

Aplicação da Escala SERVQUAL no curso de graduação em Engenharia de Produção Agroindustrial

João Lucas Ferreira (UNESPAR/Campo Mourão) joaolucasferreira.epa@gmail.com

Luiz Eduardo Marques Ferreira (UNESPAR/Campo Mourão) duumarques@yahoo.com.br

Pedro Donizeti Spedo Junior (UNESPAR/Campo Mourão) pedrojr.spedo@gmail.com

Claudilaine Caldas de Oliveira (UNESPAR/Campo Mourão) claudilainecaldas@gmail.com

Rony Peterson da Rocha (UNESPAR – Campus de Campo Mourão) ronypeterson_eng@hotmail.com

Resumo:

A qualidade percebida a nível de serviço é fundamental para qualquer organização. No tocante as universidades públicas, este nível impactará nas contribuições políticas e sociais que as mesmas estarão transferindo para seus acadêmicos, futuros profissionais nas mais diversas áreas. A presente pesquisa teve como objetivo avaliar a qualidade percebida de seus serviços prestados aos acadêmicos do curso de graduação em Engenharia de Produção no Estado do Paraná. O método de abordagem do estudo é qualitativo e quantitativo, sendo classificado como descritiva e exploratória quanto aos meios como pesquisa de campos e estudo de caso. Ao aplicar a escala SERVQUAL para obtenção dos resultados, notou-se falhas nos aspectos tangíveis dos serviços prestados pela instituição, principalmente com relação a estrutura física dos laboratórios. Assim, sugeriu-se a elaboração de um plano de ação a fim de reduzir as lacunas diagnosticadas.

Palavras-chave: Qualidade Percebida, Escala SERVQUAL, *Gap Analysis*.

Application of the SERVQUAL Scale in the undergraduate course in Agroindustrial Production Engineering

Abstract

The quality perceived at the level of service is fundamental for any organization. With regard to public universities, this level will impact on the political and social contributions that they will be transmitting to their academics, future professionals in the most diverse areas. The present research had as objective to evaluate the perceived quality of its services rendered to the academics of the Engineering of Production Engineering of the State of Paraná. The method of approach of the study is qualitative and quantitative, being classified as descriptive and exploratory as to means such as field research and case study. When applying the SERVQUAL scale to obtain the results, it was noticed flaws in the tangible aspects of the services provided by the institution, mainly in relation to the physical structure of the laboratories. Thus, an action plan was suggested in order to reduce the diagnosed gaps.

Key-words: Perceptual Quality, SERVQUAL Scale, Gap Analysis.

1. Introdução

A qualidade do ensino superior presume a correlação direta com o desenvolvimento de um país, de modo que as universidades formam profissionais, futuros gestores de empresas, que logo, gerenciaram os recursos das iniciativas privadas e públicas, resultando em impactos

diretos nas gerações futuras, sobre questões como saúde e educação (OLIVEIRA e FERREIRA, 2008). Assim considerar a avaliação do nível de qualidade do ensino superior, é observar qual é a qualidade do serviço que está sendo prestado.

Desta forma a percepção da qualidade dos serviços prestados em níveis de serviços é latente e pode ser mensurada de acordo com a percepção do cliente no momento da apreciação deste serviço (ALMEIDA *et al.*, 2012).

Em instituições de ensino superior, tem-se que ressaltar a qualidade dos serviços prestados que implicará em acreditar no potencial das pessoas nele envolvido, no tocante que se trata pela busca da melhoria contínua no processo de ensino/aprendizagem. Esta tarefa envolve a instituição e os novos padrões que valorizem as pessoas e possibilitam inovações no processo de aprendizagem.

Neste contexto, a relação entre a satisfação dos alunos, a qualidade do ensino, e o sucesso da instituição quanto ao serviço prestado, demonstram que apesar de não ser garantia de fidelidade, o nível de satisfação influencia diretamente nos acadêmicos em relação aos serviços. Desta forma, a desistência ou a perda de alunos, normalmente, gera enfraquecimento da imagem entre os candidatos potências, o que torna a instituição menos competitiva (MOWEN e MINOR, 2003).

A presente pesquisa orientou-se na seguinte problemática de pesquisa: Qual é a qualidade percebida do curso de Engenharia de Produção a respeito do olhar de avaliação dos acadêmicos.

O presente estudo teve o objetivo de avaliar a qualidade percebida dos serviços prestados aos acadêmicos do curso de Engenharia de Produção. Assim, essa pesquisa enquadra-se na Área da Engenharia da Qualidade e subárea da Gestão da Qualidade (ABEPRO, 2008).

Dessa forma, o artigo está estruturado em outras cinco seções principais, além desta introdução. Na segunda seção apresenta-se o referencial teórico conceitual adotado sobre a qualidade percebida nos níveis de serviço, bem como um método de avaliação SERVQUAL; e por fim um modelo de análise para esta avaliação. Em seguida, foram descritos a metodologia utilizada. Na quarta seção, são apresentados os resultados e discussões. E, por fim, as considerações finais são expostas.

2. Referencial Teórico

2.1. Qualidade no Nível de Serviço

Os serviços são basicamente uma atividade de natureza intangível que se dá pelo interesse dos clientes e colaboradores, por meio do contato de bens e recursos físicos ou ainda sistemas do fornecedor de serviços (GRONROSS, 2003).

Para Parasuraman *et al.*, (1985), as diferenças entre produtos e serviços poder ser resumidas em quatro categorias: intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e a permissibilidade.

No que se refere a qualidade em serviços, Albrechet e Bradfrod (1992) consideram a como a capacidade de realizar as necessidades, ou seja, satisfazê-las, solucionar os problemas e ofertar benefícios aos clientes durante o processo de serviço.

Zeithmal *et al.*, (1990) afirmam que a qualidade em serviços é definida como a disparidade entre as expectativas dos consumidores e suas reais percepções do desempenho nos serviços. Para Gronroos (2009) essa *disparidade* entre as expectativas e experiências do cliente, é uma

lacuna, a qual pode ser mensurada e avaliada por meio da percepção do cliente, com relação a qualidade do serviço prestado.

Diante desse pressuposto, no âmbito da instituição de ensino superior, existe uma necessidade dimensionar a qualidade dos serviços educacionais, haja vista que deve preocupar-se em utilizar de algum instrumento de medição e avaliação da qualidade sobre seus serviços prestados, mensurando, identificando e diagnosticando os pontos positivos e negativos de seus serviços.

A qualidade pode ser nominada como uma variável que sofre influência à medida que as pessoas modificam suas expectativas em relação ao serviço prestado, assim de acordo com Las Casas (2006) uma forma de mensurar a qualidade percebida por meio da percepção dos clientes é a utilização da Escala SERVQUAL.

2.2. Escala *Service Quality* (SERVQUAL)

A Escala *Service Quality* é um instrumento de escala múltipla, que para Quintella e Silva (2012) apresenta o alto nível de confiabilidade e validade.

Desenvolvida por com Parasuraman *et al.*, (1985) a escala SERVQUAL atribui-se como um instrumento que tem como finalidade fazer uma avaliação da qualidade de um serviço correlacionado com as dimensões de qualidade percebidas pelos clientes. Para Farias (1998), a finalidade desta metodologia é verificar a extensão das expectativas e percepções dos clientes, com relação aos serviços prestados.

Desta forma, para compreendê-la melhor as expectativas e percepções que os clientes possuem em relação ao serviço prestado, ainda de acordo com os autores, pode ser classificada e em cinco dimensões (QUINTELLA; SILVA, 2012):

- a) **Tangibilidade:** aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação;
- b) **Confiabilidade:** Habilidade para realizar os serviços de forma confiável, precisa e consistente;
- c) **Responsividade:** Disposição de prestar o serviço prontamente a auxiliar os clientes;
- d) **Empatia:** Atenção individualizada, facilidade de contato (acesso) e comunicação que as empresas aos clientes
- e) **Segurança:** Competência dos colaboradores e sua capacidade de habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade.

Para Fitzsimmons e Fitzsimons (2008) a função essencial da metodologia SERVQUAL é identificar as tendências da qualidade em serviços por meio de avaliações periódicas com os seus clientes, ainda afirmam que a metodologia SERVQUAL permite a empresa:

- a) Pode obter valores numéricos da avaliação feita, relacionando, qualidade e serviços prestados, que contribui diretamente com a manutenção ou melhoria do serviço que é prestado;
- b) Demonstrado dentro das dimensões quais são os pontos fracos e fortes da empresa, com o conhecimento do valor base médio obtido em cada uma das variáveis que compõem o questionário;

c) Fazendo comparações entre os diversos serviços prestados pela empresa, assim poderá descobrir se há diferenças nas dimensões entre elas, podendo tomar alguma medida específica a fim de nivelar a qualidade dos serviços prestados;

d) Sabendo um valor geral que corresponderá a qualidade dos serviços prestados. Este valor será estabelecido por meio da média das médias dos respectivos itens avaliados.

Destaca-se então, de acordo com a avaliação sobre a metodologia SERVQUAL, a importância e o benefício que a metodologia contribui a uma empresa permitem identificar as expectativas e percepções que os clientes têm de cada serviço prestado.

As dimensões da escala SERVQUAL de Parasuraman, *et al.*, 1985 foram adaptadas para o serviço educacional, visando atender às demandas desta área. Com base nestas pesquisas os autores propuseram um modelo conceitual a partir da identificação de lacunas (ou *Gaps*) que causavam problemas na prestação de serviço.

2.3. Modelo de Análise de Lacunas (*Gap Analysis*)

Este modelo conhecido como "Cinco Gaps" é conhecido por fazer a análise das fontes problemáticas da qualidade com o objetivo de auxiliar as instituições prestadoras de serviços, particularmente nas instituições públicas, auxiliando a compreender como a qualidade pode ser melhorada.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) que desenvolveram este modelo de Análise pelas lacunas, declaram como sendo a forma mais utilizada para analisar essa diferença, "[...]Podendo ser uma guia fundamental para os responsáveis identificar onde está realmente à razão ou razões do problema de qualidade e encontrar mecanismos apropriados de extinguir, exterminar esta lacuna" (GRONRROS, 2009, p.87), citado neste estudo.

Neste contexto, de acordo com Zeithaml *et al.*, (1990) e Hoffman *et al.*, (2009) os *Gaps* são classificados em cinco:

- a) *Gap1*: Lacuna da Percepção da Administração: Lacuna entre as expectativas do consumidor e percepção da gerência;
- b) *Gap2*: Lacuna da Especificação de Qualidade: Lacuna entre a percepção da organização e as especificações do serviço;
- c) *Gap3*: Lacuna da Entrega de Serviço: Lacuna entre as especificações do serviço e o serviço oferecido;
- d) *Gap4*: Lacuna de Comunicação de Mercado: Lacuna entre os serviços oferecidos e as comunicações externas aos consumidores;
- e) *Gap5*: Lacuna de Qualidade Percebida de Serviço: Lacuna entre o serviço esperado (expectativas) e o serviço percebido (percepções/desempenho).

Desta forma um dos principais objetivos do *Gap5* é demonstrar a consistência ou inconsistência dos serviços experimentados. Podendo resultar em alguns fatores, como por exemplo, a má ou boa qualidade do serviço com um todo; problemas ou qualidades pontuais relacionados ao serviço oferecido; má ou boa disseminação da companhia por parte de seus clientes; crescimento ou decréscimo da concorrência; perda ou ganho de novos negócios, entre outros (GRONROOS, 2009).

3. Metodologia

Os métodos de abordagens utilizados foram o quantitativo e o qualitativo. Quanto a classificação da pesquisa, está é classificada de acordo Vergara (2007), quanto aos fins como descritiva e exploratória e quanto aos meios como pesquisa de campo e estudo de caso.

A pesquisa foi desenvolvida em uma Universidade do Estadual do Paraná, na qual a população pesquisada foram os acadêmicos do curso de Engenharia de Produção matriculados em diversos anos.

Para o desenvolvimento da pesquisa, aplicou-se um questionário para identificar o perfil dos entrevistados e da Escala SERVQUAL desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) com o intuito de determinar a qualidade percebida, pelos acadêmicos do curso.

Para a realização do presente estudo, este foi desenvolvido em três etapas: i) levantamento da quantidade de acadêmicos matriculados no curso; ii) cálculo do tamanho da amostra; e iii) aplicação do questionário SERVQUAL adaptado.

Para a análise dos dados foi utilizado a Escala de Likert para a avaliação dos mesmos. Após as análises de desempenho e expectativa dos entrevistados, mensurou-se por meio do GAP proposto por Parasuraman *et al.*, 1985, a qualidade do serviço para o Curso de Graduação. Dentre os cinco Gaps da Qualidade, optou-se por mensurar o Gap5 - Lacuna da Qualidade percebida de Serviços, medido pela diferença entre o serviço esperado e o serviço recebido.

Para determinar o tamanho da amostra estatisticamente significativa, utilizou-se das equações 1 e 2 extraídas de Santos e Oliveira (2012) com nível de confiança de 90% e com margem de erro de 5%. Estes valores foram determinados pelo fato do pouco tempo de aplicação dos questionários. O valor calculado multiplicando-se a média de 134 acadêmicos matriculados na instituição, obtida por meio do sistema institucional. As equações 1 e 2 são apresentados a seguir.

$$n_0 = \frac{1}{E^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0} \quad (2)$$

Onde:

n = tamanho da amostra;

N = tamanho da população;

E = erro estimado;

n_0 = Aproximação do tamanho da amostra.

Assim, como resultados dos cálculos indicaram a necessidade de aplicar 57 questionários.

O modelo de questionário utilizado que norteou toda a base de dados para esta pesquisa, que foi respondido pelos acadêmicos entrevistados, foi adaptado de Parasuraman *et al.*, (1985), Figura 1.

Sexo: () Feminino () Masculino Idade: _____ Ano da Graduação: _____

Atribua à nota que mais se adequar a sua expectativa e ao real desempenho do serviço prestado pelo curso de Engenharia de Produção Agroindustrial – *Campus* Campo Mourão.

Expectativa	(1) Sem importância	(2) Pouco Importante	(3) Importante	(4) Muito Importante	(5) Extremamente Importante
Desempenho	(1) Ruim	(2) Regular	(3) Bom	(4) Muito Bom	(5) Excelente

DIMENSÃO	ITEM DE AVALIAÇÃO	EXPECTATIVA	DESEMPENHO
Tangibilidade	T1 - Salas de aulas confortáveis e agradáveis	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	T2 - Salas para estudo individual/grupo	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	T3 - Pátio arejado, amplo e iluminado	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	T4 - Higiene e ar-condicionado nas dependências	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	T5 - Estacionamento que satisfaça a demanda	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	T6 - Laboratórios de informática equipados com softwares adequados às disciplinas	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	T7 - Laboratório específico do curso	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	T8 - Cantinas limpas e adequadas aos usuários	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	T9 - Auditórios adequados e confortáveis	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	T10 - Atendimento e qualidade no serviço de cópia e impressão	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
Confiabilidade	C1 - Segurança nas dependências	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	C2 - Biblioteca com acervo relevante	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	C3 - Professores com formação adequada a disciplina ministrada	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	C4 - Professores com metodologia de ensino adequada ao ensino superior	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	C5 - Professores que incentivam a pesquisa e produção científica	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	C6 - Professores que incentivam a prática empresarial	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
Acessibilidade	A1 - Horário de funcionamento adequado da biblioteca	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	A2 - Horário de atendimento dos setores administrativos adequados a procura dos alunos	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
Clareza	CL1 - Informes publicados de forma clara e de fácil acesso	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	CL2 - Página eletrônica da instituição adequada e atualizada na Internet	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	CL3 - Consulta a informações acadêmicas via Central do Aluno	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	CL4 - Comunicação fácil nos assuntos pertinentes a direção da colegiada e da instituição	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
Competência	CP1 - Funcionários preparados para desempenhar suas tarefas	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	CP2 - Departamento de curso presente e participativo	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	CP3 - Coordenadores do curso desempenham suas funções adequadamente	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	CP4 - Competências desempenho dos professores	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
Receptividade	R1 - Receptividade, cordialidade e empenho dos funcionários	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	R2 - Atendimento e receptividade ao acadêmico que procura sua coordenação	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	R3 - Receptividade e cordialidade por parte da direção	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)
	R4 - Receptividade ao ingressar na instituição por parte dos acadêmicos	(1) (2) (3) (4) (5)	(1) (2) (3) (4) (5)

Figura 1 – Modelo de questionário SERVQUAL

Como pode ser observado na Figura 1 existem as dimensões do questionário SERVQUAL que são classificadas em: *tangibilidade* que contém 10 itens de avaliação (representados pela letra T acompanhado de números que variam de 1 a 10) referentes as instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação; *confiabilidade* que contém 06 itens de avaliação representado pela letra C, esta dimensão refere-se aos serviços prestados de forma confiável, precisa e consistente; *acessibilidade* contém os itens de avaliação que dizem respeito aos horários de funcionamentos das instalações, variando de 1 a 2, representada pela letra A; *clareza*, esta dimensão trata da página na *internet* da instituição bem como as informações públicas, avaliados pelos números que variam de 1 a 4, e representados pela letra CL; a Competência, para esta dimensão são avaliadas as questões técnicas dos agentes além da comunidade docente, variando de 1 a 4, representada pela letra CP e; *receptividade*, na qual os itens (R1 a R4) avaliam o atendimento e cordialidade. Vale destacar que todas as

dimensões possuem os itens de avaliação, conforme a Figura 1, na qual cada item respectivo das dimensões representam a primeira letra seguida por números conforme o número de itens.

4. Resultados e Discussão

4.1 Apresentações dos dados

As questões referentes à Expectativa, apresentadas no questionário utilizando a metodologia SERVQUAL, são fatores nos quais, antes dos acadêmicos ingressarem na Universidade, tinham como sinônimos de desejo nos aspectos: Tangibilidade, Confiabilidade, Acessibilidade, Clareza, Competência e Receptividade. Quanta a perceptividade real desses aspectos, há o critério Desempenho para avaliação.

Ao todo, 59 acadêmicos da universidade responderam ao questionário. Foram consideradas válidas, para análise, apenas aqueles com 80% do preenchimento, totalizando 57 respostas válidas.

Quanto aos dados sociodemográfico dos entrevistados, a maioria é do sexo feminino representado por 48% posteriormente e 42% do sexo masculino.

Na tabela 1 são apresentadas as idades e as porcentagens equivalentes a amostra avaliada neste estudo.

Idade	(%) dos entrevistados
18	6
18 a 20	44
21 a 23	39
24 anos	11

Tabela 1- Relação da amostra estudada com as idades entrevistadas.

Outra informação questionada foi a do ano de graduação dos entrevistados, de modo que 5% dos entrevistados estavam matriculados no 5ºAno; 30% no 4ºAno; 20% no 3ºAno; 28 % no 2ºAno; e por fim, 17% no 1ºAno.

4.2 Análises quanto à Expectativa em relação ao curso de Engenharia de Produção

As médias das respostas, conforme a classificação da escala *Likert* de cinco pontos para cada item do Questionário, quanto a Expectativa, encontram-se de forma estratificada na Figura 2.

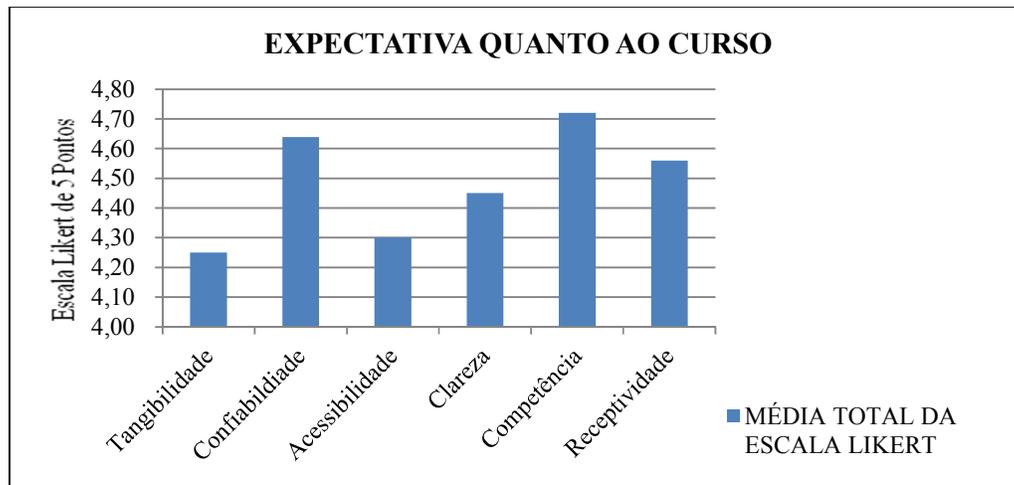


Figura 2– Média da Escala *Likert* para cada item do Questionário, quanto a Expectativa.

Quanto à Expectativa em relação ao curso de graduação, observa-se que o item de avaliação Tangibilidade é considerado com menor importância para os acadêmicos, visto que obteve o menor valor individual da Escala *Likert*, porém considerados “muito importante”, por possuírem média superior a 4.

Os itens com classificação superior a 4,8, para as médias individuais aproximando do extremamente importante, são identificados na dimensão de *confiabilidade*, porém a média global desses valores é inferior a este valor, que estão ligados diretamente às características para uma boa formação acadêmica, como: professores com formação e metodologia adequada para preparação do usuário a vida profissional e/ou acadêmica, além de professores e departamento presente durante sua jornada estudantil.

A partir desses resultados, é possível concluir que os acadêmicos valorizam todas as Dimensões mensuradas como “muito importante”, entretanto, Competência pode ser considerada como Extremamente Importante, tendo em vista que sua média total da Escala *Likert* supera 4,7, aproximando do valor 5.

4.3 Análises quanto ao Desempenho em relação ao curso de Engenharia de Produção

As médias das respostas, conforme a classificação da escala *Likert* de 5 pontos para cada item do Questionário, quanto ao Desempenho, encontram-se estratificada na Figura 3.

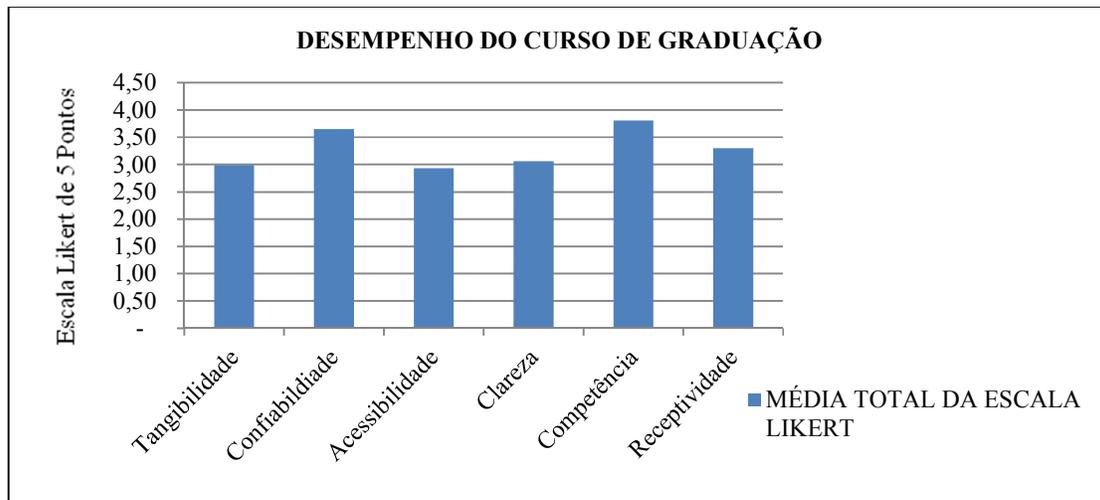


Figura 3 – Média da Escala *Likert* para cada item do Questionário, quanto ao Desempenho.

Quanto ao desempenho avaliado pela percepção dos acadêmicos, este resultado mostra que os acadêmicos não estão satisfeitos com os itens mensurados. Nota-se que a maioria dos itens com baixa avaliação são pertencentes à dimensão *tangibilidade*, designada pelo desempenho dos serviços das instalações físicas e laboratórios.

Os itens que apresentaram maior média na Escala *Likert*, dizem respeito à dimensão de Confiabilidade, no qual são considerados “muito bons” pelo *desempenho* apresentado durante a graduação do acadêmico.

Contudo, quando analisados a média total da escala *Likert*, têm-se *tangibilidade* e *acessibilidade* classificadas com o “desempenho regular”, tendo em vista que estão diretamente relacionadas com a Universidade e não com o curso de graduação. As demais dimensões foram classificadas como “bom”, somente a dimensão *competência*, superando a margem de 3,8 pontos na escala e se aproximando do “muito bom”, assim, considerando o reflexo do trabalho do colegiado do curso.

4.4 Análises quanto ao Gap 5 – Mensuração da Qualidade Percebida do curso de Engenharia de Produção

A análise quanto ao Gap 5 levou a mensuração da Qualidade Percebida do curso de Engenharia de Produção.

Quando comparadas as Figuras 2 e 3, nota-se que dos itens avaliados, a média da Escala *Likert* de 5 pontos para a *expectativa* são sempre maiores que a do *desempenho*, ou seja, 100% dos itens não atendem as expectativas dos acadêmicos do curso.

Os itens que menos atenderam às expectativas dos acadêmicos foram: T4 (Higiene e anseio nas dependências); T6 (Laboratórios de informática equipados com *softwares* adequados às disciplinas); e T7 (Laboratórios específicos do curso). O não cumprimento de as Expectativas dos itens avaliados estarem relacionados a fatores da dimensão *tangibilidade*, logo se sugere que tais fatores sejam analisados e propostos melhorias, a fim de se reduzir o *Gap*.

As Dimensões da Qualidade Percebida pelo curso e as lacunas entre a *expectativa* e o *desempenho*, estão ilustrados na Figura 4.

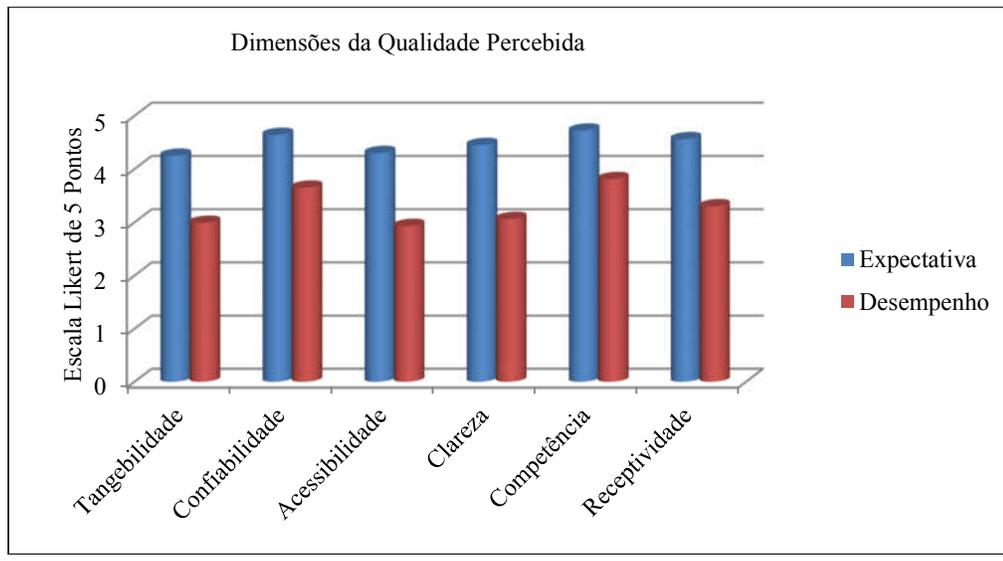


Figura4 – Lacuna entre Expectativa e Desempenho para cada Dimensão da Qualidade Percebida pelos entrevistados.

Ao analisar a Figura 2, pode-se identificar que nenhuma Dimensão da Qualidade Percebida é considerada “extremamente importante”, porém todas foram consideradas como “muito importante” pelos acadêmicos em geral.

Nota-se que todas as lacunas observadas na Figura 1 são negativas, pois a dimensão *expectativa* supera o *desempenho*, apresentando assim, uma inconsistência entre o serviço oferecido pelo curso de graduação e o experimentado.

5. Considerações Finais

A realização deste estudo foi esclarecedora para que as dimensões avaliadas apresentem lacuna negativa entre as *expectativas* dos acadêmicos e o *desempenho* notado pelo serviço prestado do curso.

As dimensões que apresentam maior diferença entre *expectativa* e *desempenho* foram *clareza* e *acessibilidade*, entretanto quando analisados os *Gaps* individuais de cada item de avaliação, a dimensão *tangibilidade* apresenta maior quantidade de itens.

Nesse contexto pode-se notar que os acadêmicos valorizam e têm sua percepção de qualidade voltada a aspectos tangíveis como, aparência das instalações físicas, equipamentos e higiene do local.

O resultado obtido neste trabalho pode ser utilizado pelo Colegiado do Curso e Universidade para identificar qual a Qualidade Percebida pelos acadêmicos e assim tomar futuras decisões, a fim de auxiliar no desenvolvimento da instituição, além de elaborações estratégicas para aprimoramento do curso.

Por fim, sugere-se que toda a comunidade acadêmica envolvida e juntamente a instituição elabore um plano de ação com o intuito de reduzir essas lacunas entre a *expectativa* e o *desempenho* notado. Cabe ainda ressaltar que, a metodologia empregada no estudo, pode ser aplicada a outros cursos de graduação, com a finalidade de melhorar o nível da qualidade percebida da Universidade por parte da comunidade acadêmica.

Referências

- ALBRECHT, K.;BRADFORD, L.J.:(1992).***Serviços com Qualidade: A Vantagem Competitiva.*São Paulo: Makron Books
- ALMEIDA, A.C.: PSCHERA C.: MULLER, G,M.I.S.: SILVA, G.R.:***Percepção da Qualidade no Ensino Superior: Aplicação do SERVQUAL no Curso de Graduação em Engenharia de Produção da UFPR.* Congresso Brasileiro de Educação em Engenharia de Produção. 12p. Belém 2012.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. ABEPRO.***Áreas e Sub-Áreas da Engenharia de Produção.* Acesso em 15 de Novembro de 2016. Disponível em:<<http://www.abepro.org.br/interna.asp?p=399&m=424s=1&c=362>>
- BAKER, R. W.; SIRYK, B. S.:** (1989). *SACQ Student adaptation to college questionnaire: Manual.* Los Angeles (CA): Western Psychological Services, WPS.
- BARBOSA, S.L.F.: MOREIRA, N. R.:***As dimensões da Escala SERVQUAL na Qualidade Percebida por Clientes de Postos de Combustíveis: Um Estudo em Teresina-PI.* X Congresso Nacional de Excelência em Gestão. 20p. 09 de Agosto de 2014. Teresina/PI.
- FARIAS, S.A.:***Avaliação Simultânea dos Determinantes da Satisfação do Consumidor: Um estudo no segmento da terceira idade.* 1998.Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, São Paulo 1998.
- FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMOONS, M.:***Administração de serviços:operações, estratégia tecnologia de informação.* Porto Alegre: Bookman, 4ed., 2008.
- GRONROSS, C.:***Marketing, gerenciamento e serviços.* Rio de Janeiro: 3ª Edição.Rio de Janeiro: Elseiver.2009
- GRONROSS, C.:***Marketing, gerenciamento e serviços.* Rio de Janeiro: 7ª Reimpressão: Campus, 2003.
- HOFFMAN, K.D., BATESON, J.E.G., IKEDA, A.; A,CAMPONAR, M.C. (2009).** *Princípios de Marketing de Serviços.* 3ª Edição. São Paulo: Cengage Learnig.
- HORA, H.R.M., MONTEIRO, G.T.R.;ARICA, J.:(2010).** *Confiabilidade em questionário para qualidade: um estudo com o coeficiente Alfa de Cronbach.* Revista, Produto & Produção. v11, n.2, p85-103.
- HOSS, M.; CARTEN, C.S.:(2010).** *Processo de Validação Interna de um questionário em uma Survery Reserach sobre ISSO 9001:2000.* Revista Produto & Produção. v.11, n2, p.104-119.
- LOPES, E.L.;HERNANDEZ, J.M.C.;NOHARA, J. J.:***Escalas concorrentes para mensuração da qualidade percebida: Uma comparação entre SERVQUAL e a RSQ.* Revista Administração de Empresas, São Paulo, v.49, n.4, p.401-416.
- LAS CASAS, A.L.:***Administração de Marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira.* São Paulo. Atlas:, 2006.
- MOWEN, J.C.;MINOR, M.S.***Comportamento do Consumidor.* São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- NETO, F. F.L.: SAUER, L.: BORGES, C. R. G.: BELIZÁRIO, B.J.***Método SERVQUAL:Um Estudo de Satisfação em uma Escola de Idiomas.* XIII SIMPEP. 12p. Bauru/SP, 8 de novembro de 2006.
- NASCIMENTO, C.D.; BOIKO, P.J.:** *Análise da percepção de qualidade pelos consumidores de um centro varejista.* Trabalho de Graduação de Curso. UNESPAR - Colegiado do Curso de Engenharia de Produção Agroindustrial. p.33.Campo Mourão, 2015.
- OLIVEIRA, O.T.: FERREIRA, E.C.***Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na Educação Superior.* Gestão da Produção, Operações e Sistemas, v.3 p133-146, Julho de 2008.
- OLIVEIRA, V.M.T.; IKEDA, A.A.***SERVQUAL em Instituições Educacionais: Um estudo de Comparativo.* Revista Alcance – impressa, v.14, nº02.– Mai/Agost 2007.p.189-206.
- PARASURAMAN, A.: ZEITHMAL, Valerie A.; BERRY, leonard L.** *SERVQUAL.A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.* Journal of Retailig v. 69, n. 1 pp.12-40 Spring 1988.
- PINTO, G.A.; CHAVEZ, J.R.A.:***O uso do coeficiente Alfa Cronbach nos resultados de um questionário para avaliação dos serviços no setor de transporte urbano por ônibus.* Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Bento Gonçalves, RS, Brasil, 32.

QUINTELLA, M.M.L. H.; SILVA, B.K.R. *Qualidade e Liderança na Prestação de Serviços: Uma avaliação Usando Escala SERVQUAL e LPI.* v1, n1 pp10-16. 2012.

REIS, D. R. Jr. *Qualidade de vida no trabalho: Construção e Validação do Questionário QWLQ-78.* Dissertação de mestrado, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, PR, Brasil.

SIMÕES, M.Q.M.; SOARES, O.E.; MEDEIROS, D.D. *Gestão da Qualidade em Serviços: Aplicação da Escala SERVQUAL em uma Empresa de Call Center.* XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção. 12p. São Carlos/SP. 12 de Outubro de 2010.

VERGARA, Sylvia Constante. *Projetos e relatórios de Pesquisa em Administração.* 8 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ZEITHAML, V.A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L.L. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations.* New York: The Free Press.