



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO DA
EDUCAÇÃO SUPERIOR

MARCOS NORELLE FERREIRA VICTOR

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO CURSO DE LÍNGUA INGLESA DA CASA DE
CULTURA BRITÂNICA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

FORTALEZA

2021

MARCOS NORELLE FERREIRA VICTOR

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO CURSO DE LÍNGUA INGLESA DA CASA DE
CULTURA BRITÂNICA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

Dissertação apresentada à Coordenação do Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do Título de Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior. Área de concentração: Políticas Públicas da Educação Superior.

Orientadora: *Profa. Dra.* Sueli Maria de Araújo Cavalcante

FORTALEZA

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- V686a Victor, Marcos Norelle Ferreira.
Avaliação da qualidade no curso de língua inglesa da Casa de Cultura Britânica de uma Instituição de Ensino Superior / Marcos Norelle Ferreira Victor. – 2021.
95 f. : il. color.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Fortaleza, 2021.
Orientação: Prof. Dr. Sueli Maria de Araújo Cavalcante .
1. Universidades e faculdades . 2. Avaliação . 3. Satisfação . 4. Programas de extensão . 5. Curso de línguas . I. Título.

CDD 378

MARCOS NORELLE FERREIRA VICTOR

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO CURSO DE LÍNGUA INGLESA DA CASA DE
CULTURA BRITÂNICA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

Dissertação apresentada à Coordenação do Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior da Universidade Federal do Ceará (UFC), como requisito para obtenção do título de Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior. Linha de Pesquisa: Políticas Públicas da Educação Superior.

Aprovada em: 11/08/2021.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Sueli Maria de Araújo Cavalcante (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. João Welliandre Carneiro Alexandre
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Márcio de Oliveira Mota
Universidade Estadual do Ceará (UECE)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de agradecer a minha orientadora, Profa. Dra. Sueli Maria de Araújo Cavalcante, que, por meio do seu conhecimento, profissionalismo, altruísmo e confiança em minha pessoa, me incentivou a desenvolver esse trabalho mediante suas orientações, sugestões e disposição, com o intuito de tornar este trabalho viável e enriquecedor. Eu a agradeço ainda por depositar a sua confiança em mim e em minha capacidade de elaborar e desenvolver este trabalho. Sem ela, nada disso seria possível. Qualquer mestrando ou doutorando orientado pela Professora Sueli encontra-se em ótimas mãos. Ela é um ser humano digno de respeito e admiração e uma profissional exemplar! Muito obrigado, Professora Sueli!

Agradeço também aos Professores Doutores João Welliandre Carneiro Alexandre e Márcio de Oliveira Mota, pelo tempo de que dispuseram para ler esta dissertação e pelas sugestões e orientações valiosas e enriquecedoras durante a qualificação deste trabalho.

Outra profissional, igualmente merecedora do meu agradecimento, chama-se Fernanda Alves de Araújo, secretária do programa de pós-graduação POLEDUC. Eu a agradeço pelo seu profissionalismo, dedicação, competência e disposição em ajudar a todos que fazem parte do programa. Excelente exemplo de profissional e de ser humano!

Sou grato a todos os professores do programa POLEDUC, por compartilhar os seus conhecimentos durante os nossos encontros em sala de aula, através de um processo de aprendizagem efetivo e enriquecedor, como também aos meus colegas de sala de aula, pelos momentos de descontração e compartilhamento de ideias.

Agradeço a todos os colegas da Casa de Cultura Britânica, pelo apoio, confiança, colaboração e disposição em responder ao questionário a eles enviado. Agradeço particularmente aos meus amigos e professores da CCB William Netto, Simone Nascimento e Ligia Ribeiro, pelo incentivo e por sempre acreditar em mim e no meu profissionalismo.

Por fim, agradeço a todos os alunos que se dispuseram a responder o questionário a eles enviado. Sem o apoio deles, todo o meu trabalho teria sido em vão.

RESUMO

Uma das principais preocupações das instituições de ensino, nos dias atuais, tem sido oferecer serviços de qualidade através de consultas avaliativas destinadas aos seus alunos e professores. Esta pesquisa buscou avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos por um curso de língua estrangeira de uma Instituição de Ensino Superior. Trata-se de uma pesquisa aplicada com abordagem quantitativa, na qual os dados foram coletados através das perspectivas dos usuários e que envolvem suas percepções dos serviços voltados às cinco dimensões da qualidade contidas no modelo da escala Servqual: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. O objetivo principal desse estudo foi analisar a qualidade dos serviços oferecidos pelo curso de língua estrangeira da Casa de Cultura Britânica de uma Instituição de Ensino Superior. Para análise dos dados, medidas de Estatística Descritiva foram utilizados como medida de tendência central (média) e desvio padrão. A metodologia utilizada para a pesquisa e coleta dos dados foi a aplicação de dois questionários (ambos adaptados da escala Servqual) para cada grupo de participantes (alunos e professores), com o propósito de avaliar as percepções em relação às 22 variáveis presentes nas cinco dimensões da qualidade. Além dessas 22 questões, algumas questões sociodemográficas também foram aplicadas. Através dos resultados desta pesquisa, foi possível constatar que o grau de satisfação dos discentes e docentes mostrou que, das cinco dimensões da escala Servqual, apenas a dimensão *Tangibilidade* obteve uma pontuação inferior a 4 pontos, pelo fato de a instituição não possuir equipamentos modernos. No tocante às outras dimensões e atributos, o grau de satisfação foi bastante positivo, com destaque para o atributo 13 - As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade, e o atributo 16 - O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções, por parte dos discentes, e o atributo 7 - Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade e atributo 10 - O pessoal administrativo demonstra disponibilidade e interesses durante o período de atendimento, obtiveram o menor desvio padrão presente na referida análise, por parte dos docentes. A dimensão *Presteza* obteve um maior grau de satisfação por parte dos docentes, ao passo que a dimensão *Segurança* obteve o melhor grau de satisfação por parte dos discentes.

PALAVRAS-CHAVES: qualidade; docentes e discentes; Casa de Cultura Britânica; Servqual; satisfação.

ABSTRACT

One of the main concerns of educational institutions, nowadays, has been to offer quality services through evaluation consultations aimed at their students and teachers. This research sought to evaluate the quality of educational services offered by a foreign language course from a Higher Education Institution. This is an applied research with a quantitative approach, in which data were collected from the perspectives of users, involving their perceptions of services aimed at the five dimensions of quality contained in the Servqual scale model: tangibility, reliability, promptness, security and empathy. The main objective of this study was to analyze the quality of services offered by the foreign language course of Casa de Cultura Britanica of a Higher Education Institution. For data analysis, Descriptive Statistics measures were used as a measure of central tendency (mean) and standard deviation. The methodology used for the research and data collection was the application of two questionnaires (both adapted from the Servqual scale) for each group of participants (students and teachers), with the purpose of evaluating the perceptions regarding the 22 variables present in the five dimensions of quality. In addition to these 22 questions, some sociodemographic questions were also applied. Through the results of this research, it was possible to verify that the degree of satisfaction of students and professors showed that, of the five dimensions of the Servqual scale, only the Tangibility dimension obtained a score lower than 4 points, as the institution does not have modern equipment. Regarding the other dimensions and attributes, the degree of satisfaction was quite positive, with emphasis on attribute 13 - The information provided by professors and administration staff of your educational institution is credible, and attribute 16 - Administration staff and professors of your educational institution have the knowledge necessary for the performance of their functions; by the students, and attribute 7 - The services provided by your educational institution are considered reliable by society, and attribute 10 - Administration staff demonstrate availability and interest during the service period, obtained the lowest standard deviation present in that analysis by the professors. The Readiness dimension had a higher degree of satisfaction from the professors, while the Safety dimension had the best degree of satisfaction from the students.

KEY WORDS: quality; students and teachers; Casa de Cultura Britanica; Servqual; satisfaction.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo <i>gaps</i> ou lacunas (falhas na qualidade em serviços)	35
Figura 2 – Qualidade percebida do serviço	37
Figura 3 – Desenvolvimento e validação do HEdPERF	45
Figura 4 – Método de pesquisa	51

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Características dos Serviços	29
Quadro 2 – Nova classificação para gestão de operações	30
Quadro 3 – Modelos de avaliação da qualidade em serviços e suas principais características	34
Quadro 4 – Significado de cada lacuna do modelo Gaps	36
Quadro 5 – Escala SERVQUAL	39
Quadro 6 – Dimensões da escala HEdPERF	46
Quadro 7 – Questionário SERVQUAL adaptado aos serviços em instituição de Ensino	57
Quadro 8 – Questionário SERVQUAL de Andrade (2015) adaptado à CCB	59

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quantitativo de alunos por Turma/Semestre	56
Tabela 2 – Análise das dimensões referentes aos discentes	67
Tabela 3 – Ranking das dimensões referentes à percepção dos discentes	69
Tabela 4 – Ranking das dimensões referentes à percepção dos docentes	71
Tabela 5 – Análise das dimensões referentes à percepção dos docentes	73
Tabela 6 – Análise global das dimensões e dos atributos da qualidade	77

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Quantidade de alunos pesquisados por idade	62
Gráfico 2 – Percentual de respondentes por Estado Civil	62
Gráfico 3 – Quantidade de alunos por ano de ingresso	63
Gráfico 4 – Percentual de participantes por escolaridade	64
Gráfico 5 – Quantidade de docentes pesquisados por idade	65
Gráfico 6 – Percentual de docentes por Estado Civil	65
Gráfico 7 – Número de docentes por ano de contratação	66
Gráfico 8 – Percentual de docentes por titulação	66
Gráfico 9 – Comparação entre as médias das dimensões em relação aos alunos e professores	75

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANA	Avaliação Nacional da Alfabetização
ANEB	Avaliação Nacional da Educação Básica
ANRESC	Avaliação Nacional do Rendimento Escolar
CCB	Casa de Cultura Britânica
CCE	Casas de Cultura Estrangeira
CCLI	Curso de Compreensão Leitora em Língua Inglesa
CONSED	Campanha Nacional pelo Direito à Educação e Especialistas e o Conselho Nacional de Secretários de Educação
EaD	Ensino a Distância
ENADE	Exame Nacional de Desempenho de Estudantes
EPLLI	Exame de Proficiência Leitora em Língua Inglesa
IES	Instituições de Ensino Superior
INDIQUE	Indicadores de Qualidade na Educação
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais
HEdPERF	<i>Higher Education Performance</i>
LDB	Lei de Diretrizes e Bases
MEC	Ministério da Educação
PDE	Plano de Desenvolvimento da Educação
PNE	Plano Nacional de Educação
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
S6	Semestre 6
S7	Semestre 7
SAEB	Sistema de Avaliação de Educação Básica
SERVPERF	<i>Service Performance</i>
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
UNDIME	União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação
UNESPAR	Universidade Estadual do Paraná
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância
UTDA	Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	QUALIDADE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS	21
2.1	Importância da avaliação da qualidade em instituições de ensino	21
2.2	Qualidade nos serviços educacionais públicos	24
2.3	Qualidade na educação superior	28
3	MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE	33
3.1	Principais modelos de avaliação da qualidade e suas características	33
3.2	Modelo GAPS (Lacunas de Qualidade)	33
3.3	Escala SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	38
3.4	Escala SERVPERF (<i>Service Performance</i>)	42
3.5	Escala HEDPERF (<i>Higher Education Performance</i>)	43
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	49
4.1	Classificação da pesquisa	49
4.2	Método de pesquisa proposto	50
4.2.1	<i>Etapa 1 - Descrição do ambiente</i>	51
4.2.2	<i>Etapa 2 - Definição do universo e amostra da pesquisa</i>	52
4.2.3	<i>Etapa 3 - Elaboração dos instrumentos de coleta de dados</i>	53
4.2.4	<i>Etapa 4 - Aplicação do instrumento de coleta de dados da pesquisa</i>	53
4.2.5	<i>Etapa 5 - Interpretação dos dados coletados</i>	54
5	RESULTADOS	55
5.1	Etapa 1 - Descrição do ambiente do Curso de Inglês do Programa de Extensão Casa de Cultura Britânica	55
5.2	Etapa 2 - Definição do universo e amostra da pesquisa	56
5.3	Etapa 3 - Elaboração dos instrumentos de coleta de dados	57
5.4	Etapa 4 - Aplicação do instrumento de coleta de dados da pesquisa	60
5.5	Etapa 5 - Interpretação dos dados coletados	60
5.5.1	<i>Dados sociodemográficos dos discentes</i>	62
5.5.2	<i>Dados sociodemográficos dos docentes</i>	64
5.5.3	<i>Percepção dos discentes sobre o grau de satisfação dos serviços educacionais prestados pela Casa de Cultura Britânica</i>	67

5.5.4	<i>Percepção dos docentes sobre o grau de satisfação dos serviços educacionais prestados pela Casa de Cultura Britânica</i>	71
5.5.5	<i>Comparação das médias das dimensões entre o grau de satisfação de discentes e docentes</i>	75
5.5.6	<i>Análise global da percepção de docentes e discentes sobre o grau de satisfação por atributo e dimensão</i>	76
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	80
	REFERÊNCIAS	83
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO VOLTADO PARA OS ALUNOS	90
	APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO VOLTADO PARA OS PROFESSORES ...	93

1 INTRODUÇÃO

Em virtude do sucessivo progresso tecnológico, as organizações, de um modo geral, incluindo as educacionais, têm sentido a necessidade de estarem atentas à questão da competitividade, o que resulta no aumento de produtividade e na melhoria da qualidade. Na atual economia de informação, os chamados ativos intangíveis têm, no mundo dos negócios, cada vez mais conseguido obter relevância nesse mundo globalizado e, por esse motivo, têm recebido uma maior atenção de todas as instituições. As empresas, na era da informação, estão mais focadas em determinar indicadores adequados, tais como o capital humano e o capital estrutural interno e externo, para mensurar esses ativos intangíveis, a fim de entender suas vantagens competitivas, de forma a obter um maior retorno para todas as partes envolvidas.

A atual conjuntura econômica é caracterizada pela competitividade impulsionada pelo fenômeno da globalização, que vem ampliando exponencialmente o acesso à informação, produtos e serviços, rompendo velhas barreiras de tempo e lugar (ZENONE, 2019). Da mesma forma, a crescente inovação tecnológica do presente momento trouxe consigo uma nova e ampliada forma de integração cultural, econômica e social, aumentando, assim, o nível da demanda dos consumidores por produtos e serviços (GARCIA, 2009).

Para alcançar a qualidade necessária exigida pelos usuários diretos e indiretos, os gestores das instituições de ensino precisam constantemente utilizar ferramentas que lhes permitam avaliar com frequência a qualidade dos serviços que esses mesmos gestores prestam, através da percepção daqueles para as quais tal serviço é direcionado (NARANG, 2012).

Nesse intervalo, pode-se ressaltar que o sucesso de uma instituição de ensino e a qualidade de seu nível educacional e formativo estão estritamente ligados à forma como essas instituições de ensino são geridas diante das mudanças cotidianas e alterações da percepção (VIEIRA, 2008). Logo, é possível afirmar que o setor educacional possui muita semelhança com qualquer outro setor prestador de serviços, e as exigências para esse tipo de “negócio” são as mesmas exigidas para qualquer empresa pública ou privada (COLETA; COLETA, 2007).

Conseqüentemente, essa diferença encontrada entre a satisfação do cliente antes e após a obtenção de um serviço é considerada uma lacuna que deve ser analisada e pesquisada para melhor atender às necessidades e a satisfação do cliente. Lembrando que o objetivo da empresa ou instituição é obter a satisfação do público-alvo e que o mais importante é que os gestores façam uma análise para que possam prestar serviços de qualidade aos clientes e assegurar sua satisfação, o que não deve ser diferente nas Instituições de Ensino Superior (IES), principalmente nas universidades públicas, pois elas devem se preocupar e focar na

identificação das necessidades do seu público e procurar se estruturar para melhor atendê-las. Diante de tantas mudanças de ordem econômica, política e social (maior liberdade de expressão, privatização de empresas estatais, expansão das tecnologias de comunicação e informação, maior envolvimento da família e escola na experiência formativa dos indivíduos, etc.), entender as reais necessidades do aluno, suas aspirações e dificuldades, na tentativa de satisfazê-las, vem sendo uma questão crescente no presente mercado competitivo.

No cenário atual de mudanças no ambiente da educação superior, tais como constante avaliação institucional por parte de instituições governamentais, limitações orçamentárias, novas tecnologias de informação, etc., as universidades públicas devem centralizar esforços no ensino, pesquisa, extensão e gestão interna, sem, simultaneamente, deixar de compreender as expectativas e satisfação de seus usuários.

Com a expansão e democratização do sistema superior de ensino, cresce também a implantação do sistema de garantia de qualidade, especialmente a prática de avaliação da qualidade do ensino pelo discente. Esse método de avaliação tem gerado polêmica entre alunos e, mais ainda, entre professores. Considerando que existem muitos entendimentos (e opiniões divergentes) sobre os conceitos de avaliação, de qualidade e de ensino e aprendizagem, é bastante significativo avaliar a qualidade do ensino, permitindo a compreensão de elementos que podem indicar os pontos fracos e fortes do processo de ensino e aprendizagem, e evidenciar práticas pedagógicas melhor sucedidas, apontando caminhos que podem reorientar os espaços de ensino, de aprendizagem e de avaliação da aprendizagem (BISINOTO; ALMEIDA, 2016).

Muitas instituições educacionais já entenderam que as opiniões de seus alunos têm se mostrado bastante valiosas a uma série de propósitos, que vão desde as preferências por métodos de ensino à avaliação de docentes e de instituições, apesar da grande relevância da consulta aos alunos para averiguar onde a instituição possa melhorar.

A avaliação de um curso representa a busca por informações sobre os seus efeitos, a fim de determinar o seu valor, devendo-se, para tanto, conhecer o antes e o depois desse curso através de avaliações (HAMBLIN, 1978). É esperado que essa avaliação envolva o processo de formação do aluno e o impacto desta formação em sua atividade profissional. No entanto, tal visão tem se manifestado de forma diferente no campo da avaliação educacional que tem sido objeto de estudo a partir de 1950, e cujo objetivo é encontrar novas conceituações de práticas avaliativas coerentes com as concepções pedagógicas.

Tendo em vista ações reguladoras que objetivam maior controle da qualidade do ensino prestado por parte do governo, cresce também, no âmbito da educação superior, o debate sobre a avaliação da qualidade desse ensino. O Sistema Nacional de Avaliação Institucional

(SINAES), instituído pela Lei 10.861/2004, legitima o valor da imagem pública das IES, ao inseri-la como exigência no contexto da comunicação ou do relacionamento da instituição com a sociedade (BRASIL, 2004a).

Com o objetivo de melhorar a qualidade do ensino na educação superior, foram estabelecidas, pelo SINAES, dez dimensões voltadas para a avaliação institucional baseada em: (i) a missão e o plano de desenvolvimento institucional; (ii) a política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização; (iii) a responsabilidade social da instituição; (iv) a comunicação com a sociedade; (v) as políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo; (vi) organização e gestão da instituição; (vii) infraestrutura física; (viii) planejamento e avaliação; (ix) políticas de atendimento aos estudantes e (x) sustentabilidade financeira (BRASIL, 2004b).

Embora a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (BRASIL, 1996) e os Parâmetros Curriculares Nacionais (BRASIL, 1998) obriguem o ensino de língua estrangeira no ensino básico, o aprendizado em sala de aula durante o citado período tem se mostrado bastante aquém da realidade e muito precário no que toca à estrutura física e humana para preparar alunos a enfrentar um mercado cada vez mais competitivo. Uma outra realidade a ser observada, de acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (BRASIL, 1996), refere-se ao fato de que o ensino de língua estrangeira não é visto como elemento importante na formação do aluno e como um direito que lhe deve ser assegurado.

É evidente, nas últimas décadas, o crescente interesse por parte de muitos estudantes e profissionais no aprendizado da língua inglesa. No entanto, tem sido dado pouco foco na qualidade de ensino e aprendizado da língua em muitas instituições. Nada obstante, no que concerne à Casa de Cultura Britânica, há uma grande preocupação em oferecer um ensino de qualidade que se adeque ao real formato da língua falada e escrita em situações formais e informais nos países onde a língua é considerada oficial. Sabe-se que o quadro de docentes é 100% composto por profissionais formados na área de ensino da língua inglesa, muitos com vários títulos e publicações, porém nunca foi questionado se a metodologia de ensino desenvolvida corresponde à necessidade dos seus alunos em termos profissionais e pessoais, e se a metodologia aplicada tem sido suficiente para desenvolver usuários fluentes da língua inglesa capazes de se comunicar em países onde a língua é falada ou em situações onde a fluência na língua inglesa é de fundamental importância.

Nessa linha de pensamento, até o presente momento, não foram encontrados registros de que os docentes da Casa de Cultura Britânica participaram de uma pesquisa voltada para a qualidade de ensino do seu próprio meio ambiente profissional e de suas práticas dentro e fora

da sala de aula. Portanto, torna-se necessária uma forma de conhecer as opiniões, as críticas e as sugestões não só pelo ponto de vista dos seus alunos, mas também pela visão daqueles que fazem parte do quadro docente, são também usuários dos serviços prestados pela CCB e convivem com os colegas no mesmo ambiente de trabalho. Ademais, seria uma oportunidade de os professores da própria Casa fazerem uma autocrítica e, dessa forma, melhorar a qualidade de ensino da língua na instituição na qual lecionam.

Torna-se relevante conhecer, estudar, de maneira favorável, a percepção sobre a qualidade dos serviços que a instituição oferece, como é o caso da extensão universitária, no sentido de utilizá-la como instrumento de contribuição para a gestão estratégica da própria instituição. Impõem-se a exigência por uma administração que seja mais eficiente e a busca por ferramentas e indicadores de controles que garantam informações mais precisas e muito mais rápidas. Os objetivos de qualquer instituição perpassam pela prestação de serviços de qualidade e pelo reconhecimento dessa qualidade por parte de seus usuários, resultando num processo de fortalecimento ou desgaste de sua imagem.

Considerando esse contexto, as Casas de Cultura Estrangeira (CCE), um dos maiores programas de extensão dentro de uma universidade pública, oferecem, de forma permanente, cursos de língua estrangeira para o público universitário e a sociedade cearense de um modo geral. Além disso, como programa de extensão, elas são consideradas práticas acadêmicas que integram a universidade nas atividades de ensino e pesquisa, com as demandas da maioria da população, possibilitando a formação do profissional cidadão. Sua importância reside, sobretudo, na possibilidade de aproximar, de forma mais imediata, a universidade da sociedade, atingindo um público maior e mais diversificado. Dessa forma, credencia-se, cada vez mais, junto à sociedade como espaço de produção de conhecimento significativo para a superação das desigualdades sociais existentes (CASTELO; GURGEL; FURTADO, 2011).

A extensão e a pesquisa possuem uma intrínseca relação, que ocorre no momento em que a produção do conhecimento é capaz de contribuir para a melhoria das condições da vida da população (PIVETTA *et al.*, 2010). Dessa forma, o foco desta pesquisa concentra-se no curso de língua inglesa da Casa de Cultura Britânica (CCB), inserido no programa de extensão ‘Casas de Cultura Estrangeira’, criado na década de 1960 e cuja história se confunde com a própria história da universidade na qual ele está inserido (CASAS DE CULTURA ESTRANGEIRA, 2021).

O referido programa de extensão tem como objetivo o ensino do idioma estrangeiro nos níveis básico, intermediário, avançado e instrumental, bem como o contato com contextos culturais de diferentes países onde o inglês é considerado a língua oficial. É verdade que

aspectos como o preço acessível e o fato de pertencer a uma instituição educacional pública federal bastante respeitada em nossa sociedade podem justificar uma demanda significativa pelo curso de inglês da CCB. Porém, esses fatores, por si só, não podem atestar a qualidade de ensino e do curso de língua inglesa oferecido pela Casa de Cultura Britânica (CASAS DE CULTURA ESTRANGEIRA, 2021).

Neste contexto, surge o seguinte questionamento norteador desta pesquisa: “Qual a qualidade no curso de língua estrangeira da Casa de Cultura Britânica de uma Instituição de Ensino Superior?”

Considera-se que esta pesquisa se torna relevante sob vários aspectos, dentre os quais destacam-se os aspectos institucional, acadêmico e social. Na perspectiva institucional, a pesquisa poderá contribuir com subsídios para a discussão e implementação de uma política institucional voltada para uma maior qualidade na formação dos alunos de um curso de línguas, proporcionando um ensino de qualidade que promova a eficácia, podendo, assim, servir como embasamento para a tomada de decisões dos gestores. Sob a ótica acadêmica, ressalta-se a importância por disponibilizar informações que podem servir de consulta posterior, como também promover o adensamento científico da temática do estudo. Além disso, pesquisas dessa natureza são consideradas importantes porque os seus resultados podem contribuir positivamente para a qualidade do ensino e dos serviços prestados pela instituição. No que diz respeito ao ponto de vista social, destaca-se a importância do desempenho acadêmico satisfatório, pois resulta em profissionais melhor preparados, repercutindo positivamente na sociedade de maneira geral.

Diante do problema proposto, esta pesquisa tem como objetivo geral analisar a qualidade dos serviços prestados pelo curso de língua estrangeira da Casa de Cultura Britânica de uma Instituição de Ensino Superior sob na perspectiva de seus dos docentes e discentes e alunos.

Para alcançar o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar o grau de satisfação dos discentes e docentes em relação à qualidade dos serviços prestados pela Casa de Cultura Britânica.
- b) Comparar o grau de satisfação por parte dos discentes e docentes no tocante às dimensões pedagógicas e sociais.

O presente trabalho está dividido em 6 (seis) seções:

A primeira seção refere-se à introdução, cuja função será apresentar brevemente a descrição do tema e do problema de pesquisa, os objetivos e a justificativa da mesma.

A segunda seção, por sua vez, apresentará a fundamentação teórica, além da base conceitual deste estudo, discorrendo sobre o conceito de qualidade, de serviços e de qualidade nos serviços.

Em relação ao terceiro capítulo, pode-se afirmar que este terá a função de apresentar os modelos de avaliação da qualidade na prestação de serviços: modelo de *Gap*, modelo *SERVQUAL*, modelo *SERVPERF*.

A quarta seção, no entanto, exemplificará e descreverá a metodologia utilizada na elaboração desta pesquisa, enquanto que, na quinta seção, serão abordados e relatados o tipo de pesquisa, sujeito de estudo, instrumento de pesquisa, análise e coleta de dados.

As discussões e apresentação dos resultados obtidos com esta pesquisa estarão contidas na quinta seção, em que serão apresentados o perfil e a satisfação daqueles que fazem parte do ambiente da pesquisa em relação aos serviços prestados, e, em seguida, serão expostas as sugestões de melhorias.

A sexta seção trará as considerações finais, o ponto de partida para a formulação de estratégias tangíveis como forma de melhoria dentro do ambiente educacional de instituições voltadas ao ensino, assim como as limitações da pesquisa e possíveis sugestões para trabalhos futuros.

2 QUALIDADE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS

Este capítulo discorre sobre o a importância da qualidade e sua avaliação em serviços educacionais, bem como a importância das avaliações como meio de mensurar a qualidade do ensino no setor educacional do país, especialmente no contexto da educação, tanto no nível básico, quanto no nível superior.

2.1 Importância da avaliação da qualidade em instituições de ensino.

Em termos de qualidade de ensino, há uma questão muito profunda e subordinada a diversas interpretações. No entanto, destaca-se que a qualidade é crucial em todas as perspectivas e níveis educacionais, sendo, dessa forma, importante compreender o conceito de qualidade com o intuito de saber como medi-la, tornando-se, assim, algo fundamental para a tomada de decisões na melhoria contínua das instituições de ensino. Como destaca Cury (2010), a qualidade afeta a educação como um todo, influenciando sua estrutura, progresso, coesão e a forma como ela é entendida.

Dourado (2007) retrata que a educação de qualidade precisa ser analisada como um fenômeno complexo, pois abrange múltiplos fatores, como as condições de acesso e permanência dos alunos na instituição de ensino e as possibilidades para que uma aprendizagem significativa ocorra. Nesse sentido, além de todo o processo de ensino, currículo e expectativas de aprendizagem, o autor também define a educação de qualidade como uma relação positiva entre recursos materiais e humanos a partir da relação existente no ambiente institucional. Lück (2012) descreve a educação como um processo sistemático, organizado e intencional, embora também seja dinâmico, complexo e evolutivo, pois requer não somente um amplo quadro funcional, mas também a participação da comunidade, dos pais e de diversas organizações para ser realizado com a qualidade necessária que a sociedade da informação e do conhecimento requer.

No que concerne à qualidade em educação, um assunto muito complexo e interpretado de várias formas distintas, deve-se destacar que ela é fundamental em todos os aspectos e setores da educação. Portanto, é fundamental entender a noção de qualidade para que se possa melhor mensurá-la.

Cury (2010) explana que a qualidade compreende determinada quantidade capaz de ser medida de forma distinta e enriquecida ao ponto de sua realidade apresentar um aumento da capacidade de agregar valor aquilo que a ampara. Ainda de acordo com Cury (2010), a

qualidade afeta a educação como um todo ao abranger seu progresso, sua estrutura, sua conjuntura e também a maneira como ela é percebida.

Desde a década de 1930, têm ocorrido discussões sobre a qualidade na educação nas políticas públicas brasileiras. A década de 1960, no entanto, representou um marco na educação nacional, especialmente quando a primeira Lei de Diretrizes e Bases (LDB) da Educação foi promulgada em 1961, além da implementação dos primeiros planos educacionais, como o Plano Nacional de Educação e o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), que, de acordo com Shiroma *et al.* (2004), tinham como objetivo promover reformas educacionais homogêneas, coesas, ambiciosas e de longo prazo para concretizar o projeto de construção de um país forte, porém sujeitas aos interesses do capital estrangeiro.

Após esse período, diversas mudanças referentes à qualidade ocorreram na educação, destacando-se a atual LDB 9394/96, por se tratar de uma importante ferramenta de transformação social que promoveu a busca de mudanças e progressos educacionais, principalmente em relação à qualidade, um conceito histórico que se muda no tempo e no espaço e está relacionado às necessidades sociais de um determinado processo. Nesse contexto, a discussão acerca da qualidade da educação suscita a definição do que se entende por educação. Numa visão ampla, ela é entendida como elemento partícipe das relações sociais mais amplas, contribuindo, contraditoriamente, para a transformação e a manutenção dessas relações. É fundamental, portanto, não perder de vista que qualidade é um conceito histórico, que se altera no tempo e no espaço, vinculando-se às demandas e exigências sociais de um dado processo (MEC, 2009).

Oliveira e Ferreira (2009) enfatizam que a busca por excelência também afeta a prestação dos serviços educacionais. Os autores explicam que as instituições de ensino, como prestadoras de serviço, buscam a satisfação de seus clientes por meio da melhoria da qualidade dos serviços educacionais para atender ao anseio dos alunos e do mercado de um modo geral.

Ao prestar um serviço, uma determinada organização não o realiza por meio de uma ação isolada, mas por meio de um conjunto de ações interligadas (MIORANZA, 2009). No contexto da educação, ao prestar serviços como ensino, formação e qualificação do indivíduo, uma relação com outros ambientes além da sala de aula ocorre inevitavelmente. Portanto, as ações da escola não se limitam somente a um tipo de prestação de serviços, pois na prestação de serviços (que são bens intangíveis) existe um aspecto principal e central ligado a uma série de outros aspectos auxiliares.

Para alcançar a qualidade educacional, Dourado (2007) complementa que devem ser considerados ainda fatores como o sistema administrativo, financeiro, pedagógico, juízos de valor e propriedades que explicitam a natureza do trabalho educacional, além da visão dos agentes e da comunidade sobre a função e as finalidades da instituição e do trabalho nela desenvolvido.

A importância de pensar na melhoria da qualidade da educação e de encontrar meios eficazes para atingir esses parâmetros de qualidade é enfatizada pela Constituição Brasileira de 1988, na forma do Art. 214. Para Cury (2010), uma das principais metas do Plano Nacional de Educação (PNE) é proporcionar a qualidade preconizada a partir da Constituição de 1988. O autor complementa que o PNE faz sentido diante da realidade educacional precária, trazendo metas quantitativas que serão alcançadas à medida que se melhoram seus níveis de qualidade. Além disso, o atual PNE (Lei Nº 13.005/2014) possui, como uma de suas metas para a melhoria da qualidade do ensino, assegurar condições para a efetivação da gestão democrática da educação, associada a critérios técnicos de mérito e desempenho e à consulta pública à comunidade escolar, no âmbito das escolas públicas, prevendo recursos e apoio técnico da União para tanto.

Para oferecer uma educação de qualidade, além de suas necessidades específicas, é também necessário compreender os diferentes participantes e as diferentes regiões, o que ajuda a formular e implementar ações relacionadas à qualidade da educação (MORAES, 2013).

Gadotti (2000) afirma que o papel da educação é formar os indivíduos para a inclusão num mercado de forma independente, não para transcender a sociedade de mercado de capitais. A qualidade na educação é a qualidade dos serviços educacionais prestados, visando promover o atendimento das necessidades dos alunos e integrá-los a um ensino de qualidade. Portanto, ensinar é concretizar todos os aspectos da educação, o que se reflete nos produtos oferecidos, sendo consequência de uma proposta educacional que enaltece a formação total do indivíduo.

Em relação à qualidade dos serviços educacionais, na perspectiva do cliente, considera-se, entre outros, a qualidade técnica em termos de conhecimento, qualificação e aprimoramento. A qualidade operacional está relacionada à forma como os serviços são prestados, a forma como os conhecimentos são transmitidos e se o processo envolve a função da prestação de serviços que constitui a imagem da empresa.

2.2 Qualidade nos serviços educacionais públicos

Na nossa atual sociedade, a educação continua se expandindo e se desenvolvendo, tornando um desafio melhorar cada vez mais a qualidade na educação. Para superar esse desafio, as ações das instituições de ensino devem abranger todos os implicados no processo educacional, e isso é resultado do esforço coletivo, principalmente daqueles que fazem parte da instituição, isto é, estudantes, professores e gestores.

Entre as políticas públicas mais importantes voltadas à área da educação, é possível constatar que os aspectos de acesso à educação no Brasil tiveram uma melhora significativa nos últimos anos depois da Lei de Diretrizes e Bases (LDB). Porém, é preciso compreender também a situação atual da qualidade da educação no país.

Segundo Bonamino (2003), o processo de redemocratização da sociedade brasileira, ponto de partida para a elaboração da nova Constituição e da nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), possibilitou a volta dos debates em torno da liberdade de ensino e sua laicidade e sobre o custeio e a função do Estado na educação. Para o governo, as escolas particulares ou privadas precisam ser custeadas pelas anuidades pagas pelos alunos e/ou por entidades filantrópicas ou mantenedoras, e não pelo governo.

Conforme explica Vieira (2000), a atual LDB, aprovada em 1996, destaca a possibilidade de os recursos públicos serem aplicados na educação privada, de forma que praticamente qualquer instituição possa recebê-los.

De acordo com Bonamino (2003), a atual LDB coloca a educação nacional na tensão entre centralização e descentralização, de maneira que eixos nítidos e coesos, tais como flexibilidade e avaliação, estruturam, de maneira planejada, o núcleo duro da nova LDB, assim como as competências e responsabilidades da educação em diferentes instâncias federativas a partir de uma perspectiva descentralizada.

Segundo Cury (1992), a LDB propicia a possibilidade de as instituições de ensino privadas serem totalmente mantidas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, tendo o direito à liberdade de ensino desde que respeitem as normas gerais do sistema brasileiro de educação e as normas constitucionais legais. No entanto, no que diz respeito às instituições com fins lucrativos, elas não podem contar com recursos públicos, mas apenas com recursos provenientes de sua atuação no mercado para se sustentarem, diferentemente dos serviços públicos, que devem ser prestados integralmente com recursos governamentais.

Atualmente, de acordo com cada nível de ensino, alguns sistemas consolidados de avaliação da qualidade nos serviços educacionais públicos são utilizados. Dentre eles, é possível

salientar o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), o Sistema de Avaliação de Educação Básica (SAEB) e os Indicadores de Qualidade na Educação (INDIQUE).

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), considerado mais um sistema nacional de avaliação da qualidade em educação, analisa as instituições, os cursos e o desempenho dos alunos pertencentes a cada nível de ensino. O processo de avaliação considera aspectos como ensino, pesquisa, extensão, responsabilidade social, gestão institucional e corpo docente. O SINAES coleta informações do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE), das avaliações institucionais e dos cursos. As informações obtidas são utilizadas para orientação institucional de estabelecimentos de ensino superior e para fundamentar políticas públicas. Esses dados também são úteis para a sociedade, principalmente para os alunos, e podem ser utilizados como referência para as condições de cursos e instituições.

Consoante o que diz Sobrinho (2010), o SINAES é baseado em um conceito de avaliação e educação global e integradora. Ele é mais do que um simples instrumento isolado e representa um sistema nacional de avaliação do ensino superior. Presentemente, o SINAES é utilizado em todos os Estados da Federação, estendendo-se por todo o território brasileiro com o intuito de tornar consolidada a educação superior em todo o território nacional. Nesse sentido, Saviani (2007) acrescenta que as políticas públicas surgem como uma estratégia de grande importância para todos os aspectos da educação, cuja qualidade está relacionada a diversos elementos do ambiente educacional, como espaço físico, formação docente, material didático e investimentos para a total formação dos alunos.

Surgiram, em 2004, os Indicadores de Qualidade na Educação (INDIQUE), uma ferramenta participativa de auto avaliação voltadas às escolas, e que se propôs a melhorar a qualidade na educação, e tem como principais conteúdos as dimensões e os indicadores de qualidade, com o objetivo de conduzir e direcionar as escolas à melhoria de todo o seu processo de ensino.

De acordo com Ribeiro e Gusmão (2005), o INDIQUE foi criado por meio de um trabalho coordenado pelo Ministério da Educação (MEC), com a colaboração do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP). Tomando como base a legislação educacional brasileira, por meio de discussões e negociações com um amplo grupo técnico composto por instituições de grande relevância na educação, podendo ser destacadas: a União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação (UNDIME), a Campanha

Nacional pelo Direito à Educação e Especialistas e o Conselho Nacional de Secretários de Educação (CONSED).

Em relação às políticas públicas voltadas para a discussão sobre qualidade, é preciso destacar também o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), formulado a partir do diagnóstico proposto pelo INDIQUE e lançado pelo governo em 2007. Nesse contexto, algumas sugestões foram propostas para enfrentar as questões referentes à qualidade na educação, composta por trinta metas no afã de atingir esse objetivo.

Conforme explica Saviani (2007), o PDE impactou positivamente a sociedade, pois o foco principal do Plano seria a qualidade no ensino a ser ministrado em todas as escolas de educação básica pública do Brasil, e, por meio de suas trinta ações, abrange vários aspectos da educação em todos os seus níveis e modalidades. O Plano não é garantia de sucesso, pois essas áreas de atuação apresentam fragilidades, por não esclarecerem seu mecanismo de controle e por permitirem uma manipulação por parte da administração dos municípios visando a garantir o recebimento dos recursos; conseqüentemente, isso acarreta numa queda do desempenho da escola e interfere na melhoria da qualidade do ensino.

No que se refere à avaliação da educação básica, um sistema já consolidado é o SAEB (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica), coordenado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP), sendo um dos mais amplos esforços de coleta, sistematização e análise de dados empreendidos no país sobre os ensinos fundamental e médio. Para atingir seus objetivos, articula-se com um conjunto de ações voltadas à melhoria da qualidade do ensino e da aprendizagem. Tem como instrumentos de mensuração de processos: a Avaliação Nacional da Alfabetização (ANA), a Avaliação Nacional da Educação Básica (ANEB) e a Avaliação Nacional do Rendimento Escolar (ANRESC), também mais conhecida como Prova Brasil. O SAEB, criado em 1990, consiste de três avaliações externas em larga escala e tem como objetivo diagnosticar a educação básica brasileira e os fatores que possam afetar o desempenho dos alunos ao oferecer um indicativo sobre a qualidade do ensino disponibilizado.

Segundo Libâneo (2018), o que confere qualidade ao sistema de ensino são as práticas docentes, os aspectos didático-pedagógicos e a qualidade interna da aprendizagem escolar, que, segundo o autor, devem ser o fundamento básico para a elaboração das políticas educacionais eficazes e de qualidade.

Em uma instituição de ensino que proporciona serviços educacionais, todos aqueles que fazem parte dessa instituição, como funcionários, professores e gestores, são educadores e, em alguns casos, até líderes, no sentido de mostrar liderança, orientar, servir e ajudar os discentes

a atingirem seus objetivos pessoais, ensinando e aprendendo por meio da troca de conhecimentos.

Dourado e Oliveira (2009) elucidam que a estrutura e características de uma instituição de ensino, seu ambiente educacional, tipo e condições de gestão, clima da organização, gestão da prática pedagógica, projeto político-pedagógico, espaço para a tomada de decisões coletivas, participação e inserção com a comunidade escolar, discernimento de qualidade dos agentes escolares, formação e condições de trabalho dos profissionais, avaliação da aprendizagem e do trabalho escolar desenvolvido, condições de acesso, permanência e sucesso na instituição, entre outros, são aspectos que evidenciam, de forma positiva ou negativa, a qualidade da aprendizagem.

Um fator importante enfatizado por Lück (2009) é a busca contínua pela qualidade e melhoria da educação que envolva padrões de desempenho e competência dos gestores das instituições de ensino, bem como a atuação dos profissionais que precisam se qualificar e aperfeiçoar ininterruptamente, levando em consideração que o estudante deve ser o centro de todo o seu trabalho.

Narang (2012) salienta que é importante para o gestor de uma instituição de prestação de serviços entender que o cliente constantemente avalia a qualidade do serviço prestado por meio de sua percepção. Essa percepção, segundo Lück (2012), é formada por instrumentos-chave cujo objetivo é o contínuo desenvolvimento da qualidade educacional, visto que utilizam metodologia científica e informação objetiva para que decisões sejam tomadas e políticas e práticas pedagógicas sejam definidas. Embora existam avaliações nacionais e globais, pouco se sabe sobre os tipos de resultados que podem ser obtidos com tais exames. Em vista disso, é necessário estabelecer um sistema de avaliação confiável capaz de monitorar regularmente o progresso no cumprimento dos parâmetros educacionais.

Libâneo (2018) esclarece que dois aspectos devem ser levados em consideração ao analisar os problemas da educação: o interno e o externo. A análise interna aborda conteúdos, objetivos, metodologias de ensino, avaliação das aprendizagens e ações de organização e de currículo. Já a análise externa tem início a partir de uma concepção global, adotando uma abordagem no aspecto econômico, cultural, social, institucional das diretrizes curriculares, das políticas educacionais, da legislação e da gestão dos sistemas educacionais.

2.3 Qualidade na educação superior

Ao se falar sobre qualidade na educação superior, surge, logo em seguida, um questionamento a respeito do que realmente confere a uma Instituição do Ensino Superior o atributo de qualidade. Ponderações, respostas e processos avaliativos têm expressado nuances epistemológicas e políticas sobre esse questionamento.

Há muito, a qualidade tem sido objeto de estudo e pesquisa, sendo que os primeiros esforços para medir essa qualidade tiveram origem no setor dos produtos e envolviam, particularmente, o cumprimento de requisitos e especificações técnicas (GRAÇA, 2013). Em todo caso, os antigos e atuais autores apontaram as especificações da correlação entre oferta e satisfação, o que estimula qualquer organização de prestação de serviço a oferecer produtos com a qualidade desejada pelo público-alvo de cada atividade.

É importante ressaltar que, segundo Peixoto *et al.* (2016), a polêmica pelo conceito de qualidade na educação superior ancora benefícios na avaliação e potencializa o jogo de interesses na educação superior e, ao mesmo tempo, revela ambiguidades e destaca a perspectiva regulatória no sistema educacional brasileiro. Os autores constataram que os regulamentos constantemente revisados refletem múltiplos conceitos defendidos por diferentes áreas de disputa, como os setores públicos e privados e suas diferentes categorias administrativas e acadêmicas.

Segundo Pereira, Poffo e Machado (2014), a procura pela qualidade torna-se uma preocupação dinâmica e contínua, e as questões relacionadas à qualidade, também, se contempladas por esta agilidade e vitalidade. Por esse motivo, no decorrer do tempo, foram criados diferentes modelos, experiências e estudos para avaliar a qualidade na área da educação.

A partir dos marcos da trajetória da avaliação do sistema do ensino superior no Brasil, pôde-se perceber que o foco está na melhoria da qualidade e na responsabilidade social, com diversos parâmetros surgindo ao longo dos anos. Percebe-se que houve a utilização de qualidade de uma gestão voltada para eficiência, eficácia e produtividade, bem como da qualidade da educação formativa que possibilita revelar a realidade institucional, gerando valores e sentidos para as pessoas envolvidas, além da importância social (OBSERVATÓRIO E PESQUISA DAS POLÍTICAS DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR, 2017).

Todas as Instituições de Ensino Superior (IES) devem realizar um levantamento para medir a satisfação dos alunos através de pesquisas que envolvam suas necessidades, desejos e preferências não expressadas publicamente, a fim de encontrar formas de aprimorar a qualidade de seus serviços. Portanto, para responder ao público, uma IES deve se esforçar para sentir,

satisfazer e atender às necessidades e desejos de seu público; isto é, alunos e todos aqueles que fazem parte da sociedade na qual a IES está inserida.

Sendo o Brasil um país tão diverso e extenso, questões relacionadas à qualidade e aplicáveis às IES são temas de alta relevância em todos os aspectos da sociedade. Tais questões não devem deixar de ser preocupações prioritárias por parte dos dirigentes que utilizam o SINAES como forma de melhor implementar, regulamentar e avaliar suas IES. Uma vez que as IES se enquadram no grupo de organizações prestadoras de serviço, é necessário definir tal atividade que, segundo Kotler (2019), pode ser todo ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra, sendo essencialmente intangível e não levando à propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar associada a um produto físico.

De acordo com Las Casas (2012), os serviços se classificam em perecíveis, inseparáveis, heterogêneos e intangíveis (Quadro 1).

Quadro 1 – Características dos Serviços

Característica	Descrição
Perecibilidade	Os serviços não podem ser armazenados. Essa característica não provoca problema quando a procura é estável. No entanto, quando essa procura oscila, as empresas de serviços passam a enfrentar graves problemas.
Inseparabilidade (simultaneidade)	Normalmente, os serviços são produzidos e consumidos em simultâneo. Isto não acontece com bens físicos que são produzidos, armazenados, distribuídos e consumidos posteriormente. A interação fornecedor-cliente é uma característica dos serviços, isto é, ambos fazem parte do processo de prestação e aquisição do serviço, afetando o seu resultado.
Variabilidade (heterogeneidade)	Como os serviços dependem de quem os executa, assim como do local onde são prestados, eles se tornam altamente variáveis. É necessário investir na qualidade, através de uma boa gestão de recursos humanos, na implementação de procedimentos e <i>standarts</i> , e aferir a satisfação do cliente.
Intangibilidade	Ao contrário dos produtos, os serviços não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem adquiridos.

Fonte: Kotler (2019), Kotler e Armstrong (2006) e Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014).

Serviços *perceíveis*: serviços que não podem ser estocados e, caso não forem usados, serão perdidos. Uma carteira vazia numa sala de aula é uma perda de oportunidade e não poderá ser recuperada. Consoante Colombo, (2005), vagas não preenchidas não significam que haverá um estoque de serviço a ser utilizado posteriormente, e sim que houve perda.

Serviços *inseparáveis*: serviços cuja produção e consumo ocorrem simultaneamente. A ação ocorre no momento em que o prestador está frente a frente com o usuário do serviço. Segundo Colombo (2005), a característica da inseparabilidade revela-se como barreira ao lançamento de um novo curso, de uma escola ou faculdade, pois é preciso atrair alunos para algo que ainda não possui referência, cuja qualidade ainda não se pode comprovar.

Serviços *heterogêneos*: o mesmo serviço, numa mesma empresa, pode variar de funcionário para funcionário, mesmo que ambos sejam de alta qualidade. Colombo (2005) relata que há uma impossibilidade de padronização dos serviços educacionais, ou seja, a variabilidade é fruto da prestação do serviço em que se envolve material humano distinto. O mesmo professor não dará uma aula igual para alunos diferentes.

Para a aplicação do marketing, a classificação com base na *tangibilidade* traz diferenças mais significativas, pois quanto mais forte for a *intangibilidade* do serviço, maior a distância do *marketing* convencional (LAS CASAS, 2012). Nessa conjuntura, os serviços educacionais são altamente intangíveis. Por exemplo, uma escola utiliza instalações, equipamentos e materiais para ministrar aulas, mas, para o aluno, o valor está na quantidade e na qualidade das informações que ele consegue captar. Além disso, esse valor não pode ser testado, experimentado ou avaliado, com antecedência.

Gianesi e Correa (2018) propuseram uma nova classificação para gestão de serviços cuja vantagem está ligada na identificação de quais variáveis são, de fato, determinantes para o projeto e a gestão de operações (Quadro 2).

Quadro 2 – Nova classificação para gestão de operações

Classificação	Implicações
Grau de estocabilidade dos elementos do pacote de valor oferecido	Quanto menos estocável os elementos do pacote, menor a capacidade do gestor de fazer controle de inventários e maior a necessidade de desenvolver flexibilidade de volume de forma econômica. No caso de serviço de telefonia celular, dado que o cliente não pode armazenar minutos potenciais de consumo futuro, as empresas devem garantir a rápida resolução de problemas caso os consumidores apresentem problemas no consumo de minutos.
Grau de simultaneidade entre produção e consumo do produto	Quanto menor tempo decorrer entre a produção e o consumo pelo cliente, maior a dificuldade de executar controle de qualidade do produto acabado. A gestão de qualidade terá necessariamente que se basear no controle dos processos, mais que no controle dos produtos. Para o serviço de telefonia celular, a produção dos minutos ou serviços a serem consumidos é realizada de forma imediata (online), através das tecnologias de rede e sistemas. De fato, a simultaneidade entre a necessidade e pedido dos clientes por comunicação e a provisão do serviço por parte das empresas de telecomunicações é uma característica básica e inerente a este setor.
Grau de intensidade da interação do contato com o cliente	Quanto maior o grau de interação e extensão do contato, maiores as habilidades de relações interpessoais requeridas dos recursos de contato. Entende-se, por isso, que são habilidades fundamentais:

	saber ouvir a comunicação emitida pelo cliente, saber interpretar o que o cliente comunicou e ter o discernimento para decidir qual o melhor encaminhamento a dar como reação a essa interpretação.
Grau de objetivação possível na avaliação do desempenho do produto	Quanto menor o grau de objetivação possível e avaliação, pelo cliente, do resultado do processo, maior o nível de responsabilidade do gestor de operações de auxiliar o cliente a avaliar o resultado do processo.

Fonte: Giansesi e Correa (2018).

Diante das incertezas de conceitos e práticas avaliativas e ao analisar a realidade brasileira, Morosini (2009) destaca que a certeza que se tem é que qualidade é um construto interligado ao contexto social e, por conseguinte, aos modelos de interpretação da sociedade e do papel da educação superior na constituição de um mundo melhor. Deve-se também considerar e implantar efetivamente o conceito de qualidade como igualdade. Estes conceitos permitem reiterar que a avaliação da qualidade é um processo multifacetado, bastante mencionado, e complexo, que marca a conexão de elementos entre pedagógicos, institucionais e sociopolíticos, sem falar das subjetividades daqueles envolvidos, constituindo uma arena de disputa de poderes no cenário educacional e econômico.

Consoante Giansesi e Correa (2018), entre as características apresentadas sobre serviço, torna-se difícil avaliá-lo antes de sua aquisição, pois tal avaliação ocorre durante o processo da sua prestação, ou somente após seu resultado ser conhecido. A avaliação feita pelo cliente, durante ou após o término do processo, acontece por meio da comparação entre o que o cliente esperava do serviço e o que ele percebeu do serviço prestado. Esses mesmos autores também afirmam que, por serem os serviços intangíveis, a formação das expectativas do cliente antes da compra não pode ser baseada em uma imagem real, dependendo, entre outros fatores, da comunicação transmitida aos consumidores.

Tendo em mente que a qualidade é um antecedente à satisfação, torna-se importante mensurar a qualidade dos serviços, a fim de identificar as percepções do cliente em relação a eles, e posteriores ações de melhoria deverão ser implementadas.

Na perspectiva de implementação de novos padrões de gestão, as IES devem priorizar a implementação de sistemas de monitoramento e acompanhamento sistemáticos da qualidade e do desempenho escolar (MILAN *et al.*, 2014, p. 5).

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) asseguram que as pesquisas realizadas sobre o assunto indicam que os clientes não percebem a qualidade de forma unidimensional, mas julgam a qualidade com base em diversos fatores, relevantes ao contexto. São essas as dimensões que os usuários utilizam para determinar sua percepção sobre a qualidade do serviço.

Rothen *et al.* (2015) advertem que as evidências não podem ser desprezadas, ou seja, os conceitos obtidos em avaliações externas não são bons indicadores de qualidade porque apenas refletem, em parte, a realidade do ensino de um país. É um erro considerar essas avaliações como sinônimo de qualidade, até mesmo porque essas podem ser obtidas de forma pouco ética, excluindo os alunos com mais dificuldades ou treinando as competências necessárias em tal avaliação, de forma que não podem se tornar sinônimas da qualidade da educação de um país de maneira isolada, como vem sendo feito.

Diferentes tendências de visões de qualidade em ensino superior, tais como economicista, pluralista e de equidade, surgem com o desenvolvimento de pesquisas ante novas perspectivas e o envolvimento de maior diversidade de *stakeholders* e organizações internacionais com assuntos relacionados à avaliação, medição e garantia da qualidade em educação. A visão economicista tem, como base, os aspectos de potencialização do crescimento da economia e da empregabilidade. A visão pluralista foca a diversidade de aspectos relevantes (econômica, sociocultural, democrática, entre outros) e a visão da equidade, onde são destacados os aspectos de contribuição para coesão social (BERTOLI, 2007 *apud* CAVALCANTE, 2011).

Diante dos desafios que as universidades enfrentam para atender às demandas de um mundo em transformação, é notório um aumento significativo no número de pesquisas desenvolvidas com o objetivo de auxiliar essas instituições a identificar seus indicadores de qualidade. Segundo Cavalcante (2011), apenas avaliações relacionadas à pesquisa conseguirão identificar a relação causa e efeito e, assim, revelar a realidade sobre a qualidade universitária.

Há diversos modelos utilizados para mensuração da qualidade. Ao se abordar tais modelos, primeiro deve-se ter em mente que uma avaliação deve ser considerada como um ato de julgamento do serviço em todas as suas etapas e deve ser realizado com presteza e atenção, com o intuito de alcançar conclusões precisas, mesmo diante de dificuldades em se avaliar algo que tem fatores subjetivos arrefigados. Nesse processo, quantificar a qualidade de um serviço requer um estabelecimento de critérios e padrões próprios de avaliação, de modo a estabelecer as necessidades a que o serviço deve atender (PALADINI; BRIDI, 2013). A partir desse pensamento, a escolha do modelo de avaliação da qualidade de um serviço educacional, que seja mais apropriada para a realidade do ambiente onde a pesquisa será realizada, torna-se mais viável e voltada ao objetivo do estudo a ser realizado. Sendo assim, o capítulo a seguir aborda diferentes modelos de avaliação com suas respectivas funções e características.

3 MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

O presente capítulo aborda os principais modelos de avaliação da qualidade e suas características, especialmente no contexto da educação superior e aponta o modelo que servirá de base para o desenvolvimento desta pesquisa, dentre aqueles existentes voltados à avaliação da qualidade em serviços.

3.1 Principais modelos de avaliação da qualidade e suas características

Identificar e compreender as expectativas do cliente é fundamental para ajustar as ações das organizações para que elas possam oferecer qualidade em seus serviços. Uma organização que não procura realizar pesquisas sobre satisfação, expectativas e percepções do cliente com o objetivo de entender e mensurar o desempenho dos serviços pode encontrar mais dificuldades para compreender seus clientes. Por outro lado, aquelas que efetuam tais pesquisas provavelmente terão conhecimento do que precisa ser desenvolvido para se adequarem às contínuas mudanças das necessidades de seus clientes (ZEITHAML; BITNER, 2014).

Em se tratando de serviços, “o processo é o produto”, pois o cliente está diretamente envolvido na prestação do serviço. Consequentemente, a avaliação da qualidade em serviços percorre todo o processo da prestação de um serviço e geralmente ocorre no encontro entre o cliente e o prestador (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Em um ambiente organizacional, tornou-se muito importante medir a qualidade para assim melhorar tal ambiente. No entanto, é muito difícil definir e medir a qualidade em se tratando de serviços. Zeithaml, Bitner e Gremler (2014) afirmam que não há um critério único no qual seja possível basear uma avaliação de seu desempenho, como maximizar o lucro, para mensurar serviços sem fins lucrativos, tais como universidades, governos, hospitais. Ao medir a mudança de cada usuário, desde sua entrada no serviço até a conclusão deste mesmo serviço em uma atividade muito personalizada e de difícil operacionalização (processo chamado de análise de transação), uma avaliação mais definitiva de desempenho dos serviços pode ser obtida.

Na literatura científica, não há um consenso a respeito de quais dimensões ou critérios são mais adequadas à mensuração da qualidade de serviços. No entanto, nas últimas décadas, alguns modelos que buscam avaliar a qualidade do serviço surgiram. Dentre os principais, podem-se citar: o modelo GAPS (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1985); a escala SERVQUAL (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1988); a escala SERVPERF

(CRONIN JR.; TAYLOR, 1992); e o modelo HEdPERF (FIRDAUS, 2005, 2006), utilizados em diferentes contextos (Quadro 3).

Os três primeiros modelos mencionados são caracterizados como modelos genéricos, enquanto o último foi desenvolvido especificamente para instituições de ensino superior.

Quadro 3 – Modelos de avaliação da qualidade em serviços e suas principais características

Modelo de avaliação da qualidade em serviços	Características
Modelo Gaps (Parasuraman; Berry; Zeithaml, 1985)	Usado para identificar as principais lacunas (gaps) determinantes para a qualidade dos serviços prestados.
Escala SERVQUAL (Parasuraman; Berry; Zeithaml, 1988)	Escala genérica para avaliação da qualidade em serviços, através de um questionário com 44 itens, onde 22 itens avaliam a expectativa e 22 avaliam o desempenho. O resultado é obtido a partir da diferença entre o desempenho e a expectativa.
Escala SERVPERF (Cronin Jr. e Taylor, 1992)	Baseada na escala SERVQUAL, avalia somente a performance (desempenho) a partir de 22 questões.
Escala HEdPERF (Firdaus, 2005)	Propõe uma fusão das escalas HEdPERF com SERVPERF, e faz uma comparação entre as três escalas: HEdPERF, SERVPERF e HEdPERF-SERVPERF.
Escala HEdPERF (Firdaus, 2006)	Usada para avaliar a qualidade dos serviços exclusivos do ensino superior através de um questionário composto por 41 itens avaliativos.

Fonte: Parasuraman; Berry; Zeithaml (1988), Cronin Jr. e Taylor (1992), Firdaus (2005), Firdaus (2006)

A seguir, são apresentados os modelos de avaliação da qualidade de serviços GAPS, SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF.

3.2 Modelo GAPS (Lacunas da qualidade de serviços)

O método *GAPS* é um método que pode analisar a satisfação do consumidor por meio de várias lacunas de qualidade. Mas o que se entende pelo termo *gap*? Basicamente, é uma palavra de origem inglesa que significa lacuna. Nesse caso, o método *GAPS* é utilizado para identificar a diferença (ou falha) entre as expectativas do consumidor e a percepção de empresa sobre tais expectativas. Ou seja, o método permite ao gestor realizar análises para comparar as expectativas do cliente antes da aquisição do produto e/ou serviço com sua experiência real.

O modelo *GAPS* de medição de qualidade do serviço, proposto por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985), é baseado no modelo de satisfação de Oliver (1980), paradigma da desconfirmação, em que a satisfação é uma função da diferença entre a expectativa e o

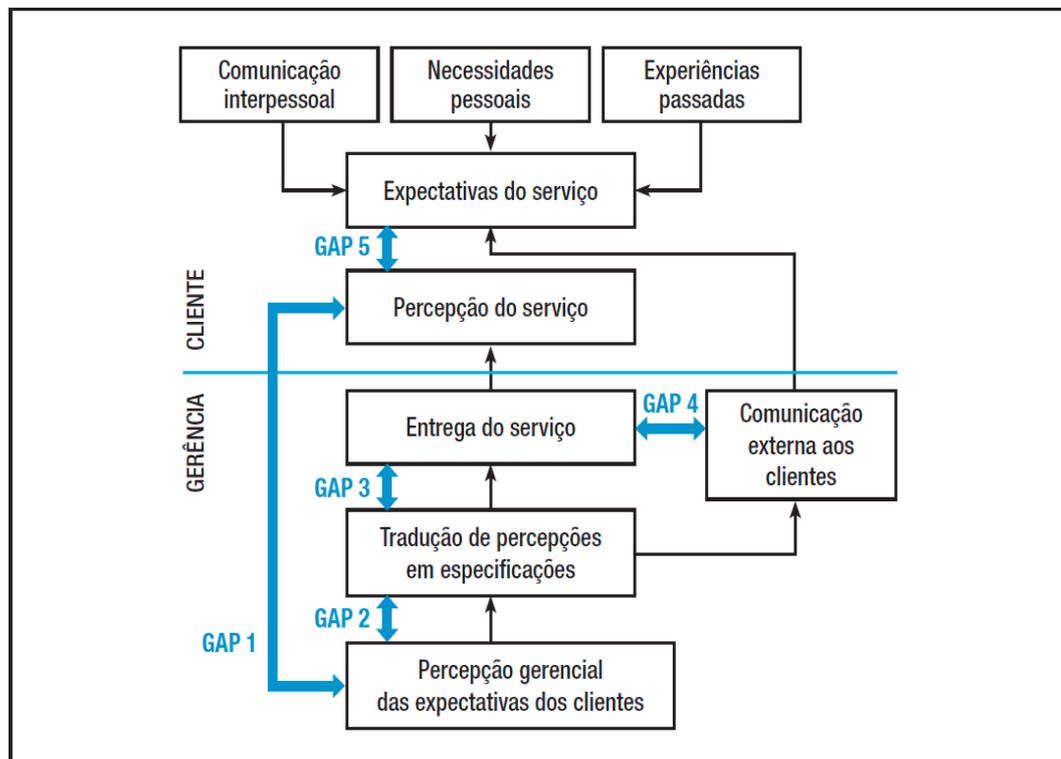
desempenho. Para o autor, o *gap* ou diferença entre a expectativa e a percepção de desempenho, afora ser uma medida de satisfação do cliente, seria também uma medida de qualidade do serviço em relação a uma dimensão específica.

Essas dimensões da qualidade seriam características genéricas do serviço, subdivididas em itens, que somadas resultariam no serviço como um todo, sob o ponto de vista do cliente que irá julgá-lo (MIGUEL; SALOMI, 2004, p. 15).

Na prestação de serviços, essas discrepâncias ou “gaps” podem gerar dificuldades para a percepção da qualidade em relação aos consumidores (GRAÇA, 2013). Portanto, para dimensões i da qualidade do serviço, a diferença entre a expectativa do cliente E_i e seu desempenho no serviço D_i será a avaliação Q_i do serviço do cliente de acordo com a dimensão i , de acordo com a seguinte equação: $Q_i = E_i - D_i$ (MIGUEL; SALOMI, 2004).

Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985) concluíram uma série de discrepâncias ou *gaps* existentes relacionadas às percepções dos executivos no que diz respeito à qualidade dos serviços e às tarefas associadas ao serviço prestado ao cliente. Com base em suas conclusões, desenvolveram um modelo no qual foram identificadas cinco lacunas (*gaps*) decisivas para a percepção da qualidade do serviço, conforme mostra a Figura 1.

Figura 1 – Modelo *Gaps* (lacunas) da qualidade em serviço



Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Este modelo aponta as influências das várias discrepâncias (*gaps*) presentes na qualidade dos serviços, divididas em dois segmentos distintos: o contexto gerencial e o contexto do cliente ou consumidor. As quatro primeiras discrepâncias estão relacionadas com o desenvolvimento do serviço do ponto de vista interno e a quinta lacuna, intimamente relacionada com o consumidor (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Em outras palavras, para fechar a lacuna do cliente (*gap 5*), o modelo sugere que quatro outras lacunas (lacunas da empresa) precisam ser preenchidas. Essas lacunas acontecem dentro das organizações prestadoras de serviços e incluem: **Gap 1** – lacuna da compreensão do cliente; **Gap 2** – lacuna dos projetos e padrões do serviço; **Gap 3** – lacuna do desempenho do serviço; **Gap 4** – lacuna da comunicação. (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2014).

O Quadro 4 resume o significado de cada um dos *gaps* ou lacunas identificadas no modelo.

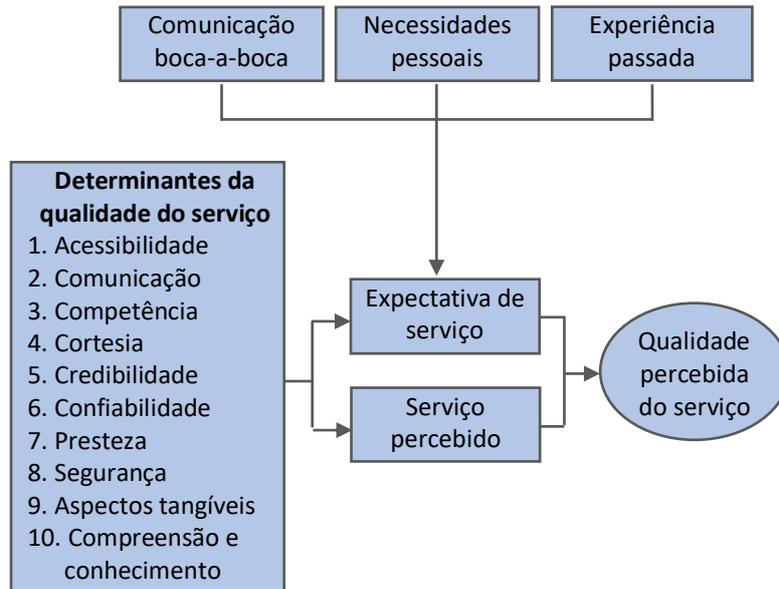
Quadro 4 – Significado de cada lacuna do modelo Gaps

Gaps	Significado
Gap 1	Consiste na diferença entre as expectativas do cliente para com o serviço e a compreensão que a empresa tem dessas expectativas.
Gap 2	Consiste na diferença entre compreensão das expectativas do cliente e o desenvolvimento de projetos e padrões de serviços por ele definidos; é a tradução da percepção em especificações de qualidade do serviço.
Gap 3	Consiste na diferença entre o desenvolvimento de padrões de serviço designados pelo cliente e o real desempenho do serviço pelos funcionários da instituição; discrepância entre as especificações de qualidade e o que é realmente entregue ao consumidor. Consiste na diferença entre as comunicações envolvendo a execução do serviço e as comunicações externas da empresa prestadora; entre as promessas feitas ao cliente sobre o serviço e o que realmente é fornecido.
Gap 4	Consiste na diferença entre as expectativas e as percepções do cliente sobre o serviço, podendo ser expresso em função dos outros Gaps.
Gap 5	Consiste na diferença entre as expectativas e as percepções do cliente sobre o serviço, podendo ser expresso em função dos outros Gaps.

Fonte: Zeithaml, Bitner e Gremler (2014).

Os autores do modelo em questão concluíram que, independentemente do serviço considerado, os usuários utilizam os mesmos critérios para alcançar um julgamento sobre a qualidade do serviço prestado (MIGUEL; SALOMI, 2004). Esses critérios, antes conhecidos como ‘determinantes da qualidade’ e, em seguida, ‘dimensões da qualidade’, puderam ser generalizados em 10 categorias conforme ilustrado na Figura 2.

Figura 2 – Qualidade percebida do serviço



Fonte: Zeithaml, Bitner e Gremler (1988).

Segundo Miguel e Salomi (2004), essas dimensões da qualidade representam os pontos críticos na prestação de um serviço, podendo causar discrepâncias entre expectativa e desempenho, que devem ser minimizadas com a finalidade de alcançar um padrão adequado de qualidade.

O modelo passou por três aprimoramentos e, dos dez determinantes da qualidade, Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988) propuseram cinco, caracterizados por 22 itens relacionados à expectativa e 22 itens relacionados à performance. Os 5 determinantes são:

- a) *Confiabilidade*: é a capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e precisa;
- b) *Responsividade*: é a disposição de ajudar os clientes e fornecer o serviço imediatamente;
- c) *Segurança*: é o conhecimento (competência) e a cortesia dos funcionários e sua habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade;
- d) *Empatia*: é o fornecimento de atenção individualizada aos clientes, facilidade de contato (acesso) e comunicação; e
- e) *Tangíveis*: constituem a aparência das instalações físicas, dos equipamentos dos funcionários e dos materiais de comunicação.

Essas dimensões mostram como os usuários organizam as informações sobre a qualidade do serviço em suas mentes.

Conquanto essas dimensões da qualidade sejam consideradas como relevantes para vários tipos de serviços (setores), as diferenças culturais também afetam a importância relativa dada às cinco dimensões, levando a interpretações ligeiramente diferentes. Além do mais, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994) afirmam que, quanto à avaliação das expectativas, ainda não há consenso sobre o que deve ser medido: se o desejo em relação a uma característica, ou a um padrão esperado pelo cliente para uma determinada característica.

3.3 Escala SERVQUAL (*Service Quality*)

A escala SERVQUAL (*Service Quality*), como citado por Consoli e Martinelli (1998), pode ser usada para identificar os pontos fortes e fracos de uma organização, e também pode ser utilizada como base para melhorar a qualidade de serviços. Outrossim, pode-se perceber em qual aspecto a empresa é superior aos serviços prestados pelos concorrentes e em quais aspectos o serviço deve ser aprimorado.

Para efeito do desenvolvimento de suas pesquisas, os autores do modelo *Gaps* recomendaram a escala SERVQUAL (Quadro 5), para mensurar a qualidade em serviços, estruturada a partir da diferença existente entre as expectativas prévias em relação ao serviço e às percepções do cliente quanto aos serviços prestados. A SERVQUAL está estruturada na forma de um instrumento de coleta de dados compreendido por 22 variáveis, replicadas em duas partes, sendo a primeira relacionada às expectativas e a segunda, às percepções dos usuários. Para cada variável, o respondente assinala seu grau de concordância ou discordância em relação a cada uma das afirmações propostas. Para isso, uma escala do tipo Likert é utilizada com amplitude de sete pontos, variando de 1 = *Discordo totalmente* a 7 = *Concordo totalmente*. Como resultado, as 22 variáveis (atributos do serviço) foram agrupadas em cinco dimensões (fatores), denominadas: *tangíveis* (variáveis 1 a 4, instalações físicas, equipamentos, aparência do pessoal e materiais de comunicação), *confiabilidade* (5 a 9, capacidade de realizar o serviço conforme prometido de forma confiável e precisa), *responsividade* (10 a 13, capacidade em ajudar o cliente e prover um pronto atendimento), *segurança* (14 a 17, habilidade em transmitir e gerar confiança e segurança ao cliente) e *empatia* (18 a 22, ter cuidados e atenção individualizados ao cliente) (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985, 1988).

Tal instrumento gerou muitos estudos direcionados para a avaliação da qualidade do serviço, sendo utilizado em setores de serviços mundo inteiro e em diferentes contextos e aspectos. (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Quadro 5 – Escala SERVQUAL

ITEM	EXPECTATIVA (E)	DESEMPENHO (D)
1	Ela deveria ter equipamentos modernos.	XYZ tem equipamentos modernos.
2	As suas instalações físicas deveriam ser visualmente atrativas.	As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.
3	Os seus empregados deveriam estar bem vestidos e asseados.	Os empregados de XYZ são bem vestidos e asseados.
4	As aparências das instalações das empresas deveriam estar conservadas de acordo com o serviço oferecido.	A aparência das instalações físicas XYZ é conservada de acordo com o serviço oferecido.
5	Quando estas empresas prometem fazer algo em certo tempo, deveriam fazê-lo.	Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.
6	Quando os clientes têm algum problema com estas empresas, elas deveriam ser solidárias e deixá-los seguros.	Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.
7	Estas empresas deveriam ser de confiança.	XYZ é de confiança.
8	Eles deveriam fornecer o serviço no tempo prometido.	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
9	Eles deveriam manter seus registros de forma correta.	XYZ mantém seus registros de forma correta.
10	Não seria de se esperar que ela informasse os clientes exatamente quando os serviços fossem executados.	XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.
11	Não é razoável esperar por uma disponibilidade imediata dos empregados das empresas.	Você não recebe serviço imediato dos empregados da XYZ.
12	Os empregados das empresas não têm que estar sempre disponíveis em ajudar os clientes.	Os empregados da XYZ não estão sempre disponíveis a ajudar os clientes.
13	É normal que eles estejam muito ocupados em responder prontamente aos pedidos.	Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.
14	Clientes deveriam ser capazes de acreditar nos empregados desta empresa.	Você pode acreditar nos empregados da XYZ.
15	Clientes deveriam ser capazes de sentirem-se seguros na negociação com os empregados da empresa.	Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.
16	Seus empregados deveriam ser educados.	Os empregados da XYZ são educados.
17	Seus empregados deveriam obter suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.	Os empregados da XYZ não obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.
18	Não seria de se esperar que as empresas dessem atenção individual aos clientes.	XYZ não dá atenção individual a você.
19	Não se pode esperar que os empregados deem atenção personalizada aos clientes.	Os empregados da XYZ não dão atenção pessoal.
20	É absurdo que os empregados saibam quais são as necessidades dos clientes.	Os empregados da XYZ não sabem das suas necessidades.
21	É absurdo esperar que estas empresas tenham os melhores interesses de seus clientes como objetivo.	XYZ não tem seus melhores interesses como objetivo.
22	Não deveria se esperar que os horários de funcionamento fossem convenientes para todos os clientes.	XYZ não tem os horários de funcionamento convenientes a todos os clientes.

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

(6)

(7)

Discordo

Fortemente

Concordo

fortemente

Las Casas (2012) assegura que a escala *SERVQUAL* tem três problemas básicos, apesar de ser um instrumento muito utilizado para determinar qualidade em serviços. O primeiro problema se refere ao fato de que o instrumento mede as expectativas dos clientes do que se espera ser uma empresa ideal, em uma situação específica. É fato comum afirmar que alterar a situação do atendimento das exigências dos clientes torna-se impossível pelo simples fato de que não há capacidade da empresa prestadora de serviço para tanto. O segundo é de natureza genérica: cada empresa possui variáveis que são específicas a elas. O terceiro está relacionado à própria metodologia. Quando as expectativas são medidas após a prestação de serviços, um desvio de respostas acontece naturalmente. Caso as expectativas dos consumidores forem positivas, eles tendem a informar uma nota mais baixa na expectativa, nesse caso, obtendo uma diferença maior na medida. Se sua experiência for negativa, o resultado acaba sendo uma ocorrência oposta e, com isso, tendem a aumentar a expectativa, havendo, assim, um resultado negativo de maiores proporções.

Como possibilidade de sugestão para amenizar esses problemas, a ferramenta deve ser adaptada para refletir as necessidades de determinada empresa, e outras variáveis de atividades específicas podem ser acrescentadas.

Portanto, é nesse sentido que a escala *SERVQUAL* tem sido amplamente empregada em pesquisas envolvendo o setor educacional. Uma necessidade de adaptação da escala à realidade do campo de estudo é visivelmente detectada, seja em termos de adequação das sentenças, seja com base na utilização da escala como suporte para a constituição de novos instrumentos de avaliação da qualidade. Em sua investigação, Cuthbert (1996) não encontrou medidas aptas a sustentar as cinco dimensões da escala *SERVQUAL*. No entanto, o autor propôs a revisão de seus elementos e o desenvolvimento de um instrumento específico para a área educacional. Da mesma forma e na mesma linha de pensamento, encontram-se os autores Englelland, Workman e Singh (2000), Oldfield e Baron (2000), Athiyaman (2000), Manzur M. e Olavarrieta S. (2003), entre outros. Cada um, com seu ponto de vista e abordagem, propiciou uma sequência de ajustes na escala para acomodá-la aos objetivos de seus estudos, pois eles acreditavam que a estrutura original da referida escala não seria adequada para aferir a qualidade dos serviços voltados à educação.

Embora todas as pesquisas acima citadas tenham partido da escala *SERVQUAL*, elas apresentam diferentes abordagens. Como exemplos, é possível citar Englelland, Workman e Singh (2000) e Dutra, Oliveira e Gouveia (2002), que se concentraram na análise das lacunas (GAPs). Oldfield e Baron (2000) e Oliva B., Manzur M. e Olavarrieta S. (2003), além de avaliarem as lacunas do serviço, sugeriram novas divisões às dimensões da escala. E, por fim,

Athiyaman (2000) e Slade, Harker e Harker (2000) ponderaram sobre o uso da escala para verificar o anseio dos alunos desistentes em relação aos alunos que continuaram frequentando o curso e sobre como a qualidade influencia a recomendação do mesmo.

Ao seguir os moldes originais da escala SERVQUAL, o estudo conduzido por Englelland, Workman e Singh (2000) foi o que mais especificou as descobertas em relação aos GAPs (lacunas). Nesse estudo, uma lacuna expressiva no GAP 5 foi descoberta simplesmente por ela ter indicado que nenhuma das escolas pesquisadas alcançou um elevado nível de qualidade na prestação do serviço em relação ao rastreamento de carreira. Dutra, Oliveira e Gouveia (2002) constataram altos níveis de refutação nas dimensões tangíveis e deduziram que o trabalho da equipe administrativa possui um grande impacto e influencia o máximo desempenho e, conseqüentemente, a nota dada ao curso.

Marques *et al.* (2017) desenvolveram uma pesquisa utilizando a escala SERVQUAL para avaliar a qualidade do curso de Engenharia de Produção na Universidade Federal Rural do Semiárido (UFERSA). O método, então aplicado, foi o tradicional proposto por Parasuraman *et al.* (1988) de duas colunas, de forma que apenas o número de questões (de 22 para 25) e os pontos de avaliação (de 1 a 7 para 1 a 5) foram adaptados. O questionário foi aplicado com 40 alunos utilizando as cinco dimensões da qualidade. Logo após a aplicação do questionário, os alunos concluíram que o curso não lhes proporciona as condições adequadas para uma boa formação e, por essa razão, o curso obteve resultados negativos em todas as dimensões avaliadas, sobretudo em empatia e competência.

Ferreira *et al.* (2016) adaptaram a escala SERVQUAL para a realidade do curso de graduação em Engenharia de Produção Agroindustrial da Universidade Estadual do Paraná (UNESPAR) com os alunos do referido curso. Um questionário foi aplicado a uma amostra de alunos nas dimensões Tangibilidade, Confiabilidade, Acessibilidade, Clareza, Competência e Receptividade. Depois de realizada a pesquisa, os autores constataram que a dimensão Tangibilidade apresenta maior quantidade de itens com baixa qualidade, levando a entender que os alunos valorizam e têm sua percepção de qualidade voltada a aspectos tangíveis, como, por exemplo, aparência das instalações físicas, equipamentos e higiene do local. De acordo com Ferreira *et al.* (2017), o resultado obtido com esse trabalho pode ser utilizado pelo curso como base para a tomada de decisões futuras, constatando que o método pode ser aplicado a outros cursos de graduação com o objetivo de melhorar o nível da qualidade percebida por parte de toda a comunidade acadêmica.

3.4 Escala SERVPERF (Service Performance)

Ao contrário da escala *SERVQUAL*, a escala *SERVPERF*, desenvolvido por Cronin e Taylor (1992), é uma escala baseada apenas na percepção de desempenho dos serviços. A nítida distinção entre esses dois conceitos tem grande importância porque a empresa fornecedora de serviço precisa saber qual é o seu objetivo primordial: ter clientes que estão satisfeitos com o seu desempenho ou fornecer serviços com um nível máximo de qualidade percebida (MIGUEL; SALOMI, 2004).

A fim de justificar sua escala, Cronin e Taylor (1992) enfatizam que a qualidade é mais conceituada como uma atitude do cliente em relação às dimensões da qualidade e que não deve ser medida com base no modelo de satisfação de Oliver (1980); isto é, não deve ser medida por meio das diferenças entre expectativa e desempenho, mas como uma percepção de desempenho. Os referidos autores destacaram ainda que a qualidade percebida dos serviços é um antecedente da satisfação do cliente, e essa satisfação tem impacto significativo nas intenções de compra. Os autores também acreditam que a qualidade dos serviços tem uma menor influência nas intenções de compra e que a própria satisfação do cliente, ou seja, o resultado (desempenho expresso em termos de satisfação) é o que realmente importa. Ainda de acordo com os autores, a qualidade é conceituada como uma atitude do cliente nas dimensões da qualidade, e não deve ser medida com base no modelo de satisfação de Oliver (1980), através das diferenças entre expectativa e desempenho, mas somente pelo desempenho, em que: $Q_i = D_i$, sendo:

Q_i = Avaliação da qualidade do serviço em relação à característica i ; e

D_i = Valores de percepção de desempenho para a característica i de serviço.

A contextualização e a mensuração da qualidade dos serviços foram estudadas por Cronin Jr. e Taylor (1992), bem como a relação entre satisfação do consumidor e sua intenção de compra. Os autores tinham dois objetivos: sugerir que a conceituação e operacionalização do *SERVQUAL* era inadequada e examinar as relações entre serviço de qualidade, satisfação do consumidor e intenção de compra.

Os 22 itens da *SERVQUAL* foram utilizados na escala *SERVPERF* com o objetivo de avaliar o desempenho no trabalho empírico de Cronin e Taylor (1992) e, desta forma, testando quatro hipóteses:

- Uma medida de qualidade em serviço SERVPERF não ponderada é mais apropriada para a medição da qualidade em serviço que o instrumento SERVQUAL, SERVQUAL ponderado, ou SERVPERF ponderado;
- Satisfação de cliente é um antecedente da qualidade percebida do serviço;

- Satisfação do cliente tem um impacto significativo nas intenções de recompra; e
- Qualidade percebida do serviço tem um impacto significativo nas intenções de recompra.

Croin e Taylor (1992) chegaram à conclusão de que o instrumento SERVPERF é mais sensível em relação à descrição das variações de qualidade em relação às outras escalas testadas. Essa conclusão se baseia não apenas na utilização do teste estatístico do qui-quadrado como evidência de aderência das distribuições empíricas de dados, mas também no coeficiente de determinação da regressão linear de dados (MIGUEL; SALOMI, 2004). Por outro lado, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994), ao criticar a escala *SERVPERF*, ressaltam que a medição de expectativas individuais para cada item é uma informação mais rica que a medição de desempenho isoladamente, pois áreas de deficiência seriam detectadas quanto à satisfação do cliente, com ações gerenciais diretas para cada dimensão considerada.

Godinho *et al.* (2016), em seu estudo realizado junto aos estudantes concluintes do curso de Administração de uma IES privada, observaram a relação entre qualidade e a recomendação no ensino superior. A pesquisa teve como objetivo verificar como as dimensões de qualidade influenciam na intenção de recomendação do curso pelos alunos pesquisados, a partir de um modelo de medição adaptado com base na escala *SERVPERF*. Por meio da aplicação da análise fatorial exploratória, outras dimensões foram demonstradas, diferentes das utilizadas na escala *SERVPERF* original, resultando em um novo modelo. Entre as dimensões da qualidade identificadas pelos teóricos, apenas o atendimento ampliado e a confiabilidade-empatia mostraram significativa influência na intenção de recomendação.

3.5 Escala HEdPERF (*Higher Education Performance*)

Diante dos atuais problemas dos modelos de percepção de qualidade, Abdulah Firdaus propôs, em 2006, a escala HEdPERF (*Higher Education Performance*), com o propósito de formular e validar um instrumento para avaliar a qualidade de serviços de educação superior, lançando, assim, mão de determinantes inerentes ao serviço em questão. Pensando nisso, ele elaborou um questionário com 54 perguntas sobre a caracterização individual dos respondentes e seis aspectos da qualidade que visam avaliar a qualidade do serviço para a área do ensino superior, pois agrega tanto os aspectos acadêmicos, não acadêmicos, e ainda o acesso, os conteúdos programáticos, a reputação e a compreensão, de tal maneira que possa identificar fatores críticos de qualidade de serviço na perspectiva dos seus principais clientes, que, no caso das IES, são os alunos.

Na perspectiva dos alunos, essa escala visaria à detecção de fatores críticos ou pontos

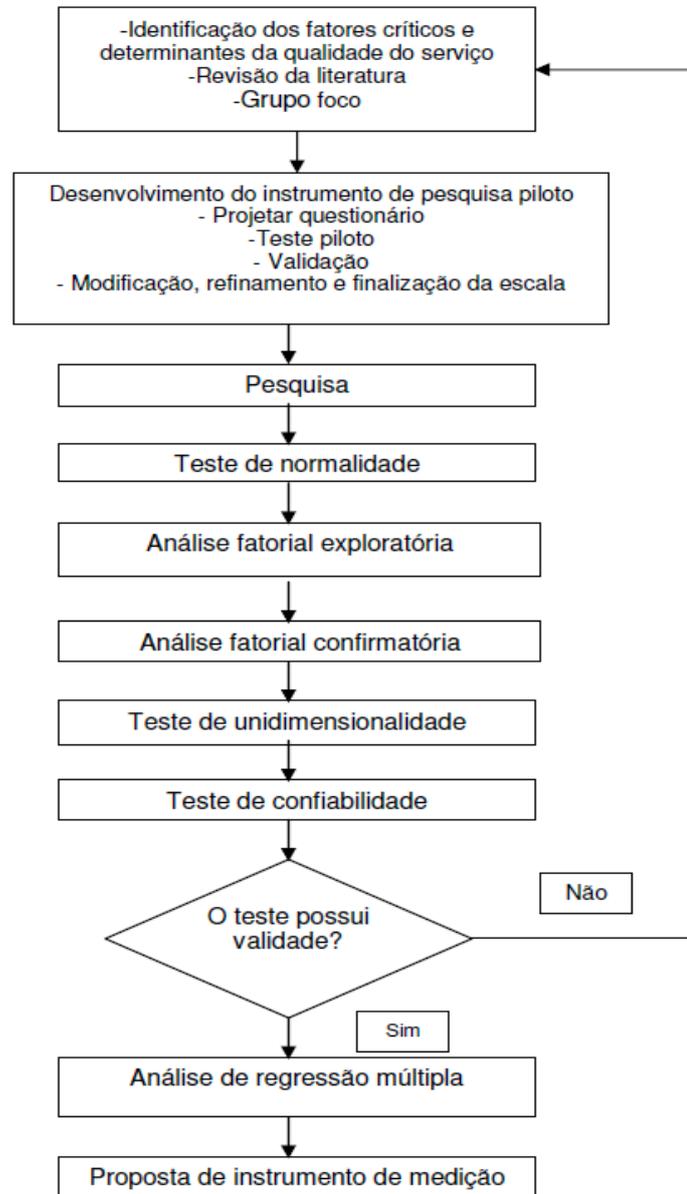
fracos dos serviços ofertados que requerem atenção por parte dos gestores. Após desenvolver e legitimar seu questionário, Firdaus (2006) identificou seis fatores (aspectos) relativos às IES:

- i. **Reputação:** o quanto uma IES tem de imagem profissional na ótica de seus discentes (10 questões);
- ii. **Acesso:** acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência dos serviços de uma IES (8 questões);
- iii. **Aspectos Acadêmicos:** responsabilidade dos professores (9 questões);
- iv. **Conteúdos Programáticos:** programas acadêmicos variados e respeitáveis, com estrutura e plano de estudos flexíveis (2 questões);
- v. **Aspectos não acadêmicos:** pessoal administrativo (12 questões);
- vi. **Compreensão:** necessidades específicas dos alunos, como serviços de saúde e aconselhamento (4 questões).

De acordo com Firdaus (2006), a escala proposta é adequada para avaliação de percepção de qualidade em serviços para IES e tem se mostrado eficaz. Chagas (2010), Fortes (2011) e Sonehara (2011), entre outros, utilizaram e compararam as escalas em questão e selecionaram o *HEdPERF* como a melhor escala aplicável para avaliação de desempenho e qualidade de IES. Embora a escala *HEdPERF* seja recente, é amplamente utilizada para avaliar qualidade percebida por estudantes universitários. Contudo, é difícil encontrar literatura que utilize esta escala para avaliar a qualidade de serviços dos cursos realizados por meio do Ensino a Distância (EaD), exceto o modelo Fortes (2011), adaptado à EaD, encontrado.

Levando em consideração a unidimensionalidade, confiabilidade e validade, o instrumento de 41 itens foi testado por meio da análise de fatores exploratório e confirmatório. O principal problema é direcionado à mensuração do construto qualidade de serviço em um único estudo empírico com clientes da educação superior. A Figura 3 mostra as etapas do desenvolvimento e validação da escala.

Figura 3 – Desenvolvimento e validação do *HEdPERF*



Fonte: Firdaus (2006).

De acordo com Firdaus (2006), os seis fatores medidos pelo instrumento *HEdPERF* estão apresentados no Quadro 6: (i) aspectos não acadêmicos (este fator contém variáveis que são essenciais para permitir aos estudantes cumprir as obrigações de estudo e as relações entre deveres e responsabilidade do pessoal não acadêmico); (ii) aspectos acadêmicos (fator que representa as responsabilidades de comunicação, possibilitando discussões suficientes e estando apto a fornecer uma avaliação regular); (iii) reputação (fator obtido com itens que sugerem a importância das IES em projetar uma imagem profissional); (iv) acesso (fator que consiste em itens que relacionam questões como proximidade, facilidade de contato, viabilidade e conveniência); (v) conteúdos programáticos (fator que enfatiza a importância de oferecer uma

gama extensiva e respeitável de programas/especializações acadêmicas com estrutura e conteúdos flexíveis) e (vi) compreensão (fator que envolve itens relacionados com a compreensão das necessidades específicas dos estudantes em termos de aconselhamentos e serviços de saúde).

Quadro 6 – Dimensões da escala *HEdPERF*

<i>Dimensões</i>	<i>Descrição</i>
Acadêmica	Corresponde às responsabilidades dos professores, ou seja, está relacionada à qualidade do corpo docente.
Não acadêmica	Compreende fatores essenciais para permitir que os alunos cumpram suas obrigações relativas ao estudo, relacionando-se com as funções exercidas pelo pessoal administrativo.
Reputação	Refere-se à imagem que a instituição projeta, tanto em nível acadêmico, como profissional.
Acesso	Composto por itens que dizem respeito a questões como acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência.
Conteúdo programático	Coloca em evidência a importância de oferecer um leque amplo e variado de especializações acadêmicas e planos de estudos com conteúdos flexíveis.
Compreensão	Relaciona-se com a capacidade de entendimento dos alunos no que se refere à necessidade de serviços de aconselhamento e saúde.

Fonte: Firdaus (2006).

Logo após a concepção da escala *HEdPERF*, Firdaus publica um novo estudo intitulado: *HEdPERF x SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector* (A procura por um instrumento de medida de qualidade de serviço na educação superior). Neste estudo, realiza uma análise comparativa entre as escalas *SERVPERF* e *HEDPERF*, refina a escala *HEdPERF* reduzindo as seis dimensões da qualidade, propostas anteriormente, para cinco dimensões da qualidade, e combina as duas escalas, criando o *HEDPERF-SERVPERF*, cuja fusão tinha como objetivo verificar se esta combinação ofereceria melhores resultados na capacidade de mensuração em termos de unidimensionalidade, confiabilidade, validade e variância explicada em relação à qualidade do serviço. Para realizar esta comparação e a fusão dos dois modelos, o estudioso elaborou um questionário dividido em quatro seções: a seção A, que continha perguntas que identificassem o respondente; a seção B, que continha os 22 itens sobre percepção extraídos da escala original *SERVPERF*; a seção C, composta pelos 41 itens da escala original *HEdPERF*; e a seção D, cujas perguntas estavam relacionadas à satisfação, qualidade do serviço e visitas futuras. Continha, ainda, questões abertas para que o respondente tivesse a oportunidade de dar sua opinião sobre o serviço. A escala Likert foi mantida, variando de 1 (discordo totalmente) até 7 (concordo totalmente).

Para desenvolver a escala *HEDPERF-SERVPERF*, Firdaus (2005) utilizou análise fatorial exploratória para determinar a nova estrutura de dimensões da qualidade com base na fusão dos itens destas duas escalas. Como resultados desta fusão, após a realização das análises estatísticas pertinentes, foi criada uma nova escala composta por 50 itens, sendo 22 itens da escala *SERVPERF* e 28 da escala *HEDPERF*. O objetivo de Firdaus era avaliar os pontos fortes e fracos relativos de cada instrumento, a fim de determinar que instrumento teria a capacidade superior de medição em termos de unidimensionalidade, confiabilidade, validade e desvio explicado de qualidade de serviço. Os questionários foram aplicados no período de janeiro a março de 2004, em seis instituições da Malásia. Os dados foram coletados através de entrevista pessoal com 560 entrevistados, com uma taxa de retorno de 381 questionários. Os dados foram submetidos às mesmas análises estatísticas realizadas na concepção do *HEdPERF* (FIRDAUS, 2006), e os resultados obtidos foram os seguintes:

- a análise empírica indicou uma estrutura modificada com 5 fatores e 41 itens que resultou em estimativas mais confiáveis.
- além dos melhores resultados quantitativos, a escala *HEDPERF* Modificada também tinha a vantagem de ser mais específica para a avaliação da qualidade do serviço em IES. Assim a qualidade do serviço, no ensino superior, pode ser considerada como uma estrutura de cinco fatores com as dimensões conceitualmente claras e distintas. São elas: aspectos não acadêmicos, aspectos acadêmicos, reputação, acessibilidade e conteúdo programático;
- embora a escala *SERVPERF* seja amplamente aceita como uma escala genérica, ela não previa perspectivas específicas para o ensino superior;
- estudo atual fornece suporte empírico a favor da ideia de que o *HEdPERF* com 5 dimensões da qualidade e 41 itens pode ser o instrumento de medição mais adequado para a avaliação de instituições de ensino superior (FIRDAUS, 2005).

Vale ressaltar que a escala *HEdPERF* foi desenvolvida com base nas escalas *SERVQUAL* e *SERVPERF*, e que a consideração de que as pesquisas anteriores tinham sido demasiadamente estreitas, com ênfase na qualidade dos serviços, bem ainda que medidas genéricas não podem ser totalmente adequadas ao ensino superior, foi o que motivou sua criação.

Entre as pesquisas realizadas com o uso da escala *HEdPERF*, destaca-se o estudo de Kolaga, Dias e Carneiro (2015), cujo desenvolvimento da pesquisa foi realizado utilizando a escala *HEdPERF* para avaliar a qualidade dos cursos superiores a distância de Ciências

Contábeis, Arte Visuais e Educação Física, por meio da aplicação de questionário a 186 alunos. O curso de licenciatura em Educação Física foi o que obteve melhor avaliação, seguido do curso de Arte Visuais. Ao investigarem os motivos pelos quais o curso de Ciências Contábeis obteve a pior avaliação, os autores perceberam que a infraestrutura do curso interferia na avaliação. Os autores destacam que a partir dos estudos realizados é possível determinar os pontos fortes e as áreas que necessitavam de aprimoramentos.

É possível observar que, embora os modelos propostos tenham, em suas origens, diversas semelhanças prevaletentes para a avaliação da qualidade em serviços, torna-se indispensável levar em consideração as particularidades de cada serviço a ser analisado. Portanto, cada modelo carece de flexibilização, indicadores, ferramentas específicas, metodologia e atributos que dependem do tipo, das características e da complexibilidade do serviço em estudo.

Além disso, após a leitura sobre os modelos de avaliação de qualidade acima citados, do exposto previamente e da citação de estudos correlatos com referência ao uso da escala SERVQUAL em instituições de ensino superior, é possível afirmar que tal escala seria a mais adequada ao desenvolvimento da presente pesquisa e ideal para a sua realização. No entanto, devido aos aspectos inerentes aos serviços educacionais, a escala SERVQUAL será adaptada de acordo com os determinantes mais importantes da referida escala; isto é, confiabilidade, tangibilidade, responsabilidade, segurança e empatia propostos por Parasuraman, Zeithmal e Berry (1985). As adaptações à escala serão devidamente descritas no capítulo que segue.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo relata a metodologia da pesquisa utilizada para atingir os objetivos propostos neste trabalho. Para tanto, encontra-se dividido em duas partes: a primeira empenha-se em classificar o presente estudo de acordo com as definições clássicas propostas pelos mais renomados autores da área, ao passo que a segunda parte evidencia as etapas do método utilizado para o desenvolvimento da pesquisa.

4.1 Classificação da pesquisa

Em conformidade com os estudos de Flick (2012), antes de iniciar uma pesquisa, é imprescindível realizar uma vasta pesquisa e leitura relacionada ao conteúdo publicado sobre o tema, os métodos e o campo onde se pretende pesquisar, cujo objetivo seria selecionar o que for pertinente ao embasamento da pesquisa. Por consequência, a proposta de revisão da literatura tenta fornecer uma visão geral dos principais trabalhos já realizados, munidos da importância por fornecerem dados atuais e relevantes relacionados ao assunto (MARCONI; LAKATOS, 2017). Além disso, de acordo com Fontelles *et al.* (2009), mediante uma ampla revisão da literatura, o pesquisador poderá melhor entender o tema de forma mais ampliada e tentar esclarecer suas dúvidas sobre a questão da pesquisa proposta.

Segundo Fontelles *et al.* (2009), há muitas maneiras de classificar a pesquisa, no entanto não há um consenso entre os autores em relação à padronização da sua classificação. Quanto à natureza dos resultados, a literatura apresenta duas classificações: pesquisa básica e aplicada. De acordo com Ganga (2012), uma pesquisa classifica-se como aplicada quando procura gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos, e envolve verdades e interesses locais. Portanto, é afirmativo assegurar que esta pesquisa se classifica como aplicada por possuir as características acima mencionadas.

Quanto à forma de abordagem do problema, esta pesquisa caracteriza-se predominantemente como quantitativa, por apresentar a capacidade de se quantificar e confirmar estatisticamente as relações de causa e efeito que ocorrem entre as variáveis de pesquisa, que explicariam, pelo menos parcialmente, os fatores que afetam um determinado fenômeno (GANGA, 2012). Ainda de acordo com Fontelles *et al.* (2009), uma pesquisa é considerada quantitativa quando utiliza variáveis expressas na forma de dados numéricos e trabalha com recursos rígidos e técnicas estatísticas para classificá-los e analisá-los, especificamente porcentagem, média, desvio padrão, coeficiente de correlação, regressões,

entre outros. Por sua maior acurácia e confiabilidade, a pesquisa quantitativa é mais adequada para o planejamento de ações coletivas, pois os resultados são passíveis de generalização, principalmente quando as amostras pesquisadas representam fielmente a população da qual a amostra foi retirada.

Quanto aos propósitos da presente pesquisa, ela é classificada como descritiva, pois se trata de uma pesquisa que envolve o estudo de um fenômeno, a fim de melhor defini-lo ou distingui-lo de outro. Possui também o propósito de descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou ainda estabelecer relações entre variáveis. Malhorta (2012) relata que a pesquisa descritiva infere que o pesquisador possui um vasto conhecimento prévio sobre a situação-problema. Essa abordagem é utilizada na tentativa de descrever as características do objeto de pesquisa e a relação entre as diferentes variáveis que o cercam.

No que diz respeito à investigação quanto aos procedimentos técnicos de coleta de dados, esta pesquisa classifica-se como estudo de caso, por envolver um extenso estudo de um ou poucos objetos de modo em que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento. No entanto, Yin (2014) considera que o estudo de caso consiste em uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo detalhado e inserido em seu contexto real, notadamente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes.

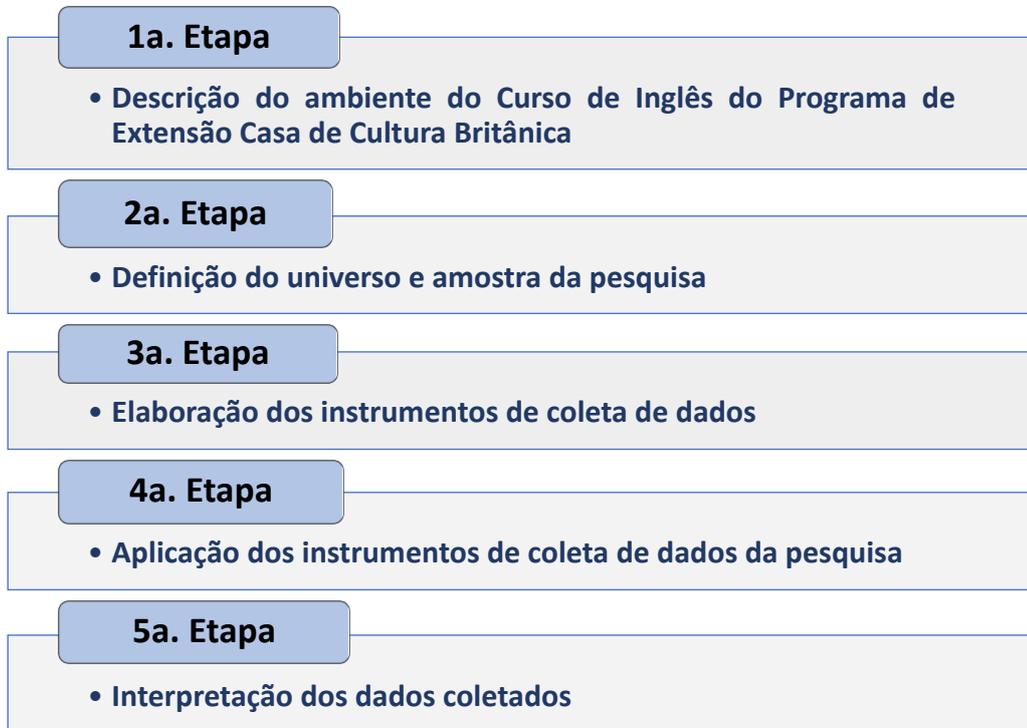
Em relação ao desenvolvimento no tempo, pode-se classificar esta pesquisa como sendo transversal, pois, num estudo transversal (ou seccional), a pesquisa é realizada em um curto período de tempo, em um momento específico; ou melhor, em um determinado ponto no tempo (FONTELLES *et al.*, 2009).

4.2 Método de pesquisa proposto

De acordo com Ganga (2012), a escolha do método de pesquisa que melhor pode responder à questão em uma investigação e atingir o seu objetivo deve ser uma atividade criteriosamente planejada. Tendo em vista esse pressuposto, e no desiderato de atingir o objetivo específico inicial da pesquisa, isto é, identificar o grau de satisfação de qualidade no curso de língua inglesa da Casa de Cultura Britânica inserida em uma IES, na perspectiva de seus discentes e docentes, e responder à questão da pesquisa iniciada pelo presente estudo com uma fase exploratória, um levantamento bibliográfico relacionado à qualidade da educação de forma abrangente será realizado com o intuito de compreender o significado dos principais conceitos relacionados ao tema: qualidade em serviços, gestão da qualidade, qualidade na educação, modelos de medição da qualidade e pesquisas sobre o uso da ferramenta escolhida.

O método utilizado neste estudo é dividido em cinco etapas, conforme mostra a Figura 4.

Figura 4 – Método da pesquisa



Fonte: elaborado pelo autor.

A seguir, são apresentadas, de forma detalhada, as etapas do método proposto.

4.2.1 Etapa 1 - Descrição do ambiente

A primeira etapa envolve a extensão universitária e apresenta uma análise do programa de extensão ‘Casas de Cultura Estrangeira’, especificamente, a Casa de Cultura Britânica, como ambiente organizacional estudado.

Tendo em mente que o objeto de pesquisa deste estudo está formalmente inserido no ambiente da extensão de uma universidade pública através do ensino da língua inglesa, a presente etapa aponta o valor acadêmico e social da Casa de Cultura Britânica (CCB) e sua relação com IES. Para tal, apresentam-se a origem e a história da CCB, bem como sua interação com o ensino e a pesquisa. Dessa forma, considerando a trajetória de 55 anos de sua existência, será caracterizado o seu ambiente organizacional como objeto de pesquisa, levando também em consideração sua origem e seu histórico.

Busca-se, nesta etapa, identificar suas características próprias, sua visão, sua missão, seus valores (padrões de comportamentos), sua estrutura, funcionamento, objetivos, sua cultura organizacional, e sua contribuição social como programa de extensão inserido em uma Instituição de Ensino Superior.

4.2.2 Etapa 2 - Definição do universo e amostra da pesquisa

Esta etapa estabelece o universo e a amostra, ou seja, os participantes da pesquisa. Para Gondim e Lima (2006), é primordial escolher adequadamente a população a ser estudada, considerando a viabilidade de acesso a essa população.

É relevante destacar a distinção entre universo ou população e amostra. O universo, ou população, é o conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto do estudo; e a amostra, ou população amostral, por outro lado, é uma parte do universo escolhido selecionada a partir de um critério de representatividade (Vergara, 2016). Segundo Lakatos e Marconi (2017), o termo amostra é definido como uma porção ou parcela convenientemente selecionada do universo ou população; isto é, um subconjunto do universo.

A ideia inicial, que se toma como movimento natural de inquietação pessoal do pesquisador, um docente da instituição pesquisada, tem como intenção investigar a percepção/opinião que os alunos da Casa de Cultura Britânica concebem sobre a instituição, matriculados no período de 2020.2. No entanto, faz-se necessário realizar com corte amostral contendo apenas os alunos do sexto e sétimo semestres em função do conhecimento do autor sobre as características desse grupo. Consequentemente, realizar esse movimento de consultar todos os indivíduos que detêm características em comum – ou pelo menos uma – é considerado como um tipo de investigação censitária, ou levantamento censitário, ou, simplesmente, censo.

Entretanto, é fundamental primeiro entender o que seria censo na lente formal da Estatística. Vieira (2009) ajuda a esclarecer essa questão quando diz que “Censo é o resultado do levantamento de dados de toda a população” (p. 117). Naturalmente vão surgindo termos dentro de definições que necessitam de esclarecimentos, como exemplo, pode-se citar o termo *população*. Dessa forma, algumas definições importantes foram aqui trazidas no sentido de esclarecer e embasar as escolhas, os métodos e meios utilizados nesta pesquisa quanto ao levantamento de dados.

Em relação aos profissionais de ensino, atualmente a CCB possui 21 professores em seu quadro de docentes, incluindo o pesquisador. O questionário voltado para os docentes (Anexo

2) foi enviado para os vinte professores, onde 19 enviaram suas respostas, obtendo, então, uma população de 19 respondentes.

4.2.3 Etapa 3 - Elaboração dos instrumentos de coleta de dados

A terceira etapa corresponde à elaboração dos instrumentos para a coleta de dados, requerendo, portanto, uma pesquisa de campo sobre as ferramentas de coleta de dados. No caso desta pesquisa, foi identificado que o tipo de instrumento adequado é o questionário estruturado, ou seja, um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado. Além disso, para que se tenha um bom êxito na pesquisa, torna-se necessário selecionar os participantes e o ambiente da pesquisa (GIL, 2019). Ainda, segundo o autor, para se obter sucesso na pesquisa, essa é uma etapa fundamental, cujo propósito é generalizar os resultados recebidos para a população da qual os participantes pesquisados constituem uma amostra.

O referido questionário é elaborado a partir da escala SERVQUAL levando em consideração as adaptações voltadas para a área da educação, realizadas por Andrade (2015) e Galvão (2017).

4.2.4 Etapa 4 - Aplicação do instrumento de coleta de dados da pesquisa

Essa etapa diz respeito à definição da forma de aplicação do instrumento de coleta de dados, ou seja, presencial ou de forma remota, via endereço eletrônico. O rigoroso controle na aplicação dos instrumentos de pesquisa é fator fundamental para evitar erros e defeitos resultantes de entrevistadores inexperientes ou de informantes tendenciosos (MARCONI, LAKATOS, 2017).

a) Aplicação do instrumento e coleta dos dados

Por ocasião da aplicação, obteve-se o quantitativo de 131 questionários devidamente respondidos pelos alunos dos 6º e 7º semestres do curso de língua da Casa de Cultura Britânica (CCB), o equivalente a 48,5% de todos os alunos matriculados nos referidos semestres. Quanto ao questionário voltado para os professores (Anexo 2), é verdadeiro afirmar que, dos 20 questionários enviados, 19 professores responderam à pesquisa e enviaram suas respostas de volta ao pesquisador.

A participação e aceitação dos respondentes na aplicação da pesquisa produziram um número significativo de respostas. Esse fato revela o reconhecimento dos alunos e dos professores em relação à pesquisa, o que comprovou seu interesse em avaliar a instituição da qual fazem parte e revalidar modelos de mensuração da qualidade voltada à CCB.

b) Recorte espacial

Os instrumentos foram aplicados no mês de abril de 2021, com os alunos matriculados nos semestres 6 e 7 do curso de língua inglesa da CCB, no período letivo de 2020.2, pelo fato de que esses alunos possuem mais experiência e tempo na instituição como alunos da instituição para avaliar o curso de um modo mais amplo. Outro questionário, adaptado aos docentes da CCB, também foi aplicado nesse mesmo período.

4.2.5 Etapa 5 - Interpretação dos dados coletados

Com base nos dados coletados na etapa anterior, a quinta etapa é pautada na percepção que os alunos e professores possuem em relação à qualidade do curso de língua inglesa da Casa de Cultura Britânica. A análise deve se iniciar com análise estatística dos dados obtidos dos respondentes da pesquisa, levando em consideração a comparação entre os resultados obtidos em relação à satisfação dos alunos e docentes.

Serão apresentadas considerações necessárias voltadas a cada dimensão da qualidade em concordância com os resultados obtidos pela pesquisa, que então será apresentada à Casa de Cultura Britânica como forma de aprimorar tomadas de decisão.

5 RESULTADOS

Este capítulo apresenta a descrição das etapas desenvolvidas nesta pesquisa, com o propósito de avaliar a satisfação dos serviços prestados pela instituição de ensino da língua inglesa localizada na cidade de Fortaleza, Ceará, segundo o ponto de vista dos alunos e professores pesquisados. Por fim, são apresentados os dados coletados, assim como a análise e mensuração desses dados.

5.1 Etapa 1 - Descrição do ambiente do Curso de Inglês do Programa de Extensão Casa de Cultura Britânica

Para esta pesquisa, a Casa de Cultura Britânica (CCB), inserida em uma Instituição de Ensino Superior, localizada na cidade de Fortaleza, Ceará, foi escolhida por não haver nenhum registro, nos dados da CCB, de pesquisa voltada exclusivamente para os alunos e professores da referida Casa com o intuito de conhecer e, dessa forma, melhorar a qualidade do ensino da língua inglesa.

A Casa de Cultura Britânica, criada em 4 de dezembro de 1964, com suas atividades iniciadas em 2 de agosto de 1965, como Centro de Cultura Britânica, integrando-se em 1973 à unidade acadêmica da área de Humanidades, tem como missão promover e divulgar conhecimentos e valores artísticos e culturais da língua inglesa e países onde a língua é oficialmente falada, assim como a internacionalização da instituição na qual está inserida. O trabalho desenvolvido pela Casa de Cultura Britânica está focado em ações junto à comunidade sob a forma de programas, projetos, cursos e eventos. A Casa de Cultura Britânica tem contribuído para a formação acadêmica e profissional de milhares de pessoas através do ensino da língua inglesa, por meio de abordagens de ensino e aprendizagem em sala de aula, palestras, seminários, oficinas, etc. (CASAS DE CULTURA ESTRANGEIRA, 2021).

A Casa de Cultura Britânica, além de atender a alunos do Ensino Médio, atende também a todos os cursos de pós-graduação da Instituição de Ensino Superior na qual ela se insere no tocante à comprovação de compreensão leitora, também conhecida como Exame de Proficiência Leitora em Língua Inglesa (EPLLI), exame esse exigido para todos os alunos de pós-graduação. No entanto, caso esse aluno não tenha conhecimento suficiente da língua para obter aprovação no EPLLI, a CCB oferece o Curso de Compreensão Leitora em Língua Inglesa (CCLI), com o objetivo de melhor preparar o aluno e aprimorar o seu vocabulário e estrutura

da língua de forma a alcançar um resultado positivo para a sua aprovação no EPPLI.

5.2 Etapa 2 - Definição do universo e amostra da pesquisa

O universo da pesquisa é constituído por 1303 alunos e 20 professores do curso de Língua Inglesa oferecido pela Casa de Cultura Britânica (CCB), inserido numa Instituição de Ensino Superior. Dentro desse universo, a decisão de escolha dos alunos pesquisados foi configurada a partir dos seguintes critérios:

- i) ser aluno do 6º e 7º semestres do curso de inglês, nível intermediário;
- ii) ser professor que atua na instituição supracitada, especificamente no referido curso; e
- iii) estar disponível para participar da pesquisa.

A escolher esses critérios deve-se ao fato de que, primeiro, os alunos dos semestres acima mencionados possuem um maior tempo de experiência de instituição suficiente para avaliar o curso de um modo mais amplo, baseando-se, também, na oportunidade de ter sido aluno de diferentes professores ao longo do curso. Em relação ao segundo critério, a decisão deve-se ao fato de não haver registros desse tipo de pesquisa, voltada também para a opinião dos professores,

Os questionários, devidamente respondidos e enviados ao pesquisador, naturalmente constituem-se na amostra a ser trabalhada, a partir do acesso ao universo com o envio de questionário por meio do endereço eletrônico de todos os envolvidos. A Tabela 1 apresenta o número de alunos matriculados por turma do sexto e sétimo semestres no período de 2020.2.

Tabela 1 – Quantitativo de alunos por Turma/Semestre

TURMAS	SEMESTRE 6	SEMESTRE 7
A	18	--
B	13	17
C	13	--
D	27	12
E	26	12
F	26	9
G	27	24
H	8	19
I	--	19
Total	158	112

Fonte: Coordenação da Casa de Cultura Britânica.

Dito isso, descreve-se na próxima seção a elaboração dos instrumentos de coleta de dados da pesquisa.

5.3 Etapa 3 – Elaboração dos instrumentos de coleta de dados

O instrumento de pesquisa foi desenvolvido com base no modelo de avaliação da qualidade, denominado *SERVQUAL (Service Quality)*, proposto pelos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) em seus estudos sobre avaliação da qualidade em instituições de ensino e adaptado para melhor adequação à proposta deste estudo, assim como os questionários adaptados à educação através de estudos realizados por Andrade (2015) e Galvão (2017).

Tendo em vista a abordagem quantitativa desta pesquisa, o instrumento de coleta de dados, ou seja, o questionário, foi constituído por 22 perguntas de múltipla escolha voltados para os professores da instituição e alunos regularmente matriculados nos semestres 6 e 7, numa instituição localizada em Fortaleza, Ceará. Cada pergunta possui 5 opções de resposta, dividido em 5 dimensões: Tangibilidade (4 questões), Confiabilidade (4 questões), Presteza (4 questões), Segurança (4 questões) e Empatia (6 questões). O Quadro 7 ilustra o conteúdo do questionário desta pesquisa, voltado para os alunos.

Quadro 7 – Questionário SERVQUAL adaptado aos serviços em instituição de Ensino

	Expectativa(E)	Desempenho(D)
Tangibilidade	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelentes instituições de ensino precisam oferecer equipamentos modernos, tais como equipamentos de laboratórios, por exemplo. 2. As instalações das instituições de ensino precisam ser conservadas. 3. Os servidores de excelentes instituições de ensino precisam apresentar-se (vestimenta, asseio, etc.) de acordo com a sua posição. 4. O material de apoio ao serviço prestado, como impressos, provas, revistas, precisam ter boa aparência e serem atualizados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, por exemplo. 2. As instalações de sua instituição de ensino são bem conservadas. 3. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino apresentam-se (vestimenta, asseio, etc.) de forma adequada à sua posição. 4. O material de ensino utilizado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, revistas, é atualizado e possui bom estado de conservação.
Confiabilidade	<ol style="list-style-type: none"> 5. Excelentes instituições de ensino, quando prometem fazer algo em certo período de tempo, devem cumprir rigorosamente esses prazos. 6. Quando um aluno tem um problema, as excelentes instituições de ensino devem ser solidárias e apoiá-lo de todas as formas possíveis. 7. Os serviços prestados por excelentes instituições de ensino devem passar confiabilidade para a sociedade. 8. Excelentes instituições de ensino deveriam manter seus registros de forma adequada, facilitando e promovendo o acesso do aluno aos seus registros. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em um certo período de tempo, ela cumpre rigorosamente esses prazos. 6. Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura, de maneira sincera, resolvê-lo. 7. Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade. 8. Sua instituição de ensino mantém seus registros de forma correta, sem erros, facilitando e promovendo o seu acesso.

Presteza	<p>9. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino prometem aos alunos serviços nos prazos que eles são capazes de cumprir.</p> <p>10. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino devem demonstrar disponibilidade imediata para o atendimento.</p> <p>11. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino devem sempre ser solícitos em ajudar os alunos.</p> <p>12. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino sempre deverão esclarecer as dúvidas dos alunos de maneira imediata.</p>	<p>9. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem a você serviços nos prazos que eles conseguem cumprir.</p> <p>10. O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento.</p> <p>11. O pessoal administrativo e os professores estão sempre com boa vontade para ajudar.</p> <p>12. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino sempre esclarecem as suas dúvidas.</p>
Segurança	<p>13. As informações passadas por funcionários de uma excelente instituição de ensino devem possuir credibilidade.</p> <p>14. Os estudantes de excelentes instituições de ensino se sentem seguros em suas relações com a instituição.</p> <p>15. O pessoal administrativo e os professores de uma excelente instituição de ensino precisam ser corteses com os alunos.</p> <p>16. O pessoal administrativo e os professores de uma excelente instituição de ensino precisam possuir conhecimentos técnicos necessários para o desempenho de suas funções.</p>	<p>13. As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade.</p> <p>14. Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino.</p> <p>15. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados e atenciosos.</p> <p>16. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.</p>
Empatia	<p>17. Excelentes instituições de ensino devem possuir condições de atendimento individualizado aos seus alunos</p> <p>18. Excelentes instituições de ensino precisam ter horários de funcionamento adequados aos seus alunos e professores.</p> <p>19. Excelentes instituições de ensino precisam estar focadas na prestação de serviços aos seus estudantes.</p> <p>20. Excelentes instituições de ensino precisam ter professores focados na prestação de serviços aos seus estudantes.</p> <p>21. Excelentes instituições de ensino precisam ter pessoal administrativo focado na prestação de serviços aos seus estudantes.</p> <p>22. Excelentes instituições de ensino precisam atender a demandas específicas de seus alunos e professores.</p>	<p>17. Você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo e professores em sua instituição de ensino.</p> <p>18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos.</p> <p>19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.</p> <p>20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.</p> <p>21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.</p> <p>22. Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas.</p>

Fonte: Andrade, 2015.

O Quadro 8 ilustra o questionário SERVQUAL voltado para os professores com suas devidas alterações. Torna-se, no entanto, importante ilustrar as seguintes alterações: na dimensão *Presteza*, o termo “professor” foi retirado nas questões 10, 11 e 12, pois o foco do questionário é a visão do professor em relação à instituição e os técnicos-administrativos que nela trabalham. O mesmo ocorre com o atributo 17, na dimensão *Empatia*.

Quadro 8 – Questionário SERVQUAL de Andrade (2015) adaptado à CCB

	Expectativa (E)	Desempenho (D)
Tangibilidade	<ol style="list-style-type: none"> 1. Excelentes instituições de ensino precisam oferecer equipamentos modernos, tais como equipamentos de laboratórios, aparelhos de som, etc. 2. As instalações das instituições de ensino precisam ser conservadas. 3. Os técnicos-administrativos e os professores de excelentes instituições de ensino precisam apresentar-se (vestimenta, asseio, etc.) de acordo com a sua posição. 4. O material de apoio ao serviço prestado, como impressos, provas, livros, precisa ter boa aparência e ser atualizado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc. 2. As instalações de sua instituição de ensino são conservadas. 3. Os técnicos-administrativos e os professores de sua instituição de ensino apresentam-se (vestimenta, asseio, etc.) de forma adequada à sua posição. 4. O material de apoio ao serviço prestado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, livros, é sempre atualizado.
Confiabilidade	<ol style="list-style-type: none"> 5. Excelentes instituições de ensino, quando prometem fazer algo em certo período de tempo, devem cumprir rigorosamente esses prazos. 6. Quando um aluno/professor tem um problema, as excelentes instituições de ensino devem ser solidárias e apoiá-lo de todas as formas possíveis. 7. Os serviços prestados por excelentes instituições de ensino devem passar confiabilidade para a sociedade. 8. Excelentes instituições de ensino deveriam manter seus registros de forma adequada, facilitando e promovendo o acesso do aluno/professor aos seus registros. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em um certo período de tempo, esse prazo é rigorosamente obedecido. 6. Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura, de maneira eficaz, hábil e solícita, resolvê-lo. 7. Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade. 8. Sua instituição de ensino mantém seus registros de forma adequada, facilitando e promovendo o seu acesso.
Presteza	<ol style="list-style-type: none"> 9. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino prometem realizar serviços nos prazos que eles são capazes de cumprir. 10. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino devem demonstrar disponibilidade imediata para o atendimento. 11. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino devem sempre ser solícitos em ajudar os alunos. 12. O pessoal administrativo e os professores de excelentes instituições de ensino sempre deverão esclarecer as dúvidas dos alunos de maneira imediata. 	<ol style="list-style-type: none"> 9. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem a você serviços nos prazos que eles conseguem cumprir. 10. O pessoal administrativo demonstra disponibilidade e interesses durante o período de atendimento. 11. O pessoal administrativo está sempre com boa vontade para ajudar. 12. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino sempre procura esclarecer as suas dúvidas.
Segurança	<ol style="list-style-type: none"> 13. As informações passadas por funcionários de uma excelente instituição de ensino devem possuir credibilidade. 14. Os estudantes e os professores de excelentes instituições de ensino se sentem seguros em suas relações com a instituição. 15. O pessoal administrativo e os professores de uma excelente instituição de ensino precisam ser corteses com os alunos. 16. O pessoal administrativo e os professores de uma excelente instituição de ensino precisam possuir conhecimentos técnicos necessários para o desempenho de suas funções. 	<ol style="list-style-type: none"> 13. As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade. 14. Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino. 15. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados e atenciosos. 16. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.

Empatia	<p>17. Excelentes instituições de ensino devem possuir condições de atendimento individualizado aos seus alunos</p> <p>18. Excelentes instituições de ensino precisam ter horários de funcionamento adequados aos seus alunos e professores.</p> <p>19. Excelentes instituições de ensino precisam estar focadas na prestação de serviços aos seus alunos e professores.</p> <p>20. Excelentes instituições de ensino precisam ter professores focados na prestação de serviços aos seus estudantes.</p> <p>21. Excelentes instituições de ensino precisam ter pessoal administrativo focado na prestação de serviços aos seus estudantes.</p> <p>22. Excelentes instituições de ensino precisam atender a demandas específicas de seus alunos e professores.</p>	<p>17. Você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo da sua instituição de ensino.</p> <p>18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos e professores.</p> <p>19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.</p> <p>20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.</p> <p>21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.</p> <p>22. Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas.</p>
----------------	---	--

Fonte: adaptado de Andrade (2015).

Dessa forma, foi construído um instrumento de coleta de dados voltado exclusivamente para os alunos dos semestres 6 e 7 do curso de língua da Casa de Cultura Britânica (ANEXO 1) e um outro questionário exclusivo para os professores da mesma instituição onde estão inseridos (ANEXO 2).

5.4 Etapa 4 - Aplicação do instrumento de coleta de dados da pesquisa

Os questionários (Anexos 1 e 2), elaborados e adaptados para a plataforma Formulário Google, foram enviados aos professores e alunos por correio eletrônico como forma de acesso aos questionários. É importante ressaltar que a escolha do método se deve à natureza do problema e ao grau de aprofundamento do mesmo. Com o suporte de formulários eletrônicos, os recursos estatísticos foram utilizados para tabular e processar os dados coletados.

5.5 Etapa 5 - Interpretação dos dados coletados

Esta etapa tem como objetivo avaliar a percepção dos alunos pesquisados quanto à qualidade do curso de inglês da CCB em relação às cinco dimensões da qualidade, assim como dos 22 atributos que as compõem através de análise estatística exploratória.

O retorno obtido foi de 131 respondentes, representando 10% da população da pesquisa e 48% da amostra prevista, passando esse número a ser o tamanho da amostra. Tendo em mente o fato de ser essa uma pesquisa probabilística, o erro de estimativa foi calculado conforme o

tamanho da amostra obtida, isto é, 131 respondentes. Dessa forma, como pode ser visto a partir de Stevenson (1986), a seguinte fórmula foi utilizada para determinar o erro:

$$n = \frac{z^2 pq N}{(N - 1)e^2 + z^2 pq}$$

Com base nessa fórmula, alcançou-se a seguinte fórmula do erro de estimativa:

$$e = \sqrt{\frac{z^2 pq (N - n)}{n(N - 1)}}$$

Ao substituir os valores, tem-se:

$$e = \sqrt{\frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times (1303 - 131)}{131(1303 - 1)}} \cong 0,81 \cong 8,1pp$$

Sendo:

n = tamanho amostral;

N = tamanho da população;

z = nível de confiança escolhido, expresso em número de desvios-padrão. Usa-se um valor determinado pela forma da distribuição de Gauss. Os valores mais frequentes são:

Nível de confiança 95%, o que implica em $z = 1,96$;

p = proporção populacional de um fenômeno a ser pesquisado (proporção conhecida previamente, em que $0 < p < 1$). Como p é desconhecido, neste caso, utilizou-se o valor de 0,5;

(1 - p = q) = complemento de p;

e = erro amostral (erro de estimativa).

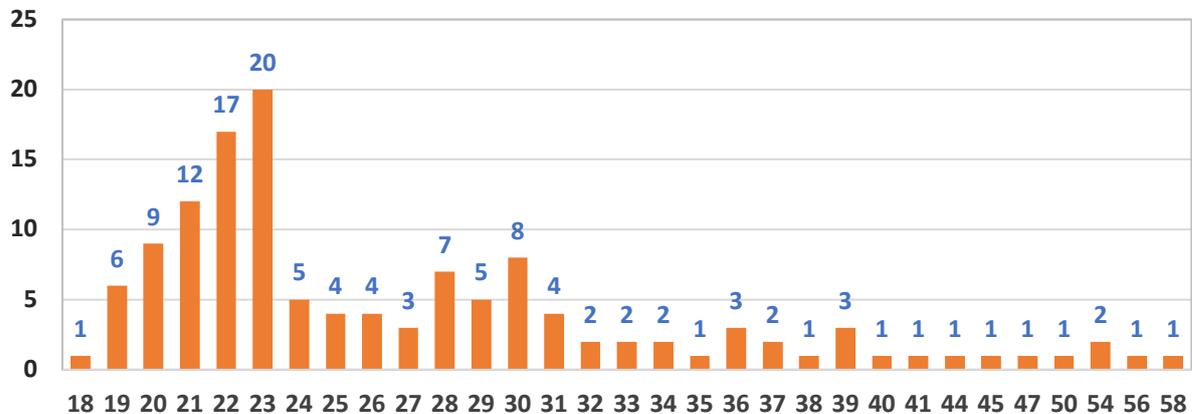
Assim, o erro de estimativa desta investigação foi estimado na ordem de 8,1pp (pontos percentuais). O erro de estimativa acima de 5pp se justifica pelo fato de o questionário ter sido enviado apenas aos alunos do sexto e sétimo semestre e não a todos os alunos que fazem parte do quadro discente da Casa de Cultura Britânica.

Para tanto, primeiramente será realizada a análise descritiva dos dados, a fim de se obter o perfil ou a caracterização dos alunos e professores. Em seguida, uma análise global será realizada como forma de comparar a percepção entre a opinião dos alunos e dos professores em relação às cinco dimensões da qualidade.

5.5.1 Dados sociodemográficos dos discentes

O estudo constatou que a idade dos alunos da CCB, matriculados no 6º e 7º semestres, é bastante heterogênea, variando de 18 a 58 anos, com uma concentração relevante entre as idades de 21 anos (9,2% dos respondentes) e 23 anos (14,5% dos respondentes). Apenas um respondente tem a idade mínima de 18 anos (0,8%) e um respondente possui a idade máxima de 58 anos (0,5%), como mostra o Gráfico 1. A média de idade é de 27,23 anos, com desvio padrão de 8,2 anos.

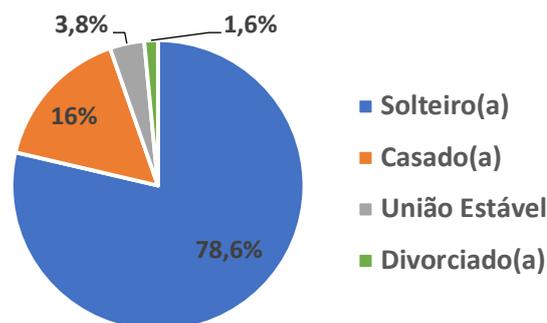
Gráfico 1 – Quantidade de alunos pesquisados por idade



Fonte: dados da pesquisa (2021).

Um outro aspecto mostrado pela pesquisa é o fato de que 103 alunos (78,6%), a grande maioria, matriculados no semestre 6 e semestre 7 são solteiros, enquanto que 16% são casados (21 respondentes), 3,8% (5 respondentes) encontram-se em união estável e 1,6% (2 respondentes) são divorciados, como pode ser observado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Percentual de respondentes por Estado Civil

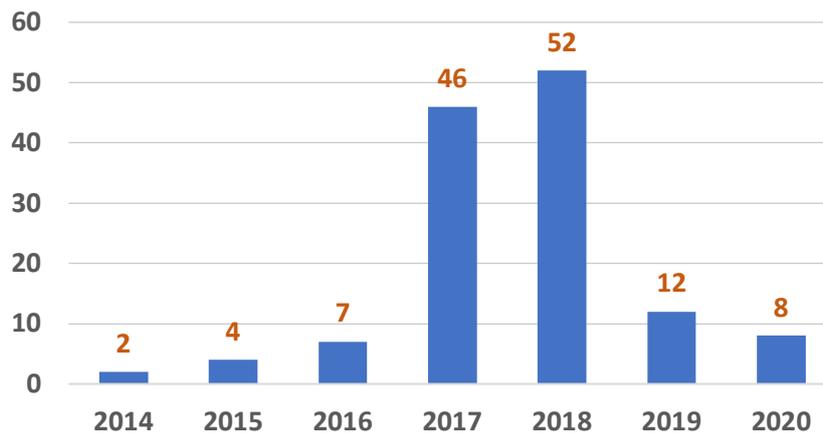


Fonte: dados da pesquisa (2021).

Os dados colhidos apresentaram um número moderadamente maior de discentes do gênero feminino em relação ao número de discentes do gênero masculino. Dos 131 respondentes, 67 pertencem ao gênero feminino (ou 51% das respostas coletadas), enquanto que 64 respondentes (49% dos respondentes) se identificam como pertencentes ao gênero masculino.

Quanto ao número de alunos levando em consideração o ano de ingresso, a maioria dos respondentes, o equivalente a 40%, são alunos da CCB desde 2018 (totalizando 52 respondentes), enquanto que 35% dos respondentes são alunos da CCB desde 2017 (46 respondentes). Apenas 12 respondentes são alunos da CCB desde 2019, 8 respondentes desde 2020, 7 respondentes desde 2016, 4 respondentes desde 2015 e apenas 2 respondentes desde 2014, de acordo com a Gráfico 3.

Gráfico 3 – Quantidade de alunos por ano de ingresso



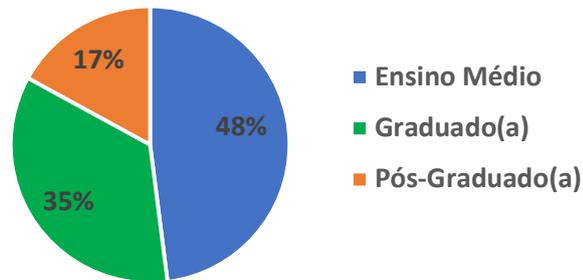
Fonte: dados da pesquisa (2021).

Ao realizar uma análise dos resultados obtidos, foi possível perceber que há uma pequena diferença entre o percentual de respondentes matriculados no 6º semestre (51%) e o percentual de respondentes matriculados no 7º semestre (49%) do curso de inglês da CCB. Isto é, 67 respondentes estão regularmente matriculados no 6º semestre e 64 respondentes encontram-se matriculados no 7º semestre.

Outra informação, obtida a partir da análise das respostas do questionário voltado aos discentes (Anexo 1), constatou que a maioria dos respondentes é proveniente do Ensino Médio (48%), o equivalente a 63 alunos, seguidos por alunos graduados, 35% ou 46 respondentes, e pós-graduados (17%), o que corresponde a 22 alunos, como se pode perceber ao observar o

Gráfico 4. Um pouco mais da metade dos alunos pesquisados são graduados ou pós-graduados, isto é, 52%, como pode ser observado no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Percentual de participantes por escolaridade



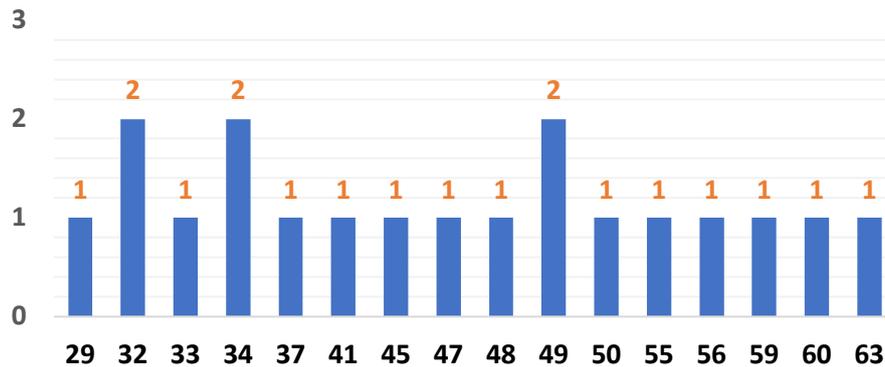
Fonte: dados da pesquisa (2021).

No que se diz respeito à procedência escolar (pública ou privada), foi constatado que a maioria dos respondentes, 58% ou 76 respondentes, são alunos que concluíram suas formações em instituições públicas de ensino, enquanto que 42%, ou 55 respondentes, concluíram suas formações em instituições privadas.

Essas informações evidenciam o caráter social da CCB, que, por ser um projeto de extensão, tem como um de seus objetivos atender à sociedade de um modo mais amplo. Além de contribuir como ferramenta de responsabilidade social ao oferecer um curso de língua inglesa composto por um quadro de professores capacitados e qualificados, possui também um preço bastante acessível (taxa semestral de R\$80,00), atraindo um grande número de alunos provenientes da rede pública.

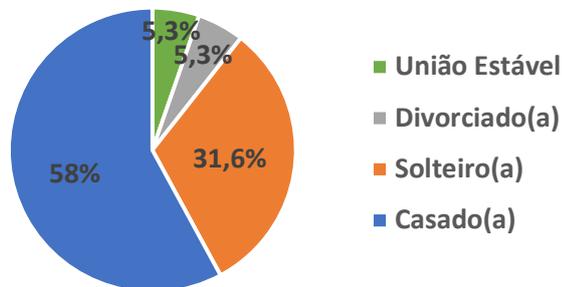
5.5.2 Dados sociodemográficos dos docentes

O estudo revelou que a idade dos participantes que fazem parte do quadro de docentes da CCB é bastante heterogênea, variando de 29 a 63 anos. A faixa etária de 29 a 34 anos inclui seis docentes, da mesma forma que a faixa etária de 55 a 63 anos também corresponde a seis respondentes, como mostra o Gráfico 5. A média de idade é de 45 anos, com desvio padrão de 11,79 anos.

Gráfico 5 – Quantidade de docentes pesquisados por idade

Fonte: dados da pesquisa (2021).

De acordo com o Gráfico 6, 11 professores que responderam ao questionário (Anexo 2) são casados, o que corresponde a 58% dos respondentes, enquanto que 6 professores são solteiros (31,6%), apenas um professor (5,3%) encontra-se em união estável e um professor é divorciado (5,3%).

Gráfico 6 – Percentual de docentes por Estado Civil

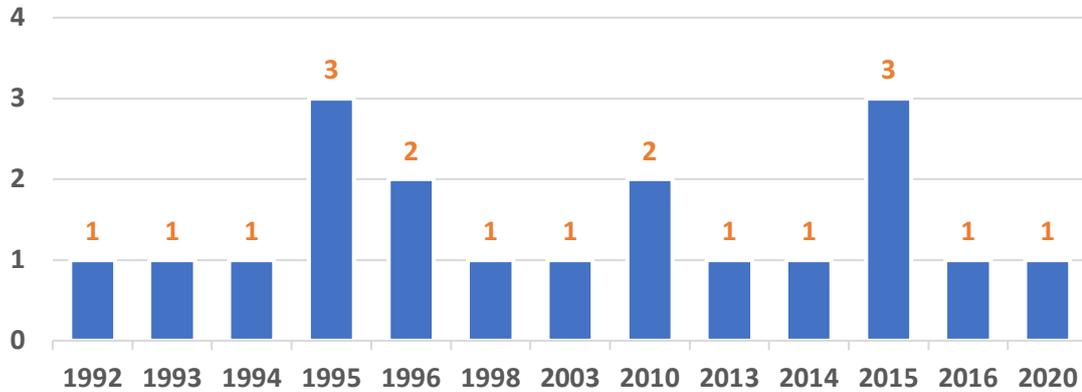
Fonte: dados da pesquisa (2021).

Quanto ao percentual dos professores da CCB por gênero, a pesquisa revelou que há uma população bastante representativa de professores do gênero feminino (12 respondentes, equivalente a 63% dos respondentes), enquanto que somente 7 docentes pertencem ao gênero masculino, o equivalente a 37% dos professores.

É relevante também destacar o tempo de instituição dos professores pesquisados. O número de professores por tempo de serviço é observado no Gráfico 7, onde se pode perceber que a CCB possui professores no seu quadro de profissionais de ensino desde 1992, representado por um professor que possui atualmente 29 anos de tempo de docência na instituição. O professor mais recente possui apenas um ano de docência na instituição, estando,

portanto, ainda no seu estágio probatório, que corresponde a 3 anos desde sua contratação como professor permanente em regime de dedicação exclusiva.

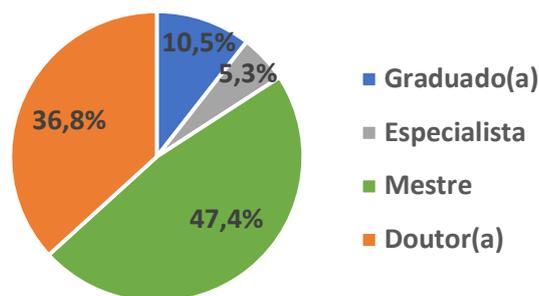
Gráfico 7 – Número de docentes por ano de contratação



Fonte: dados da pesquisa (2021).

No que concerne à formação acadêmica dos professores, dos 19 professores investigados, apenas dois professores são graduados e um professor possui o título de especialização, conforme pode ser observado no Gráfico 8.

Gráfico 8 – Percentual de docentes por titulação



Fonte: dados da pesquisa (2021).

Além dos dois docentes graduados e um especialista, a pesquisa também mostrou que o quadro de profissionais de ensino da CCB também possui 9 docentes com o título de Mestre, isto é, 47,4%, e 7 docentes doutores, o equivalente a 36,8% do quadro total de docentes.

5.5.3 Percepção dos discentes sobre o grau de satisfação dos serviços educacionais prestados pela Casa de Cultura Britânica

A Tabela 2 apresenta o grau de satisfação dos discentes em relação à qualidade dos serviços prestados pela Casa de Cultura Britânica, das 5 (cinco) dimensões analisadas, conforme o modelo SERVQUAL. São elas: Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia. O referido grau de satisfação foi calculado por meio da média aritmética a partir de uma escala de 1 a 5, onde 1 = *Discordo totalmente*, 2 = *Discordo*, 3 = *Nem concordo, nem discordo*, 4 = *Concordo* e 5 = *Concordo totalmente*, em conformidade com o questionário enviado aos discentes (Anexo 1).

Tabela 2 – Ranking das médias de qualidade por dimensão, na percepção dos discentes

Ranking	Dimensão	Média	Desvio padrão
1º	Segurança	4,81	0,37
2º	Presteza	4,58	0,46
3º	Tangibilidade	4,53	0,54
4º	Empatia	4,46	0,50
5º	Confiabilidade	4,41	0,55

Fonte: dados da pesquisa (2021).

De acordo com a Tabela 2, constata-se que a dimensão *Segurança*, constituída por atributos referentes ao conhecimento, competência, cortesia dos docentes e do quadro administrativo e sua habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade, foi a dimensão que obteve a maior média (4,81 pontos) entre todas as dimensões, demonstrando um grau de elevada satisfação por parte dos discentes. Esse resultado indica que os discentes da instituição se sentem seguros em suas relações com a sua instituição de ensino, consideram que as informações passadas por professores e pessoal administrativo possuem credibilidade, e que o pessoal administrativo e os docentes de sua instituição de ensino são educados, atenciosos e possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções. Tal resultado demonstra o alto nível de satisfação por parte dos discentes no tocante aos atributos acima mencionados. Essa dimensão também obteve o menor desvio padrão presente na referida análise, o que mostra menor grau de dispersão e maior consistência da variável analisada.

Entre as cinco dimensões abordadas na pesquisa, a dimensão *Presteza*, constituída pela disposição de prestar os serviços oferecidos e auxiliar os discentes com prontidão, atingiu a segunda maior média (4,58 pontos), revelando que os discentes se sentem bastante satisfeitos quanto à disposição dos docentes e do quadro administrativo a prontamente prestar os serviços oferecidos pela instituição e auxiliar os discentes quando requisitados.

A dimensão *Tangibilidade*, constituída por atributos que se referem a equipamentos, instalações físicas, pessoal e materiais de comunicação, atingiu o terceiro lugar, com uma média de 4,53 pontos. O referido resultado constata que os respondentes, de um modo geral, se mostraram satisfeitos com a aparência das instalações físicas e dos funcionários, com os equipamentos presentes na instituição e com o material utilizado pelos docentes e quadro administrativo.

Em relação à dimensão *Empatia*, referente à atenção individualizada aos discentes, facilidade de contato, acesso, atendimento personalizado e foco na prestação de serviços, é verdadeiro afirmar que, com uma pontuação de 4,46 pontos, o grau de satisfação dos discentes também permaneceu bastante elevado, realçando que os discentes concordam que, nessa área, a instituição oferece serviços de qualidade.

Por outro lado, a dimensão *Confiabilidade*, que compreende a habilidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente, obteve a menor média entre todas as dimensões, com uma pontuação de 4,41 pontos. Tal média, no entanto, não indica que os discentes estão insatisfeitos com os serviços oferecidos pela CCB, pois, de acordo com os resultados indicados na Tabela 2, nenhuma dimensão obteve uma média inferior a 4,4 pontos que é considerada uma média positiva. Portanto, mesmo obtendo a menor média, a dimensão *Confiabilidade* obteve um ótimo grau de satisfação, pois os discentes se mostraram satisfeitos no tocante ao propósito da referida dimensão. Eles também demonstraram que, quando o discente tem um problema relacionado à instituição, ela procura resolvê-lo de maneira eficaz, hábil e solícita, concluindo que, em se tratando de confiabilidade, os discentes demonstraram possuir um nível elevado no grau de satisfação em relação à instituição.

Os resultados aqui expostos também demonstram que a instituição não obteve a média máxima em nenhuma das dimensões pesquisadas, revelando que a Casa de Cultura Britânica ainda possui espaço para reflexão sobre os serviços por ela ofertados, de forma a melhorar ainda mais a qualidade de seus serviços e do ensino da língua inglesa e atender às demandas de todos aqueles que fazem parte de instituição direta e indiretamente, com o intuito de elevar, ainda mais, o grau dos serviços prestados.

Tabela 3: Análise das dimensões referente aos discentes

DIMENSÕES E ATRIBUTOS DA QUALIDADE		Grau de satisfação	
TANGIBILIDADE		Média	Desvio padrão
1. Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc.		3,88	1,06
2. As instalações de sua instituição de ensino são conservadas e limpas.		4,58	0,74
3. Os técnicos-administrativos e professores de sua instituição de ensino apresentam-se (vestimenta, asseio, etc.) de forma adequada à sua posição.		4,84	0,42
4. O material didático utilizado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, livros, é atualizado.		4,84	0,38
MÉDIA GERAL		4,53	
CONFIABILIDADE		Média	Desvio padrão
5. Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em um determinado período de tempo, esse prazo é rigorosamente obedecido.		4,43	0,73
6. Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura, de maneira eficaz, hábil e solícita, resolvê-lo.		4,10	0,98
7. Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade.		4,80	0,51
8. Sua instituição de ensino mantém seus registros de forma adequada, com exatidão, facilitando e promovendo o seu acesso.		4,32	0,81
MÉDIA GERAL		4,41	
PRESTEZA		Média	Desvio padrão
9. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem serviços nos prazos que eles conseguem cumprir.		4,53	0,55
10. O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento e atuação em sala de aula, respectivamente.		4,63	0,64
11. O pessoal administrativo e os professores mostram-se sempre dispostos a ajudar.		4,47	0,69
12. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino sempre procuram esclarecer as suas dúvidas.		4,69	0,55
MÉDIA GERAL		4,58	
SEGURANÇA		Média	Desvio padrão
13. As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade.		4,85	0,36
14. Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino.		4,82	0,45
15. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados e atenciosos.		4,71	0,56
16. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.		4,85	0,43
MÉDIA GERAL		4,81	
EMPATIA		Média	Desvio padrão
17. Quando oportuno, você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo e professores em sua instituição de ensino.		4,26	0,83
18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos.		4,21	0,99
19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.		4,59	0,64
20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.		4,72	0,50
21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.		4,37	0,80
22. Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas.		4,61	0,54
MÉDIA GERAL		4,46	

Fonte: dados da pesquisa (2021).

Quanto aos atributos, percebe-se que o atributo 13 - As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade, e o atributo 16 - O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções, ambos integrantes da dimensão *Segurança*, foram os melhores avaliados, com 4,85 pontos cada.

O atributo 3 - Os técnicos-administrativos e professores de sua instituição de ensino apresentam-se de forma adequada à sua posição, e o atributo 4 - O material didático utilizado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, livros, é atualizado, ambos pertencentes à dimensão *Tangibilidade*, obtiveram uma pontuação bastante próxima à pontuação dos atributos 13 e 16, com 4,84 pontos. Tal resultado demonstra que os discentes pesquisados se mostram satisfeitos com a maneira pela qual os docentes e os técnicos-administrativos se apresentam no ambiente de trabalho e concordam que o material didático utilizado na CCB é atualizado.

Os respondentes também se mostraram seguros em suas relações com a sua instituição, de acordo com o resultado obtido pelo atributo 14 - Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino, da dimensão *Segurança*, alcançando o terceiro lugar em relação a todos os outros atributos, com 4,82 pontos, seguido pelo atributo 7 - Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade, da dimensão *Tangibilidade*, com 4,80 pontos. Isso demonstra que os respondentes concordam que os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade.

O atributo 15 - O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados e atenciosos, da dimensão *Segurança*, e o atributo 20 - Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços, da dimensão *Empatia*, obtiveram pontuações bastante próximas uma da outra, com 4,71 e 4,72 pontos, respectivamente. Ambos os resultados comprovam que os docentes e secretários da CCB são considerados educados e atenciosos e estão focados nos serviços ofertados pela instituição, de acordo com os resultados obtidos.

O atributo 1 - Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc., da dimensão *Tangibilidade*, foi avaliado com a menor pontuação; isto é, 3,88 pontos. Esse atributo está relacionado ao uso de equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc. Portanto, torna-se evidente a sua baixa pontuação, uma vez que a CCB não possui laboratórios ou qualquer outro equipamento moderno para a realização de suas aulas.

O atributo 13 - As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade, obteve o menor desvio padrão presente na análise, o que mostra menor grau de dispersão e maior consistência da variável analisada.

De um modo geral, os resultados comprovam que a instituição satisfaz os interesses daqueles que frequentam suas salas de aula e fazem uso de seus serviços.

No entanto, os resultados também demonstram que ainda há espaço para melhorias e reflexão sobre os serviços oferecidos aos discentes e à sociedade por parte dos docentes e do pessoal administrativo, pois nenhuma dimensão obteve a média máxima, isto é, 5 pontos.

5.5.4 Percepção dos docentes sobre o grau de satisfação dos serviços educacionais prestados pela Casa de Cultura Britânica

A Tabela 4 apresenta a percepção dos docentes em relação à qualidade dos serviços prestados pela Casa de Cultura Britânica, empregando as 5 (cinco) dimensões da escala SERVQUAL: Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia. O grau de satisfação foi calculado por meio da média aritmética a partir de uma escala de 5 pontos, onde 1 = *Discordo totalmente*, 2 = *Discordo*, 3 = *Nem concordo, nem discordo*, 4 = *Concordo* e 5 = *Concordo totalmente*, em concordância com o questionário enviado aos docentes (Anexo 2).

Tabela 4 – Ranking das dimensões referentes à percepção dos docentes

Ranking	Dimensão	Média	Desvio padrão
1º	Segurança	4,89	0,39
2º	Presteza	4,72	0,33
3º	Empatia	4,60	0,44
4º	Confiabilidade	4,37	0,59
5º	Tangibilidade	3,87	0,52

Fonte: dados da pesquisa (2021).

Ao levar em consideração a análise das dimensões por meio da Tabela 4, é concebível afirmar que a dimensão *Segurança* foi a que mais se destacou de forma positiva, obtendo uma pontuação de 4,89 pontos. Esse resultado mostra o elevado grau de satisfação pelos docentes no tocante à segurança que os mesmos sentem em suas relações com a instituição de ensino e à

credibilidade das informações passadas por seus colegas e pessoal administrativo de sua instituição de ensino, por exemplo.

A dimensão *Presteza* alcançou uma pontuação de 4,72 pontos, sendo ela a segunda melhor classificada, resultado também bastante positivo quando se leva em consideração o fato de a escala possuir, no máximo, 5 pontos. Dessa forma, os docentes consideram que a instituição oferece serviços no prazo que ela consegue cumprir, estão satisfeitos com a forma pelo qual o pessoal administrativo realiza seus trabalhos laborais, demonstrando interesse e boa vontade ao ajudar e procurando esclarecer as dúvidas que possam vir a surgir por parte dos docentes. A dimensão em questão também obteve o menor desvio padrão presente na referida análise, o que mostra menor grau de dispersão e maior consistência da variável analisada.

No que concerne à dimensão *Empatia*, é válido afirmar que, com uma pontuação de 4,60 pontos, os docentes demonstraram um grau de satisfação elevado no tocante ao atendimento individualizado, demandas específicas e horário de funcionamento oferecido pelo pessoal administrativo. Os docentes também concordam com o fato de o pessoal administrativo estar focado na prestação de serviços.

Em se tratando da dimensão *Confiabilidade*, percebe-se que, pela avaliação dos docentes e média das pontuações obtidas, a instituição nem sempre cumpre os prazos prometidos aos seus docentes em relação aos serviços a eles prestados. Resultado que afetou a média final da referida dimensão (4,37 pontos), ficando em quarto lugar em comparação com as outras dimensões, mesmo assim, obtendo um grau de satisfação elevado; isto é, acima de 4 pontos.

Por outro lado, a dimensão *Tangibilidade* obteve a menor pontuação dentre todas as outras dimensões (3,87 pontos). Apesar de os outros atributos dessa dimensão terem alcançado pontuação acima de 4 pontos, é notório que a média geral da referida dimensão ficou aquém em relação à média das demais dimensões por consequência de uma baixa pontuação obtida no atributo 1, que se refere ao fato de os professores considerarem que a instituição não possui equipamentos modernos.

Como pode ser observado ainda na Tabela 4 e no exposto acima, todas as dimensões obtiveram uma média acima de 4 pontos e próximas entre si (*Confiabilidade* = 4,37 pontos, *Presteza* = 4,72 pontos, *Segurança* = 4,89 pontos e *Empatia* = 4,60 pontos), exceto a dimensão *Tangibilidade*, que obteve um resultado bem abaixo da média das demais dimensões (3,87), razão já explicitada anteriormente. Com esses resultados obtidos, constata-se que os docentes da Casa de Cultura Britânica se mostraram satisfeitos com a instituição, pois confiam e se

sentem seguros em relação aos serviços prestados pela sua instituição, além de considerarem a CCB uma instituição prestativa e empática.

A Tabela 5 apresenta a média do grau de percepção dos docentes de todos os atributos que compõem as dimensões analisadas.

Tabela 5: Análise das dimensões referente à percepção dos docentes

DIMENSÕES E ATRIBUTOS DA QUALIDADE	Grau de satisfação	
	Média	Desvio padrão
TANGIBILIDADE		
1. Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc.	2,16	1,21
2. As instalações de sua instituição de ensino são conservadas e limpas.	4,11	0,88
3. Os técnicos-administrativos e professores de sua instituição de ensino apresentam-se (vestimenta, asseio, etc.) de forma adequada à sua posição.	4,79	0,54
4. O material didático utilizado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, livros, é atualizado.	4,42	0,61
MÉDIA GERAL	3,87	
CONFIABILIDADE	Média	Desvio padrão
5. Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em um determinado período de tempo, esse prazo é rigorosamente obedecido.	3,84	0,96
6. Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura, de maneira eficaz, hábil e solícita, resolvê-lo.	4,32	0,82
7. Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade.	4,95	0,23
8. Sua instituição de ensino mantém seus registros de forma adequada, com exatidão, facilitando e promovendo o seu acesso.	4,37	0,90
MÉDIA GERAL	4,37	
PRESTEZA	Média	Desvio padrão
9. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem serviços nos prazos que eles conseguem cumprir.	4,32	0,89
10. O pessoal administrativo demonstra disponibilidade e interesses durante o período de atendimento.	4,95	0,23
11. O pessoal administrativo sempre se demonstra boa vontade ao ajudar.	4,84	0,37
12. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino sempre procura esclarecer as suas dúvidas.	4,79	0,42
MÉDIA GERAL	4,72	
SEGURANÇA	Média	Desvio padrão
13. As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade.	4,84	0,37
14. Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino.	4,42	0,69
15. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados e atenciosos.	4,47	0,77
16. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.	4,89	0,32
MÉDIA GERAL	4,89	
EMPATIA	Média	Desvio padrão
17. Quando oportuno, você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo da sua instituição de ensino.	4,63	0,83
18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos e professores.	4,16	1,01

19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.	4,68	0,58
20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.	4,84	0,37
21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.	4,84	0,37
22. Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas.	4,42	0,90
MÉDIA GERAL	4,60	

Fonte: dados da pesquisa (2021).

Ao se realizar uma análise da Tabela 5, é verdadeiro afirmar que o atributo 7 - Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade, da dimensão *Confiabilidade*, foi o melhor avaliado pelos respondentes, com 4,95 pontos (numa escala de 1 a 5 pontos). Por outro lado, o atributo 1 - Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc., da dimensão *Tangibilidade*, foi o atributo que obteve a menor pontuação, com apenas 2,16 pontos, demonstrando que o grau de satisfação dos docentes em relação ao referido atributo é bastante negativo, por obter uma pontuação inferior a 3 pontos.

Como a CCB não possui laboratórios ou qualquer outro equipamento moderno para a realização de suas aulas e atividades de ensino, esse resultado da avaliação em relação ao atributo 1 é esperado, principalmente por parte dos professores que sentem o impacto do fato de a instituição não possuir equipamentos mais modernos para o planejamento e realização de suas aulas. Essa baixa pontuação demonstra o grau de satisfação dos docentes no tocante aos equipamentos oferecidos pela instituição, pelo fato de eles, muitas vezes, usarem os seus próprios equipamentos para a realização de atividades em suas salas de aula. Dessa forma, torna-se compreensível esse resultado alcançar uma pontuação de apenas 2,16 pontos, muito aquém daquela alcançada pela avaliação dos alunos (3,88 pontos).

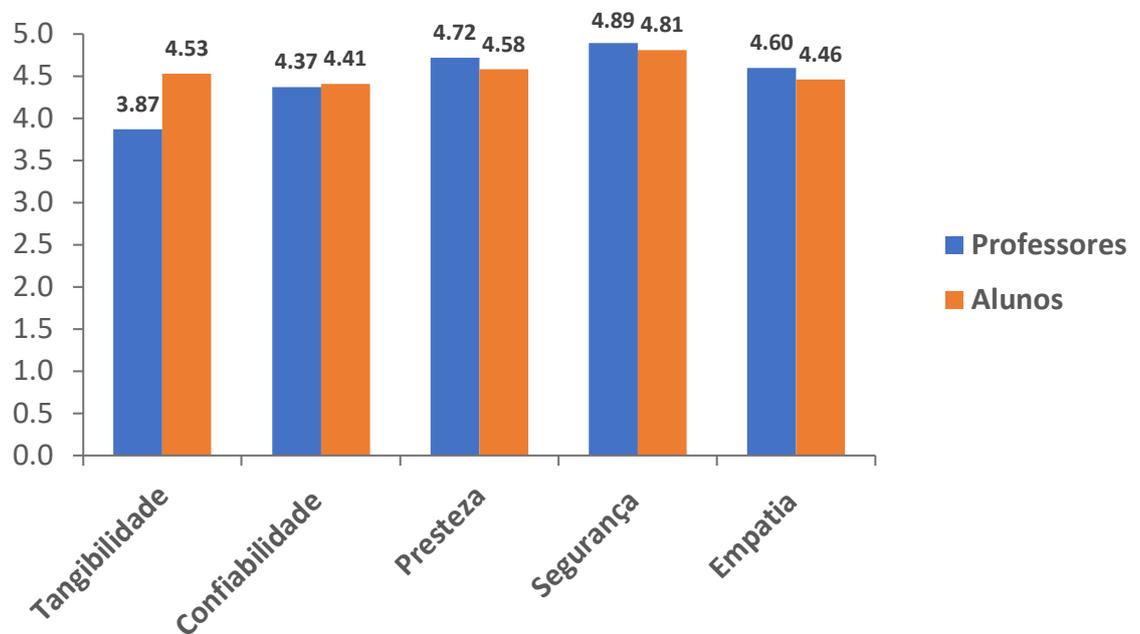
O atributo 7 - Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade, por outro lado, obteve a melhor pontuação (4,95 pontos), resultado muito próximo ao valor máximo (5 pontos). Com esse resultado, pode-se afirmar que o grau de satisfação por parte dos docentes é bastante satisfatório e a percepção que os docentes têm, em relação aos serviços prestados pela instituição, é avaliada como confiável.

O atributo 10 - O pessoal administrativo demonstra disponibilidade e interesses durante o período de atendimento, obteve o menor desvio padrão presente na referida análise, o que mostra menor grau de dispersão e maior consistência da variável analisada.

5.5.5 Comparação das médias das dimensões entre o grau de satisfação de discentes e docentes

O Gráfico 9 apresenta uma comparação entre a média do grau de satisfação dos docentes e discentes em relação à Casa de Cultura Britânica, onde é possível realizar uma análise entre as dimensões por meio de comparações das médias resultantes das respostas obtidas pela pesquisa dos docentes e das respostas obtidas pela pesquisa dos discentes.

Gráfico 9 – Comparação entre as médias das dimensões em relação aos alunos e professores



Fonte: dados da pesquisa (2021).

De acordo com o Gráfico 9, observa-se que a dimensão *Tangibilidade* mostrou uma maior diferença na pontuação entre a média resultante das respostas dos docentes com a média resultante da resposta dos discentes, uma diferença de 0,66 pontos. Resultado que pode facilmente ser explicado pelo fato de que, em ambos os questionários (Anexos 1 e 2), o atributo 1 - Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc., foi o que obteve a menor grau de satisfação entre todos os outros atributos (motivo já explicitado anteriormente).

Em se tratando da dimensão *Confiabilidade*, tanto a média dos docentes, quanto a média dos discentes alcançaram uma pontuação bem próxima uma da outra, 4,37 e 4,41 pontos, respectivamente – uma diferença ínfima de apenas 0,04 pontos. Tal resultado demonstra que

ambos os discentes e docentes compartilham praticamente a mesma opinião e grau de satisfação em relação à confiança que depositam à instituição em se tratando dos serviços oferecidos pela instituição. Isto é, há uma demonstração de confiança de ambas as partes baseada nos resultados obtidos.

Em respeito às dimensões *Presteza* e *Empatia*, o resultado de suas médias também não se mostraram muito distintos entre as respostas provenientes dos discentes e dos docentes, apresentando uma pequena diferença de 0,14 pontos entre ambas as dimensões, comprovando que, em se tratando da dimensão *Presteza*, tanto o pessoal administrativo como os docentes da CCB demonstram disponibilidade e interesse durante o período de atendimento e atuação em sala de aula, respectivamente. O pessoal administrativo mostra-se sempre disposto a ajudar os alunos e professores e tanto o pessoal administrativo quanto os professores procuram esclarecer as dúvidas dos alunos da instituição. Equitativamente, no tocante à dimensão *Empatia*, pode-se afirmar que ambos os docentes e discentes mostraram-se satisfeitos e consideram que a instituição possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos e professores, está focada em sua prestação de serviços e atende às suas demandas específicas, por exemplo.

Ainda sobre o Gráfico 9, pode-se relatar que, no que se refere à dimensão *Segurança*, a média da opinião dos discentes e as médias da opinião dos docentes mostraram-se ser bastante semelhantes, com uma diferença de apenas 0,08 pontos. Mais uma vez, baseado nesse resultado, é possível declarar que, assim como os docentes, os discentes também demonstraram possuir um alto grau de satisfação, pois acreditam que as informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição possuem credibilidade, sentem-se seguros em suas relações com a sua instituição de ensino e julgam que o pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.

5.5.6 Análise global da percepção de docentes e discentes sobre o grau de satisfação por atributo e dimensão.

Para identificar o grau global da satisfação dos discentes e docentes em relação à qualidade dos serviços prestados pela Casa de Cultura Britânica, foram realizados os cálculos das médias entre o grau de satisfação dos docentes e discentes em relação a cada um dos atributos.

A Tabela 6 apresenta as médias globais resultantes da percepção constatada em relação aos discentes e docentes, possibilitando, dessa forma, a realização de uma análise mais ampla envolvendo todos os serviços prestados pela instituição.

Tabela 6 – Análise global das dimensões e dos atributos da qualidade

DIMENSÕES E ATRIBUTOS DA QUALIDADE	Grau de satisfação	
TANGIBILIDADE	Média	Desvio padrão
1. Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc.	3,66	1,22
2. As instalações de sua instituição de ensino são conservadas e limpas.	4,52	0,77
3. Os técnicos-administrativos e professores de sua instituição de ensino apresentam-se (vestimenta, asseio, etc.) de forma adequada à sua posição.	4,83	0,44
4. O material didático utilizado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, livros, é atualizado.	4,79	0,44
MÉDIA GERAL	4,45	
CONFIABILIDADE	Média	Desvio padrão
5. Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em um determinado período de tempo, esse prazo é rigorosamente obedecido.	4,36	0,79
6. Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura, de maneira eficaz, hábil e solícita, resolvê-lo.	4,12	0,96
7. Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade.	4,82	0,49
8. Sua instituição de ensino mantém seus registros de forma adequada, com exatidão, facilitando e promovendo o seu acesso.	4,33	0,82
MÉDIA GERAL	4,41	
PRESTEZA	Média	Desvio padrão
9. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem serviços nos prazos que eles conseguem cumprir.	4,50	0,61
10. O pessoal administrativo demonstra disponibilidade e interesses durante o período de atendimento.	4,67	0,62
11. O pessoal administrativo sempre se demonstra boa vontade ao ajudar.	4,52	0,67
12. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino sempre procura esclarecer as suas dúvidas.	4,71	0,54
MÉDIA GERAL	4,60	
SEGURANÇA	Média	Desvio padrão
13. As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade.	4,85	0,36
14. Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino.	4,77	0,51
15. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados e atenciosos.	4,68	0,59
16. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.	4,85	0,42
MÉDIA GERAL	4,79	
EMPATIA	Média	Desvio padrão
17. Quando oportuno, você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo da sua instituição de ensino.	4,31	0,84
18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos e professores.	4,21	0,99
19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.	4,60	0,63

20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.	4,73	0,49
21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.	4,43	0,78
22. Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas.	4,59	0,60
MÉDIA GERAL		4,48

Fonte: dados da pesquisa (2021).

Por meio da Tabela 6, é possível perceber que, tendo em vista a média global, a dimensão *Segurança* foi a que obteve o maior grau de satisfação, com uma média de 4,79 pontos, indicando que, no conjunto das médias obtidas pela avaliação dos alunos e dos professores, a instituição transmite credibilidade no trato com seus discentes e docentes e conhecimento necessário para o desempenho das funções por parte de seus professores e pessoal administrativo.

A dimensão *Confiabilidade* se destaca por ser a dimensão com o menor grau de satisfação, com uma média global igual a 4,41 pontos. Tal resultado, contudo, não implica em um grau de satisfação negativo pela visão global dos discentes e docentes, pois uma média acima de 4 pontos, numa escala de 1 a 5 pontos, é considerada positiva. Esse resultado apenas demonstra que, no tocante à dimensão *Confiabilidade*, a instituição poderia refletir e focar um pouco mais na possibilidade de melhorias nos serviços ofertados nessa área em comparação com as outras dimensões.

No aspecto geral, é verdadeiro afirmar que todas as dimensões obtiveram médias globais superiores a 4 pontos, o que demonstra que a instituição tem oferecido serviços de boa qualidade para seus usuários discentes e docentes, refletindo num grau de satisfação bastante positivo.

Ao realizar uma comparação entre os atributos, percebe-se que o atributo 1 - Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc., da dimensão *Tangibilidade*, foi o único que obteve uma média inferior a 4 pontos (3,66), resultando numa média global aquém das outras médias, indicando um baixo grau de satisfação por parte dos docentes e discentes. Isso ocorre pelo fato de ambos, docentes e discentes, serem diretamente afetados pela falta de equipamentos modernos, pois o uso de equipamentos tecnológicos modernos em sala de aula propicia a oferta de práticas educativas integradas a várias mídias, facilitando, assim, o planejamento de aulas com materiais bem mais atraentes para o discente (LOPES, 2012).

Em se tratando dos atributos com melhores classificações, a média global mostra que a os atributos 13 - As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade e 16 - O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas

funções, ambos da dimensão *Segurança*, obtiveram a mesma média (4,85 pontos). Tal resultado indica que, na média global, tanto os discentes quanto os docentes demonstram um elevado grau de satisfação no tocante às informações passadas pelos professores e pessoal administrativo da instituição, assim como os conhecimentos necessários para a realização de suas funções, pois ambos os atributos acima citados obtiveram uma média global próxima à média máxima (5 pontos). O mesmo pode-se dizer sobre o grau de satisfação relacionado ao atributo 3 - Os técnicos-administrativos e professores de sua instituição de ensino apresentam-se de forma adequada à sua posição, da dimensão *Tangibilidade*, com média global igual a 4,83 pontos, e ao atributo 7 - Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade, da dimensão *Confiabilidade*, com média global igual a 4,82 pontos, pois revelam mais uma demonstração de um elevado grau de satisfação por parte dos discentes e docentes da instituição.

O atributo 13 - As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade, obteve o menor desvio padrão presente na análise, o que mostra menor grau de dispersão e maior consistência da variável analisada.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente capítulo apresenta as considerações finais acerca deste estudo, a partir dos objetivos que foram propostos e dos resultados obtidos com a pesquisa.

Os serviços prestados por uma instituição educacional são bens intangíveis direcionados para atender às necessidades específicas do educador, do educando, do gestor e da sociedade. Por inúmeros fatores, a qualidade percebida nesse serviço nem sempre é a adequada em comparação à expectativa que dele se tem. Portanto, torna-se essencial investigar os motivos da insatisfação dos usuários, a fim de promover melhorias de forma a atribuir com uma melhor qualidade ao serviço prestado.

Tendo em vista o fato da inexistência de um modelo de avaliação exclusivamente voltada para a qualidade de ensino do curso de língua ofertado pela CCB, esta pesquisa veio contribuir para avaliar a qualidade do curso intermediário de inglês do referido projeto de extensão que, em agosto do ano vindouro, completa 56 anos de existência e oferece um curso de língua inglesa tanto para a comunidade universitária, como para a sociedade à qual ele pertence, através da oferta de vagas voltadas para o meio acadêmico e para o público em geral.

Ante o exposto, buscou-se avaliar a qualidade do curso de língua inglesa oferecido pela Casa de Cultura Britânica através de uma consulta ocorrida entre seus alunos do sexto e sétimo semestre e entre os professores do seu quadro docente, levando em consideração as variáveis que mais interferem na qualidade dos serviços prestados, notadamente, nas dimensões *Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia*. Dessa forma, a pesquisa permitiu analisar a percepção dos discentes e docentes, tendo em vista os níveis de satisfação dos respondentes, além de possibilitar a identificação das dimensões que obtiveram maior impacto na satisfação geral em relação à instituição, assim como analisar a percepção dos respondentes e, conseqüentemente, proporcionar a comparação da satisfação de seus discentes e docentes entre todas as dimensões em relação aos serviços disponibilizados pela instituição.

Para a realização dessa pesquisa, utilizou-se a aplicação de um questionário baseado no modelo de escala denominado *SERVQUAL (Service Quality)*, que inicialmente foi identificado e adaptado ao objeto de estudo.

Por meio desta pesquisa, foi possível identificar a qualidade dos serviços prestados pela Casa de Cultura Britânica, um curso de língua inglesa em uma Instituição de Ensino Superior, na perspectiva de seus discentes e docentes, atingindo, assim, o seu objetivo geral. Os resultados obtidos demonstraram um grau de satisfação bastante elevado, tanto por parte dos discentes, quanto por parte dos docentes, pois as médias atingidas alcançaram pontuações

superiores a 4 pontos, numa escala de 1 (*Discordo totalmente*) a 5 (*Concordo totalmente*) pontos. O único critério que ressalta a necessidade de um olhar mais crítico seria aquele voltado aos equipamentos presentes na instituição, por ter sido o único a não alcançar uma pontuação superior a 4, tanto no resultado da pesquisa alusivo aos discentes, quanto no resultado da pesquisa alusivo aos docentes.

Quanto os objetivos específicos, o resultado da pesquisa constatou que o grau de satisfação dos discentes e docentes, referente às dimensões pedagógicas e sociais, se mostrou bastante positivo no tocante a todas as dimensões analisadas, pelo fato de que, de todas as dimensões, apenas a dimensão *Tangibilidade* atingiu uma média inferior a 4 pontos, cuja pontuação foi inferior a 4 pontos de acordo com opinião dos docentes – fato ocorrido devido à falta de equipamentos modernos dentro da instituição. Ao comparar o grau de satisfação por parte dos discentes e docentes no tocante às dimensões pedagógicas e sociais com o intuito de identificar a satisfação da qualidade dos serviços educacionais, pode-se afirmar que a única lacuna que merece atenção por parte do gestor da instituição está também voltada à ausência de equipamentos modernos que possam melhorar, ainda mais, a qualidade do ensino da língua inglesa na CCB. No entanto, é imprescindível esclarecer que, por se tratar de uma instituição pública, há limitações e empecilhos que interferem na melhoria dos bens materiais como aquisição de equipamentos modernos, pois verbas para determinados propósitos dependem de órgãos públicos, e não diretamente do gestor.

Ao investigar as determinantes da qualidade, constatou-se que, na grande maioria das dimensões, a qualidade dos serviços prestados alcançou um grau de satisfação elevado, exceto no tocante à dimensão *Tangibilidade*, por envolver um aspecto de menor satisfação por parte dos discentes, e ainda menor por parte dos docentes. Tal resultado só constata que há necessidade de melhorias nessa visão dos discentes e docentes e valoriza a importância da dimensão *Tangibilidade*, pois envolve aspectos a serem observados pelo gestor, a fim de que o serviço ofertado supra as necessidades daqueles que utilizam os serviços disponibilizados pela instituição. No entanto, é possível entender a situação delicada do gestor em determinadas tomadas de decisão, pois a ação de um profissional que trabalha na gestão de uma instituição pública torna-se complexa, uma vez que a aquisição e a manutenção de bens dependem de recursos e verbas públicas.

Todas as outras dimensões obtiveram resultados positivos (próximos ao grau máximo de satisfação = 5 pontos). Tais resultados obtidos pela pesquisa demonstraram um grau elevado de satisfação nos serviços prestados pela CCB, tanto pelos alunos como pelos professores, mas isso não implica que não haja espaço para melhorias. O fato de nenhuma dimensão ter alcançado

o grau máximo de satisfação, isto é, pontuação equivalente a 5 pontos, só demonstra que ainda há espaço para melhoras por parte de gestores, docentes e pessoal administrativo. A procura por melhores formas de prestação de serviços e de melhoria na qualidade de ensino é algo que deve estar constantemente presente na vida profissional de todos aqueles que fazem parte de uma instituição de ensino.

Este trabalho exterioriza o ponto de partida para a elaboração de estratégias tangíveis de melhoria no ambiente educacional de instituições voltadas ao ensino, por ser um instrumento eficaz para a efetivação de políticas voltadas para melhores condições do ambiente de trabalho e relação com seus discentes e docentes a partir da conscientização e análise dos resultados obtidos, de forma a atingir um grau de satisfação ainda superior àqueles resultantes da presente pesquisa.

Diante dos resultados apresentados, o coordenador da instituição tem, em suas mãos, uma pesquisa cujo resultado manifesta o grau de satisfação de ambos os docentes e discentes em relação aos serviços prestados pela Casa de Cultura Britânica em várias dimensões. A pesquisa também demonstra o anseio por melhorias, por parte dos respondentes, em alguns aspectos como, por exemplo, a presença de equipamentos modernos e de um laboratório de línguas.

O presente trabalho apresenta algumas limitações, como a impossibilidade de consultar todos os alunos da CCB, desde o primeiro ao último semestre do curso, além do fato de a pesquisa ter sido realizada somente em uma Casa de Cultura.

Ao concluir esse trabalho, fica evidente que ainda há muitos outros aspectos a serem investigados, observados e analisados, demonstrando que outros estudos são necessários como forma de viabilizar o entendimento da motivação dos resultados obtidos. Para isso, seria necessário investigar as situações que norteiam as possibilidades de melhoria mediante as percepções obtidas e uma análise mais subjetiva, que envolvam os determinantes da qualidade dos serviços prestados. Outro aspecto que poderia ser abordado em futuras pesquisas estaria relacionado a um trabalho realizado com os alunos egressos, a fim de verificar o impacto do curso de língua inglesa da CCB na vida profissional e pessoal desse público, assim como a percepção desse mesmo público quanto à qualidade dos serviços prestados pela instituição. Além disso, outro estudo envolvendo ambos os discentes e docentes com o intuito de comparar suas expectativas e percepções seria relevante, de modo que a instituição possa procurar formas de aproximar cada vez mais a perspectiva da realidade, tornando os seus usuários ainda mais satisfeitos com os serviços prestados pela instituição.

REFERÊNCIAS

- AFONSO, A. J. **Avaliação educacional: regulação e emancipação**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2017.
- AMORIM, A; SOUSA, Sandra M. Z. L. **Avaliação institucional da universidade brasileira: questões polarizadoras**. Estudos em avaliação educacional. São Paulo, n. 10, p. 123-36, 1994.
- ANDRADE, Márcio 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, Catalão, 2015.
- ATHIYAMAN, A. Perceived service quality in the higher education sector: an empirical analysis. *In: ANZMAC 2000 Visionary Marketing for the 21st Century: Facing the Challenge*, 2000, Australia. **Proceedings[...]**. Australia: ANZMAC, 2000.
- BISINOTO, C.; ALMEIDA, L. S. Avaliação da qualidade do ensino na Educação Superior: percepções dos estudantes. **Psicologia, educação e cultura**, Vila Nova de Gaia Porto, v. 20, n. 1, 349-63, maio 2016.
- BONAMINO, Alicia. O público e o privado na educação brasileira. **Revista Brasileira de História da Educação**, Campinas, v.3, n.1[5], p. 253-276, jan./jun. 2003.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 25 jan. 2021.
- BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, de 20 de dezembro de 1996**. Lei nº 9.394. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: 25 jan. 2021.
- BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 23 dez. 1996.
- BRASIL. Lei 10.861, de 14 de abril de 2004. Sistema Nacional de Avaliação das Instituições de Ensino. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2004a.
- BRASIL. Ministério da Educação. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (Conaes). **Diretrizes para a avaliação das instituições de educação superior**. Brasília, DF:INEP, 2004b.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Documento de Referência**. CONAE, Brasília, DF, 2010. Disponível em: http://conae.mec.gov.br/images/stories/doc/doc_ref_conae.rtf. Acesso em: 17 fev. 2021.
- CASTELO, Dulce; GURGEL, Ítalo; FURTADO, Mônica Dourado. *In: COSTA, Maria de Fátima (org.). Coletânea CH 40 anos*. Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 2011. p.30.

CAVALCANTE, S. M. de A. **Avaliação da eficiência acadêmica dos cursos de graduação da Universidade Federal do Ceará (UFC):** utilização de indicadores de desempenho como elementos estratégicos de gestão. 2011. 215 f. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011.

CHAGAS, L. R.. **Mapeamento da percepção dos alunos de uma escola de idiomas:** uma adaptação ao modelo HEdPERF. 2010. 108 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Sistemas de Gestão, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2010.

COCHRAN, W. G. **Sampling techniques.** New York: John Wiley & Sons, 1977.

COLETA, J. A. D.; COLETA, M. F. D. Cultura organizacional e avaliação de instituições de educação superior: semelhanças e diferenças. **PsicoUSF**, Bragança Paulista, v. 12, p. 227-237, 2007.

COLOMBO, S. S. **Marketing educacional em ação:** estratégias e ferramentas. Porto Alegre: Artmed Bookman, 2005.

CONSOLI, Matheus Alberto; MARTINELLI, Dante Pinheiro. **Administração de empresas familiares.** In: Seminários de Administração, 1998. **III SemeAd.** São Paulo, out. 1998.

COSTA, Joan. **A imagem da marca:** um fenômeno social. Tradução de Osvaldo Antônio Rosiano. São Paulo: Edições Rosari, 2008.

CRONIN J R., J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, California, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992. Disponível em: https://www.jstor.org/stable/pdf/1252296.pdf?seq=1#page_scan_tab_contents. Acesso em: 14 fev. 2021.

CURY, C. R. J. O público e o privado na educação brasileira contemporânea: Posições e tendências. **Caderno de Pesquisa**, São Paulo, n. 81, p. 151-156, maio 1992.

CURY, C. R. J. Qualidade em Educação. **Nuances:** estudos sobre educação, São Paulo, v.17, n.18, jan/dez 2010.

CUTHBERT, P. F. Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? *Managing Service quality*, **Bedford**, England, v. 6, n. 2, p. 11-18, 1996.

DOURADO, Luiz Fernandes; OLIVEIRA, João Ferreira de. Qualidades da educação; perspectivas e desafios. **Cad. Cedes**, Campinas, v. 29, n. 78, p. 201-215, maio/ago. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v29n78/v29n78a04.pdf>. Acesso em: 5 fev. 2021.

DOURADO, Luiz Fernandes. Políticas e gestão da educação básica no Brasil: limites e perspectivas. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 28, n. 100 - Especial, p. 922-946, out. 2007.

ENGELLAND, B.; WORKMAN, L.; SINGH, M. Ensuring service quality for campus career services centers: a modified SERVQUAL scale. **Journal of Marketing Education**, Boulder, v.22, n. 3, p. 236-245, Dec. 2000.

FERREIRA, J.D.; BUOSI, V. V. A.; GASPARINI, V. A. A importância da qualidade nas organizações. **UNOPAR Científica**, Paraná, v. 17, n. 1, p. 1, 2017.

FERREIRA, J.L.; FERREIRA, L.E.M.; SPEDO JUNIOR, P.D.; OLIVEIRA, C.C.; ROCHA, R.P. Aplicação da Escala SERVQUAL no curso de graduação em Engenharia de Produção Agroindustrial. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. **Anais**[...], 2017, Ponta Grossa: APREPO, dez. 2017.

FIRDAUS, Abdullah. *HEdPERF* versus *SERVPERF*: The quest of ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. **Quality Assurance in Education**, Brandford, Malásia, v. 13, n. 4, p. 305-328, out. 2005. Disponível em: <http://www.emeraldsight.com>. Acesso em: 7 mar. 2021.

FIRDAUS, Abdullah. The development of *HEdPERF*: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, Sarawak, Malaysia. v. 30, n. 6, p. 569-581, nov. 2006. Disponível em: <http://vnweb.hwwilsonweb.com/hwsws>. Acesso em: 7 mar. 2021.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6. ed. São Paulo: Bookman, 2014.

FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes**. Porto Alegre: Penso Editora, 2012. ISBN 8565848132.

FONTELLES, M. *et al.* Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa. **Revista Paraense de Medicina**, Belém do Pará, v. 23, n. 3, p. 1-8, 2009.

FORTES, Victoria Corrêa *et al.* Alternativas para a avaliação institucional em instituição de ensino superior: modelos *SERVPERF* e *HEdPERF*. *In*: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 3., 2011, João Pessoa. **Anais** [...]. João Pessoa: ANPAD, 2011.

FURLAN, Nicolas Pavanatto; SANTOS, Andrea Plácido dos; SILVA, Airton Garcia da. Pesquisa de satisfação do cliente. *In*: SALÃO DE ENSINO E DE EXTENSÃO, 2016, Santa Cruz do Sul. **Anais** [...], Santa Cruz do Sul: UNISC, 2016. p. 243.

GADOTTI, Moacir. Perspectivas atuais da educação. **São Paulo Perspectiva**. v.14 n.2, p. 3-11, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/spp/v14n2/9782.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2021.

GALVÃO, L. L. D. C. **Avaliação da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva da comunidade acadêmica de um Instituto Federal: o emprego da escala Servqual**. 2017. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2017.

GANGA, G. M. D. **Trabalho de conclusão de curso na Engenharia de Produção: um guia prático de conteúdo e forma.** São Paulo: Atlas, 2012.

GARCIA, J. Avaliação e aprendizagem no ensino superior. **Estudos em Avaliação Educacional**, São Paulo, v. 20, n. 43, maio/ago. 2009.

GIANESI, Irineu; CORREIA, Luiz H. **Administração estratégica de serviços.** São Paulo: Fundação Vanzolini: Atlas, 2018.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 7. ed. São Paulo: Editora Atlas s/a, 2019.

GLÜER, Laura Maria; CRUZ, Cassiana Maris Lima. A imagem da universidade: reflexões sobre avaliação institucional, na dimensão da comunicação com a sociedade. **UNIrevista**, São Leopoldo, v. 1, n. 3, p. 1-10, jul. 2006.

GODINHO, L. A. de C. *et al.* Avaliando a Relação entre Qualidade Percebida de Serviços e Recomendação no Curso de Administração de uma IES privada de Belo Horizonte. **Revista Nucleus da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 2, p. 71-94, 2016.

GRAÇA, Raquel Maria Noivo da. **Avaliação da percepção da qualidade de um serviço de apoio no ensino superior: o caso do serviço de informática.** 2103.107 f. Tese (Doutorado) - Curso de Economia, Universidade do Porto, Porto, 2013. Disponível em: https://sigarra.up.pt?pt?publs_pesquisa.FormView?p_id=13550. Acesso em: 25 mar. 2021.

HAMBLIN, A. C. **Avaliação e Controle do Treinamento.** São Paulo: McGraw-Hill, 1978.

KOLAGA, L. J. G; DIAS, T. L.; CARNEIRO, T. C. Avaliação de qualidade de serviços de cursos superiores na modalidade a distância: um estudo na SEAD/UFE. **Em Rede: Revista de Educação a Distância**, Porto Alegre, v. 2, n. 2, p. 114-128, 2015. Disponível em: <https://www.aunirede.org.br/revista/index.php/emrede/article/download/54/78>. Acesso em: 18 mar. 2021.

KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** 15. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LIBÂNEO, J.C. **Educação escolar: políticas, estrutura e organização.** São Paulo: Cortêz, 2018.

LOPES, Diana Vasconcelos. **As novas tecnologias e o ensino de línguas estrangeiras.** Disponível em: <http://www.unibratec.edu.br/tecnologus/wpcontent//tecnologus/edicao/0>. Acesso em: 25 jul. 2021.

LÜCK, Heloisa *et al.* **A Escola Participativa: o trabalho do gestor escolar.** Rio de Janeiro, Vozes, 2012.

MALHORTA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada.** 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MARCONI, M.; LAKATOS, E. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2017.

MARQUES, A.B.; SOARES, J.C.; ALVES, M.R.N.; CARVALHO JÚNIOR, R.A. **Aplicação do método SERVQUAL para avaliação do curso de Engenharia de Produção na UFERSA campus Mossoró**. Mossoró: UFERSA, 2017.

MIGUEL, P. A. G.; SALOMI, G. E. Uma revisão para os modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista de Produção**, Rio de Janeiro, v.14, n.1, p.12-30, 2004. Disponível em: <http://www.prod.org.br/doi/10.1590/S0103-65132004000100003>. Acesso em: 8 mar. 2021.

MILAN, Gabriel Sperandio, *et al.* Atributos de qualidade dos serviços prestados por uma IES e os fatores que impactam na satisfação dos alunos do curso de graduação em administração. **Revista de Gestão Universitária na América Latina - GUAL**, Florianópolis, v. 7, n. 3, p.291-312, set. 2014. Disponível em: www.gual.ufsc.br. Acesso em: 9 mar. 2021.

MIORANZA, Claudio. **Desenvolvimento e aplicação de modelo multidimensional para a avaliação da qualidade educacional no Programa De Pós-Graduação – Stricto Sensu do IPEN**. 2009. Tese (Doutorado). Universidade de São Paulo.

MORAES, D. A. F. de. Prova: instrumento avaliativo a serviço da regulação do ensino e da aprendizagem. **Estudos em Avaliação Educacional**, São Paulo, v. 22, n. 49, p.233-258, 2013.

MOROSINI, Marília Costa. Qualidade na educação superior: tendências do século. **Est. Aval. Educ.**, São Paulo, v. 20, n. 43, P. 165-185, maio/ago. 2009.

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

OBSERVATÓRIO E PESQUISA DAS POLÍTICAS DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR. Rede UNIVERSITAS-Br. **Avaliação, Expansão e Qualidade da Educação Superior no Século XXI: uma análise sobre o conceito de qualidade nos cursos de graduação no período pós-SINAES (2004-2012)**. Relatório Técnico. Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico CNPq: São Carlos, 2017.

OLDFIELD, B. M.; BARON, S. Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. **Quality Assurance in Education**, Bingley, v. 8, n. 2, p. 85-95, 2000.

OLIVA, B., I.; MANZUR, M., E.; OLAVARRIETA S., S. Medición de la calidad de servicios en la educación superior de negocios en Chile: un estudio comparado de modelos SERVPERF y SERVQUAL. *In: XXXVIII ASSEMBLÉIA DO CONSELHO LATINO-AMERICANO DE ESCOLAS DE ADMINISTRAÇÃO*, 38, 2003, **Anais [...]** Lima, CLADEA, 2003.

OLIVER, R. **Conceptualization and measurement of disconfirmation perceptions in the prediction of consumer satisfaction: dissatisfaction and complaint behavior**. Chicago: American Marketing Association, 1980.

- OLIVEIRA, Patrícia M.; MURITIBA, Sérgio N.; CASADO, Tânia. Diferenças individuais dos estudantes e preferência por métodos de ensino em administração: uma aplicação dos tipos psicológicos de jung. *In: ENCONTRO DA ANPAD*, 29., Brasília, DF, 2005. **Anais**[...] Brasília-DF: ANPAD, 2005.
- OLIVEIRA, R. P.; ARAÚJO, G. C. Qualidade do ensino: uma nova dimensão da luta pelo direito à educação. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, Autores Associados/ANPEd, n. 28, jan./abr. 2005.
- OLIVEIRA, O. J. D.; FERREIRA, E. C. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. *In: XXIX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO*. SALVADOR, 2009, Salvador. **Anais** [...]. Salvador: ABEPRO, 2009.
- PALADINI, Edson Pacheco; BRIDI, Eduardo. **Gestão e avaliação da qualidade em serviços para organizações competitivas**: estratégias básicas e o cliente misterioso. São Paulo: Atlas, 2013.
- PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L.; ZEITHAML, Valarie A. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing Chicago**, Chicago, v. 49, p. 41-50, 1985. Disponível em: <http://www.proquest.uni.com>. Acesso em: 10 mar. 2021.
- PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L.; ZEITHAML, Valarie A. SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of retailing**, Kidlington, v.64, n.1, p.12-40, 1988. Disponível em: <http://www.proquest.uni.com>. Acesso em: 10 mar. 2021.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 58, p. 111-24, 1994.
- PEIXOTO, Maria do Carmo L; TAVARES, Maria das Graças M; FERNANDES, Ivanildo Ramos; ROBL, Fabiane. Educação Superior no Brasil e a disputa pela concepção de qualidade no Sinaes. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação – RBPAE**, Porto Alegre , v. 32, n. 3, p. 719 - 737 set./dez. 2016.
- PEREIRA, Pamela Souza; POFFO, Gabriella Depine; MACHADO, Marcelo Menezes da Luz. A qualidade da gestão em uma instituição de ensino superior privado. *In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO*, 2014, Curitiba. **Anais**[...]. Curitiba: Abepro, 2014. p.1-20.
- PIVETTA, Hedioneia Maria Foletto *et al.* Ensino, pesquisa e extensão universitária: em busca de uma integração efetiva. **Linhas Críticas**, Brasília, DF, v.16, n. 31, p. 377-390, 2010. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/linhascriticas>. Acesso em: 15 jan. 2021.
- RIBEIRO, Vera Massagão; GUSMÃO, Joana Buarque de. (2005). Indicadores da qualidade para a mobilização da escola. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v.35, n.124, p.826. São Paulo-SP, Brasil.

ROTHEN, José C., TAVARES, Maria das Graças M., SANTANA, Andreia da C. M. O discurso da qualidade em periódicos internacionais e nacionais: uma análise crítica. **Revista Educação em Questão**, Natal, v. 51, n. 37, p. 251-273, jan./abr. 2015.

SAVIANI, Demerval. O Plano de Desenvolvimento da Educação: análise do projeto do MEC. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 28, n.100-Especial, p.1231-1255, out.2007.
SHIROMA, Eneida O; MORAES, Célia M; EVANGELISTA, Olinda. **Política educacional**. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia de pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC, 2005.

SLADE, P.; HARKER, M.; HARKER, D. Why do they leave, why do they stay? Perceptions of service quality at a new university. *In*: ANZMAC 2000 VISIONARY MARKETING FOR THE 21ST CENTURY: FACING THE CHALLENGE. **Proceeding**[...]. Australia, ANZMAC, 2000.

SOBRINHO, José Dias. Avaliação e transformações da educação superior brasileira (1995-2009): do provão ao Sinaes. **Avaliação**: revista da Avaliação da Educação Superior, Campinas, v. 15, n. 1, p. 211-222, 2010.

STEVENSON, W. J. **Estatística aplicada à administração**. São Paulo: Editora Harbra, 1986.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Casas de Cultura Estrangeira. **Apresentação e histórico**. Fortaleza: Casas de Cultura Estrangeira, 2021. Disponível em: <https://casasdeculturaestrangeira.ufc.br/pt/casa-de-cultura-britanica/apresentacao-e-historico>. Acesso em: 7 fev. 2021.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

VIEIRA, Sofia Lerche. O público e o privado nas tramas da LDB. *In*: BRZEZINSKI, Iria (org.). **LDB interpretada: diversos olhares se entrecruzam**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

VIEIRA, Almir Martins. **A pesquisa sobre a cultura organizacional escolar: níveis de ensino e suas peculiaridades**: Universidade Metodista de São Paulo-UMESP, 2008.

VIEIRA, Sonia. **Como elaborar questionários**. São Paulo: Adas, 2009.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo; GREMLER, Dwayne D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 6. ed. Porto Alegre: Amgh, 2014. 640p.

ZENONE Luiz Claudio. **CRM: Customer Relationship Management: gestão do relacionamento com o cliente e a competitividade empresarial**. São Paulo: Novatec, 2019.

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO VOLTADA PARA OS ALUNOS
(ADAPTADO DA ESCALA SERVQUAL)**

QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS ALUNOS DOS SEMESTRES 6 E 7 DA CASA DE CULTURA BRITÂNICA PESQUISA SOBRE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO CURSO DE LÍNGUA ESTRANGEIRA DA CASA DE CULTURA BRITÂNICA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Caro aluno,

Este questionário tem como objetivo conhecer qual a sua satisfação atribuída à qualidade do curso de língua inglesa oferecido pela Casa de Cultura Britânica (CCB). Para responder às questões, solicitamos que avalie as sentenças abaixo e marque a opção que você considera mais adequada, conforme a legenda. A sua participação é de extrema importância para o êxito desta pesquisa. Acrescentamos que serão garantidos o anonimato e o sigilo das respostas que serão utilizadas unicamente para fins deste estudo.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração.

DADOS DO ENTREVISTADO		
Idade: _____	Gênero: Masculino () Feminino ()	Você é aluno da CCB desde (ano) 20____
Marque a opção que corresponde à sua escolaridade:		Semestre que está cursando: S6 () S7 ()
1. Ensino Fundamental completo () Público () Privado		Você já estudou inglês em alguma outra instituição de ensino de línguas? Sim () Não ()
2. Ensino Médio completo () Público () Privado		
3. Graduado () Público () Privado		
4. Pós-Graduação () Público () Privado		
Estado civil: () Solteiro(a) () Casado(a) () Divorciado(a) () União estável () Viúvo(a)		

Responda às questões abaixo atribuindo grau de importância de **5** (Concordo totalmente) a **1** (Discordo totalmente).

Na escala abaixo, os extremos irão de *Concordo totalmente* a *Discordo totalmente*.

5	4	3	2	1
Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

Pensando na qualidade da prestação de serviços educacionais, gostaria que você avaliasse os aspectos abaixo listados quanto à:

Tangibilidade:

1. Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

2. As instalações de sua instituição de ensino são conservadas e limpas.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

3. Os técnicos-administrativos e professores de sua instituição de ensino apresentam-se (vestimenta, asseio, etc.) de forma adequada à sua posição.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

4. O material didático utilizado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, livros, é atualizado.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

Confiabilidade:

5. Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em um determinado período de tempo, esse prazo é rigorosamente obedecido.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

6. Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura, de maneira eficaz, hábil e solícita, resolvê-lo.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

7. Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

8. Sua instituição de ensino mantém seus registros de forma adequada, com exatidão, facilitando e promovendo o seu acesso.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

Presteza:

9. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem serviços nos prazos que eles conseguem cumprir.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

10. O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento e atuação em sala de aula, respectivamente.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

11. O pessoal administrativo e os professores mostram-se sempre dispostos a ajudar.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

12. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino sempre procuram esclarecer as suas dúvidas.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

Segurança:

13. As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

14. Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

15. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados e atenciosos.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

16. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

Empatia:

17. Quando oportuno, você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo e professores em sua instituição de ensino.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

22. Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

**APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO VOLTADA PARA OS PROFESSORES
(ADAPTADO DA ESCALA SERVQUAL)**

**PESQUISA SOBRE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO CURSO DE LÍNGUA
ESTRANGEIRA DA CASA DE CULTURA BRITÂNICA DE UMA INSTITUIÇÃO DE
ENSINO SUPERIOR**

Caro professor,

Este questionário tem como objetivo conhecer qual a sua satisfação atribuída à qualidade do curso de língua inglesa oferecido pela Casa de Cultura Britânica (CCB). Para responder às questões, solicitamos que avalie as sentenças abaixo a opção que você considera mais adequada. A sua participação é de extrema importância para o êxito desta pesquisa. Acrescentamos que serão garantidos o anonimato e o sigilo das respostas que serão utilizadas unicamente para fins deste estudo.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração.

DADOS DO ENTREVISTADO		
Idade: _____	Gênero: Masculino (<input type="checkbox"/>) Feminino (<input type="checkbox"/>)	Você é professor da CCB desde (ano) _____
Marque a opção que corresponde à sua titulação:		Estado civil:
1. Graduado (<input type="checkbox"/>)		(<input type="checkbox"/>) Solteiro
2. Especialista (<input type="checkbox"/>)		(<input type="checkbox"/>) Casado
3. Mestrando (<input type="checkbox"/>)		(<input type="checkbox"/>) Divorciado
4. Mestre (<input type="checkbox"/>)		(<input type="checkbox"/>) União estável
5. Doutorando (<input type="checkbox"/>)		(<input type="checkbox"/>) Viúvo
6. Doutor (<input type="checkbox"/>)		
7. Titular (<input type="checkbox"/>)		

Responda às questões abaixo atribuindo grau de importância de 5 a 1.

Pensado na qualidade da prestação de serviços educacionais, gostaria que você avaliasse os aspectos abaixo listados quanto à:

5	4	3	2	1
Concordo totalmente	Concordo	Nem concordo, nem discordo	Discordo	Discordo totalmente

Pensado na qualidade da prestação de serviços educacionais, gostaria que você avaliasse os aspectos abaixo listados quanto à:

Tangibilidade:

1. Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

2. As instalações de sua instituição de ensino são conservadas e limpas.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

3. Os técnicos-administrativos e professores de sua instituição de ensino apresentam-se (vestimenta, asseio, etc.) de forma adequada à sua posição.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

4. O material de apoio ao serviço prestado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, livros, é atualizado.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

Confiabilidade:

5. Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em um determinado período de tempo, esse prazo é rigorosamente obedecido.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

6. Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura, de maneira eficaz, hábil e solícita, resolvê-lo.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

7. Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

8. Sua instituição de ensino mantém seus registros de forma adequada, com exatidão, facilitando e promovendo o seu acesso.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

Presteza:

9. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem a você serviços nos prazos que eles conseguem cumprir.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

10. O pessoal administrativo demonstra disponibilidade e interesse durante o período de atendimento.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

11. O pessoal administrativo sempre demonstra boa vontade ao ajudar.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

12. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino sempre procura esclarecer as suas dúvidas.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

Segurança:

13. As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

14. Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

15. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados e atenciosos.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

16. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

Empatia:

17. Quando oportuno, você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo da sua instituição de ensino.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos e professores.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------

22. Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas.

5 ()	4 ()	3 ()	2 ()	1 ()
-------	-------	-------	-------	-------