

ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA ESCOLA DA REDE PRIVADA DE ENSINO

QUALITY ANALYSIS OF SERVICES PROVIDED BY A PRIVATE SCHOOL

Thayara Ferreira dos Santos¹; Tatiene Martins Coelho²

¹Aluna de Engenharia de Produção – Faculdades Integradas de Bauru – FIB – thayarafs@gmail.com

²Professora Orientadora de Engenharia de Produção – Faculdades Integradas de Bauru – FIB - tatiene@gmail.com

Resumo

O estudo abordou questões relativas à qualidade na prestação de serviços oferecidos por um colégio privado, apresentando os gaps (relação entre percepção e expectativas) que devem ser levado em consideração na busca pela qualidade dos serviços no colégio. Primeiramente aplicou-se um questionário baseado no modelo SERVQUAL respondido pelos clientes da instituição. A metodologia de pesquisa procurou identificar o maior gap que influência na qualidade dos serviços prestados. Os dados do questionário esclareceram que os principais serviços oferecidos pelo colégio satisfazem as expectativas dos clientes, porém para um aumento da qualidade é fundamental que exista mudanças em alguns aspectos da instituição no quesito serviços prestados.

Palavras-chave: Clientes, Serviços, SERVQUAL, Qualidade, Percepção, Expectativa.

Abstract

The study addressed the issues related to the quality of the service provided by the private school, showing the gaps (between perception and expectation) that need to be taken into account in the search for the quality of their services and at the same time. At first it was applied a questionnaire based on the modelo SERVQUAL is answered by customers. The research sought to identify the largest gap, which influences the quality of the services provided. The data from the questionnaire made it clear that the primary services offered by the college meet the expectations customers however in order to increase the quality it is essential that there is a shift in some aspects of the institution in terms of the services provided.

Keywords: Customer, Service, SERVQUAL, Quality, Perception, Expectation.

1. Introdução

Desde a década de 80, a busca pela excelência em serviços e interesse pela mensuração de serviços têm se caracterizado como uma importante estratégia utilizada pelas organizações para obter a vantagem competitiva (FONSECA *et al.*, 2016).

O setor de serviços tem uma importância na sociedade que pode ser verificada através de dados relacionados à participação no Produto Interno Bruto (PIB) e a geração de empregos. Em países desenvolvidos o setor de serviços ocupa uma posição de destaque chegando à cerca de 70% do PIB. No Brasil, como em outros países em desenvolvimento, essa tendência também se confirma, sendo que a indústria de serviços corresponde a 55% do Produto Interno Bruto. Atualmente o setor de serviços emprega mais da metade da força de trabalho, inclusive nos países em desenvolvimento (LOVELOCK, 2001).

Segundo Fonseca *et al.*, (2016) as empresas devem perceber a importância do serviço, criar valor para o cliente, ouvir suas vontades e transformar a qualidade do serviço de acordo com a satisfação do cliente, se esforçando para satisfazer suas necessidades. Os desejos e exigências dos clientes passam por constantes modificações por essa razão os serviços devem ser constantemente avaliados. Essa avaliação deve medir o que realmente é necessário para proporcionar serviços de qualidade, que pode ser medida por meio das dez dimensões propostas por Zeithml e Bitner (1998), que compreende: confiabilidade, acesso, comunicação e entretenimento (STEFANO, 2007).

Diferente da área de manufatura, a avaliação da qualidade dos serviços é ainda mais complexa e difícil, principalmente em função do seu aspecto intangível, onde o cliente vivencia o serviço prestado e participa da sua confecção. Dessa forma, a qualidade dos serviços depende da percepção dos clientes a respeito do serviço recebido. As formas tradicionais de avaliação e inspeção da qualidade aplicáveis aos bens físicos, não se aplicam aos serviços sendo então, necessário criar formas específicas de avaliação da qualidade percebida pelos clientes. Busca-se através desse contexto, analisar o seguinte problema: “Considerando as particularidades dos serviços, como avaliar e medir a qualidade dos serviços percebida pelos clientes de um colégio da rede privada permitindo a sua melhoria contínua?”.

Será utilizada a escala SERVQUAL, cujo objetivo é mensurar a qualidade do serviço através da identificação dos Gaps (lacunas) existentes entre a expectativa do cliente e sua percepção do serviço prestado. O SERVQUAL é utilizado como uma técnica de diagnóstico para descobrir grandes áreas de qualidade através da identificação das forças e fraquezas de cada organização (FONSECA *et al.*, 2016).

O presente estudo tem como objetivo estudar como os clientes avaliam a qualidade dos serviços e propor um modelo, baseado na escala SERVQUAL, para a avaliação da qualidade percebida de um serviço, que contemple a sua melhoria contínua.

Buscar por meio desse estudo, atingir o objetivo maior com o auxílio de ferramentas e os seguintes objetivos específicos:

- Estudar os conceitos sobre percepção, expectativa e qualidade de serviços da escala SERVQUAL;
- Desenvolver questionário e aplicar junto ao público alvo;
- Tabela os questionários e analisar seus dados;
- Apontar os GAP'S que afetam o nível de qualidade em serviços;
- Identificar a expectativa aos clientes versus sua percepção referente à qualidade e serviços da empresa;
- Verificar a aplicabilidade do modelo SERVIQUAL adaptado, através da sua aplicação em um estudo de caso específico: Colégio da Rede Privada de Ensino;
- Avaliar os resultados encontrados no estudo de caso, propondo ações de melhoria com base na lacuna entre as expectativas e percepções identificadas pelo modelo SERVQUAL adaptado.

A realização deste trabalho se justifica em função da dificuldade de se avaliar a qualidade em serviços. Diferente da manufatura, os serviços possuem características específicas, como seu aspecto intangível e a participação do cliente durante a prestação de serviço, que tornam a avaliação da qualidade um processo complexo, que depende da comparação das expectativas e percepções do cliente sobre o serviço prestado.

Baseado nessa dificuldade existem poucos métodos ou modelos para a avaliação da qualidade em serviços, sendo importante que se desenvolvam estudos analisando os modelos existentes e propondo novas formas de avaliação; outro ponto

de grande importância do desenvolvimento do trabalho é a discussão da qualidade no setor educacional. A educação é um dos serviços com maior potencial de crescimento nas próximas décadas, em função do aumento da demanda pelo aprendizado dentro da nova sociedade do conhecimento. Porém observa-se uma deficiência em termos de qualidade na educação pública e uma luta pela sobrevivência entre as escolas privadas. O número de instituições privadas de ensino tem crescido, gerando uma busca pela qualidade como forma de diferenciação e garantia de competitividade num mercado de grande concorrência. As instituições de ensino precisam direcionar seu foco para as necessidades dos seus clientes avaliando a sua qualidade, para identificar quais as ações de melhoria necessárias à garantia da satisfação dos clientes e da sua própria sobrevivência.

Propõe-se nesse trabalho um modelo de avaliação da qualidade em serviços, que será aplicado em um colégio privado de ensino infantil, fundamental e médio por meio de um questionário SERVQUAL (instrumento de mensuração da Qualidade Percebida), geralmente é elaborado contendo 22 questões pré-definidas. Sua adaptação possibilitou a elaboração de um questionário com 35 perguntas elaboradas de acordo com a realidade do colégio em questão.

2. Referencial Teórico

Neste capítulo serão abordados os conceitos que serviram de base para o aporte teórico da pesquisa.

2.1 Qualidade em Serviços

Os serviços são atividades que, sem criar objetos materiais, se destinam direta ou indiretamente a satisfazer necessidades humanas (MACHADO; QUEIROZ; MARTINS, 2006). O elemento básico do processo de serviços é a seleção das especificações. Independente da necessidade do cliente ser tangível é importante considerar que todas as declarações não técnicas que expressam necessidade ou expectativa do cliente em relação ao serviço prestado devem ser traduzidas em padrões de projeto (MARTINS *et al.*, 2012).

Houve uma necessidade crescente por melhoria na qualidade na prestação de serviços e, dessa maneira, o desenvolvimento de métodos para atender ao gerenciamento de serviços também foi requerido. Muitos tomaram como base a Gestão da Qualidade (MACOWSKI *et al.*, 2007).

Almeida (2013) explica que se pode entender por “qualidade em serviços” como a capacidade, através das experiências vivenciadas pelos clientes, em satisfazer suas necessidades, solucionar problemas e fornecer benefícios aos mesmos.

Belderrain e Gonçalves (2012) comentam sobre a dificuldade existente em medir a qualidade dos serviços ofertados devido às suas características, que são compostas, em grande parte, por experiências. De acordo com Prass, Sant’Anna e Godoy (2010), a importância dos serviços exige que esforços sejam feitos em relação à sua mensuração. Embora exija a dificuldade da subjetividade e intangibilidade nos serviços, pode-se buscar a especificação dos serviços em atributos mensuráveis (SOUZA, 2012).

2.2 A satisfação do cliente

Identificar os aspectos considerados mais importantes para os clientes, satisfazendo assim suas necessidades e desejos, é de fundamental relevância. Contudo, deve-se estar atento ao fato de que cada produto ou serviço é formado por

características próprias e, por isso, geram expectativas diferentes. Ribeiro, Machado e Tinoco (2010, p.776), afirmam que:

Pode ser avaliada a satisfação do cliente como uma combinação de diversos fatores relacionados à prestação do serviço. Sendo a qualidade do serviço, a confirmação de expectativas e o desempenho em transações individuais os mais utilizados.

A satisfação está ligada às sensações que o consumidor pensa em estar tendo ao atender suas necessidades. Mas o que realmente satisfaz as necessidades não são fatores percebidos pelo consumidor, quer dizer, não estão em algumas vezes ao nível do consciente (COBRA, 1997). Complementamos com o que diz Kotler (1998), a satisfação é o resultado do sentimento de ter sido bem atendido pelo produto ou serviço que esteja além das expectativas do cliente.

Segundo este conceito, a satisfação interliga a percepção do cliente com relação às expectativas imaginadas por ele. Se o retorno do serviço prestado for menor que o esperado, ele irá sentir-se insatisfeito; se for esperado, estará satisfeito; e superando suas expectativas, estará altamente satisfeito.

2.3 A ferramenta SERVQUAL

Criada por Parasuraman, Zeithml e Berry (1988), a ferramenta SERVQUAL é utilizada para avaliar a qualidade de um serviço. Para isso ela se baseia nas dimensões da qualidade, ou seja, nos aspectos que afetam diretamente a satisfação do cliente (ALMEIDA *et al.*, 2012).

Existe uma diferença entre as expectativas e as percepções na qualidade do serviço prestado. Assim, Slack, Chambers e Johnston (2009) fazem uma comparação entre essas duas perspectivas onde, segundo os autores, a qualidade percebida é gerenciada pelo “tamanho e pela direção” da lacuna que existe entre expectativas e percepções. É devido à existência dessa lacuna, que Parasuraman, Zeithml e Berry (1988), desenvolveram o modelo chamado “Modelo dos 5 Gaps da Qualidade de Serviços”, esse modelo busca avaliar a discrepância entre as expectativas geradas pelos clientes e a percepção do desempenho do serviço. Em tal modelo, existem cinco lacunas (Gaps) diferentes (Quadro 1).

Quadro 1 – Gaps existentes e suas características

Gaps (lacunas)	Características
Gap 1	Diferença entre as verdadeiras expectativas do consumidor e a percepção dessas expectativas pelos gerentes.
Gap 2	Diferença entre a percepção gerencial acerca das expectativas dos clientes e a tradução dessa percepção em normas e especificações (padrões) em especificações de serviço.
Gap 3	Diferença entre as normas e especificações (padrões) descritas e o serviço efetivamente fornecido ao cliente.
Gap 4	Diferença entre o serviço prestado e a comunicação externa realizada pela empresa.
Gap 5	Diferença entre o serviço prestado e o serviço percebido, sendo a resultante final em função dos outros quatro gaps.

Fonte: Fitzsimmons (2010)

Analisando o modelo dos 5 Gaps, nota-se que tais discrepâncias podem ser mensuradas e analisadas separadamente. Contudo, a última lacuna, o Gap 5, destaca-se dos demais por sintetizar a ocorrência de um u mais Gaps. Assim, é por meio da mensuração do Gap 5 que foi elaborada a essência da utilização da escala SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

A partir do Modelo de Gaps, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) desenvolveram o instrumento SERVQUAL para a avaliação da qualidade percebida. Este instrumento também conhecido como modelo, ferramenta ou escala SERVQUAL, utilizada o Gap 5 para avaliar a qualidade percebida pelos clientes por meio de 22 itens alocados em cinco dimensões (BELDERRAIN *et al.*, 2010). De acordo com Tureta, Rosa e Oliveira (2007), o SERVQUAL representa o eixo inicial para a análise da qualidade do serviço e não uma resposta final para todas as questões, devido a sua complexidade.

Segundo Fitzsimmons (2010), as cinco dimensões analisadas podem ser definidas da seguinte forma:

1. **Confiabilidade:** capacidade em realizar o serviço de forma confiável e exata;
2. **Responsabilidade:** capacidade de prover o serviço conforme prometido, oferecer atendimento imediato e ajudar o cliente;
3. **Segurança:** capacidade de transmitir segurança, confiança, cortesia e conhecimento para o cliente;

4. **Empatia:** habilidade dos empregados de fornecer atenção individualizada aos clientes, assim como genuíno interesse;
5. **Tangibilidade:** capacidade da organização em dispor uma estrutura adequada de equipamentos, instalações, pessoal envolvido e materiais.

O Quadro 2 contempla as cinco dimensões da qualidade relacionada aos itens analisados em cada dimensão.

Quadro 2 – Dimensões e fatores da qualidade dos serviços

Dimensões	Fatores
Tangíveis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipamento Moderno 2. Instalações visualmente agradáveis 3. Funcionários com apresentação agradável e profissional 4. Materiais associados aos serviços visualmente agradáveis
Confiabilidade	<ol style="list-style-type: none"> 5. Serviços oferecidos conforme o prometido 6. Confiabilidade na resolução de problemas e reclamações 7. Serviços realizados de forma correta pela primeira vez 8. Serviços oferecidos nos prazos prometidos 9. Registros mantidos sem erros
Responsividade (prontidão nas providências e respostas)	<ol style="list-style-type: none"> 10. Clientes mantidos informados sobre quando serviços serão realizados 11. Prontidão na realização dos serviços 12. Disposição para ajudar os clientes 13. Prontidão para responder às solicitações dos clientes
Segurança	<ol style="list-style-type: none"> 14. Funcionários que transmitem confiança ao cliente 15. Segurança transmitida ao cliente durante a compra 16. Funcionários frequentemente cordiais 17. Funcionários com conhecimento para responder as perguntas dos clientes
Empatia	<ol style="list-style-type: none"> 18. Clientes recebendo uma atenção individual 19. Funcionários que tratam os clientes de forma atenciosa 20. Interesse genuíno demonstrado em servir o cliente 21. Funcionários que compreendem as necessidades de seus clientes 22. Horário de funcionamento conveniente aos clientes

Fonte: Parasuraman (1988)

Dessa forma, a ferramenta SERVQUAL consiste em um questionário realizado em dois momentos distintos. Um dos momentos é realizado antes da prestação de serviço, onde se avalia as expectativas do cliente e o segundo momento, após a prestação do serviço, onde é analisada a percepção da qualidade do serviço ofertado (PISONI *et al.*, 2013). Para preencher o questionário é utilizado uma escala do tipo

“Likert” de 9 pontos, onde os extremos são definidos com os conceitos “Discordo Totalmente” e “Concordo Plenamente” (FREITAS; MANHÃES; COZENDEY, 2006).

Quadro 3: Escala Likert

9	8	7	6	5	4	3	2	1
Supera as Expectativas (Concordo Plenamente)	Excelente	Muito Satisfatório	Muito bom	Bom	Satisfatório	Pouco satisfatório	Fraco	Medíocre (Discordo Totalmente)

Fonte: Oliveira e Ferreira (2009)

De acordo com Oliveira e Ferreira (2009), se comparados os resultados dos dois questionamentos haverá um parâmetro para cada uma das questões. Esse parâmetro é gerado devido a uma diferença entre as pontuações de cada item (Parâmetro = Percepção – Expectativa). Caso o parâmetro apresente uma pontuação positiva significa que o serviço oferecido superou a expectativa, gerando satisfação para o cliente. Já uma pontuação negativa, mostra que o desempenho do serviço está aquém, revelando quais critérios geram insatisfação para os clientes e possibilitando a intervenção dos gestores para a melhoria da qualidade (BELDERRAIN *et al.*, 2010).

2.4 Mensurar a qualidade no serviço (SERVQUAL)

Com o estudo do modelo SERVQUAL, chegou-se a conclusão de que os critérios para chegar a um julgamento sobre a qualidade do serviço prestado são os mesmos utilizados pelos pesquisadores, independentemente do serviço prestado.

Estes determinantes representam os pontos críticos, que podem causar uma diferença grande, entre expectativa e percepção, na prestação de serviços.

Conforme Lazzari *et al.* (2009), dentre todos os determinantes de qualidade em serviços estudados, os propostos por Parasuraman, Zeithml e Berry (1985) são os mais referenciados.

Com este modelo, Parasuraman, Zeithml e Berry (1985), propõem apresentar a diferença entre a expectativa e o desempenho após o consumo, referente á satisfação dos clientes sendo proposto o Modelo De Gap.

3. Metodologia

A presente pesquisa foi realizada em um Colégio da rede privada com ensino infantil, fundamental e médio, localizado na cidade de Bauru – SP, atuante no ramo educacional desde 2006, caracterizando-se como microempreendedor.

A pesquisa teve como objetivo avaliar as expectativas os potenciais clientes, com o objetivo de confrontá-las com as percepções dos atuais clientes (pais e responsáveis dos alunos da Educação Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio do Colégio privado) em relação aos serviços prestados pela Instituição.

Inicialmente, o processo metodológico contou com uma pesquisa bibliográfica, com a finalidade de aprofundar os conhecimentos com relação ao tema. Marconi e Lakatos (2006, p.183) afirmam que “a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema, sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, onde o atual colégio atende 500 alunos distribuídos em dois turnos com modalidade de Ensino Infantil, Fundamental I e II e Ensino Médio, totalizando 26 professores referentes a diversas disciplinas curriculares, 10 responsáveis por atividades administrativas possibilitando suporte às atividades pedagógicas. Como instrumento de coleta de dados, foi elaborado um questionário contendo 35 questões semiestruturadas na qual foram entrevistados 42 clientes (pais e/ou responsáveis) de alunos matriculados no colégio correspondentes ao 9º ano do Ensino Fundamental II, que condiz 8,4% do total de pais de alunos matriculados na escola, fase essa em que os diretores demonstraram uma defasagem por parte dos alunos, impossibilitando sua continuação nas fases seguintes do Ensino Médio.

As pesquisas descritivas, conforme Gil (2002, p. 42), têm como objetivo principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Busca-se, com isso, estudar as características do grupo a ser pesquisado.

Como instrumento de coleta de dados, foi elaborado um questionário contendo 35 questões semiestruturadas. A coleta de dados, segundo Marconi e Lakatos (2003), são questionários direcionados, com técnicas selecionadas previamente. As questões a serem aplicadas, segundo Yin (2001, p. 21), um dos processos mais importantes a se desenvolver na pesquisa, “certifique-se de criar a forma de questão do estudo que

melhor se enquadre na estratégia que você está pensando em adotar em primeiro lugar”.

A análise dos dados é quantitativa e qualitativa. Em relação aos procedimentos qualitativos, eles “se baseiam em dados de texto e imagem, têm passos únicos na análise de dados e usam estratégias diversas de investigação”. A pesquisa quantitativa é um método de pesquisa social que emprega a quantificação nas modalidades de coleta de informações e no seu tratamento, através de técnicas estatísticas, tais como percentual, média, entre outros. (MICHEL, 2005).

O cruzamento dos dados foi realizado pelo modelo SERVQUAL. O modelo SERVQUAL é uma técnica de pesquisa que busca auxiliar na compreensão da origem dos problemas referentes à qualidade, e de qual forma pode-se melhorá-los, para a posterior aplicação dos gestores (COELHO, 2004).

Os dados coletados foram analisados através da Escala Likert, que consiste em uma escala para medir o nível de aceitação de um indivíduo acerca de um tema. As declarações de concordância devem receber valores positivos ou altos enquanto as declarações das quais discordam devem receber valores negativos ou baixos.

Sendo assim, esta pesquisa pode ser classificada como descritiva de acordo com seus objetivos; em relação aos procedimentos técnicos, como em estudo de caso; em relação a sua natureza, como aplicada, de acordo com a abordagem do problema, como qualitativa e quantitativa; em relação as entrevistas realizadas com perguntas pré-estabelecidas.

4. RESULTADOS

A pesquisa foi realizada junto aos pais e/ou responsáveis, onde foram feitas perguntas demográficas, para definir o perfil dos entrevistados conforme o Gráfico 1.

Gráfico 1 - Sexo dos pais entrevistados



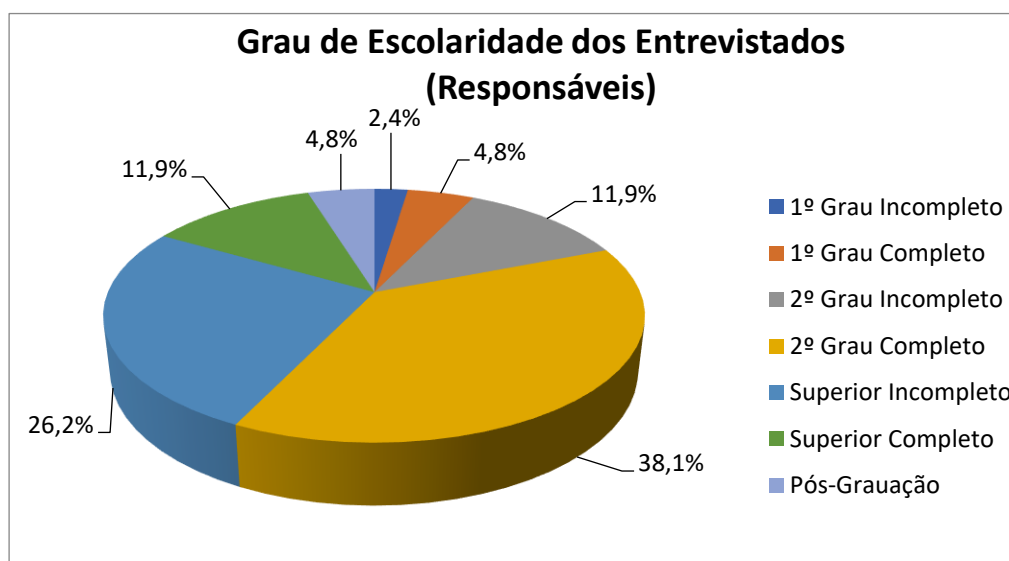
Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Observa-se que a maioria dos entrevistados é do sexo feminino, mostrando que as mães ainda apresentam envolvimento e disponibilidade de tempo maior para o acompanhamento de atividades escolares relacionadas aos seus filhos.

1. Grau de formação dos pais:

Os 42 pais/responsáveis dos alunos matriculados no 9º ano do Ensino Fundamental II também responderam no questionário SERVQUAL adaptado à questão de escolaridade, para se identificar o nível escolar dos mesmos conforme mostrado abaixo no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Grau de Escolaridade dos Entrevistados



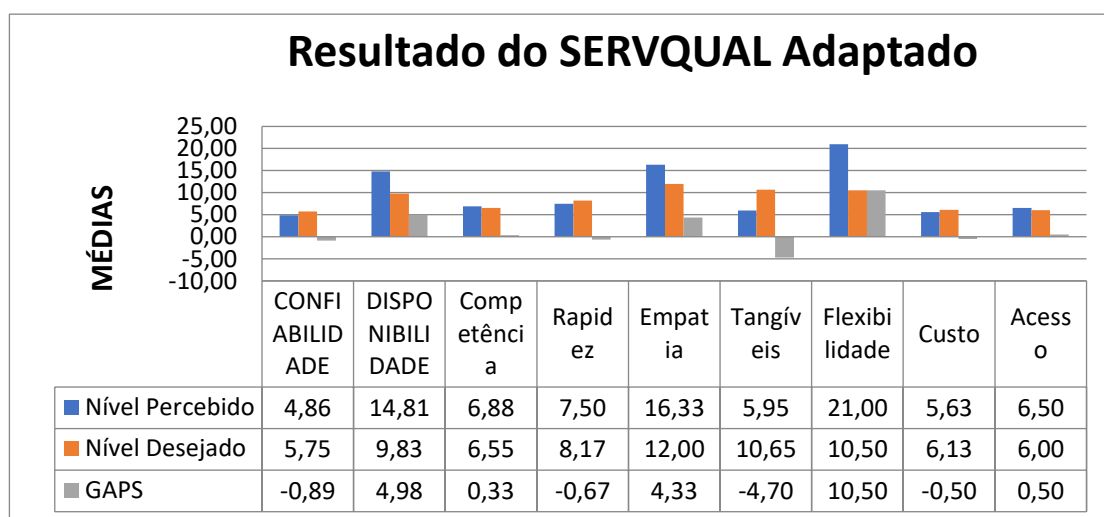
Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

O grau de formação dos pais indica que os entrevistados apresentam que a maioria dos responsáveis pelos alunos apresentam nível Superior Completo, Pós-Graduação e Superior Incompleto.

Do total de responsáveis entrevistados, 52,38% são pais e mães de alunos que fazem parte do 9º Ano do Ensino Fundamental II no período da manhã e 47,62% correspondem ao mesmo nível de ensino frequentam as aulas no período da tarde.

De acordo com as respostas efetuadas nas questões referentes a cada determinante pesquisado, obtiveram-se os seguintes resultados gerais do gráfico a seguir como demonstrado no Gráfico 3:

Gráfico 3 - Resultado do SERVQUAL Adaptado



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

No resultado geral, pode-se notar que os aspectos que apresentam um maior nível desejado por parte dos responsáveis entrevistados são: Flexibilidade (21,0), Empatia (16,33) e Disponibilidade (14,81). Os determinantes com maior nível percebido são: Empatia (12,0), Tangibilidade (10,65) e Flexibilidade (10,50). De forma geral, constatou-se que em alguns determinantes ocorreram gaps negativos, indicando que o nível percebido está abaixo do nível esperado. Porém observa-se que os determinantes que apresentam gap negativo, são: Confiabilidade (-0,89), Rapidez (-0,67) e Tangibilidade (-4,70); indicando que o nível percebido destes estão abaixo do nível esperado pelos entrevistados. Esses itens com gaps negativos devem merecer atenção na etapa de proposição de melhorias.

Em seguida foram analisados os resultados da pergunta a respeito do grau de importância atribuído a cada determinante. Os pais de alunos do 9º ano do Ensino Fundamental II ordenaram os determinantes de acordo com o grau de importância,

sendo 1 o determinante mais importante e 9 o menos importante. Assim o determinante com uma menor pontuação geral, no somatório de todas as respostas, foi considerado prioritário e assim sucessivamente até a identificação do determinante menos relevante entre eles. Os resultados obtidos junto e pais são apresentados abaixo no Quadro 3.

Quadro 3 – Grau de Importância dos determinantes

Determinantes	Ordem de Importância
Confiabilidade (confiança no serviço prestado pelo colégio)	1
Competência (qualificação dos professores e direção)	2
Disponibilidade (dos professores, direção e demais funcionários no atendimento aos pais e alunos)	3
Flexibilidade (capacidade de se adaptar às mudanças quando necessárias)	4
Empatia (cortesia e simpatia no atendimento)	5
Rapidez (agilidade no atendimento)	6
Tangíveis (estrutura física, ambiente adequado)	7
Custo (mensalidade e uniforme)	8
Acesso (localização)	9

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Os três primeiros determinantes dados como os mais importantes são Confiabilidade, Competência e Disponibilidade segundo os responsáveis entrevistados. Em seguida, nota-se que a determinante Flexibilidade, Empatia e Rapidez e por último em ordem de priorização têm-se os determinantes Tangíveis, Custo e Acesso.

A relação dos resultados ao grau de importância de cada determinante para a qualidade dos serviços do colégio permite uma análise mais precisa dos resultados gerais dos determinantes da qualidade já apresentados no Gráfico 3 de Resultado do SERVQUAL Adaptado.

Analisando os resultados gerais de cada determinante da qualidade em conjunto com o seu grau de importância, observa-se que o item Confiabilidade apresentou um gap negativo (-0,89) porém é um item considerado como de grande importância para a qualidade dos serviços, portanto deve ser considerado crítico e tratado como prioritário através das ações de melhoria.

4.1 Avaliação de cada determinante do SERVQUAL adaptado

4.1.1 Confiabilidade

Para a determinante Confiabilidade foram elaboradas três questões, cujos resultados são apresentados no Quadro 4:

Quadro 4 – Avaliação do determinante confiabilidade

	CONFIABILIDADE		
Perguntas do Questionário	Média Percebida	Média Desejada	Gap
Capacidade de prestar o serviço conforme prometido	5,25	6,0	-0,75
Confiança na qualidade do ensino (método de ensino – disciplina)	4,67	5,25	-0,58
Segurança do colégio	4,67	6,0	-1,33
Média Confiabilidade	4,86	5,75	-0,88

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Dentre as perguntas da determinante Confiabilidade apresentada no Quadro 2, demonstra que merece maior atenção é a que se refere a segurança do colégio, onde o Gap médio entre o nível desejado e percebido é de -1,33, devendo ser tratado posteriormente nas propostas do plano de ação de melhorias.

Para atender a demanda de alunos do colégio, o mesmo dispõe de profissionais como professores, auxiliares, coordenadores e auxiliares de serviços gerais.

O colégio prima por trabalhar com profissionais altamente capacitados e com formação na área pedagógica. Ao ser contratado um novo profissional, o colégio analisa juntamente com a diretoria o perfil do profissional. A questão confiabilidade é de suma importância para a instituição privada.

A confiabilidade é a habilidade de entregar o serviço ao cliente no tempo prometido e de forma segura e precisa.

4.1.2 Competência

A determinante Competência possui três questões, cujos resultados são apresentados no Quadro 5:

Quadro 5 – Avaliação do determinante competência

Perguntas do Questionário	COMPETÊNCIA		
	Média Percebida	Média Desejada	Gap
Qualificação e competência dos professores e coordenação na sua área de atuação	7,0	6,0	1
Competência da direção na condução do colégio	8,4	5,25	3,15
Funcionários da secretaria com conhecimento necessário para responder suas perguntas	5,25	8,4	-3,15
Média Competência	6,88	6,55	0,33

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

No Quadro 5 apresenta-se os dados da determinante Competência, a pergunta que merece uma maior atenção é a que se refere aos funcionários da secretaria que devem apresentar conhecimento necessário para responder suas perguntas, onde o Gap entre o nível desejado e percebido é de -3,15. Por se tratar de um dos pontos chaves do colégio, esse item deverá ser incluído nas propostas do plano de ação de melhoria.

4.1.3 Disponibilidade

Quadro 6 – Avaliação do determinante Disponibilidade

Perguntas do Questionário	DISPONIBILIDADE		
	Média Percebida	Média Desejada	Gap
Funcionários da secretaria preocupados em responder prontamente as solicitações dos pais e alunos	6,0	8,4	-2,4
Professores sempre dispostos a ajudar os pais e alunos	5,25	4,66	0,58
Disponibilidade dos professores e coordenação para atender aos pais e alunos	6,0	5,25	0,75
Disponibilidade da direção para atender aos pais e alunos	42	21	21
Média Disponibilidade	14,81	9,82	4,98

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Observa-se que o Gap geral entre o nível desejado e percebido não é muito significativo, como demonstrado no Quadro 6 pois em grande parte a expectativa do entrevistado foi superado. Porém, o maior Gap (-2,4) está relacionado ao item onde os funcionários da secretaria estarem preocupados em responder prontamente as solicitações dos pais e alunos do colégio.

4.1.4 Rapidez

Para a determinante rapidez foram elaboradas três questões, cujos resultados são apresentados no Quadro 7:

Quadro 7 – Avaliação do determinante Rapidez

Perguntas do Questionário	RAPDEZ		
	Média Percebida	Média Desejada	Gap
Professores preocupados em responder prontamente às solicitações dos pais e alunos	6,0	5,25	0,75
Funcionários da secretaria preocupados em responder prontamente às solicitações dos pais e alunos	10,5	14,0	-3,5
Atendimento rápido e ágil das solicitações realizadas	6,0	5,25	0,75
Média Rapidez	7,5	8,16	-0,66

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

A determinante Rapidez apresentada no Quadro 7 deve ser dada atenção ao pronto atendimento por parte dos funcionários da secretaria e sua preocupação em responder prontamente as solicitações dos pais e alunos com um Gap de (-3,5).

O envolvimento da determinante Rapidez está relacionado ao atendimento e solução de possíveis problemas expressados pelos clientes uma vez essa determinante sendo um gap negativo, torna-se de urgência a solução e elaboração de propostas de melhorias que serão anexadas ao plano de ação de melhorias.

Treinamentos de pessoal interno é uma possível solução que deverá ser estudada pelos diretores e assim realizados com muito empenho e colaboração dos funcionários internos da empresa.

4.1.5 Empatia

A determinante empatia possui quatro questões, cujos resultados são apresentados a seguir:

Quadro 8 – Avaliação do determinante empatia

Perguntas do Questionário	EMPATIA		
	Média Percebida	Média Desejada	Gap
Atendimento personalizado e individualizado dos professores	42	14	28
Conhecimento das necessidades específicas dos pais e alunos por parte dos professores	4,66	6,0	-1,33
Interesse sincero em resolver os problemas relatados pelos pais e alunos	14	21	-7,0
Média Empatia	16,33	12,0	4,33

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

No resultado geral do Gap entre o nível desejado e percebido do determinante Empatia alguns pontos devem ser observados, como principalmente o interesse sincero em resolver os problemas dos alunos e cortesia Gap (-7,0) uma vez que os pais através de comentários feitos nas questões abertas relataram um sentimento de demora na solução de reclamações, o conhecimento das necessidades específicas dos pais e alunos por parte dos professores Gap (-1,33).

Contudo, em relação a este quesito “Empatia”, o colégio tem apresentado um desempenho satisfatório e tem trabalhado para manter um contato mais acessível com seus clientes. Foi adotado um sistema de agenda pessoal onde são colocados individualmente para cada aluno todos os recados, avisos e informações que acontecerão no colégio. Possibilitando dessa forma uma maior organização com as atividades que serão desenvolvidas pelos alunos. Além desse meio viável, o colégio conta também com mural de recados e comunicação através do aplicativo de WhatsApp.

Dessa forma, a empatia está relacionada ao cliente receber cuidado e atenção individualmente.

4.1.6 Tangíveis

Quadro 9 – Avaliação do determinante tangíveis

Perguntas do Questionário	TANGÍVEIS		
	Média Percebida	Média Desejada	Gap
Quadra de Esportes	8,4	21	-12,6
Pátio, cantina e área de recreio	6,0	14,0	-8,0
Funcionários da secretaria bem apresentáveis e que cuidam da sua aparência	4,66	6,0	-1,33
Equipamentos adequados atualizados e modernos disponíveis	6,0	7,0	-1,0
Clareza, exatidão e aparência das informações repassadas dos pais e alunos	4,66	5,25	-0,58
Médias Tangíveis	5,94	10,65	- 4,70

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Dentre os determinantes da qualidade analisados, o item Tangíveis (Quadro 9) foi o que apresentou o pior desempenho, obtendo Gap geral de -4,70, sendo um item crítico para as ações de melhoria. No entanto, nas questões abertas, muitos pais relataram que não mudariam de colégio por este motivo, e que os pontos fortes como, qualidade de ensino, qualificação dos professores e interesse da direção, superam as deficiências encontradas.

Entre os itens relacionados ao determinante Tangíveis, pode-se perceber que os maiores problemas estão na quadra de esportes. Esse ponto merece atenção mais urgente, devendo ser incluídos no plano de ação de melhoria a ser proposto.

Para a determinante Tangibilidade, o colégio se compromete a solucionar possíveis problemas de estrutura física, como: salas de aula climatizadas.

O colégio está sempre atento, para que as instalações estejam de acordo com as normas de segurança. Não há obrigatoriedade de uso do uniforme para os funcionários, mas a maioria dos professores utilizam o uniforme padrão do colégio, o que possibilita a identificação de colaborador da empresa.

4.1.7 Flexibilidade

A determinante flexibilidade possui apenas uma questão, cujo resultado está apresentado a seguir.

Quadro 10 – Avaliação do determinante flexibilidade

	FLEXIBILIDADE		
Perguntas do Questionário	Média Percebida	Média Desejada	Gap
Capacidade de se adaptar de acordo com as necessidades e situações específicas dos pais e alunos	21	10,5	10,5
Média Flexibilidade	21	10,5	10,5

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

No Quadro 10, foi possível analisar os resultados da determinante Flexibilidade, onde o colégio atende as expectativas dos clientes entrevistados.

4.1.8 Custo

O determinante Custo possui duas questões, cujos resultados estão no Quadro 11:

Quadro 11 – Avaliação do determinante custo

	CUSTO		
Perguntas do Questionário	Média Percebida	Média Desejada	Gap
Custo da mensalidade em relação ao serviço prestado	5,25	5,25	0
Custo dos materiais e uniformes disponibilizados	6,0	7,0	-1
Média Custo	5,62	6,12	-0,5

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Em relação ao Custo (Quadro 11), o Gap entre o nível desejado e percebido foi de -0,50, mostrando que a administração do colégio deve dar atenção aos seus custos para não ultrapassar o valor percebido pelos clientes. Maior atenção deve ser dada aos custos de materiais e uniformes. Nas questões abertas os pais comentaram a respeito do preço dos uniformes.

4.1.9 Acesso

A determinante acesso possui duas questões a serem analisadas, cujos resultados são apresentados a seguir:

Trata-se nessa determinante da localização do colégio e sua facilidade, além dos horários de atividades internas determinados pela instituição.

Quadro 12 – Avaliação do determinante acesso

Perguntas do Questionário	ACESSO		
	Média Percebida	Média Desejada	Gap
Horários convenientes de atendimento e funcionamento para pais e alunos	6,0	6,0	0
Facilidade de acesso ao colégio (Localização)	7,0	6,0	1
Média Acesso	6,5	6,0	0,5

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

O determinante Acesso chegou a superar o desejado na opinião dos pais.

4.2 Definição do plano de melhorias

Baseado nos dados apresentados nos comentários dos entrevistados, coletadas nas perguntas abertas incluídas no questionário SERVQUAL adaptado, são apresentadas a seguir as propostas de melhorias a serem implantadas no colégio. As ações de melhoria foram estruturadas através de planos de ação conforme cada determinantes. Os planos foram divididos em curto prazo e longo prazo, de acordo com a prioridade definida em função dos recursos necessários e de sua implantação.

A priorização das ações de melhoria foi realizada em conjunto com os diretores do colégio.

Baseado na análise dos resultados apresentados de cada determinante de qualidade, apresentada no decorrer da pesquisa verificou que o determinante Tangíveis foi o mais crítico, principalmente em relação a quadra de esportes, instalações físicas e equipamentos.

O nível de criticidade de cada determinante apresentado foi analisado a partir do esquema de GAP (lacuna) entre a percepção do serviço prestado no momento e a expectativa em que o cliente cria a partir do mesmo serviço ou atividade desenvolvida pela instituição.

As informações foram coletadas a partir do questionário SERVQUAL que possibilitou analisar informações sobre causas da determinante Tangíveis, possibilitando identificar as seguintes observações mais significativas dos pais:

Quadro 13 – Plano de melhorias tangíveis

Plano de Ação Tangível	
Ação de Melhoria	Como
Melhorias na cantina	- Fornecer maior variedade e quantidade de produtos na cantina; - Aumentar a quantidade de atendentes para agilizar o atendimento.
Ampliar Acervo da Biblioteca	- Compra de novos livros para biblioteca
Ação de Melhoria	Como
Ampliar Biblioteca	- Disponibilidade de mesas para estudo; - Ampliação do espaço físico da biblioteca e modificação do layout;
Instalação de ar-condicionado	- Instalar ar-condicionado gradualmente nas salas de aula.

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Após a determinante tangível, o segundo com maior Gap negativo (-0,89) é a determinante Confiabilidade, por ser um dos determinantes considerados prioritários pelos entrevistados os resultados foram analisados e verificou-se que o item segurança é o principal responsável pelo Gap negativo (-1,33), devendo assim ser definida uma ação de melhoria para essa questão.

Baseado na análise dos resultados foi elaborado o seguinte plano de ação de melhoria:

Quadro 14 – Plano de Melhorias Tangíveis

Plano de Ação Tangível	
Ação de Melhoria	Como
Reforçar/Aumentar segurança na saída do colégio	- Aumentar segurança dos alunos na saída do colégio, através da presença de mais seguranças; - Realizar uma ação conjunta com os colégios da região, para que seja solicitado o policiamento nos horários de saída.

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Em seguida a análise constatou um Gap negativo de (-0,67) no determinante Rapidez:

Quadro 15 – Plano de Melhorias Tangíveis

Plano de Ação Rapidez	
Ação de Melhoria	Como
Rapidez no Atendimento da secretaria	- Treinamento com os funcionários da secretaria para que eles possam realizar o serviço com maior agilidade e prontidão no atendimento do cliente.

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Outras questões de melhoria foram analisadas, tais determinantes são passíveis de melhorias de qualidade, contudo criou-se um plano de ação geral.

Quadro 16 – Plano de Ação Geral (Curto Prazo)

Plano de Ação Geral – Curto Prazo	
Ação de Melhoria	Como
Treinamentos com os funcionários e professores do colégio sobre atendimento aos clientes	- Treinamento com pessoal (professores e secretaria) para melhorar atendimento aos alunos e os pais/responsáveis trabalhando os seguintes itens: rapidez, cortesia e atendimento personalizado através de instruções de superiores e conhecimento prévio do serviço a ser realizado.

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Quadro 17 – Plano de Ação Geral (Longo Prazo)

Plano de Ação Geral – Longo Prazo	
Ação de Melhoria	Como
Criação de um plano/cronograma de treinamento	- Implantar um plano geral de treinamentos para funcionários, baseado nas avaliações com a finalidade de aumentar o nível de qualidade; - Tratar de assuntos: cortesia, postura, respeito, tratamento com o público, motivação e auto-desenvolvimento.

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

5. DISCUSSÕES

A pesquisa utilizou o modelo SERVQUAL que possibilitou identificar elementos que caracterizam a organização de serviço de um colégio privado.

As informações adquiridas foram de total importância na avaliação dos serviços realizados pelo colégio e oferecidos a seus clientes principais, sendo eles os pais/responsáveis pelos alunos matriculados no 9º ano do Ensino Fundamental II através da pesquisa que avalia a qualidade dos serviços e através da aplicação do modelo SERVQUAL apresentado de uma forma adaptada.

O SERVQUAL tem como principal resultado da pesquisa a definição dos determinantes de qualidade utilizados pelos pais/responsáveis com objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo colégio, sendo eles: confiabilidade, competência, disponibilidade, empatia, rapidez, flexibilidade, tangíveis, custo e acesso.

Após a aplicação do questionário SERVQUAL realizado com os pais/responsáveis, os resultados da pesquisa foram organizados em tabelas e analisados, possibilitando a identificação dos gaps (falhas) na qualidade dos serviços oferecidos pelo colégio. O maior gap foi relacionado ao determinante tangível, sendo ele o foco do plano de ação de melhoria de qualidade.

A análise geral da aplicação do questionário ocorreu conforme o planejado, já a etapa de execução do plano de ação da execução do plano ainda não foi realizado para a finalização do modelo SERVQUAL na instituição.

A identificação do escopo tornou-se o estudo de caso realizado em um colégio privado da cidade de Bauru realizado com os pais/responsáveis de alunos do 9º ano do Ensino Fundamental II, possibilitando analisar a aplicabilidade e sua funcionalidade do modelo proposto fazendo com que o objetivo inicial seja atingido como um possível modelo de avaliação de qualidade percebida de um serviço específico, permitindo a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos.

Na elaboração do plano de ação de melhorias, o colégio expôs medidas a serem realizadas como no determinante Tangíveis, melhorias na cantina por meio de um maior fornecimento de produtos, aumento da quantidade de atendentes para agilizar o atendimento; com relação a biblioteca, propõem-se que seja realizada a compra de novos exemplares de livros além da ampliação do espaço físico e mudança de layout do ambiente. As salas de aula também entraram para o plano de ação

quando relacionado à instalação de ar-condicionado em um período gradualmente. Segurança foi uma das medidas contando com a contratação de uma equipe especializada que passe mais confiança aos responsáveis e alunos do colégio. Treinamentos também serão realizados com os funcionários e professores para que sejam tratados temas de grande importância ao atendimento com o cliente como: cortesia, postura, respeito, tratamento com o público, motivação e autodesenvolvimento.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através do modelo SERVQUAL adaptado e sua aplicação em um colégio privado foram possíveis analisar como os clientes avaliam a qualidade dos serviços oferecidos pelo colégio, possibilitando a identificação das diferenças existentes entre as percepções e expectativas resultando nos gaps. Baseado nos gaps pode-se identificar as informações dos clientes, sugestões e comentários, além de possibilitar a elaboração de planos de ação de melhorias de qualidade dos serviços.

No caso do colégio onde a pesquisa foi aplicada, foram definidas prioridades de determinantes da qualidade: confiabilidade, competência, disponibilidade, empatia, rapidez, flexibilidade, tangíveis, custo e acesso.

Os entrevistados classificaram os determinantes de acordo com o grau de importância tendo como os principais: confiabilidade, competência e disponibilidade.

Analisando os resultados do questionário, observou-se que na classificação do grau de importância os pais/responsáveis obtiveram respostas equivalentes. O determinante tangível obteve o maior gap negativo (-4,70) indicando a necessidade de ações de melhoria no plano de ação, porém nos fatores como qualidade de ensino, qualificação dos professores e compromisso da direção está sendo realizados conforme se espera pelo cliente.

Apesar de o maior gap negativo ser no determinante tangível, deve ser analisado os gaps de confiabilidade e rapidez, que geram um impacto na qualidade dos serviços.

A respeito do modelo utilizado, o SERVQUAL adaptado respondeu bem ao principal objetivo que foi propor um modelo com base na escala SERVQUAL que avalie a qualidade percebida pelos clientes de um colégio privado que vise a melhoria contínua.

O modelo proposto cumpriu com o objetivo de analisar a qualidade de serviço oferecido pelo olhar do cliente, o mesmo deve ser considerado apenas como um dos métodos de avaliação da qualidade dos serviços, não tendo a intenção de cobrir todos os métodos possíveis, o SERVQUAL é uma proposta de avaliação da qualidade percebida dos serviços, podendo assim existir alternativas de avaliação da qualidade.

A limitação do trabalho é o fato de o modelo SERVQUAL adaptado ter sido aplicado em apenas um estudo de caso em uma instituição privada de ensino em um serviço específico.

Para futuros trabalhos, espera-se um modelo a ser realizado com os clientes internos (empregados) e a concorrência de organizações que realizam o mesmo serviço e tenham o mesmo público alvo.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, C.; PSICHEIRA, C.; SELEME, R.; MULLER, S.; SILVA, R. **Percepção da qualidade no ensino superior: aplicação do SERVQUAL no curso de graduação em engenharia de Produção da UFPR**. XL Congresso Brasileiro de Educação em Engenharia, Belém. Set., 2012.

ALMEIDA, C. **Concepção e desenvolvimento de um protótipo de software genérico para avaliar a qualidade em serviços utilizando o método SERVQUAL**. Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2013.

BELDERRAIN, M., AGUIAR, G.; GONÇALVES, T. **Adaptação do Instrumento SERVQUAL para a avaliação da qualidade em serviços prestados em Lan Houses**. XXX ENEGEP, Encontro Nacional de Engenharia de Produção, São Carlos, 2010.

COBRA, Marcos, Henrique Nogueira. **Marketing básico: uma perspectiva brasileira**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

COELHO, C.D.A. **Avaliação da qualidade percebida em serviços: aplicação em um colégio privado de ensino fundamental e médio**. Florianópolis, 2004.

FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 2. ed. Porto Alegre, 2010.

FONSECA, A.; ROCHA, A; SILVA, B; SANTOS, A; MORAIS, S. **Avaliação da qualidade através da escala SERVQUAL: Um estudo de caso no restaurante Universitário da UFCG**. XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção. João Pessoa, 2016.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLÇALVES, T., BELDERRAIN, M. Avaliação da qualidade em Lan houses através da adaptação do instrumento SERVQUAL. **Revista Produção Online**, Florianópolis, v.12, n.1, p. 248-268, 2012.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAZZARI, "Qualidade percebida e satisfação dos alunos na Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica". **Revista Gestão & Tecnologia**, 2009.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MACHADO, M.; QUEIROZ, T.; MARTINS, M. Mensuração da qualidade em empresas de fast food. **Revista Gestão & Produção**, v.13, n.2, p. 261-270, 2006.

MACOWSKI, D. **Qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior por uma instituição de ensino superior na visão dos**

graduandos: análise estatística segundo o método SERVQUAL. Universidade Federal do Paraná. Programa de Pós-Graduação, Curitiba, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, V. **Utilização do modelo SERVQUAL em uma rede de supermercados como instrumento de avaliação da qualidade.** Revista Engenharia Industrial n.7 Florianópolis SC, 2012.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais:** um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. São Paulo: Atlas, 2005.

PRASS, R.; SANT'ANNA, L.; GODOY, L. Avaliação da qualidade de serviços prestados na área educacional através do modelo SERVQUAL. **Revista Gestão Industrial**, Paraná, v.6, n.2, p.213-231, 2010.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **SERVQUAL: A múltipla escala e mensuração da percepção da qualidade do serviço.** Vol.64, nº1, p.12-40, New York, Spring, 1988).

PISONI, A.; BOLIGON, J.; MEDEIROS, F.; DENARDIM, E.; MURINI, L. Metodologia SERVQUAL: Uma ferramenta para avaliação da qualidade de serviços em uma empresa de comercialização de máquinas agrícolas. **Revista Gestão Industrial**, Paraná, v.9, n.3, p.593-622, 2013.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SOUZA, E. A medição da qualidade dos serviços prestados em hotéis de Balneário Camboriú, SC: Uma aplicação do modelo SERVQUAL. **Revista Rosa dos Ventos**, v.4, n.4, p.544-555, 2012.

STEFANO, N. **Utilização das dimensões da qualidade e escala Likert para medir a satisfação dos clientes de uma empresa prestadora de serviços.** ENEGEP Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Foz do Iguaçu, 2007.

OLIVEIRA, O.; FERREIRA, E. **Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior.** XXIX ENEGEP. Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Salvador, out., 2009.

TINOCO, M.; RIBEIRO, J.; MACHADO (2010). **“Estudo qualitativo dos principais atributos que determinam a percepção de qualidade de preço dos consumidores de restaurantes à la carte”**, p. 776.

TURETA, C.; ROSA, A.; OLIVEIRA, V. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. **Revista de Gestão USP**, São Paulo, v.14, n.4, p.33-45, 2007.

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

ANEXO A

Questionário de Aprovação

Relação de Pais de Alunos

Esta pesquisa consiste em uma lista de perguntas sobre a qualidade dos serviços do Colégio em questão. Queremos obter sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Colégio, em relação as suas expectativas e real percepção do serviço. Não há respostas certas ou erradas, nós queremos saber sua opinião. O questionário está estruturado em duas colunas, cada qual se relaciona com os dois conceitos apresentados a seguir:

Nível Desejado (expectativas): nível desejado/esperado do serviço prestado pelo Colégio, ou seja, o que você espera que o Colégio deve ter para alcançar um excelente padrão de qualidade. Considere em que grau o colégio deve ter a característica apresentada nas questões a seguir. Se você acredita que a característica apresentada na questão requer um alto nível para a qualidade, assinale o número 9. Se você acha que a característica apresentada requer um baixo nível para a qualidade, assinale o número 1. Se a sua expectativa/nível desejado for intermediária, utilize os números entre 2 e 6 para expressar o seu nível de expectativas. Todas as características apresentadas podem ser importantes, porém tente demonstrar através da escala de números, os níveis diferenciados de expectativas, evitando a marcação de todos no nível desejado mais alto.

Nível Percebido (percepção): sua percepção/avaliação da qualidade do serviço prestado pelo Colégio, em relação a cada característica apresentada nas questões a seguir. Utilize a mesma escala de 1 a 9 para demonstrar o seu nível de percepção/avaliação, sobre cada característica em análise, ou seja, seu nível de satisfação em relação a esta característica no Colégio.

Em relação à	Nível desejado para a qualidade:	Nível percebido da qualidade:
1 - Capacidade de prestar o serviço conforme prometido.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
2 - Segurança do colégio.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
3 - Confiança na qualidade do ensino (método de ensino – disciplina).	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
4 - Qualificação e competência dos professores e coordenação, na sua área de atuação.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
5 - Competência da direção na condução do colégio.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
6 - Funcionários da secretaria com conhecimento necessário para responder suas perguntas.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9

7 - Funcionários da secretaria preocupados em responder prontamente às solicitações dos pais e alunos.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
8 - Professores preocupados em responder prontamente às solicitações dos pais e alunos.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9 - Atendimento rápido e ágil das solicitações realizadas.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
10 - Atendimento personalizado/ individualizado dos funcionários da secretaria.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
11 - Atendimento personalizado/ individualizado dos professores.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
12 - Cortesia e gentileza dos funcionários da secretaria.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
13 - Cortesia e gentileza dos professores.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7
14 - Conhecimento das necessidades específicas dos pais e alunos, por parte dos funcionários da secretaria.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
15 - Conhecimento das necessidades específicas dos pais e alunos, por parte dos professores.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
16 - Interesse sincero em resolver os problemas, relatados pelos pais e alunos.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
17 - Funcionários da secretaria sempre dispostos a ajudar os pais e alunos.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
18 - Professores sempre dispostos a ajudar os pais e alunos.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
19 - Disponibilidade dos professores e coordenação para atender aos pais e alunos.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
20 - Disponibilidade da direção para atender aos pais e alunos.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
21 - Horários convenientes de atendimento e funcionamento, para pais e alunos.	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9
22 - Facilidade de acesso ao colégio (localização)	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9	Baixo Alto 1 2 3 4 5 6 7 8 9

23 - Quadra de esportes	Baixo	Alto	Baixo	Alto
	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9	
24 - Pátio, cantina e área de recreio	Baixo	Alto	Baixo	Alto
	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9	
25 - Instalações físicas: salas, laboratórios, biblioteca.	Baixo	Alto	Baixo	Alto
	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9	
26 - Funcionários da secretaria bem apresentáveis e que cuidam da sua aparência.	Baixo	Alto	Baixo	Alto
	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9	
27 - Equipamentos adequados, atualizados e modernos disponíveis.	Baixo	Alto	Baixo	Alto
	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9	
28 - Clareza, exatidão e aparência das informações repassadas aos pais e alunos.	Baixo	Alto	Baixo	Alto
	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9	
29 - Custo da mensalidade em relação ao serviço prestado.	Baixo	Alto	Baixo	Alto
	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9	
30 - Custo dos materiais e uniformes disponibilizados.	Baixo	Alto	Baixo	Alto
	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9	
31 - Como você avalia o nível geral de qualidade dos serviços prestados pelo Colégio?	<p style="text-align: center;">Baixo</p> <p style="text-align: center;">Alto</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>			

32 - Como você conheceu o Colégio?

- () Propaganda
- () Recomendação de amigos ou parentes
- () Visita ao Colégio
- () Pesquisa entre vários Colégios
- () Outra. Qual? _____

33 - Você pretende deixar os seus filhos no Colégio até o 3º Ano do Ensino Médio?

- () Sim
- () Não. Por que? _____

34 - Você indicaria o Colégio para outras pessoas?

() Sim

() Não. Por que? _____

35 - Coloque em **ordem de importância** os itens relacionados abaixo. Marque com o número **1 o item mais importante** para a qualidade do Colégio, número 2 para o segundo em importância e assim sucessivamente até o número 9, que será o menos importante dentre eles. Todos podem ser importantes, mas busque demonstrar a ordem de importância existente entre eles:

	Ordem de importância (de 1 a 9)
Confiabilidade (confiança no serviço prestado pelo colégio)	
Rapidez (agilidade no atendimento)	
Empatia (cortesia e simpatia no atendimento)	
Disponibilidade (dos professores, direção e demais funcionários no atendimento aos pais/alunos).	
Competência (qualificação dos professores/direção)	
Flexibilidade (capacidade de se adaptar às mudanças quando necessárias).	
Acesso (localização)	
Tangíveis (estrutura física, ambiente adequado)	
Custo (mensalidade, uniforme)	

Dados Gerais do entrevistado:

- Sexo:

() Feminino

() Masculino

- Faixa etária:

() Menos de 30 anos

() de 30 a 39 anos

() de 40 a 49 anos

() acima de 50 anos

- Escolaridade:

() 1º grau Incompleto

() 1º Grau Completo (até 8ª série) () Superior Incompleto

() 2º Grau Incompleto () Superior completo

() 2º Grau Completo (até 3ª série) () Pós-Graduação



**AUTORIZAÇÃO DE DEPÓSITO E PUBLICAÇÃO DO TRABALHO DE
CONCLUSÃO DE CURSO**

Eu, **Thayara Ferreira dos Santos** RG **41.197.266 - 2** venho por meio deste, autorizar o depósito e a publicação de nosso trabalho de conclusão de curso intitulado **Análise da qualidade dos serviços prestados por uma escola da rede privada de ensino** no repositório institucional da biblioteca das Faculdades Integradas de Bauru.

Bauru, 10 de Dezembro de 2019.

A handwritten signature in blue ink that reads 'Thayara L. Santos'. The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line.

Assinatura do(a) aluno(a)