



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS
PROFIAP – MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

ANDREZA PIRES DE ALMEIDA

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE CAMPINA GRANDE, CAMPUS DE CAJAZEIRAS**

SOUSA – PB

2019



ANDREZA PIRES DE ALMEIDA

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE CAMPINA GRANDE, CAMPUS DE CAJAZEIRAS**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Campina Grande, como parte das exigências do Consórcio de PROFIAP, Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP, para obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Profa. Dra. Edjane Esmerina Dias da Silva

SOUSA – PB

2019

ANDREZA PIRES DE ALMEIDA

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE CAMPINA GRANDE, CAMPUS DE CAJAZEIRAS**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Campina Grande, como parte das exigências do Consórcio de PROFIAP, Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP, para obtenção do título de Mestre.

Aprovado em:

Banca Examinadora da Dissertação:

Profa. Dra. Edjane Esmerina Dias da Silva (Orientadora)
PROFIAP/UFCG

Prof. Dra. Jaciara Farias de Souza Marques (avaliadora)
PROFIAP/UFCG

Prof. Dr. Paulo Henrique da Fonseca (avaliador)
UFCG

Ao meu esposo François e a minha querida filha Penélope, pois muitas vezes tive que ficar ausente. O amor dos dois foi minha motivação maior para a conclusão deste trabalho. Que Deus possa retribuir esse amor em dobro.

DEDICATÓRIA

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela vida, e pelas oportunidades que tem me dado, orientando-me e dando-me forças nos momentos mais difíceis.

Aos meus pais, Luís Dantas e Cícera Pires, pela educação que me foi dada, pelo apoio incondicional e incentivos necessários para que eu pudesse chegar até aqui. Aos meus irmãos Wendel, Welder e Adna Pires por fazerem parte de mais uma conquista na minha vida.

A minha orientadora Profa. Dra. Edjane Esmerina Dias da Silva pela sua paciência, e contribuição para a realização deste trabalho, sempre me tratando de forma gentil.

A toda equipe que faz parte da Unidade Acadêmica de Geografia, aos professores, meus companheiros de trabalho, em especial a Profa. Ivanalda, o Prof. Santiago e a secretária Lucina, pelo acolhimento que me foi dado sempre valorizando a qualificação profissional. A todos os discentes pela atenção e cuidado que tiveram para responderem aos questionários, pois foram fundamentais para a conclusão dessa pesquisa.

Aos colegas de mestrado pelos momentos que compartilhamos juntos, as alegrias, os anseios, as dúvidas e as dificuldades que gradativamente foram sendo superadas.

Aos professores e a toda equipe administrativa do mestrado PROFIAP que proporcionaram essa experiência tão intensa, na qual que ficará marcada em minha vida.

RESUMO

Os serviços exercem um papel relevante na economia mundial. É essencial reconhecer que eles são parte integrante da sociedade, estão presentes no cerne da economia e são fundamentais para que esta se mantenha sadia e saudável. Dessa forma, encontra-se a educação como um dos serviços ofertados à sociedade, a qual deverá ser prestada pelo estado sob a regência de princípios tal como a garantia de padrões mínimos de qualidade. Este estudo teve como objetivo geral investigar a qualidade dos serviços prestados aos discentes do curso de Licenciatura em Geografia da Universidade Federal de Campina Grande, Campus de Cajazeiras. A pesquisa foi do tipo descritiva e bibliográfica, com abordagem quantitativa. O local para a realização da pesquisa foi Curso de Licenciatura em Geografia da Universidade Federal de Campina Grande - UFCG, Campus de Cajazeiras. A população foi constituída pelos discentes matriculados no Curso de licenciatura em Geografia. A amostra foi composta por 120 (cento e vinte) alunos matriculados Curso de licenciatura em Geografia. A pesquisa foi realizada nos meses de agosto e dezembro 2018, nos turnos diurno e noturno. Concluiu-se que os alunos do Curso de Licenciatura em Geografia da Universidade Federal de Campina Grande, Campus de Cajazeiras, de acordo com suas percepções, consideraram as cinco dimensões como sendo importantes, sendo a dimensão de *Confiabilidade* como a mais relevante, principalmente, no serviço *Curso fornecido conforme prometido*, quando não houve opinião para os conceitos considerados insatisfatórios, *Qualidade baixa e muito baixa*, e quando o conceito *Qualidade regular* também se fez reduzido, destacou-se também o serviço *matrícula e rematrícula* quando a maioria dos discentes consideraram *Qualidade muito alta* do serviço. Foi considerado como menos relevante a dimensão *Presteza* no aspecto *Acesso dos alunos às regras e normas da Universidade*, que recebeu maiores opiniões dos alunos quanto aos conceitos considerados insatisfatórios para o serviço. A pesquisa mostrou que há muitas divergências de opiniões na qualidade dos serviços prestados pelo Campus de Cajazeiras, percebendo-se algumas discrepâncias, mas aos gestores não cabe apenas analisar somente quais são os atributos e as respectivas dimensões da qualidade dos serviços prestados pela instituição, mas também a possibilidade e o cuidado em avaliar quais as prioridades na percepção dos alunos, para que possam transformar essas informações em estratégias, ações e investimentos que a qualifiquem os mesmos. São aspectos de uma importância significativa para os alunos e a Universidade Federal de Campina Grande, campus Cajazeiras, necessita de ações pertinentes para melhorar estes serviços e reverter as percepções apontadas. Portanto, vale ressaltar que o índice geral de satisfação pode ser utilizado pela Universidade Federal de Campina Grande continuamente para uma análise da evolução de desempenho dos seus serviços. Se adotado o método SERVQUAL pela instituição, então este monitoramento temporal dos serviços permitirá à instituição perceber pontos fortes e fracos e o seu respectivo aperfeiçoamento ao longo do tempo.

Palavras-Chave: Serviços. Qualidade. Satisfação dos alunos. Modelo SERVQUAL.

ABSTRACT

Services play an important role in the world economy. It is essential to recognize that services are an integral part of society, are present at the heart of the economy and are fundamental to maintaining healthy and healthy life. In this way, education is one of the services offered to society, which must be provided by the state under the rule of principles such as the guarantee of minimum quality standards. This study had as general objective to investigate the quality of the services provided to the students of the Degree in Geography of the Federal University of Campina Grande, Campus Cajazeiras. The research was descriptive and bibliographical, with a quantitative approach. The place to conduct the research was a Degree in Geography of the Federal University of Campina Grande - UFCG, Cajazeiras Campus. The population was constituted by the students enrolled in the Course of licenciatura in Geography. The sample consisted of 120 students enrolled in a degree course in Geography. The research was carried out in the months of August and December 2018, in the day and night shifts. It was concluded that the students of the Degree in Geography of the Federal University of Campina Grande, Cajazeiras campus, according to their perceptions, considered the five dimensions to be important, being the Reliability dimension the most relevant, mainly in the service Quality of service provided as promised, when there was no opinion for the concepts considered to be unsatisfactory, low quality and very low, and when the concept Regular quality was also reduced, it was also highlighted the service enrollment and re-registration when most of the students considered Quality very high the service. The research showed that there are many divergences of opinion on the quality of the services provided by the Campus de Cajazeiras, with some discrepancies, but managers can not only analyze the attributes and respective dimensions of the quality of the services provided by the institution, but also the possibility and care in assessing the priorities in students' perceptions, so that they can transform this information into strategies, actions and investments that qualify them. They are aspects of a significant importance for the students and the Federal University of Campina Grande, Cajazeiras campus, requires pertinent actions to improve these services and revert the perceptions pointed out. Therefore, it is worth mentioning that the general index of satisfaction can be used by the Federal University of Campina Grande continuously for an analysis of the performance evolution of its services. If the SERVQUAL method is adopted by the institution, then this temporal monitoring of the services will allow the institution to perceive strengths and weaknesses and their respective improvement over time.

Keywords: Services. Quality. Student satisfaction. Model SERVQUAL.

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

CAGEO	Centro Acadêmico de Geografia
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CEUA	Comissão de ética no uso dos animais
CFP	Centro de Formação de Professores
CONSUNI	Conselho Universitário
IES	Instituições Federais de Ensino
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais
LABOGEO	Laboratório de Geografia Física
LACARGEO	Laboratório de Cartografia e Geoprocessamento
LAPEG	Laboratório de Pesquisa e Ensino
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
LEG	Laboratório de Estudos Geográficos
PAEG	Programa auxílio ao Ensino de Graduação
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PIBID	Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PROFIAP	Mestrado Profissional em Administração Pública
PROFLETRAS	Mestrado Profissional em Letras
RP	Programa de Residência Pedagógica
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SISU	Sistema de Seleção Unificado
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UACS	Unidade Acadêmica de Ciências Sociais
UFCG	Universidade Federal de Campina Grande
UNAGEO	Unidade Acadêmica de Geografia
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

LISTA DE QUADROS

Quadro 1.	Estágio da Atividade Econômica.....	18
Quadro 2.	Características do pacote de serviço.....	20
Quadro 3.	Dimensões SERVIQUAL e seus aspectos.....	23
Quadro 4.	Características da natureza do serviço de educação superior.....	26
Quadro 5.	Escala de Likert.....	30
Quadro 6.	Reclamações referente aos serviços prestados na dimensão Tangibilidade.....	40
Quadro 7.	Satisfações referente aos serviços prestados na dimensão Tangibilidade.....	41
Quadro 8.	Sugestões referente aos serviços prestados na dimensão Tangibilidade...	44
Quadro 9.	Satisfações referente aos serviços prestados na dimensão Presteza.....	50
Quadro 10.	Reclamações referente aos serviços prestados na dimensão Presteza.....	51
Quadro 11.	Satisfações referente aos serviços prestados na dimensão Segurança.....	56
Quadro 12.	Reclamações referente aos serviços prestados na dimensão Segurança....	57
Quadro 13.	Sugestões referente aos serviços prestados na dimensão Segurança.....	58
Quadro 14.	Satisfações referente aos serviços prestados na dimensão Empatia.....	60
Quadro 15.	Reclamações referente aos serviços prestados na dimensão Empatia.....	64
Quadro 16.	Plano de ação: análise de percepção dos discentes para o aperfeiçoamento dos serviços prestados nas dimensões avaliadas.....	66

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.	Triângulo de Serviços.....	22
Figura 2.	Mapa da localização dos Campis da UFCG na Paraíba.....	34
Figura 3.	Qualificação dos serviços prestados na UFCG de acordo a “Tangibilidade”.....	39
Figura 4.	Qualificação dos serviços prestados na UFCG de acordo com a “Confiabilidade”.....	45
Figura 5.	Qualificação dos serviços prestados na UFCG de acordo com a “Presteza”.....	49
Figura 6.	Qualificação dos serviços prestados na UFCG de acordo com a “Segurança”.....	55
Figura 7.	Qualificação dos serviços prestados na UFCG de acordo com a “Empatia”.....	60

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMATIZAÇÃO.....	12
1.2	JUSTIFICATIVA.....	13
2	OBJETIVOS.....	15
2.1	OBJETIVO GERAL.....	15
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
3.1	INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR.....	16
3.2	SERVIÇOS.....	18
3.3	QUALIDADE DO SERVIÇO.....	20
3.3.1	DECRETO DE Nº 9.094/2017.....	24
3.3.2	QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS NAS IES.....	25
4	METODOLOGIA.....	28
4.1	TIPO DE PESQUISA.....	28
4.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	29
4.3	COLETA DE DADOS.....	29
4.4	ANÁLISE DOS DADOS.....	30
4.5	CONSIDERAÇÕES ÉTICAS.....	31
5	DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	32
5.1	UFCG – HISTÓRICO E CARACTERÍSTICAS DA GESTÃO.....	32
5.2	CARACTERÍSTICAS DO CENTRO DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES – CAMPUS DE CAJAZEIRAS – PARAÍBA.....	33
5.3	SERVIÇOS PRESTADOS AOS DISCENTES DO CFP.....	35
5.3.1	PROGRAMAS.....	35
5.3.2	ASSESSORIA DE GRADUAÇÃO.....	35
5.3.3	ASSESSORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO.....	35
5.3.4	PORTAL DE PERIÓDICOS CIENTÍFICOS.....	36
5.3.5	ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL.....	36
5.3.6	ADMINISTRAÇÃO DO CFP.....	36
5.4	CARACTERÍSTICAS DA UNIDADE ACADÊMICA DE GEOGRAFIA (UNAGEO) - CAMPUS DE CAJAZEIRAS.....	36

6	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	38
6.1	QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA PERCEPÇÃO DOS DISCENTES.....	38
6.1.1	ANÁLISE DA DIMENSÃO “TANGIBILIDADE” RELACIONADO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UFCG.....	38
6.1.2	ANÁLISE DA DIMENSÃO “CONFIABILIDADE” RELACIONADO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UFCG.....	45
6.1.3	ANÁLISE DA DIMENSÃO “PRESTEZA” RELACIONADO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UFCG.....	48
6.1.4	ANÁLISE DA DIMENSÃO “SEGURANÇA” RELACIONADO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UFCG.....	54
6.1.5	ANÁLISE DA DIMENSÃO “EMPATIA” RELACIONADO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UFCG.....	59
7	PLANO DE AÇÃO.....	65
7.1	PLANO DE AÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS NAS CINCO DIMENSÕES QUE APRESENTARAM IMPACTOS.....	65
8	CONCLUSÕES.....	69
	REFERÊNCIAS.....	71
	APÊNDICE.....	78
	APÊNDICE A. INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS - QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO.....	78
	APÊNDICE B. TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO E LIVRE ESCLARECIMENTO – TLCLS.....	80

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMATIZAÇÃO

Os serviços exercem um papel relevante na economia mundial. Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) é essencial reconhecer que os serviços são parte integrante da sociedade, estão presentes no cerne da economia e são fundamentais para que esta se mantenha sadia e saudável. Dessa forma, encontra-se a educação como um dos serviços ofertados a sociedade, a qual deverá ser prestada pelo estado sob a regência de princípios tal como a garantia de padrões mínimos de qualidade (PEREIRA FILHO; TENÓRIO; SILVA, 2017).

Nos serviços, a avaliação da qualidade surge ao longo do processo de prestação de serviço. A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação de percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

Em relação aos serviços prestados pelas Instituições de Ensino Superior (IES), a qualidade é um dos principais fatores que levam os usuários a questionamentos antes de optarem por uma instituição. Nesse sentido, as IES devem prestar serviços com um alto padrão de qualidade, garantindo, assim, a satisfação de seus usuários e a possibilidade de conquistar novos alunos (MILAN et al., 2015).

Morosini (2014) antever uma educação superior que não é de modelo único, como visto no passado, mas já se pode conviver com os novos formatos de IES, novos docentes, discentes, novas exigências da sociedade, mercado e da globalização da educação superior.

Vistas sob o enfoque da lógica de mercado, as IES sejam públicas ou privadas estão dentro de um ambiente competitivo, no qual a procura por um maior número de alunos reflete a excelência de seus serviços prestados. Nesse sentido, as atitudes positivas em serviços podem levar ao aumento considerável da retenção de usuários, entretanto a desistência ou a perda de um usuário diminui a receita da IES e também pode gerar o enfraquecimento de sua imagem entre os candidatos potenciais (MILAN et al., 2015).

Nesse contexto de qualidade dos serviços prestados em educação e de cenário competitivo, as IES precisam estar preparadas para sobreviverem dentro desse ambiente, necessitando cada vez mais investir em qualidade de serviço como uma estratégia de diferenciação, com o desafio de atender aos anseios, necessidades e qualidade consideradas relevantes pelos alunos universitários, buscando conciliar os critérios legais com o aperfeiçoamento constante do processo ensino/aprendizagem.

Portanto, este trabalho parte do pressuposto de que a qualidade dos serviços prestados no ensino superior é de fundamental importância para a permanência do aluno no curso, para o desenvolvimento da ciência, seu futuro no mundo do trabalho, para a cidadania e para a vida. Diante disso surgiu o interesse de responder a seguinte questão: *Qual o nível de qualidade dos serviços prestados pelo Curso de Licenciatura em Geografia da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Campus Cajazeiras, na percepção dos próprios discentes?*

Quanto aos procedimentos utilizados na metodologia desse estudo, iniciou-se uma pesquisa exploratória com o intuito de levantar a documentação disponível na literatura que abordasse o tema objeto deste trabalho. Em seguida, elaborou-se uma revisão bibliográfica sobre serviços e qualidade dos serviços educacionais nas IES. Além disso, buscou-se na literatura autores que discutiam sobre serviço e qualidade dos serviços como Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) e Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010).

1.2 JUSTIFICATIVA

O Setor de educação superior no Brasil tem crescido muito nas últimas décadas, segundo dados do Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais - Anísio Teixeira (INEP, 2016) entre 2006 e 2016, a matrícula na educação superior aumentou 62,8%, ainda de acordo com o Instituto existem 2.407 IES no Brasil, 2.111 são privadas e 296 são públicas. Diante disso, pouco mais de 8% das IES são universidades, porém essas instituições detêm 53,7% das matrículas nos cursos de graduação. A demanda por Universidades públicas e privadas tem tornado este mercado cada vez mais competitivo devido à alta exigência de seu público-alvo em diversos itens, sendo um deles a qualidade do serviço prestado (ONUSIC, 2009).

Nesse sentido o tema qualidade passa a ser questão de sobrevivência para o setor de serviço seja em IES pública ou privada, pois há, cada vez mais, a necessidade de satisfazer o consumidor. Assim, as IES estão mudando seu modo de pensar e agir, buscando atender o objetivo do seu usuário, por meio de melhoria na formação pedagógica do aluno, no processo de ensino aprendizagem e, também, nas questões administrativas.

Vários estudos vêm sendo realizados dentro do contexto da qualidade dos serviços prestados em educação, a exemplo de Onusic (2009) que realiza um estudo para saber os fatores que contribuem para a lealdade do aluno para que este permaneça e termine o curso superior escolhido. Já, Morosini (2014) faz uma reflexão sobre o conceito de qualidade da

educação superior considerando como fator de compreensão a noção de contextos emergentes.

Pode-se citar o estudo de Milan et al. (2015) que teve como objetivo identificar quais os principais atributos e dimensões relacionadas com a qualidade dos serviços educacionais prestados por uma IES na perspectiva dos alunos de graduação e de pós-graduação lato sensu. Ainda, é possível citar os estudos de Mainardes e Domingues (2011) que procuraram determinar os atributos-chave para a construção de uma imagem de qualidade nos serviços educacionais das instituições que oferecem educação superior.

Destaca-se, também, o estudo feito por Torres (2011) para saber acerca da percepção dos vestibulandos e alunos universitários sobre a qualidade dos serviços prestados pela Universidade Federal de Viçosa – Campus Florestal, utilizando para tanto o modelo SERVQUAL adaptado ao cenário educacional como ferramenta para análise.

É importante destacar que as IES públicas no Brasil vêm sofrendo carências de recursos em várias áreas: na pesquisa, na infraestrutura, na contratação de novos servidores, e na assistência ao aluno. Diante disso, a falha na prestação de serviço poderá fazer com que os alunos troquem de instituição de ensino ou abandonem o próprio curso, trazendo prejuízos financeiros aos cofres públicos e prejuízos intelectuais a sociedade.

Nesse sentido, a presente pesquisa torna-se relevante na medida em que busca avaliar a qualidade da prestação de serviço de ensino superior a partir da compreensão da percepção do aluno, com o intuito de conhecer suas necessidades, desejos e demandas, como forma de auxiliar a instituição a priorizar suas ações, a fim de que possa atingir um serviço educacional de excelência, bem como atrair novos alunos e estimular a permanência dos que já utilizam os serviços na Instituição.

A pesquisa também tem uma motivação pessoal e profissional pelo fato da pesquisadora ser servidora da Universidade Federal de Campina Grande, lotada na Unidade Acadêmica de Geografia, na qual foi feita a pesquisa. Sendo assim, a pesquisa se torna relevante no sentido de poder contribuir com a Universidade para que seus serviços prestados possam ser melhorados e assim atrair novos alunos e a permanência dos mesmos.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

- Investigar a qualidade dos serviços prestados aos discentes do Curso de Licenciatura em Geografia da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Campus de Cajazeiras.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar levantamento acerca dos serviços prestados aos discentes do Curso de Licenciatura em Geografia da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Campus de Cajazeiras.
- Verificar a infraestrutura ofertada acerca dos serviços prestados aos discentes pelo Curso de Licenciatura em Geografia da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Campus de Cajazeiras.
- Identificar na percepção dos alunos o nível de qualidade dos serviços prestados pelo Curso de Licenciatura em Geografia da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Campus de Cajazeiras.
- Sugerir melhorias dos serviços educacionais prestados aos discentes do Curso de Licenciatura em Geografia da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Campus de Cajazeiras.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

As primeiras escolas de ensino superior no Brasil foram fundadas em 1808 com a chegada da família real portuguesa ao país. Neste ano, foram criadas a atual Faculdade de Medicina da Universidade Federal da Bahia (UFB) e a Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Dois anos após, foi fundada a atual Escola Nacional de Engenharia da UFRJ. Até o final do século XIX existiam apenas 24 estabelecimentos de ensino superior no Brasil com cerca de 10.000 estudantes (MARTINS, 2002).

Com a Constituição Federal de 1988, de forte inspiração neoliberal, consolida-se o processo de privatização do ensino superior, marcado pela diversificação e diferenciação de instituições sob o influxo da Reforma do Estado, que implantava a ideia da minimização do Estado frente às políticas públicas (DOURADO, 2011).

Na década atual, de acordo com o Censo da Educação Superior de 2016, o Ensino Superior no Brasil registrou 2.394 Instituições de Ensino Superior (IES), sendo 295 públicas e 2.069 privadas, com pouco mais de 8,0 milhões de matriculados. Dados que confirmam o grande crescimento do Ensino Superior no país, principalmente no setor privado.

Diante dessa expansão, com o objetivo de orientar o ensino, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação - LDB (1996), mudou de forma significativa a relação do Estado com a educação. Aconteceu a desburocratização para a oferta de vagas no ensino superior e foi instalado uma política de acompanhamento e avaliação da qualidade dos serviços educacionais. Esta avaliação realizada pelo Ministério da Educação teve como objetivo a melhora do desempenho acadêmico do ensino superior (ONUSIC, 2009).

Como exemplo dessas avaliações, pode-se citar o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que tem como objetivo a regulação dos cursos de graduação no País, com previsão de serem avaliados periodicamente, passam por três tipos de avaliação: para autorização, para reconhecimento e para renovação de reconhecimento.

Os principais objetivos da avaliação envolvem melhorar o mérito e o valor das instituições, áreas, cursos e programas, nas dimensões de ensino, pesquisa, extensão, gestão e formação; melhorar a qualidade da educação superior e orientar a expansão da oferta, além de promover a responsabilidade social das IES, respeitando a identidade institucional e a autonomia de cada organização (INEP, 2015).

Em relação às características das Instituições Públicas de Ensino Superior brasileira, elas apresentam estrutura hierárquica rígidas, com sistema de carreira baseado no mérito (concursos públicos), com ascensão na carreira de longo prazo, seus processos de trabalho são baseados no modelo burocrático, muitas vezes com excessivo apego às normas (BIAZZI, 2007).

Já as Instituições Privadas de Ensino Superior, de acordo com Kobs e Reis (2008), apresentam as seguintes características, dentre outras: de competição básica via lançamento de novos cursos, em busca de novas demandas; pouca diferenciação de produtos, em que a diferenciação dá-se no nível da qualidade e das especificações didático pedagógicas.

Conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB, 1996), as Instituições de Ensino Superior (IES) podem ser públicas ou privadas. As instituições públicas de ensino são aquelas mantidas pelo Poder Público, na forma federal, estadual ou Municipal. Essas instituições são financiadas pelo Estado, e não cobram matrícula ou mensalidade. Já as IES privadas são administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, com ou sem finalidade de lucro.

Ainda, de acordo com a referida lei, a Universidade trata-se de instituição acadêmica pluridisciplinar que conta com produção intelectual institucionalizada, além de apresentar requisitos mínimos de titulação acadêmica. É autônoma para criar cursos e sedes acadêmicas e administrativas, expedir diplomas, fixar currículos e número de vagas, firmar contratos, acordos e convênios, entre outras ações, respeitadas as legislações vigentes e a norma constitucional (ITAMARATY, 2018).

Nesse sentido, o Art. da LDB (1996) dispõe que, as universidades mantidas pelo Poder Público gozarão, na forma da lei, de estatuto jurídico especial para atender às peculiaridades de sua estrutura, organização e financiamento pelo Poder Público, assim como dos seus planos de carreira e do regime jurídico do seu pessoal. São autarquias em regime especial com autonomia financeira e administrativa; ente da administração indireta.

Por fim, a LDB também versa acerca da finalidade da educação superior, entre outras questões, deve-se: estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo; promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação.

3.2 SERVIÇOS

Os serviços são fundamentais para atividade econômica em qualquer sociedade. O Estado desempenha papel fundamental no sentido de proporcionar um ambiente estável para investimentos e crescimento econômico. Serviços como educação, saúde, segurança pública, abastecimento de água, conservação de estradas e cuidados com o meio ambiente são essenciais para que a economia de qualquer país sobreviva (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010). Assim, é imprescindível reconhecer que os serviços são parte integrante da sociedade e não atividades meramente periféricas.

No Quadro 1, está representado a evolução econômica classificada em cinco estágios, proposta por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), baseada na *hipótese Clark-Fisher* que classifica as economias de acordo com a atividade desenvolvida pela maioria da força de trabalho.

Quadro 1. Estágio da Atividade Econômica.

Estágio da Atividade Econômica				
Primário	Secundário	Terciário	Quaternário	Quinário
Extrativista	Produção de bens	Serviços domésticos	Serviços de comércio e intercâmbio	Aperfeiçoamento e ampliação das habilidades humanas
Agricultura Mineração Pesca Atividade florestal	Manufatura Beneficiamento	Restaurantes e hotéis Salões de beleza e barbearias Lavanderias Manutenção e concertos	Transporte Varejo Comunicações Finanças e seguros Imóveis Governo	Saúde Educação Pesquisa Lazer e entretenimento Artes

Fonte: (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

Cabe ressaltar que as Instituições de Ensino Superior são inseridas no contexto das Instituições prestadoras de serviços. Como exposto (Quadro 1), os serviços educacionais são reconhecidos como área do setor de serviços. Percebe-se que dos cinco estágios propostos três são de serviços. O fato é que o setor de serviço vem crescendo rapidamente no Brasil e no mundo, causando com isso uma mudança estrutural na economia mundial (TORRES, 2011).

Para um melhor entendimento acerca de serviço, cabe destacar alguns conceitos. De acordo com Kotler e Keller (2012, p. 382) “...definimos serviço como qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte possa oferecer a outra e que não

resulte na propriedade de nada. A execução de um serviço pode ou não estar vinculada a um bem concreto.”

Na visão de Gronroos (2009) serviço é um processo, consistindo em uma série de atividades mais ou menos intangíveis que, normalmente, ocorrem nas interações entre clientes e funcionários de serviço e recursos ou bens físicos e sistemas do fornecedor de serviços e que são fornecidos como soluções para problemas dos clientes.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) destacam que uma das características dos serviços é sua intangibilidade diferente dos produtos que são objetos, os serviços são ideias e conceitos, diferente do produto que o cliente pode testar seu desempenho antes da compra, no serviço ele precisará confiar no desempenho da Organização. Conceituam, também, serviço como atividade econômica:

Os serviços são atividades econômicas oferecidas por uma parte a outra, considerando frequentemente desempenhos com base em um período de tempo para provocar resultados desejados nos próprios usuários, em objetos ou em outros bens pelos quais os compradores são responsáveis (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, p. 26, 2010).

É importante saber a diferença entre produto e serviço, para isso, Coutinho (2007) elenca quatro características que diferem os serviços de produtos, quais sejam: a) intangibilidade: os serviços não podem ser vistos, provados, sentidos antes de serem comprados; b) inseparabilidade: os serviços são produzidos e consumidos ao mesmo tempo; c) variabilidade: os serviços têm elevada variação de resultados, pois depende de quem os executa e o local de sua realização; e d) perecibilidade: os serviços não podem ser armazenados.

Nessa perspectiva, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) elencam uma série de características dos serviços, relacionadas no Quadro 2 que se segue, que formam a base para a percepção destes, chamou de pacote de serviços definiu como um conjunto de mercadorias e serviços que são fornecidos em um ambiente.

Quadro 2. Características do pacote de serviço.

Características do Pacote de Serviços	
1. Instalação de apoio	Representam os recursos disponíveis que devem estar disponíveis antes de se oferecer um serviço.
2. Bens facilitadores	O material adquirido ou consumido pelo comprador.
3. Informações	Dados de operações ou informações que são fornecidos pelo consumidor para dar condições de um serviço eficiente e customizado.
4. Serviços explícitos	Benefícios que são percebidos pelo cliente e que consistem nas características essenciais ou intrínsecas dos serviços.
5. Serviços implícitos	Benefícios psicológicos que o cliente pode sentir apenas vagamente ou características extrínsecas dos serviços.

Fonte: Elaboração própria feita a partir dos conceitos de Fitzsimmons (2010).

Conhecer seus clientes traz uma vantagem competitiva para as organizações de serviços, as organizações, devido à natureza do serviço, têm a oportunidade, na maioria das vezes de ter um relacionamento direto com o cliente. Um banco de dados com nomes e endereços dos clientes permite ações diretas de marketing direcionadas e um tratamento individual (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

Os serviços de acordo com Torres (2011) têm um ciclo de vida que é influenciado por alterações ambientais (população, políticas, tecnologia e cultura) e mudanças específicas no público-alvo (clientes, concorrentes). Essas alterações exigem significativas modificações nos serviços e marcam etapas do ciclo de vida de um serviço.

Dessa forma, Kotler, Hayes e Bloom (2002), relatam que a vida útil de um serviço apresenta quatro estágios, quais sejam: 1. introdução, onde o serviço é apresentado ao mercado ocorrendo um crescimento lento de faturamento; 2. crescimento, com rápida expansão da aceitação pelo mercado e aumento significativo no faturamento; 3. maturidade, marcada pela estagnação da aceitação pelo mercado e estabilização do faturamento e; 4. declínio, período no qual a aceitação e o faturamento apresentam queda acentuada.

Devido ao crescimento no setor de serviço e seu aumento na participação da economia mundial às organizações estão, cada vez mais, preocupadas com a qualidade dos seus serviços, assunto que será abordado no próximo tópico.

3.3 QUALIDADE DO SERVIÇO

As exigências a que as organizações estão submetidas aceleraram e fizeram crescer em importância os conhecimentos sobre Gestão da Qualidade, dos quais o Japão foi precursor.

Segundo Deming (1990), após a segunda guerra mundial o país estava destruído pela guerra, produzindo produtos com baixa qualidade e custos elevados. Entretanto o país reverteu essa situação tornando-se uma potência mundial e um ícone de produtos de qualidade.

A qualidade é um conceito subjetivo que está relacionado diretamente às percepções de cada indivíduo. Para algumas pessoas representa a satisfação do cliente, para outras, além da satisfação representa também a excelência de um processo (TORRES, 2011).

São vários os conceitos de qualidade, como afirmam Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), o termo qualidade não traz uma só conceituação capaz de considerar todas as dimensões que pode alcançar, mas pode estar relacionado com a conformidade entre a expectativa e o resultado atingido. Também, pode-se estar atrelado à percepção do sujeito que exerce a tarefa de julgar ou atribuir níveis de valor a determinada característica ou fenômeno. (HOFFMANN et al., 2014).

Ishikawa (1993) defende que a “...qualidade é desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto de qualidade que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor” (ISHIKAWA, 1993, p.43 **apud**. TORRES, 2011).

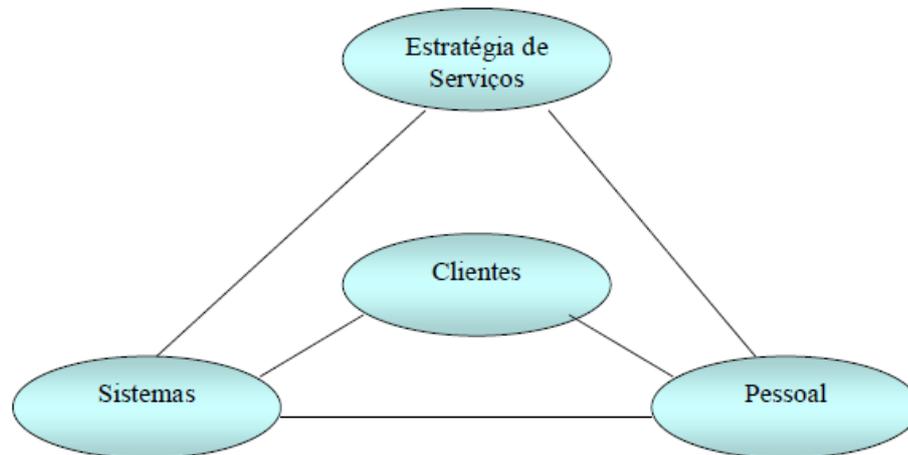
Os serviços muitas vezes são prestados com baixa qualidade, é um fato comum no Brasil e em outros países, tanto no setor público como no setor privado. A baixa qualidade em geral provoca no cliente irritação, insatisfação e muitas vezes o desejo de procurar outro fornecedor. Para Fitzsimmons; Fitzsimmons (2010) a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado.

Os referidos autores elencaram, baseado no estudo de vários pesquisadores de marketing, as cinco principais dimensões que os clientes usam para julgar qualidade em serviços, quais sejam: 1. Confiabilidade: capacidade de prestar o serviço prometido de forma confiável e precisa. 2. Responsividade: a disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente. 3. Segurança: está relacionada ao conhecimento e à cortesia dos funcionários, bem como à sua capacidade de transmitir confiança e confidencialidade. 4. Empatia: demonstrar interesse e atenção personalizada aos clientes. A empatia inclui as seguintes características: acessibilidade, sensibilidade e esforço para entender as necessidades dos clientes. 5. Aspectos tangíveis: aparência das instalações (bens facilitadores, equipamentos, instalações pessoal e materiais para comunicação).

Nessa perspectiva, Albrecht; Bradford (1992) idealizaram um triângulo de serviços, demonstrando a necessidade de integrar todos os aspectos da organização para que possam oferecer um serviço. Dessa forma a Figura 1, apresenta o conceito de “Triângulo de Serviços”

que reúne o cliente como centro das atenções das organizações, a estratégia no topo, os sistemas operacionais que interligam as pessoas, incluindo todos os executivos e funcionários.

Figura 1. Triângulo de Serviços.



Fonte: Albrecht e Bradford (1992).

Este modelo resume a necessidade de integrar todos os aspectos da organização para obter a qualidade que satisfaça as necessidades dos clientes, em que os valores e atitudes devem permear a empresa como uma verdadeira filosofia de negócios, transformando-se em vantagem competitiva para a organização. O modelo apresenta como pressuposto básico um profundo conhecimento do cliente, sem o qual não seria possível descobrir os atributos de valorização do serviço e reestruturar os demais aspectos da organização que a capacitem a atendê-los.

De acordo com Fitzsimmons; Fitzsimmons (2010) é um desafio medir a qualidade em serviços, pois a satisfação da demanda é determinada por vários fatores intangíveis e características psicológicas, diferente dos produtos com características físicas que podem ser mensuradas de forma objetiva. Ademais, muitas vezes, a qualidade em serviços estende-se além do encontro imediato.

Nesse sentido, na tentativa de criar uma abordagem padronizada para medir as percepções dos usuários sobre a qualidade de atendimento em serviços, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) criaram o modelo SERVQUAL que mede as cinco dimensões da qualidade em serviços, conforme (Quadro 3): tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

Quadro 3. Dimensões- Qualidade de Serviços- SERVQUAL e seus aspectos.

Dimensão	Definição	Aspectos
Tangibilidade	Facilidades físicas, equipamentos, aparência pessoal e material de comunicação	1. Iluminação 2. Limpeza 3. Laboratórios e equipamento de informática 4. Estacionamento 5. Instalações físicas 6. Restaurante universitário 7. Biblioteca
Confiabilidade	Habilidades de desempenhar o serviço prometido de maneira confiável e com precisão	8. Curso fornecido conforme prometido 9. Curso visando beneficiar a sociedade 10. Curso para o mercado de trabalho 11. Oportunidades para integração e cooperação entre os alunos 12. Matrícula e rematrícula fácil e rápida
Presteza	Disposição em ajudar usuários e prover serviço imediato	13. Horário de atendimento 14. Tempo de respostas de solicitações dos alunos perante a coordenação 15. Homepages atraentes e claras para suporte ao aluno 16. Unidade acadêmica interessada em atender e ajudar ao aluno 17. Acesso dos alunos às regras e normas da Universidade
Segurança	Conhecimento e cortesia dos empregados e sua habilidade em inspirar confiança	18. Avaliação realizada pelos professores 19. Apresentação de conteúdo e aulas pelo professor 20. Método didático de ensino 21. Professor que conhece a realidade de seus alunos 22. Forma de avaliação do aprendizado adequada ao curso 23. Segurança interna da universidade 24. Professores com formação adequada à disciplina
Empatia	Atenção cuidadosa e individualizada que afirma provê a seus usuários	25. Compreensão e respostas as necessidades e expectativas dos alunos 26. Professores acessíveis para responder às necessidades dos alunos 27. Incentivo a produção científica 28. Receptividade, cordialidade, empenho e prontidão dos técnicos-administrativos 29. Os espaços destinados aos alunos favorecem a integração

Fonte: adaptado pela autora a partir de Parasuraman, Zeithaml e Berry, (1988).

A ferramenta SERVQUAL é uma escala padronizada de 22 itens divididas em duas etapas, a primeira registra as expectativas dos clientes para uma classe de serviços e a segunda etapa registra as percepções dos clientes sobre uma determinada empresa de serviço (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010).

Dessa forma, a qualidade do serviço é avaliada pela relação entre a qualidade esperada da empresa ideal da qualidade percebida em uma determinada empresa. De acordo com os resultados da pesquisa as áreas consideradas fracas podem ser localizadas e corrigidas. A

pesquisa também aponta as áreas fortes da empresa, que podem ser usadas como vantagens competitivas (COUTINHO, 2007).

Percebe-se então, que essa ferramenta pode ser aplicada a qualquer tipo de organização, desde que adaptadas conforme as suas peculiaridades na tentativa de ajudar aos usuários, fornecendo-os serviços com qualidade.

3.3.1 DECRETO DE Nº 9.094/2017

Sabe-se que as reclamações na prestação de serviço público são muitas, desde o atendimento até a execução do serviço em si. A Administração Pública, muitas vezes, empenha-se para regularizar esse atendimento, através de leis, decretos e normas, cabe destacar neste trabalho o mais recente decreto que cria critérios para a boa prestação do serviço público, o Decreto de nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

O referido Decreto dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e reduz exigências ao cidadão para a prestação de serviço público, como por exemplo, buscar documentos exigidos passou a ser atribuição do órgão público e não do cidadão, para isso o referido decreto unifica toda administração e órgãos públicos, permitindo compartilhamento de informações.

O Decreto também exige dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que elaborem e divulguem a carta de serviço ao usuário, que tem por objetivo de informar aos seus usuários as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

Na carta de serviço devem constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, dentre outras: 1) ao serviço oferecido; 2) aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço; 3) às etapas para processamento do serviço; 4) ao prazo para a prestação do serviço; 5) à forma de prestação do serviço; 6) à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e 7) aos locais e às formas de acessar o serviço.

Além do exposto, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer, dentre outros: a) os usuários que farão **jus** à prioridade no atendimento; b) o tempo de espera para o atendimento; c) o prazo para a realização dos serviços; d) os mecanismos de comunicação com os usuários; e) os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; f) as etapas presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos; g) os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do

serviço solicitado h) as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto; e i) outras informações julgadas de interesse dos usuários.

3.3.2. QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS NAS IES

A busca pela qualidade é fator decisivo em qualquer instituição de ensino, para Milan et al. (2015) a avaliação da qualidade em serviços tem início a partir do primeiro contato com a IES e pode ser decisiva neste momento. Sobretudo, ainda passam pelo rígido controle dos órgãos regulamentadores para que mantenham seu funcionamento, dependendo assim da qualidade do ensino e dos serviços prestados.

De forma estratégica, o Estado cria leis e sistemas que orientam e avaliam o ensino, como forma de garantir a qualidade dos serviços educacionais, como exemplo a Lei de Diretrizes e Bases da Educação, LDB (1996) que define e regulamenta o sistema educacional brasileiro, seja ele público ou privado, e o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) que avalia vários aspectos de ensino, pesquisa, extensão, como a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente e as instalações (INEP, 2015).

A preocupação com a qualidade no processo educacional traz uma cultura de qualidade, por meio da socialização, participação, interação, integração e trabalho em equipe, comportamentos estes, originários de um processo educacional de qualidade (TORRES, 2011).

Longo (1996, p. 3) destaca que as instituições de ensino que pretendem atingir a excelência em seus serviços por meio de um sistema de gestão da qualidade devem reunir as seguintes características:

...Foco centrado em seu principal cliente – o aluno; forte liderança dos dirigentes; visão estratégica (valores, missão e objetivos) claramente definida e disseminada; plano político-pedagógico oriundo de sua visão estratégica e definido pelo consenso de sua equipe de trabalho; clima positivo de expectativas quanto ao sucesso; forte espírito de equipe; equipe de trabalho consciente do papel que desempenha na organização e de suas atribuições; equipe de trabalho capacitada, planejamento, acompanhamento e avaliação sistemáticos dos processos; e preocupação constante com inovações e mudanças.

Kotler e Fox (1994), advertem que somente as atividades acadêmicas não garantem sustentabilidade a longo prazo das IES, e que, os serviços educacionais requerem também a natureza do serviço, pelo conhecimento do relacionamento com os alunos e pela personalização e julgamento da prestação de serviços. Os autores, ainda, elencaram algumas características específicas da natureza do serviço de educação superior, relacionadas (Quadro 4) que se segue:

Quadro 4. Características da natureza do serviço de educação superior.

Características da Natureza do Serviço de Educação Superior
1. As ações intangíveis, baseadas no ensino superior, determinam a natureza do ato do serviço.
2. As pessoas como receptoras diretas do serviço.
3. O relacionamento de participação é o tipo predominante nas relações entre organizações de serviços educacionais e seus alunos.
4. A prestação contínua dos serviços com no mínimo, quatro anos para os cursos de graduação, caracteriza a natureza do serviço prestado.
5. O alto grau em que a característica dos serviços educacionais podem ser personalizados, principalmente os de suporte e apoio.
6. O alto grau em que a personalização permite exceder julgamento sobre como atender às necessidades individuais do usuário com o uso da tecnologia.

Fonte: Elaboração própria feita a partir dos conceitos de Kotler e Fox (1994).

É importante destacar outra característica da IES diz respeito à temporalidade das relações e o impacto emocional dos relacionamentos neste ambiente, sendo produzido e consumido ao mesmo tempo ao longo de anos, desempenhando um importante papel nas relações do cotidiano da vida estudantil com as IES, influenciando a percepção do usuário positivamente ou negativamente (COUTINHO, 2007).

Assim, de acordo com Torres (2011) para que a qualidade dos serviços educacionais seja alcançada é importante que as instituições de ensino possam entender primeiramente as necessidades, desejos, anseios dos alunos, compreendendo o que pode ser melhorado em seu processo de prestação de serviços, com a finalidade de proporcionar uma educação capaz de formar cidadãos críticos com conhecimento e capacidade de exercer seus direitos dentro de uma sociedade mais justa e igualitária.

As expectativas dos usuários são formadas com base em alguns fatores como as suas necessidades, os seus desejos, a sua própria experiência, a comunicação boca a boca, a comunicação externa (incluindo aí a propaganda da própria organização) e o preço. Portanto, ao procurar um serviço ele espera que a sua necessidade seja satisfeita ou que seu desejo seja

atendido. Para satisfazer essas necessidades, anseios e expectativas, o gestor ou o prestador do serviço deverá conhecer essas necessidades (para que o serviço prestado foque o objetivo, deixando de correr o sério risco de dispensar esforços e acabar desfocalizando) e gerenciar o grau de satisfação do usuários **a priori** e a percepção do usuário a posteriori. Neste caso, o cliente que tiver passado por experiência com alto grau de satisfação, as expectativas tenderão a ser altas (PENNA, 2011).

4 METODOLOGIA

Para um melhor desenvolvimento da pesquisa, este capítulo tratará dos aspectos metodológicos do estudo, a fim de que fossem alcançados os objetivos propostos. Foram abordados o tipo de pesquisa bem como as etapas do processo, população e amostra, coleta e análise dos dados.

4.1 TIPO DE PESQUISA

Segundo Prodanov e Freitas (2013, pag. 49) “a pesquisa científica visa a conhecer cientificamente um ou mais aspectos de determinado assunto. Para tanto, deve ser sistemática, metódica e crítica.” Com a finalidade de responder aos objetivos propostos neste trabalho, quanto ao tipo de pesquisa, foi utilizada a classificação baseada no referido autor.

- a) **Quanto aos objetivos:** iniciou-se uma pesquisa exploratória com o intuito de levantar a documentação disponível na literatura que abordasse o tema objeto deste trabalho. Também foi utilizada a pesquisa descritiva onde o pesquisador descreve as características de determinada população ou fenômeno, sem manipular os dados.
- b) **Quanto aos procedimentos técnicos:** classificou-se esta pesquisa como bibliográfica, quando elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de: livros, revistas, publicações em periódicos e artigos científicos, dissertações, teses e internet, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o assunto da pesquisa. Essa pesquisa ainda foi do tipo levantamento (SURVEY), esse tipo de pesquisa ocorre quando envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer através de algum tipo de questionário. Por fim, classifica-se como pesquisa de campo que é utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta.
- c) **Quanto à forma de abordagem do problema:** A pesquisa caracteriza-se como qualitativa e quantitativa, esta pesquisa considera que tudo pode ser quantificável, o

que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão etc.). Consiste em investigações de pesquisa empírica cuja principal finalidade é o delineamento ou análise das características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas, ou o isolamento de variáveis principais ou chave (MARCONI e LAKATOS 2003). Já a pesquisa qualitativa: considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.

4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população foi constituída pelos discentes matriculados no curso de licenciatura em Geografia do CFP/UFCG, que segundo dados obtidos junto a coordenação do curso contam com 283 (duzentos e oitenta e três) alunos.

A amostra pesquisada foi caracterizada como não probabilística e por conveniência, considerando o universo composto pelos 283 (duzentos e oitenta e três) alunos. Com o intuito de prover maior representatividade às informações levantadas, a amostra foi composta por 120 (cento e vinte) alunos matriculados no Curso de Licenciatura em Geografia do CFP/UFCG.

A amostra por conveniência envolve a seleção de elementos de amostra que estejam mais disponíveis para tomar parte do estudo e que tendem a oferecer as informações necessárias, possibilitam também aos pesquisador realizar um grande número de entrevistas de forma rápida e com baixo custo (HAIR et al., 2005).

4.3 COLETA DE DADOS

Para recolher informações a respeito do primeiro e segundo objetivo foram consultadas a Unidade Acadêmica do curso de Licenciatura em Geografia e a Direção do Centro de Formação de Professores da UFCG.

Nesse sentido, para responder ao terceiro objetivo do estudo, o instrumento empregado na realização da pesquisa foi um questionário adaptado de alguns autores que trabalharam o tema em questão (ONUSIC, 2009; TORRES, 2011; COUTINHO, 2007). Composto de questões fechadas, o questionário foi elaborado tendo por base o referencial

teórico, principalmente as dimensões da qualidade em serviços do modelo SERVQUAL (tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia), e o contexto a ser analisado, utilizando-se a Escala do Tipo Likert de 05 pontos, conforme (Quadro 5, no qual Q corresponde a Qualidade), no intuito de caracterizar a importância das variáveis utilizadas para mensurar a percepção dos discentes quanto ao nível de qualidade dos serviços,.

Quadro 5. Escala de Likert

01	02	03	04	05
Q muito baixa	Q baixa	Q regular	Q alta	Q muito alta

Fonte: adaptado pela autora, 2018.

De acordo com (Marconi e Lakatos, p. 203, 2005) “...Questionário é um instrumento de coletas de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.”

Assim, ao processo de levantamento de dados foi feita a abordagem diretamente com os alunos, no mês de agosto de 2018, no ambiente das aulas, nos dois turnos (matutino e noturno), convidando-os neste momento a participarem da pesquisa, entregando-lhes o questionário para responderem no momento da aplicação, feito isto, logo após, os questionários foram recolhidos. Os respondentes foram informados sobre o objetivo da pesquisa, confidencialidade e anonimato dos dados.

Após pesquisa de campo, no mês de novembro, para validar as opiniões dos discentes, disponibilizou-se uma “caixinha” na sala da coordenação do Curso de Licenciatura em Geografia, para que nela os mesmos depositassem suas satisfações, reclamações e sugestões referentes aos serviços prestados pela Unidade Acadêmica de Geografia do Centro de Formação de Professores da Universidade Federal de Campina Grande-PB.

4.4 ANÁLISE DOS DADOS

Após questionários respondidos, cada item foi analisado separadamente, agrupados de forma sistematizada e posteriormente tabulados. Em seguida foram analisados com o auxílio do programa Microsoft Excel 2010, através da estatística descritiva pela frequência numérica e percentual, sendo através do mesmo elaboradas tabela e gráficos para melhor demonstração dos resultados obtidos. Por fim, os resultados foram expostos e discutidos à luz de literaturas pertinentes ao tema.

4.5 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

A pesquisa foi realizada considerando as disposições éticas trazidas na Resolução 466/2012 do Ministério da Saúde, respeitando os princípios da autonomia, não maleficência, justiça e equidade. Para sua execução, enviou-se solicitação de autorização junto a Direção do CFP/ UFCG, para que a mesma forneça o termo de anuência, autorizando a realização da pesquisa.

A participação dos discentes no estudo iniciou-se após aprovação do projeto pelo CEP da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), campus de Cajazeiras. O recrutamento ocorreu de forma coletiva, em sala de aula.

A coleta de dados realizou-se mediante leitura e compreensão do TCLE (APÊNDICE B), que foi elaborado em linguagem clara, trazendo uma breve descrição da pesquisa e os demais esclarecimentos necessários, referentes à: participação voluntária, confidencialidade dos dados, anonimato, desistência a qualquer momento da pesquisa e permissão para publicação. Esse documento foi produzido e assinado em duas vias de mesmo teor, pertencente uma ao pesquisado e outra ao pesquisador, contendo o contato telefônico e endereço deste e do CEP, onde foi garantido sigilo e o anonimato das informações coletadas.

O estudo apresentou riscos mínimos, já que não envolveu a realização de procedimentos invasivos, mas, com possibilidade de ocorrer insatisfação do entrevistado em decorrência dos conhecimentos específicos do tema abordados. Nesse caso o participante esteve à vontade para decidir participar ou não do estudo.

5 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

5.1 UFCG – HISTÓRICO E CARACTERÍSTICAS DA GESTÃO

A Universidade Federal de Campina Grande foi criada em 2002, através da Lei nº 10.419, de 09 de abril de 2002 a partir do desmembramento da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), com natureza jurídica autárquica, em regime especial, dotada de autonomia financeira, vinculada ao Ministério da Educação. Nessa época era composta pelos campi das cidades: Campina Grande, Patos, Sousa e Cajazeiras. Atualmente possui 07 (sete) Câmpus, pois após o desmembramento foram criados os das cidades de Pombal, Sumé e Cuité (UFCG, 2014).

Apontada como uma das melhores no padrão de qualidade entre as instituições de ensino superior, em termos de ensino, pesquisa, extensão e produção acadêmico-científica, a UFCG despontou como uma das Universidades mais importantes da região Nordeste, tornando-se referência para o progresso da ciência e tecnologia, da educação, das artes e da cultura no Estado e na região do país que faz parte.

Segundo dados encontrados no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) (UFCG; 2014) nesses 07 (sete) Câmpus existem: 11(onze) centros de ensino, 77 (setenta e sete) cursos de graduação, 25(vinte e cinco) programas de pós-graduação, com 21(vinte e um) mestrados acadêmicos, 2 (dois) mestrados profissionalizantes, 2 (dois) mestrados em REDE e 11(onze) doutorados. São 17.640 (dezessete mil seiscentos e quarente) alunos ativos na graduação e 1.884 na pós-graduação, com a oferta anual de 4.715 (quatro mil quinhentos e quinze) vagas de ingresso em seus cursos de graduação. O PDI data do ano de 2014, então em consulta recente ao site da Pós-Graduação da UFCG (2018), foram identificados os dados atualizados sobre a pós-graduação na UFCG, sendo: 43 (quarenta e três) cursos de Pós-Graduação, com 27 (vinte e sete) mestrados acadêmicos, 4 (quatro) mestrados profissionais e 12 (doze) doutorados.

Por estar localizada em um estado que faz fronteira com outros três estados (Rio Grande do Norte, Ceará e Pernambuco) e também pelo fato de atualmente ter como forma de seleção o Sistema de Seleção Unificado (SISU) a UFCG acaba por receber alunos de diversos estados e regiões do país.

A organização e funcionamento da UFCG se regem pelas normas do Sistema Federal de Ensino, pelos seus Estatuto e Regimento e por normas complementares. A estrutura

Acadêmica e Administrativa da UFCG compõe-se de: Conselho Social Consultivo, Órgãos da Administração Superior, Centro e Unidade Acadêmica (UFCG, 2014).

A UFCG tem por missão a sua inserção no desenvolvimento regional socialmente comprometido, sem perder de vista o contato com o mundo contemporâneo, em seu contexto global, preservando fundamentos e princípios como a manutenção do espaço onde a ética, a coerência e a democracia são os balizamentos para as atividades de ensino, pesquisa e extensão (PAINT, 2018).

Segundo o planejamento institucional da UFCG, é dever da instituição produzir e socializar o conhecimento nos diversos campos do saber, de modo a contribuir para formar cidadãos capazes de atuar na construção da democracia e da justiça social, além de propiciar a formação de profissionais qualificados e aptos ao mundo do trabalho.

A Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), desde a sua criação e de seu processo expansão vem oportunizando diversos cursos superiores e provendo o mercado de trabalho com profissionais nas diversas áreas, com o objetivo de minimizar as estatísticas de desigualdades nacionais. Apesar da quantidade de investimento por órgãos governamentais o IDH encontra-se na quinta posição mais baixa no ranking (PNUD, Atlas Brasil 2013 (UFCG, 2018).

5.2 CARACTERÍSTICAS DO CENTRO DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES – CAMPUS DE CAJAZEIRAS - PARAÍBA

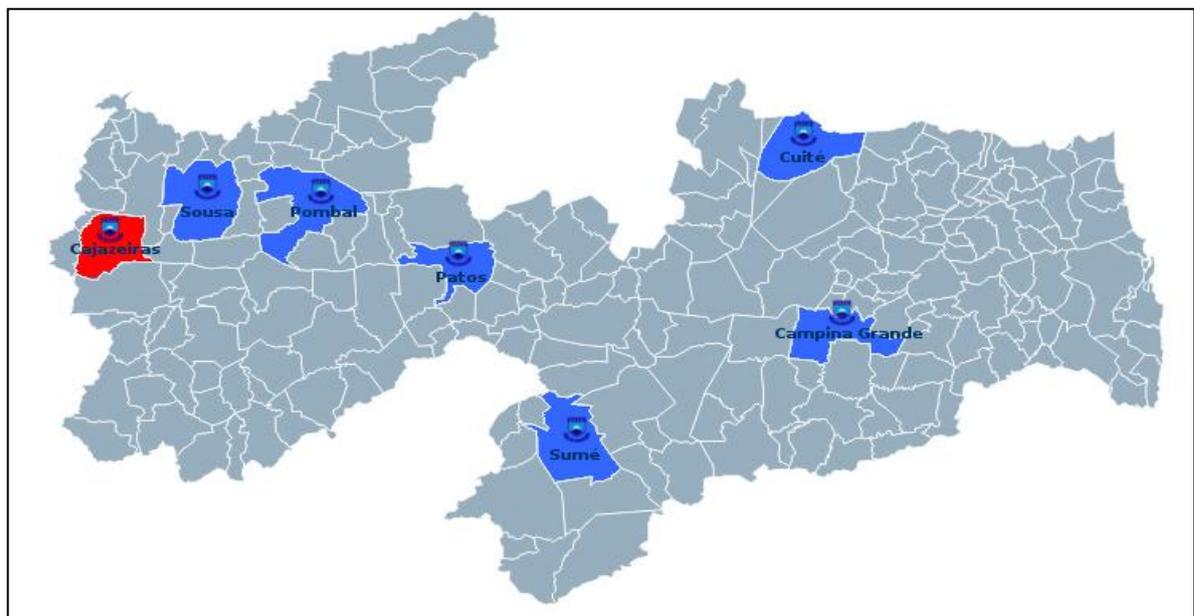
O *Câmpus* de Cajazeiras, intitulado Centro de Formação de Professores (CFP), foi fundado no ano de 1980, constituindo o *Campus V* da UFPB. Da sua criação até o ano de 2005 contava apenas com cursos de graduação voltados para as licenciaturas, um curso técnico e o ensino médio. A partir de 2006 inicia-se uma expansão através da incorporação dos cursos de bacharelado na área de Saúde (UFCG, 2018).

O CFP possui atualmente 11 (onze) cursos de graduação, distribuídos entre bacharelados e licenciaturas, dois cursos Técnicos Profissionalizantes e o Ensino Médio. Os cursos de licenciatura disponíveis são: Matemática, Física, Química, Biologia, Geografia, História, Letras (Habilitação em Língua Portuguesa e respectiva literatura), Letras (Habilitação em Língua Inglesa e respectiva literatura) e Pedagogia. Os cursos de bacharelado em Enfermagem e o de Medicina. Os Técnicos Profissionalizantes em Enfermagem e o de Saúde Bucal.

Um importante centro formador de conhecimento e opinião, o CFP acolhe estudantes de toda região circundante, bem como de outros estados brasileiros. Possui 2.343 (dois mil trezentos e quarenta e três) alunos de graduação, 382 (trezentos e oitenta e dois) distribuídos entre alunos do ensino médio e técnico profissionalizante, 302 (trezentos e dois) servidores distribuídos entre docentes e técnicos administrativos, mais 232 (duzentos e trinta e dois) funcionários contratados. O que o torna importante tanto para o desenvolvimento científico-intelectual quanto para o desenvolvimento econômico da região ao qual está inserido.

Na figura abaixo destaca-se o mapa com a localização dos Campis da UFCG na Paraíba:

Figura 2. Mapa da localização dos Campis da UFCG na Paraíba.



Fonte: <http://www.prefeitura.ufcg.edu.br/index.php/programas/104-panorama-das-obras-cajazeiras> (2018).

Nesse contexto e na atuação da autora desta pesquisa como Secretária da Coordenação Administrativa da UNAGEO do curso de Geografia desta instituição, que surgiu a vontade de contribuir para uma análise mais profunda sobre a qualidade dos serviços prestados pela universidade. Admitindo que os desafios que emanam da temática reverberam diretamente no fazer da autora deste trabalho enquanto servidora pública. Assim, como já exposto, os discentes do Centro de Formação de Professores – CFP foram os sujeitos dessa pesquisa.

5.3 SERVIÇOS PRESTADOS AOS DISCENTES DO CFP

5.3.1 PROGRAMAS

1. **Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência – PIBID.** O Pibid é uma iniciativa para o aperfeiçoamento e a valorização da formação de professores para a educação básica. São projetos, ações, práticas pedagógicas inovadoras, feiras, exposições, produção de materiais pedagógicos, ampliação de repertório cultural, pesquisas com o cotidiano da escola e inúmeras publicações que têm criado um movimento inovador, crítico e propositivo na formação inicial e continuada de professores (PIBID, 2014).
2. **Programa de Residência Pedagógica - RP.** O Residência Pedagógica é uma atividade de formação realizada por um discente regularmente matriculado em curso de licenciatura e desenvolvida numa escola pública de educação básica, denominada escola-campo. Visa também fortalecer, ampliar e consolidar a relação entre a IES e a escola, promovendo sinergia entre a entidade que forma e a que recebe o egresso da licenciatura e estimulando o protagonismo das redes de ensino na formação de professores.

5.3.2 ASSESSORIA DE GRADUAÇÃO

1. **Programa de Monitoria:** O Programa de Monitoria desenvolver-se-á por meio de elaboração/execução de Projetos de Ensino, elaborados pelas Unidades Acadêmicas e/ou através de consórcios entre as Unidades pertencentes a um mesmo Centro, para atendimento dos cursos de bacharelado e licenciatura.

5.3.3 ASSESSORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

O Centro conta com duas especializações e um mestrado, quais sejam: Especialização em Docência do Ensino Superior (*Lato-Sensu*); Meio Ambiente e Desenvolvimento no semiárido (*Lato-Sensu*); e o Mestrado Profissional em Letras (PROFLETRAS).

5.3.4 PORTAL DE PERIÓDICOS CIENTÍFICOS

O Centro também dispõe de quatro revistas científicas, que estão distribuídas da seguinte forma: a) Revista Linguagens & Letramentos; b) Revista Geosertões; Revista de pesquisa Interdisciplinar; e d) Revista de Pesquisa e Ensino em Ciências Exatas e da Natureza.

5.3.5 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

A assistência estudantil tem como objetivo ampliar o acesso dos estudantes mais vulneráveis ao ensino superior e possibilitar condições para que eles consigam permanecer e concluir seus cursos com qualidade. Para isso, essa política é desenvolvida através dos seguintes programas:

1. Programa Residência Universitária - proporciona moradia e alimentação ao estudante.
2. Programa Restaurante Universitário-garante a s refeições aos estudantes devidamente matriculados.
3. Programa auxílio ao Ensino de Graduação (PAEG) - auxílio financeiro ao estudante, com o objetivo de facilitar sua permanência e melhor aproveitamento do curso.
4. Programa Bolsa Permanência - auxílio financeiro aos estudantes quilombolas e indígenas.

5.3.6 ADMINISTRAÇÃO DO CFP

A administração do *Campus* é composta pela: 1. Direção; 2. Almoxarifado setorial; 3. Divisão de materiais; 4. Subprefeitura; 5. Divisão de patrimônio; 6. Biblioteca; 7. Comissão de ética no uso dos animais (CEUA); e 8. Comitê de ética em pesquisa (CEPE).

5.4 CARACTERÍSTICAS DA UNIDADE ACADÊMICA DE GEOGRAFIA (UNAGEO) – CAMPUS DE CAJAZEIRAS

O curso de Geografia da Universidade Federal de Campina Grande -UFCG, Campus de Cajazeiras-PB, foi criado em 1979 pelo Conselho Universitário - CONSUNI da Universidade Federal da Paraíba, Instituição a qual pertencia o Centro de Formação de Professores - CFP até o ano de 2002. Neste ano, por ocasião da sua divisão e concomitante

criação da Universidade Federal de Campina Grande, o Campus V passou a fazer parte desta última (UFCEG, 2008).

A federalização do curso de Geografia representou e representa um importante acontecimento, não somente para o Sertão Paraibano, uma vez que atende a uma demanda procedente dos estados circunvizinhos do Rio Grande do Norte e Ceará, o que totaliza algumas dezenas de municípios. Funcionando desde o ano de 1979, o Centro de Formação de Professores – CFP tem sido responsável pela preparação/formação de um corpo docente que supre as demandas da educação básica em importantes áreas do conhecimento em vários municípios (UFCEG, 2008).

De acordo com a resolução nº01/2015 do Colegiado Pleno do Conselho Universitário da UFCEG, em Campina Grande, a Unidade Acadêmica de Geografia (UNAGEO) foi criada no dia 06 de abril de 2015, através do desmembramento da Unidade Acadêmica de Ciências Sociais (UACS). O corpo administrativo é composto por dois coordenadores de curso, uma coordenadora administrativa, um coordenador de Pós-Graduação e uma coordenadora de Pesquisa e Extensão e duas secretárias. A unidade possui quatro laboratórios: 1. Laboratório de Geografia Física (LABOGEO); 2. Laboratório de Cartografia e Geoprocessamento (LACARGEO); 3. Laboratório de Estudos Geográficos (LEG); e 4. Laboratório de Pesquisa e Ensino (LAPEG).

A UNAGEO é formada por 15 servidores professores de ensino superior do quadro efetivo, uma servidora assistente em administração e uma secretária terceirizada. No período letivo de 2018.1 foram matriculados 283 discentes, divididos entre o período diurno e noturno. Anualmente o curso promove junto com o Centro Acadêmico (CAGEO) a Semana de Geografia (SEMAGEO), recebendo alunos de várias regiões.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

6.1 QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA PERCEPÇÃO DOS DISCENTES

Conforme descrito no capítulo anterior, foi realizada uma pesquisa descritiva quantitativa junto aos graduandos do curso de licenciatura em Geografia do CFP/UFCG – Campus de Cajazeiras, na qual se observou a orientação de realizar a aplicação da pesquisa em horários da tarde e da noite, a fim de obter uma amostra diversificada dos discentes acadêmicos desta instituição, de forma a dar maior segurança e credibilidade à pesquisa.

A fim de se atingir os objetivos específicos da pesquisa, cumpre então apresentar a seguir os resultados obtidos, conforme investigação realizada como o auxílio das dimensões de qualidade (Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia) para a percepção da qualidade dos serviços prestados pela instituição, na ótica dos acadêmicos.

Uma vez apresentados os resultados a seguir da pesquisa descritiva-quantitativa realizada junto aos graduandos da Universidade Federal de Campina Grande – Campus de Cajazeiras, cumpre fazer uma análise da percepção da qualidade dos serviços prestados por esta instituição na ótica desses alunos. Portanto, os tópicos a seguir descreverão como os entrevistados avaliaram as vinte e nove questões abordadas no instrumento da coleta de dados.

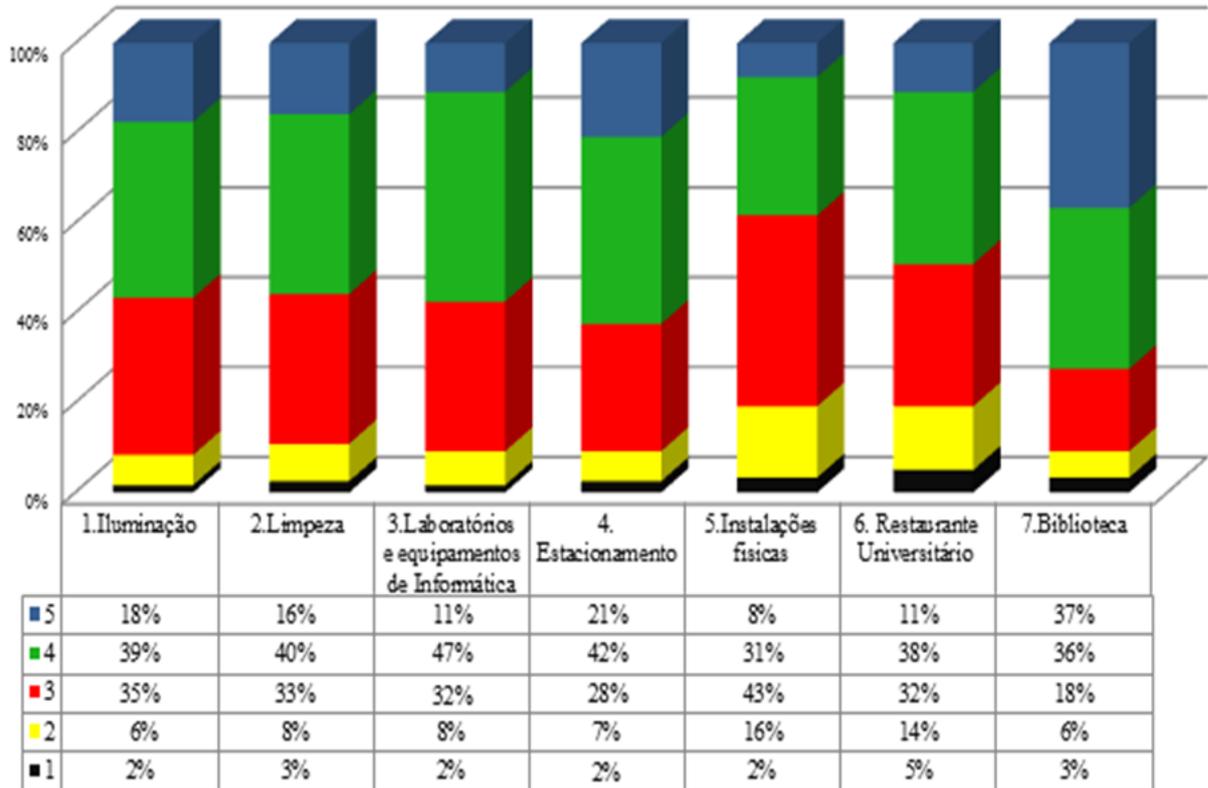
6.1.1 ANÁLISE DA DIMENSÃO “TANGIBILIDADE” RELACIONADO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UFCG

De acordo com o modelo SERVQUAL proposto neste trabalho, dentre os serviços prestados nas dependências da instituição em relação a dimensão Tangibilidade, referente a iluminação, limpeza, laboratórios e equipamento de informática, estacionamento, instalações físicas, restaurante universitário e biblioteca, como define Costa (2009, p. 11) que tangibilidade diz respeito essencialmente à aparência, tanto do ambiente, das instalações e dos equipamentos quanto do pessoal, estão representados (Figura 3).

Conforme resultados expostos (Figura 3), de forma geral, percebe-se elevada porcentagem dos alunos do curso de Geografia na percepção do nível de qualidade desses serviços (iluminação, limpeza, laboratórios e equipamento de informática, estacionamento, instalações físicas, restaurante universitário e biblioteca) prestados pelo CFP de Cajazeiras, classificando-os como Q alta para todos os serviços, principalmente, nos serviços dos

laboratórios e equipamentos de informática afirmado por 47% dos entrevistados que consideraram os laboratórios estarem bem equipados e modernos, e como Q regular, com exceção da biblioteca, quando apenas 18% dos graduandos apresentaram mesma percepção.

Figura 3. Qualificação dos serviços prestados na UFCG de acordo a “Tangibilidade”.



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os serviços prestados pela instituição estudada apresentaram divergências de opiniões entre o público entrevistado, haja vista, que houve satisfação por parte dos discentes, enquanto, para outros houve pouca aceitação da forma como são prestados.

Vale ressaltar, que ainda no serviço Biblioteca, maioria dos discentes (37%) demonstraram grande satisfação por esse serviço, assim como, outros percentuais razoável de discentes, por exemplo, *Estacionamento* (21%), apresentaram mesma percepção de qualidade para os serviços existentes no CFP/UFCG, classificando-o como de Q muito alta, embora, o público que demonstrou grande satisfação nos serviços das Instalações Físicas esteve inferior a 10%. Os demais discentes, apesar de se destacarem numa porcentagem menor, mas, bastante considerável, não estiveram satisfeitos com os serviços prestados na UFCG, Campus de Cajazeiras, classificando-os como de Q baixa e Q muito baixa, chamando atenção nos dados percentuais (14% e 16%) respectivamente, referindo-se aos discentes que demonstraram

menor satisfação, principalmente, nos serviços das instalações físicas e restaurante, fato esse, comprovado pelas reclamações apontadas no (Quadro 6) para esses dois serviços.

Quadro 6. Reclamações referente aos serviços prestados na dimensão Tangibilidade.

Limpeza
- Falta de zelo e de higiene dos banheiros na central aulas
- Falta de material higiênico do banheiro feminino
Laboratórios e Equipamentos de informática
- A internet da Universidade é imprestável
- Precisa-se da melhora urgente e reparos nos computadores da sala de informática
- A internet tem pouco alcance e velocidade. Impossível para os alunos realizar as pesquisas
- Laboratório de informática em péssimas condições
- O laboratório de informática precisa de melhorias
- Laboratórios ruins e a Internet de má qualidade
Instalações Físicas
- Na UFCG falta lugar para alojar alunos quando precisam ficar na instituição
- Deveria ter espelhos no banheiro feminino
- Precisa-se de reparos nas portas dos banheiros e mais acessibilidade ao RU
- As cadeiras da CA2 são desconfortáveis
- As salas de aulas e prédios não apresentam acessibilidade para deficientes
- Os banheiros estão na maioria deteriorados, tetos caindo, falta chuveiro, etc.
- Falta de lugar para os alunos pernoitar na Universidade quando necessário
- Os laboratórios de geografia para acesso dos monitores se torna difícil, devido o controle de acesso vir de terceirizados
- A acessibilidade das salas do curso de geografia e dos laboratórios são insuficientes para deficientes físicos, pois não existem rampas
- O <i>campus</i> precisa de melhorias na climatização e carteiras mais adequadas
- A instituição se encontra com problemas econômicos, impedindo o conserto de equipamentos por muito tempo, por exemplo, ar condicionado
- Banheiro sem estruturas para banho
- Falta lugar para que os alunos possam fazer suas refeições
Restaurante Universitário
- Almoço e jantar com uma taxa acessível
- Considera-se errado quem recebe PAEG não pode ter RU, pois a renda é insuficiente
- A alimentação da cantina por não permitir que os alunos usufruam dela.”
- Estudantes que precisam passar o dia na faculdade (uma vez na semana) o RU não é disponibilizado para os mesmos
- O RU não é disponibilizado para todos os alunos, apenas para os alunos que ficam à tarde ou aqueles que não possuem bolsas de auxílio, mesmo com a bolsa muitos alunos não têm condições de trazer dinheiro para se alimentar todos os dias
Biblioteca
- Falta de livros na biblioteca
- Precisa-se de maior acervo de livros e periódicos atualizados para as pesquisas

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa, 2018.

Para os discentes que classificaram os serviços como Q alta e Q regular, o que pode ter ocorrido nessa situação, foi, que os serviços almejados pela maioria, são os tipos de serviços que esperam receber, baseado na realização das suas necessidades, o que os tornam satisfeitos, ou seja, considera-se aqui que o discente, mesmo sabendo que a instituição nem sempre presta o melhor serviço possível, tem um nível inferior de expectativas para um serviço aceitável, fato mencionado segundo (TORRES, 2011).

Os resultados obtidos sobre a qualidade da infra-estrutura (instalações físicas) comparados ao trabalho de pesquisa de Carvalho (2002) parecem ter o mesmo perfil, pois os valores tiveram conceito “regular”. Já Finger (2000) mostra que os fatores que predominaram baixos na dimensão infra-estrutura são: materiais e equipamentos de apoio disponíveis, estrutura e espaço físico da biblioteca e acervo bibliográfico.

Baseado na situação dos discentes atribuir Q muito alta aos serviços recebidos pela Universidade, os aspectos tangíveis os auxiliaram satisfatoriamente durante seus desempenhos no curso, o que corrobora com Zeithmal e Bitner (2003, p.48), quando salientam que os aspectos tangíveis são definidos como o ambiente onde o serviço é executado e onde a instituição interage com o discente, ou seja, qualquer componente tangível que facilite o seu desempenho ou a sua comunicação. O percentual encontrado para os serviços prestados na biblioteca pode estar associado aos discentes que revelaram satisfações nos serviços tangíveis nesse setor pelo CFP, conforme (Quadro 7).

Quadro 7. Satisfações referente aos serviços prestados na dimensão Tangibilidade.

Limpeza
- As salas de aula estão sempre limpas
Instalações Físicas
- O <i>campus</i> de Cajazeiras é um local bem estruturado para atender os mais variados cursos
- A infraestrutura da Universidade de modo geral, funciona bem nas diversas áreas, por exemplo, nos serviços bibliotecários
- A acessibilidade no <i>campus</i> é considerada boa
- A infraestrutura possui um padrão regular
Biblioteca
- Os serviços para auxiliar os estudantes como, por exemplo, a biblioteca, possui um acervo bastante variado e que supre às necessidades de aprendizagem

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa, 2018.

No que diz respeito ao estacionamento, o fato de ser atribuído com Q muito alta, pode indicar que existe estacionamento para os alunos e não só para professores, o que evita que seus veículos sejam estacionados fora do *Campus*, proporcionando ainda segurança pública.

Segundo Fitzsimmons; Fitzsimmons (2010), serviços como educação, saúde, segurança pública, abastecimento de água, conservação de estradas e cuidados com o meio ambiente são essenciais para que a economia de qualquer país sobreviva. Assim, é imprescindível reconhecer que os serviços são parte integrante da sociedade e não atividades meramente periféricas.

Aos serviços com atribuições de Q baixa e Q muito baixa, pode se dever ao fato de alguns discentes ainda desconhecerem todas as dependências do CFP por ingressar no curso a pouco tempo antes da entrevista, outros não as utilizam alguns setores por falta de interesse dos serviços, ou ainda pelo fato, de que o percentual de discentes que se sentem insatisfeitos, foram os que apresentaram reclamações, nas quais relatam estruturas físicas inapropriadas e desconfortáveis aos alunos da instituição (Quadro 6) apresentadas anteriormente.

Para Coutinho (2007) a avaliação da qualidade percebida dos serviços fundamenta uma importante fonte para determinar a satisfação de discentes nas IES. Estas instituições têm a possibilidade de criar uma vantagem competitiva a partir do momento em que abordam como estratégia a melhoria dos seus serviços pela ótica do aluno. Neste contexto, a universidade necessita compreender a origem dos seus pontos fracos em serviços, as formas de medi-los e direcionar ações pertinentes para elevar o nível de desempenho. Fato esse, que a partir das reclamações, estão abordando os pontos fracos em serviços prestados pelo CFP/UFCG, o que se torna uma reinvidicação como estratégia a melhoria dos seus serviços.

Segundo Pelissari et al. (2012) compreender as percepções dos consumidores em relação aos serviços prestados é fundamental para se estreitar laços entre as empresas e instituições prestadoras desses serviços e consumidores. De posse de informações sobre as expectativas e representações dos consumidores, a organização pode adequar sua oferta, oferecendo produtos e serviços ajustados a essa demanda, uma vez que terão mais informações para aprimorar sua infra-estrutura de atendimento ao público consumidor. Por fim, o consumidor ganha, a partir do momento que terá um serviço mais adequado às suas expectativas. Neste sentido, para os discentes do curso de licenciatura em Geografia em relação aos serviços prestados pelo CFP/UFCG que se encontram insatisfeitos, é fundamental conhecer suas expectativas para com os serviços a eles ofertados pela instituição, com isso, estreitar laços entre a universidade e alunos visando desempenho adequado do curso.

O resultado de insatisfação por parte dos serviços da dimensão de Tangibilidade pode ser ainda explicada, haja vista, que é esperado pelo nível de expectativas, exigências e de percepção melhor de alunos acadêmicos. Ressalta-se, que este indicador reforça justamente os aspectos negativos de infra-estrutura, necessitando de investimentos para melhoria. Assim, de

acordo com Torres (2011) para que a qualidade dos serviços educacionais seja alcançada é importante que as instituições de ensino possam entender primeiramente as necessidades, desejos, anseios dos alunos, compreendendo o que pode ser melhorado em seu processo de prestação de serviços, com a finalidade de proporcionar uma educação capaz de formar cidadãos críticos com conhecimento e capacidade de exercer seus direitos dentro de uma sociedade mais justa e igualitária.

Os serviços muitas vezes são prestados com baixa qualidade, é um fato comum no Brasil e em outros países, tanto no setor público como no setor privado. A baixa qualidade em geral provoca no usuário irritação, insatisfação e muitas vezes o desejo de procurar outro fornecedor. Para Fitzsimmons; Fitzsimmons (2010) a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado.

Diante disso, pode-se perceber que o resultado demonstra uma visão crítica dos acadêmicos em relação aos serviços prestados na instituição no que diz respeito aos fatores tangíveis, uma vez que os mesmos apresentaram condições de avaliar a adequabilidade dos fatores considerados. Pois, todas as dependências da instituição e os serviços nelas prestados são importantes para o desempenho do curso, sendo, pois, mais críticos nesta análise. Daí, a importância de se fazer o uso de técnicas que possam avaliar a qualidade do serviço que é percebida pelos consumidores como a escala *Servqual* (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985), ferramenta que possibilita mensurar essa qualidade e para entender o comportamento da demanda existente e poder atendê-la.

Segundo Hoffman (2010, p. 384), “a dimensão dos tangíveis da SERVQUAL compara as expectativas do cliente ao desempenho da empresa no que diz respeito à capacidade de administrar seus tangíveis”. O fato de não poder sentir, testar, ou mesmo ver o serviço, dificulta o processo de escolha do cliente; além disso, o consumidor não pode dividi-lo ou estocá-lo e o mais desafiador, a variabilidade na prestação do serviço guarda uma relação direta com a personalização do atendimento (KAHTALIAN, 2002). É justamente por causa dessa característica que as empresas de serviços buscam “deixar tangível o intangível”. Estes incidem em uma boa variedade de elementos envolvidos na prestação de serviços, tanto das suas instalações como da aparência pessoal de seus funcionários.

Baseado nesse contexto, dentre os aspectos de Tangibilidade, os serviços conceituados de qualidade baixa a muito baixa que promoveram insatisfações aos acadêmicos receberam algumas sugestões por parte dos próprios acadêmicos (Quadro 8), com interesse em promover melhorias Tangíveis nos serviços prestados pelo CFP/UFPG, Cajazeiras-PB.

Quadro 8. Sugestões referente aos serviços prestados na dimensão Tangibilidade.

Iluminação
- Utilização de energias renováveis no <i>campus</i> (painéis solares)
- Persianas nas janelas dos CAs para diminuir a claridade nas apresentações de seminários
Laboratórios e equipamentos de informática
- Melhorar a capacidade do acesso a internet em todas dependências do Campus
- Mais suporte e pessoal qualificado para o laboratório de informática
Instalações Físicas
- Melhorar algumas infraestruturas físicas da Universidade para o adequado funcionamento de todas as áreas de estudos
- Acesso adequado para pessoas com deficiência física no <i>campus</i>
- Dormitórios para os alunos que passam o dia todo na universidade e para aqueles que moram longe e não podem voltar no mesmo dia pra sua casa
- Disponibilizar material higiênico para os banheiros e conscientizar os alunos sobre o desperdício durante o uso
- Disponibilizar mesma quantidade de “cadeiras” pela manhã quanto para a noite
- Adequar os banheiros para alunos do período integral poder tomar banho
Restaurante Universitário
- Abrir vagas diárias para quem precisar dos serviços do RU
- Acesso facilitado para aquisição do RU, principalmente para pessoas que recebem PAEG
- O RU deveria estabelecer uma taxa mínima de alimentação para os estudantes que vêm de fora, pois, por já obterem bolsa, não podem continuar com o programa de seleção. Isso também deve funcionar com os estudantes que necessitam ficar o dia todo na Universidade, estes na qual não possuem bolsa
- Disponibilizar almoço e jantar para todos, ou pagar uma taxa acessível para as refeições. Uma ideia da Universidade Federal do Tocantis - UFT
Biblioteca
- Enriquecer o acervo da biblioteca com atualidades para os cursos

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa, 2018.

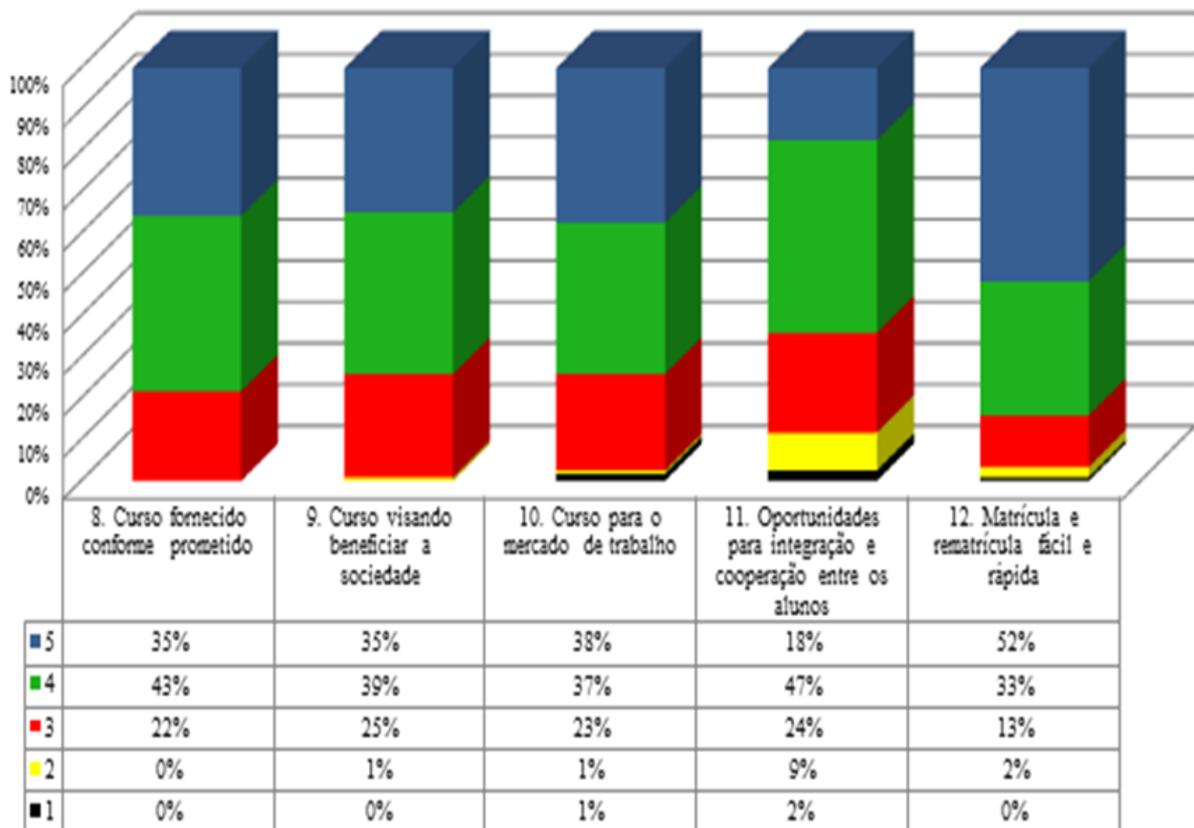
Conforme quadro de sugestões, os estudantes foram questionados sobre o que eles consideravam ser um serviço de qualidade e, como sugestões extraídas dos dados da fase qualitativa é que os principais aspectos valorizados pelos discentes diretamente relacionados aos elementos tangíveis que apresentaram falhas e que precisavam de melhorias foram (iluminação, laboratórios e equipamento de informática, instalações físicas, restaurante universitário e biblioteca), concordando esse público entrevistado (os discentes), que estes elementos não ofereciam conforto adequado. Percebe-se, nesse sentido, que a avaliação das expectativas e percepções dos entrevistados pode ser decisiva no resultado da qualidade percebida do serviço executado.

6.1.2 ANÁLISE DA DIMENSÃO “CONFIABILIDADE” RELACIONADO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UFCG

Quanto ao critério confiabilidade, cumpriu-se analisar também qual a percepção dos discentes acerca da qualidade da confiabilidade nos serviços do CFP/UFCG considerando os critérios de confiabilidade adotados pelo modelo proposto.

O critério em questão avaliou aspectos como **Curso fornecido conforme prometido**, **Curso visando beneficiar a sociedade**, **Curso para o mercado de trabalho**, **Oportunidades para integração e cooperação entre os alunos** e **Matrícula e rematrícula fácil e rápida** (Figura 4). É um resultado também bastante esperado nesta pesquisa, uma vez que os acadêmicos por vivenciarem a realidade da instituição têm melhores condições de avaliar a adequabilidade dos fatores considerados, sendo mais críticos nesta análise.

Figura 4. Qualificação dos serviços prestados na UFCG de acordo com a “Confiabilidade”.



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Conforme resultados (Figura 4) considerados pelos alunos acadêmicos, percebe-se, que nessa dimensão, da mesma forma que a dimensão tangibilidade, a confiabilidade também foi

bem avaliada, tendo os seus aspectos (Curso fornecido conforme prometido, Curso visando beneficiar a sociedade e Curso para o mercado de trabalho, oportunidades para integração e cooperação entre os alunos e da matrícula e rematrícula fácil e rápida) considerados Q alta e Q muito alta, apresentando percentuais superior aos 50% como o aspecto “matrícula e rematrícula fácil e rápida”. Para os serviços apontados, retratam uma opinião homogênea com relação à dimensão “confiabilidade”, que se refere à habilidade da instituição em prestar o serviço corretamente e dentro do prazo acordado. Na situação do serviço ser conceituado de qualidade alta, implica dizer que os alunos estão satisfeitos, quando os mesmos estão sendo cumpridos dentro dos prazos estipulados. Em resposta para essa situação, Tolfo et al. (2017), entendem que existe um esforço conjunto e organização dos colegas do setor para solucionar problemas e atender os questionamentos recebidos dos demais setores, além de enfatizarem que existem processos padronizados no setor, o que facilita o fluxo de trabalho, e que os procedimentos são realizados sempre embasados na legislação.

Houve exceção no aspecto “oportunidades para integração e cooperação entre os alunos”, em que foi atribuído percentual elevado (47%) para Q alta, quando apenas 18% dos discentes atribuíram Q muito alta para o mesmo serviço, tornando esta discrepância percentual mínima de qualidade muito alta, quando comparada aos demais aspectos, o que pode significar alguma insatisfação por parte dos alunos, haja vista, que houve também classificações Q baixa e muito baixa.

Outra parcela dos entrevistados superando os 22% e chegando aos 24% considerou ainda Q regular para esses serviços prestados, haja vista, que o aspecto “matrícula e rematrícula fácil e rápida” teve o leve percentual inferior aos 22% nessa qualificação, se destacando dos demais, mas, se torna um fato compreensível, haja vista, quando houve maior percepção de Q muito alta, predominado no percentual que é superior a todos os outros serviços. Isso demonstra a qualidade recebida do serviço, fato concordado por autores quando salientam, na indústria do serviço, a qualidade proporciona o alcance de vantagem competitiva (Ali et al., 2016; Dos Santos, 2014; Eberle, 2009; Fitzsimmons e Fitzsimmons, 2005; Ramos, 2015;). Segundo Grönroos (1984), a conformidade entre aquilo que o cliente espera receber (expectativas) e o que efetivamente foi recebido (percepção de desempenho) simboliza a qualidade do serviço.

Quando uma empresa possui desempenho igual ou superior às expectativas do cliente; houve qualidade na prestação do serviço a qual despertará uma satisfação no consumidor. Caso contrário, reinará um estado de insatisfação na clientela, no qual se inserem os alunos que representaram dos 9% abaixo. Portanto, os gestores necessitam compreender as

discrepâncias entre o serviço esperado e recebido. Isso evitará decisões equivocadas, ineficiência operacional (emprego inadequado dos recursos) e a consequente ruptura da fidelidade dos clientes (GRÖNROOS, 1984).

No cumprimento das promessas de serviço com exatidão, a dimensão confiabilidade foi muito valorizada pelos alunos, principalmente no aspecto “curso fornecido conforme prometido”, mas, tendo os cinco aspectos com percentual superior aos 33% e ultrapassando os 50%, demonstrando que os serviços prestados no CFP/UFCG *Campus* Cajazeiras são pontos fortes dessa dimensão. Segundo Abdullah (2006), as IES devem ter conhecimento dos pontos fortes e fracos dessas dimensões e das suas relativas influências para uma melhor distribuição dos recursos institucionais, resultando na prestação de um serviço com melhor qualidade para os alunos.

Embora, apresentando também percentual menor de qualificações Q baixa e Q muito baixa, inferior aos 9%. Observou-se a importância da qualidade dos serviços que tiveram bons desempenhos na dimensão confiabilidade. Ficou evidente que há uma preocupação da instituição com habilidade em cumprir adequadamente o serviço prometido e que esta preocupação foi observada pelos discentes. Portanto, pode-se afirmar que os aspectos relacionados na respectiva dimensão, descritos na Figura 4, podem ser combinados para avaliar a qualidade dos serviços do Centro de Formação de Professores da Universidade Federal de Campina Grande de maneira coerente.

O resultado demonstra uma visão mais crítica dos acadêmicos no que diz respeito ao nível considerado como ideal para os fatores de confiabilidade. Destaca-se que maioria admite que quando instituição estudada promete fazer algo em certo tempo, realmente ela faz. O resultado é esperado e coerente com os aspectos em que, pelo menor conhecimento de causa, pelo nível de expectativas e pelas exigências do aluno, é natural que eles tenham uma percepção mais favorável da entidade se comparada a percepção dos acadêmicos (TORRES, 2011).

Para Ali e colaboradores (2016), a qualidade em educação não se restringe tão somente aos padrões educacionais, habitualmente, idealizados e julgados pelos alunos. Os autores reforçam que a concepção dessa terminologia engloba às mudanças significativas no próprio sistema educacional, na natureza das suas entradas, nos currículos, nas tecnologias educacionais, no ambiente socioeconômico, cultural e político em qual está inserido. Asseguram que a maioria dos educadores também incluem, na definição, a natureza das experiências educacionais que ajudam a produzir os resultados: o ambiente de aprendizagem (ALI et al., 2016).

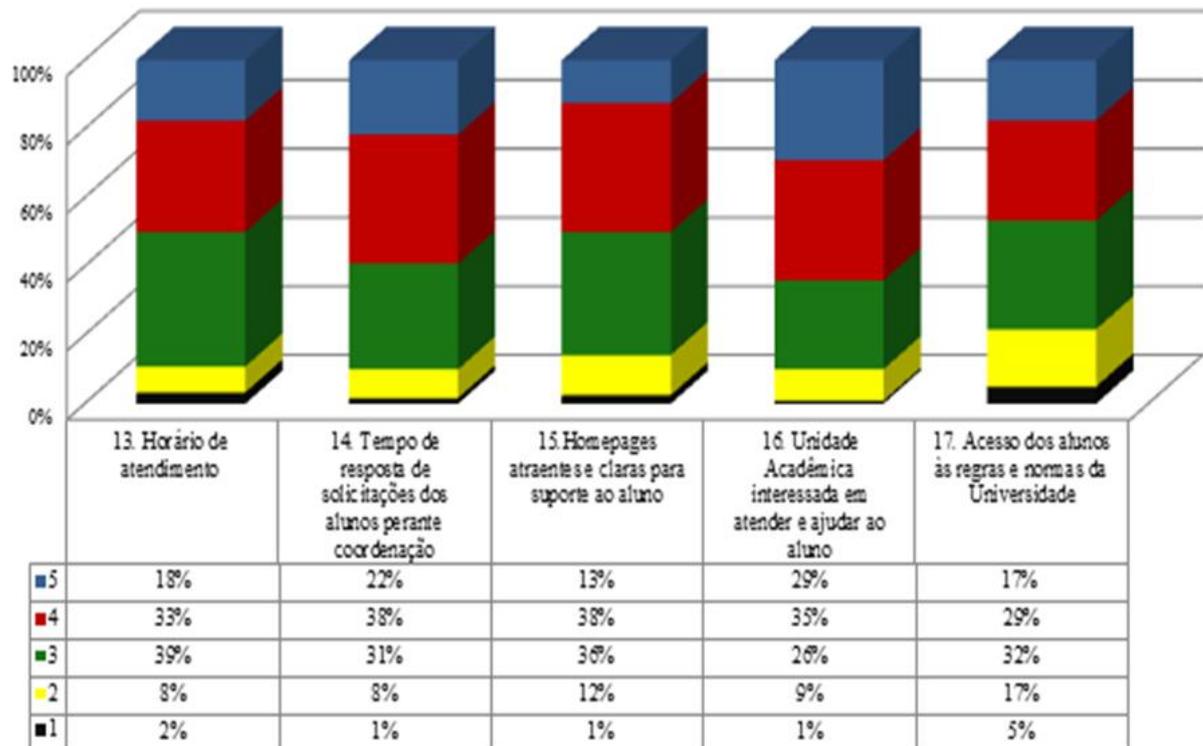
O atributo da confiança decorre principalmente das experiências satisfatórias acumuladas e, ou, da indicação de terceiros que sinalizem para a qualidade na prestação de serviços, por isso torna-se imprescindível, trabalhar a boa reputação da empresa, através do fortalecimento da marca (KOTLER, 2003). Esta dimensão revela o grau de confiança e evidencia o grau de responsabilidade que a empresa tem para com os serviços oferecidos aos seus clientes. Hoffman (2010, p. 384) diz: “Em geral a dimensão da confiabilidade reflete a consistência e a confiança que o desempenho de uma empresa inspira”.

6.1.3 ANÁLISE DA DIMENSÃO “PRESTEZA” RELACIONADO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UFCG

Outra análise realizada na percepção da qualidade dos serviços na ótica dos acadêmicos foi a dimensão “Presteza”, ou seja, a disposição para ajudar os usuários e de fornecer o serviço com presteza. De acordo com Machado et al. (2006, p. 4), quanto ao conceito da presteza, o termo refere-se “à vontade de ajudar o consumidor a prover o pronto serviço”. Já a dimensão de cortesia, segundo Araújo et al. (2010, p. 5), envolve o conhecimento, a maneira e a habilidade dos funcionários para comunicar confiança e segurança aos usuários.

Nesta dimensão foram avaliados: **Horário de atendimento; Tempo de respostas de solicitações dos alunos perante a coordenação; Homepages atraentes e claras para suporte ao aluno; Unidade acadêmica interessada em atender e ajudar ao aluno e Acesso dos alunos às regras e normas da Universidade**, com respectivas porcentagens de alunos, relacionada a percepção da qualidade desses serviços prestados pela CFP/UFCG, expostos (Figura 5).

Figura 5. Qualificação dos serviços prestados na UFCG de acordo com a “Presteza”.



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

De acordo com (Figura 5), pode-se verificar que os resultados foram bastante divergentes nas opiniões do público avaliado para esta dimensão dentro e entre os cinco aspectos. Percebeu-se, que no primeiro aspecto “Horário de atendimento”, maioria das respostas apontou que os serviços foram classificados como Q alta e Q regular representado pelo percentual 33% e 39% respectivamente. Fato semelhante ao primeiro aspecto também ocorreu aos demais aspectos “Tempo de respostas de solicitações dos alunos perante a coordenação” e “Homepages atraentes e claras para suporte ao aluno”, quando o percentual de opinião dos discentes foi de mesma classificação para a presteza dos serviços. Visto que 18%, 22% e 13% respectivamente dos discentes, para ambos os aspectos, avaliou esse serviço como Q muito alta, o que está de acordo com as satisfações dos alunos apontadas no Quadro 9.

Quadro 9. Satisfações referente aos serviços prestados na dimensão Presteza.

Horário de atendimento
- Quando o coordenador sai, o outro fica
Tempo de respostas de solicitações dos alunos perante a coordenação
- O atendimento das secretárias são ótimos
- São satisfatório o tempo dos serviços na administração das coordenações
- Sempre tem algum coordenador em algum turno
- Sempre tem algum coordenador em algum turno
Unidade acadêmica interessada em atender e ajudar ao aluno
- As funcionárias da coordenação atendem bem
- Sempre que precisei da Unidade sempre fui bem recebido

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa, 2018.

Para os serviços classificados como Q alta e Q muito alta pode está relacionada a percepção dos alunos em sentir que o setor solicitado assume seu determinado serviço ou problema a ser resolvido, e, ao interagir nesse setor, percebe que o servidor trata com cuidado e disponibilidade para ajudá-lo ou colega de outro setor. Nesse contexto, menciona Coutinho (2007) que a avaliação da qualidade dos serviços surge ao longo do processo da prestação dos serviços educacionais. Geralmente, esta percepção ocorre nos encontros de serviços e na maior parte das vezes o usuário interage com os funcionários, os sistemas, a infra-estrutura, os serviços de apoio, as funções acadêmicas e os símbolos.

Os serviços considerados de qualidade regular, nesta situação, pode indicar que os acadêmicos ainda percebem alguma dúvida quanto a presteza do serviço, o que pode ser resposta da gestão aplicada no serviço, ou seja, falta a qualidade total, caso o servidor demonstre insegurança ou até mesmo desinteresse pessoal no serviço, o que deixa a desejar, e por isso não chega a ser de qualidade alta. Penna (2011) salienta que tanto no setor privado quanto no público o pessoal resiste à mudança. Existe o medo que a adoção da gestão da qualidade possa diminuir o pessoal e as oportunidades de promoção, medo da complexidade do trabalho e da falta de adequação às novas responsabilidades, medo do trabalho em grupo, dos processos de decisão com base em dados e relutância em aceitar responsabilidades pelo desempenho.

Abrão e Chaim (2013) ressaltam que hoje em dia os clientes já sabem claramente o que esperam de um serviço, ou ao menos, o que não desejam, e uma avaliação de suas expectativas e percepções pode trazer informações para alcançar a satisfação destes clientes.

Houve ainda percentuais correspondendo avaliações Q baixa a muito baixa. Sendo o Q baixa atribuído a 8% dos alunos do primeiro e segundo aspectos (Horário de atendimento e Tempo de respostas de solicitações dos alunos perante a coordenação), e outra parcela

representando 12% das opiniões da amostra para o terceiro aspecto (Homepages atraentes e claras para suporte ao aluno). O Q muito baixo também teve participação para ambos aspectos, embora, em baixo percentual, deve ser levado em consideração no processo de melhoria dos serviços, para que não haja nenhum aluno insatisfeito.

Para os alunos, este item mostrou insatisfação no fornecimento dos serviços com presteza e atenção devidas por parte da universidade. Este resultado pode significar uma oportunidade para melhorar o desempenho dos funcionários que lidam diretamente com o público discente universitário, utilizando por base as reclamações reveladas pelos alunos acadêmicos insatisfeitos, que acharam que os empregados não atendiam com presteza os serviços avaliados, conforme (Quadro 10).

Quadro 10. Reclamações referente aos serviços prestados na dimensão Presteza.

Horário de atendimento
- Falta de horário planejado para atividades (principalmente na atividade no final do período)
Tempo de respostas de solicitações dos alunos perante a coordenação
- Há setores que deixam a desejar em questão de informações
- Os próprios funcionários da coordenação às vezes não sabem dar informações
- Enquanto a metodologia de fechamento de notas, pois alguns deixam para fechar as notas no penúltimo dia, sendo que não disponibilizam as notas antes disso
Unidade acadêmica interessada em atender e ajudar ao aluno
- A Universidade precisa informar aos discentes sobre os programas PIBID, Residência Pedagógica, entre outros, pois muitas vezes os discentes não sabem o que são esses programas e muito menos como fazer parte desse grupo
- O PAEG precisa ser analisado com mais eficácia, pois quem necessita não recebe e quem tem condições financeiras recebe
- A seleção da bolsa PAEG não é organizada, pois quem realmente precisa, às vezes, não consegue ser selecionado
Acesso dos alunos às regras e normas da Universidade
- Poderíamos ser mais bem direcionados quanto às burocracias, principalmente em alunos finais de curso

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa, 2018.

Conforme resultados no quadro de reclamações acima, está de acordo com o Decreto de nº 9.094/17, quando as reclamações na prestação de serviço público são muitas, desde o, atendimento até a execução do serviço em si.

Segundo Godri (1994) a presteza no atendimento ao cliente demanda grande esforço por parte da empresa, sobretudo, nos treinamentos dos colaboradores, uma vez que a capacitação busca sensibilizar o corpo funcional sobre a essencialidade da cordialidade e eficiência no atendimento prestado. Vale salientar, que a procura da melhoria no atendimento

aponta o maior objetivo que é a excelência no seu atendimento, ou seja, superar os desejos individuais de seus clientes.

Quanto ao “Tempo de respostas de solicitações dos alunos perante a coordenação” diante das reclamações (Quadro 10), o que ocorre neste processo, é que, por mais que haja cordialidade e presteza no atendimento, há possibilidade de um desgaste natural por parte da Coordenação perante os alunos. Pelos argumentos acima expostos, é preciso uma atenção especial do CFP/UFCG para com o suporte às coordenações de curso para um melhoramento gradativo dos serviços.

No aspecto “Unidade acadêmica interessada em atender e ajudar ao aluno”, apesar do percentual aproximado de respostas e das reclamações apontadas no (Quadro 10) acima pelos entrevistados, predominou Q alta, seguido de Q muito alta, o que pode significar a valorização dada pelos alunos aos serviços prestados pela instituição para ajudá-los, suprimindo assim, as suas expectativas, como afirma (Penna, 2011) que as expectativas do cliente são formadas com base em alguns fatores como as suas necessidades, os seus desejos, a sua própria experiência, a comunicação boca a boca, a comunicação externa e o preço.

O autor ainda conclui, que ao procurar um serviço ele espera que a sua necessidade seja satisfeita ou que seu desejo seja atendido. Para satisfazer essas necessidades, anseios e expectativas, o gestor ou o prestador do serviço deverá conhecer essas necessidades (para que o serviço prestado foque o objetivo, deixando de correr o sério risco de dispensar esforços e acabar desfocalizando) e gerenciar o grau de satisfação do cliente **a priori** e a percepção do cliente a posteriori. Neste caso, o cliente que tiver passado por experiência com alto grau de satisfação, as expectativas tenderão a ser altas.

Avaliou-se também Q regular que vem na terceira posição, o que demonstra que a satisfação pelos serviços para com os alunos é de forma parcial. Ainda nesse serviço, pôde-se verificar através dos dados percentuais (Figura 5), de que há alunos insatisfeitos os quais foram representados por Q baixa (9%) a muito baixa. Nesta situação, as opiniões para a qualidade dos serviços classificados como regular a muito baixa, explica-se, segundo o raciocínio de Penna (2011), quando frisa que o pessoal tanto no setor privado quanto no público resiste à mudança, é que estes resultados estão associados muitas vezes a estas resitências por falhas na gestão da instituição, que mesmo tendo adotado mudanças para se atualizar dentro de um modelo de gestão de qualidade, ainda possui falhas, como falta de funcionários, pouco recurso disponível, ratificando que os gestores que participam do processo dependem também de fatores particulares da mesma.

Dentro do aspecto “Acesso dos alunos às regras e normas da Universidade”, também houve muitas divergências de opiniões. Obteve-se elevado valor de respostas nos serviços qualificados regular, seguida das respostas para os serviços de qualidade alta. Explica-se, nesse fato, que a qualidade do serviço apresenta várias dimensões, o que torna relativo o conceito dado pelos discentes aos serviços recebidos. Tumino e Poitevin (2013) relatam que a qualidade do serviço é um fenômeno multidimensional, e, consoante Grönroos (1984), sua avaliação ocorre, basicamente, por duas dimensões: a técnica e a funcional. A primeira representa a qualidade dos resultados desejados pelos usuários. Por sua vez, a outra, aponta para a maneira como as interações transcorrem entre prestador de serviço e usuário.

Percebe-se ainda que houve mesma opinião na prestação dos serviços apresentando mesmo valor (17%) atribuído como Q muito alta e Q baixa, discrepância essa, o que pode indicar que os alunos estão com opiniões divididas quanto ao assunto, uns satisfeitos, outros inseguros, quanto ao serviço recebido da instituição que optaram. Segundo Milan et al. (2015), em se tratando dos serviços prestados pelas IES, a qualidade é um dos principais fatores que levam os usuários a questionamentos antes de optarem por uma instituição e/ou curso. A avaliação da qualidade em serviços tem início a partir do primeiro contato com a IES e pode ser percebida e decisiva já neste momento. Dessa forma, a IES deve prestar serviços com um alto padrão de qualidade, garantindo, assim, a satisfação de seus usuários e a grande possibilidade da conquista de novos. Complementa Oliver (2010), é elevada a probabilidade de reter o usuário naquelas organizações que apresentam uma forte cultura organizacional aliada aos altos níveis de satisfação deles, ou seja, quanto mais os usuários estiverem satisfeitos, maior é a probabilidade da sua retenção.

Outros 5% do público discente (Figura 5) mantiveram opiniões no serviço abordado com qualificação muito baixa. Vale ressaltar, que foi um percentual baixo para se medir as insatisfações, concordando (Coutinho, 2007), que é sempre difícil medir a real insatisfação e que estudos mostram que nem todas as pessoas insatisfeitas reclamariam, pois, não acreditam que isso seria bom e existem os reclamantes crônicos, que reclamam demais e podem enviar os dados. Críticos ainda acreditam que métodos de trazer à tona as críticas podem deixar o consumidor ainda mais insatisfeito quando estas não são atendidas.

Essa situação se comprova segundo as reclamações apresentadas no Quadro 8 anteriormente, sabendo-se, que mesmo sendo baixo o percentual de alunos insatisfeitos com o serviço, ao reclamar do serviço recebido, estão dando oportunidade de torná-los satisfeitos segundo (PENNA, 2011).

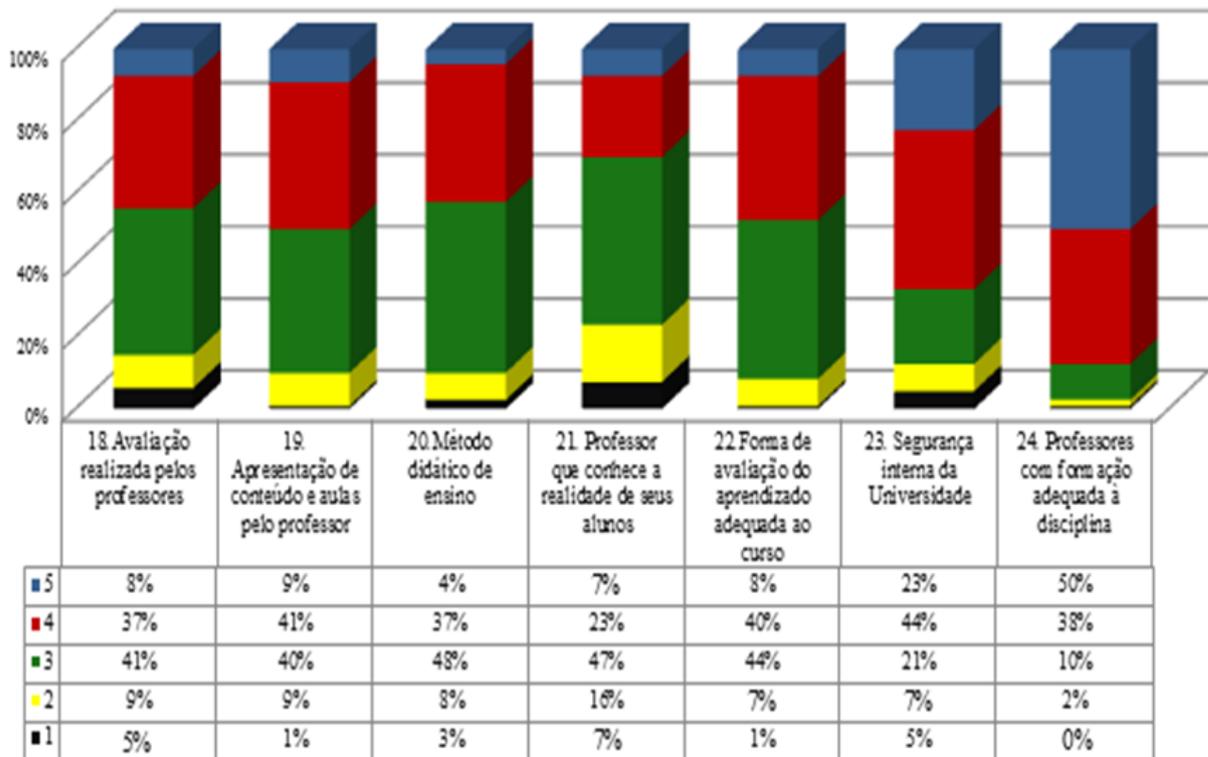
Para Lima et al. (2012) toda organização, seja qual for sua área de atuação, precisa atentar aos detalhes, fazendo os clientes sentir-se satisfeitos, sendo que a prioridade no cliente aliado a um atendimento de qualidade e excelente processo gerencial se faz garantia o sucesso de qualquer organização. Dessa maneira é importante que as organizações estejam habilitadas a desenvolver ações que arrastem qualidade no ambiente, atendimento e conseqüentemente a satisfação. Portanto, para fortificar a parceria cliente/empresa, os colaboradores devem estar aptos a proporcionar um atendimento capaz de satisfazer os clientes e fideliza-los, consolidando a parceria com a organização.

6.1.4 ANÁLISE DA DIMENSÃO “SEGURANÇA” RELACIONADO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UFCG

A quarta dimensão avaliada nesta pesquisa foi a “segurança”, que aborda o conhecimento e a habilidade dos servidores na prestação dos serviços de forma que gere confiança (segurança) aos demais.

Nesse sentido, foram investigadas sete aspectos de segurança (**Avaliação realizada pelos professores, Apresentação de conteúdo e aulas pelo professor, Método didático de ensino, Professor que conhece a realidade de seus alunos, Forma de avaliação do aprendizado adequada ao curso, Segurança interna da universidade e Professores com formação adequada à disciplina**) (Figura 6), no cumprimento de analisar qual a percepção dos acadêmicos acerca da qualidade do componente segurança dentre os serviços prestados pelo CFP/UFCG.

Figura 6. Qualificação dos serviços prestados na UFCG de acordo com a “Segurança”



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Conforme (Figura 6), nos dados ocorre semelhança aos da figura anterior quanto as divergências. Os resultados foram bastante variados, o que pode significar opiniões diversificadas dos alunos para os sete aspectos avaliados na dimensão Segurança.

Observa-se, que nos aspectos **“Avaliação realizada pelos professores”**, **“Apresentação de conteúdo e aulas pelo professor”**, **“Método didático de ensino”** e **“Forma de avaliação do aprendizado adequada ao curso”**, parecem ter o mesmo perfil, pois os maiores valores tiveram conceito **Q alta** e **Q regular** na opinião dos alunos em relação aos serviços prestados pela UFCG nessa dimensão.

Destacou-se, o serviço **“Professores com formação adequada à disciplina”** que teve conceito de Q alta a Q muito alta chegando aos 50% na opinião dos alunos, quando concordaram que os serviços oferecidos pela UFCG estudada transmite segurança, ou seja, se mostraram seguros, sobretudo no que se refere ao comportamento cordial e a qualificação dos professores. Segundo Hoffman (2010, p. 387), **“a dimensão da segurança diz respeito a competência da empresa, à cortesia que ela dispensa a seus clientes e a segurança de suas operações”**. A segurança também reflete a impressão do usuário que se sente em risco, ameaçado ou em dúvida. Fato comprovado pelas satisfações expostas no Quadro 11.

Quadro 11. Satisfações referente aos serviços prestados na dimensão Segurança.

Professores com formação adequada à disciplina
- Os professores, todos são bem capacitados nas disciplinas
- Os professores são capacitados

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa, 2018.

Las Casas (2010), afirma que os funcionários da organização sejam eles professores, empregados do setor, etc., são observados pelos usuários que avaliam se o nível do serviço prestado naquele momento é confiável quando este profissional demonstra conhecimento e cortesia. Essa dimensão avalia, de forma geral, se os funcionários conseguem inspirar confiança nos usuários.

Percebe-se então para o mesmo conceito (Q muito alta), que houve uma elevação no percentual de 23% para o serviço “Segurança interna da universidade”. Visto que os demais aspectos de mesmo conceito, estiveram abaixo dos 10% da opinião dos alunos acadêmicos.

Fica evidenciado, que os acadêmicos entrevistados compartilham da mesma opinião no tocante os aspectos de segurança, mesmo em pequena representatividade percentual. Pode-se verificar nos relatos expostos que a legalidade dos atos, os processos padronizados, o fato de que cada servidor tem suas funções definidas de forma clara, a busca constante por cursos de capacitação, a educação e o respeito são pontos cruciais descritos por Tolfo et al. (2017), para que o setor estabeleça segurança aos demais servidores.

Ainda para os serviços citados anteriormente (Segurança interna da universidade e professores com formação adequada à disciplina) no conceito Q regular houve destaque do percentual de respostas de 21% e 10%, respectivamente, apresentando menores discrepâncias, denotando que os serviços oferecidos estão mais próximos do nível de importância conferido pelos discentes às referidas dimensões, ou seja, os resultados estão melhores em relação aos demais que se apresentaram acima dos 40%, chegando aos 48%, assumindo assim, que esse serviço ainda precisa de melhorias, o que apontam uma dificuldade na área de recursos humanos, já que a maioria destes aspectos está relacionada aos empregados, fato concordado por (Pelissari et al., 2012). Haja vista, que maioria dos acadêmicos conceituaram esses serviços de qualidade alta a muito alta, o que demonstra maior satisfação dos alunos.

Observou-se ainda no aspecto “Professor que conhece a realidade de seus alunos”, que foi o único que obteve elevação percentual no conceito Q baixa (16%), o que indica que parte dos alunos não estão totalmente satisfeitos com o serviço, o que indica que os estudantes avaliaram esse aspecto como estando fora daquilo que eles esperavam encontrar em um

serviço oferecido neste setor. No entanto, cabe ressaltar que os resultados estão abaixo daquilo que é esperado pelos entrevistados, o que pode ser comprovado ainda pelas reclamações apontadas no Quadro 12, abaixo.

Quadro 12. Reclamações referente aos serviços prestados na dimensão Segurança.

Apresentação de conteúdo e aulas pelo professor
- Precisa haver mudança na metodologia das aulas, pois muitos professores utilizam uma metodologia tradicional e ultrapassada
- Professores que não planejam as aulas
Método didático de ensino
- Destaca-se a disciplina de Filosofia que apresenta um método de estudo bem complexo e difícil de entender, os alunos têm grande dificuldade na disciplina e o desempenho na mesma não é satisfatório
- A didática é bastante variada e puxada na maioria das vezes
Professor que conhece a realidade de seus alunos
- Não entender o porquê dos alunos faltarem, às vezes, (mesmo comprovando) nos prejudicando em notas
- Alguns professores deveriam entender a situação de transporte dos alunos, como também a Direção
- Professores que não entendem alunos
- Buscar melhorias não recriminá-lo
- Têm muitas pessoas que recebem o PAEG sem necessidade e outros que precisam muito e ainda não conseguiram
Professores com formação adequada à disciplina
- Professores com formação adequada à disciplina, mas com a didática inadequada

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa, 2018.

Os resultados obtidos sobre os demais aspectos também tiveram opiniões de mesmo conceito abaixo dos 10%, assim como, para o conceito Q muito baixa, com exceção do aspecto “Professores com formação adequada à disciplina”, que não obteve opinião para esse conceito.

Lovelock (2014) ressalta que, para uma organização ser bem avaliada pelos seus clientes em termos de qualidade é preciso que haja investimento em pesquisas de qualidade e satisfação e que a prioridade da organização seja o atendimento às necessidades dos consumidores. Sendo assim, a indicação de uma nota baixa nos itens relativos a esse fato pode indicar que o setor está descumprindo as recomendações e possa por ventura, justificar uma baixa avaliação da qualidade global do serviço.

No entanto, conforme reclamações por parte dos alunos insatisfeitos nos serviços **Método didático de ensino e Professor que conhece a realidade de seus alunos**, os mesmos atribuíram algumas sugestões (Quadro 13) como forma de melhoria em aperfeiçoar

os serviços, concordando com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), quando mencionam que o setor de educação é considerado um serviço de aperfeiçoamento. Assim, uma Instituição de Ensino Superior - IES, seja ela pública ou privada, constitui uma organização que presta serviços em massa para usuários.

Pereira Filho, Tenório e Silva (2017) citam exemplo, se uma escola tem alto déficit de qualidade na didática de seus professores e, nesse ponto, o seu desempenho é bem inferior a instituições concorrentes; há fortes indícios de que ações de melhorias devem ser postas em prática com urgência. Em síntese, a gestão deve investir em capacitações que melhor qualifiquem os docentes. Seria um item que deve ser apreciado pela direção da escola com um grau de prioridade elevado.

Quadro 13. Sugestões referente aos serviços prestados na dimensão Segurança.

Método didático de ensino
- Alguns professores precisam procurar um método de estudo que facilite a compreensão dos alunos
Professor que conhece a realidade de seus alunos
- Os professores deveriam entender o posicionamento dos alunos
- Os professores deveriam auxiliar na ajuda psiquiátrica para alunos, sem dúvidas ajudaria muito no decorrer do curso e seus problemas acadêmicos e pessoais
- Atenção para alunos com déficit de aprendizagem
- Buscar melhorias não recriminá-lo
- Saber como está o psicológico dos alunos, isto é conscientizar sobre ansiedade e problemas relacionados a disciplinas concluídas

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa, 2018.

Diante das sugestões apontadas pelos discentes no Quadro 13, as mesmas seguem uma lógica descrita por (Oliver, 2010) em que a satisfação do cliente é vista como uma resposta emocional associada a uma experiência de “consumo”, considerando que o fator psicológico também interfere no julgamento da satisfação e pode permanecer no indivíduo mesmo após a aquisição de um determinado bem ou serviço. Em complemento a isso, Grönroos (2009) comenta que os modelos de aferição da qualidade percebida em serviços possuem elementos similares aos elaborados para medir a satisfação de clientes de maneira geral.

Para Alves (2017) a qualidade no serviço público é de grande interesse do órgão público, uma vez que, assim como a rede privada necessita oferecer serviços para manter-se no mercado, os gestores de órgãos públicos almejam, apesar das limitações estruturais e de gestão, genericamente conhecidas através, por exemplo, da mídia, implementar medidas corretivas que resultem em melhorias da prestação dos serviços.

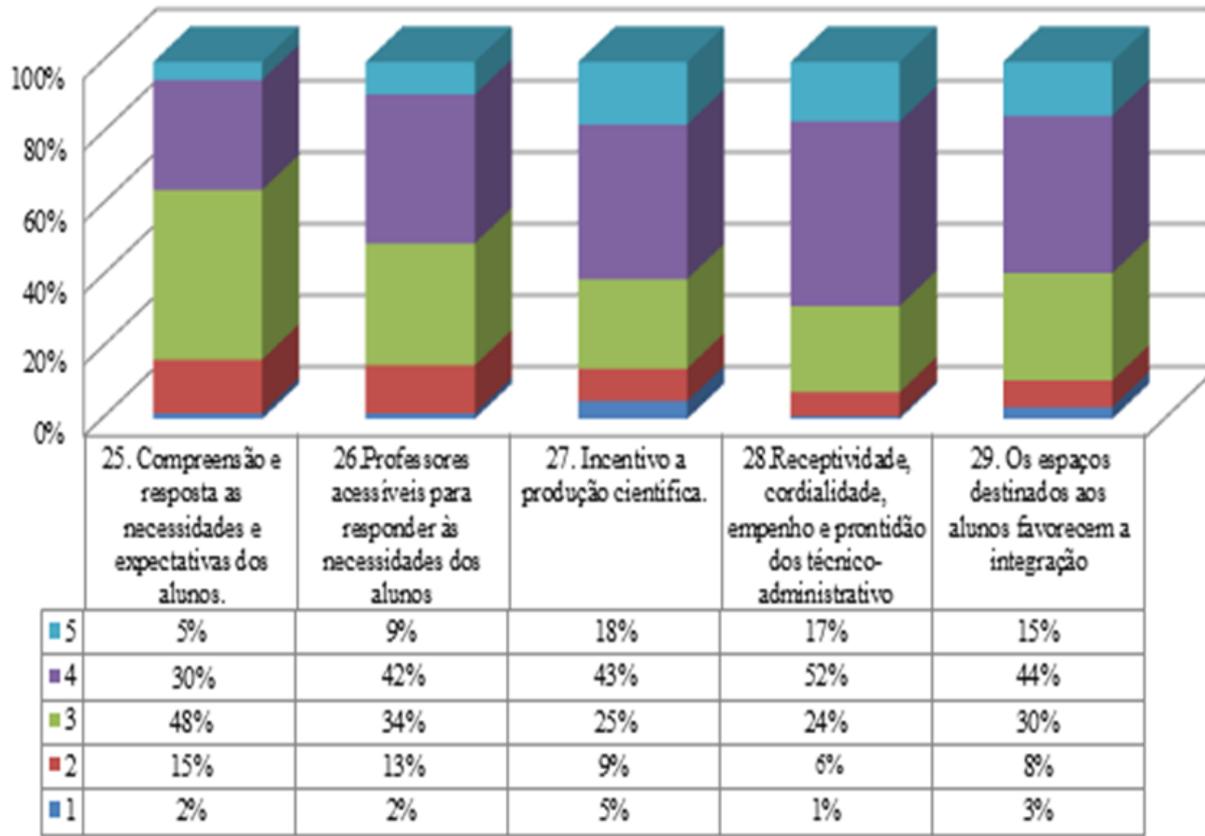
Diante do exposto, é primordial que uma empresa busque a excelência na qualidade dos seus serviços, e a opinião do cliente pode ser formada rapidamente com base no atendimento e da qualidade dos serviços disponíveis. A qualidade dos serviços oferecidos pode ser avaliada devido ao crescimento das exigências dos consumidores. Para tanto, a qualidade dos serviços possui importância fundamental para garantir o sucesso e a competitividade existente no mercado (GALVÃO, CRUZ e FAUCÃO, 2014).

6.1.5 ANÁLISE DA DIMENSÃO “EMPATIA” RELACIONADO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UFCG

A *Empatia* também se fez de grande relevância no quadro de conclusão das dimensões avaliadas nesta pesquisa, com o intuito de identificar os componentes da qualidade de serviços. Essa dimensão vai além e inclui características de acessibilidade, sensibilidade e esforço para entender as necessidades dos usuários (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2014).

Conforme (Figura 7), foram avaliados cinco aspectos (**Compreensão e respostas as necessidades e expectativas dos alunos, Professores acessíveis para responder às necessidades dos alunos, Incentivo a produção científica, Receptividade, cordialidade, empenho e prontidão dos técnicos-administrativos e Os espaços destinados aos alunos favorecem a integração**) para a análise da qualidade percebida dos serviços na satisfação dos discentes.

Figura 7. Qualificação dos serviços prestados na UFCG de acordo com a “Empatia”



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Como os demais resultados das dimensões anteriores, não foi diferente no que tange às divergências nos dados de opinião dos alunos para a dimensão “Empatia”. Dentre os cinco aspectos avaliados (Figura 7), predominou o conceito de qualidade alta para os serviços.

Observa-se ainda, nos aspectos **Compreensão e respostas as necessidades e expectativas dos alunos**, **Professores acessíveis para responder às necessidades dos alunos** (Quadro 14) e **Os espaços destinados aos alunos favorecem a integração**, apresentaram semelhanças nos dados, em que houve a presença dos maiores percentuais para os conceitos Q regular e Q alta encontrados nessa dimensão.

Quadro 14. Satisfações referente aos serviços prestados na dimensão Empatia.

Professores acessíveis para responder às necessidades dos alunos

Os professores são pessoas educadas que estão sempre disponíveis para atender

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa, 2018.

Nota-se nessa situação, que o conceito Q regular predominou com 48% de opinião dos acadêmicos, seguido do conceito Q alta no serviço **Compreensão e respostas as necessidades e expectativas dos alunos**. Percebe-se aqui, que a percepção do público entrevistado se diferenciou na visão conceitual, em que maioria classificando o serviço como regular, percebe que ainda é necessário melhoras nesse atendimento, ou seja, merecem um tratamento atencioso que possa levar suas opiniões ao alcance do conceito qualidade alta e conseqüentemente muito alta para o serviço. Nessa situação, torna-se interessante que os prestadores do serviço se coloquem no lugar dos alunos. Pois, a qualidade do serviço é analisada com algumas lacunas entre as suas expectativas e o que realmente é oferecido a eles na prestação dos serviços da instituição, o que gera resultado que venha a entender o elevado nível de insatisfação ou de dúvida com essas respostas, demonstrando que grande maioria dos alunos não está totalmente satisfeitos neste aspecto analisado. Fato confirmado por Sarquis (2009) que afirma que a empatia está associada ao modo como o cliente está sendo tratado considerando, por exemplo, a atenção e o respeito, dentre outros. Para isso, é necessário que os funcionários sejam atenciosos com os clientes de maneira que consigam entender a necessidade de cada um deles e também busque alternativas de oferecer o serviço nos horários mais convenientes para este consumidor.

Para as opiniões quanto aos **espaços destinados aos alunos não favorecer a integração** entre os mesmos e com os professores, receber Q regular (30%), levando também aos conceitos Q baixa e Q muito baixa, pode está associado a pontos considerados negativos como, por exemplo, turmas grandes para os espaços dificultando um eficiente modelo de ensino-aprendizagem como mencionam Singer-Freeman e Bastone (2016) de que turmas grandes dificultam a interação entre professores e alunos e, conseqüentemente, o engajamento destes últimos, prejudicando assim o processo de aprendizagem e aumentando os riscos de evasão nestas turmas.

Nesse contexto, com novas políticas e diretrizes, o ensino superior passou a receber alunos de diversas classes sociais, o que acarretou diversos problemas ao sistema educacional, pois não estava preparado para essa grande eclosão estudantil. Não havia infraestrutura física adequada, qualificação docente apropriada e financiamentos suficientes (Sobrinho, 2010). Outros pontos de vista negativos seriam por problemas com sistemas de avaliação nas quais os discentes não conseguem acompanhar, e, principalmente, pela falta ou falha na comunicação entre acessoria do curso e alunos, como mencionado no Quadro 15.

Quanto ao conceito **qualidade muito alta**, os aspectos **Compreensão e respostas as necessidades e expectativas dos alunos e Professores acessíveis para responder às**

necessidades dos alunos, apresentaram menores valores (5% e 9%) apenas respectivamente, comparados aos demais aspectos, que tiveram opiniões desse conceito para com os serviços acima dos 15%. Nessa situação, os alunos perceberam que os resultados das percepções sobressaíram às suas expectativas sobre os serviços, por isso, resultado se manteve positivo sinalizando que o Centro de Formação de Professores e seus funcionários prestam serviços de acordo com interesse dos usuários e conhecem as necessidades dos mesmos, apesar, em alguns momentos haver falhas nesse quesito, possivelmente causadas pela grande demanda e quadro de funcionários reduzido afirmado por Alves (2017), como constatado pelo conceito Q regular. Haja vista, que os valores referentes a qualidade baixa nos mesmos serviços destacados no contexto, apresentaram-se mais acentuados conforme os valores (15% e 13%) respectivamente, comparados aos demais aspectos, que estiveram abaixo dos 10% das opiniões.

Essas discrepâncias podem indicar opiniões contrárias dos alunos quanto ao serviço recebido, deixando-os insatisfeitos, o que comprova que a atenção individual dos alunos não são convenientes aos atendimentos para todos, ou seja, no que concerne à dimensão “empatia”, os entrevistados apresentaram ponto de vista divergentes com relação às variáveis analisadas, demonstrando preocupação no atendimento de forma individualizada, na espera pelo respeito as especificidades dos outros setores e dos usuários, fato afirmado por Lima et al. (2012).

Apesar dos resultados da dimensão empatia do presente trabalho ter seguido uma metodologia distinta comprovada pela figura 7, sobretudo, existe uma semelhança quanto a percepção de qualidade, que foram, sobretudo, oriundos de itens associados ao desempenho dos professores e à relação professor e aluno.

Observando-se por aspectos, ainda na Figura 7 apresentada, para os serviços **Incentivo a produção científica e Receptividade, cordialidade, empenho e prontidão dos técnicos-administrativos**, também tiveram opiniões bastante divergentes, com distribuição no percentual dos valores de opiniões para todos os conceitos adotados.

Houve predomínio do conceito Q alta opinado pela maioria (43% e 52%) respectivamente, o que pode indicar que os serviços são prestados satisfatoriamente aos alunos acadêmicos do curso de Geografia do Campus de Cajazeiras, principalmente pra aqueles que opinaram por esse conceito, chegando a ultrapassar os 50% de preferência. Percebe-se assim, que esses resultados levaram a uma redução no percentual dos que conceituaram serem os serviços de qualidade regular. Portanto, fica claro que para maioria dos discentes do *Campus*, nestes serviços é recebido cuidado e atenção de maneira individual,

sabendo-se que o conceito Q muito alta atribuído aos aspectos também foram os mais elevados. Nesses serviços, significa a demonstração de interesse e a atenção personalizada entregue aos alunos incentivando-os a produzirem cientificamente as suas pesquisas, e, que o quadro dos técnicos-administrativos são acessíveis, apresentam sensibilidade e esforço para atender às necessidades dos mesmos.

Como as IES, normatizadas e avaliadas pela legislação vigente, têm como principal função a produção e a disseminação de conhecimento, com o papel de educar, capacitar e profissionalizar seus usuários, preparando-os e qualificando-os para ingressarem em um mundo do trabalho cada vez mais acirrado (GREY, 2004), elas apresentam características peculiares, sofrendo forte regulação governamental. Dependem, assim, sobretudo, da qualidade do ensino e dos serviços prestados (GALVÃO; CORRÊA; ALVES, 2011).

No entanto, cabe salientar que, apesar de ambos os aspectos estarem fortemente relacionados à empatia, por ser esta uma dimensão muito apreciada pelos consumidores, segundo Moura et al. (2007, p. 4), correspondendo à atenção individualizada pelas empresas para com seus clientes, Zeithaml; Bitner e Gremler (2014) mencionam a qualidade como sendo uma avaliação de longo prazo (considerada uma atitude), enquanto que a satisfação é uma medida específica transitória. E a atitude, por sua vez, é uma orientação afetiva duradoura em relação a uma empresa, enquanto que a satisfação é a reação emocional ou uma experiência específica. E, ao longo do processo produtivo do serviço, as várias ocorrências de satisfação se somam ao julgamento global da qualidade do serviço.

No que diz respeito à dimensão “empatia”, por tratar da capacidade do servidor de compreender a necessidade do colega tomador do serviço, imaginando-se na mesma situação, e, ainda, da atenção pessoal dispensada a este colega. Dentro dessa perspectiva, observou-se que os servidores do setor prestam atendimentos respeitando as especificidades de cada usuário (aluno). Porém, houve também conceitos de qualidade dessa dimensão nesses aspectos que variou entre baixa e muito baixa, na percepção dos usuários (alunos), o que demonstra um contraponto na atuação dos servidores, o que pôde causar insatisfações refletidas pelas reclamações dos alunos aos referidos serviços prestados (Quadro 15).

Quadro 15. Reclamações referente aos serviços prestados na dimensão Empatia.

Compreensão e respostas as necessidades e expectativas dos alunos
- Evidente que todos os cursos contém falhas/defeitos, mas acredito que falo por todos, que a maior decepção encontrada nesse curso é a falta de empatia encontrada por grande parte do corpo docente
- Sabemos dos novos deveres e responsabilidades, e estudar até ficar com ansiedade e depressão não está lista. Não é normal dormir menos de 08 horas por dia; não é normal tomar calmante para vir fazer uma prova; não é normal virar à noite acordado; assim; como não é normal como um professor abrir a boca para diminuir alguém; excluir mães discentes deixando claro que aqui não é lugar para elas.
- Mais respeito com os alunos, pois alguns professores não respeitam suas concepções políticas
Os espaços destinados aos alunos favorecem a integração
- Para que haja uma melhor comunicação entre Assessoria de Graduação e alunos

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa, 2018.

No que tange na percepção dos alunos no aspecto **Receptividade, cordialidade, empenho e prontidão dos técnicos-administrativos**, com atribuições de conceitos (Q baixa e Q muito baixa) respectivamente, embora, pouco mais que 6%, as insatisfações podem estar associada também, as reclamações referente aos serviços prestados pelos funcionários na dimensão **Presteza** apresentadas anteriormente (Quadro 10) pelos alunos nesta pesquisa. O que pode refletir ainda nos espaços destinados aos alunos não favorecer a integração.

Acredita-se, com essas revelações, que a falta de qualidade em geral provoca irritação, insatisfação e muitas vezes o desejo de procurar outra instituição. Pois, o fator qualidade é dado pela comparação entre sua percepção quanto ao serviço prestado e a expectativa que ele tinha do serviço. Nesse caso o nível de percepção do aluno esteve abaixo de sua expectativa, o tornando insatisfeito, portanto, ele terá a impressão de um serviço de baixa qualidade.

Como se observa esses sentimentos de raiva, descontentamento, decepção, autopiedade, ansiedade e arrependimento, relativos à insatisfação, estão associados a falhas de serviço, conforme apontado por Zeithaml, Bitner e Gremler (2014). Para Hoffman (2010, p. 387), a empatia pode ser descrita como a capacidade de perceber as sensações dos outros como se fossem suas próprias. Por essa razão, pode-se dizer que empresas com empatia não perdem a noção do que é ser cliente.

Nas IES a melhoria do serviço começa no topo da organização; os administradores devem fazer o que dizem. A pesquisa e a experiência prática mostram que um comprometimento universal com um serviço de qualidade elevada não surge espontaneamente numa organização. Isso precisa provir do centro de influencia, normalmente situado no topo da pirâmide (FLORIANO et al., 2013).

7 PLANO DE AÇÃO

7.1 PLANO DE AÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS NAS CINCO DIMENSÕES QUE APRESENTARAM IMPACTOS

Esta pesquisa teve como objetivo geral investigar a qualidade dos serviços prestados aos discentes do curso de Licenciatura em Geografia da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Campus de Cajazeiras, onde ocorreu por meio de investigação realizada mediante aplicação de questionários.

Após análises foi possível a percepção dos discentes em relação a qualificação dos serviços prestados ao longo do curso. Retomando o último objetivo específico estabelecido na introdução desse trabalho, o de promover ações que possibilitem o aperfeiçoamento de competências que agreguem valor à instituição e valor social ao indivíduo, de modo a elevar os padrões de qualidade dos serviços prestados e de contribuir com o cumprimento da missão institucional, este objetivo propõe um plano de ação com vistas a ajudar na qualificação desses serviços, o que refletirá nos resultados da universidade como um todo.

Com base nos obstáculos identificados como possíveis dificultadores no desempenho dos serviços dentro das dimensões: Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia, realizou-se um plano de ação, exposto (Quadro 16).

Quanto aos aspectos considerados de desempenho regular ou de piores desempenhos como de qualidade baixa e muito baixa nas opiniões individuais citados no Quadro 16 abaixo, pode-se constatar, que representam certas insatisfações nos alunos. Estes itens devem ser analisados pela UFCG, para que as correções sejam realizadas o quanto antes, elevando assim a avaliação destes fatores que não estão satisfazendo aos estudantes. Essas análises revelaram que determinados aspectos vêm carregados de maior peso e importância na qualidade percebida pelos alunos pesquisados sobre os serviços de educação superior.

Quadro 16. Plano de ação: análise de percepção dos discentes para o aperfeiçoamento dos serviços prestados nas dimensões avaliadas.

DIMENSÃO	SERVIÇO	APERFEIÇOAMENTO
Tangibilidade	Laboratórios e equipamentos de informática	Os laboratórios devem disponibilizar de quantidades suficientes de máquinas para atender a demanda de alunos, evitando-se filas para o acesso aos computadores; disponibilizar serviço gratuito de impressão com controle por pessoa; as máquinas e equipamentos devem ser atualizados constantemente, com curto período de manutenção, evitando-se que máquinas fiquem paradas muito tempo.
	Instalações físicas	Ação emergente por parte da Instituição, pois, investimentos neste item podem melhorar significativamente o indicador da percepção apontada; fazer um planejamento de infraestrutura que, inicialmente, seja implementado uma reforma nos banheiros e a troca gradativa das cadeiras, e, conseqüentemente nos demais itens correlacionados às instalações físicas.
	Restaurante Universitário	Investir na modernização das instalações e procurar adequá-las à prestação do serviço; adotar estratégias de gerenciamento da capacidade e da demanda a fim de que elas possam ser equiparadas pra todos os usuários; sugere-se aumentar a quantidade de funcionários trabalhando nos períodos de maior demanda, como no horário do almoço; adotar faixas de preços acessíveis aos discentes.
	Biblioteca	Deve ter disponível no seu acervo, os livros para atendimento ao aluno conforme orientação do MEC; manter a consulta por sistema portal do aluno; deve haver materiais em quantidade para consultas no período de maior demanda, evitando-se possível espera por exemplar e filas no atendimento; Investir nas instalações (espaço físico) adequando-as a capacidade da demanda.
Confiabilidade	Oportunidade para integração e cooperação entre os alunos	Deve haver investimento na parte administrativa para minimizar os aspectos negativos por meio de momentos de integração e discussão do curso junto a comunidade universitária.
Presteza	Horário de atendimento	Lotar mais servidor na coordenação do curso para que não haja dissonância devido ao grande volume de trabalho; Criar mais página do curso com auto-atendimento para permitir que os alunos tenham controle sobre os serviços com rapidez e agendamento de horários, limitando a interação que está sendo fornecido diretamente por funcionários. Alguns serviços por meio eletrônico são um caminho interessante para instituição seguir.
	Tempo de respostas de solicitações dos alunos perante a coordenação	
	Unidade acadêmica interessada em atender e ajudar ao aluno	
	Acesso dos alunos às regras e normas da Universidade	
Segurança	Apresentação de conteúdo e aulas pelo professor	Investigar de forma mais criteriosa o desempenho do corpo docente no que tange à condução de suas aulas expositivas, no sentido de estabelecer relação entre a teoria e a prática na abordagem dos conteúdos e demais atividades.
	Método didático de ensino	Colocar-se diante dos alunos de mente aberta e deixar-se conhecer por eles; deve ter habilidade de compreender
	Professor que conhece a realidade de seus alunos	

		as reações íntimas do aluno, com percepção sensível do modo como o aluno vê o processo de educação e de aprendizagem, podendo possibilitar a aprendizagem significativa.
	Professores com formação adequada à disciplina	Investir em professores com pleno domínio das bases teóricas científicas e tecnológicas, e sua articulação com as exigências concretas do ensino, para aprimorar sua prática educativa; favorecer uma aprendizagem qualitativa, focalizando sempre o melhor para os alunos e viabilizando facilidades no trabalho do professor, tornando suas ações seguras e precisas.
Empatia	Compreensão e respostas as necessidades e expectativas dos alunos	Promover eventos que possam concentrar e permitir a comunicação entre alunos e professores; compreender as emoções, ideias e sentimentos de cada um; ver o que os unem, o que os tornam semelhantes e de que forma poderiam atuar juntos.
	Receptividade, cordialidade, empenho e prontidão dos técnicos-administrativos	Torna-se fundamental, nos serviços da universidade, uma atenção cuidadosa das pessoas responsáveis pelo contato com os discentes, já que a dimensão avalia a demonstração de interesse e atenção personalizada. Cabe então por parte da instituição melhorar estes aspectos relativos à atividades que demandam maior dedicação e comprometimento por parte dos funcionários para que haja cordialidade e presteza no atendimento, sem desgaste por parte da coordenação perante os alunos evitando sobrecarga na demanda, levando o serviço a ocasiões de congestionamento.
	Os espaços destinados aos alunos favorecem a integração	Construir ambientes favoráveis cujo relacionamento interpessoal seja propício ao desenvolvimento de intimidades, de forma de se conceber a interação entre aluno, professor e conhecimento como uma relação construída socialmente, uma janela para acessar a realidade ampliada de conhecimentos do mundo lá fora; O professor deve estabelecer uma comunicação clara com o aluno, colocando-o a par dos seus sentimentos, o que implicará em uma relação de confiança entre ambos.

Fonte: Elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa, 2019.

Apesar de a pesquisa ter apresentado alguns índices negativos com relação a alguns indicadores da qualidade dos serviços, a instituição não deve entender esse resultado como um colapso na qualidade dos seus serviços prestados, mas sim, como um sinal de alerta para reavaliar esses pontos críticos, e desenvolver projetos de melhorias contínuas, a fim de atender às expectativas futuras de seus acadêmicos, onde a tendência é o aprimoramento e melhoria contínua dos padrões de qualidade.

Portanto, recomenda-se ao CFP/UFCG, destacando-se a Unidade Acadêmica de Geografia, Campus de Cajazeiras, atenção especial aos aspectos avaliados negativamente nas correspondentes dimensões. Recomenda-se ainda a utilização permanente do modelo SERVQUAL, pois considera-se ser de fundamental importância para a Instituição de Ensino

que dispõe de um instrumento apropriado para a avaliação da qualidade dos serviços prestados, de forma a mensurar e identificar de forma contínua pontos positivos e críticos, propiciando assim, a elaboração de planos de ações que atendam às reais necessidades de seus alunos.

8 CONCLUSÕES

Os resultados encontrados revelaram que os 29 aspectos agrupados em cinco dimensões, na opinião geral, consideraram como sendo as dimensões mais importantes para avaliar uma universidade, utilizando-se de uma escala de cinco pontos. Trata-se de um resultado importante, já que demonstra que os discentes não estão plenamente satisfeitos ou insatisfeitos com a qualidade dos serviços prestados.

A pesquisa demonstrou que a utilização do método SERVQUAL é uma excelente ferramenta de pesquisa para identificar a visão dos acadêmicos do Curso de Licenciatura em Geografia acerca dos serviços apresentados segundo as dimensões de Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia.

Os alunos da UFCG consideraram as cinco dimensões como sendo importantes, sendo a dimensão de Confiabilidade como a mais relevante, principalmente, no serviço Curso fornecido conforme prometido, quando não houve opinião para os conceitos considerados insatisfatórios Q baixa e muito baixa, e quando o conceito Q regular também se fez reduzido.

Foi considerado como menos relevante a dimensão Presteza no aspecto Acesso dos alunos às regras e normas da Universidade, que recebeu maiores opiniões dos alunos quanto aos conceitos considerados insatisfatórios para o serviço.

A pesquisa mostrou que há muitas divergências de opiniões na qualidade dos serviços prestados pelo Campus de Cajazeiras, percebendo-se algumas discrepâncias, mas aos gestores não cabe apenas analisar somente quais são os atributos e as respectivas dimensões da qualidade dos serviços prestados pela instituição, mas também a possibilidade e o cuidado em avaliar quais as prioridades na percepção dos alunos, para que possam transformar essas informações em estratégias, ações e investimentos que a qualifiquem os mesmos. São aspectos de uma importância significativa para os alunos e a UFCG necessita de ações pertinentes para melhorar estes serviços e reverter as percepções apontadas.

Precisa-se, antes que a instituição de ensino conte com instrumentos de avaliação da qualidade de seus serviços, para que possa entender as necessidades, desejos, anseios e expectativas dos alunos, bem como compreender o que pode melhorar em seu processo de prestação de serviços, a fim de que possa atender às expectativas não só daqueles que já são seus alunos, mas também daqueles que vão ao mercado competitivo de bens e serviços em busca de ensino de qualidade.

Portanto, vale ressaltar que o índice geral de satisfação pode ser utilizado pela UFCG continuamente para uma análise da evolução de desempenho dos seus serviços. Se adotado o método SERVQUAL pela instituição, então este monitoramento temporal dos serviços permitirá à instituição perceber pontos fortes e fracos e o seu respectivo aperfeiçoamento ao longo do tempo.

Nesta pesquisa todos os objetivos foram alcançados, haja vista, que a mesma não se encontra totalmente acabada, servindo para nortear outras pesquisas futuras em relação à temática.

9 REFERÊNCIAS

ABDULLAH, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, 6(30), 569-581. doi:10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x

ABRÃO, Fabiana dos Santos; CHAIM, Daniel Faria. **Análise de critérios para o atendimento ao consumidor em serviço**. X GEGeT (Gestão e tecnologia para a competitividade), 2013.

ALBRECH, Karl.; BRADFORD, Lawrence J. **Serviços com Qualidade**. A Vantagem Competitiva. São Paulo: MaKron Books, 1992. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000198&pid=S1413...lng...>

ALI, F.; ZHOU, Y., HUSSAIN, K., NAIR, P. K. E RAGAVAN, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. **Quality Assurance in Education**, 1(24), 70-94. doi:10.1108/qaе-02-2014-0008. Disponível em:
<<http://www.scirp.org/.../reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID...>>

ALVES, Allan Carlos. A percepção da qualidade na prestação de serviços públicos: estudo de caso de um centro de saúde, na cidade de Campina Grande – Paraíba. **Pensamento & Realidade**. v. 32, n. 4, 2017. Disponível em:
<http://revistas.pucsp.br/index.php/pensamentorealidade/article/view/33194>

ARAÚJO, Alcides Carlos. CHAMIE, Beatriz Cavalcante. NASCIMENTO, Camila Leoni. MARINHO, Bernadete de Lourdes. **Qualidade de serviços em restaurantes finos na cidade de São Paulo**. 2010.

BIAZZI, Monica Rottmann de. **Instituições Públicas de Ensino Superior: Estudo de casos e aperfeiçoamento de processos administrativos**. 2007. 174 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia da Produção, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3136/tde-09082007-181330/pt-br.php>>. Acesso em: 26 fev. 2018.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Lei Diretrizes e Bases da Educação Nacional- LDB**. Brasília, DF, 20 dez. 1996. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/leis/L9394.htm>. Acesso em: 22 fev. 2018.

_____. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Brasília, 2012. Disponível em:
http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html. Acesso em: 28 mar. 2018.

_____. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**. Brasília, DF, Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm>. Acesso em: 26 abr. 2017.

CARVALHO, Ana M. A. Onde estão e o que fazem nossos mestres e doutores? Uma reflexão sobre critérios de avaliação da Pós-Graduação. Matéria nº 7, 2002, **Revista online**

Psicologia Ciência e Profissão. Disponível em:

<http://www.pol.org.br/pesquisa/resposta_pesquisa.cfm?id_area=60>.

COSTA, Júlio César Mourão. **Qualidade de Atendimento na percepção do cliente: aplicação do modelo SERVQUAL no varejo farmacêutico.** Belo Horizonte. 2009.

COUTINHO, F. C. C. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição de ensino superior.** Dissertação de mestrado. 123f. Universidade Federal da Bahia. Escola de Administração. Salvador, 2007.

DAL MAGRO, Cristian Bau; RAUSCH, Rita Buzzi. Plano de desenvolvimento institucional de universidades federais brasileiras. **Administração: Ensino e Pesquisa**, Rio de Janeiro. v. 13, n.3. p. 427-454, 2012. Disponível em:

<<https://raep.emnuvens.com.br/raep/article/download/85/167>

DEMING, W.E. **Qualidade: A Revolução da Administração.** Rio de Janeiro: Saraiva, 1990. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/1033?locale=pt_BR>. Acesso em: 20 fev. 2018.

DIAS SOBRINHO, José. **Avaliação e Transformações da Educação Superior Brasileira (1995-2009): Do Provão ao Sinaes.** Avaliação, Campinas, Sorocaba, SP, v. 15, n. 1, p. 195-224, 2010.

DOS SANTOS, GUIDO SALVI DOS (2014). **Avaliação da qualidade do serviço educacional numa instituição de ensino superior privada: a perspectiva de alunos de graduação em um estudo longitudinal** (Dissertação de Mestrado). Universidade Potiguar, Brasil.

DOURADO, Luiz Fernandes. Políticas e gestão da educação superior: múltiplas regulações e controle. **RBPAE** – v. 27, n.1, p. 53-65, jan./abr. 2011. Disponível em:

<<http://www.seer.ufrgs.br/rbpae/article/viewFile/19967/11598>> Acessado em: 28 fev.2018.

EBERLE, L. (2009). **Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior localizada em Caxias do Sul, RS.** Dissertação de Mestrado. Universidade de Caxias do Sul, Brasil.

FINGER, Andrew Beheregarai. **A qualidade dos cursos de mestrado em administração: uma avaliação pela percepção discente.** Florianópolis, 2000.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços.** 4ª Ed. Porto Alegre: Artmed Editora, 2005.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação.** 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação.** 7ª Ed. Porto Alegre; Ed: AMGH Editora Ltda, 2014.

FLORIANO, Bruno Marinho; AZEVEDO, Roselice C. de; MARTINS, Victor Augusto Nardes; PINTO, Abigail Deolinda Lunelli. A Prestação de Serviços nas Instituições de Ensino Superior: uma abordagem visando à qualidade no atendimento. **Revista Ampla de Gestão Empresarial**, Registro, SP, Ano 2, n° 2, art.3, p 35-49, 2013.

GALVÃO, H. M.; CORRÊA, H. L.; ALVES, J. L. Modelo de avaliação de desempenho global para IES. **ReA – Revista de Administração UFSM**, v. 4, n. 3, p. 425-441, 2011. Disponível em: <www.spell.org.br/.../modelo-de-avaliacao-de-desempenho-global-para-instituicao-de-...>

GALVÃO, Alcêdo Pinheiro; CRUZ, Fabiana Nascimento da; FAUCÃO, Janikelle Alves. Satisfação dos clientes quanto à qualidade dos serviços do terminal rodoviário de Natal (RN). **Turismo em análise**, Vol. 25, n. 1, abril 2014. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/80711>>

GODRI, D. **Conquistar e manter clientes**. 32. ed. Blumenau-SC: Eko, 1994.

GREY, C. Reinventing business schools: the contribution of critical management education. **Academy of Management Learning and Education**, v. 3, n. 2, p. 178-186, 2004.

GRÖNROOS, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**, 4(18), 36-44. doi:10.1108/0000000004784

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**: a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 2009.

HAIR Jr., Joseph; BABIN, Barry; MONEY, Arthur; SAMOUEL Phillip. **Fundamentos de Métodos em Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HOFFMAN, K. D. **Princípios de Marketing de Serviços**: conceitos, estratégias e casos – São Paulo: Cengage Learning, 2010.

HOFFMANN, Celina et al. O desempenho das universidades brasileiras na perspectiva do Índice Geral de Cursos (IGC). **Educação e Pesquisa**, [s.l.], v. 40, n. 3, p.651-665, set. 2014. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1517-97022014041491>. Disponível em: <http://novo.more.ufsc.br/artigo_revista/inserir_artigo_revista>.

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES**. 2015. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/sinaes>>. Acesso em: 22 fev. 2018.

_____. **Censo da Educação Superior 2016**: Notas Estatística. Disponível em: <<http://stat.correioweb.com.br/euestudante/censo/2016/notas-estatisticas-censo-da-educacao-superior-2016.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2018.

ISHIKAWA, K. **Controle da Qualidade Total: A maneira Japonesa**. Rio de Janeiro: Campos, 1993.

ITAMARATY, Ministério das Relações Exteriores. **Divisão de Temas**

Educacionais: Denominações das Instituições de Ensino Superior (IES). Disponível em: <http://www.dce.mre.gov.br/nomenclatura_cursos.html>. Acesso em: 09 ago. 2018.

KAHTALIAN, M. **Marketing de Serviços**. Coleção Gestão Empresarial. Curitiba: Gazeta do Povo, 2002.

KOBS, Fabio Fernando. REIS, Dálcio Roberto dos. Gestão nas Instituições de Ensino Superior Privadas. **GESTÃO - Revista Científica de Administração**, v. 10, n. 10, 2008.

KOTLER, Philip; FOX, Karen FA. **Marketing Estratégico para Instituições Educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, Philip; HAYES, T.; BLOOM, P. N. **Marketing de Serviços Profissionais:** Estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros. 2. ed. São Paulo: Manole, 2002.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

KOTLER, Philip. KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing:** 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LIMA, Thatiana Neri de; SILVA, André Gustavo; FERREIRA, Márcio Reinaldo de Lucena; LUZ, André de Paula Rêgo Graciano; LUNA, Iviane Ramos de; CAMPESTRINI, Geraldo Ricardo Hruschka. **Avaliação da qualidade na prestação de serviços sob a perspectiva dos clientes da empresa triade análise de sistemas LTDA**. 11^o Convibra - Administração - IX Congresso Virtual Brasileiro – Administração, 2014.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de Serviços**. 5 ed. 3, reimp. São Paulo: Atlas, 2010.

LONGO, Rose Mary Juliano. **A revolução da qualidade total:** histórico e modelo gerencial. — Brasília: IPEA, 1994 (RI IPEA/CPS, n.31/94). Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/1033?locale=pt_BR

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. HEMZO, M. A. **Marketing de Serviços:** pessoas, tecnologia e estratégia. 7 ed. São Paulo: Pearson, 2014.

MACHADO, Melise Dantas. QUEIROZ, Timóteo Ramos. MARTINS, Manoel Fernando. **Mensuração da qualidade de serviço em empresas de fast food**. 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2006000200008

MAINARDES, Emerson Wagner; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Avaliação da qualidade de atributos específicos de instituições de ensino superior em cursos privados de administração em Joinville, SC. **Organizações & Sociedade**, [s.l.], v. 18, n. 58, p.429-444, set. 2011. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1984-92302011000300005>. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302011000300005>. Acesso em: 06 fev. 2018.

MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 5. ed. São paulo: atlas, 2003.

MARTINS, Antonio Carlos Pereira. Ensino superior no Brasil: da descoberta aos dias atuais. **Acta Cirurgica Brasileira**, [s.l.], v. 17, n. 3, p.04-06, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-86502002000900001>. Acesso em: 23 fev. 2018.

MILAN, Gabriel Sperandio; EBERLE, Luciene; CORSO, Anderson; TONI, Deonir de. A qualidade em serviços e a satisfação de clientes: comparação entre a percepção de alunos de graduação e de pós-graduação de uma IES. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, v. 8, número 3, p. 415-437, 2015. <http://dx.doi.org/10.5902/198346599935>. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/reaufsm/article/view/9935>>.

MOROSINI, Marilia Costa. Qualidade da Educação Superior e Contextos Emergentes. **Avaliação: Revista de Avaliação da Educação Superior**. Campinas, v. 19, n. 2, p. 385-405, jul. 2014. Disponível em: <<http://www.readalyc.org/articulo.oa?id=219131124006>>.

MOURA, Luiz R. C. et al. **Avaliação da Qualidade de Serviços Utilizando a Escala Servqual: o estudo de caso matermed**. Reuna, Belo Horizonte, v.12, n. 3, p.21-36, 2007. Disponível em: <<http://www.revistas.una.br>>

OLIVER, R. L. **Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer**. 2. ed. New York: The McGraw-Hill, 2010.

ONUSIC, Luciana Massaro. **A Qualidade de Serviços de Ensino Superior: o caso de uma instituição de serviço público**. 2009. 127 f. Tese (Doutorado) - Curso de Faculdade de Economia Administração e Contabilidade, Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-10092009-092817/pt-br.php>>. Acesso em: 05 fev. 2018.

PARASURAMAN, A. ZEITHAML, V.; BERRY, L. **A conceptual model of services quality and its implications for future research**. Journal of Marketing. Chicago, v. 49, p. 41-50, Fall 1985.

PARASURAMAN, A., BERRY, L. L. e ZEITHAML, Valerie A. **SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**. In: **Journal of Retailing**. New York: New York University, Spring, 1988.

PARASURAMAN, A. **Serqualqualimetria: medição de desempenho da qualidade em serviços através do gap-model e excelência em marketing: competitividade através da qualidade em serviços**. In: Seminário Internacional Qualidade em Serviços. São Paulo: IM & C, 1997.

PELLISSARI, Anderson Soncini; SOLIS, Danilo Rosolem; IANAGUI, Egildo Cruz; GONZALEZ, Inayara Valéria Defreitas Pedrosa; SETUBAL, Flávia Meneguelli Ribeiro. Aplicação e Avaliação do Modelo *Servqual* para Analisar a Qualidade do Serviço. InterSciencePlace – **Revista Científica Internacional**. Edição 23, volume 1, artigo nº 1, 2012 D.O.I: <http://dx.doi.org/10.6020/1679-9844/2301>

PENNA, Raquel Freitas. **A qualidade dos serviços e seu impacto na satisfação dos acadêmicos do curso de graduação em Física no ano de 2011.** Artigo de Especialização (Programa de pós-Graduação em Administração) Santa Maria, RS, Brasil, 2011.

PEREIRA FILHO, Evadio; TENÓRIO, Fernando Antônio Guimarães; SILVA, Junior Raimundo da. Oportunidades de Melhorias: Qualidade do Serviço Prestado em Escolas Públicas. **Reice.: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación**, [s.l.], v. 15, p.31-55, 2017. Disponível em: <<https://revistas.uam.es/index.php/reice/index>>. Acesso em: 08 fev. 2018.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico.** 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. 255 p. Disponível em: <[http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book Metodologia do Trabalho Cientifico.pdf](http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf)>. Acesso em: 08 mar. 2018.

RADONS, Daiane et al. A Qualidade dos Serviços da Coordenação de um curso de Graduação E O Nível De Satisfação Dos Acadêmicos. **Reice: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación**, Brasil, v. 10, n. 3, p.45-57, 2012. Disponível em: <<http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol10num3/art3.pdf>>. Acesso em: 16 fev. 2018.

RAMOS, Bruno de Souza. **Percepção de qualidade das escolas do ponto de vista de alunos do ensino médio.** Dissertação de Mestrado. Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, Brasil, 2015. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/13716>>

SANTOS, Maristela Pina dos. Avaliação da qualidade dos serviços públicos de atenção a saúde da criança sob a ótica do usuário. **Revista Brasileira de Enfermagem**, [s.l.], v. 48, n. 2, p.109-119, jun. 1995. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0034-71671995000200002>. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71671995000200002>.

SARQUIS, A. B. **Estratégias de marketing para serviços:** como as organizações de serviços devem estabelecer e implementar estratégias de marketing. Ed: Atlas, São Paulo, 2009.

SINGER-FREEMAN, K.; BASTONE, L. Pedagogical Choices Make Large Classes Fell Small. **NILOA Occasional Paper**, n. 27, 2016.

TOLFO, Silvana Dalmaso; ROTH, Henrique Schneider; DIAS, Vanessa Abreu; LUIZ, Gustavo de Carvalho. Avaliação da qualidade dos serviços do setor financeiro de uma universidade: uma análise comparativa entre a visão dos servidores prestadores e dos servidores usuários dos serviços. **Revista Sociais & Humanas** - vol. 30 / nº 1 – 2017.

TORRES, Rogério Duarte. **A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal na visão dos vestibulandos e universitários.** 2011, 92p., Dissertação (Mestrado Profissional em Administração – MPA). Fundação Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo/MG, 2011. Disponível em: <http://www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2011/dissertacao_rogerio_duarte_torres_2011.pdf>. Acesso em: 30 jan. 2018.

TUMINO, Marisa Cecilia, POITEVIN, Evelyn Ruth. Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. **REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación**, 12(2), 63-84, 2013. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4679055.pdf>

UFCG. **Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2014-2019**. Disponível em: <http://www.ufcg.edu.br/administracao/documentosOficiais/PDI%20da%20UFCG_outubro%20de%202014.pdf>. Acesso em: 13ago. 2018.

_____. **Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência -Edital N 61/2013**. Disponível em: <http://cfp.ufcg.edu.br/portal/images/conteudo/pibid/anexos/historico-pibid.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2018.

_____. **Programa De Residência Pedagógica. Edital CAPES nº 06/2018**. <[http://cfp.ufcg.edu.br/portal/images/conteudo/PROGRAMA_RESIDENCIA_PEDAGOGICA/DOCUMENTOS_E_PUBLICACOES/01032018-Edital-6-2018-Residencia pedagogica .pdf](http://cfp.ufcg.edu.br/portal/images/conteudo/PROGRAMA_RESIDENCIA_PEDAGOGICA/DOCUMENTOS_E_PUBLICACOES/01032018-Edital-6-2018-Residencia%20pedagogica.pdf)>. Acesso em: 14 ago. 2018.

ZEITHAML, Valerie A.; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ZEITHAML, Valerie A.; BITNER, Mary Jo; GREMLER, Dwayne D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 6ª Ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.



MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE - PROFIAP/UFCG

APÊNDICE

Apêndice A. Instrumento de Coleta de Dados - Questionário Estruturado

Inicialmente observe a tabela abaixo, que corresponde a uma escala do nível de qualidade de 1 a 5. Ela deverá ser usada em todas as perguntas.

Qualidade muito baixa	Qualidade baixa	Qualidade regular	Qualidade alta	Qualidade muito alta
01	02	03	04	05

A. Dados sobre o questionário.

1. Data: ____/____/____

2. Local: _____

B. Dados do pesquisado.

Período cursado _____

Turno _____

C. Você trabalha?

Sim () Não ()

D. Questões norteadoras.

	1	2	3	4	5
Atributo Tangibilidade					
1. Iluminação nas dependências da Universidade.					
2. Limpeza de todas as dependências da Universidade.					
3. Laboratórios e equipamentos de Informática.					
4. Estacionamento.					
5. Instalações físicas adequadas, confortáveis e agradáveis.					
6. Restaurante Universitário adequado aos usuários.					
7. Biblioteca com ambiente e acervo bibliográfico apropriado para o estudo.					
Atributo Confiabilidade					
8. Curso fornecido conforme prometido					
9. Curso visando beneficiar a sociedade.					
10. Curso para o mercado de trabalho.					

11.Na Universidade existem boas oportunidades para integração e cooperação entre os alunos.					
12.A matrícula e rematricula são realizadas de maneira fácil e rápida.					
Atributo Presteza					
13. Horário de atendimento adequado dos setores operacionais e administrativos.					
14.Rapidez na resposta a solicitação dos alunos pela coordenação do curso.					
15.Homepages atraentes e claras para suporte ao aluno.					
16. Unidade Acadêmica interessada em atender e ajudar ao aluno.					
17. Os alunos têm facilidade para obter as informações sobre regras e normas da Universidade.					
Atributo Segurança					
18.Avaliação realizada pelos professores.					
19.Apresentação de conteúdo e aulas pelo professor.					
20.Método de ensino utilizados pelos professores.					
21. Professor com conhecimento sobre a realidade dos alunos, facilitando o processo de aprendizagem.					
22.Forma de avaliação do aprendizado adequada ao curso.					
23. Segurança interna da Universidade.					
24. Professores com formação adequada à disciplina.					
Atributo Empatia					
25.Compreender as necessidades e expectativas dos alunos e responder a elas.					
26.Professores acessíveis para responder às necessidades dos alunos, facilitando o processo de aprendizagem.					
27. Incentivo a produção científica.					
28.Receptividade, cordialidade, empenho e pronto atendimento dos funcionários técnico-administrativo.					
29. Os espaços destinados aos alunos favorecem a integração.					



Apêndice B. Termo de Livre Consentimento e Livre Esclarecimento - TLCLS

Caro (a) Aluno(a),

Você está sendo convidado a participar como voluntário (a) no estudo “A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE, CAMPUS DE CAJAZEIRAS”, coordenado pela professora Dra. Edjane Esmerinda Dias da Silva e vinculado a Unidade Acadêmica de Geografia (UNAGEO) do Centro de Formação de Professores (CFP) da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG).

Sua participação é voluntária e você poderá desistir a qualquer momento, retirando seu consentimento, sem que isso lhe traga nenhum prejuízo ou penalidade. Este estudo tem por objetivo Analisar a qualidade dos serviços prestados aos discentes do curso de Licenciatura em Geografia da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Campus de Cajazeiras e se faz necessário na medida em que busca avaliar a qualidade da prestação de serviço de ensino superior a partir da compreensão da percepção do aluno, com o intuito de conhecer suas necessidades, desejos e demandas, como forma de auxiliar a instituição a priorizar suas ações, a fim de que possa atingir um serviço educacional de excelência.

Garantimos que este estudo possui riscos mínimos, já que não envolve a realização de procedimentos invasivos; mas poderá ocorrer insatisfação do pesquisado em decorrência de abordar na percepção dos discentes a qualidade dos serviços prestados pelo referido curso. Nesse caso, você ficará à vontade para decidir sobre sua participação no estudo posteriormente. Por outro lado, benefícios potenciais decorrerão diante de sua participação tais como o conhecimento de qualidade percebida pelos próprios discentes do curso pesquisado.

Todas as informações obtidas serão sigilosas e seu nome não será identificado em nenhum momento. Os dados serão guardados em local seguro e a divulgação dos resultados será feita de maneira que não permita a identificação de nenhum voluntário.

Se você tiver algum gasto decorrente de sua participação na pesquisa, você será ressarcido, caso solicite. Em qualquer momento, se você sofrer algum dano comprovadamente decorrente desta pesquisa, você será indenizado.

Você ficará com uma via rubricada e assinada deste termo e qualquer dúvida a respeito desta pesquisa, poderá ser requisitada a **Profa. Dra Edjane Esmerinda Dias da Silva**, ou ao Comitê de Ética em Pesquisas com Seres Humanos-CEP/CFP/UFCG cujos dados para contato estão

Dados para contato com o responsável pela pesquisa

Nome: Andreza Pires de Almeida

Instituição: Universidade Federal de Campina Grande, Campus Cajazeiras

Endereço: – Rua Sérgio Moreira de Figueiredos/nCEP: 58900-000 – Cajazeiras – Paraíba.

Telefone.(83)9.9615-9980

Email:andreza.pires@yahoo.com.br

Dados do CEP

Comitê de Etica em Pesquisa do Centro de Formação de Professores da Universidade Federal de Campina Grande- CEP/CFP/UFCG, situado a rua Sergio Moreira de Figueiredo, s/n, Bairro: Casas Populares, Cajazeiras - PB; CEP: 58.900-000.

Email: cep@cfp.ufcg.edu.br

Tel: (83) 3532-2075

Declaro que estou ciente dos objetivos e da importância desta pesquisa, bem como a forma como esta será conduzida, incluindo os riscos e benefícios relacionados com a minha participação, e concordo em participar voluntariamente deste estudo.

Cajazeiras, 28 de maio de 2018.

Assinatura ou impressão datiloscópica do
voluntário ou responsável legal

Assinatura do (a) pesquisador (a)