

Avaliação dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior público com base nas dimensões da qualidade

Ionara Houry Heizer (FACCI) ionara.heizer@funcesi.br
Ana Paula Alves Ferreira Nunes (FACCI) apafnunes@gmail.com
Maria Auxiliadora Lage (FACCI) mauxiliadora.moura@funcesi.br
Gilberto Braga Pereira (FACCI) gilberto.pereira@funcesi.br
Cristina José de Assis de Souza (FACCI) cristina.assis@funcesi.br

Resumo:

O objetivo desse estudo foi apresentar a avaliação dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior pública, localizada em Itabira/MG em relação ao curso de Engenharia de Produção, com base nas dimensões da qualidade: receptividade, empatia, confiabilidade, tangibilidade e segurança. Para isso foi apresentado o perfil do corpo discente, a avaliação dos discentes referente aos serviços prestados pela IES, e a dimensão da qualidade mais relevante na prestação de serviços da IES na percepção dos alunos. A pesquisa teve uma abordagem quantitativa, sendo um estudo descritivo, com o método pesquisa de campo. A amostra foi composta por 29 alunos, matriculados no nono período do curso de Engenharia de Produção desta IES pública, selecionados a partir do critério de amostragem probabilística aleatória simples. O instrumento de coleta de dados empregado foi o questionário. O referencial teórico da presente pesquisa abordou sobre serviço, qualidade e avaliação da qualidade do serviço educacional. Os resultados da pesquisa em relação ao perfil dos respondentes apontaram que 61% são do sexo masculino e 97% solteiros, 94 % dos alunos têm idade entre 21 e 25 anos e para maioria dos respondentes a renda familiar é acima de R\$3.500,00. A avaliação dos serviços prestados com base nas cinco dimensões da qualidade, sob a ótica do corpo discente, ficaram acima da neutralidade na escala *Likert*, significando avaliações satisfatórias, embora algumas questões tenham sido avaliadas com neutralidade ou abaixo da neutralidade. A dimensão confiabilidade foi considerada a mais relevante na percepção dos alunos desta IES.

Palavras chave: Dimensões da qualidade, Engenharia de Produção, Ensino superior público, Qualidade em serviços prestados.

Evaluation of services provided by a public higher education institution based on quality dimensions

Abstract:

The objective of this study was to present the evaluation of services provided by a public higher education institution, in Itabira/MG, in relation to the Production Engineering course, based on dimensions of quality: receptivity, empathy, reliability, tangibility and safety. For that, it was presented the student profile, the student evaluation about services provided by the higher education institution and the most relevant quality dimension in the provision of services in student's perception. The research had a quantitative approach, a descriptive study, with the field research method. The sample consisted of 29 students, enrolled in the ninth period of Production Engineering course of this public higher education institution, selected from the criterion of random simple probabilistic sampling. The instrument of data collection

used was the questionnaire. The theoretical referential of the present research focused on service, quality and quality evaluation of the educational service. The survey results, in relation of student profile, showed that 61% are male and 97% are single, 94% of students are between 21 and 25 years of age and for most respondents the family income is over R \$ 3,500.00. The evaluation of services provided on the basis of the five dimensions of quality, from the students point of view, was above neutrality on *Likert* scale, meaning satisfactory evaluations, although some questions were assessed neutral or below neutrality. The reliability dimension was considered the most relevant in the students' perception of this higher education institution.

Key-words: quality dimensions, Production Engineering, public higher education, services provided quality.

1. Introdução

Nos últimos anos, o mundo vem passando por mudanças sociais, políticas e econômicas que têm gerado um expressivo aumento da concorrência nos diversos mercados incluindo o educacional, trazendo novos desafios a serem enfrentados por este setor.

Em 2014, o Brasil registrou 7.305.977 estudantes matriculados em cursos de graduação oferecidos por 2.391 instituições de ensino superior, segundo dados do Censo da Educação Superior divulgados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP 2014 (RODRIGUES; MORENO, 2014).

Com o crescimento do número de instituições de ensino superior, paralelamente, cresce a necessidade de se avaliar a qualidade dos serviços prestados por essas instituições. Assim, entende-se que a qualidade no ensino é um requisito de grande relevância na formação acadêmica do aluno. (MOROSINI, 2001).

Desse modo, é de fundamental importância que toda instituição de ensino disponha de instrumentos apropriados de avaliação da qualidade dos serviços prestados. Pois, o aluno recebe estímulos a partir do momento em que estabelece contato com a instituição de ensino superior, sendo esta percepção processada formando uma avaliação pessoal referente à qualidade dos serviços oferecidos (MELLO *et al.*, 2002). A avaliação dos serviços prestados leva a sociedade a aprimorar suas técnicas e seus métodos, promovendo melhorias na qualidade de seus serviços (GRÔNROOS, 1993).

Por tanto, justifica-se o interesse desse estudo em analisar a avaliação dos serviços prestados pela IES pública, situada em Itabira/MG, referente ao curso de Engenharia de Produção, com base nas dimensões da qualidade (confiabilidade, empatia, receptividade, segurança e tangibilidade), sob a ótica do corpo discente. Em resposta ao problema dessa pesquisa que fez um questionamento de como são avaliados os serviços prestados por esta IES. A presente pesquisa apontou o perfil dos respondentes, apresentou com base nas dimensões da qualidade (confiabilidade, empatia, receptividade, segurança e tangibilidade), a avaliação dos alunos do curso de Engenharia de Produção em relação aos serviços prestados por essa IES pública. E, por fim identificou dimensão da qualidade mais relevante na prestação de serviços pela IES citada, na percepção dos discentes.

2. Serviços

Na literatura, são encontrados diversos autores abordando a gestão de serviços. Por tanto, torna-se necessário apresentar as diferentes interpretações para o conceito de serviços.

Segundo Albrecht (1997) serviço é o trabalho realizado por uma pessoa em benefício de outra. E, de uma forma simples e objetiva, Zeithaml e Bitner (2003), conceituam serviços como ações, processos e atuações. Defende Chiavenato (2005) que as atividades especializadas oferecidas por uma empresa ao mercado são definidas como serviços, são produtos que nem sempre podem ser manuseados, passíveis de assumir uma grande variedade de características específicas.

Siqueira e Carvalho (2006) reforçam exemplificando as características do serviço, para os autores a intangibilidade no resultado final de um serviço, é algo intangível “experenciado” pelo usuário. A variabilidade dos serviços reflete a dificuldade de se padronizá-los: uma aula nunca será igual à outra, mesmo que o assunto, os alunos e o professor sejam os mesmos. A inseparabilidade do serviço, ou seja, a produção e consumo simultâneos: impossibilita o aluno de averiguar com antecedência como será um curso completo, mesmo havendo um contato prévio que detalhe a grade curricular, a metodologia e todos os recursos disponíveis (SIQUEIRA; CARVALHO, 2006).

Por fim, a perecibilidade do serviço impede que uma aula seja estocada, mesmo se o aluno filmá-la para assistir posteriormente, ele perde a oportunidade de intervir e interagir durante esta aula (SIQUEIRA; CARVALHO, 2006).

Diante do exposto teórico apresentado, serviço constitui atividades especializadas e, assim como também, produtos não manuseáveis, apresentando características que interferem no seu desempenho como: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade, heterogeneidade, perecibilidade. Ainda, os serviços podem ser classificados conforme relação estabelecida com o cliente.

Segundo Delors (1998), muitos serviços possuem uma relação interpessoal como ocorre no setor de serviços educacionais. Completando essa ideia, Morales & Calderón (1999 apud MELLO *et al.* 2001) afirmam que o serviço educacional não está limitado apenas à atividade de ensino, mas as universidades e faculdades são definidas como fornecedoras de serviços em todas as dimensões e não são apenas negócios de gerenciar o serviço educacional.

Fortalecendo o conceito de serviço educacional, Kotler e Fox (1994) expõem que em relação às faculdades e universidades, o serviço educacional engloba o agrupamento de vários produtos educacionais (aulas, bibliotecas, conferências), produtos recreativos (clubes, filmes, festas), produtos de crescimento pessoal (centros de orientação, organizações religiosas), produtos curativos (saúde) e produtos para o planejamento do futuro (orientação vocacional e serviços de estágio, dentre outros). Na concepção de Lovelock e Wright (2007) serviço educacional caracteriza-se por ações intangíveis dirigidas à mente das pessoas, sendo processado através de estímulos mentais, o serviço de educação tem poder de moldar atitudes e influenciar o comportamento.

Segundo os autores, os serviços educacionais não estão limitados apenas à atividade de ensino, mas envolve o agrupamento de vários produtos educacionais e possuem características particulares como o interesse social e de cidadania, atividades rentáveis e relações interpessoais, sendo as faculdades e universidades consideradas fornecedoras de serviços em todas as dimensões. O serviço educacional oferecido pelas IES insere-se, e é reconhecido no contexto da atividade de prestação de serviço. Porém, para que o serviço educacional atinja a satisfação de todos os envolvidos em seu processo, é fundamental que ele seja desempenhado com qualidade, assunto que será abordado no próximo tópico.

3. Qualidade

Qualidade é um termo divergente entre alguns autores na sua definição, entendido pela maioria como tendo atributos no atendimento das exigências e expectativas dos clientes. Contudo, julga-se necessário a abordagem literária do conceito de qualidade.

Garvin (1987 apud CARVALHO, 2006) encoraja as organizações a considerarem que a qualidade é um elemento essencial como posição estratégica, apresentando as dimensões da qualidade como um diferencial competitivo, sendo consideradas e citadas por diversos autores do meio científico.

Após pesquisas de definições da qualidade coletados na literatura e no ambiente corporativo, Garvin (2002 apud SLACK, 2009) classificou as cinco abordagens distintas da qualidade: a transcendental- qualidade é sinônimo de excelência absoluta; a baseada em manufatura- refere-se aos produtos e serviços livres de erros e dentro das especificações do projeto; a baseada no usuário- o produto ou serviço deve estar ajustado ao seu propósito; a baseada no produto- a qualidade é um conjunto preciso e mensurável de características necessárias para satisfazer o consumidor; por fim, a abordagem baseada no valor- a percepção de qualidade está relacionada ao preço.

Por fim, Garvin (1987 apud CARVALHO, 2006) encoraja as organizações a considerarem que a qualidade é um elemento essencial como posição estratégica, apresentando as dimensões da qualidade como um diferencial competitivo.

Em conformidade com as ideias defendidas pelos autores, a qualidade recebe diversas definições e pode ser utilizada como um diferencial competitivo pelas as organizações.

Parasurama, Zeithalm e Berry (1988 apud Oliveira, 2007) abordam as cinco dimensões que compõe a qualidade, a saber: receptividade, empatia, confiabilidade, tangibilidade e segurança.

Para os autores Parasuraman, Zeithalm e Berry (1988 apud Oliveira, 2007) e Zeithaml; Bitner (2008): receptividade caracteriza a qualidade como o interesse dos prestadores de serviço em atender prontamente seus clientes; empatia refere-se ao grau em que a organização prestadora de serviço é capaz de se alinhar para atender as particularidades de cada cliente, cuidado que a empresa dedica ao cliente; confiabilidade é a aptidão da empresa em cumprir o que foi prometido ao cliente, prestando serviço de modo confiável e preciso; tangilidade refere-se à aparência das instalações físicas, equipamentos, funcionários e materiais de comunicação; a dimensão segurança refere-se conhecimento e cortesia dos funcionários e as habilidades destes em transmitir segurança. Portanto, entende-se que a qualidade é o resultado da percepção dos clientes sobre as cinco dimensões citadas.

Na área educacional Barbosa *et al.* (1994) relata que um produto ou serviço deve conter alguns aspectos, sendo chamados de dimensões da qualidade. O autor classifica as cinco dimensões da qualidade no âmbito educacional como sendo: qualidade intrínseca diz respeito às características do processo ou produto que atendam o cliente, por exemplo, a qualidade dos programas de aprimoramento de professores, qualidade de uma aula, a qualidade de um aluno formado, qualidade de um currículo, entre outros; custo do produto ou serviço ofertado ao cliente, o autor cita como exemplo, o custo de programas de aprimoramento para professores, custo de uma aula, etc.; atendimento refere-se ao cumprimento dos prazos estabelecidos, por exemplo, o cumprimento do calendário escolar; moral caracteriza o nível médio de satisfação das pessoas envolvidas no sistema e exemplifica moral dos professores, funcionários e especialistas; segurança refere-se às características que o produto ou serviço deve ter em relação ao usuário.

Ainda Barbosa *et al.* (1994) divide e classifica a qualidade em compulsória e atrativa. A qualidade compulsória é aquela exigida de um produto ou serviço para atender os desejos e necessidades do cliente. Porém, a qualidade compulsória deve atender às cinco dimensões já citadas pelo autor.

Já a qualidade atrativa, segundo Barbosa *et al.* (1994), é o “algo a mais” que se agrega ao produto ou serviço para deixá-lo mais atrativo para o cliente. Por exemplo, visita técnica ou aulas ministradas fora da sala de aula, em um local mais atraente. Porém, à medida que a qualidade atrativa se incorpora ao produto ou serviço ela passa a ser compulsória. Contudo, só haverá qualidade atrativa se na qualidade compulsória estiverem contempladas as cinco dimensões da qualidade referentes aos serviços educacionais defendidas pelo autor: qualidade intrínseca; custo; atendimento; moral e segurança.

A avaliação da qualidade dos serviços educacionais é realizada através de processos complexos e dinâmicos, que envolve vários agentes educacionais. Desse modo, faz-se necessário apontar como a qualidade em serviços educacionais é avaliada e como os autores abordam este assunto.

Tendo como foco a avaliação da qualidade em serviços educacionais (IKEDA; OLIVEIRA, 2005), apontam quatro abordagens: a abordagem governamental; abordagem da avaliação realizada por organizações independentes; abordagem através de aplicações de instrumentos e modelos de avaliação da qualidade e abordagem da avaliação interna das instituições de ensino.

A primeira abordagem citada, a governamental, refere-se à avaliação da qualidade do ensino por órgãos interligados ao governo, com a finalidade de nortear as atividades das instituições de ensino por intermédio de diretrizes gerais e de verificar e monitorar alguns indicadores procedentes da atuação dessas instituições. Contudo, o Ministério da Educação (MEC, 2014) vem realizando um importante papel na avaliação e no acompanhamento da qualidade dos cursos.

A segunda abordagem realizada por organizações independentes, trata-se das avaliações realizadas por intermédio da mídia, de forma independente das próprias instituições de ensino e do governo, e estão se tornando cada vez mais frequentes no país. Na medida em que, a mídia divulga a universidade (instituições de ensino em geral), o público vai construindo sua opinião (MOREIRA 1997 apud IKEDA; OLIVEIRA, 2005).

Na terceira abordagem, as autoras citam a aplicação de modelos de avaliação da qualidade em serviços educacionais sob a ótica da teoria administrativa, considerando o modelo de gestão da Qualidade Total (TQM- Total Quality Management), pressupõe o engajamento de todas as áreas organizacionais com vistas ao contínuo aperfeiçoamento e atendimento das necessidades dos clientes por meio da utilização de métodos e ferramentas para atingir a alta qualidade em bens e serviços. Em se tratando de Qualidade Total em educação, Xavier (1996 apud IKEDA; OLIVEIRA, 2005) afirma que seis dimensões devem ser consideradas: qualidade intrínseca, custo, atendimento, moral, segurança e ética.

Complementando, as autoras acima ainda citam o modelo SERVQUAL, criado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988, 1991, 1994 apud IKEDA; OLIVEIRA, 2005), que tem como objetivo medir a qualidade de serviços, comparando as expectativas dos clientes com suas percepções sobre o serviço efetivamente prestado.

A quarta e última abordagem, são as avaliações internas realizadas pelas próprias instituições de ensino. Portanto, para avaliar e aprimorar seus serviços as IES podem se basear nas abordagens governamentais e de instituições independentes, ou ainda, aplicar algum modelo

de avaliação da qualidade em serviços com aplicabilidade no setor educacional. Um meio bastante utilizado é a avaliação realizada internamente pelos alunos em relação ao curso, aos professores e às condições da instituição.

Porém, Ikeda e Oliveira (2005) alertam para um ponto importante em relação às avaliações internas é que elas são baseadas na opinião dos alunos, sendo passível de desconsiderar a visão de outros importantes atores. Reforçando a ideia defendida, Moreira (1997b, p. 159), afirma que todos deveriam ser passíveis de julgamento, pois “a mera avaliação do professor em sala de aula é claramente insuficiente”.

Com base no referencial teórico apresentado, buscou-se por meio desse estudo identificar a avaliação dos serviços prestados em instituições de ensino superior pública, localizadas em Itabira/MG, com base nas dimensões da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, segurança, empatia e receptividade com a utilização da metodologia apresentada a seguir.

4 Metodologia

Para o desenvolvimento desse estudo, foi utilizada a abordagem quantitativa. A adoção desta estratégia de pesquisa possibilitou o emprego de técnicas estatísticas, possuindo como diferencial a intenção de garantir a precisão dos trabalhos realizados e evitar distorções de análise e interpretação dos dados, o que conduz a um resultado com poucas chances de interferências (RICHARDSON, 2004). O universo da pesquisa foi composto por 31 alunos, matriculados no nono período do curso de Engenharia de Produção de uma IES pública, situada em Itabira/MG. A pesquisa limitou-se aos alunos do nono período por se entender que estes já possuem uma bagagem maior de experiência dos serviços prestados pela IES.

A amostra foi caracterizada por 29 alunos matriculados no nono período do curso de Engenharia de Produção, selecionados a partir do critério de amostragem probabilística aleatória simples, em que se atribui um número único a cada elemento da população, e depois se faz a seleção aleatória de alguns desses elementos (GIL, 2010).

Foi utilizada a fórmula de cálculo do tamanho da amostra, para populações finitas, com índice de confiabilidade de 95% proposta por Mattar (2011), chegando a 29 alunos. No entanto, foram aplicados 31 questionários eletrônicos através do formulário do Google Docs. O número maior de questionários justifica-se pelo interesse dos respondentes em participar da presente pesquisa e evitar que a pesquisa fosse afetada pela não devolução dos questionários, o que não ocorreu.

Foi utilizado um questionário composto por 35 perguntas, divididas em cinco blocos, desenvolvidos a partir dos conceitos da literatura acerca das cinco dimensões da qualidade em serviços: confiabilidade, receptividades, segurança, empatia e tangibilidade, definidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988 apud FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008). Foi empregada a escala Likert de cinco pontos, cujos extremos foram definidos com os conceitos “Discordo totalmente” e “Concordo totalmente”.

O questionário contemplou, ainda, um bloco com cinco questões acerca da relevância de cada uma das dimensões da qualidade na prestação de serviços de uma IES. Especificamente nesse bloco, a escala Likert de cinco pontos teve os extremos definidos com os conceitos “Pouco importante” e “Muito importante”. Por fim, o questionário contemplou questões acerca do perfil do respondente. O processo de coleta de dados foi realizado entre os dias 20 de junho a 27 de julho de 2015.

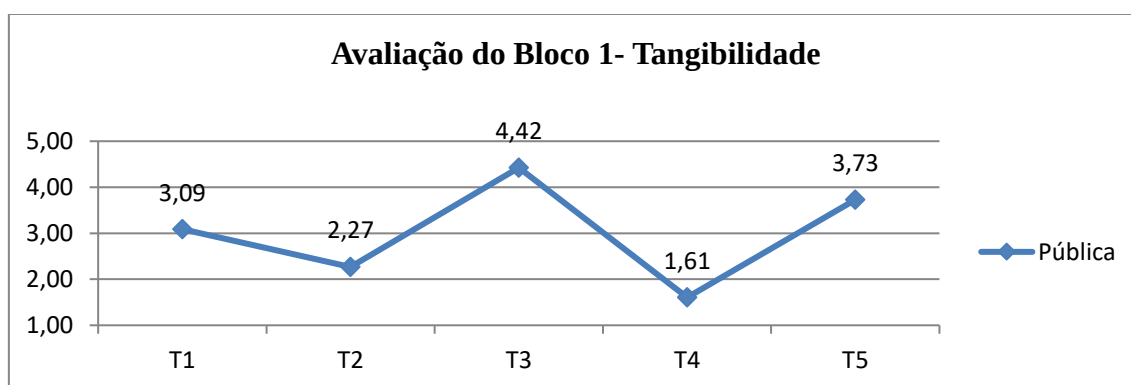
A tabulação dos dados da pesquisa foi obtida através do Google Docs. Porém, o tratamento dos dados através dos procedimentos de estatística descritiva foi realizado com a utilização do

Microsoft Excel. Os métodos estatísticos utilizados para alcançar os objetivos da pesquisa foram: média aritmética, desvio padrão e coeficiente de variação.

4 Resultados

No estudo do perfil do corpo discente constatou-se que 61% dos respondentes são do sexo masculino e 39% são do sexo feminino. Quanto ao estado civil 97% dos respondentes são solteiros e 3% são casados. Os respondentes estão concentrados nas faixas etárias de 21 a 30 anos, sendo que 94% destes possuem de 21 a 25 anos e apenas 6% têm idades entre 26 e 30 anos. Também, a maioria dos alunos declarou ter renda familiar acima de R\$ 3.500,00, desses alunos 24,2% possuem renda familiar entre R\$2.501,00 a R\$ 3.500,00 e 3% estão na faixa salarial de R\$1.501,00 a R\$ 2.500,00 e os outros 3% afirmam receberem até R\$1.500,00 mensalmente.

A análise da avaliação do corpo discente do curso de Engenharia de Produção em relação aos serviços prestados pela IES pública localizada em Itabira/ MG, foi realizada por meio de questões baseadas nas dimensões da qualidade propostas Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988 apud MONDO; FIATES, 2014). Essas questões foram distribuídas em cinco blocos, correspondentes às cinco dimensões definidas pelos autores, tangibilidade, confiabilidade, segurança, empatia e receptividade que são apresentadas a seguir.



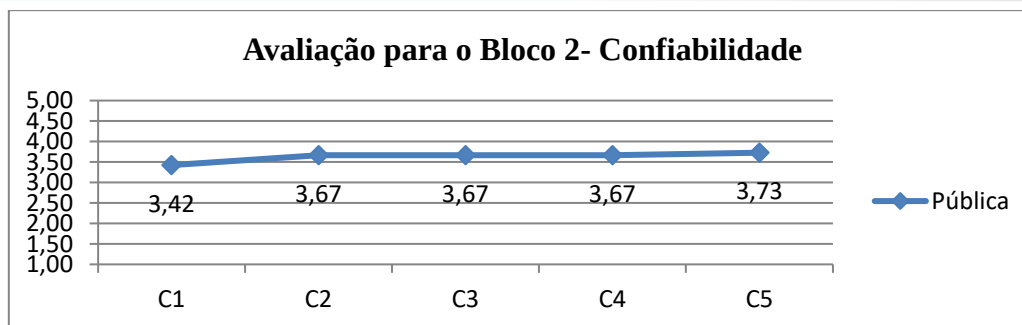
Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Gráfico 1 – Avaliação para o Bloco 1- Tangibilidade

Para a avaliação do bloco tangibilidade os alunos foram questionados sobre as instalações físicas, o estacionamento, laboratórios de informática, disponibilidade de alguns serviços essenciais e recursos multimídia.

Na avaliação do corpo discente da instituição de ensino superior pública em relação às questões referentes à tangibilidade, percebe-se que 1,61 pontos médios foram atribuídos a disponibilidade de serviços essenciais como xerox, lanchonete e agência bancária dentro do campus da IES. Essa afirmativa apresentou alta variabilidade das respostas, atingindo 43,48%.

Porém, esses alunos concordam que os laboratórios de informática possuem computadores modernos, softwares atualizados e adequados às disciplinas do curso, atribuindo uma média de 4,42 pontos para essa questão. Os alunos não consideram o estacionamento da IES pública amplo, pois atribuíram a essa questão 2,27 pontos, com desvio padrão de 1,01 e coeficiente de variação 44,49%. Quando questionados sobre as instalações físicas os respondentes se posicionaram com certa neutralidade, pois a média atribuída a essa questão foi de 3,09 pontos, obtendo o menor desvio padrão e coeficiente de variação.



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Gráfico 2 – Avaliação para o Bloco 2- Confiabilidade

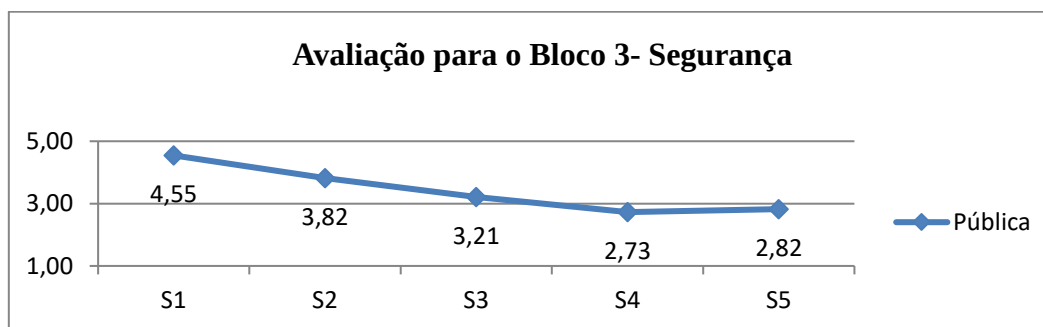
Para a avaliação do bloco confiabilidade os alunos foram questionados sobre seminários, palestras e visitas técnicas, sobre a grade curricular do curso, formação acadêmica dos professores, relação entre a teoria e a prática do conteúdo ensinado e se os professores apresentam um bom conhecimento (domínio) do conteúdo das disciplinas ministradas.

Os alunos consideram os seminários, palestras e visitas técnicas relevantes para suas formações acadêmicas, embora seja a menor média apresentada na avaliação deste bloco. Essa afirmativa recebeu 3,42 pontos médios, obtendo um alto percentual dos avaliadores, 34,21%, demonstrando que a opinião dos discentes pode ser divergente sobre essa afirmativa.

Percebe-se também, a similaridade na avaliação das questões C2, C3 e C4, ao receberem cada uma a média de 3,67 pontos. Pode-se concluir então, que os universitários consideram que a grade curricular do curso é adequada à formação do engenheiro de produção, os professores possuem formação acadêmica compatível com as disciplinas ministradas e que os professores estabelecem uma relação entre a teoria e a prática dos conteúdos ensinados.

Entretanto, os alunos dessa IES também consideram que seus professores apresentam bom conhecimento (domínio) do conteúdo das disciplinas ministradas, pois atribuíram a essa afirmativa a média 3,73 pontos, maior média em suas avaliações para o Bloco 2. O desvio padrão para essa afirmativa foi o menor, 0,69 e coeficiente de variação de 18,50%, essa variação é considerada média.

De acordo com os resultados e os autores, pode-se concluir que a dimensão confiabilidade foi bem avaliada e está diretamente relacionada ao desempenho da empresa, ou seja, a sua capacidade de prestar serviços de modo confiável e preciso.



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

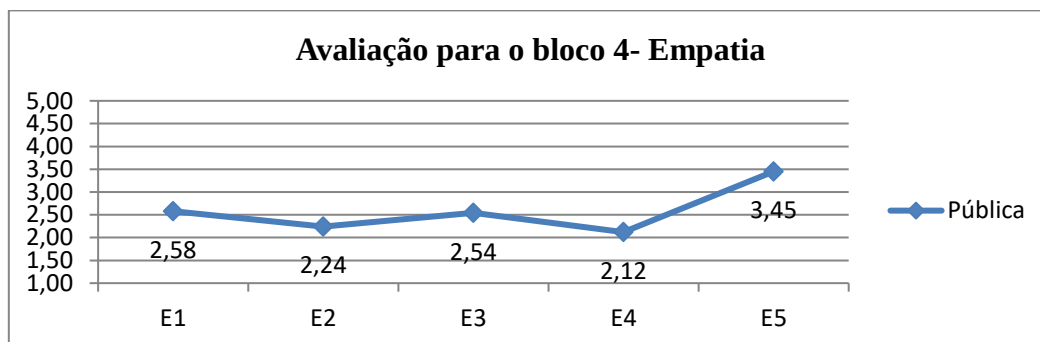
Gráfico 3- Avaliação para o Bloco 3 – Segurança

Para a avaliação do bloco segurança os alunos foram questionados sobre a credibilidade da IES, competência dos funcionários, sobre a coordenação do curso, pontualidade dos professores e plano de aula.

Os respondentes consideram estar matriculados em uma IES que possui uma marca reconhecida e de credibilidade, pois atribuíram a essa afirmativa a maior média, 4,55 pontos, com menor desvio padrão 0,71 e variação de média de 15,60%. Os resultados desses indicadores demonstram certa consistência na avaliação dessa afirmativa. Também pode se perceber que os alunos avaliaram bem a competência dos funcionários dos diversos setores como secretaria, biblioteca, e etc., ao desempenharem suas tarefas, pontuando essa questão com a média de 3,82 pontos, desvio padrão de 0,85 e coeficiente de variação com resultado de 22,25%.

Também, pode-se verificar que o desempenho da coordenação do curso de Engenharia de Produção desta IES pública foi bem avaliado pelos seus alunos, ao atribuírem a média de 3,21 pontos, desvio padrão de 1,11 e 34,58% como resultado do coeficiente de variação. A menor média, 2,73 pontos foi dada pelos alunos a S4, referindo-se a pontualidade de seus professores. Essa nota obteve alta variação entre as respostas dos avaliadores, atingindo 35,53%. Os discentes também consideram que seus professores cumprem o plano de aula, atribuindo a essa afirmativa 2,82 pontos médios, com desvio padrão de 0,90 e variação de 31,91%.

De acordo com os resultados, evidenciou-se a relevância da dimensão segurança na prestação de serviço de uma instituição, sendo relacionada à competência, conhecimento e habilidade da empresa em desempenhar seu serviço, inspirando confiança e credibilidade nos clientes.



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Gráfico 4- Avaliação para o Bloco 4- Empatia

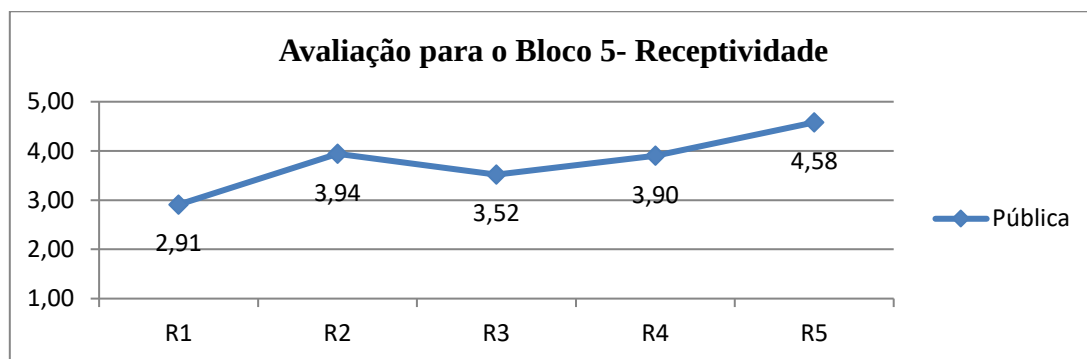
Para a avaliação do bloco empatia os alunos foram questionados sobre o canal de comunicação com a direção e coordenação do curso, elementos de comunicação, horário de atendimento dos setores, habilidades dos professores para estimular a participação dos alunos nas aulas e em projeto de pesquisa e extensão.

Os discentes atribuíram às questões do Bloco 4- Empatia, médias entre 2 e 3 pontos. A questão E2 apresentou a média, 2,24 pontos, maior desvio padrão 1,54 e por consequência maior coeficiente de variação para esse bloco, que atingiu 68,75%, ou seja, os discentes concordam parcialmente que seus professores possuem habilidades para estimular a participação dos alunos nas aulas. Os alunos consideram que seus professores possuem pouca habilidade em estimulá-los a participar de projetos de pesquisa e extensão, pois atribuíram a menor média 2,12 a essa questão, apresentando desvio padrão de 1,02 e coeficiente de variação de 48,11%.

Por outro lado, a maior média foi atribuída à questão E5, que refere se os horários de atendimento dos setores (secretaria, biblioteca, financeira, etc.) são adequados à disponibilidade dos alunos, essa questão recebeu a avaliação de 3,45 pontos médios, desvio

padrão de 1,03 e 29,86% o menor coeficiente de variação para o Bloco 4. Por fim, com base nos dados apresentados, pode-se afirmar que os discentes consideram que os elementos de comunicação como portal acadêmico, murais, avisos, e-mails e etc., não são muito eficientes, pois avaliaram essa questão em 2,54 pontos médios. O desvio padrão foi de 1,22 e coeficiente de variação de 48,03%, por tanto, nessa questão ocorreu alta variação entre as respostas dos avaliadores.

Em consonância com os resultados, conclui-se que a dimensão empatia é a capacidade da instituição deve-se alinhar para atender as particularidades de cada cliente através do serviço personalizado e adequado às expectativas e necessidades dos mesmos.



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Gráfico 5- Avaliação para o Bloco 5- Receptividade

Para a avaliação do bloco receptividade os alunos foram questionados sobre o atendimento e resposta às suas solicitações, receptividade dos funcionários e do coordenador do curso, interesse dos professores em ajudar os alunos e sobre o programa de acolhimento ao ingressante.

A avaliação dos discentes apontou certa morosidade percebida pelos alunos ao responderem se o atendimento e respostas as suas solicitações são rápidos. Eles avaliaram essa questão em 2,91 pontos médios, apresentando uma alta variação de 36,77% indicados pelo coeficiente de variação e desvio padrão de 1,07.

Esses graduandos também consideram que os funcionários da IES são cordiais, receptivos e empenhados no desenvolvimento de suas atribuições, avaliando-os em 3,94 pontos médios, com variação média de 23,56% e desvio padrão de 0,93. Também é possível perceber que os alunos consideram que seus professores demonstram interesse em ajudá-los, pois avaliaram essa questão em 3,90 pontos.

Porém, a maior média apresentada foi atribuída à questão R5, que trata sobre a iniciativa da IES em oferecer o programa de acolhimento ao ingressante, obtendo a média de 4,58 pontos, desvio padrão de 0,66 e coeficiente de variação de 14, 41%, demonstrando consistência e homogeneidade na avaliação dessa questão. Portanto, os alunos consideram importante a IES oferecer programa de acolhimento ao ingressante.

De acordo com os resultados apresentados, evidenciou-se que a receptividade também é uma dimensão importante para a qualidade na prestação de serviço de uma instituição, caracterizada pela agilidade no atendimento, eficiência em resolver problemas, atenção personalizada e atendimento cordial dos funcionários.

Em resposta ao terceiro objetivo desta pesquisa que questionou sobre a dimensão da qualidade mais importante, foi possível observar que na percepção dos respondentes desta IES pública a dimensão confiabilidade é a mais relevante.

Também, através da avaliação dos alunos foi extraída a escala de relevância das dimensões da qualidade na avaliação do corpo discente que ficou definida da seguinte maneira: como já mencionado, os alunos da IES pública consideram a dimensão confiabilidade como a mais relevante, em segundo lugar ficou a dimensão receptividade, seguida da dimensão segurança e em quarto lugar a dimensão empatia, seguida da dimensão tangibilidade.

5 Conclusões

O escopo deste trabalho foi apresentar a avaliação dos serviços prestados em uma instituição de ensino superior pública localizada em Itabira/MG em relação ao curso de Engenharia de Produção, sob a ótica do corpo discente, com base nas dimensões da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, segurança, empatia e receptividade.

O primeiro objetivo específico foi analisar o perfil dos estudantes. Por tanto, foi observado à predominância do sexo masculino cursando o 9º período de Engenharia de Produção na IES pública. Na divisão das amostras por estado civil foi possível evidenciar que grande parte dos respondentes são solteiros. Observou-se também que a maioria dos discentes da IES pública têm idades entre 21 e 25 anos. Portanto os alunos da IES para iniciam o curso de graduação assim que concluem o ensino médio. E em relação à renda familiar a maioria dos estudantes da IES pesquisada recebe acima de R\$ 3.500,00.

O segundo objetivo específico foi apresentar, com base nas dimensões da qualidade, a avaliação do corpo discente do curso de Engenharia de Produção em relação aos serviços prestados por uma IES pública. Como resultado a esse objetivo, evidenciou-se que as avaliações realizadas na IES ficaram acima da neutralidade na escala Likert, significando avaliações satisfatórias, ou seja, os serviços prestados pela IES pública são satisfatórios na visão de seus alunos, embora algumas questões tenham sido avaliadas com neutralidade ou abaixo da neutralidade.

Como resultado do terceiro objetivo específico foi possível observar que na percepção dos discentes da IES pública a dimensão confiabilidade é a mais relevante, também foi possível extrair a escala de relevância das dimensões da qualidade, em primeiro lugar ficou a dimensão confiabilidade, em segundo lugar a dimensão receptividade, seguida da dimensão segurança, depois a dimensão empatia e por fim a dimensão tangibilidade.

Referências

ALBRECHT, K. *A única coisa que importa: trazendo o poder do cliente para dentro de sua empresa.* Tradução Nivaldo Montingelli Jr. São Paulo: Pioneira, 1997.

BARBOSA, E. F.; FILHO, F. L. P.; XAVIER, G. G.; SILVEIRA, H. N.; TZENG, L. C. W.; COELHO, M. I. M.; FERNANDES, M. L. M.; FREITAS, M. A. *Gerência da qualidade total na educação.* Belo Horizonte, MG: UFMG, Escola de Engenharia, Fundação Cristiano Ottoni, 1994.

CARVALHO, M. M. de. PALADINI, E. P.; FERREIRA, J. J. do A.; BOUER, G.; MIGUEL, P. A. C.; SAMOBYL, R. W.; ROTONDARO, R. G. *Gestão da Qualidade: teoria e casos.* Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

CHIAVENATO, I. *Administração da produção: uma abordagem introdutória.* Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

COSTA, R. C. F.; COSTA, H. G. *Identificação de lacunas nos graus de importância associados a critérios de percepção da qualidade em instituições de ensino superior.* In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 23. 2003, Ouro Preto. Anais... Ouro Preto: ENEGEP, 2003.

DELORS, J. *Educação um Tesouro a descobrir. Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI.* São Paulo: Cortez, UNESCO e MEC, 1998.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa.* 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRÖNROOS, C. *Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade.* 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

HOFFMAN, K. D. et al. *Princípio do marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos.* São Paulo: Cengage Learning, 2010.

IKEDA, A. A.; OLIVEIRA, T. M. V. de. *Serviços educacionais: uma análise de quatro abordagens de qualidade.* Revista Organização em contexto, ano 1, n.1, jun 2005.

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

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. *Serviços: marketing e gestão.* São Paulo: Saraiva, 2007.

MATTAR, F. N. *Pesquisa de marketing: edição compacta/ Fauze Najib Mattar.* 4.ed. -3. Reimpr.- São Paulo: Atlas, 2011.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC), *Instrumento de avaliação institucional externa: subsidia os atos de credenciamento, recredenciamento e transformação da organização acadêmica (presencial).* Brasília, 2014.

MELLO, S. C. B. et al. *Avaliando a Qualidade de Serviço Educacional numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação.* Folha de Rost O&S - v.8 - n.21 - maio/agosto - 2001

MONDO, T. S; FIATES, G. G. S. *Mapeamento bibliométrico dos modelos de qualidade em serviços: Publicações de pesquisadores brasileiros sobre o tema até 2012.* 2014,17p. tese (Doutorado em Administração) - Universidade Federal De Santa Catarina, santa Catarina.

MOREIRA, Daniel Augusto. *Elementos para um plano de melhoria do ensino universitário ao nível de instituição.* In: **MOREIRA, D. A. (org.).** *Didática do ensino superior: técnicas e tendências.* São Paulo: Pioneira, 1997a. Produtividade, custos e qualidade do ensino na universidade. In: **MOREIRA, D. A. (Org.).** *Didática do ensino superior: técnicas e tendências.* São Paulo: Pioneira, 1997b.

MOROSINI, M. C. *Qualidade da educação universitária: isomorfismo, diversidade e equidade.* Artigo 2001.

OLIVEIRA, L. J. de. *Qualidade percebida e intenções comportamentais de consumidores de energia elétrica atendidos em média tensão de distribuição: um estudo business to business.* Dissertação (mestrado)- Universidade Fumec. Faculdade de Ciências Empresarias, Belo Horizonte, 2007.

RODRIGUES, M.; MORENO, A. C. *Matrículas no ensino superior sobem 3,8% e atingem 7,3 milhões de alunos.* G1 DF e em São Paulo, São Paulo, 09 set. 2014- atualizado em 10 set. 2014. Disponível em: <<http://g1.globo.com/educacao/noticia/2014/09/matriculas-no-ensino-superior-sobem-38-e-atinguem-73-milhoes-de-alunos.htm10>>. Acesso em: 01 abr. 2015.

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: Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 30., 2006, Salvador. Anais... Salvador: ANPAD, 2006.

SLACK, N. *Administração de Produção.* São Paulo: Atlas, 2009.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, J.M. *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, 2008.