifying and evaluating the existing discrepancies in the quality of services offered, identifying the priorities to achieve student satisfaction, showing that it is a useful tool to guide managers in the elaboration of competitive strategies and improvement to be continued.

**Keywords:** Evaluation attributes; Quality in services; Institutions.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo de Confirmação/Não Confirmação .....	29
Figura 2 – Modelo “ <i>Gap</i> ” de Qualidade de Serviços .....	30
Figura 3 – Avaliação da Qualidade de Serviços pelos Consumidores .....	35
Figura 4 – Expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica – Em Unidades .....	57
Figura 5 – Quantidade de Municípios Atendidos com a Expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica.....	58
Figura 6 – IF Goiano – Unidades Vinculadas a Reitoria/2016 .....	61
Figura 7 – Esquema Metodológico da Pesquisa Adotado .....	65
Figura 8 – Os Campi Sede dos Polos do IF Goiano no Estado de Goiás .....	68
Figura 9 – Nuvem de Palavras da Primeira Pergunta da Entrevista.....	80
Figura 10 – Nuvem de Palavras da Segunda Pergunta da Entrevista.....	83
Figura 11 – Nuvem de Palavras da Terceira Pergunta da Entrevista .....	85
Figura 12 – Nuvem de Palavras da Quarta Pergunta da Entrevista.....	87
Figura 13 – Nuvem de Palavras da Quinta Pergunta da Entrevista.....	89
Figura 14 – Nuvem de Palavras da Sexta Pergunta da Entrevista.....	92
Figura 15 – Nuvem de Palavras da Sétima Pergunta da Entrevista .....	95
Figura 16 – Nuvem de Palavras da Oitava Pergunta da Entrevista.....	98
Figura 17 – Nuvem de Palavras de Todas as Entrevistas Agregadas.....	100

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Diferença entre Serviços e Bens .....	24
Quadro 2 – Significados da Palavra Qualidade .....	27
Quadro 3 – Os Cinco <i>Gaps</i> de Qualidade em Serviços .....	31
Quadro 4 – As Dimensões de Qualidade de Parasuraman, Berry e Zeithaml .....	32
Quadro 5 – Versão Original da Escola SERVQUAL.....	33
Quadro 6 – Padrão Likert para Respostas da Escala SERVQUAL.....	34
Quadro 7 – Fatores de Avaliação da Qualidade em Serviços Educacionais .....	40
Quadro 8 – Resumo dos Modelos SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF.....	41
Quadro 9 – Artigos sobre Avaliação em Serviços Educacionais Publicados no Exterior.....	45
Quadro 10 – Padrões de Excelência em Educação a Distância.....	48
Quadro 11 – Resultados dos Estudos Empíricos sobre as Dimensões e Atributos de Avaliação da Qualidade .....	49
Quadro 12 – Linha do Tempo da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica .....	59
Quadro 13 – Processo de Formação das Categorias Intermediárias.....	78
Quadro 14 – Síntese dos Principais Resultados da Pesquisa.....	100

## LISTA DE TABELA

Tabela 1 – Dados Demográficos dos Participantes .....	69
---	----

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACSI	<i>American Customer Satisfaction Index</i>
CEFET	Centro Federal de Educação Tecnológica
EaD	Educação a Distância
EAFCE	Escola Agrotécnica Federal de Ceres
HEdPERF	<i>Higher Education Performance</i>
IFG	Instituto Federal de Goiás
IF Goiano	Instituto Federal Goiano
IHEP	<i>Higler for Education Policy</i>
IES	Instituição de Ensino Superior
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação
PIB	Produto nacional Bruto
PNE	Plano Nacional de Educação
PROEJA	Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de jovens e Adultos
PRONATEC	programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego
RFEPCT	Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica
SEED	Secretaria de Educação a Distância
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
SERVPERF	<i>Service Performance</i>
SESC	Serviço Social do Comércio
SESI	Serviço Social da Indústria
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>15</b>
1.1 Objetivos.....	18
1.1.1 Objetivo Geral.....	18
1.1.2 Objetivos Específicos.....	18
1.2 Justificativa .....	19
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
2.1 Qualidade em Serviços.....	22
2.1.1 Serviço .....	23
2.1.2 Qualidade .....	26
2.1.3 Avaliação da Qualidade Percebida em Serviço .....	28
2.1.4 Cinco Grandes Atributos na Qualidade do Serviço .....	32
2.1.5 O modelo HEdPERF de Avaliação de Qualidade em Ensino Superior .....	39
2.2 Atributos da Qualidade em Serviço em IES .....	42
2.2.1 Estudos sobre as Dimensões da Qualidade em Serviços Educacionais .....	45
2.2.2 Atributos Determinantes da Qualidade em Serviços Educacionais .....	47
2.2.3 Relação entre Qualidade dos Serviços, Satisfação, Retenção e Lealdade .....	51
<b>3 AMBIENTE DE ESTUDO .....</b>	<b>53</b>
3.1 A Rede Federal de Educação, Ciência e Tecnologia.....	53
3.2 O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano .....	60
3.3 Parceria da Rede e-Tec e IF Goiano .....	62
<b>4 METODOLOGIA.....</b>	<b>64</b>
4.1 Tipo de Pesquisa .....	64
4.2 Abordagem Qualitativa.....	66
4.3 Participantes da Pesquisa.....	68
4.4 Coleta de Dados .....	70
4.5 Pré-teste .....	71
4.6 Técnica de Análise dos Dados .....	72
4.7 Procedimentos de Codificação das Unidades de Registro.....	75

<b>5 ANÁLISE E RESULTADOS.....</b>	<b>77</b>
5.1 Categoria – Tangibilidade.....	79
5.2 Categoria – Confiabilidade .....	81
5.3 Categoria – Responsabilidade/presteza .....	83
5.4 Categoria – Garantia/segurança.....	86
5.5 Categoria Empatia .....	88
5.6 Categoria – Reputação .....	90
5.7 Categoria – Conteúdo Programático.....	93
5.8 Categoria – Compreensão.....	95
5.9 Análise Global dos Dados .....	98
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>103</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>109</b>
<b>APÊNDICE A .....</b>	<b>124</b>
<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>125</b>
<b>APÊNDICE C .....</b>	<b>126</b>

# 1 INTRODUÇÃO

Um novo cenário se mostra presente na sociedade do século XXI altamente competitiva e globalizado. Nesse novo ambiente, prestar serviços de qualidade é a chave para o desenvolvimento e progresso de governos e empresas. Vários segmentos do mercado empresarial e do setor público implementam programas de qualidade, agregando valor e diferenciação aos produtos e serviços, com a intenção de reter e satisfazer às necessidades do público alvo. Na Gestão Pública as reformas administrativas ocorridas no Brasil a partir da última década do século passado, vêm ao encontro desse objetivo, tendo como principais metas a melhoria da qualidade dos serviços na administração pública e atender às demandas do cidadão (DI GIACOMO, 2005).

Essa preocupação por parte do governo em relação à qualidade está presente também na educação por meio do Plano Nacional de Educação 2014/2024 – PNE, que determina diretrizes, metas e estratégias para a política educacional dos próximos dez anos. A lei 13.005, de 25 de junho de 2014 que aprovou o PNE e dá outras providências destaca no Art. 2º que entre suas diretrizes está a melhoria na qualidade da educação (BRASIL, 2014).

No tocante a educação técnica, o PNE tem como meta triplicar as matrículas da educação profissional técnica de nível médio, assegurando a qualidade da oferta e pelo menos cinquenta por cento da expansão no segmento público. Entre as estratégias a serem utilizadas para se alcançar o objetivo está a expansão das matrículas de educação profissional técnica de nível médio na Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, levando em consideração a responsabilidade dos institutos na ordenação territorial, sua vinculação com arranjos produtivos, sociais e culturais locais e regionais, bem como a interiorização da educação profissional (BRASIL, 2014).

A Escola Técnica Aberta do Brasil - Rede e-Tec, é uma das ações que integram o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC, que visa à oferta de educação profissional e tecnológica a distância e tem o propósito de ampliar e democratizar o acesso a cursos técnicos de nível médio, públicos e gratuitos, em regime de colaboração entre União, estados, Distrito Federal e municípios.

Esta pesquisa se propõe a estudar o caso do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano – IF Goiano, que desde a sua fundação tem pautado suas ações objetivando prestar serviços de qualidade nas áreas de ensino, pesquisa e extensão, formando e qualificando cidadãos com vistas na atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional, conforme estabelecido na Resolução 001 de 19 de agosto de 2009, que aprova o Estatuto do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano.

Em 2012, o Instituto Federal Goiano aderiu a Rede e-Tec e passou a ofertar sete Cursos Técnicos na modalidade semipresencial, segundo os pressupostos da Educação a Distância – EaD. O modelo da EaD está consolidado mundialmente tornando-se um importante caminho para milhões de alunos que buscam capacitação técnica ou formação acadêmica (ALVES, 2011).

Diante da sua importância, mensurar a percepção da qualidade em serviços possibilita aos gestores dimensionar o grau de qualidade, sendo ferramenta imprescindível quando se faz planejamento estratégico visando planos de ações para o alcance dos objetivos organizacionais (KOTLER, 2000). Uma gestão eficaz requer a tomada de decisão apropriada, como afirmam DINSDALE et al, (2000, p. 92), “em um contexto de restrições fiscais, as organizações de serviços públicos dependem do feedback de seus públicos alvos, para tornar as decisões efetivas a respeito dos serviços prestados. ”

A literatura educacional brasileira que discute a questão da qualidade no ensino ressalta a complexidade, o caráter polêmico, a natureza histórica e o caráter de classe (BEISIEGEL, 2005; OLIVEIRA E ARAÚJO, 2005; DOURADO E OLIVEIRA, 2009; FERREIRA E TENÓRIO, 2010; OLIVEIRA, 2009). Segundo Klauck (2012), há falta de clareza, de consenso e as disputas em torno da questão não são de ordem meramente conceitual, mas de projetos políticos para o País, o que torna a qualidade em educação um tema atual e de interesse de todas as classes sociais, além de uma abordagem continuamente aberta à pesquisa. Destaque-se ainda que o processo de avaliação sempre foi um tema polêmico, pois permite a emissão de um juízo de valor sobre a qualidade das atividades, produtos, serviços e profissionais que atuam na Instituição. No entanto, é necessário que as organizações sejam avaliadas para a garantia da qualidade, colocando no mercado de trabalho profissionais dotados de competências cada vez mais abrangentes, sofisticadas e inovadoras, com estrutura suficiente para se estabelecer no mercado de trabalho altamente competitivo. Douglas McClelland (2008), Yeo (2008), Brochado (2009), Gruber et al. (2010), Butt et al. (2010), Gallifa e Batallé (2010), Jager e Gbadamosi (2010), Alves e Raposo (2010), Senthilkumar Arulraj (2011), Calvo-Porrá, Lévy-Mangin e Novo-Cordi (2013), Sultan e Wong (2013) e Jain, Sahney e Sinha (2013), desenvolveram estudos objetivando identificar atributos e dimensões com os quais é possível iniciar um esboço das formas possíveis de avaliação da qualidade dos serviços prestados em educação.

Quanto às metodologias sobre percepção de qualidade de serviços ofertados em ensino a distância, modelos como a SERVQUAL desenvolvidos por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988); SERPERF por Cronin e Taylor (1992) e HEdPERF por Firdaus (2005, 2006) são ferramentas mundialmente utilizadas pelos pesquisadores para mensurar a qualidade dos serviços educacionais.

Contudo, a julgar pela complexidade da temática é fundamental compreender os fatores que influenciam diretamente a qualidade da educação, sobretudo no ensino a distância, bem como as dimensões e os fatores que apontam para a construção de uma educação de qualidade para todos. A pesquisa propõe observar o nível de satisfação dos alunos quanto ao padrão de qualidade dos serviços prestados na realização dos cursos técnicos na modalidade a distância, realizados entre a Rede e-Tec e o IF Goiano, haja vista, a qualidade dos serviços oferecidos é fundamental para as Instituições de Ensino Superior – IES, que buscam sobreviver no mercado educacional (RURATO, GOUVEIA, 2004; GODWIN, KALLOL, PEETER, 2011; NASCIMENTO, CARNIELLI, 2007; OLIVEIRA et al. 2012).

Desta forma questiona-se: quais os principais atributos para avaliar a qualidade dos cursos técnicos a distância na perspectiva dos alunos? Para tanto a pesquisa utiliza as dimensões de qualidade apresentados pelas metodologias SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF consideradas pela literatura os principais métodos de mensuração da qualidade em serviços.

## **1.1 Objetivos**

### **1.1.1 Objetivo Geral**

A finalidade da presente pesquisa é apontar o nível de satisfação dos alunos quanto ao padrão de qualidade dos cursos técnicos na modalidade à distância, realizados pela Rede e-Tec Brasil em parceria com IF Goiano, a luz das metodologias SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Aplicar o método SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF ao contexto em estudo;
- Categorizar os principais atributos de qualidade apontados na pesquisa;
- Identificar a percepção de qualidade, de modo a resultar na mensuração da qualidade dos serviços prestados pelo IF Goiano;
- Indicar as lacunas de qualidade, no sentido de direcionar a Instituição na maximização da satisfação de seus usuários;
- Propor ações direcionadas para melhoria da qualidade contínua percebida pelos usuários dos serviços educacionais.

## 1.2. Justificativa

Avaliar vem do latim *a + valere*, que significa atribuir valor e mérito ao objeto em estudo. Portanto, avaliar é atribuir um juízo de valor sobre a propriedade de um processo para a aferição da qualidade do seu resultado. Contudo, para Cabrito (2009) a ideia de que tudo pode e deve ser avaliado no sentido de melhorar a qualidade da “coisa” que se produz ou do “serviço” que se presta tem vindo a ganhar terreno no nosso quotidiano e a alargar-se mesmo a horizontes que têm estado fora da obsessão avaliativa. Para Aaker et al. (2004), medir e avaliar a percepção da qualidade e a satisfação têm o objetivo de identificar as tendências do consumo em longo prazo, servindo de referência no processo de tomada de decisão, com o objetivo de reagir ao comportamento do mercado em tempo hábil.

Na educação falar em qualidade implica atribuir juízos de valor a aspectos ou resultados do processo educativo, como também a objetivos educacionais. A Unesco/Orealc (2007, p. 29) afirma que “trata-se de um conceito com grande diversidade de significados, com frequência

não coincidentes entre os diferentes atores, porque implica um juízo de valor concernente ao tipo de educação que se queira para formar um ideal de pessoas e sociedade”.

Para Silva (2008, p. 17) qualidade na educação é fruto de um objeto de construção social “na medida em que o conceito de qualidade é socialmente construído, importa aqui o modo como se estabelece a relação entre os sujeitos e aquilo que é qualificado”. Segundo Silva (2008, p. 17) “não se trata uma propriedade a ser identificada e apreendida na realidade, mas de um ajuizamento de valor a partir da concepção que se tenha de qualidade”. A noção de qualidade tem, portanto, um caráter polissêmico, não se traduz em termos essências ou absolutos e não encerra um conceito neutro.

Objetivando identificar trabalhos acadêmicos sobre a avaliação da qualidade de serviços prestados na área de educação à distância, foi realizado um levantamento bibliométrico nos principais congressos e periódicos nacionais na área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo, com qualificação mínima de B3 registrados no site da Qualis Capes de agosto a dezembro de 2015, utilizando como palavras chaves: educação à distância, cursos técnicos, Rede e-Tec Brasil, avaliação, qualidade. A pesquisa bibliográfica teve como foco a identificação de artigos que tivessem o interesse principal sobre a educação à distância em cursos técnicos profissionalizantes, e de preferência realizados pela Rede e-Tec Brasil. Inicialmente foram selecionados 20 artigos de um total de 41 com foco na avaliação de cursos técnicos à distância, cinco sobre avaliação da Rede e-Tec Brasil e nenhum sobre a avaliação da qualidade da educação dos cursos técnicos a distância da Rede e-Tec Brasil no IF Goiano. Observa-se uma deficiência na literatura sobre o tema. Neste sentido, no âmbito empresarial e social o estudo pode contribuir para que as instituições de ensino conheçam as expectativas e as percepções dos seus usuários sobre os serviços prestados e, com base nestas informações poderão aprimorar o seu desempenho. Walter, Tontini e Domingues (2005) afirmam que é imprescindível que as instituições de ensino não percam de foco na essência dos seus processos,

bem como a qualidade da estrutura ofertada, devendo estar atentas às mudanças, identificando necessidades atuais e futuras da comunidade e transformando o processo de melhoria contínua em parte da cultura organizacional.

Por outro lado, a sociedade financiadora desse processo de ensino tem o dever de cobrar, acompanhar e avaliar a educação pública brasileira, principalmente na área de educação técnica que é fundamental para o mercado de serviços, carentes de profissionais qualificados. Quanto aos alunos, os principais usuários dos serviços educacionais, e que necessitam de um ensino que venha atender suas expectativas de futuro profissional, a satisfação quanto à qualidade contribui para a permanência dos alunos nos cursos, diminuindo o índice de desistências e evasões, fator fundamental para o sucesso dos cursos na modalidade à distância. Shee e Wang (2008) acrescentam que as IES além de enfatizar a qualidade de ensino, devem reconhecer os estudantes como peça chave de seu sucesso e, por esse motivo, necessita avaliar suas atitudes em relação ao sistema de aprendizado e ao curso como um todo.

Por fim, destaca-se a justificativa acadêmica da pesquisa para o desenvolvimento de ciência, e neste caso em especial, da administração. Ainda segundo Shee e Wang (2008), a complexidade envolvida na correta avaliação da satisfação dos estudantes de EaD, estimula a realização de pesquisas que visem ao desenvolvimento de modelos de mensuração da satisfação.

Assim posto, justifica-se o interesse em estudar, analisar e refletir para a compreensão do processo de avaliação na educação à distância e propor soluções para sua melhoria contínua.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Qualidade em Serviço

O constructo da qualidade e a concepção de serviços são conceitos importantes a serem definidos neste trabalho. Autores como Oliver (1980), Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988), Zeithaml e Bitner (2003), Grönroos (2003), Zeithaml, Bitner e Gremler (2011), Hoffman e Bateson (2003), Lovelock e Wirtz (2006), Kotler e Keller (2006), Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) em muito contribuíram em seus estudos e pesquisas sobre qualidade em serviços, ocasionado pelo crescimento do mercado de serviços, que passou a influenciar a economia em vários países do mundo, com participação significativa no Produto Interno Bruto – PIB.

Autores como Kotler (2000), Aaber et al. (2004) Lovelock (1983), Lovelock e Wright (2002), Las Casas (2008), Zeithaml e Bitner (2003) e Gummesson (2005), Grönroos (2003), Hoffman e Bateson (2003), que desenvolveram pesquisas na área de Marketing, foram mencionados nesse trabalho por considerar suas contribuições importante em pesquisa sobre satisfação do consumidor e avaliação da qualidade sobre serviços, concepção relevantes para o objeto de estudo dessa dissertação que é apontar o nível de satisfação dos alunos quanto ao padrão de qualidade dos cursos técnicos na modalidade à distância, realizados pela Rede e-Tec Brasil em parceria com IF Goiano, a luz das metodologias SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF.

No referencial teórico desta pesquisa discorre-se sobre serviços e suas peculiaridades, e discute-se a qualidade em serviços educacionais. Em seguida, apresentam-se os instrumentos de mensuração da qualidade em serviços: SERVQUAL, SERVPERF e o modelo HEdPERF, este último específico de avaliação da qualidade em serviços educacionais. Por fim, apresenta um estudo sobre a identificação dos atributos da qualidade dos serviços e destacam-se as

contribuições das principais pesquisas sobre dimensões e atributos da qualidade em serviços educacionais.

### **2.1.1 Serviços**

O setor de serviços vem ganhando destaque na economia mundial, afinal a sociedade atual busca cada vez mais pelo consumo não somente de produtos, mas também de experiências que possam proporcionar prazer e bem-estar. Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), a humanidade está presenciando a maior migração de mão de obra desde a revolução industrial. A migração da agricultura e da manufatura para os serviços impulsionada sobretudo pelas comunicações globais, pelo crescimento dos negócios e da tecnologia, pela urbanização e pelo baixo custo da mão de obra. Ainda segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) os setores de serviços são líderes em todas as nações industrializadas, criam novos empregos que dominam as economias nacionais e tem o potencial de melhorar a qualidade de vida de todos.

Na literatura são muitas as definições de serviços, mas todas têm em comum as características da intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade. Entende-se por serviço, uma atividade intangível, intransferível, não transportável, que supre determinadas necessidades e que criam valor e fornecem benefícios para a outra parte (KOTLER, KELLER, 2006; ZEITHAML, BITNER, 2003; LOVELOCK, WRIGHT, 2006). Na visão de Grönroos (2003, p. 65):

Um serviço é um processo, consistindo em uma série de atividades mais ou menos intangíveis que, normalmente, mas não necessariamente sempre, ocorrem nas interações entre cliente e os funcionários de serviço e/ou recursos ou bens físicos e/ou sistemas do fornecedor de serviços e que são fornecidos como soluções para problemas do cliente.

Já Kotler e Keller (2006, p. 412), definem serviço como “qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada”. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um bem concreto. Neste ponto,

destaque-se ainda a definição de serviço de Las Casas (2002, p. 15) que afirma que os “serviços constituem uma transação realizada por uma empresa ou por um indivíduo, cujo objetivo não está associado à transferência de um bem”. Segundo Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014, p. 4), apud Lovelock e Wright (2007, p. 6):

Os serviços são atividades econômicas oferecidas por uma parte a outra em que se considera o desempenho baseado no tempo com a intenção de obter os resultados desejados nos próprios usuários, em objetivos ou em outros bens pelos quais os compradores são responsáveis. Em troca de seu dinheiro, tempo e esforço, os clientes de serviços esperam obter valor com o acesso a bens, mão de obra, capacidades profissionais, instalações, redes e sistemas: mas normalmente eles não se apropriam dos elementos físicos envolvidos.

Contudo, Gonröos (1995) defende como sendo mais proveitoso observar e discutir as características que parecem ser comuns a maioria dos serviços, do que persistir em um debate estéril sobre seu conceito e definição, apesar das inúmeras contribuições de diversos autores e estudiosos sobre o tema. Neste sentido, Grönroos (2009) destaca as várias características específicas relacionadas aos serviços, as quais se diferenciam dos bens. Sinteticamente, podem ser distinguidos dos bens físicos conforme Quadro 1.

#### **Quadro 1 – Diferença entre Serviços e Bens**

<b>Serviços</b>	<b>Bens Físicos</b>
Intangível	Tangível
Heterogêneo	Homogêneo
Uma atividade ou processo	Uma coisa
Produção, distribuição e consumo são processo simultâneos	Produção e distribuição separadas do consumo
Valor principal produzido nas interações entre comprador e vendedor	Valor principal produzido em fábrica
Clientes participam da produção	Clientes normalmente não participam do processo de produção
Não pode ser mantido em estoque	Pode ser mantido em estoque
A propriedade não pode ser transferida	A propriedade pode ser transferida

**Fonte:** Fonte: Grönroos (2009)

Seguindo a mesma linha de raciocínio de Grönroos (2009) vários outros autores como: Lovelock (1983); Normann (1993); Zeithaml et al. (1985); Kotler (2000); Lovelock e Wright (2002) e Hoffman e Bateson (2003) destacam quatro características básicas que diferem serviço de um produto, que são: **1) Intangibilidade:** os serviços não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem comprados. **2) Inseparabilidade:** os serviços são

produzidos e consumidos ao mesmo tempo. **3)** Variabilidade: os serviços têm elevada variação de resultado, pois dependem de quem os executa e de onde são realizados. **4)** Percibilidade: os serviços não podem ser armazenados.

Lovelock (1983); Normann (1993); Zeithaml et al. (1985); Kotler (2000); Lovelock e Wright (2002) e Hoffman e Bateson (2003) ainda destacam a característica da heterogeneidade que se refere a variabilidade do serviço, ou seja, um serviço nunca se repete exatamente da mesma forma e pode apresentar diferentes resultados de acordo com o perfil do contratante, tempo de execução, recursos utilizados, entre outras influências, afetando o grau de satisfação do cliente.

Há que se destacar também que serviços é o resultado de um processo e não de um bem físico. Portanto, para compreender a gestão de serviços é necessário identificar e entender os processos que fazem parte do sistema de serviços.

As características gerais dos serviços são quase universalmente aceitas (Coelho, 2004), não importando a natureza ou o tipo de serviço analisado. Contudo, dependendo do grau de interação com o cliente e da natureza do serviço, variam a importância de cada característica, do tipo de recurso a ser utilizado e de como os processos devem ser gerenciados. Um dos tipos de prestação de serviço que condizem com esta realidade é o setor de educação. Neste sentido, Carvalho (2009, p. 13) destaca que:

Este setor possui grande participação do cliente ao longo do processo, pois representa uma atividade que processa informações e conhecimento possuindo componentes intangíveis mais relevantes que os tangíveis (embora estes sejam essenciais para a sua prestação).

Vale ressaltar que não se pretende defender um ponto de vista sobre as características dos serviços, mas sim apresentar as principais perspectivas distintas entre bens e serviços, conceitos importantes de ser diferenciados nesta dissertação. Gummesson (2005, p.121) afirma que “[...] a distinção entre bens e serviços se tornou um fardo”, se referindo à quantidade de características que vários autores atribuem aos serviços.

Destaque-se ainda que o comportamento de escolha do consumidor é influenciado pela qualidade percebida do serviço, podendo determinar comportamentos tais como a sua continuidade e o grau de intensidade com o qual este cliente vai se relacionar com a organização (HENNING-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001).

Diante da importância de uma educação de qualidade para a sociedade moderna é fundamental que o país coloque o ensino no topo das suas prioridades. Ressalta-se que se essa iniciativa for realizada, a probabilidade de atingir um ensino de qualidade é grande, o que torna relevante estudar nesta pesquisa os conceitos, os atributos e as dimensões que compõe a qualidade dos serviços educacionais.

### **2.1.2 Qualidade**

Estudos acerca de qualidade vem evoluindo desde a revolução industrial e, ao longo do século XX a busca de padrões de qualidade em suas diferentes acepções se incorporou definitivamente às teorias e às práticas empresariais. Com o surgimento da produção em massa, na década de 20, criou-se o sistema de inspeção, em que os atributos de um serviço eram medidos para garantir sua qualidade.

Para Andretti (2006), tem-se que qualidade possui diversos significados, como um conceito subjetivo que está diretamente relacionado às percepções de cada pessoa. Embora a concepção de qualidade exista a muito tempo, o termo tem diversas utilizações, o seu significado nem sempre é de definição clara e objetiva. Contudo, independente do conceito utilizado, são essenciais a clareza e a objetividade do seu significado e que esteja perfeitamente entendido e em uma linguagem acessível para todos os membros de uma organização.

Conforme Quadro 2 organizado por Poffo e Marinho (2013), na literatura pode-se elencar nove conceitos para caracterização da qualidade. Cada autor apresenta sua visão e características diferentes para o conceito de qualidade.

**Quadro 2 – Significados da Palavra Qualidade**

ANO	AUTOR	SIGNIFICADO DA PALAVRA QUALIDADE
1974	J. M. Juran	O nível de satisfação alcançado por um determinado produto no atendimento aos objetivos do usuário, durante o seu uso, é chamado de adequação ao uso. Este conceito de adequação ao uso, popularmente conhecido por alguns nomes, tal com qualidade, é um conceito universal aplicável a qualquer tipo de bem ou serviço.
1979	Philip Crosby	Qualidade quer dizer conformidade com os requisitos. Qualidade é o atendimento às especificações definidas para satisfazerem os usuários.
1986	Kaoru Ishikawa	Qualidade é o desenvolvimento, projeto, produção e assistência de um produto ou serviço que seja o mais econômico possível e o mais útil possível, proporcionando satisfação ao usuário.
1990	William E. Deming	Qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos do cliente e melhoria contínua.
1990	Campos	Produto de qualidade é aquele que atende perfeitamente de forma acessível, seguro, confiável e no tempo certo as necessidades do cliente.
1991	Armand Feigenbaum	Qualidade quer dizer o melhor para certas condições do cliente. Essas são: o verdadeiro uso e o preço de venda do produto. Qualidade e a composição total das características de marketing, engenharia, fabricação e manutenção de um produto ou serviço, através das quais o mesmo produto ou serviço, em uso, atenderá as expectativas do cliente.
1991	Tebou	Qualidade é a capacidade de satisfazer as necessidades tanto na hora da compra, quanto durante a utilização, ao menos custo possível, minimizando as perdas, e melhor que os nossos concorrentes.
1992	Scholtes	Qualidade é melhorar o processo de produção, aprendendo como ele funciona, a fim de atender e fazer de forma confiável e independente o que o cliente deseja.
1994	Paladini	Qualidade corretamente definida é aquela que prioriza o consumidor. Isto mostra que a qualidade é mais do que simples estratégias ou técnicas é, antes, uma questão de decisão que reflete em políticas de funcionamento da organização.

**Fonte:** Poffo e Marinho (2013).

Por se tratar de uma pesquisa que visa identificar o nível de satisfação quanto a qualidade dos serviços prestados por uma Instituição pública de ensino sob a ótica dos seus alunos, este trabalho compartilha com uma definição de qualidade baseada no usuário, como as defendidas por DEMING (1968 apud MARSHALL, 2003), na qual a qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos e JURAN (1974 apud MARSHALL, 2003) onde a qualidade é a adequação ao uso.

Neste sentido se faz necessário o entendimento do processo de avaliação da qualidade, pois permite compreender a forma de atuação, prevenindo e solucionando as lacunas de qualidade, aumentando a produtividade e agregando valor aos serviços prestados aos cidadãos.

### **2.1.3 Avaliação da Qualidade Percebida em Serviço**

No início da década de 1980, começou-se a discutir a qualidade para o setor de serviços no Brasil, tanto no meio acadêmico quanto empresarial, buscando-se uma definição que abrangesse as expectativas, as percepções e as estratégias organizacionais (GUMMESSON, 1994). Souza, Silva e Rodrigues (2004) destacam que dois modelos teóricos dominam os estudos sobre a percepção da qualidade dos serviços: Paradigma da Desconfirmação e teoria da *performance*.

Como descrito por Oliver (1980) o Paradigma da Desconfirmação entende que a qualidade percebida é resultante da comparação do serviço percebido com o serviço desejado, sendo que a desconfirmação positiva gera a satisfação e a desconfirmação negativa gera a insatisfação.

Diferentemente do que propõe o modelo do Paradigma da Desconfirmação onde o cliente compara a percepção que teve do serviço com a expectativa criada sobre o mesmo, Croning Jr. e Taylor (1992) desenvolveram a teoria da *performance* defendendo que apenas o serviço percebido é fator de impacto na satisfação do cliente.

O Paradigma da Desconfirmação relatado por Oliver (1980) parte de um processo de comparação do serviço percebido com o serviço desejado que leva a satisfação dos usuários, agrupadas sob o nome de paradigma de “confirmação / não-confirmação”, conforme Figura 1.

**Figura 1** – Modelo de Confirmação/Não Confirmação



Fonte: Adaptado de Oliver (1980).

Este modelo prevê três resultados possíveis derivados desta avaliação: **1)** Confirmação, que ocorre quando a percepção de desempenho atual do serviço vai de encontro às expectativas geradas. **2)** Não-confirmação positiva, sempre que a percepção de desempenho é melhor do que as expectativas, o que conduz à satisfação. **3)** Não-confirmação negativa, quando o desempenho é pior do que as expectativas criadas, o que conduz à insatisfação (OLIVER, 1980).

Essa linha de raciocínio também é compartilhada por Gonçalves e Moura (2002), Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e Grönroos (2003) que analisam a qualidade percebida em serviços como a diferença entre as percepções e as expectativas.

Baseados no Paradigma da Desconfirmação de Oliver (1980), Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) defendem um modelo de lacunas da qualidade de serviços para explicar as principais causas de insatisfação em relação aos serviços. Segundo os autores, a percepção do consumidor em relação a qualidade do serviço depende da diferença entre a expectativa e desempenho do serviço prestado e pode ser avaliado pela seguinte equação:

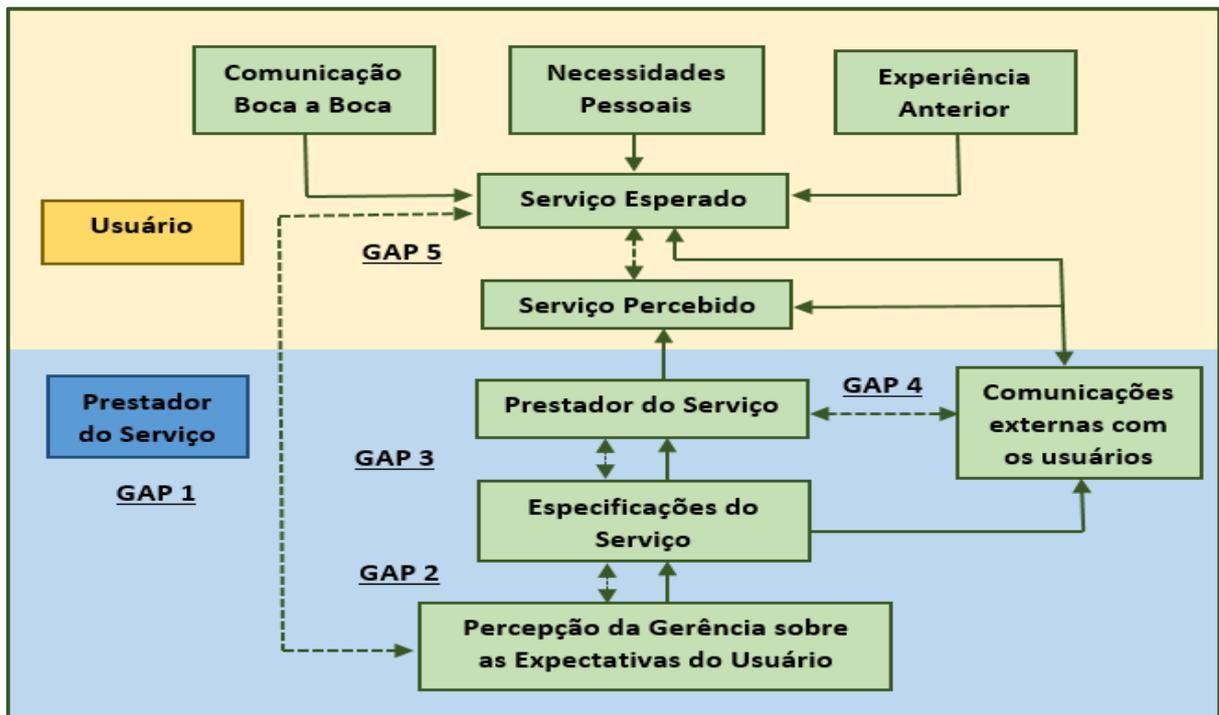
$$Q_j = D_j - E_j$$

Onde  $D_j$  representa valores de medida de percepção de desempenho para característica  $j$  do serviço;  $E_j$  valores de medida da expectativa de desempenho para característica  $j$  do serviço e  $Q_j$  avaliação da qualidade do serviço em relação à característica  $j$ .

O modelo de análise de *gaps* da qualidade desenvolvido por Parasuraman et al. (1985) é destinado à análise das fontes dos problemas da qualidade para auxiliar as empresas prestadoras de serviço a compreender como a qualidade pode ser melhorada.

Os *gaps* significam as divergências que ocorrem dentro da empresa e entre a empresa e os usuários de serviços, e que resulta em má qualidade. Os cinco *gaps* devem ser eliminados da empresa, mas caso ocorram, devem ser vistos como oportunidade para melhoria da qualidade na prestação dos serviços. O modelo de qualidade de serviços está descrito na Figura 2.

**Figura 2** – Modelo “GAP” de Qualidade de Serviços



Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Os primeiros quatro *gaps* compõem o quinto, que é exatamente onde reside o problema: expectativa do usuário versus percepção dos serviços oferecidos. Disto decorre a equação que Parasuraman et al. (1985) elaboraram como modelo de qualidade dos serviços:

$$GAP5 = f(GAP1, GAP2, GAP3, GAP4)$$

Portanto, para se eliminar a lacuna (*gap* 5) entre o serviço desejado e o serviço percebido é necessário eliminar as outras quatro lacunas, quando existirem. A síntese com os conceitos, causa e forma de correção dos *gaps* estão expostos no Quadro 3.

**Quadro 3:** Cinco *Gaps* de Qualidade em Serviços

<b>GAP 1</b>
<p style="text-align: center;"><b>O que é?</b></p> <p>O <i>Gap</i> 1 é a discrepância que pode existir entre a percepção dos executivos da empresa e as reais expectativas dos consumidores.</p> <p style="text-align: center;"><b>O que causa?</b></p> <p>A falha da gerência na correta identificação da expectativa dos clientes.</p> <p style="text-align: center;"><b>Como corrigir?</b></p> <p>Abrir canais de comunicação formais e informais desde os clientes até o topo, passando pelo pessoal de contato com o público; melhores pesquisas de mercado sobre a qualidade dos serviços e aplicá-las com maior frequência e; diminuição dos níveis hierárquicos.</p>
<b>GAP 2</b>
<p style="text-align: center;"><b>O que é?</b></p> <p>O <i>Gap</i> 2 é a discrepância entre a percepção gerencial das expectativas dos clientes e as especificações de qualidade dos serviços, ou seja, é o fornecimento de baixa qualidade, mesmo com a empresa possuindo procedimentos adequados.</p> <p style="text-align: center;"><b>O que causa?</b></p> <p>Limitação de recursos, falta de ferramentas operacionais para trazer a voz do cliente para a especificação do serviço; indiferença gerencial e mudanças rápidas nas condições de mercado.</p> <p style="text-align: center;"><b>Como corrigir?</b></p> <p>Comprometimento gerencial; disponibilizar recursos e usar ferramentas para trazer a voz do cliente para a especificação.</p>
<b>GAP 3</b>
<p style="text-align: center;"><b>O que é?</b></p> <p>O <i>Gap</i> 3 é a discrepância entre a especificação da qualidade do serviço e o serviço efetivamente entregue.</p> <p style="text-align: center;"><b>O que causa?</b></p> <p>Desconhecimento das especificações, falta de habilidade para a realização do especificado ou falta de comprometimento dos colaboradores.</p> <p style="text-align: center;"><b>Como corrigir?</b></p> <p>Tornar conhecidas as especificações, assegurar o perfil necessário do colaborador no recrutamento ou completa-lo com treinamento e avaliar desempenho dos colaboradores por meio de maior e melhor supervisão ou melhoria do trabalho em equipe e do clima organizacional.</p>
<b>GAP 4</b>
<p style="text-align: center;"><b>O que é?</b></p> <p>O <i>Gap</i> 4 é a discrepância entre a qualidade especificada do serviço e o que a empresa comunica externamente.</p> <p style="text-align: center;"><b>O que causa?</b></p> <p>Falta de comunicação e o cliente não sabe o que esperar ou se divulga mais do que efetivamente se entrega.</p> <p style="text-align: center;"><b>Como corrigir?</b></p> <p>Melhorar a comunicação entre os diversos setores da empresa e entre ela e o público-alvo das comunicações ou ater a comunicação o que efetivamente se entrega.</p>
<b>GAP 5</b>
<p style="text-align: center;"><b>O que é?</b></p> <p>O <i>Gap</i> 5 é a diferença entre o que o cliente espera e o que efetivamente a empresa lhe entrega.</p> <p style="text-align: center;"><b>O que causa?</b></p> <p>Um <i>gap</i> ou um conjunto dos <i>gaps</i> de 1 a 4.</p> <p style="text-align: center;"><b>Como corrigir?</b></p> <p>Corrigindo os <i>gaps</i> que estão com problemas.</p>

**Fonte:** Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988).

### 2.1.4 Cinco Grandes Atributos na Qualidade do Serviço

Dando continuidade ao modelo dos *gaps*, os três pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988), no intuito de entender como os usuários percebiam e avaliavam a qualidade dos serviços, desenvolveram um instrumento de mensuração da qualidade percebida em serviços denominada de *Service Quality – SERVQUAL*.

As principais características deste instrumento são: **1)** Utiliza como princípio o Paradigma da Desconfirmação; **2)** Conjunto de 22 variáveis/itens cobrindo 5 diferentes dimensões e atributos da qualidade de serviço; **3)** Escala constituída de 44 itens (22 para expectativa e 22 para percepções); **4)** Respostas obtidas em escala Likert de 7 pontos.

Originalmente o modelo desenvolvido por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985, 1988) compreendia dez dimensões de qualidade que posteriormente foram reduzidos a cinco, por meio da redefinição de alguns pontos e da substituição de outros. As dimensões resultantes foram: tangibilidade, confiabilidade, responsividade/presteza, garantia/segurança e empatia, como demonstrado no Quadro 4.

**Quadro 4** – As Dimensões de Qualidade de Parasuraman, Berry e Zeithaml

MODELO ORIGINAL	MODELO REESTRUTURADO	DESCRIÇÃO/TRIBUTOS
Tangibilidade	<b>Tangibilidade</b>	Aspecto físico do que é oferecido ao usuário.
Confiabilidade	<b>Confiabilidade</b>	Habilidade de cumprir o que foi prometido com exatidão.
Responsividade/Presteza	<b>Responsividade/Presteza</b>	Capacidade para atender os usuários e fornecer o serviço prontamente, capturando a noção de flexibilidade e habilidade para adaptar o serviço às necessidades do usuário.
Competência	<b>Garantia/segurança</b>	Competência e cortesia estendida aos usuários e a segurança fornecida através das operações.
Cortesia		
Credibilidade		
Segurança		
Acesso	<b>Empatia</b>	Atenção individualizada aos usuários.
Comunicação		
Compreendendo o		
Usuário		

**Fonte:** Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988).

A escala SERVQUAL possui duas seções: uma destinada ao mapeamento das expectativas do cliente em relação a um segmento de serviço e outra destinada ao mapeamento da percepção em relação a uma determinada empresa de serviço (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2010). Cada seção em sua forma original possui 22 questões para mensurar as cinco dimensões de qualidade de serviços: tangibilidade, confiabilidade, presteza, garantia e empatia. No Quadro 5 é apresentada a versão original do questionário desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

**Quadro 5 – Versão Original da Escala SERVQUAL**

Quant.	Dimensão	Expectativa	Percepção
1	Tangibilidade	Eles deveriam ter equipamentos modernos	XYZ têm equipamentos modernos
2		As suas instalações físicas deveriam ser visualmente atrativas.	As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.
3		Os seus empregados deveriam estar bem vestidos e asseados.	Os empregados de XYZ são bem vestidos e asseados.
4		As aparências das instalações das empresas deveriam estar conservadas de acordo com o serviço oferecido.	A aparência das instalações físicas de XYZ é conservada de acordo com o serviço oferecido.
5	Confiabilidade	Quando estas empresas prometem fazer algo em certo tempo, deveriam fazê-lo.	Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.
6		Quando os clientes têm algum problema com estas empresas elas deveriam ser solidárias e deixá-los seguros.	Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.
7		Estas empresas deveriam ser de confiança	XYZ é de confiança.
8		Elas deveriam fornecer o serviço no tempo prometido.	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
9		Elas deveriam manter seus registros de forma correta.	XYZ mantém seus registros de forma correta.
10	Responsividade/ Presteza	Não seria de se esperar que eles informassem os clientes exatamente quando os serviços fossem executados.	XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.
11		Não é razoável esperar por uma disponibilidade imediata dos empregados das empresas.	Você não recebe serviços imediatos dos empregados da XYZ
12		Os empregados das empresas não têm que estar sempre disponíveis em ajudar os clientes.	Os empregados da XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
13		É normal que eles estejam muito ocupados em responder prontamente aos pedidos.	Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.
14	Garantia/ Segurança	Clientes deveriam ser capazes de acreditar nos empregados desta empresa	Você pode acreditar nos empregados da XYZ.
15		Clientes deveriam ser capazes de sentirem-se seguros na negociação com os empregados da empresa.	Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.
16		Seus empregados deveriam ser educados	Empregados da XYZ são educados.

17		Seus empregados deveriam obter suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.	Os empregados da XYZ não obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.
18	Empatia	Não seria de se esperar que as empresas dessem atenção individual aos clientes.	XYZ não dá atenção individual a você.
19		Não se pode esperar que os empregados deem atenção personalizada aos clientes.	Os empregados da XYZ não dão atenção das suas necessidades.
20		É absurdo esperar que os empregados saibam quais são as necessidades dos clientes.	Os empregados da XYZ não sabem das suas necessidades.
21		É absurdo esperar que estas empresas tenham os melhores interesses de seus clientes como objetivo.	XYZ não tem os seus melhores interesses como objetivos.
22		Não deveria se esperar que o horário de funcionamento fosse conveniente para todos os clientes.	XYZ não tem os horários de funcionamento convincentes a todos os clientes.

**Fonte:** Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Estas questões devem ser avaliadas em uma escala Likert de 1 a 7, onde os extremos são marcados como concordo totalmente (excelente) e discordo totalmente (medíocre), conforme Quadro 6.

#### **Quadro 6** – Padrão Likert para Respostas da Escala SERVQUAL

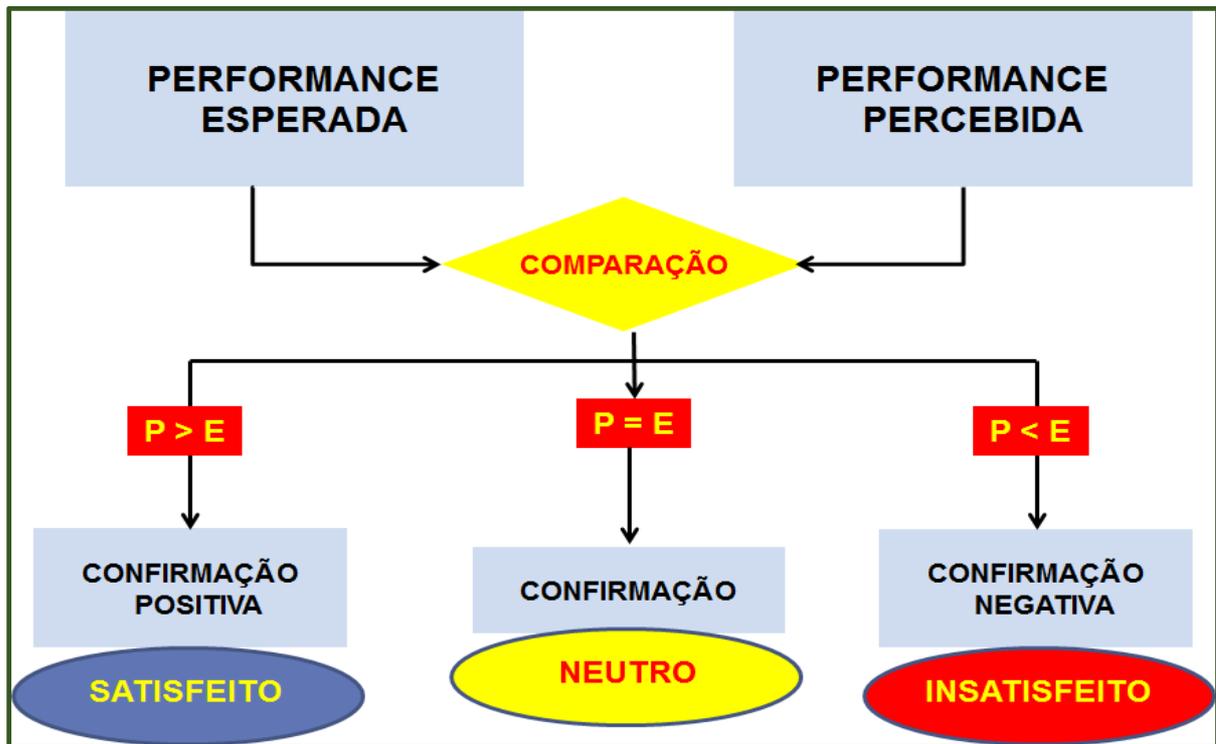
7	6	5	4	3	2	1
Excelente	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Pouco satisfatório	Fraco	Medíocre

**Fonte:** Padrão Likert para respostas do SERVQUAL (Oliveira & Ferreira, 2008, p. 140).

Os resultados das duas seções (percepção 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 (Qualidade = Percepção – Expectativa).

Oliver (1980) foi um dos primeiros autores a incluir a desconfirmação de expectativas no modelo de satisfação do cliente. Segundo Oliver (1980) sentimentos de satisfação são alcançados quando os consumidores comparam suas percepções de desempenho do produto com suas expectativas. Se o desempenho percebido exceder as expectativas do consumidor (desconfirmação positiva), o cliente estará satisfeito. Contudo, se o desempenho percebido for menor do que as expectativas (desconfirmação negativa), o cliente estará insatisfeito. A Figura 3 apresenta o modelo de desconfirmação de expectativas proposto por Oliver (1980).

**Figura 3:** Avaliação da Qualidade de Serviços pelos Consumidores



Fonte: Oliver (1980).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), retratam essa diferença citando que a qualidade percebida é o julgamento global, ou atitude, relacionado a superioridade específica. Para Marchetti e Prado (2001, p. 58) os dois construtos estão relacionados, “a partir dos incidentes de satisfação que ocorrem ao longo do tempo, a percepção de qualidade é formada”. Ideia defendida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988).

De acordo com o Paradigma da Desconformidade (OLIVER, 1980), a qualidade percebida é considerada uma das variáveis formadoras da satisfação. Segundo Anderson et al. (1994) e Oliver (1993), a qualidade percebida é um construto distinto da satisfação. A primeira não precisa ser experimentada para ser percebida, enquanto, somente com a experiência do produto, é que o consumidor determina sua satisfação

Destaque-se que existem amplos trabalhos empíricos que comprovam que a qualidade percebida é um antecedente da satisfação: (ANDERSON et al., 1994; ANDERSON; SULLIVAN, 1993; BABIN et al., 2005; CHI-HUI, et al., 2011; FRANCISCO, 2007;

FORNELL et al., 1996; JEN et al., 2011; MALIK, 2012; MEIROVICH; BAHNAN, 2008; PRADO, 2002, 2004; OLIVER; DESARBO, 1988; OLIVER, 1993, 1997; RAZAVI, et al., 2012). Nesta pesquisa a qualidade percebida, avaliada sobre aspectos específicos de serviços, será considerada como um antecedente da avaliação da Satisfação Global do Consumidor.

Portanto:

**Satisfação = f (Qualidade Percebida)**

Nesta perspectiva, em que Satisfação do Consumidor é uma consequência da Qualidade Percebida em Serviços, e que a Qualidade Percebida em Serviços é o resultado da comparação que os usuários fazem entre as suas expectativas sobre um serviço e a sua percepção do modo como o serviço foi executado, torna-se relevante identificar os atributos e dimensões considerados de qualidade pelo cliente, objetivando satisfazer o consumidor. Imperativo identificar os atributos considerados de qualidade pelos usuários dos serviços, haja vista, a qualidade percebida se compõe de atributos, os quais o consumidor confere uma importância relativa e que satisfaz suas necessidades ou expectativas (VALLE, 2003; RAZAVI, et al., 2012). Assim, um serviço será de qualidade se as expectativas do consumidor forem atendidas ou superadas. Seguindo essa perspectiva Oliver (1997) oferece a sua própria definição formal:

Satisfação é a resposta ao atendimento do consumidor. Trata-se da avaliação de uma característica de um produto ou de um serviço, ou o próprio produto ou serviço, indicando que com ele se atinge um determinado nível de prazer proporcionado pelo seu consumo (OLIVER, 1997 p.13).

No entanto, autores como Carman (1990), Babakus e Boller (1992), Cronin e Taylor (1992), Teas (1993) e Finn e Lamb (1991) fizeram várias críticas a escala SERVQUAL. Carman (1990) criticou o fato de que não era prático esperar que os usuários de um serviço completassem um inventário de expectativas antes da sua realização, e um inventário de percepções imediatamente após utilizá-lo. Babakus e Boller (1992) e Carman (1990) argumentam ainda que o uso da diferença entre percepções e expectativas (P – E) não traz informações adicionais sobre a qualidade do serviço. Cronin Jr. e Taylor (1992) e Teas (1993)

também defendem que não há necessidade de aplicar o módulo da escala relativa às expectativas, uma vez que somente a aferição da *performance* se destaca na mensuração da qualidade percebida.

Indo de encontro as críticas ao instrumento SERVQUAL, Joseph e Joseph (1997, p. 16) apontam algumas limitações ao emprego da SERVQUAL em educação:

1. É questionável a aplicabilidade das cinco dimensões identificadas como sendo os determinantes da qualidade de serviços. Até Parasuraman et al. (1988) declararam que a SERVQUAL deve ser customizada para cada setor, Cronin e Taylor (1992) e Carman (1990) afirmaram que o grau de customização necessário é mais alto do que Parasuraman et al. (1988) acreditam que é. Carman (1990) testou o SERVQUAL empiricamente em quatro diferentes setores e concluiu que tais dimensões não eram suficientemente genéricas para atender às necessidades de todos os setores.
2. Para que a mensuração baseada em desconformação funcione corretamente, as expectativas devem se manter constantes. A educação é um serviço de longo prazo e Carman (1990) sustenta que as expectativas mudam com a familiaridade que se tem com o serviço.
3. As expectativas são padrões contra os quais o desempenho pode ser mensurado. Esses padrões são formados nas bases do conhecimento e da experiência com o serviço. No caso da educação, os estudantes potenciais têm pouco ou nenhum conhecimento prévio e experiência com a educação de terceiro grau.

Contudo, em resposta às críticas a SERVQUAL, Lourenço e Knop (2011) destacam que:

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1993, 1994) responderam as críticas argumentando que a suposta superioridade de escalas não-diferenciais em relação à SERVQUAL é aparente, pois as escalas alternativas são praticamente equivalentes a esse modelo, tanto em validade quanto em confiabilidade. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1993, 1994) ainda argumentam que uma escala baseada apenas em percepções é mais econômica, porém mais ambígua, pois não inclui informações precisas sobre as causas de eventuais mudanças na noção de qualidade pelo consumidor.

Apesar das críticas a escala SERVQUAL tem sido utilizada para avaliar os mais diversos tipos de serviços, como hotelaria, educação e bancário, etc., os seus resultados têm colaborado para um melhor entendimento das questões relacionadas à qualidade nos serviços.

Discordando da ideia proposta na escala SERVQUAL, segundo as quais está teria sido suportada por fraca evidência teórica e empírica, Croning Jr. e Taylor (1992) sugerem um modelo que evidencie apenas a percepção dos usuários em relação a qualidade, denominado *Service Performance* – SERVPERF. Diferente do que propõe o modelo de Paradigma da

Desconfirmação, e entendem que apenas o serviço percebido é fator de impacto na satisfação do cliente, sendo essa a teoria da *performance*.

Suas principais características são: **1)** Derivada da SERVQUAL; **2)** Componente “expectativa” da SERVQUAL foi eliminada, mantendo os 22 itens para a percepção; **3)** Escala Likert de 7 pontos; **4)** Não usa os *gaps* da SERVQUAL; **5)** Redução de 50% no número de itens em relação à SERVQUAL.

Assim, observa-se que a principal diferença entre a escala SERVQUAL e a escala SERVPERF é o fato da primeira escala considerar a diferença entre expectativa do cliente e a qualidade do serviço percebido por ele como forma de inferir sua satisfação, enquanto a segunda escala busca medir diretamente a qualidade percebida a partir do desempenho do provedor do serviço avaliado. Para Salomi et al. (2005) a clara distinção entre os dois conceitos tem grande importância, pois as empresas fornecedoras de serviços têm a necessidade de saber qual é o seu objetivo precípua, de se ter usuários que estão satisfeitos com o seu desempenho ou fornecer serviços com um nível máximo de qualidade percebida. Ainda segundo Salomi et al. (2005) os autores Cronin Jr. e Taylor (1992) consideram que a qualidade é conceituada mais como uma atitude do cliente com relação às dimensões da qualidade, e que não deve ser medida com base no modelo de satisfação de Oliver (1980). Assim, a escala SERVPERF pode ser representada por:

$$Q_j = D_j$$

Sendo que  $Q_j$  avaliação da qualidade do serviço em relação à característica  $j$ ; e  $D_j$  valores de percepção de desempenho para a característica  $j$  de serviço.

Entre as conclusões das pesquisas de Cronin Jr e Taylor (1992), apontam a não confirmação das cinco dimensões SERVQUAL, propondo a operacionalização unidimensional dos atributos componentes da escala. A análise concluiu ainda que: **1)** uma medida da qualidade de serviço baseada na *performance* (SERVPERF) pode ser a melhor para se medir a qualidade

de serviço; **2)** a qualidade do serviço antecede a satisfação de um consumidor, por esta razão a qualidade será requisito para satisfação dos usuários; **3)** a satisfação do consumidor tem um efeito significativo nas intenções de compra; **4)** a qualidade do serviço tem menor efeito que a satisfação do consumidor nas intenções de compra.

De acordo com Cronin Jr. e Taylor (1992), a qualidade de serviço deve ser medida numa escala atitudinal, a partir unicamente da medida da *performance* do serviço, com a vantagem adicional de reduzir o tamanho do instrumento de pesquisa. Outro fator que se destaca na escala SERVPERF é a facilidade de sua operacionalização e pelos melhores índices de confiabilidade comparadas à escala SERVQUAL. Contudo, autores como Angur et al. (1999) e Parasuraman et al. (1994) criticam a escala SERVPERF ao afirmarem que em sua concepção o instrumento apresenta um menor grau de compreensão do consumidor, por não abordar seus desejos e expectativas.

### **2.1.5 O modelo HEdPERF de Avaliação de Qualidade em Ensino Superior**

Após os estudos realizados por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988) e de Cronin Jr. e Taylor (1992), por meio das escalas SERVQUAL e SERVPERF, considerados modelos genéricos e que segundo seus idealizadores, podem ser aplicados em empresas prestadoras de serviço pertencentes a qualquer área de atuação, Firdaus (2005, 2006) propõe um novo método que busca avaliar apenas a qualidade dos serviços educacionais, denominado *Higher Education Performance – HEdPERF*. O estudo desenvolvido por Firdaus (2006) objetivou o desenvolvimento e a validação do HEdPERF como uma nova escala de mensuração da qualidade de serviço, especificamente estruturado para o setor do ensino superior, usando técnicas quantitativas e qualitativas de medição. Sendo o primeiro modelo com este enfoque. Para Firdaus (2006) há muitas áreas de discordância em debate sobre como medir a qualidade

dos serviços e que pesquisas recentes têm levantado muitas questões a respeito. Foram pesquisados 45 itens direcionados para avaliar os diferentes aspectos relativos aos serviços oferecidos pelas instituições de ensino, sendo que considera não apenas os componentes da academia, mas também os aspectos do ambiente de serviço total experimentado pelo aluno. O autor sugere ainda que as IES concentrassem seus esforços no que percebem ser importante, focalizando suas energias em vários atributos diferentes, que sentem serem determinantes para a excelência da qualidade do serviço prestado (FIRDAUS, 2006). Após várias etapas da pesquisa, seis dimensões (fatores) foram identificadas, conforme Quadro 7.

**Quadro 7** – Fatores de Avaliação da Qualidade em Serviços Educacionais.

Dimensão		Conceito
Fator 1	Aspectos não acadêmicos	Consiste de itens que são essenciais para permitir que os alunos preencham obrigações de seu estudo, e refere-se às funções desempenhadas por pessoal não acadêmico.
Fator 2	Aspectos acadêmicos	Os itens que descrevem este fator são da exclusiva responsabilidade dos acadêmicos.
Fator 3	Reputação	É carregado com os itens que sugerem a importância das instituições de ensino superior em projetar uma imagem profissional.
Fator 4	Acesso	É composto por itens que dizem respeito a questões como a acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência
Fator 5	Temas ou questões dos programas	Enfatiza a importância de oferecer amplo e respeitável programa acadêmico com especializações, com estrutura e currículo flexível.
Fator 6	Compreensão	Podendo ser entendido dentro do âmbito dos demais fatores, ou isoladamente, trata-se de itens relacionados aos alunos que precisam compreender temas “específicos”, em termos de aconselhamento e de serviços de saúde.

Fonte: Firdaus, 2005.

Segundo Firdaus (2006) todos os determinantes da qualidade do serviço, definidos pela pesquisa como sendo importante para a avaliação das IES, encontram-se descritos na literatura e são tidos como relevantes para vários autores. Contudo, vale ressaltar que os seis fatores determinantes da qualidade definidos pela pesquisa de Firdaus (2006) não corroboram com os

cinco determinantes da qualidade da escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

Posteriormente, em um novo artigo “*HedPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector*”, Firdaus (2006) refina o modelo HEdPERF, reduzindo de seis dimensões da qualidade propostas anteriormente, para cinco dimensões da qualidade. Conclui que embora a escala SERVPERF seja amplamente aceita como uma escala genérica, essa não previa perspectivas específicas para o ensino superior e que o HEdPERF com as cinco dimensões da qualidade: aspectos não acadêmicos, aspectos acadêmicos, reputação, acessibilidade e conteúdo do programa e englobando 41 itens (direcionados para avaliar os diferentes aspectos relativos aos serviços oferecidos pelas instituições de ensino) pode ser o instrumento de medição mais adequado para a avaliação de instituições de ensino superior. Destaque-se ainda que o modelo HEdPERF visa determinar os fatores críticos da qualidade do serviço na visão dos alunos.

Diante dos diversos modelos de avaliação de qualidade existentes (SERVQUAL, SERVPERF, HEdPERF, etc.), Miguel e Salomi (2004, p. 28), destacam que:

Embora os trabalhos apresentados demonstrem que cada um dos modelos é teoricamente bem embasado e adequado para as aplicações propostas, pode-se afirmar que não existe ainda um consenso na literatura sobre qual modelo é mais apropriado.

A esse respeito Chagas (2010, p. 58), conclui que:

Devido à falta de consenso em relação ao modelo a ser usado para a avaliação da qualidade no setor de serviço, esta escolha fica a cargo do gestor que poderá optar por um dos modelos existentes fazendo as alterações necessárias.

No Quadro 8 é feito um resumo dos modelos abordados nesta pesquisa.

#### **Quadro 8 – Resumo dos Modelos SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF**

<b>Autor</b>	<b>Modelo</b>	<b>Dimensões da Qualidade</b>	<b>Aplicação</b>
Parasuraman, et al. (1985, 1988).	Modelo <i>Gap</i> - SERVQUAL (44 Itens - 22 avaliam a expectativa e 22 avaliam o desempenho)	Aspectos tangíveis, confiabilidade, presteza, segurança e empatia	Genérico: aplicável a todo os tipos de serviços
Cronin Jr., Taylor (1992)	SERVPERF (22 Itens que avaliam a <i>performance</i> ).	Aspectos tangíveis, confiabilidade, presteza, segurança e empatia	Genérico: aplicável a todo os tipos de serviços

Firdaus (2006)	HEdPERF (41 itens).	Aspectos não acadêmicos, aspectos acadêmicos, reputação, acessibilidade e conteúdo do programa.	Aplicável a IES
----------------	---------------------	---	-----------------

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2016).

É possível encontrar na literatura ainda os trabalhos de Brow e Swartz (1989) que utilizam as dimensões desenvolvidas por Parasuraman et al. (1988) aplicado no atendimento em consultorias da área médica; Bolton e Drew (1991) que utiliza quatro dimensões desenvolvidas por Parasuraman et al. (1988) e introduz o conceito do valor na avaliação da qualidade do cliente, aplicado na área de serviços de telefonia; Teas (1993) utiliza as cinco dimensões gerais desenvolvidas por Parasuraman et al. (1988) na área de lojas de varejo. Porém todos têm por base o trabalho desenvolvido por Oliver (1980), Grönroos (1984) e Parasuraman et al. (1985, 1988), já mencionados nesta pesquisa.

No âmbito do serviço educacional, tanto dentro como fora do país, já foram realizadas pesquisas utilizando as três escalas de mensuração: SERVQUAL, SERVPERF e a HEdPERF, todas com resultados satisfatórios. Contudo, a maior parte das pesquisas sobre o tema utiliza a escala SERVQUAL desenvolvida por Parasuraman e seus colegas como seu principal instrumento de investigação (URDAN, 1993; PHILIP & HZLETT, 2001; HERNANDEZ et al., 2009).

Segundo Sultan & Wong (2013), as Instituições de Ensino Superior estão cada vez mais preocupadas em avançar no propósito de se tornarem competitivas na percepção de seus alunos, por meio da valorização dos atributos inerentes ao serviço, principalmente no que diz respeito à qualidade de seus cursos e de sua infraestrutura. Por isso, na próxima seção serão apresentados os principais conceitos e estudos sobre os atributos da qualidade em serviços educacionais.

## **2.2 Atributos da Qualidade em Serviço em IES.**

Em um mercado cada vez mais competitivo e globalizado desenvolver estratégias que minimizem a evasão escolar passa a ser de fundamental importância para as Instituições de Ensino. Rubinsztein et al. (2009), destaca que tendo em vista que os serviços educacionais constituem uma fonte singular de geração de riqueza, a qualidade percebida pelo consumidor torna-se um fator importante de decisão pela compra, recompra e recomendação.

Adquirir um conhecimento mais profundo e detalhado sobre serviços e como transformá-los num diferencial qualitativo passa a ser de fundamental importância para a sobrevivência de qualquer Instituição no mercado.

Outro ponto importante a respeito da avaliação da qualidade em IES foi destacado por Grönroos (2003) ao afirmar que a imagem de uma Instituição tem uma importância fundamental na percepção do aluno. Uma imagem positiva e que se destaca é gerada por um bom fornecimento de serviços, ocasionando um fator de decisão na escolha por parte dos usuários.

Portanto, a imagem da empresa é da maior importância para a maioria dos serviços. Ela pode afetar a percepção da qualidade percebida de diversas maneiras. Se na mente dos clientes o fornecedor for bom, isto é, se ele tiver uma imagem favorável, pequenos erros provavelmente serão tolerados. Caso ocorram erros com muita frequência a imagem será prejudicada. Se a imagem for negativa, o impacto de qualquer erro muitas vezes será bem maior do que seria, não fosse esse caso. (GRÖNROOS, 2003, p. 87).

Assim, torna-se relevante identificar os atributos e dimensões da qualidade em serviços educacionais, analisando-os e mensurando-os na prática, objetivando alcançar um índice de excelência no atendimento.

O trabalho de revisão da literatura sobre os conceitos a serem abordados, no caso, os atributos dos serviços e sua aplicação no ambiente educacional, contribuem de forma significativa para que o pesquisador perceba as várias opções aplicáveis ao seu problema de pesquisa (MATTAR, 2012). Raszl, et al. (2012) relaciona as diversas formas em que se pode perceber a qualidade na educação, dependendo da perspectiva do observador.

Lovelock (1983) destaca que o serviço educacional se classifica como um serviço de entrega contínua, sendo dirigido à mente das pessoas, e com um alto contato pessoal, formado

por meio de parceria entre a organização de serviço e o cliente (aluno). Corroborando, Siqueira e Carvalho (2006), destaca que no cenário das IES, a qualidade não é percebida pelo aluno somente em sala de aula, mas em todas as atividades relacionadas à educação. Morales e Calderón (1999) por sua vez afirmam que as instituições de ensino, por definição, são fornecedoras de serviços em todas as dimensões e que não devem se resumir apenas à atividade de ensino e aprendizagem.

Michel (1997) destaca a alta competitividade entre instituições acadêmicas e que essas devem adotar técnicas administrativas de negócio baseado em planejamento estratégico, *marketing* e controle administrativo de qualidade total.

Jacob (2003) salienta que o expressivo aumento de IES nas últimas décadas levou a uma deterioração da qualidade do ensino e a crise da qualidade só se resolve pela qualidade. Para Walter, Tontini e Domingues (2005) também destacam o crescimento das IES e ressaltam que apesar de ser uma atividade com regulação governamental, adquiriu características de competitividade empresarial que a torna sujeita às reações dos consumidores de seus serviços. Palácio, Meneses e Pérez (2002) ressaltam a importância da imagem da IES e a satisfação de seus estudantes. Essas necessitam de uma imagem irrepreensível para manter a competitividade.

Contudo, Dourado e Oliveira (2009) destacam que não há como adotar um único padrão de qualidade, mas dimensões, fatores e condições de qualidade em função de seu contexto social e político. Ressaltam que dimensões para avaliação de qualidade em educação devem expressar relações de validade, credibilidade, incorruptibilidade e comparabilidade. Segundo Dew (2009) as instituições de ensino deveriam utilizar indicadores de *performance* que possibilitassem o entendimento de quais objetivos a Instituição está trabalhando para alcançar, através de seus líderes, estudantes, pessoal de apoio e demais *stakeholders*.

Apesar de não haver consenso quanto ao conceito de qualidade percebida, nem quais os atributos devem ser utilizados para avaliar a qualidade dos serviços educacionais, pois se utilizam diferentes dimensões para a sua avaliação, alguns estudos conseguem identificar atributos ou dimensões com os quais é possível iniciar um esboço das formas possíveis de avaliação da qualidade dos serviços prestados em educação, como será apresentado na próxima seção.

### 2.2.1 Estudos sobre as Dimensões da Qualidade em Serviços Educacionais

Segundo Santos (2014, p. 43) “alguns estudos conseguem identificar atributos ou dimensões com os quais é possível iniciar um esboço das formas possíveis de avaliação da qualidade dos serviços prestados em educação”. O Quadro 9 apresenta o resumo de 12 (doze) artigos sobre o tema publicados no Brasil e no exterior. Os artigos contribuíram com a identificação de atributos relevantes ao tema qualidade na educação, não somente no Brasil, mas na grande maioria dos países. Entre os estudos sobre qualidade educacional utilizados nas pesquisas, encontra-se os modelos SERVQUAL, SERVPERF e HEDPERF , utilizados nesta pesquisa.

**Quadro 9** –Artigos sobre Avaliação dos Serviços Educacionais Publicadas no Exterior

Autor	Ano	Resumo da Pesquisa
Douglas e McClelland	2008	O autor utiliza como referência as variáveis identificadas no SERVQUAL, acrescidas de outras variáveis.
Yeo	2008	O trabalho procura explorar as influências de qualidade de serviço no ensino superior e as percepções associados com a implementação de uma Instituição de ensino superior Singapura. Baseia-se as bases de SERVQUAL, e discute a dicotomia e a inter-relação entre a percepção do cliente e expectativa.
Brochado	2009	O Artigo analisa o desempenho de cinco medidas alternativas de qualidade de serviço no setor da educação, utilizando as escalas: qualidade do serviço (SERVQUAL), SERVQUAL ponderada em importância, de desempenho do serviço (SERVPERF), SERVPERF ponderada em importância e desempenho do ensino superior (HEDPERF).
Gruber et al.	2010	Foi utilizado um estudo de avaliação usando uma nova ferramenta para medir 15 dimensões de satisfação dos alunos a nível institucional, que abrange a maioria dos aspectos da vida estudantil.

Butt et al.	2010	O estudo centra-se nos fatores como a experiência dos professores, cursos oferecidos, ambiente de aprendizagem e de sala de aula instalações.
Gallifa e Batallé	2010	O artigo apresenta pesquisa institucional realizada em um sistema multicampi em Espanha constituída por instituições provenientes de diferentes culturas de qualidade.
Jager e Gbadamosi	2010	Este estudo começa um processo de desenvolvimento de uma escala para a medição da qualidade de serviço no ensino superior na África do Sul e também examina a relação entre as medidas de qualidade de serviço, por um lado e algumas outras variáveis relacionadas, como intenção de deixar a universidade, a confiança na gestão da universidade e a satisfação global com a universidade.
Alves e Raposo	2010	O objetivo deste trabalho é analisar a influência da imagem na satisfação dos alunos e lealdade.
Senthilkumar e Arulraj	2011	O objetivo do trabalho foi desenvolver um novo modelo de medição da qualidade de serviço no ensino superior (SQM-IES). O modelo revela que a qualidade da educação é baseada na melhor faculdade (TM), a excelentes recursos físicos (ECSF) e uma ampla gama de disciplinas (DA).
Calvo-Porrá, Lévy-Mangin e Novo-Cordi	2013	O objetivo deste trabalho é abordar duas questões. Primeiro pesquisar sobre como analisar as diferenças de qualidade percebida no ensino superior entre um particular e um centro de universidade pública. Segundo, a pesquisa tem como objetivo analisar quais são as dimensões fundamentais da qualidade percebida no ensino superior do ponto de vista dos alunos.
Sultan e Wong	2013	O objetivo da pesquisa foi desenvolver e testar empiricamente um modelo integrado incorporando os antecedentes e consequências de qualidade de serviço em um contexto de ensino superior.
Jain, Sahney e Sinha	2013	O estudo traz implicações para os institutos de ensino técnico na Índia, que visam melhorar a qualidade do serviço que prestam. A escala desenvolvida pode ser usada por profissionais como uma ferramenta de diagnóstico para a identificação de desempenho serviço de má qualidade e / ou excelente.

**Fonte:** Elaborado pelo Autor (2016).

Observa-se pela análise do Quadro 9 que não há um consenso quanto ao conceito de qualidade percebida, pois os autores utilizam diferentes dimensões para sua avaliação. Da mesma forma que não há um consenso sobre quantos e quais atributos devem ser utilizados para avaliação da qualidade do ensino, independentemente da metodologia utilizada, evidenciando a ausência de padronização.

Contudo, existem áreas não esclarecidas no debate sobre a forma de medir a qualidade do serviço educacional, conforme Senthilkumar e Arulraj (2011), e embora existam várias ferramentas concebidas para se mensurar a qualidade dos serviços educacionais com aplicabilidade em diversos setores é importante ver os referidos instrumentos como modelo “básico” para se desenvolver uma ferramenta eficaz de aplicação específica, robusta e confiável de avaliação. Sendo assim, a próxima seção dedica-se a apresentar os atributos determinantes da qualidade em serviços educacionais.

### **2.2.2 Atributos Determinantes da Qualidade em Serviços Educacionais**

Com a expansão da educação a distância reconhecida pelo grande aumento na oferta de cursos, motivado sobretudo pelo avanço de novas tecnologias e do incentivo governamental, emergiu a necessidade de elaborar normas que estabelecessem alguns referências de qualidade quanto a estrutura e funcionamento dos cursos, objetivando garantir um nível de qualidade na educação oferecida. Contudo, embora pareça evidente que a oferta de EaD de boa qualidade seja uma preocupação da maioria das instituições educacionais que a oferecem, quase nada tem sido feito para atingir esse objetivo no Brasil (Porto & Berge, 2008).

No Brasil, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação – LDB, Lei nº: 9394 de 20/12/1996 legitima a educação a distância, ao incluir no artigo 80 que o poder público incentivará o desenvolvimento de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino e de educação continuada. Esse artigo foi regulamentado posteriormente pelos Decretos 2.494 e 2.561, de 1998, ambos revogados pelo Decreto 5.622, em vigência desde sua publicação em 20 de dezembro de 2005, que estabeleceu a política de garantia de qualidade na modalidade de educação a distância, o credenciamento institucional, supervisão, acompanhamento e avaliação.

Em 2007, a Secretaria de Educação a Distância – SEED/MEC, apresentou os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, como um documento que, apesar de não ter a força de lei, é um referencial norteador para subsidiar atos legais do poder público no que se referem aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação desta modalidade. Segundo o documento:

Devido à complexidade e à necessidade de uma abordagem sistêmica, referenciais de qualidade para projetos de cursos na modalidade a distância devem compreender categorias que envolvem, fundamentalmente, aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura. Para dar conta destas dimensões, devem estar integralmente expressos no Projeto Político Pedagógico de um curso na modalidade a distância os seguintes tópicos principais: (i) Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; (ii) Sistemas de Comunicação; (iii) Material didático; (iv) Avaliação; (v) Equipe multidisciplinar; (vi) Infraestrutura de apoio; (vii) Gestão

Acadêmico-Administrativa; (viii) Sustentabilidade financeira. (BRASIL, 2007, p. 7-8).

Sanyal e Martin (2006), afirmam que a qualidade de um programa de curso institucional é medida de acordo com os critérios estabelecidos pelo Ministério da Educação. Também descrevem que existe um enfoque de qualidade que é baseado em padrões e exigências. Assim, na dimensão avaliação institucional, as instituições são orientadas a planejar e implementar sistemas de avaliação, tendo por objetivo a melhoria na qualidade dos cursos ofertados. Os processos de melhoria contínua, permanentes e consequentes, devem sempre efetuar as correções necessárias para estar coerente com o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, envolvendo a participação de estudantes, professores, tutores e quadro técnico-administrativo no processo de avaliação.

Em abril de 2000, o IHEP – Institute for Higher Education Policy – realizou um estudo para identificar os padrões de referência considerados essenciais para garantir a excelência da qualidade em cursos superiores a distância mediada pela *Internet*, usando instituições de ensino, governos, grupos organizados. O estudo identificou 24 padrões de referência para garantir a excelência em aprendizagem a distância mediada pela Internet, os quais foram agrupados em sete categorias, conforme Quadro 10 abaixo:

**Quadro 10** – Padrões de Excelência em Educação a Distância

Categorias	Padrões
1. Suporte institucional	Atividades para garantir um ambiente adequado para a qualidade do ensino a distância bem como as políticas que orientam o desenvolvimento do ensino pela Internet. Esses padrões relacionam aspectos como infraestrutura técnica, planos de tecnologia e incentivos profissionais.
2. Desenvolvimento de Curso	Itens relativos ao desenvolvimento do curso pela Internet, incluindo a análise, o planejamento, a implementação, testes, avaliação e manutenção.
3. Processo de Tecnologia e Aprendizado	Relaciona a complexidade de atividades necessárias ao bom funcionamento dos cursos quanto aos critérios de pedagogia e didática.

4. Estrutura do Curso	Definem as políticas e procedimentos que fornecem suporte ao processo de tecnologia e aprendizado e incluem definição dos objetivos do curso, disponibilidade de recursos bibliográficos, tipos de materiais disponíveis para estudantes, tempo de resposta aos estudantes e avaliação das expectativas dos estudantes.
5. Suporte ao Estudante	Esta categoria inclui um conjunto de serviços oferecidos em suporte às atividades dos estudantes, tais como; treinamento e assistência no uso dos recursos online.
6. Suporte ao Corpo Docente	Os itens dessa categoria relacionam algumas atividades de assistência e suporte fornecidos por membros mais experientes ou por terceiros;
7. Avaliação e Auditoria	Os itens dessa categoria são políticos e procedimentos que definem como as instituições devem avaliar a qualidade de seus cursos.

Fonte: IHEP, 2000

O estudo foi desenhado para verificar o grau em que os indicadores são realmente incorporados nas políticas, procedimentos e práticas de colégios e universidades que são líderes em educação a distância. Além disso, preocuparam-se em determinar a importância dos indicadores para a competência das instituições, administradores e estudantes. Quanto a uma relação de indicadores, Law (2004) destaca que a qualidade não é um conjunto fixo de elementos, mas uma garantia de bom desempenho que ajude pessoas diferentes a produzir realidades com significados diferentes, articulando-as aos objetivos que se pretende alcançar.

Santos (2014) destaca ainda que todas as oportunidades de contato entre o usuário de serviço e a Instituição prestadora dos serviços, são críticos para se criar e perceber o valor pelo consumidor, influenciando definitivamente a sua avaliação da qualidade. O autor identifica as principais contribuições dos estudos empíricos sobre as dimensões e atributos de avaliação da qualidade em serviços educacionais, sintetizados no Quadro 11.

**Quadro 11** – Resultados dos Estudos Empíricos sobre as Dimensões e Atributos de Avaliação de Qualidade

Autor (es)	Contribuição
Athiyaman (1997)	Qualidade percebida influi fortemente sobre o comportamento dos alunos matriculados.
Joseph e Joseph (1997)	Os atributos mais importantes são: reputação acadêmica; oportunidades de carreira; currículo; relação custo/hora; aspectos físicos; localização.

Ford, Joseph e Joseph (1999)	As dimensões mais importantes são: reputação acadêmica; oportunidades e empregabilidade; duração e custos do programa.
Chua (2004)	Os atributos mais importantes são: maior atenção dos professores; melhores serviços de apoio ao aluno; participação na elaboração de currículo para a aprendizagem ao longo da vida.
Ortiz-Rodriguez (2005)	Os atributos mais importantes estão associados à dimensão comunicação.
Abdullah (2006)	A dimensão mais importante é o acesso (acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência).
Sahney, Banwet e Karunes (2006)	Os atributos mais importantes são: adequação e relevância dos conteúdos curriculares; projetos curriculares bem definidos; currículo bem planejado e com revisões periódicas; competência instrucional - experiência e adequação; políticas e procedimentos claros e específicos; máquinas e aparelhos para avaliação e controle.
Mahapatra e Khan (2007)	Os atributos mais importantes são: formação no estado-da-arte da tecnologia; recursos em métodos globais de aprendizagem; oportunidades para o campus; formação e colocação no mercado; estreita supervisão dos trabalhos dos estudantes; experiência dos professores nas disciplinas e aulas bem organizadas; boa habilidade de comunicação do pessoal acadêmico.
Yeo (2008)	As principais dimensões são: receptividade, empatia e tangibilidade.
Douglas e McClelland (2008)	As principais fontes de insatisfação são os aspectos tangíveis, capacidade de resposta, comunicação, acesso.
Brochado (2009)	A dimensão mais importante é a acadêmica.
Mainardes Domingues (2009)	Atributo de melhor desempenho são os associados a qualidade dos professores e os de piores desempenhos estão associados à ética e reputação.
Martins et al. (2009)	Os atributos mais importantes são: qualidade de ensino; reputação da Instituição no mercado de trabalho; competitividade do egresso no mercado de trabalho; comodidade de horários; infraestrutura e localização e comodidade.
Tsinidou, Gerogiannis e Fitsilis	Os atributos mais importantes são: habilidade de comunicação; corretas orientações administrativas; disponibilidade de livros e periódicos; laboratórios; custo de transporte; classes e laboratórios devidamente equipados e as perspectivas de carreira.
Gruber et al. (2010)	Alunos satisfeitos com: localização da escola; atmosfera entre os estudantes. Insatisfeitos com: baixa qualidade dos edifícios universitários e das salas de aula.
Butt et al. (2010)	O atributo mais importante é a experiência dos professores.
Alves e Raposo (2010)	A dimensão mais importante é a imagem.
Senthilkumar e Arulraj (2011)	Os atributos mais importantes são: qualidade do corpo docente; recursos físicos de excelência; diversidade de disciplinas à disposição dos alunos.
Calvo-Porrá, Lévy-Mangin e Novo-Cordi (2013)	As dimensões mais importantes são: tangibilidade e empatia.
Sultan e Wong (2013)	As dimensões mais importantes são: instalações físicas, aspectos acadêmicos e aspectos administrativos.

**Fonte:** Santos (2014).

Os trabalhos desses pesquisadores contribuíram com a definição de diversos atributos e dimensões que devem ser analisados e avaliados na qualidade dos serviços educacionais. A escala SERVQUAL e SERVPERF adaptadas para o serviço educacional, mais a escala HEDPERF visam atender às características e demanda da área, permitindo uma adequada mensuração e classificação de cada um dos atributos e dimensões da qualidade no ambiente educacional.

Para que a qualidade dos serviços educacionais seja alcançada é importante que as instituições de ensino possam entender primeiramente a relação entre qualidade dos serviços, satisfação, retenção e lealdade dos usuários de seus serviços, conceitos a serem analisados na próxima seção.

### **2.2.3 Relação entre Qualidade dos Serviços, Satisfação, Retenção e Lealdade**

A discussão acerca da relação entre a qualidade percebida e a satisfação de é algo bastante presente na literatura. Usuários de serviços muito satisfeitos produzem diversos benefícios para as empresas. São menos suscetíveis aos preços, falam bem da empresa e de seus produtos e/ou serviços a outras pessoas e permanecem fiéis por um longo período de tempo, no entanto, uma pequena queda na satisfação pode causar uma enorme queda na fidelidade (ZEITHAML; BITTER; GREMLER, 2011). Sendo assim, as organizações, inclusive as instituições prestadoras de ensino, devem desenvolver estratégias e metas, para que possam atender as expectativas de seus alunos, assim, satisfazê-los, o que contribui para a sua retenção na Instituição.

A este respeito Kanji (2007) destaca que a satisfação do cliente é mais eficiente e, ao mesmo tempo, a maneira menos custosa de se comunicar e mantê-los dentro de uma IES. Anderson, Fornell e Lehmann (1994) afirmam que o usuário de um serviço precisa da experiência, ou seja, de evidências para determinar seu grau de satisfação em relação ao serviço, ao passo que não necessita dela para determinar sua qualidade. Por sua vez, Zeithaml e Bitner (2003), destacam que a qualidade do serviço é um dos componentes da satisfação, uma vez que a satisfação é influenciada pela qualidade dos serviços, pelo preço e pelas percepções a respeito dos fatores situacionais e pessoais.

É importante salientar que, conforme Oliver (1997) e Teas (1994), a qualidade percebida atua como formadora da satisfação em relação aos serviços prestados. Sendo assim o consumidor realiza a avaliação da qualidade percebida e esta se torna um antecedente da satisfação com a prestação do serviço (OLIVER, 1997). Consoante isso, Oliver (1999) configura a satisfação como a base necessária para retenção do cliente e necessária à formação da lealdade. Ideia defendida nos trabalhos de Sasser Jr. e Jones (1995); Reichheld (1996) e Reichheld e Sasser Jr. (1990).

Por fim, pode-se dizer que a qualidade do serviço passa a ser o foco, assim como a satisfação, a confiança entre as partes e o valor, auxiliando no entendimento dos mecanismos que levam a formação da retenção e da lealdade (ESPARTEL, 2005). Corroborando, Milan (2006) defende que o fator impulsionador para as empresas é perceber o encadeamento existente entre a qualidade percebida dos serviços prestados, a satisfação, a retenção e a lealdade e, conseqüentemente, o desempenho do negócio, criando um ciclo virtuoso.

Desta maneira, apesar de se reconhecer a falta de unanimidade na relação destes dois construtos, nesta dissertação, a avaliação da qualidade em serviços educacionais, será considerada como um antecedente da avaliação de satisfação dos alunos, posição defendida por Oliver (1980) e Fornell et al. (1996). Destaque-se ainda que os atributos que serão analisados partem dos modelos da SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF adaptados, que são instrumentos que conforme as várias pesquisas já analisadas e mencionadas nesta pesquisa são consideradas adequadas para avaliar a qualidade em serviços.

### **3 AMBIENTE DE ESTUDO**

#### **3.1 A Rede Federal de Educação, Ciência e Tecnologia**

O registro da Educação Profissional no Brasil remonta ao início do século XX, tendo como objetivo um foco mais assistencialista do que uma formação profissional voltada para o mercado de trabalho. Se de um lado, o processo de desenvolvimento da indústria nacional ainda não demandava grande quantidade de trabalhadores qualificados, por outro lado a educação profissional era vista como alternativa ao problema da ociosidade, que geravam altos índices de criminalidade e impediam o progresso do país. Neste contexto, segundo Kuenzer (2007, p. 27), o Estado brasileiro em 23 de setembro de 1909, assume a educação profissional e através do Decreto nº 7.566/1909, criou em diferentes unidades federativas, sob a jurisdição do Ministério dos Negócios da Agricultura, Indústria e Comércio, dezenove “Escolas de Aprendizes Artífices”, destinadas ao ensino profissional, primário e gratuito. O público alvo das primeiras escolas era formado por crianças, jovens e adultos que viviam à margem da sociedade, destinada ao que o governo chamava à época de “desafortunados”. De acordo com Fonseca (1961, p. 68), “habitou-se o povo de nossa terra a ver aquela forma de ensino como destinada somente a elementos das mais baixas categorias sociais”.

O processo de industrialização do Brasil ganhou impulso a partir da década de 1930, influenciando a Educação Profissional que passou a integrar as discussões, ganhando pauta relevante nas medidas governamentais. As décadas de 1930 e 1940 foram um período representativo para o desenvolvimento da educação nacional, quando essa ganha organicidade e oferece condições de expansão de sua oferta. As medidas desse período, contudo, não implicaram uma ruptura com a antiga forma dualista de conceber a educação, mantendo o caráter assistencialista da educação profissional (FREITAG, 1977). Segundo Wittaczik (2008),

a partir dos anos de 1940 o governo reestruturou a formação profissional e a qualificação de trabalhadores com a implantação do chamado “Sistema S”, que contribuiria para o fortalecimento e desenvolvimento da Educação Profissional, como o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, criado em 1942, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC, o Serviço Social do Comércio – SESC, e o Serviço Social da Indústria – SESI, todos criados em 1946, acompanhando o processo de evolução da industrialização brasileira com a entrada de capital internacional.

Segundo o Ministério da Educação (Brasil, 2009, p. 4), num texto comemorativo ao centenário da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica - RFEPT, destaca as mudanças provocadas pela “Reforma de Capanema” em 1941, que remodelou todo o ensino no país, e tinha como principais pontos:

O ensino profissional passou a ser considerado de nível médio; o ingresso nas escolas industriais passou a depender de exames de admissão; os cursos foram divididos em dois níveis, correspondentes aos dois ciclos do novo ensino médio: o primeiro compreendia os cursos básico industrial, artesanal, de aprendizagem e de mestria. O segundo ciclo correspondia ao curso técnico industrial, com três anos de duração e mais um de estágio supervisionado na indústria, e compreendendo várias especialidades. (BRASIL, 2009, p. 4).

A partir de 1960, a chegada de uma parcela significativa da população ao ensino secundário provoca forte pressão dos estudantes por acesso ao Ensino Superior. A lei 4.024/61 torna-se um instrumento importante neste processo de evolução da Educação Profissional, permitindo que os alunos concluintes de cursos técnicos pudessem prestar avaliação para ingressos em cursos superiores relativo à sua área de formação técnica. Um avanço na tentativa de unificação desses dois segmentos do sistema educacional.

A flexibilização e equiparação legal entre os diferentes ramos do ensino profissional, e entre este e o ensino secundário, para fins de ingresso nos cursos superiores, embora, na prática, continuassem a existir dois tipos de ensino com públicos diferenciados (FREITAG, 1977, p. 51).

A década de 1980 é conhecida como a “década perdida” devido ao acirramento de uma crise mundial que provocou profunda estagnação econômica na América Latina. No Brasil, assiste-se ao início da chamada Reforma do Estado, que se baseia no sucateamento e na

posterior privatização de instituições estatais, bem como na terceirização de serviços públicos essenciais. Para Freire (2006), essas privatizações e desnacionalização das grandes empresas trouxeram a modernização tecnológica e a terceirização de atividades secundárias, provocando o aumento do desemprego.

Cabe então à Educação Profissional formar trabalhadores estáveis, de quem se passa a exigir alto grau de abstração, capacidade para resolver problemas e de trabalhar em equipe. Todo esse processo, embora se dê em grau e velocidade diferenciados, contribui para se criar um cenário extremamente fértil para se pensar em reformas educacionais. Segundo Tavares (2012), nos anos de 1990 o governo realiza mudanças profundas na legislação educacional que regulamenta o ensino profissionalizante, com objetivos claros de reduzir os gastos públicos e favorecer o empresariado deste ramo de ensino pela Rede privada (TAVARES, 2012, p. 7).

A reforma da educação processada no Brasil a partir da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 9.394/1996, alterada pela Lei 11.741/2008 que veio para estabelecer as diretrizes e bases da educação nacional, para redimensionar, institucionalizar e integrar as ações da educação profissional técnica de nível médio, da educação de jovens e adultos e da educação profissional e tecnológica. No que diz respeito à Educação Profissional, são três os níveis de ensino definidos na lei: o Básico: o Técnico e o Tecnológico.

O nível básico destina-se à qualificação, à requalificação e à reprofissionalização de trabalhadores, independentemente de escolaridade prévia. O nível técnico destina-se a proporcionar habilitação profissional de Técnico de Nível Médio a alunos matriculados ou egressos do ensino médio, podendo ser oferecido de forma concomitante ou sequencial a este. Abrange, também, as respectivas especializações e qualificações técnicas. O nível tecnológico corresponde a cursos de nível superior, destinados à formação essencialmente vinculada à aplicação técnico-científica do conhecimento. Segundo a LDB, sua especificidade consiste no

caráter acentuadamente técnico da formação oferecida, distinguindo-se do bacharelado, que possui caráter mais acadêmico.

Todas essas mudanças contribuíram para o reconhecimento do Ensino Profissional no Brasil, consolidando esta modalidade de educação na formação e qualificação de jovens e adultos para o mercado de trabalho, principalmente em um momento em que o país necessita de mão de obra qualificada diante da competitividade e globalização da economia mundial.

Diante da sua importância, no início do século XXI o Estado Brasileiro assume uma postura mais progressista no campo da educação, sobretudo na Educação Profissional. Neste sentido, extingue-se o dispositivo legal que proibia a instalação de novas Escolas Técnicas mantidas pela União e passa a desenvolver um programa de expansão das Escolas Técnicas a partir da criação dos Institutos Federais de Educação. Assim, colaborando com esta perspectiva, a partir do sancionamento da lei 11.892/2008, 31 Centros Federais de Educação Tecnológica - Cefets, 75 Unidades Descentralizadas de Ensino - Uneds, 39 Escolas Agrotécnicas, sete Escolas Técnicas Federais e oito Escolas Vinculadas a universidades deixaram de existir para formar a Rede dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Essa Rede é formada ainda por instituições que não aderiram aos Institutos Federais, mas também oferecem educação profissional em todos os níveis. São dois CEFETs, 25 escolas vinculadas as Universidades, o Colégio Pedro II e uma Universidade Tecnológica.

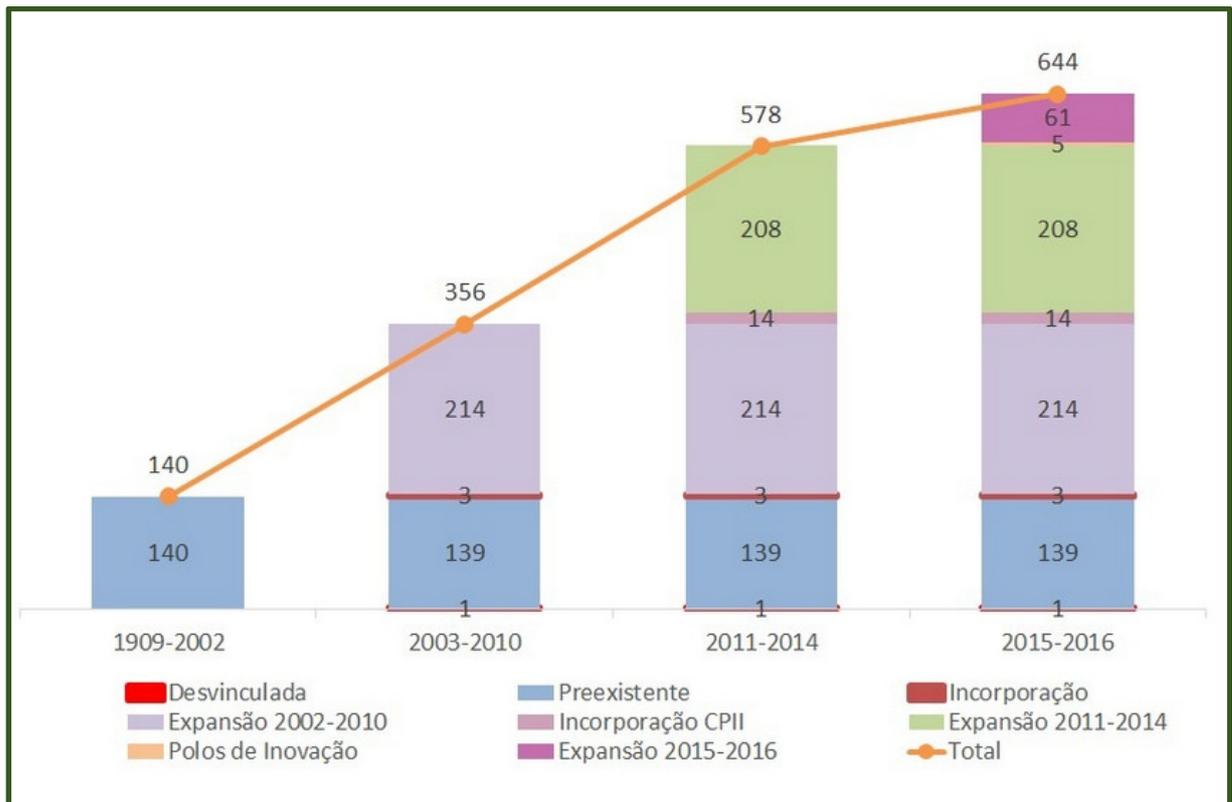
Entre as finalidades e características dos Institutos Federais de Educação elencadas no referido normativo de constituição dos Institutos Federais Lei 11.892/2008, está a de ofertar educação profissional e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas na atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional.

De 1909 até 2002 foram constituídas 140 unidades escolares, porém a partir de 2003 houve um incremento na abertura de novas escolas técnicas. Na primeira década do século XXI,

o Ministério da Educação entregou à população 214 escolas previstas no plano de expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Além disso, outras escolas foram federalizadas.

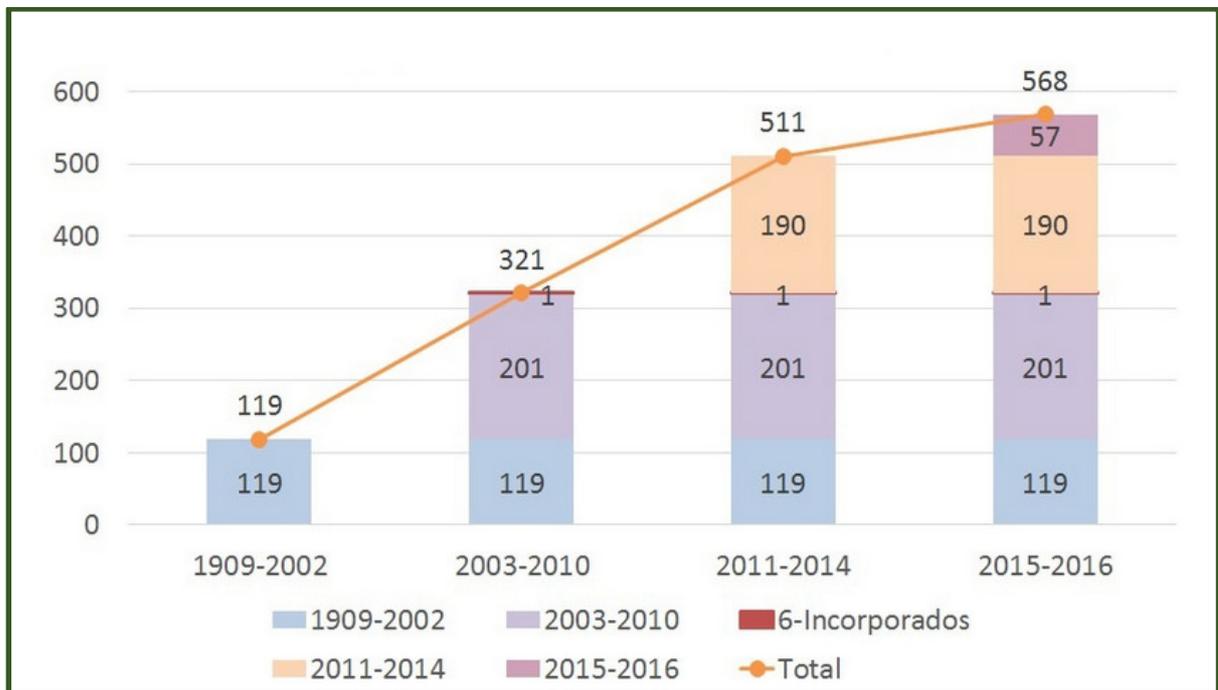
Atualmente integram a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica – RFEPCT, 38 Institutos Federais, dois Centros Federais de Educação Tecnológica – CEFETs, o Colégio Pedro II e 23 escolas técnicas vinculadas às universidades federais. Segundo o MEC (2016), entre 2003 e 2016, o Ministério concretizou a construção de mais de 500 novas unidades referentes ao plano de expansão da educação profissional, totalizando 644 campi em funcionamento, como demonstram as Figuras 4 e 5.

**Figura 4** - Expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica - Em Unidades



Fonte: Site da Rede Federal de Educação. <http://institutofederal.mec.gov.br/expansao-da-rede-federal> (2016).

**Figura 5** - Quantidade de Municípios atendidos com a expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica



**Fonte:** Fonte: Site da Rede Federal de Educação. <http://institutofederal.mec.gov.br/expansao-da-rede-federal> (2016).

Ao longo dos últimos 100 anos as políticas públicas da Educação Profissional foram adequando-se às novas demandas apresentadas pela sociedade, influenciada pela economia e política de sua respectiva época. Neste processo, observa-se que a educação profissional no Brasil tem um longo processo com histórico de idas e vindas, de avanços e recuos, e por muito tempo andou as margens da educação formal. Atualmente, em virtude da rápida expansão da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica, a educação profissional ressurge como política pública de salvaguarda para o desenvolvimento da nação.

O Quadro 12, abaixo, sintetiza os principais acontecimentos de cada período histórico da Educação Profissional no Brasil, partindo dos primórdios da Educação Profissional no início do século XX até a primeira década do século XXI, destacando os normativos que cooperaram na consolidação desta modalidade de educação.

**Quadro 12 - Linha do Tempo da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica**

Ano	Linha do Tempo da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica
1909	O presidente Nilo Peçanha assina o Decreto 7.566 em 23 de setembro, criando inicialmente 19 “Escolas de Aprendizes Artífices” subordinado ao Ministério dos Negócios da Agricultura, Indústria e Comércio.
1927	O Congresso Nacional sanciona o Projeto de Fidélio Reis, que prevê o oferecimento obrigatório do ensino profissional no país.
1930	É criado o Ministério da Educação e Saúde Pública que passa a supervisionar as Escolas de Aprendizes e Artífices, através da Inspeção do Ensino Profissional Técnico.
1937	Promulgada a nova Constituição Brasileira que trata pela primeira vez do ensino técnico, profissional e industrial. É assinada a Lei 378, que transforma as Escolas de Aprendizes e Artífices em Liceus Industriais, destinados ao ensino profissional, de todos os ramos e graus.
1941	Vigora uma série de leis, conhecidas como a “Reforma Capanema”, que remodelam todo o ensino no país. Os principais pontos: - O ensino profissional passa a ser considerado de nível médio; - O ingresso nas escolas industriais passa a depender de exames de admissão; - Os cursos são divididos em dois níveis: curso básico industrial, artesanal, de aprendizagem e de mestria, e o segundo, curso técnico industrial.
1942	O Decreto 4.127, de 25 de fevereiro, transforma os Liceus Industriais em Escolas Industriais e Técnicas, passando a oferecer a formação profissional em nível equivalente ao do secundário.
1944	A participação da Força Expedicionária Brasileira na Segunda Guerra Mundial e o consequente empréstimo financeiro dos Estados Unidos ao Brasil no Governo Getúlio impulsionam a industrialização brasileira.
1956-1961	O governo de Juscelino Kubitschek marca o aprofundamento da relação entre Estado e economia. O objetivo é formar profissionais orientados para as metas de desenvolvimento do país.
1959	As Escolas Industriais e Técnicas são transformadas em autarquias com o nome de Escolas Técnicas Federais, com autonomia didática e de gestão.
1961	O ensino profissional é equiparado ao ensino acadêmico com a promulgação da Lei 4.024 que fixa as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. O período é marcado por profundas mudanças na política de educação profissional.
1967	Decreto 60.731 transfere as Fazendas Modelos do Ministério da Agricultura para o Ministério da Educação e Cultura que passam a funcionar como escolas agrícolas.
1971	A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira torna técnico-profissional todo currículo do segundo grau compulsoriamente. Um novo paradigma se estabelece: formar técnicos sob o regime da urgência.
1978	A Lei 6545 transforma três Escolas Técnicas Federais (Paraná, Minas Gerais e Rio de Janeiro) em Centros Federais de Educação Tecnológica.
1980-1990	A globalização, nova configuração da economia mundial, também atinge o Brasil. O cenário é de profundas e polêmicas mudanças: a intensificação da aplicação da tecnologia se associa a uma nova configuração dos processos de produção.
1994	A Lei 8.948, de 8 de dezembro: - Institui o Sistema Nacional de Educação Tecnológica, transformando, gradativamente, as ETFs e as EAFs em CEFETs; - A expansão da oferta da educação profissional somente ocorrerá em parceria com Estados, Municípios e Distrito Federal, setor produtivo ou organizações não governamentais, que serão responsáveis pela manutenção e gestão dos novos estabelecimentos de ensino.
1996	Em 20 de novembro, a Lei 9.394 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional/LDB) dispõe sobre a Educação Profissional num capítulo próprio.
1997	O Decreto 2.208 regulamenta a educação profissional e cria o Programa de Expansão da Educação Profissional (Proep).
1999	Retoma-se o processo de transformação das Escolas Técnicas Federais em Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFETs).
2004	O Decreto 5.154 permite a integração do ensino técnico de nível médio ao ensino médio.
2005	Institui-se, pela Lei 11.195, que a expansão da oferta da educação profissional preferencialmente ocorrerá em parceria com Estados, Municípios e Distrito Federal, setor produtivo ou organizações não governamentais; lançada a primeira fase do Plano de Expansão da Rede Federal, com a construção de

	60 novas unidades de ensino pelo Governo Federal. O CEFET Paraná passa a ser Universidade Tecnológica Federal do Paraná.
2006	O Decreto 5.773 trata sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. É instituído, no âmbito federal, o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação de Jovens e Adultos. É lançado o Catálogo Nacional dos Cursos Superiores de Tecnologia.
2007	Lançada a segunda fase do Plano de Expansão da Rede Federal. Até 2010 serão 354 unidades. O Decreto 6.302 institui o Programa Brasil Profissionalizado. É lançado o Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos.
2008	Articulação para criação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia.
2009	Centenário da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica.

**Fonte:** Site MEC. <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/centenario/linha.pdf> (2016).

### 3.2 O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano

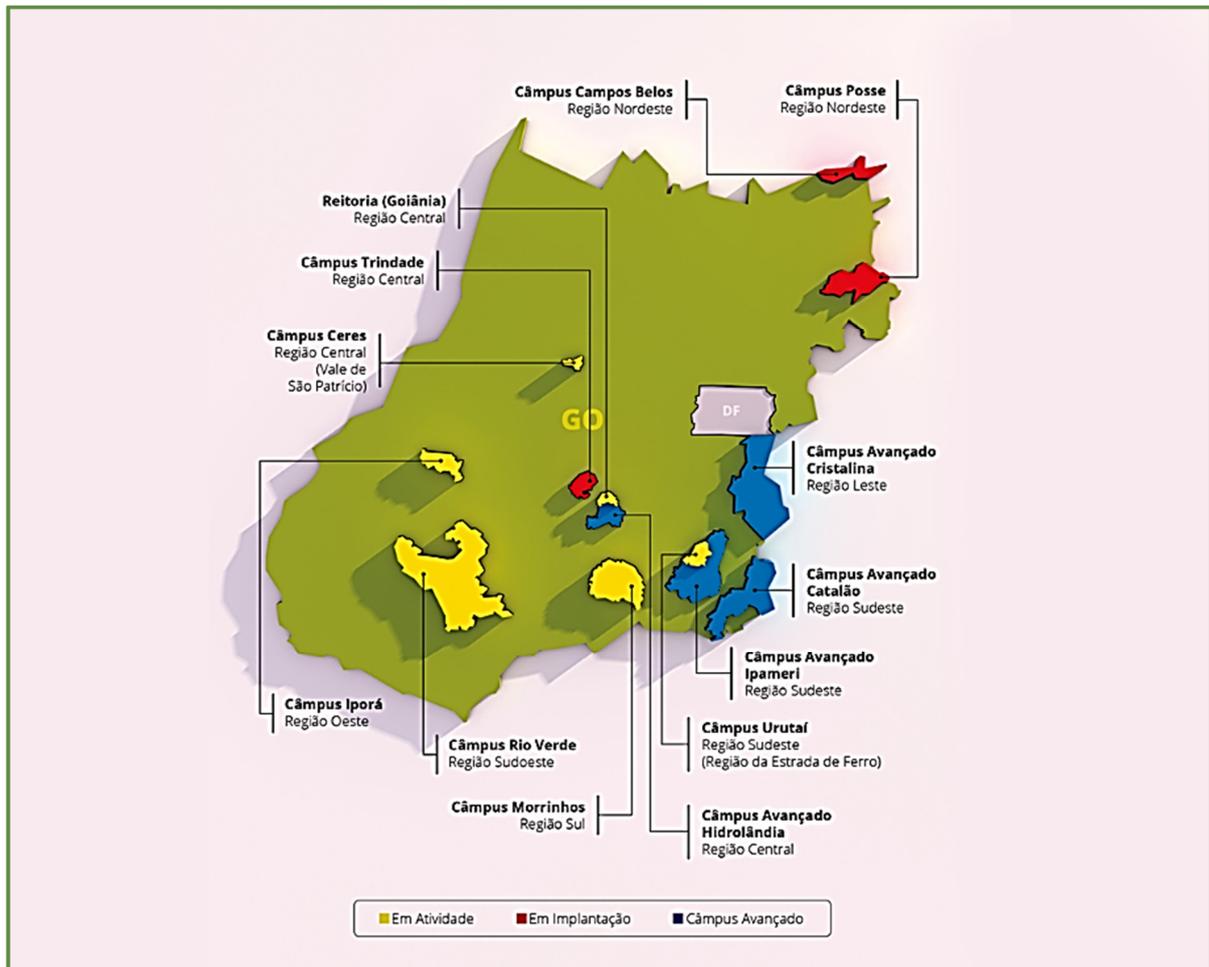
Na mais recente dessas transformações nasce o Instituto Federal Goiano, criado por meio da Lei 11.892, de 29 de dezembro de 2008, juntamente com outros 37 Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. As novas instituições são fruto do reordenamento e da expansão da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica, iniciados em abril de 2005.

De acordo com o disposto na Lei, o Estado de Goiás ficou com dois Institutos: o Instituto Federal Goiano – IF Goiano e o Instituto Federal de Goiás – IFG. O IF Goiano integrou os antigos Centros Federais de Educação Tecnológica – CEFETs de Rio Verde, de Urutaí e sua respectiva Unidade de Ensino Descentralizada de Morrinhos, mais a Escola Agrotécnica Federal de Ceres – EAFCE, todos provenientes de antigas escolas agrícolas. Como órgão de administração central, o IF Goiano tem uma Reitoria instalada em Goiânia, Capital do Estado.

Em 2010, a Instituição inaugurou mais um *campus* em Iporá e em 2014 iniciou atividades em três novos *campi*, em Campos Belos, Posse e Trindade. Além destes, a Instituição também possui quatro *campi* avançados, nas cidades de Catalão, Cristalina, Ipameri e Hidrolândia, totalizando doze unidades em Goiás. Abaixo, a Figura 6 destaca todos os campi

do IF Goiano no Estado de Goiás, incluindo seus campi avançados e a Reitoria da Instituição que fica localizada em Goiânia (GO).

**Figura 6:** IF Goiano – Unidades Vinculados a Reitoria/2016



**Fonte:** Site do IF Goiano. [https://www.IF\\_Goiano.edu.br/home/index.php/component/content/article?id=1579](https://www.IF_Goiano.edu.br/home/index.php/component/content/article?id=1579) (2016).

O IF Goiano é uma autarquia federal detentora de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar, equiparado às universidades federais. Oferece educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi, especializada em educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino. Atende atualmente mais de seis mil alunos de diversas localidades.

Na educação superior prevalecem os cursos de Tecnologia, especialmente na área de agropecuária, e os de bacharelado e licenciatura. Na educação profissional técnica de nível

médio, o IF Goiano atua preferencialmente na forma integrada, atendendo também ao público de jovens e adultos, por meio do Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação Jovens e Adultos – Proeja. A Instituição também atua na pós-graduação, com a oferta de três cursos de mestrado e, atualmente, é o único Instituto Federal do país a ofertar curso de doutorado.

### **3.3 Parceria da Rede e-Tec e IF Goiano**

A Rede e-Tec Brasil é uma ação do Ministério da Educação e tem como foco a oferta de cursos técnicos a distância, além de formação inicial e continuada de trabalhadores egressos do ensino médio ou da educação de jovens e adultos.

Tem como objetivo a expansão e democratização da oferta de profissionalização voltada para o interior do país e também para as periferias das áreas metropolitanas orientando-se pelas necessidades de desenvolvimento econômico e social do estado. Para tanto, deve-se tomar como referência as demandas dos trabalhadores por uma formação ampla e qualificada, as necessidades sociais e culturais e regionais identificados pelos estados.

A adesão a Rede é constituída por meio de Termo de Adesão a Rede E-Tec Brasil, por intermédio das Instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, as unidades de ensino dos serviços nacionais de aprendizagem que ofertam cursos de educação profissional e tecnológica; e instituições de educação profissional vinculadas aos sistemas estaduais de ensino. O Ministério da Educação – MEC, é o responsável pela assistência financeira, ficando para os estados, Distrito Federal e municípios providenciar a estrutura, equipamentos, manutenção das atividades e demais itens necessários para a Instituição dos cursos. As instituições interessadas deverão constituir polos de apoio presencial para a execução de atividades didático-administrativas de suporte aos cursos ofertados.

Os polos de apoio presencial deverão contar com espaço físico adequado, infraestrutura e recursos humanos necessários ao desenvolvimento das fases presenciais dos cursos e projetos na Rede e-Tec Brasil, inclusive para o atendimento dos estudantes em atividades escolares presenciais previstas na legislação vigente.

O IF Goiano aderiu a Escola Técnica Aberta do Brasil (e-Tec) e passou a ofertar inicialmente, desde 2012, sete Cursos Técnicos na modalidade semipresencial, segundo os pressupostos da Educação a Distância. O IF Goiano oferta cursos em EaD em todas as microrregiões geográficas do Estado de Goiás, atingindo mais de 90 municípios que firmaram parceria para abertura de 106 polos de EaD, com aproximadamente 7.000 estudantes matriculados.

## 4 METODOLOGIA

### 4.1 Tipo de Pesquisa

Para Rangel (2005), a metodologia é uma palavra derivada de “método”, do Latim “*methodus*” cujo significado é “caminho ou a via para a realização de algo”. Método científico é o conjunto das normas básicas que devem ser seguidas para a produção de conhecimentos que têm o rigor da ciência, ou seja, é um método usado para a pesquisa e comprovação de um determinado conteúdo. De acordo com Denzin (1977) a metodologia representa o caminho seguido pelo pesquisador para compreender seu objetivo de estudo.

Os procedimentos metodológicos adotados são de natureza exploratória com uma abordagem qualitativa, através de um estudo de caso, com aplicação de entrevistas semiestruturadas e utilização da técnica de Análise de Conteúdo.

Na medida em que há pouco conhecimento acumulado e sistematizado sobre a qualidade na prestação dos serviços realizados nos cursos técnicos a distância do IF Goiano em parceria com a Rede E-Tec Brasil, pode-se caracterizar este trabalho como exploratório, que tem como objetivo de pesquisa a familiarização com um assunto ainda pouco conhecido, pouco explorado, e que visa o aprimoramento de ideias. Para Gil (2008, p. 27) uma pesquisa exploratória “têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”.

O procedimento técnico adotado é o estudo de caso que consiste na investigação profunda e exaustiva de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento. Segundo Patton (2002), o propósito de um estudo de caso é reunir informações detalhadas e sistemáticas sobre um fenômeno. O método se adéqua ao tipo de pesquisa, pois de acordo com Yin (2001), a preferência pelo uso do estudo de caso deve ser dada quando do

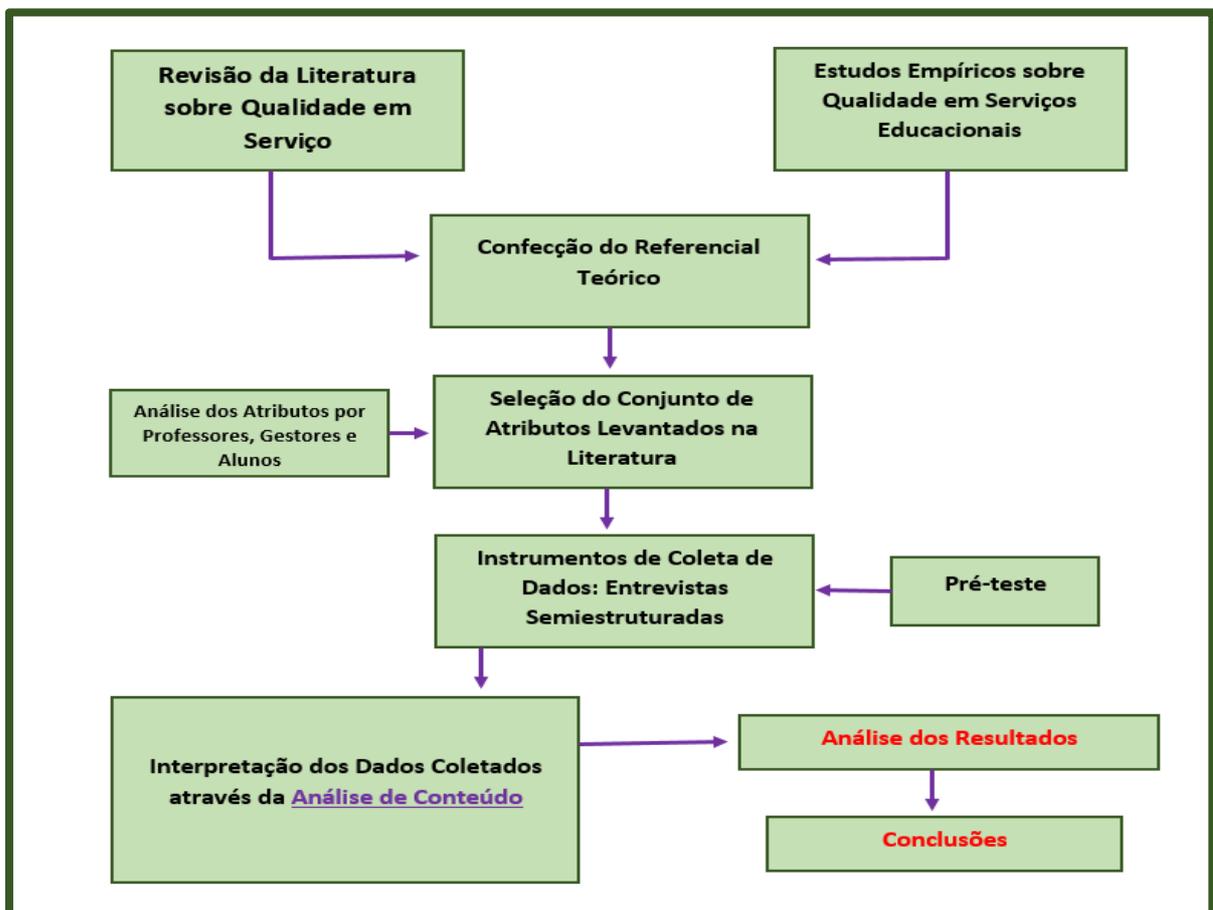
estudo de eventos contemporâneos, em situações onde os comportamentos relevantes não podem ser manipulados, mas onde é possível se fazer observações diretas e entrevistas sistemáticas. Para Yin (2001, p. 32) "uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos".

Desta forma, o estudo de caso, segundo Fonseca (2012, p.33),

Pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma Instituição, um sistema educativo, ou uma unidade social. Visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando o que há nela de mais essencial e característico. O pesquisador não pretende intervir sobre o objeto a ser estudado, mas revelá-lo tal como ele o percebe.

O esquema metodológico adotado para alcançar os objetivos da pesquisa é representado na Figura 7 e mostra as etapas percorridas para alcançar o objetivo final deste trabalho.

**Figura 7** – Esquema Metodológico Adotado na Pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Visando alcançar o objetivo proposto no presente estudo que é conhecer o nível de satisfação dos alunos quanto ao padrão de qualidade dos cursos técnicos na modalidade EaD, realizados pela Rede e-Tec Brasil em parceria com IF Goiano, a luz das metodologias SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF, foi realizado uma revisão da literatura através de uma pesquisa bibliográfica, confeccionou-se o referencial teórico e foram selecionados os atributos que integraram as categorias das entrevistas, posteriormente foram realizadas as entrevistas semiestruturadas e com o *corpus* obtido, procederam-se a análise dos dados e as conclusões da pesquisa.

#### **4.2 Abordagem Qualitativa**

Em relação a abordagem da pesquisa realizada neste trabalho consiste em um estudo qualitativo, pois busca reduzir a distância entre a teoria e os dados, entre o contexto e a ação, usando a lógica da análise fenomenológica, isto é, da compreensão dos fenômenos pela sua descrição e interpretação, conforme Teixeira (2006, p.137) preconiza. Segundo Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem interpretativa do mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender os fenômenos em termos dos significados que as pessoas e os pesquisadores conferem. Neste sentido, a pesquisa utiliza da abordagem qualitativa objetivando descrever a relação da realidade com o objeto de estudo, para se alcançar uma análise indutiva por parte do pesquisador.

A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas sim com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc. Tende a salientar os aspectos dinâmicos, holísticos e individuais da experiência humana, para apreender a totalidade no contexto daqueles que estão vivenciando o fenômeno (POLIT; BECKER & HUNGLER, 2004). Elencam as características da pesquisa qualitativa: **1) Compreender a**

totalidade do fenômeno, mais do que focalizar conceitos específicos; **2)** Apresenta poucas ideias preconcebidas e salienta a importância das interpretações dos eventos mais do que a interpretação do pesquisador; **3)** Não tenta controlar o contexto da pesquisa, e, sim, captar o contexto na totalidade; **4)** Enfatiza o subjetivo como meio de compreender e interpretar as experiências e analisar as informações narradas de uma forma organizada, mais intuitiva.

Seguindo esta linha de pesquisa, Godoy (1995, p. 63), apresenta o seguinte argumento:

Quando estamos lidando com problemas pouco conhecidos e a pesquisa é de cunho exploratório, este tipo de investigação parece ser o mais adequado. [...]. Ainda quando a nossa preocupação for a compreensão da teia de relações sociais e culturais que se estabelecem no interior das organizações, o trabalho qualitativo pode oferecer interessantes e relevantes dados. Nesse sentido, a opção pela metodologia qualitativa se faz após a definição do problema e do estabelecimento dos objetivos da pesquisa que se quer realizar.

O principal objetivo da pesquisa qualitativa a ser realizada é buscar entender o que as pessoas apreendem ao perceberem o que acontece em seus mundos. Por isso, como nos lembra Zanelli (2002), é muito importante prestar atenção no entendimento que o pesquisador tem dos entrevistados, nas possíveis distorções e no quanto eles estão dispostos ou contentes em partilhar suas percepções. Zanelli (2002, p. 83) complementa:

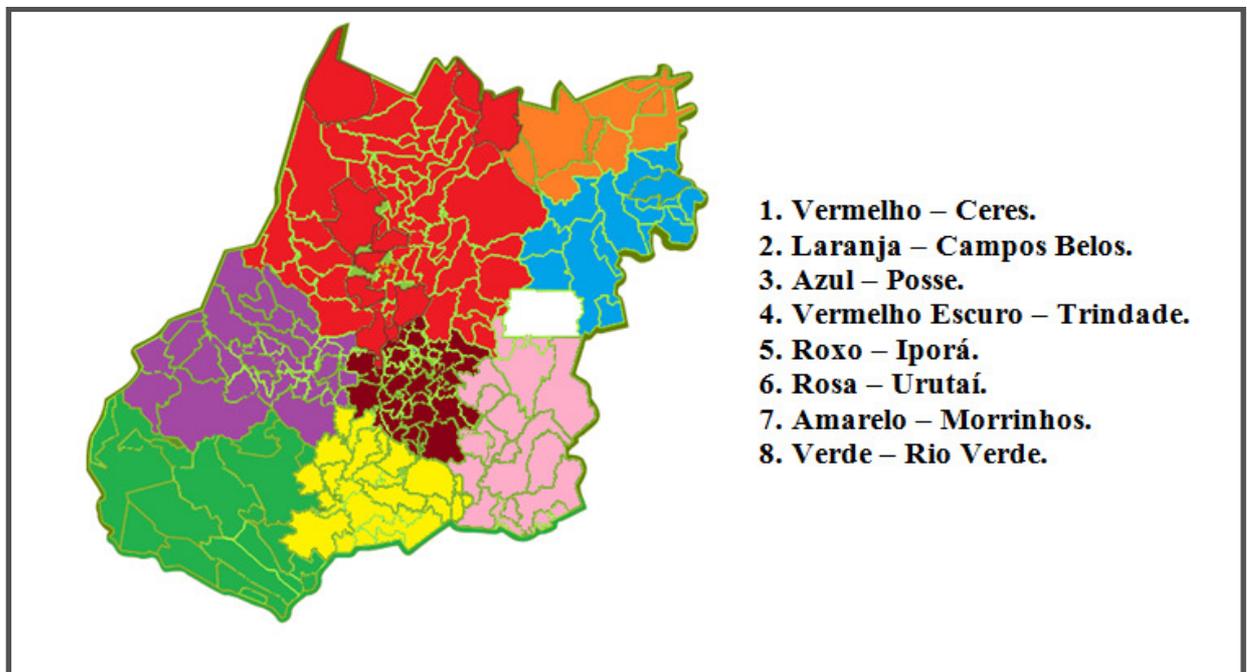
O pesquisador, por conseguinte, é também um ator importante. É importante sua competência para reconhecer o que é fundamental para a pesquisa, além de profundidade no entendimento, flexibilidade na interação e compartilhamento autêntico. O pesquisador qualitativo combina curiosidade e confiança para desafiar os próprios preconceitos, julgamentos e ideias preestabelecidas; como não existem rotas claramente definidas (a riqueza da descoberta está justamente no inusitado para o pesquisador), é receptível a múltiplas possibilidades sabe conviver com incertezas, enganos e retomadas.

Para o estudo em questão, foram realizadas entrevistas em profundidade com alunos dos cursos técnicos a distância realizada pela Rede e-Tec em parceria com IF Goiano. Segundo Ribeiro e Milan (2004) as entrevistas individuais em profundidade têm se destacado como um dos principais métodos de coleta de dados utilizado em pesquisas qualitativas, permitindo que o entrevistador tenha a oportunidade de explorar um determinado tema, oportunizando uma interação direta com o respondente para se obter as informações sobre o tema em estudo.

### 4.3 Participantes da Pesquisa

Atualmente a Rede e-Tec Brasil e o IF Goiano possui em torno de 7.000 alunos matriculados nos 10 cursos ofertados pela parceria. Os cursos possuem duração de 2 anos e de 1 e meio divididos em semestres. O IF Goiano possui 107 polos de estudos distribuídos em campi sede, que são as cidades de Trindade, Iporá, Rio Verde, Ceres, Morrinhos, Urutaí, Posse e Campos Belos, conforme Figura 8.

**Figura 8:** Os Campi Sede dos Polos do IF Goiano no Estado de Goiás



**Fonte:** Site do IF Goiano. [https://ead.IF Goiano.edu.br/site/index.php/mapa-de-polos](https://ead.IF%20Goiano.edu.br/site/index.php/mapa-de-polos) 2016).

O critério de seleção dos alunos entrevistados foi realizado da seguinte forma. Foi selecionado um polo em cada um dos oito campi do IF Goiano. No polo selecionado, foi solicitado de forma aleatória um dos alunos matriculados nos cursos técnicos a distância. As entrevistas foram feitas no próprio polo e foram gravadas e, em seguida, transcritas. O próprio pesquisador realizou as entrevistas com os alunos. Dessa forma, foram selecionados oito alunos que vão representar os oito estratos (os oito campi sede dos polos do IF Goiano no estado de Goiás), conforme Tabela 1.

**Tabela 1** – Dados Demográficos dos Participantes

Entrevistado	Gênero	Curso	Faixa Etária
E1	Feminino	Técnico em Administração	20-30
E2	Feminino	Técnico em Segurança do Trabalho	30-40
E3	Masculino	Técnico em Segurança do Trabalho	20-30
E4	Masculino	Técnico em Segurança do Trabalho	20-30
E5	Masculino	Técnico em Administração	40-50
E6	Feminino	Técnico em Secretariado	20-30
E7	Feminino	Técnico em Segurança do Trabalho	20-30
E8	Feminino	Técnico em Administração	40-50

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2016).

A quantidade de oito entrevistas foi dada pelo princípio de saturação, ou amostragem teórica, que considera representativa a amostra quando nenhum dado novo vem contradizer as categorias estabelecidas. Isto é, a confiabilidade da pesquisa foi alcançada pela saturação das respostas, o instrumento epistemológico que diz que as observações deixam de ser necessárias quando nenhum novo exemplo permite ampliar o número de propriedades do objeto investigado (THIRY-CHERQUES, 2009, p. 26). Para que se atinja a saturação, é necessário que o protocolo de pesquisas contemple: **1)** um mínimo de oito observações, correspondentes ao mínimo das seis recomendadas, acrescidas das duas necessárias à confirmação da saturação; **2)** um máximo de 15 observações, correspondentes ao limite das duas recomendadas, acrescidas de 1/3 de observações. Ainda segundo Thiry-Cherques (2009) o critério de saturação pertence às esferas de validação objetiva e de inferência indutiva. É objetivamente válido na medida em que ele satisfaz as exigências lógicas de julgamento em um universo determinado. Tem legitimidade lógica, mas apresenta algumas limitações de ordem técnica. Aplica-se somente a casos específicos no âmbito das pesquisas de caráter qualitativo.

#### 4.4 Coleta de Dados

Na etapa de coleta de dados o planejamento é fundamental. Para Zanelli (2002, p. 82) o planejamento da pesquisa “assegura a direção, rumo às informações que o problema requer e, ao mesmo tempo, preserva a ética”. Na mesma linha de raciocínio, Yin (2001) considera que a coleta de dados pode ser uma tarefa difícil e complexa, e se não for bem planejada e conduzida, todo trabalho de investigação poderá ser prejudicado.

Quanto ao número de momentos ou pontos no tempo em que os dados são coletados, a pesquisa é do tipo corte-transversal, que segundo Sampieri et al (1991) a coleta dos dados ocorre em um só momento, pretendendo descrever e analisar o estado de uma ou várias variáveis em um dado momento. Para Creswell (2010), é um levantamento do tipo transversal quando os dados são coletados em um único momento do tempo da pesquisa. Neste quesito, as entrevistas foram realizadas nos meses de agosto e setembro de 2016, durante o encontro presencial dos alunos, que ocorrem uma vez por semana, no período noturno. A escolha dos alunos que responderam as entrevistas foi realizada de forma aleatória entre os alunos presente no dia da aula presencial e ocorrida geralmente em uma sala de aula disponibilizada pelo coordenador presencial do polo.

Os dados coletados por meio de entrevistas semiestruturadas, de forma individualizada em profundidade, foi a técnica escolhida para este estudo, pois o método de coleta de dados verbal, por meio de questões abertas permite para quem está respondendo falar sobre suas opiniões e motivações, sem tantas limitações (MALHOTA, 2006).

Os entrevistados convidados a participar da entrevista assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme Apêndice A, pág. 124. As gravações das entrevistas foram autorizadas pelos entrevistados. As entrevistas tiveram tempo médio de duração de 30 minutos. Tratando ainda especificamente das entrevistas, Duarte (2002) aponta

a necessidade de o pesquisador avaliar a aplicação das questões, ao ouvir as gravações realizadas no pré-teste. Para Duarte (2002) esse é um tipo de aprendizado que somente é adquirido por meio da repetição e da autocorreção. Depois de registrada em papel ou em suporte magnético ou digital, a informação recolhida pela entrevista é tratada com vista à sua análise e à redação das conclusões. Diante da sua importância foi realizado um pré-teste.

#### **4.5 Pré-teste**

Para Mattar (1997), nenhum instrumento de pesquisa deve ser lançado sem antes ter sido testado. Marconi e Lakatos (2003) e Gil (2002) ressaltam que o pré-teste é aplicado em uma amostra reduzida e esses participantes não deverão fazer parte da amostra final, quando efetivamente serão analisados os resultados coletados para a realização do estudo. Gil (2002) destaca ainda que o teste piloto deve ter a participação da população o mais similar possível daquela que efetivamente constará na pesquisa.

Dessa forma, foi realizado um pré-teste, objetivando evidenciar se o questionário apresentava três elementos essenciais para sua eficiente aplicação: a fidedignidade, validade e operatividade. (LAKATOS e MARCONI, 2003): **1.** Fidedignidade – obter os mesmos resultados, independente de quem o aplica; **2.** Validade – analisar se todos os dados recolhidos são necessários à pesquisa ou se nenhum dado importante tenha ficado de fora durante a coleta; **3.** Operatividade – verificar se o vocabulário apresenta-se acessível e se está claro o significado de cada questão).

Os três pré-testes foram realizados com alunos matriculados nos cursos técnicos a distância no IF Goiano – campus de Iporá (GO), que possui quatro cursos em andamento: Meio Ambiente, Segurança do Trabalho, Administração e Serviços Públicos.

O roteiro de entrevista (Apêndice B, pág. 125) foi validado, pois os respondentes não encontram dificuldades na compreensão e interpretação das perguntas, a linguagem das perguntas semiestruturadas foi considerada adequada e o nível das perguntas medem a percepção da qualidade dos serviços prestados pela Instituição. Dessa forma, o pré-teste demonstrou-se um eficiente instrumento de padronização dos procedimentos e familiaridade com a técnica de entrevistas.

As entrevistas individuais (face a face) foram realizadas nos dias 06 e 13 de junho de 2016 e duraram em média 30 minutos e foram realizadas durante o encontro presencial realizado semanalmente no polo, em uma sala disponibilizada pelo coordenador de polo, dentro do campus Iporá (GO).

Apesar das entrevistas apresentarem vantagens e desvantagens quanto a sua utilização como ferramentas de coleta de dados em pesquisas, atualmente as entrevistas têm sido largamente usadas em pesquisa nas Ciências Sociais.

De forma geral os respondentes demonstraram disponibilidade e satisfação em contribuir, apesar do alto grau de formalismo apresentado nas entrevistas. Outro ponto a destacar foi a receptividade e confiança nas abordagens com os alunos, professores e com o coordenador do curso, haja vista, a familiaridade que o pesquisador tem com a Instituição, com cursos à distância e com o ambiente acadêmico.

#### **4.6 Técnica de Análise dos Dados**

Após a coleta dos dados o próximo passo foi a análise e interpretação dos dados obtidos, que diante de sua complexidade e subjetividade requer a utilização de um método que possibilite a compreensão e a decodificação dos mesmos. Nesta pesquisa foi utilizada a Análise de Conteúdo, que segundo Bardin (1977), pode ser definida como:

Um conjunto de técnicas de análise de comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que possibilitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas), destas mensagens (BARDIN, 1977, p. 42).

O processo de Análise de Conteúdo segundo Bardin (1977) é composto das seguintes fases: (1) pré-análise, (2) exploração do material e (3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Seguindo os passos de Bardin (1997), na primeira fase da Análise de Conteúdo, **pré-análise**, foram organizadas todas as informações coletadas sobre os cursos técnicos a distância realizada entre a Rede e-Tec e o IF Goiano, a fim de subsidiar com informações para confecção do roteiro de entrevistas. Em seguida, foram organizadas as informações selecionadas, para manter um padrão, facilitando a análise posterior do material.

Foram realizadas leituras rigorosas das entrevistas transcritas para ordenar o material principal e acessório, separando o material que realmente vai contribuir para responder o problema de pesquisa levando em consideração os critérios de exaustividade, representatividade, homogeneidade e pertinência, descritos por Bardin (1977, p. 97-98).

As perguntas da entrevista tiveram como base as dimensões da qualidade da escala SERVQUAL/SERVPERF e HEdPERF: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança, empatia, reputação, temas ou questões dos programas e compreensão e seguiu o roteiro constante no Apêndice B, pág. 125 desta dissertação. A intenção foi obter o maior número de informações possíveis a respeito dos itens questionados.

A segunda fase constitui a **exploração do material**, que consiste essencialmente de operações de codificação, desconto ou enumeração, em função de regras previamente formuladas.

O critério de categorização foi semântico e a priori, em que as categorias e seus respectivos indicadores são pré-determinados em função da busca a uma resposta específica do investigador. Neste caso, foram utilizadas as dimensões da Escala SERVQUAL, desenvolvidas

por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988); SERVPERF, desenvolvidas por Croning Jr e Taylor (1992) e HEdPEF original, desenvolvida por Firdaus (1985), que são a tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança, empatia, reputação, temas ou questões dos programas e compreensão.

De acordo com Bardin (1977), classificar elementos em categorias, impõe a investigação do que cada um deles tem em comum com outros. O que vai permitir o seu agrupamento, é a parte comum existente entre esses. A exploração do material consiste numa etapa importante, porque possibilita maior uma riqueza das interpretações e inferências. Fase em que o conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos de descrição analítica, os argumentos de validade, exaustividade, homogeneidade, exclusividade e objetividade devem estar presentes ao longo da análise. Dessa forma, a codificação, a classificação e a categorização vão contribuir para uma boa interpretação dos dados.

A terceira e última fase consiste no **tratamento dos resultados**, inferência e interpretação. Nessa etapa ocorre a condensação e o destaque das informações para análise, culminando nas interpretações inferenciais; é o momento da intuição, da análise reflexiva e crítica (BARDIN, 1977). Para cada uma das categorias foi produzido um texto síntese em que se expresse o conjunto de significados presentes nas diversas unidades de análise incluídas em cada uma delas. Nessa fase, a interpretação é essencial, que deve estar claramente relacionada aos dados coletados. Finalmente, sistematizar os resultados com os objetivos iniciais, buscando encontrar resposta para o problema de pesquisa que é identificar o nível de satisfação dos alunos quanto a qualidade dos principais atributos utilizados para avaliar os cursos técnicos a distância a luz das metodologias SERVQUAL, SERVPERF e HEDPERF consideradas pela literatura os principais métodos de mensuração da qualidade em serviços.

Para Bardin (2011), a função heurística da Análise de Conteúdo pode enriquecer a pesquisa exploratória, aumentando a propensão à descoberta.

Após os dados transcritos, iniciou-se uma leitura flutuante das entrevistas, posteriormente o material foi preparado para uma melhor organização do corpus de trabalho. Realizado de maneira primária, as entrevistas foram inseridas no Word e tabuladas em Excel, considerando os aspectos relevantes sobre as categorias a priori definidas a partir das teorias SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF.

Na fase seguinte, fase de exploração do material, foi realizada a codificação (que compreende a escolha de unidades de registro (recorte) e unidade de contexto (compreensão da unidade de registro), através de uma classificação semântica (temas). Os temas que se repetem com muita frequência foram recortados “do texto em unidades comparáveis de categorização para análise temática e de modalidades de codificação para o registro dos dados (Bardin, 1979, p. 100).

#### **4.7 Procedimentos de Codificação das Unidades de Registro**

A Análise de Conteúdo, utiliza a codificação proposta por Bardin (1979): unidades de contexto, unidades de registro e unidades de análise. A Unidade de Registro (menor segmento de um texto ou enunciado que têm um significado) de natureza semântica, e tem como eixo central o processo de categorização (passagem de dados brutos para dados tratados e aglomerados/agrupados de forma organizada) e, por fim a denominação das categorias.

Diversos tipos de unidade de registro podem ser utilizados em Análise de Conteúdo, entre eles, Bardin (1979) destaca: a palavra, o tema, o objeto ou referente, o personagem, o acontecimento e o documento. Já a unidade de contexto serve de unidades de compreensão para codificar a unidade de registro, a qual corresponde ao segmento da mensagem, cujas dimensões

sejam as mais adequadas possíveis para que se possa compreender a significação exata da unidade de registro.

Posteriormente foi realizado três atividades paralelas relacionadas entre si: 1) definir a forma das unidades de análise, ou seja, da unidade de registro e da unidade de contexto; 2) realização de várias leituras das entrevistas do corpus principal e identificar as unidades de registro e 3) definir os sistemas de categorias e de codificação das entrevistas, a partir das unidades de registro.

Essa etapa da categorização, ainda segundo Bardin (1979), indica a possibilidade de uma categorização com categorias a priori e a posteriori:

- a priori: é fornecido o sistema de categorias e repartem-se da melhor maneira possível os elementos (ex. a partir de um referencial teórico)
- a posteriori: o sistema de categorias é resultado da classificação progressiva dos elementos (ex. palavras, frase, etc.); o título da categoria só é definido no final da operação.

## 5 ANÁLISE E RESULTADOS

Este tópico apresenta a análise e a discussão dos resultados das oito entrevistas com os alunos dos cursos técnicos a distância que são realizados pela Rede e-Tec em parceria com o IF Goiano.

A pesquisa retrata o processo de categorização, feito por meio da Análise de Conteúdo de Bardin (1979), à luz das teorias SERVQUAL, desenvolvidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988); SERVPERF, desenvolvidas por Croning Jr. e Taylor (1992) e HEdPERF, desenvolvidas por Firdaus (2006).

Para uma melhor visualização dos dados, com auxílio do site <https://tagul.com/cloud/7>, confeccionou-se figuras para representar nuvens de palavras de cada resposta das entrevistas, excluindo as palavras que possui menos de três letras as que se tratam de conjunções e pronomes.

Todo o processo de Análise de Conteúdo foi desenvolvido buscando coerência com o objetivo principal desta pesquisa, que é identificar os atributos da qualidade em serviços educacionais na percepção de alunos dos cursos técnicos à distância realizados pela Rede e-Tec em parceria com o IF Goiano. A categorização inicial que serviu como suporte da Análise de Conteúdo das entrevistas, *a priori*, apresenta as oito dimensões da qualidade elencadas das teorias SERVQUAL, desenvolvidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988); SERVPERF, desenvolvidas por Croning Jr. e Taylor (1992) e HEdPERF original, desenvolvidas por Firdaus (2005), compostas por palavras-chave contidas nas perguntas do instrumento de pesquisa. Num segundo momento, depois de escutar e ler sistematicamente as entrevistas foram identificadas novas subcategorias de interesse da pesquisa.

As oito categorias *a priori* foram: Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança, Empatia, Reputação, Conteúdo do Programa e Compreensão. A partir das Categorias *a priori*

foram identificadas 18 subcategorias que emergiram do texto pautadas nas narrativas dos entrevistados e do referencial teórico. O Quadro 13 ilustra o processo de formação da categoria intermediária.

**Quadro 13** – Processo de Formação das Categorias Intermediárias

<b>Categorias <i>a priori</i></b> SERVQUAL (1985, 1988), SERVPERF (1992) E HEdPERF (2006)	<b>Conceito Norteador</b>	<b>Subcategorias</b>
<b>1. Tangibilidade</b>	Demonstrando uma situação de satisfação quanto a qualidade dos recursos físicos e materiais disponibilizados pela Instituição.	<b>1. Qualidade Satisfatória</b>
	Demonstrando insatisfação apenas na demora na entrega dos materiais impressos.	<b>2. Qualidade Insatisfatória no Material Impresso</b>
	Demonstrando uma insatisfação quanto a qualidade dos recursos físicos e materiais.	<b>3. Qualidade Insatisfatória quanto aos Recursos Físicos e Materiais</b>
<b>2. Confiabilidade</b>	Demonstrando situação de segurança quanto as transações com a Instituição.	<b>4. Confiança na Instituição</b>
	Demonstrando uma situação de insegurança quanto as transações com a Instituição.	<b>5. Falhas de Confiança</b>
<b>3. Presteza</b>	Demonstrando satisfação quanto a prestação dos serviços oferecidos pela Instituição.	<b>6. Presteza na Prestação de Serviços</b>
	Demonstrando insatisfação apenas na demora na prestação dos serviços oferecidos pela Instituição.	<b>7. Serviços Prestativos Falhos</b>
	Demonstrando insatisfação quanto a prestação dos serviços oferecidos pela Instituição.	<b>8. Serviços Prestativos Inadequados</b>
<b>4. Segurança</b>	Demonstrando satisfação quanto a segurança nas transações com a Instituição.	<b>9. Segurança e Confiança na Instituição</b>
	Demonstrando insatisfação quanto aos problemas apresentados na plataforma de ensino.	<b>10. Insegurança na Instituição</b>
<b>5. Empatia</b>	Demonstrando satisfação quanto ao atendimento oferecidos pelos funcionários da Instituição.	<b>11. Empatia Satisfatória</b>
	Demonstrando conflito quanto a empatia.	<b>12. Empatia Insatisfatória</b>
<b>6. Reputação</b>	Demonstrando satisfação quanto a reputação em estudar em uma Instituição Federal de Ensino.	<b>13. Reputação Favorável</b>
<b>7. Conteúdo do Programa</b>	Demonstrando satisfação no programa dos cursos oferecidos pela Instituição.	<b>14. Programa de Qualidade</b>
	Demonstrando necessidade de aprofundar os conhecimentos por parte dos alunos.	<b>15. Qualidade Razoável do Conteúdo Programático</b>
	Demonstrando insatisfação pelos cursos não terem estágio.	<b>16. Falta de Estágio no Conteúdo Programático</b>
<b>8. Compreensão</b>	Demonstrando satisfação quanto ao atendimento personalizado oferecido pela Instituição.	<b>17. Compreensão Adequada</b>
	Demonstrando insatisfação quanto ao atendimento personalizado oferecido pela Instituição.	<b>18. Falhas na Compreensão.</b>

Fonte: Elaborado pelo Autor (2016).

Após o processo de categorização, e necessidade de relatar os resultados obtidos. Como foi o processo de escolha, coleta e definição das unidades de contexto e de registro. O processo incluir extrair do texto transcrito as opiniões relacionada as subcategorias correspondentes que por sua vez estão associadas as categorias *a priori*. A formação das categorias intermediárias, unidade de registro e unidade de contexto encontra-se descrito no Apêndice C, pág. 126.

### 5.1 Categoria – Tangibilidade

Na primeira categoria relacionada, denominada tangibilidade, inicialmente, perguntou-se: “Como você percebe/avalia os recursos físicos e materiais, como laboratórios, apostilas, móveis e formulários oferecidos pela Instituição aos alunos dos cursos técnicos a distância?”. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), define o fator tangibilidade aquele que representa as aparências das instalações físicas, equipamentos, funcionários e materiais de comunicação.

Em sua maioria os relatos dos alunos consideram os recursos físicos e materiais de ótima qualidade, destacando a satisfação, ambiente agradável e acessível, com tudo funcionando adequadamente, conforme relato dos entrevistados E4 e E8:

Olha até o momento que estamos está fazendo o curso está ótimo, a infraestrutura da escola está boa, as cadeiras, lugar de sentar, o Datashow que a professora passa o vídeo está ok, o vídeo não tem defeito, na parte que a gente está no curso não tem nada a reclamar, está tudo ok. Sem problemas, a escola aqui é boa e não temos nenhum problema. (E4).

Para mim foi tudo certo, tudo em dia, recebemos o material impresso em dia, o material postado na plataforma em tempo, o ambiente aqui na escola é agradável, o ar condicionado funciona, a sala de aula é limpa, o equipamento tem funcionado correto, os únicos problemas são de falta de energia e internet de vez em quando, o ambiente é de ótima qualidade na escola. (E8).

Porém, mesmo assim, foi identificada insatisfação quanto ao atraso na entrega do material impresso, ponto que foi mencionado por cinco entrevistados, conforme relato dos entrevistados E1 e E6:

Eu acho apenas que os livros ficaram a desejar, apesar de que eles explicaram no começo que teve um problema lá com a gráfica e não ia ser possível fornecer o material a tempo. Tirando isto as depois coisas eu considero que ficou bom. (E1).



Conforme defendido por Deming (1990), a qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos. Essa concepção pode ser observada pelas entrevistas dos alunos, haja vista, juntas nas oito respostas da primeira pergunta, as palavras: bom, boa, bons, boas, ótima, ótimo e perfeito demonstram a satisfação dos entrevistados quanto a qualidade dos recursos físicos e material disponibilizados no curso. Contudo, o excessivo número de palavras como: “gente”, “curso”, “material”, “apostila” e “sala” de aula, observado na Figura 9, evidencia uma preocupação constante por parte dos alunos em satisfazer suas necessidades em relação ao curso.

## 5.2 Categoria – Confiabilidade

Na segunda categoria, que trata da confiabilidade, foi feita a seguinte pergunta: “Para você a Instituição sempre cumpre com sua palavra, obedecendo aos prazos acordados e executando os serviços sem erros para com os alunos?”. Você considera e percebe que a Instituição demonstra sincero interesse em resolver os problemas apresentados pelos alunos?

Para Parasuraman et al. (1985); Johnston (1995), Ghobadian et al. (1994), Gianesi e Corrêa (1994), afirmam que a confiabilidade é referenciada como a execução de um serviço conforme combinado e prometido, com precisão, consistência e segurança.

A maioria dos alunos responderam que a Instituição inspira confiança e demonstra interesse em resolver os problemas e auxiliar os usuários, apesar de encontrar em três entrevistas evidências de descontentamento quanto a demora na resolução dos problemas apresentados conforme exposto nos relatos abaixo:

Demora um pouquinho, a gente já teve problemas com provas e avaliações que nós fizemos, a gente fez aqui, fez um conjunto provas e avaliações e consta nota zerada até hoje, nós temos ainda algumas pendência aqui, estamos formando o quarto período agora e ainda temos pendência do primeiro período ainda que ainda não foram finalizadas por questão de sistema, a grade também mudou, o sistema mudou na metade do curso, essa nova grade agora já e uma grade melhor que a primeira, mas a gente tem pendência dessa primeira, alguns atrasos, algumas coisa que não ficaram legal. Demorou um pouquinho e a gente passava e-mail e as vezes eles não tinham

resposta clara, o que a gente precisava para estar resolvendo de uma maneira mais rápida. (E3).

Até agora eu só tive uma questão para ser resolvida e a minha tutora de sala resolveu prontamente a minha questão, eu confiei que ela poderia resolver e resolveu o problema dentro do prazo. O maior problema com os alunos são as notas que não são lançadas no portal no tempo hábil, dificultando o processo de avaliação e os alunos ficam preocupados em saber as suas notas. Foi o que aconteceu comigo, minha nota não foi colocada no portal então tive que recorrer a tutora presencial para resolver este problema. Mas foi resolvido dentro do prazo do semestre. (E6).

Sim, eles sempre têm tentado resolver, mas como disse anteriormente pela dificuldade que o Brasil está passando fica um pouco mais a desejar, mas eles têm tentado resolver, a gente vê que eles buscam tem estado presente para ajudar, a gente faz as provas e longo vem as notas. Eles de forma geral estão dispostos a resolver os problemas apesar de todas as dificuldades. (E7).

Porém, nota-se que mesmo nestas respostas um sentido de disposição por parte da Instituição em resolver os problemas apresentados e que os alunos demonstram compreender as dificuldades que existem e confiam que a Instituição vai resolvê-los, conforme a fala dos entrevistados: “Às vezes demora um pouquinho” (E3), “Mas foi resolvido dentro do prazo do semestre” (E6), “ De forma geral estão dispostos a resolver os problemas apesar de todas as dificuldades” (E7).

Situação que comunga com a ideia de Deming (1990) de melhoria contínua. Contudo, segundo mencionado por Campos (1990), onde serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente de forma acessível, seguro, confiável e no tempo certo as necessidades do usuário. De acordo com esta visão os cursos apresentam uma necessidade de melhoria no quesito confiabilidade junto a seus alunos, haja vista, para Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985, 1988), a confiabilidade é a habilidade de cumprir o que foi prometido com exatidão, o que não se observa na totalidade dos casos. A Figura 10, nuvem de palavras da segunda pergunta da entrevista, evidencia as palavras que mais se destacaram do tempo transcrito.



flexibilidade e habilidade para adaptar o serviço às necessidades do usuário, conforme relato do primeiro aluno entrevistado:

Os tutores são ótimos aqui, toda a vez que a gente precisa deles, eles então sempre presentes, em tudo que a gente precisa eles ajudam sempre, são muito bons mesmo em tudo que a gente precisa, a agilidade deles, a eficácia, tudo muito bons. Eu estou satisfeito com o atendimento deles, principalmente os tutores presenciais. (E1).

Na visão de Juran (1974), o nível de satisfação alcançado por um determinado serviço no atendimento aos objetivos do usuário, durante o seu uso, é chamado de adequação ao uso e que pode ser aplicável a qualquer tipo de bem ou serviço. Segundo este conceito, pode-se dizer que em relação ao responsividade/presteza os alunos dos cursos técnicos a distância realizada entre a Rede e-Tec e o IF Goiano estão satisfeitos.

Apenas um aluno destacou a demora no atendimento e considerou falho o atendimento, conforme relato do entrevistado E7:

Neste semestre eu tive um pouco de dificuldade na questão de responder as perguntas na plataforma, eu não sei se é uma questão de momento, as vezes fica sem responder, eu tenho até perguntas que não foram respondidas, mas a gente sempre está falando com a coordenadora e ela sempre procurar as respostas e de imediato vem a solução, eu não sei se é problema que está acontecendo na rede, antigamente este problema não existia. Eu fiz o técnico em segurança do trabalho eu não tive estas dificuldades que eu estou tendo agora, eu não sei se é por causa da oportunidade que está acontecendo agora, mas eles estão tendo disposição para resolver os problemas. (E7).

A opinião do referido aluno do entrevistado E7 tem seu peso de importância, contudo o mesmo entrevistado destaca que: “Eles estão tendo disposição para resolver os problemas” (E7).

O que evidencia mais uma vez uma preocupação com a ideia de Deming (1990) de melhoria contínua, já mencionado nesta pesquisa.

O aluno entrevistado E3 apesar de elogiar a presteza dos tutores e professores presenciais, destacou a demora no atendimento dos tutores a distância, quando diz: “Os tutores à distância as vezes ficam a desejar na resposta, não é tão rápida e as vezes nem respondem”. (E3).



#### 5.4 Categoria – Garantia/segurança

Na quarta categoria selecionada, garantia/segurança, trata da competência e cortesia estendida aos usuários e a segurança fornecida através das operações e está relacionada a pergunta: “Em seu ponto de vista os funcionários e professores (presenciais e a distância) da Instituição, inspiram confiança no atendimento aos alunos dos cursos à distância. Você se sente seguro em suas transações com a Instituição de Ensino? Eles possuem conhecimentos necessários para responder as dúvidas e questionamentos pontuais dos alunos? ”.

Para Kotler (2000) esta categoria avalia a maneira como a organização se apresenta, o conhecimento dos produtos oferecidos, a cortesia dos funcionários e, principalmente a habilidade destes funcionários em inspirar confiança e responsabilidade para o cliente que contrata os serviços da Instituição. A categoria tem ainda como característica a faculdade dos usuários dos serviços acreditarem na organização, sentirem-se seguros em suas transações, com empregados educados, que deveriam obter suporte adequado para cumprir suas tarefas corretamente.

Prevalece em sua maioria na resposta da questão por parte dos alunos um sentimento de segurança, confiança, competência e compromisso em relação a Instituição. Tal constatação pode ser observado em vários relatos:

Sim, os tutores presenciais já trabalham muitos anos, tem experiência e quando a gente pergunta alguma coisa referente ao ensino, sobre a Instituição, alguma dúvida ele sempre está passando para gente, qual foi a posição, qual foram as indagações que eles passaram para os diretores deles lá, os coordenadores de curso, qual foi a sugestão dele, sempre estão dispostos e espiram confiança sim. (E3).

Sim, possuem total capacidade e transmitem segurança, na maioria das nossas dúvidas, as respostas são sempre de acordo com aquilo que a gente pergunta, dentro daquilo que a gente está estudando, mostrando sabedoria aquilo que estão fazendo que e transmissão do conhecimento aos alunos. (E4).

Eu tenho confiança, desde o primeiro curso que eu fiz, eles têm cumprido certinho tudo o que eles combinam comigo. (E8).

Uma das características da categoria garantia/segurança é a condição de os empregados terem suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente. Esta condição pode



confiança. Nas respostas relacionadas ao tópico as palavras confiança, segurança, resposta, dúvida, pergunta e conhecimento foram observadas, o que leva a considerar como importante este quesito na avaliação dos alunos.

### **5.5 Categoria – Empatia**

A categoria empatia está relacionada a quinta pergunta do questionário de entrevista: “Como você caracteriza a conduta de funcionários e professores no momento do atendimento ao aluno? Você percebe que a Instituição de Ensino está focada em melhorar na qualidade do atendimento aos seus alunos com educação e cordialidade? Como define o atual atendimento aos alunos?”. Nesta categoria observa-se uma concordância entre os alunos que consideram servidores e funcionários da Instituição (tutores presenciais e a distância) são educados, atenciosos, prestativos e ágeis no atendimento. Contudo, mesmo considerando satisfatório esta categoria, alguns alunos não deixaram de comentar sobre alguns atritos apresentados durante o curso.

Os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) caracterizam a empatia como a atenção e o carinho individualizado com que são atendidos os usuários. Os autores ainda destacam a empatia como a capacidade que o atendente tem de se colocar na situação do outro, é algo que permite entender/conhecer o cliente, dedicando boa comunicação e cortesia. Estas características e atributos são encontrados em vários momentos das entrevistas, como relato dos entrevistados E2, E4, E5 e E8:

Eles são educados, eles são muito prestativos, eles nos deixam a vontade, eu vejo os professores hoje até pelo nome, como se eu estivesse com eles todos os dias, eu entro na plataforma e eu não vejo distância, entre eu e os professores. (E2).

Eles sempre respondem com bastante educação, sempre prestativos nas respostas, no que diz respeito a nossas dúvidas são sempre respondidas. Quanto ao pessoal presencial são sempre prestativos, querendo ajudar, respondem os nossos questionamentos a contento e são bastantes educados e cordiais, dentro das possibilidades deles. (E4).



Observa-se que as principais palavras repetidas na resposta da pergunta, são: gente, tutor, muito, está, aqui, distância, aluno, sempre, ensino, problema, pessoal, educado, prestativos, professores e contato. Palavras que demonstram uma certa preocupação do aluno com seu próprio atendimento, haja vista, a palavra “gente” são repetidas 14 vezes na resposta da pergunta. Segundo Kotler, Hayes e Bloom (2002, p. 58), “Todo mundo gosta de ser tratado como alguém importante. A capacidade de fazer cada cliente se sentir especial e importante constitui o ponto crucial para estabelecer empatia”.

Pelos relatos dos entrevistados observa-se que essa categoria empatia apresenta um nível de satisfação considerável por parte dos alunos, e que a Instituição preza por responder os usuários de seus serviços de forma educada e prestativa.

## **5.6 Categoria – Reputação**

A sexta categoria trata da reputação e está presente na seguinte pergunta da entrevista: “Na sua opinião a realização de cursos em uma Instituição Pública Federal de Ensino contribui para o conceito do curso, refletindo na reputação do certificado?”. Nesta categoria encontra-se uma unanimidade entre os entrevistados que consideram que o curso possui credibilidade, qualidade e reputação junto à comunidade e o mercado de trabalho.

De acordo com Firdaus (2006) no atributo reputação da Instituição são levantados aspectos relativos sua imagem e localização, os conceitos percebidos dos programas oferecidos, os recursos acadêmicos disponibilizados, à empregabilidade ou laborabilidade dos cursos oferecidos aos discentes, etc.

Esses aspectos são levantados pelos entrevistados em vários momentos das entrevistas conforme os relatos dos entrevistados abaixo:

Só da gente está estudando em uma Instituição Federal já te dá outro ponto de vista, por exemplo, no meu emprego somos duas que fazem o curso e todo mundo pergunta:

Como é? Como faz para entrar? Então só de ser uma Instituição Federal já causa uma forte procura, e o Instituto está respondendo a essa procura (E1).

Eu acho até mais importante de ser uma Instituição Pública, porque passa realmente quem consegue alcançar aquela nota, não tem aquela brincadeira de “faz de conta” que vem aqui, paga e no final pega um certificado que não tem conceito. Em relação a reputação, todos quando a gente comenta aonde eu faço o curso, todo mundo quer fazer, todo mundo acha interessante, porque tem nome (E2).

Contribui sim, e uma Instituição de peso, vale a pena ter feito o curso e lá na frente, vai ser reconhecido. Dependendo do local aonde vai se trabalhar, a realização do curso em uma Instituição pública tem um peso sim (E3).

Contribui significativo, mesmo sendo um curso a distância, quando eu falo que estou estudando Técnico de Segurança do Trabalho no IF a gente nota um diferencial, o IF é uma Instituição bem conhecida em Goiás é possui credibilidade, já é uma referência em educação pública e contribui em muito na hora de conseguir um emprego (E4).

Sim, o Instituto Federal é de muita qualidade, e muito respeito com o curso que ela está prestando a comunidade, eu só tenho que parabenizar o IF GOIANO pela qualidade do curso (E5).

Com certeza, é valioso um método de ensino que claro quando o mercado vê o certificado de conclusão do curso, é visto com outros olhos (E6).

Com certeza, o Instituto Federal ele é uma Instituição de muito valor, quando você fala para uma pessoa que está fazendo um curso no Instituto Federal Goiano muda até a visão da pessoa, as vezes a forma de olha (E7).

Eu acredito que sim, eu acho que vai fazer diferença quando eu for para o mercado de trabalho. O curso é bem aceito aqui na cidade (E8).

A satisfação quanto a reputação da Instituição está presente em vários comentários transcritos das entrevistas, tais como: “bastante porque só da gente está estudando em uma IF já te dá outro ponto de vista”; “só de ser uma IF já causa uma forte procura”, “todo mundo acha interessante, porque tem nome”; “é uma diferença muito grande”; “é uma Instituição de peso”; “vai ser reconhecido”; “uma Instituição Pública tem um peso”; “a apresentação de um certificado de uma Instituição Pública tem um peso sim”; “contribui significativo”; “quando eu falo que estou estudando Técnico em Segurança do Trabalho no IF a gente nota um diferencial”; “o IF é uma Instituição bem conhecida em Goiás e possui credibilidade”, “já é uma referência em educação pública”, “contribuir em muito na hora de conseguir um emprego”; o IF é de muita qualidade, e muito respeito com o curso que ela está prestando a comunidade”; “é outra qualidade, quando eu falo que sou formado pelo IF Goiano”; “ter uma formação federal as portas se abrem para a gente”; “é muito importante a reputação em uma Instituição Federal”;



imagem profissional. Ou seja, o item julga a reputação que a Instituição tem no mercado acadêmico e profissional, se os programas oferecidos são atualizados e conceituados e se a infraestrutura é adequada para os estudantes. Neste quesito observa-se que os discentes da Instituição estão satisfeitos com a classe de reputação da Instituição apresenta, tanto em nível interno (acadêmico) quanto em nível externo (sociedade e mercado de trabalho).

### **5.7 Categoria – Conteúdo Programático**

A sétima e penúltima categoria destaca o conteúdo programático dos cursos e está contemplada na seguinte pergunta: “Quanto ao conteúdo programático do curso, você considera que o programa está de acordo com um nível de satisfatório exigido pelo mercado de trabalho?”. Segundo Firdaus (2006) esta categoria corresponde a grade dos cursos que deve oferecer uma gama extensiva e respeitável de programas e conteúdos flexíveis a fim de favorecer o estímulo à pesquisa científica, ao crescimento do conhecimento e da vida profissional.

Da análise das respostas das entrevistas referente a pergunta encontramos o mais alto índice de divergências, enquanto 60% considera que o curso apresenta conhecimentos e qualificação necessária exigida pelo mercado, os 40% restante já julga que o curso não apresenta todos os conhecimentos necessários a um futuro profissional técnico, exigindo para isso uma melhor especialização em sua área de atuação.

Os entrevistados E1 e E2 consideram que o curso possui todos os atributos satisfatórios necessários e exigidos pelo mercado de trabalho, conforme os relatos abaixo:

O que a gente aprende aqui nas aulas e bem do nosso dia a dia, eu uso muito no trabalho, tudo que eu aprendo no curso de administração e muito, mas muito mesmo usado, na teoria a gente põe na prática, sempre. Eu considero que o conhecimento adquirido neste curso vai me ajudar muito na minha vida profissional. (E1).

Eu acho que o curso transmite mais que o básico, eu acho que o profissional sai formado do Instituto Federal hoje eu acho que eles saem pronto para o mercado de trabalho, e aí depende de cada um, porque a gente tem um material de apoio muito bom. (E2).

Já os entrevistados E3 e E8 julgam que os cursos transmitem apenas o básico, exigindo de cada futuro profissional um aprofundamento, uma especialização em sua área de trabalho específica, conforme relatos abaixo:

Vou sair do curso com uma base técnica para trabalho, já tenho outra formação técnica e foi mais ou menos nessa base conhecimento adquirido, porém depois cada um tem que se dedicar, aprofundar os estudos na área de atuação, na área que se dedica mais. (E3).

Sim, ele (o curso) ajuda muito, bastante. Não é assim uma coisa 100% afinal é um curso a distância, mas estamos aprendendo aquilo que a agente vai precisar no dia a dia. Estou com toda a esperança de ajudar a fazer um concurso público ou conseguir um emprego. (E8).

O entrevistado E6 destacou um aspecto relevante sobre os cursos técnicos a distância da rede e-Tec em parceria com o IF Goiano, que é a não obrigatoriedade de estágio supervisionado, conforme relato abaixo:

Sim, a única reclamação que eu tenho é a falta de estágio, não é obrigatório, você pode até fazer o estágio, tem o termo de estágio, mas não tem a obrigação de fazer, por ser um curso técnico é muito importante o conhecimento da parte prática, principalmente o curso técnico em segurança do trabalho que é uma área muito ampla, uma área que trabalha com saúde, é o que eu sinto falta. (E6).

Ainda que o estágio não seja obrigatório para a certificação do aluno, essa é uma oportunidade única, é a possibilidade de aplicar na prática a teoria da sala de aula, vivenciando os possíveis problemas, contratemplos e dificuldades que o futuro técnico vai encontrar em sua vivência na profissão.

Observando o resultado da categoria conteúdo programático, verificamos que cinco alunos estão satisfeitos com o conteúdo apresentado no curso, enquanto três consideram que o curso apresenta apenas o básico, necessitando ao futuro profissional uma especialização em sua área de atuação para se qualificar melhor para o mercado de trabalho.



à percepção das necessidades dos alunos em termos de aconselhamento e serviços. De uma maneira geral esse fator avalia se a Instituição tem um departamento exclusivo para ouvir as necessidades e anseios de seus alunos, uma ouvidoria ou instrumento semelhante.

A análise desta categoria junto as respostas transcritas da oitava pergunta da entrevista, observa-se que os sete dos oito entrevistados consideram que o curso apresenta um atendimento individualizado com qualidade, conforme relato da entrevistada E1:

Quando a gente está doente ou tem algum problema no trabalho e não pode vir às aulas o Instituto da disponibilidade da gente apresentar o atestado, apresentar uma declaração do trabalho justificando as faltas ou até mesmo abonando, isso é muito bom, porque infelizmente acontece muito de chefe não deixar a gente vim, um dia a gente está doente, infelizmente acontece bastante isso, mas o Instituto prestativo com isso, muito compreensivo. (E1).

A entrevistada E2 vai além ao destacar a preocupação com um comportamento humanizado desempenhado pela Instituição, conforme relato:

A Faculdade ela tem essa preocupação sim, eu falo que o atendimento é muito humanizado, porque assim nunca aconteceu comigo, mas eu já presenciei vários casos de alunos que deixaram de vir, mas chegou no tutor e explicou o que aconteceu e com a falta justificada e o aluno ficou no prejuízo na matéria. A Instituição sempre está disposta a ajudar, colaborando para que o aluno não desista do curso e isso é muito bom para os alunos. (E2).

Entre outros comentários observados do texto transcrito podemos destacar os seguintes relatos dos entrevistados E3, E4, E5, E6, E7 e E8 respectivamente: “Coordenadores de polo, tutores a distância, até mesmo o coordenador regional e a secretaria sempre estão dispostos a resolver os nossos problemas”; “Eles estão sempre dispostos a ajudar e contribuir com os alunos. Observa-se que há uma preocupação em atender as necessidades especiais dos alunos”; “Sim, o atendimento é muito bom, a coordenação e os tutores são muito bom, se for possível fazer na hora eles resolve, se não for possível resolver na hora eles resolvem depois com cordialidade e respeito”; “Sim, desde o primeiro momento a Instituição é muito compreensível com as necessidades dos alunos”; “É muito rápido o atendimento; mas a gente nota que eles têm se prestado, estão junto para estar atendendo a gente”; “Sempre que há uma necessidade eles estão sempre resolvendo”; “Eles têm feito um atendimento individual com os alunos, tudo aquilo que eu precisei eles resolveram”. Os relatos dos entrevistados E3, E4, E5, E6, E7 e E8

demonstram a satisfação dos alunos quanto a esta categoria e evidenciando que a Instituição sabe lidar com os problemas dos estudantes de forma eficaz

Paladini (1994) destaca que a qualidade corretamente definida é aquela que prioriza o consumidor. Isto mostra que a qualidade é mais do que uma simples metodologia estratégica ou técnicas de atendimento é, antes, uma questão de decisão que reflete em políticas de funcionamento da organização. Neste sentido observa-se que a Instituição está preocupada em atender as necessidades e anseios de seus discentes de forma especial e com qualidade.

Apenas uma aluna destaca que as dificuldades financeiras que o país está passando prejudica no atendimento da Instituição, conforme relato da entrevistada E7:

Eles têm tentado trabalhar... eu acho que a questão do momento que estamos passando, as vezes pode ter alguma dificuldade...as vezes eles querem trabalhar, mas os recursos estão escassos, não tem verba necessária para acompanhar de forma satisfatória como um todo. (E7).

Contudo, mesmo assim, ela defende a Instituição na parte final de sua resposta ao comentar:

Mas a gente nota que eles têm se prestado, eles estão sempre junto para atender a gente. Sempre que há uma necessidade eles estão sempre resolvendo. (E7).

O que demonstra que a Instituição mesmo diante de dificuldades procura atender as necessidades especiais de seus alunos, compreendendo suas necessidades e desejos, procurando oferecer soluções para as necessidades específicas, transmitindo assim confiança, credibilidade e satisfação a seus alunos.



mais repetidas foram: bem, boa, bom, boas, bons, ótima, ótimo, ótimos, sempre, perfeito e excelente. Já palavras problema, problemas, dificuldade, dificuldades, difícil e infelizmente aparecem no texto com incidência 50% menor que as palavras que qualificam positivamente.

Desta análise inicial, constata-se uma avaliação positiva por parte dos entrevistados dos cursos técnicos a distância, sentimento também confirmado através do áudio das entrevistas e da leitura geral do texto transcrito, onde se observa que o nível de satisfação considerado bom ou ótimo. Apesar de um dos entrevistados apresentou a existência de alguns problemas ou dificuldades ao longo do curso, contudo, este também considera o curso satisfatório. Percebe-se que os problemas pontuais são de fácil solução e que a Instituição é considerada pelos entrevistados como disposta a contribuir para solucioná-los.

Diante da diversidade de respostas analisadas durante a pesquisa, foram agregadas todas as entrevistas objetivando uma visão e interpretação geral dos dados. Como destaca Bardin (1979), os indicadores e inferências são, ou podem ser de natureza muito diversa e que pode manifestar-se pelo quociente entre palavras da categoria. Esta escolha supõe uma relação entre o mecanismo psicológico e uma manifestação verbal. A Figura 17 de nuvem de palavras de todas as entrevistas agregadas auxilia para compreender esta posição.



2. Confiabilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituição confiável</li> <li>• Falhas de confiança</li> </ul>	Uma boa parte dos alunos considera que a Instituição é confiável. Três alunos destacaram a falta de confiança ao mencionar alguns problemas e dificuldades que afeta o nível de confiança na Instituição.
3. Presteza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presteza na prestação de serviços</li> <li>• Serviços Prestativos falhos</li> <li>• Serviços Prestativos inadequados</li> </ul>	Em relação a presteza seis alunos destacaram a como de ótima qualidade os serviços apresentados pela Instituição, apenas um aluno destacou a demora na resposta dos problemas apresentados e outro destacou que além da demora existe uma dificuldade na resposta, sendo que em certas situações eles nem respondem.
4. Segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança e confiança na Instituição</li> <li>• Insegurança na Instituição</li> </ul>	A questão da segurança foi muito bem avaliada pelos alunos, sendo que apenas um apresentou insatisfação quanto a segurança da Instituição, sobretudo quanto a plataforma que apresentado problemas, principalmente no chat.
5. Empatia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatia satisfatória</li> <li>• Empatia insatisfatória</li> </ul>	Outro item muito bem avaliado pelos alunos é a questão da empatia, que classificou os colaboradores cordiais, educados, prestativos e gentis, alguns chegaram a considerar perfeito, bom e atencioso. Apenas um aluno destacou que houve um certo atrito com relação a queixas na demora do material, o que segundo ele causou um atraso no ensino.
6. Reputação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputação favorável</li> </ul>	A reputação foi a categoria mais bem avaliada pelos alunos. Todos destacaram que o curso possui reconhecimento, respeito, diferencial e credibilidade junto ao mercado de trabalho. Muitos apresentaram uma expectativa considerável de empregabilidade após concluído o curso.
7. Temas ou Questões dos Programas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de qualidade</li> <li>• Qualidade razoável do conteúdo programático</li> <li>• Falta de estágio no conteúdo programático</li> </ul>	Foi a categoria que apresentou maior divergência observado nas entrevistas dos alunos. Uma pequena maioria considera de qualidade o conteúdo programático dos cursos, enquanto a outra parte considera que o curso apresenta apenas o básico, necessitando de um aprofundamento dos estudos após sua conclusão.
8. Compreensão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreensão adequada</li> <li>• Falta de compreensão</li> </ul>	Na categoria compreensão sete alunos consideraram que a Instituição apresenta um ótimo desempenho neste item. Uma aluna chegou a destacar o atendimento humanizado e a preocupação por parte do Instituto em atender as necessidades específica dos alunos. Outra destacou o atendimento individual de qualidade por parte dos tutores tanto presenciais como a distância. Apenas uma aluna destacou que por falta de recursos financeiro, proveniente da atual situação econômica do país, a Instituição deixa de fazer um acompanhamento melhor para com os alunos.

Fonte: Elaborado pelo Autor (2016).

Pela análise e observação do Quadro 14, infere-se os entrevistados estão satisfeitos com a qualidade dos serviços oferecidos pelo IF Goiano em parceria com a Rede e-Tec, em relação aos atributos tangibilidade, confiança, presteza, segurança, empatia, reputação, conteúdo programático e compreensão, extraídos das dimensões da qualidade em serviços apresentadas nas teorias SERVQUAL, desenvolvidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988); SERVPERF, desenvolvidas por Croning Jr. e Taylor (1992) e HEdPERF, desenvolvida por Firdaus (2005, 2006).

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estudos sobre a avaliação da qualidade de serviços trazem implicações que podem contribuir para a melhoria da gestão. No setor público, observar a qualidade dos serviços é fundamental e deve ser cada vez mais valorizado, tendo em vista que são os maiores prestadores de serviços para uma sociedade que dela depende. Nesse sentido esta pesquisa apresentou o seguinte problema: quais os principais atributos para avaliar a qualidade dos cursos técnicos a distância na perspectiva dos alunos? Para tanto a pesquisa utiliza as dimensões de qualidade apresentados pelas metodologias SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF consideradas pela literatura os principais métodos de mensuração da qualidade em serviços. Ao qual foi respondido por intermédio dos objetivos gerais e específicos.

A presente dissertação foi desenvolvida com o objetivo geral de se conhecer o nível de satisfação dos alunos quanto ao padrão de qualidade dos cursos técnicos na metodologia EaD, realizados pela Rede e-Tec Brasil em parceria com o IF Goiano. Para se alcançar o objetivo, foi realizado um estudo de caso de caráter exploratório com abordagem qualitativa e a interpretação dos dados através da Análise de Conteúdo. Os dados foram obtidos através de oito entrevistas com alunos dos cursos técnicos, distribuídos em diferentes polos de ensino a distância do IF Goiano no estado de Goiás.

Quanto ao primeiro objetivo específico da pesquisa: Adequar a escala SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF ao contexto em estudo, o modelo utilizou como base as principais dimensões da qualidade em serviços dos modelos SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF, excluindo as dimensões repetidas, são elas: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança, empatia, reputação, conteúdo do programa e compreensão. Conclui-se que as referidas teorias contribuem para analisar da qualidade dos serviços educacionais, colaborando na identificação dos problemas e mensurando o grau de satisfação dos usuários de serviços educacionais.

Quanto ao segundo objetivo específico da pesquisa: Categorizar os principais atributos de qualidade apontados na pesquisa. Nesta etapa da pesquisa inicialmente foram adaptadas as oito categorias principais: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança, empatia, reputação, conteúdo do programa e compreensão, presentes no modelo SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF, e posteriormente foram extraídas do texto transcrito as 18 subcategorias: 1. Qualidade Satisfatória, 2. Qualidade Insatisfatória no Material Impresso, 3. Qualidade Insatisfatória quanto aos Recursos Físicos e Materiais, 4. Confiança na Instituição, 5. Falhas de Confiança, 6. Presteza na Prestação de Serviços, 7. Serviços Prestativos Falhos, 8. Serviços Prestativos Inadequados, 9. Segurança e Confiança na Instituição, 10. Insegurança na Instituição, 11. Empatia Satisfatória, 12. Empatia Insatisfatória, 13. Reputação Favorável, 14. Programa de Qualidade, 15. Qualidade Razoável do Conteúdo Programático, 16. Falta de Estágio no Conteúdo Programático, 17. Compreensão Adequada, e 18. Falhas na Compreensão.

Conclui-se que as categorias identificadas constituem uma alternativa viável para avaliação da qualidade dos serviços educacionais e que o seu monitoramento contribui para identificar lacunas de qualidade nos serviços prestados pelo IF Goiano na realização de seus cursos técnicos a distância.

Quanto ao terceiro objetivo específico da pesquisa: Identificar a percepção de qualidade, de modo a resultar na mensuração da qualidade dos serviços prestados pela Instituição, os resultados mostraram que no geral a maior parte dos entrevistados consideram de alta qualidade os serviços educacionais prestados pela Instituição. Contudo, a pesquisa identificou poucas, porém significativas insatisfações quanto a qualidade de algumas dimensões.

A tangibilidade apresentou um alto índice de insatisfação, sobretudo em relação ao material impresso, especificamente quanto as apostilas que não foram disponibilizadas a tempo para os alunos. Outros fatores também contribuíram para considerar esta dimensão como a mais insatisfatória pelos entrevistados, tais como: local específico para estudo, salas improvisadas,

etc. Conclui-se que a maioria dos alunos estão satisfeitos com os recursos físicos e materiais oferecidos pela Instituição. Apenas um entrevistado classificou como insatisfatório os recursos físicos e materiais oferecidos pela Instituição aos alunos dos cursos técnicos a distância.

Em relação a dimensão confiança na Instituição, observa-se um nível satisfatório nesta dimensão, os pontos considerados de falhas de confiança estão relacionados também a demora na entrega do material impresso, o que levou os entrevistados a desconfiar da Instituição em cumprir com o prometido no início do curso, que era entregar as apostilas impressas de todas as disciplinas, o que acabou não acontecendo. Conclui-se que 60% dos entrevistados consideram que a Instituição é confiável. Três entrevistados destacaram a falta de confiança ao mencionar alguns problemas e dificuldades que afeta o nível de confiança na Instituição.

Na dimensão presteza também foi identificado um alto nível de satisfação, apesar do relato de alguns entrevistados destacarem a demora nas respostas por parte dos tutores a distância. Uma resposta rápida e eficaz por parte dos tutores a distância serve de estímulo para que o aluno se sinta motivado e cada vez mais cresça seu interesse pelo processo de ensino-aprendizagem. Conclui-se que em relação a presteza seis entrevistados destacaram como de ótima qualidade os serviços apresentados pela Instituição, apenas um destacou a demora na resposta dos problemas apresentados e outro destacou que além da demora existe uma dificuldade na resposta, sendo que em certas situações eles nem respondem.

A dimensão segurança os entrevistados demonstraram em seus relatos ter confiança na Instituição e descrevendo possui experiência, conhecimento e competência para responder os questionamentos e transmitindo segurança em todas as suas transações. A questão da segurança, conclui-se que foi bem avaliada, sendo que apenas um apresentou insatisfação quanto a segurança da Instituição, sobretudo quanto a plataforma que apresentou problemas, principalmente no chat.

Na dimensão empatia o nível de satisfação foi bem avaliado, o único fato identificado nas entrevistas foi a insistência por parte dos alunos na cobrança das apostilas que não chegaram, contudo, o mesmo aluno que destacou este fato, informou que no mais o pessoal é muito cordial e educado. Conclui-se como outro item bem avaliado pelos entrevistados, que classificaram os colaboradores cordiais, educados, prestativos e gentis, alguns chegaram a considerar perfeito, bom e atencioso. Apenas um entrevistado destacou que houve um certo atrito com relação a queixas na demora do material, o que segundo ele causou um atraso no ensino.

A dimensão reputação foi a dimensão mais bem avaliada pelos alunos que consideram de fundamental importância para o seu futuro profissional a realização de um curso profissionalizante em uma Instituição pública. Todos os alunos entrevistados destacaram o diferencial do curso, sua credibilidade e reputação no mercado de trabalho. Conclui-se que a reputação foi a categoria mais bem avaliada pelos alunos. Todos destacaram que o curso possui reconhecimento, respeito, diferencial e credibilidade junto ao mercado de trabalho. Muitos apresentaram uma expectativa muito grande de empregabilidade após concluído o curso.

Em relação a dimensão conteúdo programático do curso verificou-se uma significativa divergência dos alunos, sendo que cinco entrevistados consideram o material bom e de acordo com o exigido pelo mercado, os outros três entrevistados consideram que o material possui apenas o básico, exigindo do futuro profissional um aprofundamento dos estudos em sua área específica de atuação. Conclui-se que a conteúdo programático apresentou maior deficiente de qualidade. Em torno de 60% considera de qualidade o conteúdo programático dos cursos, enquanto a maioria o restante de 40% considera que o curso apresenta apenas o básico, necessitando de um aprofundamento dos estudos após sua conclusão.

Por último a dimensão compreensão que foi muito bem avaliada pelos entrevistados que destacaram até um atendimento individual e humanizado. Verifica-se que há uma preocupação

em atender as necessidades específicas dos estudantes em termos de aconselhamento e na sua formação. Conclui-se na categoria compreensão que a maioria considera que a Instituição apresenta um ótimo desempenho neste item. Uma entrevistada chegou a destacar o atendimento humanizado e a preocupação por parte do Instituto em atender as necessidades específica dos alunos. Outra destacou o atendimento individual de qualidade por parte dos tutores tanto presenciais como a distância. Uma entrevistada destacou que por falta de recursos financeiro, proveniente da atual situação econômica do país, a Instituição deixa de fazer um acompanhamento melhor para com os alunos.

Quanto ao quarto objetivo específico da pesquisa: Apontar as lacunas de qualidade, no sentido de direcionar a Instituição na maximização da satisfação de seus usuários. Conclui-se que entre as principais lacunas apresentados está a insatisfação quanto ao material impresso, especificamente as apostilas, a qualidade do conteúdo programático dos cursos e a demora nas respostas por parte dos tutores a distância em atender as demandas dos alunos.

Quanto ao quinto objetivo específico da pesquisa: Propor ações direcionadas para melhoria da qualidade contínua percebida pelos usuários dos serviços educacionais, os resultados alcançados sugerem que a Instituição necessita aperfeiçoar a qualidade dos seus serviços, principalmente nas categorias tangibilidade, confiabilidade e conteúdo programático, que apresentaram os maiores índices de insatisfação. Observa-se uma falha de qualidade relativo ao material impresso e seu conteúdo programático, que necessita da Instituição uma atenção por parte dos gestores quanto ao controle e gerenciamento de seus recursos físicos e materiais.

Destaca-se como maior limitação deste estudo o nível de maturidade dos participantes, jovens provenientes do segundo grau, que demonstram pouca capacidade e disposição para responder um roteiro de entrevista, além de possuírem um repertório de comunicação limitado e lacônico, dificultando a extração de maiores informações. Outro fator limitador foi a distância

entre os polos do IF Goiano, o que levou a demandar mais tempo do que o inicialmente previsto para a fase de entrevistas. Destaque-se ainda o fato desta pesquisa ser um estudo de caso, os resultados, portanto, não podem ser generalizados uma vez que reflete apenas a realidade da organização estudada.

Recomenda-se em termos de investigações futuras a respeito do tema proposto, replicar a pesquisa em outras instituições públicas através de metodologias e técnicas de exploração mais aprofundada, utilizando levantamentos quantitativos para justificar os resultados da pesquisa qualitativa e evidenciar as devidas relações dos resultados encontrados. Sugere a continuidade do presente estudo por meio de uma pesquisa longitudinal, com objetivo de identificar possíveis melhorias e disfunções na qualidade dos cursos técnicos a distância do IF Goiano em parceria com a Rede e-Tec, na percepção dos discentes, uma vez que de forma geral esta pesquisa contribuiu para detectar as fontes dos problemas na qualidade dos serviços e assim buscar sua melhoria, fatores fundamentais para o sucesso de uma Instituição de ensino.

## REFERÊNCIAS

- AAKER, D. A.; KUMAR, V.; DAY, S. G. **Pesquisa de marketing**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.
- ALVES, H.; RAPOSO, M. The influence of university image on student behaviour. **International Journal of Educational Management**, v. 24, n. 1, p. 73-85, 2010.
- ALVES, L. **Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo**. Rio de Janeiro: ABED/UFRJ, 2011.
- ANDERSON, E. W.; SULLIVAN M. W. The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. University of Chicago. **Marketing Science**, v. 12, n. 2, 1993.
- ANDERSON, E. W.; FORNELL, C.; LEHMANN, D. R. Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Findings from Sweeden. **Journal of Marketing**, v. 58, n. 2, p. 53-66, july, 1994.
- ANDRETTI, F. **Análise do processo de entrega de serviços com base em modelo de correlação entre percepção e indicadores do processo**. 2006. Dissertação (Mestrado Engenharia Industrial). PUC. Rio de Janeiro, 2006.
- ANGUR, M. G.; NATARAAJAN, R.; JAHERA JR., J. S. Service quality in the banking industry: an assessment in a developing economy. **International Journal of Bank Marketing**, v. 17, n. 3, p. 116-125, 1999.
- ATHIYAMAN, A. Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. **European Journal of Marketing**, v. 31, n. 7, p. 528-540, 1997.
- BABIN, B. J.; LEE, Y.; KIM, E.; GRIFFIN, M. Modeling consumer satisfaction and word-of-mouth: restaurant patronage in Korea. **The Journal of Services Marketing**; vol. 19, n. 3; p. 133-139, 2005.
- BABAKUS, E.; BOLLER, G. W. An empirical assessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Business Research**, v. 24, n. 2, p. 253-68, 1992.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BARROS, D. M. V. **Educação a Distância e o Universo do Trabalho**. Bauru-SP: EUDSC, 2003.
- BEISIEGEL, C. R. **A qualidade do ensino na escola pública**. Brasília: Liber Livro, 2005.
- BOLTON, R. D.; DREW, J. H. A multistage model of customers' assessment of service quality and value. **Journal of Consumer Research**, v. 17, n. 4, p. 375-84, 1991.
- BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v. 2, n.1, p. 68-80, janeiro-julho, 2005.

BORGES, M.; HOPPEN, N.; LUCE, F. B. Information technology impact on market orientation in e-business. **Journal of Business Research**, v. 62, p. 883-890, 2009.

BOSSU, C. Qualidade na educação a distância no ensino superior brasileiro: prestação de contas ou melhoria. In: 16º CIAED CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010, Foz do Iguaçu - PR. **Anais...** Foz do Iguaçu - PR: CIAED, 2010.

BRASIL. Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 11 fevereiro de 1998.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 2.561, de 27 de abril de 1998. Altera a redação dos arts. 11 e 12 do Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, que regulamenta o disposto no art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Diário Oficial da União**, Brasília, 28 de abril de 1998.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, 20 de dezembro de 2005.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 6.301, de 12 de dezembro de 2007. Institui o Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec Brasil. **Diário Oficial da União**. Brasília, 13 de dezembro de 2007.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 7.480, de 16 de maio de 2011. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativos dos Cargos em Comissão do Grupo Direção e Assessoramento Superior – DAR e das Funções Gratificadas do Ministério da Educação e dispõe sobre remanejamento de cargos em comissão. **Diário Oficial da União**. Brasília, 17 de maio de 2011.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909. Cria nas Capitais dos Estados da República Escolas de Aprendizes Artífices para o ensino profissional primário e gratuito. **Diário Oficial da União**. Rio de Janeiro, 26 de setembro de 1909.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 7.589, de 26 de outubro de 2011. Institui a Rede e-Tec Brasil. **Diário Oficial da União**. Brasília, 27 de outubro de 2011.

\_\_\_\_\_. Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961. Fixa as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. **Diário Oficial da União**. Brasília, 27 de dezembro de 1961.

\_\_\_\_\_. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**. Brasília, 23 de dezembro de 1996.

\_\_\_\_\_. Lei nº 11.741, de 16 de julho de 2008. Altera dispositivos da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para redimensionar, institucionalizar e integrar as ações da educação profissional técnica de nível médio, da educação de jovens e adultos e da educação profissional e tecnológica. **Diário Oficial da União**. Brasília, 17 julho de 2008.

\_\_\_\_\_. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e

Tecnologia, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, 30 de dezembro de 2008.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014. Aprova o Plano Nacional de Educação - PNE e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, 26 de junho de 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **Apresentação da Expansão da Educação Superior e Profissional e Tecnológica**. Disponível em: <<http://redefederal.mec.gov.br/expansao-da-rede-federal>>. Acessado em 22/06/2016.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **Centenário da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica**. 2009. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/centenario/historico\\_educacao\\_profissional.pdf](http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/centenario/historico_educacao_profissional.pdf)>. Acessado em 23/07/2015.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da Educação Superior 2010**. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2010/divulgacao\\_censo\\_2010.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2010/divulgacao_censo_2010.pdf)>. Acessado em 01/02/2016.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (MEC/INEP). **Censo Escolar da Educação Básica 2013 Resumo Técnico**. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_basica/censo\\_escolar/resumos\\_tecnicos/resumo\\_tecnico\\_censo\\_educacao\\_basica\\_2013.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_basica/censo_escolar/resumos_tecnicos/resumo_tecnico_censo_educacao_basica_2013.pdf)>. Acessado em: 01/02/2016.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância (MEC/SEED). **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília: agosto/2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acessado em: 01/02/2016

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica e Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais para elaboração de material didático para EaD no Ensino Profissional e Tecnológico**. Brasília: MEC, 2007.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (MEC/SETEC). **Edital de Seleção nº 01/2007/SEED/SETEC/MEC**. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/edital\\_ept\\_ead.pdf](http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/edital_ept_ead.pdf)>. Acessado em: 01/02/2016.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (MEC/SETEC). Instituto Federal Goiano (IF Goiano). **Resolução 01 de 19 de agosto de 2009**. Aprova o Estatuto do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano. Disponível em: <[https://suap.ifgoiano.edu.br/media/documentos/arquivos/RESOLUCAO-CS-001\\_ESTATUTO\\_DO\\_IF\\_GOIANO.PDF](https://suap.ifgoiano.edu.br/media/documentos/arquivos/RESOLUCAO-CS-001_ESTATUTO_DO_IF_GOIANO.PDF)>. Acessado em 01/02/2016.

BROCHADO, A. Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 17, n. 2, p. 174-190, 2009.

BROWN, S. W.; SWARTZ, T. A. A gap analysis of professional service quality. **Journal of Marketing**, v. 53, n. 2, p. 92-8, 1989.

BUTT, B. Z.; UR REHMAN, K. A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, v. 2, n. 2, p. 5446-5450, 2010.

CABRITO, B. G. Avaliar a qualidade em educação: Avaliar o quê? Avaliar como? Avaliar para quê? **Cad. Cedes**, Campinas, vol. 29, n. 78, p. 178-200, maio/ago. 2009.

CALVO-PORRAL, C.; LÉVY-MANGIN, J. P.; NOVO-CORTI, I. Perceived quality in higher education: an empirical study. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 31, n. 6, p. 601-619, 2013.

CAMPOS, V. F. **Gerência da qualidade total**: estratégia para aumentar competitividade da empresa brasileira. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1990.

CARMAN, J. M. Consumer perceptions of service quality: an assessment of the ServQual dimensions. **Journal of Retailing**, v. 66, n. 1, p. 33-35, 1990.

CARVALHO, M. C. **Avaliação da qualidade percebida na s instituições de ensino técnico**: um estudo no município de Lavras. 2009. 123f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2009.

CASSOL, A. P.; SILVEIRA, I. H.; SIEMEINTCOSKI, M. E.; ARRUDA, S. R.; SILVA, S. B.; RASZL, S. M. Gestão da Qualidade na Educação. **E-Tech: Tecnologias para Competividade Industrial**, Florianópolis, n. especial, Educação, p. 15-29, 2012.

CHAGAS, L. R. **Mapeamento da percepção dos alunos de uma escola de idiomas: uma adaptação do modelo HEdPERF**. 2010. 108f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão), Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2010.

CHE-HUI, L.; WEN, M.; CHUNG-CHENG, W. Investigating the Relationships among Eservice Quality, Perceived Value, Satisfaction, and Behavioral Intentions in Taiwanese Online Shopping. **Asia Pacific Management Review**. v. 16, n. 3, 2011.

CHUA, C. Perception of quality in higher education. In: Proceedings of the Australian universities quality forum. **AUQA Occasional Publication**, p. 181-186, 2004.

COELHO, C. D. A. **Avaliação da qualidade percebida em serviços**: aplicação em um colégio privado de ensino fundamental e médio. Florianópolis. 2004. 179f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

CRESWELL, J. W. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

CRONIN JR, J; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

\_\_\_\_\_. ServPerf versus ServQual: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. **Journal of Marketing**, v. 58, n. 1, p. 125-131, 1994.

CROSBY, P. B. **Quality is free: the art of making quality certain**. New York: Mc Graw-Hill, 1979.

DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

DENZIN, N. K. **The research act: a theoretical introduction to sociological methods**. New York: McGraw-Hill, 1977.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K. & LINCOLN, Y. S. (Orgs.). **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.

DEW, J. Quality Issues in Higher Education. **The Journal Quality & Participation**, p. 4-9, 2009.

DI GIACOMO, W. A. O New Public Management no Canadá e a gestão pública contemporânea. **Revista Interfaces Brasil/Canadá**, Porto Alegre, v. 5, n. 5, p. 155-170, 2005.

DINSDALE, G.; MARSON, D. B.; SCHMIDT, F., STRICKLAND, T. Metodologia para Medir a Satisfação do Usuário no Canadá: Desfazendo Mitos e Redesenhando Roteiros. **Cadernos ENAP**, Brasília; nº 20, 2000.

DOUGLAS, J.; Mc CLELLAND, R. The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. **Quality Assurance in Education**. v. 16, n. 1, p. 19-35, 2008.

DOURADO, L. F.; OLIVEIRA, J. F. A qualidade da educação: perspectivas e desafios. **Caderno Cedes**, Campinas, v. 29, n. 78, p. 201-215, maio/ago. 2009.

DUARTE, R. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Caderno de Pesquisa**, n. 115, p. 139-154, março/2002.

ESPARTEL, L. B. **Um estudo longitudinal da lealdade do cliente e de seus antecedentes**. 2005. 216f. Tese (Doutorado em Administração), Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

FEIGENBAUN, A. V. **Total quality control**. 3. ed. New York: Mc Graw Hill, 1991.

FIEDLER, L. **O impacto da qualidade percebida e da autocongruência com a marca na lealdade dos alunos de instituições de ensino superior**. 2011. 130f. (Mestrado em Administração), Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2011.

FINN, D. W.; LAMB, C. W. An evaluation of the Servqual scales in retail setting. **Advances in Consumer Research**, v. 18, p. 483-490, 1991.

FERREIRA, R. A.; TENÓRIO, R. M. Avaliação Educacional e Indicadores de Qualidade: um enfoque epistemológico e metodológico. TENÓRIO, R. M.; LOPES, U. M. (Org.). In: **Avaliação e Gestão: Teorias e Práticas**. Salvador: EDUFBA, 2010, p. 143-181.

FIRDAUS, A. HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. **Quality Assurance in Education**, v. 13, n. 4, p. 305-328, 2005.

\_\_\_\_\_. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 24, n. 1, p. 31-47, 2006.

\_\_\_\_\_. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p. 569–581, november, 2006.

\_\_\_\_\_. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 24, n. 1, p. 31-47, 2006.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

\_\_\_\_\_. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.

FONSECA, C. S. **História do Ensino Industrial no Brasil**. Rio de Janeiro: Escola Técnica, 1961.

FORD, J. B.; JOSEPH, M.; JOSEPH, B. Importance-performance analysis as a strategic tool for service marketers: the case of service quality perceptions of business students in New Zealand and the USA. **Journal of Services Marketing**, v. 13, n. 2, p. 171-186, 1999.

FORNELL, C. A national customer satisfaction barometer: the swedish experience. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 1, p. 6-21, jan, 1992.

FORNELL, C.; JOHSON, M. D., ANDERSON, E. W., CHA, J., BRYANT, B. E. The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings. New York: **Journal of Marketing**. AMA, vol. 60, p. 7-18, 1996.

FRANCISCO, E. C. **Impacto da lealdade e da qualidade do relacionamento no resultado financeiro dos clientes: Estudo no setor de telefonia celular**. 2007. 238f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Centro de Pesquisa e Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2007.

FREIRE, J. A. Dinâmica do mercado de trabalho metropolitano no Brasil pós anos 90: que mudou, mudou! Mas mudou o suficiente? ENCONTRO NACIONAL DE ECONOMIA POLÍTICA, 11., Vitória, 2006. **Anais...** Vitória: SBEP, 2006.

FREITAG, B. **Escola, Estado e Sociedade**. São Paulo: EDART, 1977.

HENNIG-THURAU, T.; KLEE, A. The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention – A Critical Reassessment and Model Development. **Psychology & Marketing**, v. 14, p. 737-765, 1997.

HENNIG-THURAU, T.; LANGER, M. F.; HANSEN, U. Modeling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on the Concept of Relationship Quality. **Journal of Service Research**, v. 3, n. 4, p.331-344, 2001.

HERNANDEZ, J. M. C.; LOPES, Evandro L. L.; NOHARA, J. J. Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a Servqual e a RSQ. **RAE (Impresso)**. v. 49, p. 401-416, 2009.

GALLIFA, J.; BATALLÉ, P. Student perceptions of service quality in a multi-campus higher education system in Spain. **Quality Assurance in Education**, v. 18, n. 2, p. 156-170, 2010.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a Qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 1992.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, A. S. Introdução à Pesquisa Qualitativa e suas Possibilidades. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, vol. 35, n. 2, p. 57-63, mar-abr 1995.

GODWIN J. U.; KALLOL K. B.; PEETER J. K. Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. **Computers in Human Behavior**, v. 27, n. 3, p. 1272-1283, 2011.

GOUVÊA, G.; OLIVEIRA, C. I. C. **Educação a Distância na formação de professores**: viabilidades, potencialidades e limites. Rio de Janeiro: Vieira & Lent, 2006.

GRÖNROOS, C. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**. v. 18, n. 4, p. 36-44, 1984.

\_\_\_\_\_. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

\_\_\_\_\_. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

GRUBER, T.; FUB, S.; VOSS, R.; GLÄSER-ZIKUDA. M. Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. **International Journal of Public Sector Management**, v. 23, n. 2, p. 105-123, 2010.

GUMMESSON, E. Service management: an evaluation and the future. **International Journal of Service Industry Management**, v. 5, n. 1, p. 77-96, 1994.

\_\_\_\_\_. **Marketing de relacionamento total**: gerenciamento de marketing, estratégias de relacionamento e abordagem de CRM para economias de rede. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ISHIKAWA, K. **TQC Total Quality Control**: estratégia e administração da qualidade. São Paulo: IM & C Internacional Sistemas Educativos, 1986.

JACOB, R. C. G. **Avaliação institucional e indicadores de qualidade nos cursos superiores**. 2003. 231f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

JAGER, J.; GBADAMOSI, G. Specific remedy for specific problem: measuring service quality in South African higher education. **Higher Education**, v. 60, n. 3, p. 251-267, 2010.

JAIN, R.; SAHNEY, S.; SINHA, G. Developing a scale to measure students' perception of service quality in the Indian context. **The TQM Journal**, v. 25, n. 3, p. 276-294, 2013.

JEN, W; TU, R; LU, T. Managing passenger behavioral intention: an integrated framework for service quality, satisfaction, perceived value, and switching barriers. **Transportation**. v. 38, n. 2, p. 321-342, 2011.

JOSEPH, M.; JOSEPH, B. Service quality in education: a student perspective. **Quality Assurance in Education**, Bradford, v. 5, n. 1, p. 15-21, 1997.

JURAN, J. M. **Quality control handbook**. 3. ed. New York. McGraw-Hill, 1974.

HOFFMAN, K. D; BATESON, J. E. G. **Princípios de Marketing de Serviços**: conceitos, estratégias e casos. 2. ed. São Paulo: Thomson Learning, 2003.

KANJI, G. K. **Measuring business excellence**. London: Taylor and Francis Group, 2007.

KLAUCK, G. A. C. **Indicadores de qualidade de ensino**: estudo em escola destaque no Ideb. 2012. 187f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Federal da Grande Dourados, Dourados-MS. 2012.

KOTLER, P.; FOX, K. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. 10ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KUENZER, A. Z. (org). **Ensino Médio**: construindo uma proposta para os que vivem do trabalho. São Paulo: Cortez, 2007.

LAS CASAS, A. L. **Marketing de Serviços**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_. **Qualidade Total em Serviços**. Ed. Atlas, 2008.

LAW, J. **After Method**: Mess in social science research. London: Routledge, 2004.

LOVELOCK, C. Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. **Journal of Marketing**, v. 47, Summer, p. 9-20, 1983.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e resultados**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002.

\_\_\_\_\_. **Serviços: marketing e gestão**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

LOURENÇO, C. D. S.; KNOP, M. F. T. 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, p. 219-233, 2011.

MAHAPATRA, S. S.; KHAN, M. S. ASSESSMENT OF QUALITY IN TECHNICAL EDUCATION: an exploratory study. **Journal of Services Research**, v. 7, n. 1, 2007.

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M. J. DESCHAMPS, M. Avaliação da qualidade nos serviços educacionais das instituições de ensino superior em Joinville, SC. 2009 - **Revista de Gestão USP**, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 17-32, janeiro-março, 2009.

MALIK, S. U. Customer Satisfaction, Perceived Service Quality and Mediating Role of Perceived Value. **International Journal of Marketing Studies**. v. 4, n. 1, p. 68-76, 2012.

MARCHETTI, R.; PRADO, P. H. M. Um Tour pelas medidas de satisfação do consumidor. **Revista de Administração de Empresas**. v. 41, n. 4, p. 56-67, 2001.

MARSHALL, I. Jr. **Gestão da Qualidade**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

MARTINS, J. M. D.; TEIXEIRA, L. A. A.; SILVA, J. T. M. Marketing educacional: Uma análise de atributos e posicionamento de instituições de ensino superior. **Revista ADM. MADE**, ano 9, v. 13, n. 1, p. 57-75, janeiro/abril, Rio de Janeiro, 2009.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1997.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa de marketing, edição compacta** – 5. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MEIROVICH, G.; BAHNAN, N. Relationship between the components of product/service quality and the customers' emotions and satisfaction. **Journal of Industrial Engineering and Management**. v. 1, n. 2, p. 186, 2008.

MEIROVICH, G.; BAHNAN, N.; HARAN, E. The Impact of Quality and Emotions in Customer Satisfaction. **Journal of Applied Management and Entrepreneurship**. v. 18, n. 1 p. 27-50, 2013.

MICHAEL, S. O. American higher education system: consumerism versus professorialism. **International Journal of Education Management**, v. 11, n. 3, p. 117-130, 1997.

MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade de serviços. **Revista Produção**, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.

- MILAN, G. S. **A prática do marketing de relacionamento e a retenção de clientes: um estudo aplicado em um ambiente de serviços**. Porto Alegre: UFRGS, 2006. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção), Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2006.
- MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 6 ed. Petrópolis: Vozes, 1996.
- MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.
- MORALES, M.; CALDERÓN, L. F. Assessing service quality in schools of business: dimensions of service in continuing professional education (CPE). In: **BALAS – Latin America’s New Millennium – Proceedings**, p. 524-536, 1999.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- NASCIMENTO, F. P.; CARNIELLI B. L. Educação a distância no ensino superior: expansão com qualidade? **Educação Temática Digital**, v.9, n.1, p. 84-98, 2007.
- NORMANN, R. **Administração de Serviços: estratégia e liderança na empresa de serviços**. São Paulo: Atlas, 1993.
- OLIVEIRA, J. F. A função social da educação e da escola pública: tensões, desafios e perspectivas. In: FERREIRA, E. B.; OLIVEIRA, D. A. (org.) **Crise da escola e políticas educativas**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, p. 237-252. 2009.
- OLIVEIRA, L. A. B.; QUEIROZ, F. C. B. P.; QUEIROS, J. V.; HÉKIS, H. R. Modelo para avaliação da percepção da qualidade da educação a distância utilizando estatística multivariada. In: Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação, 36, 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2012
- OLIVEIRA, R. P.; ARAÚJO, G. C. Qualidade do ensino: uma nova dimensão da luta pelo direito à educação. **Revista Brasileira de Educação**. n. 28, p. 5-24, jan/fev/mar/abr, 2005.
- OLIVEIRA, O. T.; FERREIRA, E. C. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na Educação Superior. **Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 3, p. 133-146, Jul-Set 2008.
- OLIVER, R. L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction Decisions. **Journal of Marketing Research**, vol. 17, n. 11, p. 460-469, 1980.
- \_\_\_\_\_. Measurement and evaluation of satisfaction processes in retailing settings. **Journal of Retailing**. v. 57, n. 3, p. 25-48, 1981.
- \_\_\_\_\_. Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. **Journal of Consumer Research**, dez, p. 418-430, 1993.

\_\_\_\_\_. **Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer.** Nova York: McGraw-Hill, 1997.

\_\_\_\_\_. Whence consumer loyalty? **Journal of Marketing**, v. 63, n. 4, p. 33-44, 1999.

OLIVER, R. L., DESARBO, W. S. Response determinants in satisfaction judgments. **Journal of Marketing Research**, v. 25, n. 2, p. 495-507, maio, 1988.

ORTIZ-RODRÍGUEZ, M. College students' perceptions of quality indistance education: the importance of communication. **The Quarterly Review of Distance Education**, v. 6, n. 2, p. 97-105, 2005.

ORTIZ-RODRIGUEZ, M., TELG, R.W., IRANI, T., ROBERTS, T.G. & RHOADES, E. College Students' Perceptions of Quality in Distance Education: The Importance of Communication. **Quarterly Review of Distance Education**, V. 6, N. 2, P 97-105, 2005.

PALACIO, A. B.; MENESES, G. D.; PÉREZ, P. J. P. The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. **Journal of Educational Administration**, v. 40, n. 5, p. 486-505, 2002.

PALADINI, E. P. **Qualidade Total na prática: Implantação e avaliação de sistemas de qualidade total.** São Paulo: Atlas, 1994.

PATTON, M. G. **Qualitative Research and Evaluation Methods**, 3. ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2002.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, Fall 1985.

\_\_\_\_\_. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-39, Spring 1988.

\_\_\_\_\_. Alternatives scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. **Journal of Retailing**. v. 70, n. 3, p. 201-230, 1994.

PHILIP, G.; HAZLETT, S. Evaluating the service quality of information services using a new "P-C-P" attributes model. **International Journal of Qualit & Reliability Management**, v. 18, n. 9, p. 900-916, 2001.

POFFO, G. D.; MARINHO, S. V. Qualidade na percepção discente do curso de administração. **Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL**, Florianópolis, v. 6, n. 2, p. 210-230, abril, 2013.

POLIT, D. F.; BECK, C. T.; HUNGLER, B. P. **Fundamentos de Pesquisa em Enfermagem: métodos, avaliação e utilização.** 5. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PORTO, S. C. S.; BERGE, Z. L. Distance education and corporate training in Brazil: regulation and interrelationships. **International Review of Research in Open and Distance Learning**, Canadá, v. 9, n. 2, p. 1-15, jun. 2008.

PRADO, P. H. M. Integração da qualidade percebida, resposta afetiva e satisfação no processo de compra-consumo de serviços. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓSGRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 26., 2002, Salvador. **Anais**. Salvador: Anpad, 2002.

\_\_\_\_\_. **A Avaliação do Relacionamento sob a Ótica do Cliente**: Um Estudo em bancos de Varejo. 2004. 497f. Tese (Doutorado em Administração) - Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas EAESP-FGV, São Paulo, 2004.

RANGEL, M. **Métodos de Ensino para a Aprendizagem e a Dinamização das Aulas**. 2. ed. São Paulo: Papirus, 2005.

RASZL, Simone Moraes et al. Gestão da Qualidade na Educação. **E-Tech**: Tecnologias para Competividade Industrial, Florianópolis, n. esp. Educação, p. 15-29, 2012.

RAZAVI, S. M.; SAFARI, H.; SHAFIE, H.; KHORAM, K. Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Perceived Value: Evidence from Iran's Software Industry. **Journal of Management and Strategy**. v. 3, n. 3, p. 28, 2012.

REICHHELD, F. F. **A estratégia da lealdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

REICHHELD, F. F; SASSER JR, W. E. Zero defections: quality comes to service. **Harvard Business Review**, v. 68, n. 5, p. 105-111, 1990.

RIBEIRO, J. L. D.; MILAN, G. S. Planejando e conduzindo entrevistas individuais. In: RIBEIRO, J. L. D.; MILAN, G. S. (eds.). **Entrevistas individuais**: teoria e aplicações. Porto Alegre: FEEng/UFRGS, cap. 1, p. 9-22, 2004.

ROCHA, D.; DEUSDARÁ, B. Análise de conteúdo e análise do discurso: aproximações e afastamentos na (re) construção de uma trajetória. **Alea**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 305-322, jul./dez. 2005.

ROCHA, D. O. S.; DEUSDARÁ, B. Análise de conteúdo e análise do discurso: o linguístico e seu entorno. **DELTA**. Documentação de Estudos em Linguística Teórica e Aplicada, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 29-52, 2006.

RUBINSZTEJN, G.; PALACIOS, M.; SOLANA, P. El efecto del tempo en la calidad percibida del servicio: el caso de la educación superior. In: **XIII Congreso de Ingeniería de Organización**. p. 1673-1681, 2009.

RURATO, P.; GOUVEIA, L. B. Contribuição para o conceito de ensino a distância: vantagens e desvantagens da sua prática. **Revista da Faculdade de Ciência e Tecnologia**, v.1, n.1, p. 85-91, 2004.

RUST, R. T.; ZEITHAML, V. A.; LEMON, K. N. **O valor do cliente**: o modelo que está reformulando a estratégia corporativa. Porto Alegre: Bookman, 2001.

SAHNEY, S.; BANWET, D. K.; KARUNES, S. An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modelling and

path analysis. **Total Quality Management & Business Excellence**, v. 17, n. 2, p. 265-285, 2006.

SALOMI, G. G. E; MIGUEL, P. A. C. & ABACKERLI, A. J. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos, **Revista Gestão & Produção**, v. 12, n. 2, p. 279-293, 2005.

SANTOS, G. S. **Avaliação da qualidade do serviço educacional numa Instituição de ensino superior privada**: a perspectiva de alunos de graduação em um estudo longitudinal. 2014. 138f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) – Universidade Potiguar, Natal/RN, 2014.

SANYAL, B. C; MARTIN, M. Garantía de La Calidad y el Papel de la Acreditación: una visión global. In: **La Educación Superior en el Mundo 2007**: Acreditación para la Garantía de la Calidad: ¿ Qué está en Juego? Barcelona: Ediciones Mundi-Prensa, 2006.

SASSER JR, W. E; JONES, T. O. Why satisfied customers defect. **Harvard Business Review**, v. 12, n. 6, p. 88-89, 1995.

SATOLO, E. G., CALARGE, F. C.; SALLES, J. A. A.; MAESTRELLI, N. C.; PAPA, M. C. O.; ABACKERLI, A. J. Uma análise sobre questões atuais do Sistema Lean Production: um estudo exploratório de um site internacional de discussões. In: **Simpósio Internacional de Engenharia Automotiva**, 14, São Paulo, 2006.

SCHOLTES, P. R. **Times da qualidade**: como usar equipes para melhorar a qualidade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L.; COOK, S.; KIDDER, L. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. 2. ed. São Paulo: EPU, 1987.

SENTHILKUMAR, N.; ARULRAJ, A. SQM-HEI determination of service quality measurement of higher education in India. **Journal of Modelling in Management**, v.6, n. 1, p. 60–78, 2011.

SHEE, D. Y.; WANG, Y, S. Multi-criteria evaluation of the web-based e-learning system: a methodology based on learner satisfaction and its applications. **Computers & Education**, v. 50, n. 3, p. 894-905, 2008.

SILVA, C. R.; GOBBI, B. C.; SIMÃO, A. A. O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. **Organizações Rurais & Agroindustriais**, Lavras, v. 7, n. 1, p. 70-81, 2005.

SILVA. V. G. **Por que sentido público da qualidade da educação**. 2008. 120f. Tese (Doutorado). Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

SIQUEIRA, R. P.; CARVALHO, J. L. F. Qualidade do serviço educacional prestado por escolas de Administração: confronto entre uma universidade pública e uma faculdade privada. In: XXX Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração (ANPAD), 2006, Salvador: **Anais...** Salvador: ANPAD, 2006.

SOUZA, A. S.; SILVA, C. P.; RODRIGUES, M.S. Avaliação da Qualidade dos Serviços: Uma Análise dos Dados e a Metodologia Adotada. **Revista de Ciências da Administração**, v. 6, n.12, jul/dez 2004.

SULTAN, P.; WONG, H. Y. Service quality in a higher education context: an integrated model. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, v. 24, n. 5, p. 755-784, 2013.

TAVARES, M. G. Evolução da rede federal de educação profissional e tecnológica: as etapas históricas da educação profissional no Brasil. IN: **IX ANPED SUL - Seminário de pesquisa em educação da região Sul**. Caxias do Sul. Rio Grande do Sul, 2012.

TEAS, R. K. Expectations, performance evaluation and consumer's perceptions of quality. **Journal of Marketing**, v. 57, n. 4, p. 18-34, 1993.

\_\_\_\_\_. Expectations as a comparison standard in measuring service quality: an assessment of a reassessment. **Journal of Marketing**, v. 58, n. 1, p. 132-139, jan. 1994.

TEBOU, J. **Gerenciando a dinâmica da qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1991.

TEIXEIRA, E. **As três metodologias: acadêmica, da ciência e da pesquisa**. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

THIRY-CHERQUES, H. R. Saturação em pesquisa qualitativa: estimativa empírica de dimensionamento. **PMKT Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing Opinião e Mídia**, n. 3, set. 2009.

THURAU, T. H.; LANGER, M.; HANSEN, U. Modeling and managing student loyalty: an approach based on the concept of relationship quality. **Journal of Service Research**, n. 3, v. 4, may 2001.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1992.

TSINIDOU, M.; GEROGIANNIS, V.; FITSILIS, Ps. Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study. **Quality Assurance in Education**, v. 18, n. 3, p. 227-244, 2010.

UNESCO. **Educação mundial sobre Educação para todos: satisfação das necessidades básicas de aprendizagem**. Brasília: Unesco, 1998.

URDAN, A. T. **Qualidade de serviço: proposição de um modelo integrativo**. 1993. 355f. Tese de Doutorado em Administração - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1993.

VALLE, A. L. **Palavras e Expressões do Mercado Imobiliário**. São Paulo: Indusplan, 2003.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 29., 2005, Brasília. **Anais...** Brasília: ANPAD, 2005.

WITTACZIK, L. S. Educação profissional no Brasil: histórico. **Revista E-Tech: Tecnologias para Competitividade Industrial**, Florianópolis, v. 1, n. 1, p. 77-86, 2008.

YEO, R. Brewing service quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 16, n. 3, 2008.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZANELLI, J. C. Pesquisa qualitativa em estudos da gestão de pessoas. **Estudos de Psicologia**, Natal-RN, v.7, p.89-88, 2002.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. Problems and strategies in services marketing. **Journal of Marketing**, vol. 49, p. 33-46, 1985.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de Serviços: a empresa com foco no cliente**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

## APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

O projeto Avaliação da Qualidade dos Cursos Técnicos na Modalidade EaD utilizando a Escala SERVQUAL é um estudo exploratório com metodologia qualitativa.

A presente pesquisa acadêmica tem como objetivo “identificar o nível de satisfação dos alunos quanto ao padrão de qualidade dos cursos técnicos na metodologia EaD, realizados pela Rede e-Tec Brasil em parceria com IF Goiano”. O trabalho realizado sob responsabilidade do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública (PPGP) da Universidade de Brasília (UnB/DF), Campus Planaltina (DF), gerará um documento resumindo as informações dadas pelos participantes, em termos agregados, sem que as opiniões individuais sejam desvendadas. Portanto, garante-se o sigilo das informações individuais.

Declaro que eu, \_\_\_\_\_, fui informado (a) dos objetivos e da justificativa desta pesquisa, de forma clara e detalhada. Recebi informações específicas sobre cada procedimento no qual estarei envolvido (a). Todas as minhas dúvidas foram respondidas com clareza e sei que poderei solicitar novos esclarecimentos a qualquer momento. Além disso, sei que novas informações, obtidas durante o estudo, me serão solicitadas e que terei liberdade de retirar meu consentimento de participação na pesquisa, em face de estas informações. Autorizo também a gravar as entrevistas.

O pesquisador, César Cândido de Brito, certificou-me de que as informações por mim fornecidas terão caráter confidencial, e se compromete a me apresentar um relatório final da pesquisa.

César Cândido de Brito Pesquisador	Entrevistado

Contatos do Pesquisador:

E-mail: cesar.brito@IF Goiano.edu.br

Telefone Celular: (64) 9285.6948

**APENDICE B – Roteiro de Entrevistas**

ENTREVISTADO		
CURSO		
POLO		
DATA DA ENTREVISTA		
<u>DIMENSÕES DA ESCALA SERVQUAL/SERVPERF</u>	VARIÁVEIS	PERGUNTAS DA ENTREVISTAS
	<b>Tangibilidade</b>	01. Como você percebe/avalia os recursos físicos, materiais e humanos oferecidos pela Instituição aos alunos dos cursos a distância, como laboratório, salas de aulas e material impresso, etc.
	<b>Confiabilidade</b>	02. Para você a Instituição sempre cumpre com sua palavra, obedecendo aos prazos acordados e executando os serviços sem erros para com os alunos? Você considera e percebe que a Instituição demonstra sincero interesse em resolvê-los os problemas apresentados pelos alunos?
	<b>Presteza</b>	03. Como você considera os serviços de atendimento aos alunos por parte dos funcionários e professores? Demonstram rapidez, eficácia, agilidade e simplicidade no atendimento, estando sempre dispostos a ajudar?
	<b>Segurança</b>	04. Em seu ponto de vista os funcionários e professores (presenciais e a distância) da Instituição, inspiram confiança no atendimento aos alunos dos cursos à distância? Você se sente seguro em suas transações com a Instituição de Ensino? Eles possuem conhecimentos necessários para responder as dúvidas e questionamentos pontuais dos alunos?
	<b>Empatia</b>	05. Como você caracteriza a conduta de funcionários e professores no momento do atendimento ao aluno? Você percebe que a Instituição de Ensino está focada em melhorar na qualidade do atendimento aos seus alunos com educação e cordialidade? Como define o atual atendimento aos alunos?
<u>DIMENSÕES DA ESCALA HEdPERF</u>	<b>Reputação</b>	06. Na sua opinião a realização de cursos em uma Instituição Pública Federal de Ensino contribui para o conceito do curso, refletindo na reputação do certificado?
	<b>Temas ou Questões dos Programas</b>	07. Quanto ao conteúdo programático do curso, você considera que o programa está de acordo com um nível de satisfatório exigido pelo mercado de trabalho?
	<b>Compreensão</b>	08. Você identifica que a Instituição de Ensino demonstra preocupação em atender as necessidades específicas de cada aluno, como aconselhamento ou serviço de saúde, ou outra necessidade especial qualquer?

### APÊNDICE C - Formação das Categorias Intermediárias, Unidade de Registro e Unidade de Contexto

PERCEÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAL					
PERGUNTA	ENTREVISTA	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CODIFICAÇÃO	
				UNIDADE DE REGISTRO	UNIDADE DE CONTEXTO
1. Como você percebe/avalia os recursos físicos e materiais, como laboratórios, apostilas, móveis e formulários oferecidos pela Instituição aos alunos dos cursos técnicos a distância.	1	Tangibilidade: Qualidade dos recursos físicos e materiais	Boa qualidade	Perfeito, bom, satisfeito	Sala de aula é tudo perfeito, eu considero que ficou bom.
	2			Bons, satisfeita, limpo, agradável	Eu vejo tudo com bons olhos, a gente se sinta satisfeita, não me faltou nada, tudo cem por cento as vezes é difícil, não tenho queixas de jeito nenhum, todos os dias que a gente chega o banheiros estão limpos, tinha água gelada.
	3			Bom, bons	O material sim é bom, os vídeos são bons, mas são bons, no mais o material é bom.
	4			Ótima, boa, sem problemas, sem defeitos	O curso está ótimo, a infraestrutura da escola e boa, os vídeos não tem defeito, não tem nada a reclamar, a escola aqui é boa, não temos nenhum problema.
	5			Bom, boa, qualidade, profissionais, agradável	Muito bom, o prédio é muito bom, a sala de computação em boa situação, os profissionais são excelentes, dedicados e fazem muito força para, qualidade para os alunos, bons profissionais, as apostila são muito boas, nunca atrasou, sempre mandou, o prédio é muito bom, tem ar-condicionado.
	6			Ótima, qualidade, tranquilo, acessível	A minha avaliação é ótima, as apostila são de ótima qualidade, a qualidade é ótima, a escola fica disponível para a gente, é muito tranquilo, sem tumulto.
	7			Tranquilo, agradável, boas, bom, sem problemas	O ambiente é tranquilo, agradável, as apostila são boas, o equipamento tecnológico é bom, não tem problemas.
	8			Correto, agradável, correto, ótima, funciona, limpa	Para mim foi tudo certo, aqui na escola é agradável, tem funcionado correto, o ambiente é de ótima qualidade na escola, o ar condicionado funciona, a sala de aula é limpa.
	1	Falta de qualidade no material impresso	Falta de qualidade no material impresso	Atraso, fica a desejar, problema	O material impresso eu acho que poderia ter mais disponibilidade, os livros ficaram a desejar, teve um problema lá com a gráfica e não ia ser possível fornecer o material a tempo.
	2			Atraso	Apenas as apostilas que não vieram.
	6			Atraso	Apesar do material está chegando um pouco atrasado.
	7	Falta de qualidade	Falta de qualidade	Dificuldades, apoio melhor, atraso	O curso passa por certas dificuldades, da outra vez tivemos um apoio melhor, no ano passado nos tínhamos as apostilas, mas este ano não.
	3			Específica, improvisada, improvisada, desagradável	Nunca tivemos uma sala específica para nossos estudos, sala improvisada, no final da tarde as vezes não ficava legal, devido não ser o material apropriado, com um conteúdo mais específico, sempre de uma turma passada.

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAL					
PERGUNTA	ENTREVISTA	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CODIFICAÇÃO	
				UNIDADE DE REGISTRO	UNIDADE DE CONTEXTO
2. Para você a Instituição sempre cumpre com sua palavra, obedecendo aos prazos acordados e executando os serviços sem erros para com os alunos? Você considera e percebe que a Instituição demonstra sincero interesse em resolver os problemas apresentados pelos alunos?	1	Confiabilidade: Confiança na Instituição	Segurança Adequada	Concreta, rápido, combinado, empenho, ajudar, rapidamente, possível	Acho a instituição bem concreta...com a gente, eles respondem o mais rapido possível, dentro do prazo acordado, eu sinto que eles estão interessados em resolver, interessados em nos ajudar o mais rapidamente possível.
	2			Inspira, confiança, tempo hábil, prestativo, suficiente.	A instituição inspira confiança, repassam para os nossos...em tempo hábil, assim eu nunca perdi num um prazo, eu nunca perdi por falta de informação.
	4			Fazer em fazer o melhor, agilidade	Repassa para a pessoa e eles respondem no prazo, sempre tenta fazer o melhor, logo somos atendidos, quando chegamos aqui já temos a resposta, quando mandamos uma pergunta no chat logo somos atendidos.
	5			Confiável, qualidade	É uma instituição muito confiável, confia na instituição, confia na qualidade do curso.
	6			Confiança	Eu confiei que ela poderia resolver e resolveu o problema dentro do prazo, foi resolvido dentro do prazo.
	7			Disposição, agilidade.	A gente faz as provas e longo vem as notas, eles de forma geral estão dispostos a resolver os problemas, estando sempre dispostos a ajudar.
	7			Dificuldades, problemas.	Eles sempre têm tentando resolver, pela dificuldade que o Brasil está...fica um pouco mais a desejar, mas eles têm tentado resolver.
	8			Boa, qualidade.	Até agora o serviço tem sido de boa qualidade.
	3	Segurança Falha	Problemas, demora, pendências, mudanças.	As vezes demora um pouquinho, a gente já teve problemas, nos temos ainda algumas pendências, ainda temos pendências do primeiro período alguns atrasos, algumas coisas que não ficaram legal, eles não tinham respostas claras, resolvendo de uma maneira mais rápido, a grade também mudou, mas como muda muito as pessoas na instituição.	
	6		Demora	O maior problema com os alunos são as notas que não são lançadas no portal no tempo hábil, foi o que aconteceu comigo, minha nota não foi colocada no portal.	
	7		Dificuldades, problemas.	Eles sempre têm tentando resolver, pela dificuldade que o Brasil está...fica um pouco mais a desejar, mas eles têm tentado resolver.	

PERCEÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAL						
PERGUNTA	ENTREVISTA	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CODIFICAÇÃO		
				UNIDADE DE REGISTRO	UNIDADE DE CONTEXTO	
3. Como você considera os serviços de atendimento aos alunos por parte dos funcionários e professores? Demonstrem rapidez, eficácia, agilidade e simplicidade no atendimento, estando sempre dispostos a ajudar?	1	Presteza: no atendimento	Serviço Prestativo	Ótimos, presentes, bons, agilidade, eficácia, bons, satisfeito.	Os tutores são ótimos; eles estão sempre presentes; são muito bons; possui agilidade, eficácia; todos muito bons; eu estou satisfeito com o atendimento deles.	
	2			Dispostos, agilidade, satisfeita.	Sempre eles estão dispostos a ajudar; a gente passa um dúvida e no mesmo dia a gente tem a resposta; atendem com muita agilidade; estou satisfeita; muita satisfeita com os serviços.	
	3			Prestativos	Os professores presenciais...eles são sempre prestativos.	
	4			Dispostos, agilidade, rapidez.	Dispostos a ajudar sim; disposição para ajudar todos...estão comprometidos com o curso; tentando sempre resolver os problemas...mais rapidez possível.	
	5			Comunicação, informação	Os tutores sempre respondem quanto tem alguma dúvida; não deixa de informar os alunos; tudo é levado ao pé da letra; estamos sempre informados das novidades; não falta comunicação aqui na escola.	
	6			Educada, ótima, acolhedor.	Ótima muito educada; a coordenação do polo é ótima; o coordenador regional...deixou seu telefone, contato; todos são ótimos; o pessoal é muito acolhedor	
	7			Disposição, rapidez	Mas eles estão tendo disposição para resolver os problemas; ela sempre procura as respostas e de imediato vem a solução.	
	8			Rapidez, bem atendida, rapidez e qualidade.	Sempre a gente era atendida repidinho era só o prazo deles olharem no sistema, quando precisei fui bem atendida, com rapidez e qualidade.	
	3			Serviço Falhos	Demora	Os tutores a distância...ficam a desejar na resposta; não é tão rápida e as vezes nem respondem.
	7			Serviços Inadequados	Dificuldades	Um pouco de dificuldade na questão de responder; as vezes fica sem responder, eu tenho até perguntas que não foram respondidas; eu não tive estas dificuldades que eu estou tendo agora.

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAL					
PERGUNTA	ENTREVISTA	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CODIFICAÇÃO	
				UNIDADE DE REGISTRO	UNIDADE DE CONTEXTO
4. Em seu ponto de vista os funcionários e professores (presenciais e a distância) da Instituição inspiram confiança no atendimento aos alunos dos cursos técnicos a distância. Você se sente seguro em suas transações com a Instituição de Ensino? Eles possuem conhecimento necessários para responder as dúvidas e questionamentos possuais dos alunos?	1	Segurança: nas transações com a Instituição	Segurança Adequada	Segurança, confiança, rapidez	Os tutores...são mais rápidos para responder; nos dão resposntas mais rápidas; passam bastante segurança de acordo com as nossas dúvidas, eles transmitem confiança nas suas respostas.
	2			Confiança	Em quase dois anos de curso fiquei desaponta em apenas uma matéria; apenas com um orientador que eu não gostei; as vezes seja por ele não ter experiência com EaD; não é que ela não soube passar conhecimento...é que ela acabava passando essa insegurança pra gente, mas não porque ela deixava a desejar conteúdo, de jeito nenhum.
	3			Experiência, conhecimento, confiança	Já trabalham a muito anos, tem experiência; porém se observa que possuem conhecimento e experiência e transmite confiança sim.
	4			Capacidade, segurança, sabedoria	Possuem total capacidade e transmitem segurança; mostrando sabedoria daquilo que estão fazendo que é transmissão do conhecimento.
	5			Confiança, confiabilidade	Confiamos plenamente na Instituição e os coordenadores; sempre procura responde com confiabilidade.
	6			Segurança, conhecimento, competentes	Sentimos segurança om o que eles estão passando de conhecimento; são profissionais competentes no ensino a distância.
	7			Competentes, rapidez	A gente vê que eles são competentes; as atividades e as provas são bem elaboradas; resposta das provas também postadas muito rapidamente.
	8			Confiança, compromisso	Eu tenho confiança, eles têm cumprido certinho tudo o que eles combinam comigo.
	7		Segurança Falha	Problemas	Porém o problema é a plataforma que não tem sido respondida; você faz perguntas no chat da plataforma não tem sido respondida.

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAL					
PERGUNTA	ENTREVISTA	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CODIFICAÇÃO	
				UNIDADE DE REGISTRO	UNIDADE DE CONTEXTO
5. Como você caracteriza a conduta de funcionários e professores no momento do atendimento ao aluno? Você percebe que a Instituição de Ensino está focada em melhorar na qualidade do atendimento aos seus alunos com educação e cordialidade? Como define o atual atendimento aos alunos?	1	Empatia: Dos prestadores de serviços	Empatia Satisfatória	Rapidez, cordialidade, educado	A Instituição responde para a gente muito rápido; no mais o pessoal é muito cordial, educado.
	1			Atrito, atraso	A gente preisa do material...ficando a desejar...causando um certo atrito com a insistência por parte dos alunos; o que está causando um certo atraso no ensino, não está fluindo.
	2			Interesse, educados, prestativos	Olha eu acho que a Instituição está interessada sim no crescimento do aluno; eles são educados, eles são muito prestativos.
	3			Dispostos, educados, prestativos, atenciosos	Estão dispostos resolver nossas demandas; são educados, são prestativos, são atenciosos, tanto os presenciais como os a distância.
	4			Educados, prestativos, cordiais.	Bastante educação, sempre prestativos nas respostas; quanto ao pessoal presencial são sempre prestativos, querendo ajudar; são bastantes educados e cordiais.
	5			Bom, atenciosos.	O atendimento é muito bom, eu gosto do atendimento da Instituição porque os coordenadores e tutores presenciais e a distância são atenciosos, dão toda a atenção que os alunos precisam.
	6			Educada, gentil	Sempre de forma educada, gentil com a gente, procurando resolver os problemas dos alunos. Aqui no polo não temos o que queixar.
	7			Bom, rapidez	Bom, esta bom; precisei de um documento a um tempo atrás e eles resolvem rápido, então é desejo de melhorar.
8		Perfeito, bom, atencioso.	Olha aqui com os tutores presenciais está tudo em dia, tudo perfeito; quanto aos tutores a distância...com eles fui bem atendida; a gente vê que eles têm boa vontade com a gente, o pessoal aqui do polo ajuda; se tiver algum problema elas tiram um tempo para atender a gente.		

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAL					
PERGUNTA	ENTREVISTA	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CODIFICAÇÃO	
				UNIDADE DE REGISTRO	UNIDADE DE CONTEXTO
6. Na sua opinião a realização de cursos em uma Instituição Pública Federal de Ensino contribui para o conceito do curso, refletindo na reputação do certificado?	1	Reputação: da instituição e do curso	Reputação Favorável	Bastante, procura	Sim, bastante porque só da gente está estudando em uma IF já te dá outro ponto de vista; só de ser uma IF já causa uma forte procura.
	2			Nome, diferença	Todo mundo acha interessante, porque tem nome; é uma diferença muito grande.
	3			Peso, reconhecimento, qualidade	Contribui sim, é uma Instituição de peso; vai ser reconhecido; uma Instituição pública tem um peso; a apresentação de um certificado de uma Instituição pública tem um peso sim.
	4			Contribui, diferencial, credibilidade, referência	Contribui significativo; quando eu falo que estou estudando Técnico em Segurança do Trabalho no IF a gente nota um diferencial; O IF é uma Instituição bem conhecida em Goiás e possui credibilidade, já é uma referência em educação pública, contribuir em muito na hora de conseguir um emprego.
	5			Qualidade, respeito, reputação	O IF é de muita qualidade, e uito respeito com o curso que ela está prestando a comunidade; é outra qualidade, quando eu falo que sou formado pelo IF GOIANO; ter uma formação federal as portas se abrem para a gente; é muito importante a reputação em uma Instituição Federal.
	6			Valioso, reconhecido	com certeza, é valioso um étodo de ensino que claro quando o mercado vê o certificado de conclusão do curso do IF GOIANO, é visto com outros olhos.
	7			Valor, reconhecimento, reputação	Com certeza, o IF ele é uma Instituição de muito valor; uma pessoa que esta fazendo um curso no IF GOIANO muda a visão das pessoas; a questão da reputação a Instituição tem zelado por isso.
	8			Diferença, aceito.	Eu acredito que sim, eu acho que vai fazer diferença quando eu for para o mercado de trabalho; o curso é bem aceito aqui na cidade.

PERCEÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAL					
PERGUNTA	ENTREVISTA	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CODIFICAÇÃO	
				UNIDADE DE REGISTRO	UNIDADE DE CONTEXTO
7. Quanto ao conteúdo programático do curso, você considera que o programa está de acordo com um nível de satisfatório exigido pelo mercado de trabalho?	1	Conteúdo do Programa: do Curso	Programa de Qualidade	Bem o dia a dia, muito, prática, ajudar.	O que a gente aprende aqui nas aulas e bem do nosso dia a dia, eu uso muito no trabalho, tudo que eu aprendo no curso de administração e muito, mas muito mesmo usado, na teoria a gente põe na prática, sempre. Eu considero que o conhecimento adquirido neste curso vai me ajudar muito na minha vida profissional.
	2			Apanhado de tudo, básico, apoio muito bom, atualizações.	Então a gente vê um apanhado de tudo; o curso dá uma ideia de todo o mercado; a gente tem que aprofundar os conhecimentos; eu acho que o curso transmite mais que o básico; a gente tem uma material de apoio muito bom; e cabe a cada um de nós buscar essas atualizações.
	3			Mercado exige, base técnica, dedicar, aprofundar os estudos	Sim, o que eles repassam no curso e o que o mercado exige. Vou sair do curso com uma base técnica para trabalho, já tenho outra formação técnica e foi mais ou menos nessa base conhecimento adquirido.
	4			De acordo com o mercado, qualidade na transmissão do conteúdo da disciplina.	Pelos vídeos que estão ministrando o curso observa-se que o conteúdo está de acordo com o que é solicitado pelo mercado de trabalho, os professores são capacitados, muitos trabalham na área de atuação do curso, o material impresso é bom e possui qualidade na transmissão do conteúdo da disciplina.
	5			Bom, qualidade, mercado de trabalho.	Sim, o curso é muito bom e o IF GOIANO está formando alunos com qualidade. Eu estou fazendo curso técnico em administração e eu estou aprendendo coisas que vão me ajudar no mercado de trabalho. Tenho certeza que vai me abrir várias portas para mim, afinal estou aprendendo várias coisas que vai me ajudar para o resto da vida.
	7			Bastante, de acordo, exigido	A gente vê bastante inglês; por isto eu acredito que esta sim, o conteúdo programático está de acordo com o que é exigido pelo mercado.
	8			Sim, bastante.	Sim, ele ajuda muito, bastante. Estou com toda a esperança de ajudar a fazer um concurso público ou conseguir um emprego.
	2			Alunos Necessitam Aprofundar Conhecimento	Aprofunda o conhecimento
	3	Cada um tem que dedicar, aprofundar os conhecimentos	Porém depois cada um tem que se dedicar, aprofundar os estudos na área de atuação, na área que se dedica mais.		
	8	Não abrange todo o conhecimento	Não é assim uma coisa 100% afinal é um curso a distância, mas estamos aprendendo aquilo que a agente vai precisar no dia a dia.		
	6	Falta de estágio.	Reclamação, não é obrigatório, parte prática.	Sim, a única reclamação que eu tenho e a falta de estágio, não é obrigatório, você pode até fazer o estágio, tem o termo de estágio, mas não tem a obrigação de fazer, por ser um curso técnico é muito importante o conhecimento da parte prática, principalmente o curso técnico em segurança do trabalho que é uma área muito ampla, uma área que trabalha com saúde, é o que eu sinto falta.	

PERCEÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAL					
PERGUNTA	ENTREVISTA	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CODIFICAÇÃO	
				UNIDADE DE REGISTRO	UNIDADE DE CONTEXTO
8. Você identifica que a Instituição de Ensino demonstra preocupação em atender as necessidades específicas de cada aluno, como aconselhamento ou serviço de saúde, ou outra necessidade especial qualquer?	1	<b>Atendimento: personalizado</b>	Atendimento com Qualidade	Disponibilidade, muito bom, prestativo, compreensivo.	Quando a gente está doente ou tem algum problema no trabalho e não pode vir às aulas o Instituto da a disponibilidade da gente apresentar o atestado, apresentar uma declaração do trabalho justificando as faltas ou até mesmo abonando, isso e muito bom, porque infelizmente acontece muito de chefe não deixar a gente vim, um dia a gente está doente, infelizmente acontece bastante isso, mas o Instituto prestativo com isso, muito compreensivo.
	2			Preocupação, muito humanizado, ajudar, colaborar	A Faculdade ela tem essa preocupação sim, eu falo que o atendimento e muito humanizado; a Instituição sempre está disposta a ajudar, colaborando para que o aluno não desista do curso e isso e muito bom para os alunos.
	3			Dispostos, problemas são resolvidos,	Coordenadores de polo, tutores a distância, até mesmo o coordenador regional e a secretaria sempre estão dispostos a resolver os nossos problemas.
	4			Dispostos, ajudar, contribuir, atender, necessidades especiais.	Eles estão sempre dispostos a ajudar e contribuir com os alunos. Observa-se que há uma preocupação em atender as necessidades especiais dos alunos.
	5			Atendimento é muito bom, respeito,	Sim, o atendimento é muito bom, a coordenação e os tutores são muito bom, se for possível fazer na hora eles resolve, se não for possível resolver na hora eles resolvem depois com cordialidade e respeito; Eles respeitam a gente e a gente respeita eles, há um respeito mútuo.
	6			Compreensível.	Sim, desde o primeiro momento a instituição é muito compreensível com as necessidades dos alunos.
	7			Atendimento rápido, sempre resolvendo.	É muito rápido o atendimento; mas a gente nota que eles têm se prestado, estão junto para estar atendendo a gente. Sempre que há uma necessidade eles estão sempre resolvendo.
	8			Atendimento individual, com qualidade.	Eles têm feito um atendimento individual com os alunos, tudo aquilo que eu precisei eles resolveram. Meu certificado veio tudo certinho no prazo certo, com qualidade.
	7		Atendimento Falho	Dificuldades financeiras para um atendimento melhor	Eles têm tentado trabalho, igual eu expliquei eu acho que a questão do momento que estamos passando, as vezes por ter alguma dificuldade, isto está normal estas dificuldades, as vezes eles querem trabalhar, mas os recursos estão escassos, as vezes não tem o tanto de verba necessária para esta acompanhando de forma como um todo