

USO DA SERVQUAL PARA MENSURAR AS MELHORIAS DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS E ADMINISTRATIVOS: UM ESTUDO DE REVISÃO

Márcia Helena de Castro¹
Thais Helena Freitas Fauvel²
André Luís Mázaró³
Gustavo Alexandre de Oliveira⁴
Márcio Silva Andrade⁵
Vagner Rosalem⁶
Geraldo Sadoyama⁷
Adriana S. P. Sadoyama⁸

¹ Discente do Programa de Mestrado Profissional em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás do Campus Catalão, graduada em Administração em Marketing pela PUC-Goiás, orientadora acadêmica no curso de Administração Pública na Universidade Federal de Goiás do Campus Catalão – E-mail: marciahelenadecastro@hotmail.com

² Graduada em Arquivologia pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP) – Campus Marília. Mestrado Profissional em Gestão Organizacional, em andamento. Início em janeiro 2013. Desenvolve pesquisas nas áreas de Gestão Documental, Arquivologia, Qualidade e Qualidade na Educação. Gestora na empresa ARKV – Gestão de documentos. E-mail: thaisfauvel@gmail.com

³ Graduado em Administração pelo Centro de Ensino Superior de Catalão (1994), especialista em Gestão Empresarial (CESUC), mestrando profissional em Gestão Organizacional (UFG). Atualmente é Secretário Geral do CESUC. Delegado adjunto do Conselho Regional de Administração de Goiás, seção Catalão. Conselheiro do COMDEMA – Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente de Catalão. E-mail: andremazaro@hotmail.com

⁴ Graduado em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU) e graduado em Letras: Português/Inglês pela Universidade de Uberaba (UNIUBE). Atua como Professor do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu – MG e como Coordenador Geral de Ensino - Campus Paracatu – MG. E-mail: gustavoalexandre@iftm.edu.br

⁵ Graduado em Administração de Empresas pela FACE/FUMEC/BH. Especialista em MBA Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas/RJ. Atua como Professor do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro – Campus Paracatu – MG e como Coordenador dos Cursos Técnicos Integrado e Concomitante em Comércio - Campus Paracatu – MG e é Supervisor Pronatec – Campus Paracatu. E-mail: marcioandrade@iftm.edu.br

⁶ Prof. Dr. do Departamento de Administração da Universidade Federal de Goiás.

⁷ Prof. Dr. do Departamento de Ciências Biológicas da Universidade Federal de Goiás.

⁸ Profa. Dra. do Departamento de Educação da Universidade Federal de Goiás. Orientadora deste trabalho acadêmico.

Resumo

A intenção deste artigo foi o mapeamento dos trabalhos desenvolvidos e da discussão teórica que trata da qualidade dos serviços educacionais no Brasil. Baseando nessas premissas, também foi escolhido no recorte dos dados de pesquisa, uma ferramenta de avaliação psicométrica da percepção e expectativa da qualidade, o *Servqual*, devido à sua popularidade em pesquisas e confiabilidade no uso. Desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry para medir a percepção e expectativa da qualidade em dimensões. O *Servqual* é uma escala bastante difundida em trabalhos para avaliação da qualidade de serviços. A metodologia utilizada para confecção deste trabalho foi uma pesquisa bibliográfica documental, por meio de um rastreamento dos trabalhos publicados nas bases de bancos de dissertações e teses a partir de expressões-chave para o levantamento de todos os trabalhos desenvolvidos no Brasil. Apesar da popularidade da escala de mensuração *Servqual* e da importância da avaliação da qualidade dos serviços educacionais observou-se pouca utilização desta ferramenta em pesquisas educacionais no Brasil, concluindo que medições da qualidade dos serviços em educação brasileira é um campo de pesquisa país ainda em fase inicial.

Palavras-chave: Qualidade; Educação; *Servqual*.

1. Introdução

O objetivo principal deste artigo é analisar parte da discussão teórica que trata da qualidade dos serviços educacionais prestados no ensino superior, não só da concepção da gestão destes serviços, bem como, da organização do ensino e formação do corpo docente. O campo científico reconhece amplamente que o sistema de ensino superior está agora operando em um ambiente orientado para o mercado (Sahney et al., 2004a apud NARANG, 2012). Instituições de ensino superior precisam oferecer serviços de qualidade (Alves e Vieira, 2006 apud NARANG, 2012), em resposta às demandas que estão sendo colocadas por um ambiente competitivo, complexo e incerto (Athiyaman e O'Donnell, 1994 apud NARANG, 2012).

Percebemos e sistematizamos as tendências de abordagem sobre o tema, o que, consideramos, agrega à discussão por permitir uma visão mais orgânica.

Ao fazermos o levantamento de todas as pesquisas feitas nas bases de dissertações e teses no Brasil que envolveram qualidade, notamos que as discussões a respeito da mesma, na educação superior, seguiram a linha da prestação dos serviços administrativos na percepção de alunos como clientes desta organização educacional. A revisão da literatura nos permitiu sistematizar alguns enfoques principais: a perspectiva conceitual sobre qualidade e a discussão focada na avaliação das dimensões expectativa e percepção dos serviços prestados pelas instituições de ensino superior. Em nenhum destes trabalhos avaliados percebeu-se discutir sobre a especificidade do processo educativo.

Ao refletirmos sobre o sentido de qualidade na educação superior equacionamos a ideia de que quando encetamos um conceito de qualidade na educação, há o que ponderar sobre o processo para medi-la, bem como o destino a dar e as motivações que a justificam. Posto isto, falar de qualidade na educação superior implica sabermos, perfeitamente, o que se entende por qualidade, pois o modo como entendemos este conceito condiciona a forma de medir e avaliar a mesma. Segundo Harvey e Green (1993) o conceito de qualidade do ensino superior é discutido no mundo inteiro, incluindo formas de pensar sobre a qualidade, a sua relevância para o ensino superior, seu inter-relacionamento entre suas dimensões e suas bases político filosófica. No exame relativo à qualidade, cinco diferentes dimensões são identificadas: a qualidade como exceção, perfeição, adequação à finalidade, *value for money*, ou transformação.

Falar em qualidade na educação superior exige que a meçamos em relação a uma qualidade padrão, que tem de ser perfeitamente compreendida e estabelecida, situação que nos remete para um processo de pesquisa e avaliação.

Para o levantamento da qualidade percebida na prestação de serviços é necessário a aplicação de ferramentas de medidas psicométricas. Uma das ferramentas mais usadas no mundo é a Escala *Servqual*, instrumento demedida quantitativa da percepção de qualidade de serviços, desenvolvida através de um modelo conceitual de serviços, apresentada em 1988, que se tornou bastante popular pela sua confiabilidade (ASUBONTENG; MCCLEARY; SWAN, 1996).

Na análise de Asubonteng, McCleary e Swan(1996) a ferramenta *Servqual*, um instrumento desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry, é atualmente a medida mais popular de qualidade de serviço. Baseando nas análises das propriedades psicométricas desta medida, e na oportunidade de sua utilização em futuras pesquisas, a ferramenta foi usada para o mapeamento básico desta pesquisa.

Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry(1985) este modelo consegue promover a mensuração e a correlação entre expectativas do usuário à respeito do serviço e sua percepção quanto ao serviço prestado. Essa correlação calculada pela aplicação da escala, permite verificação da discrepância entre qualidade esperada e qualidade percebida pela ótica dos usuários (PARASURAMAN et al., 1985).

2. Metodologia

Para o desenvolvimento desse trabalho foi utilizado método proposto por Bailey et al., (2007) e Petersen et al. (2008) para o mapeamento de pesquisas. Basicamente, o mapeamento considera a busca de estudos cadastrados em bases de dados que contém uma grande quantidade de publicações e que dispõem de ferramentas que possibilitam o uso de expressões lógicas para a seleção dos artigos. No presente artigo, utilizamos o método para a seleção das dissertações e teses a partir de expressões-chave.

As bases de dados consideradas nesse estudo foram: Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDBTD). Vale ressaltar que foram analisados somente dissertações e teses.

As expressões lógicas empregadas foram: *Servqual*, *Servqual* na Educação Superior.

Após a coleta inicial, sem restrições a não ser o tipo de publicação, foi efetuada uma análise dos títulos e resumos, de modo a excluir aqueles trabalhos que não se relacionavam diretamente ao tema em estudo, sendo a revisão da bibliografia desenvolvida a partir do número final de estudos obtidos.

A pesquisa não se limitou em temporalidade, mas sim na busca das teses e dissertações que tinham como título a palavra *Servqual*, de modo especial na educação superior, onde os critérios utilizados eram a *Servqual* aplicada na percepção dos alunos, funcionários (técnicos administrativos e professores) e gestores, com foco na qualidade do ensino.

3. Resultados

A Tabela 1 apresenta os resultados obtidos no mapeamento realizado. A partir da leitura dos resumos das dissertações e teses selecionadas, 211 trabalhos no total. Foi escolhido um tópico principal para o agrupamento dos resultados obtidos: *servqual*, de modo especial na educação superior.

BASE DE DADOS	Expressão: “<i>Servqual</i>”	Expressão: “<i>Servqual</i> na educação superior”
	<i>Geral</i>	<i>Específico</i>
Portal Capes	147	27
BDBTD*	64	08
Total	211	36
Repetições		01
Leitura após títulos e resumo		36

Tabela 1. Resumo dos resultados obtidos das pesquisas nas bases de dados por expressão-chave utilizada.

Nas dissertações e teses que abordam qualidade na educação superior nenhuma delas tratou das especificidades do processo educativo que engloba: prática pedagógica, capacidade comunicacional, materiais de apoio, a criatividade, inovação, condições físicas da instituição, motivações, expectativa e aprendizagem.

Vale ressaltar que falar de qualidade no ensino superior é complexo pois vai além de só medir as expectativas e percepções dos serviços educacionais prestados, mas também mensurar o processos sociais e individuais, como é o da aprendizagem.

A qualidade educativa de uma instituição de ensino superior medir-se-á pela taxa de sucesso dos seus alunos? Perguntas como essas deverão ser respondidas a partir dos dados levantados neste trabalho de revisão.

Ao levantarmos estes dados, elencamos questões bem específicas sobre o provável conceito de qualidade na educação superior. O resultado encontrado segue o um parâmetro bem específico.

Podemos perceber, na leitura dos títulos juntamente com os resumos, a seguinte situação: na base de dados da CAPES, dos 27 trabalhos específicos, somente 20, tratavam diretamente a “*servqual* na educação superior”, sendo somente ‘aluno’, 13; ‘aluno pós-graduação’, 1; ‘gestor + funcionário’, 1; ‘gestor + aluno’, 2; somente 1 tratando ‘aluno + professor + funcionário + gestor’; ‘outros’, 2. Porém, nenhum deles aferindo a qualidade do ensino, mas sim a qualidade no atendimento da instituição de ensino ou o processo educativo global superior. Deste total, a área do conhecimento ficou dividida da seguinte forma: Administração com 12 e Engenharia 8, e na área da Educação, nenhum.

Em relação à BDBTD, dos 08 específicos trabalhos, somente 5 mostraram a “*servqual* na educação superior”, sendo somente ‘aluno’, 1; ‘professor + aluno’, 1; ‘outros’ 3. Da mesma forma, nenhum trabalho apresentou foco na qualidade do ensino. Referente à Biblioteca Digital, a área do conhecimento ficou assim dividida: Engenharia 1, Informática 1, outras áreas 3. Novamente, nenhum trabalho surgiu em Educação. No paralelo entre as duas fontes pesquisas, detectamos uma bibliografia repetida.

Avaliando e analisando todos os trabalhos mensurando sobre qualidade na educação superior, percebemos a necessidade epistemológica de estudos voltados para esta organização educacional sob a ótica de uma política de funcionamento do processo educativo do ensino aliado à gestão da qualidade deste.

Afirmamos que esta revisão de literatura nos oportunizou verificar a necessidade de avaliar, mensurar e disseminar no âmbito educacional a qualidade na/da educação superior.

4. Considerações finais

Este trabalho se propôs analisar teoricamente a qualidade dos serviços educacionais oferecidos no ensino superior em todos os seus aspectos no que tange a utilização da Escala *Servqual* como instrumento de mensuração desta qualidade.

Durante os estudos pode-se perceber uma preocupação com a prestação dos serviços administrativos em detrimento das especificidades dos processos educativos nas pesquisas mapeadas.

A metodologia utilizada foi a de mapeamento de pesquisas proposto por Baileyet e Petersen, o que nos permitiu compreender a necessidade

epistemológica de estudos voltados para esta organização educacional sob a ótica de uma política de funcionamento do processo educativo do ensino aliado à gestão da qualidade. O recorte da pesquisa esteve na busca de teses e dissertações que apresentassem em seus títulos a palavra *Servqual*, para que posteriormente fossem analisados os resumos e o estreitamento com a escala *Servqual*. As expressões empregadas para alcançar o objetivo da pesquisa foram *Servqual* e *Servqual* na Educação Superior, selecionando desta forma trabalhos que estivessem diretamente voltados ao mapeamento. Este mapeamento nos oportunizou refletir sobre a importância de desenvolvimento de pesquisas voltadas a outras questões pertinentes à instituições educacionais. Dentre elas, podemos destacar as práticas pedagógicas, capacidade comunicacional, materiais de apoio, criatividade, inovação, condições físicas da instituição, motivações, expectativa e aprendizagem.

A escala *Servqual* aparece neste contexto como instrumento eficaz de mensuração da qualidade percebida dos serviços, porém, durante o mapeamento, observamos a pouca utilização desta ferramenta nas pesquisas educacionais. Para tanto, deve ser considerado a ampliação do uso da *Servqual* nas novas pesquisas como forma de garantir a credibilidade na análise dos indicadores da qualidade relacionada a serviços e que tanto agrega ao mercado competitivo atualmente.

5. Referências Bibliográficas

ASUBONTENG, P.; MCCLEARY, K. J.; SWAN, J. E. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. **Journal of Services marketing**, v. 10, n. 6, p. 62-81, 1996.

HARVEY, L.; GREEN, D. Defining quality. **Assessment & Evaluation in Higher Education**, v. 18, n. 1, p. 9-34, 1993.

NARANG, R. How do management students perceive the quality of education in public institutions? **Quality Assurance in Education**, v. 20, n. 4, p. 357-371, 2012.

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

NORMAS PARA PUBLICAÇÃO

A CEPPG Revista é uma publicação semestral do Centro de Ensino Superior de Catalão - CESUC da Associação Catalana de Educação, que tem por objetivo divulgar as produções científicas de seus docentes, discentes e colaboradores.

INSTRUÇÕES

1. Os trabalhos encaminhados para publicações devem ser inéditos, sendo que uma vez publicados pela CEPPG Revista poderão sê-lo por outro veículo desde que citada a publicação original.
2. Podem ser publicados artigos, resenhas e ensaios, desde que aprovados pelo Conselho Editorial que pode aceitar, recusar ou reapresentar o original para os autores com sugestões de mudanças, recebendo os autores nos dois últimos casos cópias anônimas dos pareceres. Os editores reservam-se o direito de realizar as alterações necessárias para garantir a homogeneidade de edição da publicação.
3. Os artigos devem conter, na primeira folha, as informações do título do artigo, resumo de até 300 palavras, palavras-chave (no máximo 05), além da identificação completa dos autores com endereço para correspondência, telefone, e-mail e instituição a qual pertence.
4. Os originais devem ser encaminhados em uma via impressa (rubricada em cada página) e de uma cópia em CD, os textos devem ser escritos em processadores *Word*, fonte **times new roman**, tamanho **12**, espaçamento entre linhas **1,5**, com no mínimo 10 e no máximo 15 laudas em papel tamanho **A4**, margens **sup. e esq. 3,0; inferior e dir. 2,5**. No respectivo CD, identificar com caneta própria, com o título do artigo e autor(es).
5. As referências bibliográficas deverão ser apresentadas no final do artigo em ordem alfabética, obedecendo às indicações da ABNT – NBR 6023/2002 e NBR 14724/2002. As notas de rodapé deverão constar na página correspondente ao assunto, obedecendo-se às normas técnicas da ABNT – NBR 6023/2000.
6. É de inteira e exclusiva responsabilidade do autor a redação, os dados, conceitos, conteúdo científico e corrente ideológica apresentados no trabalho.
7. Não serão devidos direitos autorais ou qualquer tipo de remuneração pelas publicações na CEPPG Revista, sendo que cada artigo publicado dará direito a 01 (um) exemplar para o(s) autor(es).
8. As colaborações podem ser enviadas para:
Centro de Ensino Superior de Catalão – CESUC
Centro de Extensão, Pesquisa e Pós-Graduação – CEPPG
Rua Prof. Paulo de Lima 100, Santa Cruz,
Catalão-GO – CEP 75.706-420
Coordenação: Prof. Ms. Daniel Hilário da Silva
Telefone: (64) 3441-6219 / 3441-6200
E-mail: **revista@cesuc.br**