

Percepção da qualidade dos serviços prestados pela pós-graduação de uma IES pública na modalidade EaD

Janete Andrade de Souza^[1], Rebeca Sá do Nascimento Carrazzoni^[2]

^[1] souzajaneteandradede@gmail.com. IFPB. ^[2] rebecasa.nascimento@gmail.com. IFPB.

Resumo

No Brasil, a educação à distância apresenta um crescimento significativo, inclusive quando ofertada pelo setor público, por este motivo se faz necessário incentivar discussões acerca da qualidade nessa modalidade de ensino. Partindo dessa reflexão, a presente pesquisa teve como objetivo geral avaliar a percepção dos estudantes sobre a qualidade dos serviços prestados pela pós-graduação de uma IES pública na modalidade EaD, por meio de uma adaptação da escala Servqual. Para coletar os dados foi utilizado um questionário desenvolvido a partir de uma adaptação da escala Servqual (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988), no qual se incluiu dimensões específicas do contexto educacional conforme o modelo proposto por Sarquis *et al.* (2017). O universo da pesquisa compreendeu os estudantes regularmente matriculados em um curso de pós-graduação à distância de uma IES pública, a amostra correspondeu a 22% do referido universo. A análise de dados, por sua vez, envolveu técnicas de estatística descritiva. Em seus resultados, a pesquisa identificou que grande parte das variáveis foi avaliada de maneira insatisfatória, o que refletiu negativamente na percepção da qualidade. Sendo assim, foram sugeridas ações gerenciais que visem à melhoria dos atributos de qualidade, a fim de se atender as expectativas dos estudantes.

Palavras-chave: Educação à distância. Qualidade. Escala Servqual.

Abstract

*In Brazil, distance education shows significant growth, even when offered by the public sector, for this reason it is necessary to encourage discussions about quality in this type of education. Based on this reflection, the present research had the general objective of evaluating the students' perception of the quality of the services provided by the post-graduation of a public HEI in the EAD mode, through an adaptation of the Servqual scale. To collect the data, a questionnaire developed using an adaptation of the Servqual scale (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988) was used, which included specific dimensions of the educational context according to the model proposed by Sarquis *et al.* (2017). The research universe comprised the students regularly enrolled in a post-graduate course at a distance from a public HEI, the sample corresponded to 22% of said universe. Data analysis, in turn, involved descriptive statistics techniques. In their results, the research identified that most of the variables were evaluated in an unsatisfactory manner, which reflected negatively in the perception of quality. Therefore, management actions were suggested that aim at improving the quality attributes, in order to meet the expectations of the students.*

Keywords: Distance education. Quality. Servqual Scale.

1 Introdução

Atualmente, com a facilidade de acesso à internet e o desenvolvimento de tecnologias móveis a Educação à Distância (EaD) se tornou uma das modalidades de ensino que mais cresce no Brasil, foi o que verificou o Censo da Educação Superior de 2016, divulgado pelo Ministério da Educação (MEC). O estudo aponta que enquanto o ensino presencial teve queda anual de 0,08% nas matrículas, o ensino à distância teve expansão de 7,2% (MEC, 2018).

No entanto, quando analisadas as dez maiores instituições em número de matrículas, identificou-se que 72,5% delas pertencem ao

sistema privado. Já quanto a sua localização, 64% das instituições estão concentradas no Sul e Sudeste do país. Dessa forma, percebe-se que o crescimento da EaD no Brasil ainda está relacionado à iniciativa privada, sobretudo dos grandes centros comerciais (ABED, 2018).

Com relação aos cursos mais procurados, Pedagogia, Administração e Serviço Social ainda lideram o *ranking*. Nos cursos livres não corporativos, o público feminino é significativamente maior, porém nos cursos corporativos o público masculino se destaca. No que se refere à faixa etária, a maioria dos estudantes está entre 31 e 40 anos, isso reflete a

necessidade contínua de aperfeiçoamento para atender as exigências do mercado (ABED, 2018).

Nesse contexto, a EaD vem se revelando como uma importante alternativa de ensino-aprendizagem que traz a possibilidade de ampliar o acesso ao ensino superior, não podendo, assim, ser considerada como educação supletiva ou sem qualidade em relação à educação convencional (AQUINO, 2007).

Por este motivo, faz-se necessário incentivar discussões acerca da qualidade na educação à distância, entender os elementos que compõem e definem este conceito, adaptando-o às transformações da sociedade (ABED, 2018). Sendo assim, a presente pesquisa questiona: qual a percepção dos estudantes sobre a qualidade dos serviços prestados pela pós-graduação de uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública na modalidade EaD?

Com base nesse questionamento, foi definido como objetivo geral avaliar a percepção dos estudantes sobre a qualidade dos serviços prestados pela pós-graduação de uma IES pública na modalidade EaD, por meio de uma adaptação da escala Servqual. Para tanto, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: identificar as especificidades da qualidade em serviços; caracterizar a qualidade em serviços educacionais e investigar as dimensões da qualidade de serviços na educação à distância conforme a perspectiva dos estudantes.

Diante do exposto, a pesquisa se justifica sob o ponto de vista acadêmico-científico de modo que trará o aprofundamento das discussões em torno da qualidade da educação à distância, quando ofertada pelo Poder Público, trazendo a percepção do estudante sobre o tema. Além disso, possibilitará a adaptação da escala Servqual à realização de pesquisas no campo educacional.

2 Referencial teórico

2.1 Qualidade em serviços

Um serviço pode ser definido como qualquer atividade ou benefício que uma parte oferece a outra, sendo essencialmente intangível, portanto, não resulta na propriedade de qualquer coisa (KOTLER; BLOOM, 1988). De modo semelhante, Hoffman *et al.* (2010) compreendem serviços como ações, esforços ou desempenho, atribuindo-lhes uma característica que os diferenciam dos bens: a intangibilidade.

Nesse sentido, Lima *et al.* (2007) identificam quatro características básicas, a saber: intangibilidade; inseparabilidade; variabilidade e perecibilidade. Assim, um serviço é classificado como intangível porque ele não pode ser visto, provado, sentido, ouvido nem cheirado; quanto à inseparabilidade significa que sua produção e seu consumo ocorrem simultaneamente; já a variabilidade reflete o fato de que o serviço prestado a um determinado cliente pode variar quando prestado a um próximo cliente; por último, a perecibilidade quer dizer que o serviço não pode ser estocado (KOTLER; KELLER, 2006).

Dessa forma, Chen *et al.* (1994) defendem que a percepção da qualidade em serviços é diferente da qualidade real dos bens físicos, em especial, por que: a primeira envolve um nível maior de abstração em oposição aos atributos específicos dos produtos, além disso, os consumidores emitem julgamentos baseados em critérios subjetivos sobre a qualidade do serviço. Assim, embora exista um vasto conhecimento acerca da qualidade de bens, este ainda é insuficiente para o contexto da prestação de serviços.

Por este motivo, tais características impõem especificidades aos diferentes processos relacionados à criação, produção, entrega e avaliação da qualidade dos serviços (TOLEDO; HEMZO, 1991).

Desse modo, no que se refere a um serviço de qualidade, Las Casas (2006) o define como sendo aquele capaz de proporcionar satisfação, no entanto, sua avaliação varia conforme as expectativas das pessoas se modificam. Logo, no processo de avaliação é importante observar que os serviços possuem dois componentes de qualidade, quais sejam: o serviço, propriamente dito, e a forma como é percebido pelo cliente.

De fato, o que ocorre durante o processo de prestação de serviços e percepção do cliente é o “encontro de serviço”, isso quer dizer, um composto de vários momentos de interação que impactam na percepção total da qualidade de um serviço. E esses momentos são chamados de “momentos da verdade” e, simbolizam as interações entre comprador e fornecedor (NORMAN, 1993; LAS CASAS, 2006).

Para Grönroos (1995), os referidos momentos também podem ser considerados “momentos de oportunidade”, em que o prestador de serviço pode demonstrar ao cliente a qualidade de seus

serviços. De modo semelhante, Albrecht (1998) define esse momento como sendo “a hora da verdade”, ou seja, ao entrar em contato com determinado aspecto da organização, o cliente obtém a chamada impressão de qualidade. Assim, o que realmente importa é se o cliente reagiu, de forma favorável ou não, aos serviços prestados como um todo.

Seguindo essa perspectiva, Lehtinen U e Lehtinen JR (1982) consideram que a qualidade de serviços é produzida por meio da interação entre os clientes e os elementos da organização prestadora de serviços. Para os autores, a qualidade dos serviços pode ser mensurada por meio de três atributos: qualidade física, qualidade corporativa e qualidade interativa.

Sendo assim, Kotler e Keller (2006) defendem que se o serviço percebido se equiparar ao serviço esperado, os clientes perderão interesse pelo fornecedor. Todavia, se o serviço percebido atender às expectativas ou superá-las, os clientes ficarão inclinados a recorrer novamente ao fornecedor.

Por este motivo, Hoffman *et al.* (2010) afirmam que as principais dificuldades na avaliação da qualidade estão relacionadas à forma como os clientes a percebem, ou seja, eles tendem a comparar suas expectativas com o desempenho de determinado serviço.

Nesse sentido, Grönroos (1995) propõe um modelo genérico sobre como a qualidade do serviço é percebida pelos clientes. Nele são destacadas duas dimensões da qualidade: a técnica e a funcional. A primeira resulta do processo de produção do serviço e, consiste no conteúdo do serviço, podendo ser avaliada a partir de uma série de características que são próprias do serviço. Já a qualidade funcional refere-se à maneira como o conteúdo do serviço é passado para o cliente (GRÖNROOS, 1995).

Entretanto, o nível da qualidade total percebida não é determinado pelo nível das dimensões da qualidade técnica e funcional apenas, e sim, pela diferença entre a qualidade esperada e a qualidade experimentada pelo cliente (GRÖNROOS, 1995).

De modo semelhante, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) propuseram um modelo com o objetivo de mensurar a qualidade do serviço. Para tanto, esses autores desenvolveram dimensões a partir de lacunas que representam a diferença entre as expectativas dos clientes e a oferta dos

prestadores de serviço, ou seja, eles identificaram os determinantes da qualidade percebida.

Ao longo dos estudos no campo da qualidade em serviços foram propostos outros modelos de mensuração, mas para fins de pesquisa será discutida a proposta de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

2.1.1 Modelo “Gap” de qualidade dos serviços e escala Servqual

Os pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) desenvolveram o primeiro modelo específico para avaliação de serviços, no qual destacaram as possíveis lacunas ou “gaps” na prestação de um serviço. Essas lacunas são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. Assim, elas representam grandes obstáculos para se atingir um nível de excelência na prestação de serviços (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Ainda segundo os referidos autores, o modelo pode ser representado pela seguinte expressão:

$$Gap 5 = Gap 1 + Gap 2 + Gap 3 + Gap 4$$

Seguindo o modelo tradicional, o *Gap 1* denominado Lacuna de Compreensão do Cliente, evidencia que nem sempre os gerentes ou executivos conseguem compreender quais os fatores que vão, de fato, satisfazer as necessidades dos clientes, ou que lhes darão a percepção de ter recebido um serviço de alta qualidade (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Já o *Gap 2* ou ainda Lacuna do Projeto traduz uma divergência que pode ocorrer entre as expectativas dos clientes e a capacidade da empresa de transformá-las em termos de especificações dos serviços e padrões do processo de prestação do serviço. Isso pode acontecer por diferentes razões: falta de comprometimento da gerência com a qualidade; uso de sistemas de padronização inadequados e não estabelecimento de metas para o processo de fornecimento do serviço (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Dando continuidade, o *Gap 3* ou Lacuna do Desempenho diz respeito à discrepância entre o real desempenho do serviço e o padrão esperado de prestação, influenciada pelos seguintes fatores: falta de uma compreensão clara de parte dos funcionários sobre o papel que eles desempenham; tecnologias inadequadas; falta de

independência na tomada de decisões e de consciência do trabalho da equipe (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Em seguida, o *Gap* 4 denominado Lacuna da Comunicação consiste na diferença entre o conceito do serviço e os sistemas externos de comunicação da empresa. Isso faz com que as informações divulgadas pela empresa sobre as características e benefícios dos serviços não sejam compatíveis com a realidade do serviço e de seu sistema de prestação. Essa falha pode ocorrer devido à coordenação ineficiente entre marketing e operações e de um comportamento tendencioso da empresa em supervalorizar a qualidade do serviço, aumentando assim as expectativas dos clientes (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Finalmente, o *Gap* 5 conhecido como Lacuna do Cliente, corresponde à diferença entre as expectativas e a percepção do cliente em relação ao serviço, ou seja, resulta das demais lacunas identificadas ao longo do seu sistema de prestação. Portanto, seu resultado define o grau de satisfação ou insatisfação com o serviço prestado (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Além de identificar tais lacunas, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) concluíram que os clientes utilizam os mesmos critérios para chegar a um julgamento avaliativo sobre a qualidade do serviço prestado, independentemente do tipo de serviço considerado. Estes critérios puderam ser generalizados em 10 categorias denominadas de dimensões da qualidade, quais sejam: tangibilidade; confiabilidade; rapidez de resposta; comunicação; credibilidade; segurança; competência; cortesia; compreensão do cliente e acesso.

Nesse contexto, as dimensões da qualidade representam os fatores críticos da prestação de um serviço, e que podem causar a discrepância entre expectativa e desempenho. Posteriormente as dimensões foram redefinidas, reduzindo-se a cinco, descritas a seguir (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985):

- Tangibilidade – diz respeito aos aspectos tangíveis do serviço, como por exemplo, aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação, tudo isso pode servir como um indicador de qualidade;

- Confiabilidade – refere-se à capacidade da empresa em prestar o serviço conforme o contratado, levando em consideração a confiança e precisão;
- Presteza – relaciona-se à disposição em ajudar os clientes e fornecer o serviço com prontidão, bem como à rapidez na solução de problemas;
- Segurança – diz respeito à credibilidade, confiança, conhecimento e cortesia que os funcionários podem inspirar nos clientes;
- Empatia – refere-se à capacidade que a empresa possui para se adequar às especificidades de cada cliente, e também, a atenção e o cuidado oferecido ao cliente.

Assim, após identificar as dimensões da qualidade, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) propuseram uma escala chamada Servqual, com a finalidade de mensurar a qualidade do serviço. A escala original é composta por duas seções: uma, com 22 afirmativas que envolvem as expectativas do cliente sobre determinado serviço, e outra, também com 22 afirmativas sobre as percepções do serviço. Essas afirmativas encontram-se distribuídas em sub-escalas que são as referidas dimensões. As respostas são dadas em uma escala Likert para cada uma das afirmativas.

Dessa forma, o modelo proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) fundamenta-se no princípio da *desconfirmação* de expectativas, segundo o qual os consumidores estarão satisfeitos ou não caso o desempenho do prestador esteja, respectivamente, acima ou abaixo de suas expectativas.

Nesse contexto, o paradigma da *desconfirmação* é constituído a partir da relação entre expectativas e desempenho, isso origina a *desconfirmação* de expectativas. Tal condição é uma das principais responsáveis pela indicação da satisfação do consumidor e da qualidade percebida pelo modelo de lacunas (PARASURAMAN, ZEITHAML; BERRY, 1985).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) relacionam esses conceitos ao afirmar que a percepção de qualidade se forma segundo os registros de satisfação que ocorrem ao longo do tempo, ou seja, a satisfação do consumidor é um antecedente da qualidade em serviços. Sendo assim, a qualidade em serviços é a relação entre as expectativas que o consumidor possui antes de

comprar e experimentar um serviço e sua percepção posterior sobre a satisfação ou não de tais expectativas (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Nesse sentido, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1990), afirmam que a escala Servqual pode fornecer uma mensuração geral da qualidade de serviços, considerando-se as cinco dimensões em conjunto. Os autores completam que, através da escala, as empresas podem avaliar como seus clientes percebem a qualidade e os serviços prestados como um todo e, ainda, verificar quais dimensões dessa qualidade requer maior atenção da organização, no sentido de melhorá-las.

Em pesquisas posteriores as propriedades psicométricas das dimensões passaram por um refinamento, a fim de garantir mais fidedignidade e validade à escala. Cabe destacar que o modelo pode ser adaptado ou suplementado para atender às especificidades do pesquisador ou da organização (PARASURAMAN, ZEITHAML; BERRY, 1991).

Embora seja amplamente difundida e utilizada, a escala Servqual também recebeu críticas. Brensinger e Lambert (1990) recomendam que as pesquisas seguintes incluam variáveis específicas do serviço que está sendo avaliado aumentando, assim, a validade da mensuração. Cronin Jr e Taylor (1994) citam a falta de comprovação empírica e propõem um modelo que desconsidera as expectativas do cliente, concentrando-se apenas suas percepções.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1993) defendem-se das críticas argumentando que a suposta superioridade de escalas não diferenciais em comparação à escala Servqual é aparente, visto que as escalas alternativas são praticamente equivalentes ao referido modelo no que tange à validade e à confiabilidade.

2.2 Qualidade de serviços na educação à distância

A Educação à Distância caracteriza-se pela separação física no espaço e/ou no tempo de professores e alunos, sendo esta modalidade efetivada por meio do uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação, podendo inclusive apresentar momentos presenciais (MORAN, 2018). Seu desenvolvimento contribuiu para implantar os mais diversificados projetos educacionais,

tornando-se assim, um instrumento fundamental na promoção de oportunidades (LITWIN, 2001).

No Brasil, as bases legais para essa modalidade de ensino encontram-se estabelecidas nos seguintes dispositivos: Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996), art. 80, regulamentado pelo Decreto nº 5.622, de 20 de dezembro de 2005. Contudo, o referido decreto foi alterado depois pelo Decreto nº 6.303, de 12 de dezembro de 2007 (MEC, 2018).

Ainda em 2007, o MEC apresentou um documento intitulado “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância”, que embora não tenha força de lei serve para orientar a iniciativa pública e privada quanto aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação da modalidade em questão (MEC, 2018).

Em 21 de junho de 2017, o MEC publicou uma portaria que regulamenta o Decreto 9.057 do mesmo ano, com o objetivo de ampliar a oferta de cursos superiores na modalidade à distância, melhorar a qualidade de atuação regulatória deste Ministério, de forma que aperfeiçoe procedimentos, desburocratize fluxos e, reduza o tempo de análise e o estoque de processos (MEC, 2018).

Diante disso, observa-se que a regulamentação da EaD no Brasil vem sendo aprimorada no sentido de assegurar a qualidade do ensino e da aprendizagem como uma das estratégias para ampliar o acesso à educação superior (ABED, 2018).

Assim, aliada aos aspectos legais a preocupação com a qualidade dos serviços de educação se intensificou nos últimos anos, fazendo com que houvesse um crescente interesse para definição de seus indicadores (NETTO; GIRAFFA, 2010). Entretanto, no campo educacional, avaliar a qualidade representa uma tarefa complexa, pois os resultados da avaliação podem variar segundo o objetivo desta, a perspectiva do pesquisador e o método utilizado (GÓMEZ-REY, BARBERA; FERNÁNDEZ-NAVARRO, 2016).

Nesse contexto, Imbernón (2004) defende que a qualidade tem sido analisada a partir da consciência do estudante, de como este a percebe, e é vista como uma trajetória, um processo de construção contínua. Dessa maneira, a qualidade não se concentra somente no conteúdo, mas também na interatividade do processo, na

dinâmica do grupo, no uso das atividades, no estilo do professor e no material que se utiliza.

Sendo assim, diferentes estudos brasileiros foram produzidos com o objetivo de avaliar a percepção da qualidade em serviços de educação à distância, levando em consideração dimensões específicas e utilizando-se de métodos de pesquisa variados. A seguir, esses estudos serão detalhados quanto ao objetivo, método e resultado.

Inicialmente, Veiga *et al.* (1998) em sua pesquisa avaliaram a qualidade de um curso à distância ofertado por uma universidade federal, segundo a percepção de seus estudantes. Para coletar os dados, os autores utilizaram um questionário elaborado a partir de uma adaptação da escala Servqual. Dessa forma, às dimensões de tangibilidade, confiabilidade, prestação, segurança e empatia foram acrescentadas questões relacionadas à qualidade geral do curso e valor obtido, término do curso, motivos de desistência e razões que influenciaram a escolha do curso. A partir dessa pesquisa, foi possível concluir que para se avaliar esse tipo de serviço faz-se necessária uma adaptação da escala Servqual.

Já o estudo de Da Silva Tolentino *et al.* (2013) teve como objetivo identificar as dimensões da qualidade percebida na modalidade EaD e suas consequências comportamentais, através de um modelo de pesquisa que contemplou a avaliação da qualidade de ensino e da qualidade dos serviços. Dessa forma, os resultados apontaram que fatores individuais e ambientais influenciam a intenção de utilizar serviços de educação à distância e, que a qualidade destes afeta a imagem e satisfação.

Nesse sentido, Orosco, Puglia e Duarte (2014) realizaram uma pesquisa para avaliar a qualidade de serviços de educação na modalidade semipresencial. A qualidade foi mensurada utilizando variáveis de entrada (*inputs*), de processo e de resultados dos serviços. Sendo assim, as variáveis de entrada envolveram aspectos ligados aos gastos com educação, investimento em tecnologia e formação dos docentes. Já as variáveis de processo relacionaram-se ao contexto pedagógico e organizacional, incluindo nesse campo a participação dos estudantes no processo. Por último, as variáveis de resultados associaram-se ao desempenho dos estudantes e da instituição no processo de aprendizagem. Essa pesquisa concluiu que ainda existe uma carência na

capacitação dos docentes frente às novas tecnologias de informação e comunicação na educação.

Já De Souza *et al.* (2015) realizaram um estudo que levou em consideração a perspectiva de estudantes egressos. Para tanto, foi elaborado um questionário de acordo com o modelo de avaliação de reação (avaliação de satisfação), que expressa o contentamento do estudante com a avaliação, reação, aprendizagem e resultados obtidos. As 52 variáveis mensuradas foram agrupadas em três dimensões: autoavaliação (22 variáveis), desempenho do tutor (11) e programa do curso (19). A partir desse estudo foi evidenciada a importância dos tutores na mediação de discussões e no estímulo ao estudante.

Mantovani *et al.* (2015), por sua vez, avaliaram a percepção dos estudantes sobre a qualidade dos serviços em educação à distância. Para tanto, foram mensuradas 28 variáveis, agrupadas em seis dimensões, a partir de uma adaptação da escala Servqual, a saber: conteúdo do *website*, confiabilidade, prestação, empatia, segurança e qualidade geral. A pesquisa identificou seis diferentes segmentos de clientes, isso exige das instituições de ensino, planos de ação específicos para cada segmento.

Ainda sobre as pesquisas, Sarquis *et al.* (2017), analisaram as dimensões da qualidade percebida em serviços de educação à distância e propuseram uma escala de mensuração, constituída por cinco dimensões: qualidade da metodologia; qualidade do material didático; qualidade dos instrutores; qualidade da estrutura e qualidade da coordenação. A presente pesquisa adaptou a escala Servqual, com base nas dimensões utilizadas no estudo de Sarquis *et al.* (2017).

Diante do exposto, Lovelock (1983) afirma que o serviço educacional é formado a partir de ações intangíveis direcionadas às mentes das pessoas, fundamentando-se assim, em uma parceria entre prestadores e clientes. Embora apresente um contato pessoal contínuo, ele possui baixa personalização em razão de seu aspecto coletivo. Desta maneira, sua natureza compartilhada e abstrata torna coerente a avaliação da qualidade percebida e, conseqüentemente o emprego da escala Servqual.

3 Método da pesquisa

A presente pesquisa, quanto a sua abordagem, é classificada como quantitativa, pois recorre à linguagem matemática para compreender a realidade da população em estudo (FONSECA, 2002). Com relação a sua natureza, é aplicada porque tem a finalidade de gerar conhecimentos para aplicação prática, orientados à solução de problemas específicos (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Quanto aos seus objetivos, é descritiva uma vez que expõe as características de determinada população, estabelecendo correlações entre variáveis (VERGARA 2000). No que se refere aos seus procedimentos, classifica-se como um estudo de caso, pois faz uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real (YIN, 2001).

O universo ou população desta pesquisa é formado por 138 estudantes regularmente matriculados em um curso de pós-graduação à distância de uma IES pública. A amostra corresponde a 22% da população e envolve os estudantes que se disponibilizaram a participar da pesquisa, por este motivo a amostragem é classificada como não-probabilística, por conveniência (MATTAR, 2001).

O método utilizado na coleta de dados foi um questionário com perguntas fechadas

desenvolvido a partir de uma adaptação da escala Servqual (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988), sendo composto por 53 afirmativas que buscam extrair as percepções dos estudantes segundo as dimensões da qualidade dos serviços no contexto educacional. Para tanto, às dimensões do modelo tradicional – Tangibilidade; Confiabilidade; Presteza; Segurança e Empatia – foram acrescentadas as dimensões de Gestão; Professores; Tutores e Material didático, com base no modelo proposto por Sarquis *et al.* (2017). As percepções dos estudantes foram registradas em escala tipo Likert que varia de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

No seu desenvolvimento, foram seguidas as orientações de Lourenço e Knop (2011), sendo assim evitou-se o uso de perguntas distintas para expectativa e percepção da qualidade, empregando-se somente questões referentes às percepções dos estudantes.

O questionário foi previamente testado com cinco estudantes, de modo que os resultados possibilitaram o seu aperfeiçoamento. Dessa forma, o Quadro 1 traz as dimensões e os enunciados das afirmativas, analisadas na presente pesquisa.

Quadro 1 – Dimensões e enunciados da pesquisa

Dimensão	Enunciado
Tangibilidade	Equipamentos do polo
	Conforto do polo
	Ambiente de Aprendizagem Virtual
	Apresentação dos servidores do polo
	Visual do polo
Confiabilidade	Pós-graduação e tempo
	Pós-graduação e dificuldades
	Confiança dos servidores do polo
	Pós-graduação e serviço
	Pós-graduação e informações
Presteza	Pós-graduação e execução
	Atendimento dos servidores do polo
	Ajuda dos servidores do polo
	Pós-graduação e meios de comunicação
Segurança	Comportamento dos servidores do polo
	Suporte dos servidores do polo
	Educação dos servidores do polo
	Conhecimento dos servidores do polo
Empatia	Pós-graduação e atendimento personalizado
	Atenção dos servidores do polo
	Sensibilidade dos servidores do polo
	Pós-graduação e bem-estar
	Horários de atendimento do polo

Gestão	Compreensão da gestão
	Confiança da gestão
	Agilidade da gestão
	Eficiência da gestão
	Educação da gestão
	Atenção da gestão
	Conhecimento da gestão
	Sensibilidade da gestão
Professores	Compreensão dos professores
	Confiança dos professores
	Equilíbrio
	Interesse
	Pensamento crítico
	Receptividade
	Responsividade dos professores
	Educação dos professores
	Atenção dos professores
	Conhecimento dos professores
	Sensibilidade dos professores
Tutores	Compreensão dos tutores
	Confiança dos tutores
	Receptividade dos tutores
	Responsividade dos tutores
	Educação dos tutores
	Atenção dos tutores
	Conhecimento dos tutores
	Sensibilidade dos tutores
Material didático	Conteúdo
	Linguagem
	Referências

Fonte: pesquisa de campo realizada em uma IES pública.

Para facilitar sua aplicabilidade, o instrumento foi disponibilizado através da plataforma eletrônica *Google Docs*, de modo que os estudantes receberam por e-mail a solicitação para responder à pesquisa, bem como as orientações necessárias ao seu preenchimento.

Quanto ao método de análise, após a verificação dos questionários recebidos, os dados coletados foram tabulados e, em seguida, analisados com o auxílio do software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 22.

Para tanto, foram empregadas as seguintes técnicas de estatística descritiva: média, desvio-padrão, frequência absoluta e frequência relativa. Na opinião de Stevenson (1996), a estatística descritiva é utilizada para descrever e resumir dados, tornando-os passíveis de compreensão, discussão e interpretação. Dessa maneira, foi possível avaliar a percepção dos estudantes sobre a qualidade dos serviços prestados.

O coeficiente Alfa de Cronbach foi utilizado para medir a confiabilidade do questionário

adaptado a partir da escala Servqual. Como resultado obteve-se o valor geral de 0,964 para as 53 variáveis. Nesse sentido, conforme explica Malhotra (2001) o coeficiente Alfa de Cronbach varia de 0 a 1, sendo que para resultados acima de 0,6, a confiabilidade pode ser considerada satisfatória.

4 Resultados da pesquisa

4.1 Perfil dos estudantes

Com relação ao perfil dos estudantes que participaram da pesquisa, verificou-se que 71% deles pertencem ao sexo feminino e 29% ao sexo masculino.

A faixa etária predominante foi de 26 a 30 anos, com 45,2% dos respondentes, seguida por um empate entre 21 a 25 anos (19,4%) e 31 a 35 anos (19,4%), 9,7% disseram ter de 36 a 40 anos, enquanto 6,5% dos respondentes têm acima de 40 anos.

Quanto à forma de ingresso, 90,3% dos estudantes concorreu às vagas ofertadas para ampla concorrência, enquanto 9,7% das vagas foram preenchidas por pessoas com deficiência.

No que se refere à formação acadêmica, 83,9% dos respondentes possui nível superior na área de Ciências Sociais Aplicadas, seguido por nível superior na área de Engenharia (9,6%).

Com relação à área de atuação profissional, 58,1% dos respondentes pertencem à Administração Direta ou Indireta, contudo esse aspecto identificou um público bem variado, com pessoas que atuam em organizações não governamentais, consultoria em gestão pública, engenharia, instituições financeiras, empreendedorismo entre outras áreas.

4.2 Qualidade dos serviços prestados pela pós-graduação de uma IES pública na modalidade EaD

Esta seção refere-se aos resultados da análise descritiva da qualidade dos serviços prestados pela pós-graduação em estudo. Cada dimensão foi estimada segundo um composto de afirmativas, as quais receberam a seguinte pontuação: 1 para discordo totalmente; 2 para discordo parcialmente; 3 para nem concordo, nem discordo; 4 para concordo parcialmente e 5 para concordo totalmente. A partir desses dados foram calculados a média (μ) e o desvio-padrão (σ) por variável e por dimensão.

A primeira dimensão “Tangibilidade” avaliou cinco afirmativas relacionadas aos aspectos tangíveis da pós-graduação, como as instalações físicas do polo de apoio presencial e o Ambiente de Aprendizagem Virtual (AVA). Dentre as afirmativas as que receberam as médias mais baixas foram: “A aparência das instalações físicas do polo é atrativa” ($\mu= 1,80$ e $\sigma= 1,10$); “As instalações físicas do polo são confortáveis” ($\mu= 1,96$ e $\sigma= 1,07$) e “O polo possui equipamentos modernos” ($\mu= 2,09$ e $\sigma= 1,10$). Já as afirmativas “A pós-graduação dispõe de um AVA moderno” ($\mu= 3,45$ e $\sigma= 1,17$) e “Os servidores do polo possuem boa apresentação” ($\mu= 4,03$ e $\sigma= 0,91$) apresentaram as médias mais altas. A média para a qualidade dessa dimensão foi de 2,67, enquanto o desvio-padrão foi de 1,39.

Para a dimensão “Tangibilidade”, as afirmativas com as médias mais baixas se referem especialmente à qualidade do polo. Isso merece atenção, pois é neste local que o

estudante deveria ter o suporte necessário para desenvolver suas atividades acadêmicas, como por exemplo, acesso à biblioteca, laboratórios e toda uma infraestrutura tecnológica fundamental no seu processo de formação (MEC, 2018).

Nesse sentido, cabe destacar que as evidências físicas compreendem o ambiente no qual o serviço é prestado, bem como qualquer outro elemento tangível usado durante o seu desempenho ou comunicação (ZEITHAML; BITNER, 2003), representado nesse caso através do polo de apoio presencial.

Dessa forma, o ambiente causa impacto no comportamento do consumidor de três diferentes formas: como um meio de comunicar a natureza e a qualidade da experiência do serviço; como um meio para se destacar dos concorrentes e atrair novos consumidores e como um meio de criação de efeito a fim de realçar a experiência do serviço (LOVELOCK; WIRTZ, 2006).

A segunda dimensão, “Confiabilidade”, definiu cinco afirmativas para avaliar a capacidade de a pós-graduação desempenhar o serviço conforme o prometido, das quais as que receberam as médias mais baixas foram: “A pós-graduação deixa o estudante seguro diante de alguma dificuldade” ($\mu= 2,35$ e $\sigma= 1,14$); “Quando a pós-graduação promete fazer algo em certo tempo, ela faz” ($\mu= 2,64$ e $\sigma= 1,11$) e “A pós-graduação disponibiliza o serviço no tempo prometido” ($\mu= 2,93$ e $\sigma= 1,06$). As afirmativas “A pós-graduação mantém o registro adequado das informações” ($\mu= 3,41$ e $\sigma= 1,02$) e “Os servidores do polo transmitem confiança no atendimento” ($\mu= 3,71$ e $\sigma= 1,00$) tiveram as médias mais altas. A média para a qualidade dessa dimensão foi de 3,01 e o desvio-padrão de 1,16.

Nesse contexto, qualquer aspecto avaliado aquém do esperado deve ser levado em consideração pela organização, uma vez que a confiabilidade envolve a prestação do serviço de acordo com o que foi solicitado, priorizando durante seu processo a confiança e a exatidão (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

A terceira dimensão, “Presteza”, avaliou quatro afirmativas relacionadas à disposição da pós-graduação em ajudar seus estudantes, dentre elas uma apresentou a média mais baixa: “A pós-graduação dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços” ($\mu= 2,93$ e $\sigma= 1,20$). Enquanto isso, as afirmativas “Os

servidores do polo estão sempre dispostos a ajudar o estudante” ($\mu= 3,93$ e $\sigma= 0,96$); “Os servidores do polo sempre oferecem pronto atendimento ao estudante” ($\mu= 3,61$ e $\sigma= 1,11$) e “A pós-graduação informa quando seus serviços serão executados” ($\mu= 3,12$ e $\sigma= 1,20$) receberam as médias mais elevadas. A média para a qualidade desta dimensão foi de 3,40 e o desvio-padrão de 1,18.

Uma avaliação positiva nessa dimensão pode indicar que a organização está sempre disposta a ajudar seus clientes com prontidão (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

A quarta dimensão, “Segurança”, definiu quatro afirmativas para avaliar o conhecimento dos servidores da pós-graduação e o suporte necessário à realização de suas tarefas. Assim, a afirmativa “Os servidores do polo possuem suporte adequado para cumprir suas tarefas” recebeu a menor média ($\mu= 3,03$ e $\sigma= 1,01$). Já as afirmativas “Os servidores do polo possuem conhecimento para responder às dúvidas dos estudantes” ($\mu= 3,71$ e $\sigma= 0,97$); “O comportamento dos servidores do polo transmite confiança” ($\mu= 3,77$ e $\sigma= 0,88$) e “Os servidores do polo são educados” ($\mu= 4,45$ e $\sigma= 0,76$) tiveram as maiores médias. A média para a qualidade dessa dimensão foi de 3,74 e o desvio-padrão de 1,03.

Atender essa dimensão significa que a organização através de seus colaboradores transmite credibilidade, confiança e conhecimento (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Nesse contexto, as pessoas que participam da execução do serviço indicam aos consumidores como o serviço será prestado. O comportamento delas, aliado a outros fatores, colabora para a formação da percepção do cliente (ZEITHAML; BITNER, 2003).

A quinta dimensão, “Empatia”, avaliou cinco afirmativas quanto à atenção e ao cuidado que a pós-graduação oferece ao estudante. Sendo assim, as afirmativas “A pós-graduação prioriza o bem-estar do estudante” ($\mu= 2,64$ e $\sigma= 1,35$) e “A pós-graduação proporciona um atendimento personalizado” ($\mu= 2,67$ e $\sigma= 1,24$) apresentaram as médias mais baixas. Por sua vez, as afirmativas “Os horários de atendimento no polo são convenientes para o estudante” ($\mu= 3,35$ e $\sigma= 1,17$); “Os servidores do polo oferecem atenção pessoal” ($\mu= 3,38$ e $\sigma= 1,02$) e “Os servidores do

polo reconhecem as necessidades dos estudantes” ($\mu= 3,54$ e $\sigma= 0,99$) tiveram as médias mais altas. Assim, a média geral para essa dimensão foi de 3,12 e o desvio-padrão de 1,21.

Essa dimensão evidencia a capacidade que a organização possui de se adequar às especificidades de cada cliente (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Sendo assim, a capacidade que os servidores do polo possuem em oferecer atenção e reconhecer as necessidades do estudante demonstra que o pessoal de serviço é responsável por parte da qualidade, pois são eles que preveem as necessidades dos clientes, adaptam a entrega do serviço e desenvolvem relacionamentos personalizados (LOVELOCK; WIRTZ, 2006).

A sexta dimensão, “Gestão”, definiu oito afirmativas para avaliar a qualidade da gestão da pós-graduação. Nesse contexto, as afirmativas que receberam as médias mais baixas foram: “A gestão da pós-graduação, diante de dúvidas ou problemas deixa o estudante seguro” ($\mu= 2,67$ e $\sigma= 1,32$); “A gestão da pós-graduação responde às solicitações do estudante com agilidade” ($\mu= 2,67$ e $\sigma= 1,42$); “A gestão da pós-graduação é eficiente na solução de problemas” ($\mu= 2,74$ e $\sigma= 1,29$) e “A gestão da pós-graduação transmite confiança na solução de problemas” ($\mu= 2,96$ e $\sigma= 1,30$). Com relação às afirmativas “A gestão da pós-graduação demonstra preocupação na solução de problemas” ($\mu= 3,03$ e $\sigma= 1,32$); “A gestão da pós-graduação é atenciosa com o estudante” ($\mu= 3,41$ e $\sigma= 1,23$); “A gestão da pós-graduação possui conhecimento para responder às dúvidas do estudante” ($\mu= 3,58$ e $\sigma= 1,17$) e “A gestão da pós-graduação é educada com o estudante” ($\mu= 3,83$ e $\sigma= 1,09$), elas receberam as maiores médias. Para essa dimensão a média geral para a qualidade foi de 3,11 e desvio-padrão de 1,32.

Nesse sentido, a gestão em EaD deve nortear o planejamento e a definição de estratégias de forma a possibilitar um trabalho conectado e interativo, criando uma rede sociocognitiva, por esta razão diz-se que a equipe responsável pela gestão está em constante busca de soluções imediatas para a melhoria da IES (DUARTE, 2018).

A sétima dimensão, “Professores”, definiu onze afirmativas para avaliar a qualidade dos professores da pós-graduação. As médias mais baixas ficaram com as seguintes afirmativas: “Os

professores da pós-graduação promovem o equilíbrio entre teoria e prática” ($\mu= 2,38$ e $\sigma= 1,11$); “Os professores da pós-graduação despertam no estudante interesse pelo conteúdo” ($\mu= 2,41$ e $\sigma= 1,20$) e “Os professores da pós-graduação são receptivos aos questionamentos” ($\mu= 2,45$ e $\sigma= 1,26$). Enquanto isso, as afirmativas “Os professores da pós-graduação são atenciosos com o estudante” ($\mu= 2,96$ e $\sigma= 1,07$); “Os professores da pós-graduação possuem conhecimento para responder às dúvidas do estudante” ($\mu= 3,29$ e $\sigma= 1,27$) e “Os professores da pós-graduação são educados com o estudante” ($\mu= 3,38$ e $\sigma= 1,11$), receberam as médias mais altas. Assim, a média geral foi 2,75 e o desvio-padrão ficou em 1,19.

Dessa forma, pode-se observar, conforme apontam Maia e Mattar (2007), que o papel do professor no contexto da educação à distância muda substancialmente. De início, suas funções são pulverizadas, deixa de existir aquele professor centralizador, responsável pela elaboração e execução de uma aula. Consequentemente, ele passa de uma entidade individual para se tornar uma entidade coletiva a partir da qual assume diferentes papéis.

A oitava dimensão “Tutores” estabeleceu oito afirmativas para avaliar a qualidade dos tutores da pós-graduação. As afirmativas “Os tutores da pós-graduação, diante de dúvidas ou problemas deixa o estudante seguro” ($\mu= 2,80$ e $\sigma= 1,04$); “Os tutores da pós-graduação transmitem confiança na solução de problemas” ($\mu= 2,90$ e $\sigma= 0,97$) e “Os tutores da pós-graduação demonstram preocupação na solução de problemas” ($\mu= 2,93$ e $\sigma= 1,09$) apresentaram as médias mais baixas. Por sua vez, as afirmativas “Os tutores da pós-graduação respondem às dúvidas que o estudante possui” ($\mu= 3,22$ e $\sigma= 1,05$); “Os tutores da pós-graduação possuem conhecimento para responder às dúvidas do

estudante” ($\mu= 3,32$ e $\sigma= 1,04$) e “Os tutores da pós-graduação são educados com o estudante” ($\mu= 3,48$ e $\sigma= 1,09$) tiveram as maiores médias de avaliação. Já a média geral foi de 3,11 e desvio-padrão de 1,06.

Nesse sentido, o desempenho do tutor é fundamental ao sucesso de um curso à distância, pois ele garante a inter-relação personalizada e contínua do aluno no sistema, torna possível a articulação necessária entre os elementos do processo e execução dos objetivos propostos. Ainda atua como intérprete do curso junto ao aluno, esclarecendo suas dúvidas, estimulando-o e participando da avaliação da aprendizagem (SOUZA *et al.*, 2018).

A nona e última dimensão “Material-didático” definiu três afirmativas a fim de avaliar a qualidade do material-didático da pós-graduação. Sendo assim, “O material didático da pós-graduação possui conteúdo relevante” ($\mu= 3,06$ e $\sigma= 1,15$); “O material didático da pós-graduação possui uma linguagem clara” ($\mu= 3,32$ e $\sigma= 1,30$) tiveram suas médias maiores quando comparado à terceira afirmativa “O material didático da pós-graduação possui referências atualizadas” ($\mu= 2,80$ e $\sigma= 1,13$). A média geral para essa dimensão foi de 3,06 e desvio-padrão 1,20.

Diante desse resultado, fica evidente que o material-didático utilizado pela EaD deve levar em conta os conhecimentos prévios dos alunos e indicar referências, assim traçados os objetivos educacionais, deve estimular a autonomia e a participação do aluno na busca de novos conteúdos e aprendizado (SALES, 2018).

A Tabela 1 traz o resultado geral – por enunciado e também por dimensão. Pode-se concluir que a maioria dos enunciados foi avaliada de forma insatisfatória, o que consequentemente influenciou as dimensões da qualidade dos serviços prestados pela pós-graduação.

Tabela 1 – Média e desvio-padrão por dimensão e por enunciado

Dimensão	Enunciado	Média	Desvio-padrão
Tangibilidade	Equipamentos do polo	2,09	1,10
	Conforto do polo	1,96	1,07
	Ambiente de Aprendizagem Virtual	3,45	1,17
	Apresentação dos servidores do polo	4,03	0,91
	Visual do polo	1,80	1,10
Total		2,67	1,39
Confiabilidade	Pós-graduação e tempo	2,64	1,11
	Pós-graduação e dificuldades	2,35	1,14
	Confiança dos servidores do polo	3,71	1,00

	Pós-graduação e serviço	2,93	1,06
	Pós-graduação e informações	3,41	1,02
Total		3,01	1,16
Presteza	Pós-graduação e execução	3,12	1,20
	Atendimento dos servidores do polo	3,61	1,11
	Ajuda dos servidores do polo	3,93	0,96
	Pós-graduação e meios de comunicação	2,93	1,20
Total		3,40	1,18
Segurança	Comportamento dos servidores do polo	3,77	0,88
	Suporte dos servidores do polo	3,03	1,01
	Educação dos servidores do polo	4,45	0,76
	Conhecimento dos servidores do polo	3,71	0,97
Total		3,74	1,03
Empatia	Pós-graduação e atendimento personalizado	2,67	1,24
	Atenção dos servidores do polo	3,38	1,02
	Sensibilidade dos servidores do polo	3,54	0,99
	Pós-graduação e bem-estar	2,64	1,35
	Horários de atendimento do polo	3,35	1,17
Total		3,12	1,21
Gestão	Compreensão da gestão	2,67	1,32
	Confiança da gestão	2,96	1,30
	Agilidade da gestão	2,67	1,42
	Eficiência da gestão	2,74	1,29
	Educação da gestão	3,83	1,09
	Atenção da gestão	3,41	1,23
	Conhecimento da gestão	3,58	1,17
	Sensibilidade da gestão	3,03	1,32
Total		3,11	1,32
Professores	Compreensão dos professores	2,67	1,19
	Confiança dos professores	2,90	1,07
	Equilíbrio	2,38	1,11
	Interesse	2,41	1,20
	Pensamento crítico	2,61	1,28
	Receptividade	2,45	1,26
	Responsividade dos professores	2,71	1,07
	Educação dos professores	3,38	1,11
	Atenção dos professores	2,96	1,07
	Conhecimento dos professores	3,29	1,27
	Sensibilidade dos professores	2,51	1,09
Total		2,75	1,19
Tutores	Compreensão dos tutores	2,80	1,04
	Confiança dos tutores	2,90	0,97
	Receptividade dos tutores	3,03	1,01
	Responsividade dos tutores	3,22	1,05
	Educação dos tutores	3,48	1,09
	Atenção dos tutores	3,22	1,14
	Conhecimento dos tutores	3,32	1,04
	Sensibilidade dos tutores	2,93	1,09
Total		3,11	1,06
Material didático	Conteúdo	3,06	1,15
	Linguagem	3,32	1,30
	Referências	2,80	1,13
Total		3,06	1,20

Fonte: pesquisa de campo realizada em uma IES pública.

Nesse contexto, a dimensão “Tangibilidade” recebeu a menor média, 2,67 e desvio-padrão de 1,39, esse resultado foi motivado pela ausência de equipamentos modernos no polo de apoio presencial, bem como pelo conforto e pela aparência das instalações físicas do polo. O destaque nesse aspecto ficou para a boa apresentação dos servidores do polo, obtendo a maior média.

A dimensão “Professores” apresentou uma média de 2,75 e desvio-padrão de 1,19, isso foi influenciado especialmente pela falta de equilíbrio entre teoria e prática no processo de ensino-aprendizagem, contudo no diz respeito ao conhecimento que os professores possuem para responder às dúvidas e a educação deles no tratamento com os estudantes, destacaram-se com as melhores médias.

Por conseguinte, a dimensão “Confiabilidade” obteve uma média de 3,01 e desvio-padrão de 1,16, esses resultados foram influenciados negativamente devido ao fato do estudante não se sentir seguro com a pós-graduação diante de alguma dificuldade. Nesta dimensão, mais uma vez o destaque ficou para os servidores do polo de apoio presencial, em razão da confiança que transmitem durante o atendimento, de modo que tiveram a maior média.

Em seguida, a dimensão “Material didático” alcançou uma média de 3,06 e desvio-padrão de 1,20, embora os estudantes tenham avaliado positivamente o conteúdo e a linguagem do material fornecido pela pós-graduação, perceberam que as referências destes estão desatualizadas.

A dimensão “Tutores” recebeu uma média de 3,11 e desvio-padrão de 1,06, assim o aspecto que teve a menor média está relacionado à segurança que os tutores transmitem aos estudantes diante de alguma dificuldade. Já o conhecimento dos tutores e a educação com que tratam os estudantes receberam as melhores avaliações.

A dimensão “Gestão” também recebeu uma média de 3,11, porém apresentou maior desvio-padrão de 1,32, nesse contexto o estudante percebeu que não recebe segurança por parte da gestão diante de alguma dificuldade, entretanto o conhecimento que a gestão possui para solucionar dúvidas e a educação receberam as maiores médias.

A dimensão “Empatia” ficou com uma média 3,12 e desvio-padrão 1,21, a prioridade que a

pós-graduação dá ao bem-estar do estudante contribuiu negativamente para esse resultado, porém a capacidade que os servidores do polo têm de reconhecer as necessidades dos estudantes se destacou como a maior média.

Na dimensão “Presteza” os meios de comunicação que a pós-graduação dispõe para facilitar o acesso aos seus serviços teve a menor média, enquanto isso os servidores do polo receberam a maior média quanto à disposição em ajudar os estudantes.

Por fim, a dimensão “Segurança” conquistou a maior média, destacando-se positivamente a confiança que os servidores do polo transmitem com seu comportamento, bem como sua educação e conhecimento. A menor média foi para o suporte que os servidores recebem no polo.

Com relação à qualidade geral dos serviços prestados pela pós-graduação, 54,8% dos estudantes respondeu que se sentem preparados para o mercado de trabalho após terem cursado a referida pós. Contudo, quanto às expectativas que possuíam antes de iniciar a pós-graduação em estudo, 35,5% dos estudantes afirmaram que elas não foram atendidas, para 41, 9% elas foram parcialmente atendidas, 19,4% afirmaram que elas foram atendidas e somente para 3,2% dos estudantes as expectativas foram superadas. Quando questionados se recomendariam essa pós-graduação 54,8% dos estudantes disseram que sim. Já no que diz respeito à satisfação com a qualidade da pós-graduação, 51,6% dos estudantes afirmaram que não estavam satisfeitos.

A partir dos resultados obtidos, sugere-se que estes dados sejam utilizados pela instituição pesquisada em suas ações gerenciais, visando à melhoria dos atributos de qualidade e, por conseguinte o atendimento das expectativas dos estudantes.

Sendo assim, são necessários investimentos primordialmente na infraestrutura do polo de apoio presencial, favorecendo-se assim as variáveis ligadas à tangibilidade e empatia, pois isso implicará no bem-estar do estudante e, também à segurança, visto que poderá contribuir com o suporte oferecido aos servidores do polo.

Sugere-se também a revisão da metodologia do curso para que se adequem prática e teoria, nesse sentido podem ser adotadas soluções de conteúdo inovadoras como simulações online e recursos adaptativos.

Faz-se necessário ainda a atualização do material didático; a adoção de canais de comunicação diversificados como, por exemplo, tutoria em vídeo e videoconferência, que promovam não só a aproximação do aluno com o tutor e o professor e, também do aluno com a gestão da pós-graduação para melhorar variáveis relacionadas à confiabilidade.

5 Conclusão

Diante do crescimento da educação à distância, inclusive no setor público, muitos trabalhos se propuseram a discutir a qualidade nesse contexto. Partindo dessa observação, a presente pesquisa teve como finalidade avaliar a percepção dos estudantes sobre a qualidade dos serviços pela pós-graduação à distância de uma IES pública, através de uma adaptação da escala Servqual.

Para tanto, foram acrescidas à escala original (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988) dimensões com o objetivo de atender às especificidades da EaD, fundamentando-se no modelo proposto por Sarquis *et al.* (2017). O emprego de técnicas estatísticas permitiu analisar a confiabilidade da escala, bem como identificar as variáveis que apresentaram melhor avaliação e indicar aspectos que precisam ser aperfeiçoados.

Como sugestões de melhoria, propõe-se que ocorram investimentos planejados e direcionados nos polos de apoio presencial, a fim de modernizar a infraestrutura destes, além da adoção de conteúdo de forma inovadora, a atualização do material ofertado ao estudante e a diversificação dos canais de comunicação.

Embora tenha alcançado seu objetivo, esta pesquisa não está isenta de limitações, sendo assim seu caráter predominantemente quantitativo não favorece o conhecimento das causas e os desdobramentos dos fenômenos caracterizados. Além disso, o processo de amostragem não-probabilístico possui resultados não conclusivos, não podendo, deste modo, ser inferidos para a população de estudantes da instituição pesquisada.

Dessa forma, como direcionamento para estudos futuros sugere-se investigações de caráter qualitativo como entrevistas em profundidade ou grupos focais que possam favorecer a compreensão dos aspectos críticos evidenciados, levando em consideração também a percepção da

gestão, dos professores, dos tutores e do apoio administrativo.

Referências

ABED – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA. Censo EaD.BR. **Relatório analítico da aprendizagem à distância no Brasil 2016**. Disponível em: <http://abed.org.br/censoead2016/Censo_EAD_2016_portugues.pdf> Acesso em: 24 set. 2018.

ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo: Pioneira, 1998.

AQUINO, Rosemary. **Educação à distância**: facilitadora do acesso à formação profissional. Revista Augustus, Rio de Janeiro, 2007.

BRASIL. **Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005**. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm>. Acesso em: 30 jul. 2018.

_____. **Decreto nº 5.800, de 08 de junho de 2006**. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm>. Acesso em: 30 jul. 2018.

_____. **Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014. Aprova o Plano Nacional de Educação – PNE e dá outras providências**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm>. Acesso em: 30 jul. 2018.

_____. **Regulamentação da EaD no Brasil**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/TREAD.pdf>> Acesso em: 14 ago. 2018.

_____. **Referenciais de qualidade para educação superior à distância**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>> Acesso em: 14 ago. 2018.

_____. **Portaria normativa nº 11, de 20 de junho de 2017.** Estabelece normas para o credenciamento de instituições e a oferta de cursos superiores à distância, em conformidade com o Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=66431-portaria-normativa-11-pdf&category_slug=maio-2017-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 14 ago. 2017.

BRENSINGER, D. P.; LAMBERT, D. M. *Can the Servqual scale be generalized to business-to-business services? Enhancing Knowledge Development in Marketing.* Chicago: American Marketing Association, 1990.

CHEN, I. J.; GUPTA, A.; ROM, W. *A study of price and quality in service operations.* *International Journal of Service Industry Management*, v. 5, n. 2, p. 23-33, 1994.

CRONIN JR, J.; TAYLOR, S. A. *Servperf versus Servqual: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality.* *The Journal of Marketing*, Chicago, v. 58, n. 01, p. 125-131, 1994.

DA SILVA TOLENTINO, R.; Gonçalves Filho, C.; Tolentino, R.; Monteiro, P. **Avaliação da qualidade na educação à distância sob a perspectiva do aluno:** proposição e teste de um modelo usando equações estruturais. *REGE-Revista de Gestão*, 20(3), 347-366, 2013.

DE SOUZA, G.; DA COSTA GONÇALVES, M.; DA SILVA, M.; DAS NEVES BORGES, E.; MIRA, V.; LEITE, M. **Avaliação do curso de gerenciamento online na perspectiva dos egressos.** *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 49(spe2), 90-97, 2015.

DUARTE, Elaine Cordeiro de Vasconcellos. **O novo desenho da gestão do sistema de educação à distância.** Fortaleza, 2007. 120 p. Dissertação (Mestrado Profissional em Tecnologias da Informação e Comunicação). Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2007. Disponível em: <http://www.unoparvirtual.com.br/mestrado_ead/teses/eliane_cordeiro_vasconcellos_garcia_duarte.pdf>. Acesso em: 04 out. 2018.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GÓMEZ-REY, P.; BARBERA, E.; FERNÁNDEZ-NAVARRO, F. *Measuring teachers and learners perceptions of the quality of their online learning experience.* *Distance Education*, 37(2), 146-163, 2016.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing – gerenciamento e serviços:** a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John E. G.; IKEDA, Ana Akemi; CAMPOMAR, Marcos Cortez. **Princípios de marketing de serviços:** conceitos, estratégias e casos. São Paulo: Cengage, 2010.

IMBÉRNON, F. Formação do professor e qualidade de ensino. In: IMBÉRNON, F. **Formação docente e profissional:** formar-se para a mudança e a incerteza. São Paulo: Cortez, 2004.

KOTLER, Philip; BLOOM, Paul N. **Marketing para serviços profissionais.** São Paulo: Atlas, 1988.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing.** 12. Ed. São Paulo: Pearson Hall, 2006.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de marketing:** conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2006.

LEHTIMEN, U.; LEHTIMEN, J. R. *Service quality: a study of quality dimensions.* Helsinki: Service Management Institute, 1982.

LIMA, Miguel; SAPIRO, Arão; VILHENA, João Batista; GANGANA, Maurício. **Gestão de marketing.** 8. Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

- LITWIN, E. **Educação a Distância:** temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed, 2001.
- LOURENÇO, Cléria Donizente da Silva; KNOP, Marcelo Ferreira Trezza. **Ensino superior em Administração e percepção da qualidade de serviços:** uma aplicação da escala Servqual. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, vol. 13, núm. 39, abr-jun, 2011. pp. 219-233, São Paulo.
- LOVELOCK, C. H. *Classifying services to gain strategic marketing insights. The Journal of Marketing, Chicago*, v. 47, n. 03, p. 09-20, 1983.
- LOVELOCK, C. H.; WIRTZ, Jochen. **Marketing de serviços:** pessoas, tecnologia e resultados. 5. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- MAIA, C.; MATTAR, J. **ABC da EaD.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing:** uma orientação aplicada. Porto Alegre: Booman, 2001.
- MANTOVANI, D.; GOUVÊA, M.; DA SILVA TAMASHIRO, H. **Segmentação e qualidade em serviços educacionais:** o caso de um curso de graduação à distância. *Revista de Administração da Unimep*, 2015.
- MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing.** 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- MEC – MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Censo da educação superior 2016:** notas estatísticas. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2016/notas_sobre_o_censo_da_educacao_superior_2016.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2018.
- MORAN, J. M. **O que é educação à distância.** Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>>. Acesso em: 14 ago. 2018.
- NETTO, C.; GIRAFFA, L. **Avaliação da qualidade dos cursos de graduação à distância:** o processo de acreditação como garantia de qualidade? *RENOTE*, 8(1), 2010.
- NORMAN, Richard. **Administração de serviços:** estratégia e liderança na empresa de serviços. São Paulo: Atlas, 1993.
- OROSCO, S.; PUGLIA, M.; DUARTE, K. **Disciplina na modalidade semipresencial em enfermagem:** avaliação de qualidade segundo sistema de indicadores. *Revista de Enfermagem da UFSM*, 4(2), 265-275, 2014.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. *A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, Chicago*, v. 49, n. 04, p. 41-50, 1985.
- _____. *Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality, Journal of Retailing, New York*, v. 64, n. 01, p. 12-40, 1988.
- _____. *Delivering quality service – balancing customer perception and expectation. New York: The Free Press*, 1990.
- _____. *Refinement and reassessment of the Servqual scale. Journal of Retailing, New York*, v. 67, n. 04, p. 420-450, 1991.
- _____. *Research note: more on improving service quality measurement. Journal of Retailing, New York*, v. 69, n. 01, p. 140-147, 1993.
- SALES, M. V. S. Uma reflexão sobre a produção do material didático. In: **Congresso Internacional de Educação a Distância**, 12, 2005, Florianópolis. Anais... São Paulo: Associação Brasileira de Educação a Distância, 2005. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/044tcf5.pdf>> Acesso em: 04 out. 2018.
- SARQUIS, Aléssio Bessa; HÜBBE, Carolina Bez Batti; SOARES, João Coelho; TONDOLO, Vilmar Antônio Gonçalves; TONDOLO, Rosana da Rosa Portella. Avaliação da qualidade percebida do serviço de educação à distância:

teste e avaliação da escala no Brasil. **XX Semead Seminários em Administração**, novembro de 2017.

SOUZA, Carlos Alberto de; SPANHOL, Fernando José; LIMAS, Jeane Cristina de Oliveira; CASSOL, Marlei Pereira. **Tutoria na educação à distância**. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/088-TC-C2.htm>> Acesso em: 04 out. 2018.

STEVENSON, W. J. **Estatística aplicada à administração**. São Paulo: Habra, 1996.

TINOCO, M.; RIBEIRO, J. **Estudo qualitativo dos principais atributos que determinam a percepção de qualidade e de preço dos consumidores de restaurante à la carte**. Revista Gestão e Produção, v. 15, n. 01, p. 73-87, 2008.

TOLEDO, Geraldo Luciano; HEMZO, Miguel Angelo. O processo de posicionamento e o marketing estratégico. In: **Encontro Anual da Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração – ENANPAD, XV**, 1991. Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: ANPAD, 1991.

VEIGA, T.; MOURA, A.; GONÇALVES, C.; BARBOSA, F. O ensino a distância pela internet: conceito e proposta de avaliação. In: **XXII encontro da associação nacional dos programas de pós-graduação**, 1998.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZEITHMAL, V.; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.