

Percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados por uma escola pública de Caldas Novas (GO)

Perception of the quality of educational services provided by a public school of Caldas Novas (GO)

Adriana Dias Batista¹
Débora Prado Vasconcelos Melo²
Adriana dos Santos Prado Sadoyama³
Geraldo Sadoyama Leal⁴

365

Resumo: O objetivo deste trabalho foi analisar a percepção da qualidade dos serviços de uma escola pública na cidade de Caldas Novas (GO) de acordo com as dimensões da escala SERVQUAL, entre os grupos de gestores e professores, pais/responsáveis e estudantes. A abordagem é quantitativa de natureza descritiva-exploratória do tipo *survey* transversal. Utilizou-se o modelo SERVQUAL para os questionários, adaptado aos serviços educacionais, com 22 itens para expectativa e 22 para percepção em uma escala Likert de 5 pontos, 5 (concordo totalmente) a 1 (discordo totalmente), alfa de *Cronbach* para medir a confiabilidade da escala. Os dados foram analisados pelas médias dos *gaps* das dimensões: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Os 22 itens foram analisados pelos quartis e as variáveis que apresentaram *gaps* críticos estão relacionados com a dimensão tangibilidade.

Palavras-chave: Educação. Qualidade. Qualidade de serviços. Servqual.

Abstract: The objective of this work was to analyze the perception of services quality of a public school in the city of Caldas Novas (GO) according to the dimensions of the SERVQUAL scale, between the groups of managers and teachers, parents/guardians and students. The approach is quantitative, descriptive-exploratory, cross-sectional survey type. The

¹ Mestranda em Gestão Organizacional pela Universidade Federal de Catalão (GO). Professora do ensino básico da Secretaria Municipal de Educação de Caldas Novas (GO).

² Mestre em Gestão Organizacional pela Universidade Federal de Goiás – regional Catalão (GO).

³ Doutora em Linguística e Língua Portuguesa, Professora da Universidade Federal de Catalão da Faculdade de Educação (GO).

⁴ Doutor em Imunologia e Parasitologia da Universidade Federal de Uberlândia, Professor associado do Curso de Biologia da Universidade Federal de Catalão (GO)

Recebido em 05/10/2022

Aprovado em 04/12/2022

Sistema de Avaliação: *Double Blind Review*



SERVQUAL model was used for the questionnaires, adapted to educational services, with 22 items for expectation and 22 for perception on a 5-point Likert scale, 5 (strongly agree) to 1 (strongly disagree), Cronbach's alpha to measure scale reliability. The data were analyzed by means of the gaps of the dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The 22 items were analyzed by quartiles and the variables showed critical gaps are related to the tangibility dimension.

Keywords: Education. Quality. Service quality. Servqual.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade dos serviços oferecidos pelas instituições de ensino tem sido um tema frequentemente abordado como fator de diferenciação para as instituições educacionais nos dias atuais. Aliados a esse fato, os serviços em educação são fundamentais para o funcionamento satisfatório da unidade escolar e, desempenho dos estudantes e profissionais que nela trabalham.

Com isso, torna-se essencial a melhoria na prestação dos serviços educacionais e a busca pela efetivação de sua qualidade. Sendo assim, é necessário que a escola promova meios de mensurar a qualidade dos seus serviços.

Ao analisar a qualidade da educação é necessário que se estabeleça parâmetros e critérios de avaliação no sentido de mensurar os serviços que são prestados na educação. Ressalta-se que o presente estudo não tem a pretensão de focar a análise da qualidade dos processos educacionais, mas analisar de forma ampla e genérica aspectos como: infra-estrutura, atendimento, receptividade, confiabilidade e segurança. Veludo de Oliveira e Ikeda (2007, p. 170), afirmam que como “[...] a educação é reconhecida como área de estudo do setor de serviços, os modelos de qualidade utilizados neste setor podem ser aplicados, após adaptações, aos serviços educacionais...”.

Dentre os modelos utilizados na mensuração da qualidade de serviços este trabalho selecionou a escala SERVQUAL desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) como instrumento, por considerar que a conceituação mais disseminada para a qualidade é a da qualidade percebida, como resultado de um processo de comparação entre as expectativas do consumidor e a percepção do desempenho do serviço (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985, p. 42).

Corroborando, na área da educação, o modelo SERVQUAL é o mais utilizado na mensuração da qualidade em serviços prestados para levantamento de dados, por ser um instrumento de fácil interpretação, poder ser adaptado a todo tipo de serviço, composto por

questionário semiestruturado e já ser validado por meio de outros estudos em educação como os de Andrade (2015), Galvão (2017) e Gomes (2019), entre outros.

Este estudo apresenta o resultado de uma pesquisa realizada com os gestores e professores, pais/responsáveis e estudantes de uma escola de educação básica, da rede pública municipal, da cidade de Caldas Novas (GO), relacionada à qualidade dos serviços educacionais prestados por esta escola, em que mensurou e comparou a percepção da qualidade de serviços de acordo com as dimensões da escala SERVQUAL, entre os respondentes.

Além da importância em mensurar e comparar a qualidade dos serviços educacionais, identificar quais são as prioridades mais críticas do desempenho do serviço oferecido que impactam na qualidade contribuirá para o planejamento em busca da eficácia das ações. O bem-estar do estudante reflete na sua frequência e permanência na unidade escolar, evitando a evasão escolar, um problema enfrentado pela educação pública o qual provoca desequilíbrios sociais, acadêmicos e econômicos.

Este artigo está estruturado da seguinte forma: a seção 2 apresenta o conceito de qualidade de serviços e o Instrumento SERVQUAL; a seção 3 descreve a metodologia utilizada no trabalho; a seção 4 apresenta os resultados da pesquisa referentes à análise das dimensões; e por fim, na seção 5, encontram-se as conclusões e as limitações do estudo.

2 REFERENCIAL

QUALIDADE DE SERVIÇOS

Conforme Freitas, Bolsanello e Viana (2008, p. 89), qualidade de serviços é um tema muito discutido tanto entre pesquisadores quanto no meio empresarial pois envolve dois objetos não tão simples de conceituar: qualidade e serviços.

Em relação ao termo “serviço”, o dicionário da Língua Portuguesa Aurélio traz o conceito como sendo o produto de uma atividade humana capaz de satisfazer a uma necessidade humana, mas que não apresenta o aspecto de um bem material (FERREIRA, 1986, p. 1.577). A NBR ISO 9000 (ABNT, 2005, p. 12) acrescenta que serviço é o resultado de pelo menos uma atividade desempenhada, pela interface entre o fornecedor e o cliente e, é, geralmente, intangível, podendo estar ou não vinculado a um produto tangível.

Segundo os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, p. 42), serviço é o produto de um desempenho que varia de pessoa para pessoa e não há como separar o produto, do cliente, da prestação do serviço, ou seja, é intangível, heterogêneo, e inseparável. A esse conceito, Las

Casas (2008, p. 14) acrescentou uma quarta característica, a simultaneidade, em que a produção do serviço e o consumo ocorrem ao mesmo tempo.

Nesse sentido, pode-se dizer que serviço é a realização de um trabalho, propriamente dito, podendo se vincular a um bem tangível ou não, consolidando a relação entre o prestador de serviço e o cliente, com características de intangibilidade, variável de pessoa para pessoa.

Em relação ao termo “qualidade”, vários autores têm discutido sobre os atributos de qualidade. Paladini (2012, p. 13) afirma que o termo qualidade é utilizado cotidianamente, porém possui uma diversidade de significados, tornando-se um conceito complexo. Carpinetti (2012, p. 11) afirma que, devido ao subjetivismo da palavra e também ao uso genérico do termo em diferentes situações, qualidade pode estar associada aos atributos de um bem, ao seu desempenho e à sua durabilidade, pode estar associada à satisfação do cliente em relação ao produto ou em atendimento às suas especificações. Entretanto, a conceituação de qualidade como satisfação do cliente vem predominando nas últimas décadas. Nesse sentido, o autor afirma que a satisfação do cliente depende da relação entre a expectativa do usuário, ao adquirir um bem, e a percepção adquirida sobre o bem, no momento do seu uso (CARPINETTI, 2008, p. 12).

Os serviços possuem dois componentes de qualidade que precisam ser observados: o serviço e a forma como é percebido pelo cliente. Nesse sentido, a qualidade do serviço envolve mais do que resultados, também inclui a maneira como o serviço é prestado e é percebido pelo consumidor final (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985, p. 42).

Diante do exposto, as visões sobre qualidade, de forma generalizada, possuem unidade conceitual sobre alguns aspectos como o conceito de agregar valor a um bem, um serviço ou a uma pessoa sob o ponto de vista do seu usuário. Ao utilizar o termo qualidade como classificação, este está relacionado com a satisfação do seu usuário, seja de um bem ou serviço. É nesse sentido que essa pesquisa se baseou, na relação entre a expectativa de um serviço a ser prestado e a percepção adquirida após a prestação desse serviço.

O INSTRUMENTO SERVQUAL

O gerenciamento da qualidade requer instrumentos quanto à análise e melhoria da qualidade de serviços internos, buscando o alinhamento dos objetivos da instituição com o dos clientes. Um modelo bastante difundido na literatura é a Escala *Service Quality* - SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), com a finalidade de mensurar a percepção da qualidade em serviços, buscando comparar expectativas e percepções de desempenho.

Esse modelo surgiu a partir do modelo de *gaps* (lacunas) entre a percepção dos clientes e a intenção das empresas no fornecimento de serviços. Essa estrutura de *gaps* deu origem à escala SERVQUAL, em que Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, p. 47) evidenciaram, inicialmente, dez dimensões da qualidade, tangibilidade, confiança, capacidade de resposta, comunicação, credibilidade, segurança, competência, cortesia, compreensão/conhecer o cliente e acesso.

O instrumento com 97 itens referente às expectativas e às percepções, atribuídos pelas dez dimensões da qualidade, sujeitou-se a estágios de recolhimento de dados e refinamento. Dessa forma, foi concluído que seria necessária a exclusão de alguns itens para melhora da confiabilidade, no final alcançando cinco dimensões da qualidade, determinados por 22 itens, com especificidades psicométricas sólidas e estáveis (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988, p. 23).

A Escala SERVQUAL calcula a diferença entre as médias dos escores indicativos da expectativa e da percepção do desempenho, além de mensurar a satisfação do cliente. A referida escala, também é a medida da qualidade de um serviço em relação à determinada dimensão específica. Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988, p. 23), podem-se definir cinco dimensões, a saber:

- a) tangibilidade, que está relacionada à aparência das instalações, dos equipamentos, dos funcionários e dos materiais de comunicação;
- b) empatia, que se refere ao fornecimento de atenção individualizada aos clientes, a facilidade de contato e a comunicação;
- c) presteza, que tem a ver com a disposição de prestar o serviço prontamente e auxiliar os clientes;
- d) segurança, que está relacionada ao conhecimento e à cortesia dos funcionários e sua habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade;
- e) confiabilidade, que se refere à habilidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente.

Após a coleta das informações, alcança-se o escore final por meio da diferença entre as expectativas, aquilo que o cliente espera, e percepções, o que ele percebe sobre a prestação do serviço, ($GAP\ 5 = E - P$), em que E representa as expectativas e P as percepções.

Quando $E > P$, ou seja, um escore positivo determina-se que o serviço prestado é aquém da expectativa, gerando insatisfação, facilitando a ação dos gestores para a melhoria da qualidade. Já um escore negativo, em que $E < P$, significa que o serviço é superior ao esperado,

deixando em evidência os critérios de encantamento, e quando $E = P$, analisa-se como satisfação do cliente.

Dessa maneira, o SERVQUAL consegue auxiliar uma extensa gama de serviços a avaliar as expectativas e percepções, além de contribuir para a melhoria da qualidade do serviço em áreas que demandam atenção gerencial e aplicação de medidas corretivas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo foi realizado obedecendo a Resolução 466/12, do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde e aprovado no Comitê de Ética em Pesquisa do Curso de Pós-graduação em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Catalão, CAAE: 48165121.4.0000.0164, parecer nº 5.253.990 em 21/02/2022. A pesquisa foi autorizada pela Secretaria Municipal de Educação de Caldas Novas (GO).

A pesquisa é de natureza descritiva-exploratória de abordagem quantitativa do tipo *survey* transversal. De acordo com Merchán-Hamann e Tauil (2021, p. 10) estudos descritivos relatam a realidade e não se destinam a explicá-la, descreve a evolução dos objetivos referentes às pesquisas em gestão. São realizados, estudo, análise, registro dos fatos e inserção dos resultados sem a interferência do pesquisador, que tem papel de observador.

Estudos transversais visualizam a situação de uma população em um determinado momento. As principais vantagens desse tipo de estudo são o custo baixo e a rapidez com que se consegue retorno dos dados. Contudo, sua desvantagem é justamente as restrições das análises inferidas (SITTA et al., 2010, p. 1.060).

Por se tratar de pesquisa quantitativa, utiliza-se de uma metodologia que procura quantificar os dados. Isso, levando-se em conta a percepção de Pereira e Ortigão (2016, p. 73), significa que apresenta uma coleta de dados estruturada e, geralmente, aplica alguma forma de análise estatística.

O questionário foi baseado no instrumento SERVQUAL modelo desenvolvido pelos pesquisadores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) adaptado às especificidades do serviço educacional, após consulta à equipe gestora da unidade pesquisada. Este é composto por 22 variáveis afirmativas tanto para a expectativa quanto para a percepção que contemplam as cinco dimensões da qualidade em serviços (tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia) em uma escala Likert de 5 pontos, onde 5 concordo totalmente e 1 discordo totalmente e, alguns aspectos sociodemográficos dos pesquisados.

Quadro 1 – Detalhamento das dimensões e das variáveis da pesquisa.

Dimensão	Descrição das variáveis	Nome da variável
Tangibilidade (refere-se à infraestrutura, recursos tecnológicos, aparência pessoal e material, e comunicação)	1. Possui recursos tecnológicos adequados (rede <i>wi-fi</i> , plataforma de ensino, equipamentos e laboratório de informática).	Recursos tecnológicos
	2. Possui Instalações visivelmente conservadas.	Instalações físicas
	3. Possui colaboradores e professores com boa aparência (bem vestidos, organizados).	Aparências dos colaboradores
	4. Possui material de apoio atualizado e de boa aparência (livros, impressos, provas).	Apresentação dos materiais
	5. Possui plataformas de ensino aprendizagem <i>on-line</i> .	Plataforma de ensino online
Confiabilidade (refere-se a confiança, cumprir compromissos, metas e prazos prometidos)	6. Cumpre rigorosamente com prazos prometidos.	Cumprimento de prazos
	7. Quando recebe uma reclamação é solidária e prestativa.	Solidariedade
	8. Os serviços prestados passam confiança.	Confiança
	9. Os registros são mantidos atualizados e promove o acesso facilitado a eles.	Atualização de registros
Presteza (refere-se ao desejo, presteza, agilidade e respeito no atendimento, disposição e cortesia em atender)	10. Informa sobre serviços e datas de execução dos mesmos.	Comunicação da realização dos serviços
	11. Professores cumprem os prazos que prometem.	Cumprimento de prazos pelos professores
	12. Professores e colaboradores demonstram disponibilidade imediata para o atendimento.	Disponibilidade para atendimento imediato
	13. Professores e colaboradores são solícitos em ajudar os estudantes.	Interesse em ajudar os estudantes
	14. Professores e colaboradores esclarecem as dúvidas dos estudantes.	Esclarecer dúvidas dos estudantes
Segurança (Ausência de perigo, risco ou dúvida, abrange segurança física, credibilidade e confidencialidade)	15. As informações passadas pelos colaboradores inspiram credibilidade.	Credibilidade
	16. Transmite segurança em suas relações com colaboradores, estudantes e pais.	Relação segura escola/comunidade escolar
	17. Professores e colaboradores possuem conhecimento técnico.	Domínio do conhecimento
Empatia (refere-se ao cuidado e atenção no atendimento, conhecimento e habilidade do pessoal)	18. Proporciona atendimento individualizado a todos.	Atendimento individualizado
	19. Possui horário de funcionamento adequado a todos.	Horário de funcionamento adequado
	20. Têm muita atenção na prestação de serviços.	Atenção na prestação de serviços
	21. Professores se preocupam com seus estudantes.	Atenção com alunos
	22. Atende demandas específicas de estudantes, pais, professores e colaboradores.	Atende demandas específicas

Fonte: adaptado de ANDRADE. 2015.

O Quadro 1 apresenta as variáveis da pesquisa e suas descrições, ou seja, o conteúdo das questões adaptadas do modelo SERVQUAL que referem-se às questões empregadas nos questionários para a expectativa e para a percepção, os quais foram adequados para cada questionário.

A pesquisa foi realizada na Escola Municipal Valdir Arantes da Silva, localizada no município de Caldas Novas (GO). A escola foi escolhida devido a uma das pesquisadoras fazer parte do quadro de docentes da unidade, despertando, assim, o interesse da unidade na realização da pesquisa.

A amostra foi de conveniência e a população alvo foi gestores (03), professores (11), pais/responsáveis legais dos estudantes do 1º ao 5º ano do ensino fundamental I (155) e estudantes do 6º ao 9º ano do ensino fundamental II (100). O cálculo amostral foi realizado

utilizando-se o programa OpenEpi versão 3.01, a fim de obter uma amostra representativa para a coleta de dados, com um intervalo de confiança de 95%, gerando uma amostra de 03 gestores, 11 professores, 111 pais/responsáveis e 80 estudantes a serem pesquisados.

Os participantes foram distribuídos em 3 grupos, sendo: Grupo 1 – Gestores e Professores; Grupo 2 – Pais/responsáveis legais de estudantes do 1º ao 5º ano do ensino fundamental I; Grupo 3 – estudantes do 6º ao 9º ano do ensino fundamental II (menor de 18 anos). Os menores foram autorizados pelos pais com assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Os dados foram coletados em março e abril de 2022, utilizando os questionários Service Quality (SERVQUAL), desenvolvidos no Google Forms e enviados pelo aplicativo WhatsApp nos grupos da escola, para o grupo 1, e nos grupos das turmas para o grupo 2. De acordo com Vasconcellos e Guedes (2007, p. 5) a aplicação do questionário eletrônico via Internet apresenta algumas vantagens como o baixo custo e o menor tempo de realização, tanto para o pesquisador quanto para o respondente. A coleta com o grupo 3 foi realizada presencialmente após a autorização, pelo responsável do estudante via assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Os dados foram inseridos e processados por meio de banco de dados do programa SPSS® 24.0 for Windows (*Statistical Package for the Social Sciences* versão 24.0) e analisados por meio de estatística descritiva. Primeiramente, o coeficiente alfa de *Cronbach* foi utilizado para analisar o nível de confiabilidade dos questionários conforme a seguinte classificação apresentada no Quadro 2, cujo seu coeficiente varia de 0,0 a 1,0, considerando o valor mínimo aceitável de 0,60.

▣ Quadro 2 - Classificação da confiabilidade a partir dos coeficientes de α de *Cronbach*.

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

Fonte: adaptado de MONTEIRO *et al.* 1985.

Em seguida, foi analisada a discrepância entre as expectativas dos pesquisados e a percepção em relação ao serviço prestado, ou seja, a diferença entre o serviço esperado e a prestação de serviço percebida, (*Gap*), o qual é a base do modelo SERVQUAL. A análise dos *Gaps* compreendeu o diagnóstico das questões das dimensões da qualidade e para o cálculo utilizou-se a seguinte fórmula: $Gap = Expectativa - Percepção$. Quanto maior o *gap* do item

apresentado, maior a lacuna entre o serviço oferecido e o serviço percebido, podendo resultar em uma qualidade inaceitável (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985, p. 48).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados apresentados são de uma amostra da Escola Municipal Valdir Arantes da Silva. Foram enviados 170 questionários *online* pelo aplicativo WhatsApp, sendo 14 para gestores (3) e professores (11) e 111 para pais/responsáveis, dos quais gestores e professores 13 voltaram válidos, ou seja, preenchidos e com a concordância dos respondentes em participar da pesquisa. Em relação aos pais/responsáveis, apenas 67 responderam e concordaram em participar da pesquisa. Embora a totalidade de pais/responsáveis não tenha sido contemplada, alcançou-se com essa amostra uma precisão de 91% da população, segundo os cálculos do OpenEpi.

Para os 100 estudantes aptos a participar da pesquisa, 84 foram autorizados pelos responsáveis legais, concordaram em participar da pesquisa e responderam os questionários presencialmente, na escola, acompanhados por uma das pesquisadoras e por um(a) professor(a) da unidade escolar, durante uma semana de aplicação do questionário.

De acordo com o perfil dos respondentes, entre os gestores (23,1%) e os professores (76,9%), 100% já estudou em escola pública, possuem especialização (84,6%), estão a mais de 3 anos na instituição (61,5%) e a maioria é do gênero feminino (76,9%). Em relação aos 67 pais/responsáveis, 79,1% são mulheres, com 30 anos ou mais (50,7%), possuem trabalho remunerado (43,3%), têm uma renda de até 1 salário mínimo (74,6%), a maioria estudou em escola pública (98,5%) e moram em casa própria (55,2%). Dos 84 estudantes 33,3% possuem 11 anos e são do gênero masculino (59,5%) e vão a pé para a escola (67,9%).

Do total de participantes, observou-se que quase a totalidade estudou em escola pública o que confere aos respondentes, conhecimento e experiência com os serviços ofertados por instituições da rede pública de ensino, para mensurar os serviços que são ofertados pela unidade pesquisada, bem como demonstrar suas expectativas em relação aos serviços educacionais. Os gestores e professores estão lotadas na unidade a mais de 3 anos o que confere maior vínculo com a escola favorecendo a avaliação. Percebe-se que mais da metade dos estudantes vai à pé para a escola e os pais/responsáveis possuem residência própria, sinalizando permanência no bairro, conseqüentemente, vínculo com a unidade escolar até o último ano do ensino básico ofertado pela mesma.

A partir dos resultados do Quadro 3, constatou-se grau de confiabilidade alta para os questionários utilizados pelos 3 grupos, comprovando consistência interna para os 22 itens da escala SERVQUAL o que permitiu admitir a viabilidade de seu uso na educação básica, mais especificamente, a mensuração da qualidade na prestação dos serviços na instituição pública do ensino básico.

Quadro 3 – Coeficientes de α de Cronbach dos questionários.

Grupos	α de Cronbach	
	Questionário Expectativa	Questionário Percepção
Gestores e Professores	0,83	0,88
Pais/responsáveis	0,94	0,93
Estudantes	0,80	0,85

Fonte: Elaboração própria. 2022.

Conforme o Quadro 4, que sintetiza a percepção da qualidade em relação aos serviços que são prestados pela unidade escolar, para os gestores e professores a dimensão Confiabilidade, que está relacionada à capacidade de, cumprir com os compromissos, de execução do serviço de forma confiável e de receber reclamações de forma solidária, foi a dimensão com a média de maior grau de importância, 4,85. Porém, ficou em quarto lugar no ranking de percepção da qualidade de serviço para os próprios gestores e professores, bem como para os estudantes e, em terceiro lugar para os pais/responsáveis, como pode ser melhor observado no Gráfico 1.

Os pais/responsáveis avaliaram a dimensão Segurança, que diz respeito à capacidade dos colaboradores e professores de inspirar credibilidade, transmitir segurança e possuir conhecimento técnico, com maior grau de importância, média 4,86, mas em quarto lugar no ranking da percepção da qualidade. Já os gestores e professores avaliaram essa dimensão como a de melhor desempenho e os estudantes a consideraram em segundo lugar na percepção da qualidade de serviço.

Na visão dos estudantes a dimensão Empatia, que se refere à importância que se dá ao atendimento individualizado, demonstrando interesse e atenção personalizada, foi a de maior grau de importância com média de 4,79, em contrapartida, para os estudantes essa dimensão está em terceiro lugar em percepção da qualidade de serviço. Para os pais/responsáveis foi a dimensão melhor avaliada da unidade escolar superando as expectativas, atingindo a qualidade ideal, ou seja, quando a percepção do serviço prestado supera a expectativa em relação a esse serviço.

Assim também os gestores e professores avaliaram a unidade nessa dimensão da qualidade, superando a expectativa desse grupo como pode ser visualizado no Gráfico 1.

Quadro 4 – Grau de importância e percepção da qualidade em relação às dimensões da SERVQUAL.

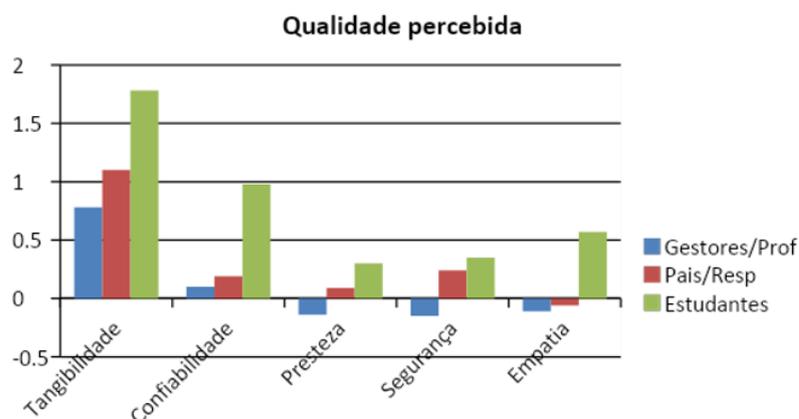
Grupo	Percepção da qualidade de serviço					
	Dimensões	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
Gestores e Professores	M. Expectativas	4,78	4,85	4,65	4,61	4,58
	M. Percepção	4,0	4,75	4,78	4,77	4,69
	≠ Médias	0,78	0,1	-0,14	-0,15	-0,11
	Nível de satisfação	5º	4º	2º	1º	3º
Pais/Responsáveis	M. Expectativas	4,69	4,72	4,68	4,86	4,57
	M. Percepção	3,6	4,53	4,58	4,62	4,63
	≠ Médias	1,1	0,19	0,09	0,24	-0,06
	Nível de satisfação	5º	3º	2º	4º	1º
Estudantes	M. Expectativas	4,78	4,78	4,65	4,75	4,79
	M. Percepção	3,0	3,8	4,35	4,4	4,22
	≠ Médias	1,78	0,98	0,3	0,35	0,57
	Nível de satisfação	5º	4º	1º	2º	3º

Fonte: Elaboração própria. 2022.

Ainda de acordo com o Quadro 4, a dimensão da qualidade em que a escola foi melhor avaliada pelos grupos, foi a dimensão Presteza (*disponibilidade e interesse dos professores e colaboradores em prestar o serviço de forma atenciosa, precisa e ágil*). Os estudantes estão satisfeitos com esses serviços, foi a dimensão em que a escola teve o melhor desempenho (1º). Para os gestores e professores esses serviços superaram as expectativas (2º) e os pais/responsáveis avaliaram a escola muito bem (2º) nessa dimensão, expressando assim a satisfação dos usuários em relação à esse serviço ofertado.

A dimensão que menos atendeu às expectativas dos usuários foi a Tangibilidade, que trata dos recursos tecnológicos e da aparência das instalações físicas, dos equipamentos, dos colaboradores e dos materiais. Foi a dimensão da qualidade em que a escola obteve os maiores *gaps* entre as expectativas e percepções de todos os usuários, ficando em último lugar no ranking da percepção da qualidade de serviço, podendo-se afirmar que seus usuários estão insatisfeitos em relação à esses quesitos.

O gráfico 1 apresenta com clareza os resultados por respondentes para cada dimensão. Os maiores valores *gaps* demonstram que a percepção da qualidade na prestação do serviço, na dimensão está abaixo do esperado e os menores valores *gaps* ou até negativos demonstram que a percepção da qualidade na prestação do serviço, na dimensão está próximo ou até mesmo acima do esperado.

Gráfico 1 – *Gap* das dimensões na visão dos participantes da pesquisa.

Fonte: Elaboração própria. 2022.

Em seguida, realizaram-se os cálculos das médias dos *gaps*, expressando as expectativas e as percepções dos grupos respondentes em relação a cada item avaliado relacionado ao serviço prestado pela unidade pesquisada. Os resultados com *gaps* negativos são resultados da equação $E < P = \text{qualidade ideal}$. No Quadro 5 é possível visualizar que os itens os quais superaram as expectativas dos gestores e professores, correspondem aos itens, 10 (*a escola informa sobre serviços e datas de execução dos mesmos*), 12 (*os professores e colaboradores demonstram disponibilidade imediata para o atendimento*), 14 (*professores e colaboradores esclarecem as dúvidas dos estudantes*), 16 (*a escola transmite segurança em suas relações com colaboradores, estudantes e pais*), 17 (*professores e colaboradores possuem conhecimento técnico*), 18 (*a escola proporciona atendimento individualizado*), 19 (*a escola possui horário de funcionamento adequado a todos*), 20 (*atenção na prestação de serviços*) e 22 (*atende às demandas específicas de estudantes, pais, professores e colaboradores*). Superando às expectativas dos pais/responsáveis, os itens 12, 18, 19 e 22.

Quadro 5 – Análise das médias para a expectativa, percepção e *gap* para cada variável.

Nível de satisfação (ranqueamento).

Dimensão	Item	Gestores e Professores				Pais/responsáveis				Estudantes			
		E	P	G	R	E	P	G	R	E	P	G	R
Tangibilidade	1	4,62	3,38	1,23	5º	4,58	2,54	2,04	5º	4,88	1,54	3,34	5º
	2	4,77	3,62	1,15	3º	4,75	3,13	1,61	4º	4,87	3,04	1,83	3º
	3	5,0	5,0	0,0	1º	4,76	4,49	0,27	2º	4,6	4,35	0,25	1º
	4	4,92	4,62	0,31	2º	4,78	4,52	0,25	1º	4,82	3,73	1,09	2º
	5	4,62	3,38	1,23	4º	4,61	3,3	1,31	3º	4,71	2,35	2,37	4º
Confiabilidade	6	4,69	4,62	0,08	2º	4,6	4,43	0,16	2º	4,74	3,52	1,21	3º
	7	4,92	4,69	0,23	4º	4,67	4,52	0,15	1º	4,7	3,96	0,74	2º
	8	5,0	4,92	0,08	3º	4,87	4,69	0,18	3º	4,94	4,35	0,59	1º
	9	4,77	4,77	0,0	1º	4,76	4,48	0,28	4º	4,74	3,38	1,36	4º
Presteza	10	4,85	5,0	-0,15	3º	4,67	4,52	0,15	4º	4,54	4,05	0,49	5º
	11	4,85	4,54	0,31	5º	4,64	4,58	0,06	2º	4,85	4,44	0,4	3º
	12	4,15	4,77	-0,61	1º	4,61	4,66	-0,04	1º	4,63	4,5	0,13	2º
	13	4,85	4,77	0,08	4º	4,81	4,57	0,24	5º	4,79	4,37	0,42	4º
	14	4,54	4,85	-0,31	2º	4,66	4,6	0,06	3º	4,48	4,38	0,09	1º
Segurança	15	5,0	4,92	0,08	3º	4,82	4,67	0,15	1º	4,82	4,44	0,38	2º
	16	4,62	4,77	-0,15	2º	4,91	4,54	0,37	3º	4,69	4,24	0,45	3º
	17	4,23	4,62	-0,38	1º	4,87	4,66	0,21	2º	4,75	4,52	0,23	1º
Empatia	18	4,54	4,62	-0,08	4º	4,06	4,39	-0,33	3º	4,67	3,8	0,86	5º
	19	4,46	4,69	-0,23	1º	4,57	4,7	-0,13	2º	4,85	4,36	0,49	3º
	20	4,69	4,77	-0,08	3º	4,76	4,63	0,13	4º	4,85	4,37	0,48	2º
	21	4,85	4,85	0,0	5º	4,9	4,72	0,18	5º	4,86	4,63	0,23	1º
	22	4,38	4,54	-0,15	2º	4,58	4,72	-0,13	1º	4,75	3,95	0,8	4º

Legenda: E – Expectativa; P – percepção; G – *Gap*; R – Ranking

Fonte: Elaboração própria. 2022.

A partir da análise de quartil foi possível visualizar os itens com os maiores *gaps*, consequentemente, os itens de prioridade crítica que impactam na qualidade do serviço oferecido. Nos Quadros 6, 7 e 8 pode-se visualizar a classificação por cores das médias dos *gaps* quanto as prioridade do desempenho da qualidade de acordo com cada grupo.

Os itens de prioridade crítica são, T1 (*a escola possui recursos tecnológicos adequados, rede wi-fi, plataforma de ensino, equipamentos e laboratório de informática*), T2 (*as instalações são visivelmente conservadas*) e T5 (*a escola possui plataforma de ensino aprendizagem on-line*) obteve maior média *gap* entre todos os 22 itens avaliados na visão dos três grupos respondentes, ou seja, estes estão insatisfeitos, especificamente, com esses serviços.

De acordo com os estudantes, os itens C6 (*Cumpra rigorosamente com prazos prometidos*), C9 (*os registros são mantidos atualizados e promove o acesso facilitado a eles*) e T4 (*o material de apoio é atualizado e de boa aparência*) são considerados prioridade crítica.

Quadro 6 - Classificação por cores das médias dos gaps quanto a prioridade do desempenho da qualidade do serviço da Escola Municipal Valdir Arantes da Silva de acordo com gestores e professores.

D	P ₁₂	S ₁₇	P ₁₄	E ₁₉	P ₁₀	S ₁₆	E ₂₂	E ₂₀	E ₁₈	T ₃	E ₂₁	C ₉	S ₁₅	C ₈	P ₁₃	C ₆	C ₇	P ₁₁	T ₄	T ₂	T ₅	T ₁	
G	0,6 1	0,3 8	0,3 1	0,2 3	0,1 5	0,1 5	0,1 5	0,0 8	0,0 8	0	0	0	0,0 8	0,0 8	0,0 8	0,0 8	0,2 3	0,3 1	0,3 1	1,1 5	1,2 3	1,2 3	
G: 1º quartil: -0,07 2º quartil: 0,23 3º quartil: 0,36																							
Prioridade Crítica					Prioridade Alta					Prioridade Média					Prioridade Baixa								

Legenda: D – Dimensões, G – Gap.

Fonte: Elaboração própria. 2022.

Quadro 7 - Classificação por cores das médias dos gaps quanto a prioridade do desempenho da qualidade do serviço da Escola Municipal Valdir Arantes da Silva de acordo com os pais/responsáveis.

D	E ₁₈	E ₂₂	E ₁₉	P ₁₂	P ₁₁	S ₁₄	E ₂₀	S ₁₅	C ₇	P ₁₀	C ₆	E ₂₁	C ₈	E ₁₇	P ₁₃	T ₄	T ₃	C ₉	S ₁₆	T ₅	T ₂	T ₁	
G	0,3 3	0,1 3	0,1 3	0,0 4	0,0 6	0,0 6	0,1 3	0,1 5	0,1 5	0,1 5	0,1 6	0,1 8	0,1 8	0,2 1	0,2 4	0,2 5	0,2 7	0,2 8	0,3 7	1,3 1	1,6 2	2,0 4	
G: 1º quartil: 0 2º quartil: 0,23 3º quartil: 0,59																							
Prioridade Crítica					Prioridade Alta					Prioridade Média					Prioridade Baixa								

Legenda: D – Dimensões, G – Gap

Fonte: Elaboração própria. 2022.

Quadro 8 - Classificação por cores das médias dos gaps quanto a prioridade do desempenho da qualidade do serviço da Escola Municipal Valdir Arantes da Silva, de acordo com a percepção dos estudantes.

D	P ₁₄	P ₁₂	E ₂₁	S ₁₇	T ₃	S ₁₅	P ₁₁	P ₁₃	S ₁₆	E ₂₀	E ₁₉	P ₁₀	C ₈	C ₇	E ₂₂	E ₁₈	T ₄	C ₆	C ₉	T ₂	T ₅	T ₁	
G	0,0 9	0,1 3	0,2 3	0,2 3	0,2 5	0,3 8	0,4 4	0,4 2	0,4 5	0,4 8	0,4 9	0,4 9	0,5 9	0,7 4	0,8 8	0,8 7	1,0 9	1,2 1	1,3 6	1,8 3	2,3 7	3,3 4	
G: 1º quartil: 0,45 2º quartil: 0,75 3º quartil: 1,08																							
Prioridade Crítica					Prioridade Alta					Prioridade Média					Prioridade Baixa								

Legenda: D – Dimensões, G – Gap.

Fonte: Elaboração própria. 2022.

5 CONCLUSÃO

Os resultados desse estudo espelham a visão dos gestores, professores, pais/responsáveis e estudantes, relacionadas à qualidade dos serviços educacionais prestados pela escola pesquisada, e que resultou das comparações das expectativas com as percepções de desempenho desses serviços. A avaliação por meio da escala SERVQUAL, apresentou a percepção dos seus usuários a respeito da qualidade dos serviços como um todo, além das dimensões em que a unidade escolar precisa dispensar maior atenção, no sentido de melhorar a oferta dos seus serviços.

A partir da avaliação das dimensões da qualidade pôde-se identificar quais são as prioridades críticas do desempenho do serviço que impactam na qualidade dos serviços oferecidos pela unidade escolar. A avaliação evidenciou alguns pontos de fragilidades relacionadas à falta de um ambiente físico agradável, a carência de equipamentos modernos, a

falta de recursos tecnológicos, nem sempre cumprem os prazos prometidos e não promovem um acesso facilitado aos registros. Contudo, identificaram-se fortalezas em relação ao atendimento, disposição, cortesia, cuidado e atenção que os colaboradores e professores dispensam aos estudantes, aos pais/responsáveis e entre si.

A análise da dimensão Tangibilidade permitiu evidenciar que há um descontentamento geral dos grupos de usuários em relação às instalações físicas, por não estarem visivelmente conservadas, a rede wi-fi não ser de acesso a todos (estudantes), a escola não possuir laboratório de informática, os equipamentos e móveis escolares não serem adequados, conservados e modernos. Dourado, Oliveira e Santos (2007, p. 19), dizem que a qualidade do ambiente escolar e das instalações são valores importantes e fundamentais para a realização do trabalho pedagógico e de gestão do trabalho escolar, de modo a realizar uma aprendizagem significativa e propiciar um educação de qualidade.

Além disso, os autores citam algumas condições mínimas que impactam na oferta de ensino de qualidade como: salas adequadas às atividades; áreas para lazer, recreação, práticas desportivas e culturais, reuniões com a comunidade; equipamentos em quantidade, qualidade e condições de uso adequados às atividades; biblioteca com espaço físico apropriado para leitura, consulta, estudo, pesquisa *online*; laboratório de informática; binquedoteca; serviços de apoio e orientação aos estudantes.

Ainda no que tange essa dimensão, propiciar a manutenção adequada das unidades educacionais e a aquisição de materiais e equipamentos, normalmente possui vinculação à políticas de financiamento que condicionam ou não os repasses de recursos. Algumas estratégias estão sendo utilizadas, em países que passam por reformas educacionais, como fonte alternativa de recursos, tais como parcerias entre escolas e empresas, convênios, etc. (DOURADO; OLIVEIRA; SANTOS, 2007, p. 21), podendo ser uma estratégia a ser utilizada pela unidade pesquisada.

Sobre a análise da dimensão confiabilidade, os resultados evidenciam a insatisfação dos estudantes com os serviços relacionados ao cumprimento de prazos e ao acesso a registros escolares. Perceba que para os demais respondentes os serviços citados encontram-se em prioridade média/alta, merecendo atenção. Nota-se, ainda, que na percepção da qualidade dos estudantes nenhum dos vinte e dois itens os surpreenderam positivamente.

Entretanto, o relacionamento dos colaboradores e dos professores com os estudantes foram fortalezas identificadas e de acordo com Dourado, Oliveira e Santos (2007, p. 24) são essas boas relações que fazem com que os estudantes gostem e permaneçam na escola. Esses

pontos fortes foram observados pelos pais/responsáveis, sendo que estes consideraram acima da expectativa atributos relacionados ao atendimento individualizado dispensado a eles quando solicitado, bem como a unidade atende as suas demandas específicas e possui horário de funcionamento adequado a todos e, os professores e colaboradores demonstram disponibilidade imediata sempre que solicitados. Pesquisas mostram que a participação dos pais/responsáveis em atividades, sejam elas consultivas ou deliberativas promovidas pela escola tem apresentado um impacto importante nos processos intra-escolares contribuindo para a construção da qualidade da escola (DOURADO; OLIVEIRA; SANTOS, 2007, p. 20).

Para efeitos conclusivos seria possível afirmar que os resultados da pesquisa podem ser úteis aos gestores no sentido de direcionar as ações em busca da qualidade dos serviços prestados. Tomando como exemplo, sabendo-se da insatisfação dos estudantes em relação ao acesso aos registros de forma facilitada, criar um site da escola que possibilite os pais/responsáveis e os estudantes acompanharem as informações gerais da escola, conteúdos ministrados, notas dos estudantes, frequência, entre outras informações e registros, resolvendo e elevando a qualidade do serviço.

Enfim, assim como qualquer pesquisa, essa não está isenta de limitações. Destaca-se que o curto período para coleta dos dados acarretou no baixo número de pais/responsáveis respondentes. Outra limitação está relacionada à utilização da internet como meio de pesquisa, que não favorece a compreensão da pesquisa pela população pesquisada, gerando alta desistência, considerando o contexto cultural da comunidade atendida pela escola. Outro aspecto está relacionado ao caráter predominantemente quantitativo, que não reconhecem as causas dos descontentamentos percebidos. Nesse sentido, futuras pesquisas de caráter qualitativo como entrevistas podem evidenciar a compreensão dos aspectos críticos.

6 REFERÊNCIAS

ANDRADE, Mário Silva. **Percepção da qualidade da educação de um curso superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: o emprego da escala Servqual**. 2015. 132 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Organizacional) – Universidade Federal de Goiás, Regional Catalão, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000/2005**: Sistema de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2005.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Ed. Atlas, 2012.

DOURADO, Luiz Fernandes; DE OLIVEIRA, João Ferreira; SANTOS, Catarina de Almeida. **A qualidade da educação: conceitos e definições**. Brasília: Inep/MEC - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2007.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. **Avaliação da Qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso Utilizando o modelo Servqual**. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ci/a/yq6Q4ppQdWWLr6g7mfqjvWH/abstract/?lang=pt#>>. Acesso em: 04 jun. 2022.

GALVÃO, Lidiane da Costa. **Avaliação da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva da comunidade acadêmica de um Instituto Federal: o emprego da escala Servqual**. 2017. 107 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Organizacional) – Universidade Federal de Goiás, Regional Catalão, 2017.

GOMES, Maria Aparecida da Silva. **Avaliação da qualidade dos serviços prestados em escolas públicas de ensino fundamental II e médio da cidade de paracatu/MG**. 2019. 133 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Organizacional) - Universidade Federal de Goiás, Regional Catalão, 2019.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviços: Conceitos, Exercícios, Casos Práticos**. São Paulo: Ed. Atlas, 2008.

MERCHÁN-HAMANN, Edgar; TAUIL, Pedro Luiz. **Proposta de classificação dos diferentes tipos de estudos epidemiológicos descritivos**. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/s1679-49742021000100026>>. Acesso em: 10 jun. 2022.

MONTEIRO, Nicole Jucá; AMORIM, Luana Tainá Lima; NOGUEIRA, Laura Maria Vidal; RODRIGUES, Ivaneide Leal Ataíde; ANDRÉ, Suzana Rosa. Avaliação do serviço de coleta para exame colpositológico pela escala servqual. **Revista Brasileira de Enfermagem REBEn**. v. 72, n. 1, p. 118-124, 2019.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2012.

PARASURAMAN, Ananthanarayanan; BERRY, Leonard; ZEITHAML, Valerie. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Retailing**. v. 67, n. 4, p. 420-450, 1991.

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

_____. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **1988**. vol. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PEREIRA, Guilherme; ORTIGÃO, Maria Isabel Ramalho. **Pesquisa quantitativa em educação: algumas considerações**. Disponível em:

<https://www.researchgate.net/publication/314489471_PESQUISA_QUANTITATIVA_EM_EDUCACAO_ALGUMAS_CONSIDERACOES>. Acesso em: 20 jun. 2021.

SITTA, Érika Ibelli; ARAKAWA, Aline Megumi; CALDANA, Magali de Lourdes; PERES, Silvia Helena de Carvalho Sales. A contribuição de estudos transversais na área da linguagem com enfoque em afasia. **Rev. CEFAC**. v. 12, n. 6, p. 1059-1066, nov./dez. 2010.

VASCONCELLOS-GUEDES, Liliana; GUEDES, Luis Fernando Ascensão. **E-surveys: vantagens e limitações dos questionários eletrônicos via internet no contexto da pesquisa científica**. In: X SemeAd – seminário em administração FEA/USP. São Paulo, 2007.

VELUDO-DE-OLIVEIRA, Tânia Modesto; IKEDA, Ana Akemi. Servqual em instituições educacionais: um estudo comparativo. **Revista Alcance**. v. 14, n. 02, p. 189-206, mai./ago. 2007.