

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO ENSINO SUPERIOR COM BASE NAS DIMENSÕES DA QUALIDADE

Autores: Maria Jéssica da Silva Pereira (FUNCESI); Ionara Houry Heizer (FUNCESI); Gilberto Braga Pereira (FUNCESI); Vanessa Belmonte (FUNCESI); Gisele Silva Rodrigues (FUNCESI)

RESUMO

O objetivo desse estudo foi apresentar a avaliação dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior localizada em Itabira/MG em relação ao curso de Engenharia de Produção, com base nas dimensões da qualidade: confiabilidade, receptividade, segurança, empatia e tangibilidade. Para isso foi inicialmente apresentado o perfil do corpo discente do curso avaliado, em seguida foi identificada a dimensão da qualidade mais relevante na prestação de serviços da IES em questão e por fim foram identificados os pontos positivos e negativos na prestação de serviços da IES pesquisada sob a ótica do corpo discente do curso de Engenharia de Produção. A metodologia utilizada nessa pesquisa foi quantitativa do tipo descritiva e quanto ao método foi realizada uma pesquisa de campo. O universo do estudo foi formado pelo corpo discente do curso de Engenharia de Produção da Faculdade de Ciências Administrativas e Contábeis de Itabira. A amostra foi composta por 136 alunos, selecionados a partir do critério de amostragem probabilística aleatória simples. O instrumento de coleta de dados empregado foi o questionário estruturado e segmentado em seis blocos, além de questões referentes à identificação dos respondentes. Os dados foram analisados através de métodos estatísticos, com auxílio do *Microsoft Excel*. Os resultados da pesquisa em relação ao perfil do corpo discente do curso de Engenharia de Produção apresentaram quanto ao gênero que 71% são do sexo masculino, quanto ao estado civil 69% são solteiros e em relação à faixa etária a maioria encontra-se entre 21 e 30 anos. Por meio da avaliação dos alunos observou-se que a tangibilidade foi a dimensão da qualidade que mais se destacou positivamente, e de maneira contrária, a receptividade foi a dimensão da qualidade que menos se destacou na avaliação dos alunos. A dimensão da qualidade identificada como a mais relevante na prestação de serviços de uma IES sob a ótica do corpo discente do curso de Engenharia de Produção foi a confiabilidade. Quanto aos pontos positivos, foram identificados quatro serviços prestados pela IES, sendo que três deles estão relacionados à dimensão da tangibilidade e somente um relaciona-se à dimensão da segurança. Quanto aos pontos negativos, foram identificados seis serviços prestados pela IES, sendo que quatro deles estão relacionados às dimensões empatia e receptividade, e os demais se relacionam às dimensões confiabilidade e segurança. Em resposta ao objetivo geral e problema de pesquisa desse estudo, conclui-se que a IES pesquisada, sob a ótica do seu corpo discente, possui elementos tangíveis que evidenciam a qualidade de seus serviços e fortalecem a imagem da instituição, entretanto, não presta os serviços com cortesia e tampouco oferece atenção personalizada.

Palavras-chave: Dimensões da qualidade. Engenharia de produção. Ensino superior. Qualidade em serviços prestados.

1 OBJETIVO

Por muitos anos, as instituições de ensino superior viveram em um confortável ambiente pouco competitivo, principalmente pelo fato da demanda de graduação em nível superior ser maior que a oferta. Entretanto, nos últimos anos, o segmento da educação de nível superior sofreu intensas mudanças. Podem-se destacar os programas do Governo Federal de estímulo ao ingresso no nível superior e a mudança intensa e dinâmica das necessidades e perspectivas dos estudantes, englobando também a demanda por novas modalidades de cursos de nível superior, como a graduação tecnológica e à distância.

Essas mudanças geraram um ambiente mais competitivo e, por consequência, surgiram novas instituições de nível superior para atender esse novo perfil de ensino, estimulando as já existentes a se reformularem adotando novas estratégias no âmbito educacional. As instituições de ensino superior buscam estabelecer uma relação entre seus objetivos e as expectativas dos seus clientes, de forma a atender ambas as partes. Para que seja possível atender as necessidades dos alunos é preciso conhecê-las e assim oferecer serviços apropriados às suas expectativas. Avaliar os seus serviços na visão do cliente é importante para qualquer instituição de ensino superior, caso contrário terão dificuldades em sobreviver neste mercado.

Diante do contexto apresentado é que se insere o presente trabalho, com o objetivo de apresentar a avaliação dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior localizada em Itabira/MG, em relação ao curso de Engenharia de Produção, com base nas dimensões da qualidade (confiabilidade, receptividade, segurança, empatia e tangibilidade) propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988 apud FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008). Para tanto, apresentou-se o perfil do corpo discente, analisou-se a avaliação deste em relação aos serviços prestados pela instituição e, ainda, sob a ótica do corpo discente, buscou-se identificar a dimensão da qualidade mais relevante na prestação de serviços e foram levantados os seus pontos positivos e negativos.

Os serviços educacionais vêm se apresentando, a cada ano, como um dos mais importantes segmentos econômicos no Brasil e no mundo. Em meio a esse processo de crescimento, Cheng e Tam (1997 apud MELLO et al. 2002) afirmam que os prestadores de serviços educacionais, principalmente os de serviços de educação superior, vêm concentrando seus esforços em identificar e atender as expectativas e necessidades de seus clientes: os estudantes. Diante do reconhecimento da necessidade de ofertar um serviço educacional de qualidade, tornou-se de fundamental importância que a instituição de ensino superior disponha de um instrumento apropriado de avaliação da qualidade dos serviços prestados, de forma a mensurar e identificar os pontos fortes e fracos de seus serviços (TORRES, 2011).

No intuito de avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo ensino superior, o Governo Federal implementou o sistema nacional de avaliação do ensino superior, composto basicamente por dois instrumentos de avaliação: o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade) e as avaliações *in loco* realizadas pelas comissões de especialistas. As IES ainda se submetem a avaliações feitas pelo mercado de trabalho e pelo cliente do serviço educacional, ou seja, o corpo discente (INEP, 2013).

A escolha do tema desse estudo se justifica pela importância de se avaliar os serviços prestados por uma instituição de ensino superior, pela ótica do corpo discente, de modo a contribuir na identificação das necessidades dos alunos e buscando alcançar serviços educacionais de qualidade. Na área acadêmica, a presente pesquisa é relevante na medida em que representará uma fonte literária sobre a avaliação dos serviços prestados no ensino superior por alunos do curso de Engenharia de Produção, com base nas cinco dimensões da qualidade apresentadas.

No âmbito organizacional, a relevância desse trabalho deve-se ao fato de que proporciona à instituição uma oportunidade de conhecer a avaliação de seus serviços pela ótica dos clientes, de modo a identificar suas fraquezas e potencialidades.

Para a sociedade, a pesquisa torna-se importante por contribuir na identificação de pontos de melhoria na prestação de serviços educacionais de nível superior, de modo a possibilitar a oferta de serviços educacionais de excelência.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo será apresentado o fundamento teórico no qual se baseia o problema de pesquisa deste trabalho. Para isso, o capítulo foi segmentado nos seguintes tópicos: qualidade, serviços, qualidade em serviços educacionais, dimensões da qualidade em serviços educacionais e avaliação da qualidade em serviços educacionais.

O referencial teórico elaborado para esta pesquisa contribuirá para o estudo e análise dos dados coletados, a fim de alcançar os objetivos da pesquisa.

2.1 Qualidade

Na literatura existem várias definições para o termo qualidade, desenvolvidas por diversos autores em diferentes épocas. Entretanto, não há consenso entre os autores na definição desse conceito. Esse termo pode ser definido sob vários aspectos, desde a conformidade com as especificações, até a satisfação dos consumidores, entre outras definições.

Pode-se acrescentar o estudo realizado por Garvin (2002), no qual o autor classifica cinco abordagens distintas da qualidade: abordagem transcendental, baseada na manufatura, baseada no produto, baseada no valor e baseada no usuário, as quais são conceituadas a seguir.

A primeira abordagem, conhecida como abordagem transcendental, é a característica de excelência inata ao produto, onde a qualidade está mais relacionada às especificações do produto do que ao seu funcionamento.

A abordagem baseada em manufatura relaciona-se aos produtos ou serviços livres de erro e que correspondem exatamente as suas especificações, ainda que não correspondam às reais necessidades dos clientes.

A terceira abordagem, definida como abordagem baseada em produto, apresenta a qualidade como sendo um conjunto mensurável e preciso de atributos, sendo mais facilmente identificados em bens tangíveis que em serviços.

A abordagem baseada em valor é a percepção de valor em relação ao preço, em que o valor percebido pelo cliente deve ser maior que o preço.

A última abordagem da qualidade, a abordagem baseada no usuário, é aquela em que o produto ou serviço deve estar adequado ao seu propósito, conforme suas especificações de manufatura e também com a adequação destas ao consumidor (GARVIN, 2002).

A qualidade pode ser entendida como a capacidade de oferecer um produto ou serviço com características e atributos que alcancem a satisfação do cliente, superando suas expectativas.

Em virtude dos objetivos do presente estudo, o conceito de qualidade será aplicado ao setor de serviços. Deste modo, o próximo tópico apresenta a conceituação de serviços, suas características principais e a classificação dos serviços.

2.2 Serviços

Diversos pesquisadores têm abordado e analisado a gestão de serviços. Por esse motivo, torna-se necessário abordar as diferentes interpretações para o conceito de serviço.

De maneira ampla e simplificada, pode-se dizer que serviços são ações, processos e atuações (ZEITHAML; BITNER, 2008). Os autores acrescentam ainda que, serviços incluem todas as

atividades econômicas cujo produto não é uma construção ou produto físico, é geralmente consumido no momento em que é produzido e proporciona valor agregado em formas (como conveniência, entretenimento, oportunidade, conforto ou saúde) que são essencialmente intangíveis, de seu comprador direto. (ZEITHAML; BITNER, 2008, p. 28).

Em consonância ao conceito apresentado por Zeithaml e Bitner (2008), nos estudos de Hoffman et al. (2010) os serviços podem ser definidos como ações, esforços ou desempenhos.

De acordo com Kotler, Hayes e Bloom (2002), serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra, desde que seja essencialmente intangível, que não resulte em propriedade, podendo ou não a produção do serviço estar relacionada a um produto físico.

Analisando as definições de serviços apresentadas pelos autores, pode-se dizer que o serviço é um ato, ação ou desempenho essencialmente intangível, podendo ou não estar relacionada a um produto físico.

Nos estudos de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988 apud FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008), as quatro características apresentadas por Kotler (2005) foram agrupadas em apenas três características: simultaneidade, intangibilidade e heterogeneidade, as quais são conceituadas a seguir.

Simultaneidade está relacionada ao fato de que os serviços são consumidos quase que simultaneamente ao momento em que são produzidos, tornando difícil detectar e corrigir as falhas antes que elas ocorram e afetem o cliente.

A característica intangibilidade traduz que os serviços representam um produto não físico, ou seja, não pode ser transportado e/ou armazenado.

A terceira característica, definida como heterogeneidade, é a grande variedade de serviços existentes e o forte relacionamento com o fator humano dificulta a atividade de padronização e estimação de preços (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988 apud FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008).

De acordo com os autores, o conceito de serviço pode ser entendido como o modo pelo qual o cliente percebe os serviços da organização. Esse desempenho pode ser afetado de acordo com as próprias características do serviço.

Após abordar o tema serviços sob a ótica de alguns autores, faz-se necessário apresentar no próximo tópico uma abordagem em relação à qualidade em serviços educacionais, que servirá de base teórica para os objetivos dessa pesquisa.

2.3 Qualidade em serviços educacionais

O contexto da qualidade em educação certamente é alvo de inúmeras discussões e reflexões acerca do próprio termo qualidade, pois, conforme já apresentado neste trabalho e segundo diversos autores, trata-se de um conceito múltiplo, que se expressa através de juízos de valor.

O processo de busca da qualidade no âmbito educacional é mais abrangente. Este processo tem caráter decisivo e fundamental para qualquer instituição, pois os órgãos reguladores exigem um rigoroso controle da qualidade para que as IES possam ser credenciadas ou manter-se em funcionamento. Assim, as IES, além de se adequarem às exigências dos órgãos reguladores, passaram a ter a necessidade de avaliar seus próprios serviços (TORRES, 2011).

Deste modo, Torres (2011) enfatiza que uma IES que possui um programa de qualidade inserido em seu processo educacional, obtém, por consequência, um *feedback* sobre os pontos fortes e fracos na sua prestação de serviços.

Para o autor, o rigor dos órgãos reguladores acerca do controle da qualidade dos serviços educacionais desencadeou a necessidade das IES avaliarem seus serviços, a fim de identificar suas fraquezas e potencialidades, de modo a contribuir no processo de busca da qualidade no âmbito educacional.

Na atualidade, a preocupação com a qualidade no processo educacional pode ser o diferencial competitivo de uma IES, visto que os consumidores de serviços educacionais têm se mostrado mais exigentes, estando sempre em busca de novos padrões de qualidade na educação (TORRES, 2011).

Para que a qualidade dos serviços educacionais seja alcançada é importante que as instituições de ensino possam conhecer primeiramente as necessidades e expectativas dos alunos, bem como compreender o que se pode melhorar em seu processo de prestação de serviços.

Visando alcançar os objetivos específicos da pesquisa, o tópico seguinte apresenta as dimensões determinantes para qualidade em serviços educacionais.

2.3.1 Dimensões da qualidade em serviços educacionais

No intuito de contribuir para a identificação das dimensões da qualidade mais relevantes aos serviços educacionais, faz-se necessário resgatar os conceitos de dimensões da qualidade mais difundidas na literatura.

Nos estudos de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985 apud TINOCO; RIBEIRO, 2008) foi possível constatar que os consumidores utilizam os mesmos critérios para chegar a um julgamento avaliativo sobre a qualidade do serviço prestado, independentemente do tipo de serviço considerado.

Os critérios definidos por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985 apud TINOCO; RIBEIRO, 2008) foram agrupados em dez categorias denominadas de determinantes da qualidade em serviços ou dimensões da qualidade, que representam os fatores críticos da prestação de um serviço, e que podem causar a discrepância entre expectativa e desempenho.

A Figura 1 a seguir, apresenta o modelo das dimensões da qualidade em serviços.

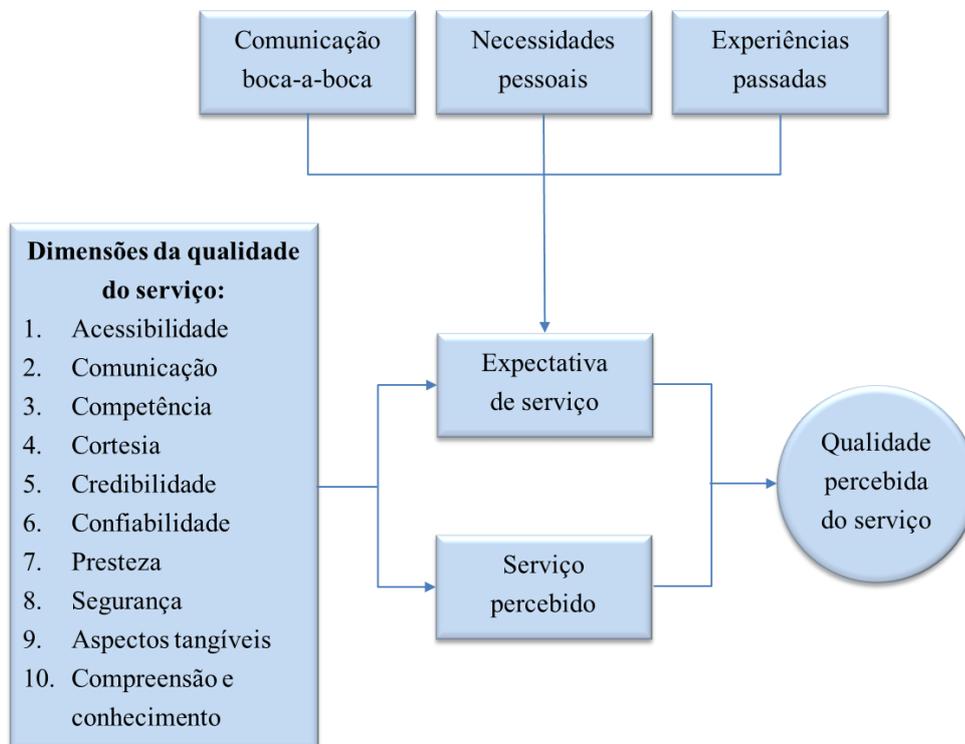


FIGURA 1 – Dimensões da qualidade dos serviços.

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985 apud TINOCO; RIBEIRO, 2008).

A Figura 1 apresenta as dez dimensões da qualidade dos serviços propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985 apud TINOCO; RIBEIRO, 2008). Neste modelo, a expectativa do cliente é formada, principalmente, através da comunicação boca-a-boca, das necessidades pessoais e das experiências anteriores. As expectativas do cliente para cada uma das dimensões da qualidade em relação ao serviço prestado, quando comparada ao seu julgamento sobre o desempenho do serviço formam a percepção de qualidade do serviço.

Posteriormente, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988 apud FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008) consolidaram estas dimensões, reduzindo desta forma os dez determinantes iniciais da qualidade do serviço a apenas cinco dimensões, conforme pontuadas a seguir.

A primeira dimensão se refere à confiabilidade, que é a capacidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente. Para Hoffman et al. (2010), em geral, a dimensão da confiabilidade reflete a consistência no desempenho de uma empresa. Na concepção de Berry e Parasuraman (1992 apud COSTA; COSTA, 2003) confiabilidade é a capacidade de prestar serviço de modo confiável e com precisão.

Segundo Kotler, Hayes e Bloom (2002), entre as cinco dimensões, a confiabilidade é a dimensão mais importante na percepção da qualidade dos serviços. Corroborando esse conceito, Zeithaml e Bitner (2008) também afirmam que das cinco dimensões, a confiabilidade tem sido mostrada consistentemente como o determinante mais importante das percepções da qualidade de serviços. Os mesmos autores completam que os clientes preferem fazer negócio com empresas que cumprem suas promessas, particularmente aquelas sobre os atributos dos serviços.

A segunda dimensão é denominada receptividade e pode ser compreendida como a disposição de prestar os serviços prontamente e auxiliar os usuários, caracterizando-se por agilidade no atendimento, eficiência em resolver os problemas, atenção personalizada e a cortesia dos funcionários. Para atingir a excelência nessa dimensão, a empresa deve se certificar que o processo de prestação do serviço e o tratamento das solicitações estão sendo analisados do ponto de vista dos clientes, antes mesmo que pelo ponto de vista da empresa (ZEITHAML; BITNER, 2008).

A terceira dimensão da qualidade é a segurança, que faz referência à isenção de qualquer falha, risco ou problema e relaciona-se com o conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança (ZEITHAML; BITNER, 2008). Na visão de Hoffman et al. (2010) a dimensão da segurança diz respeito à competência da empresa no que se refere ao conhecimento e a habilidade em desempenhar seu serviço. Segundo Zeithaml e Bitner (2008), no início do relacionamento entre empresa e cliente, é possível que o cliente use evidências tangíveis, como honras e prêmios da empresa, para analisar a dimensão da segurança, podendo assim obter confiança nas transações da empresa.

Para Kotler, Hayes e Bloom (2002), a dimensão da segurança também se torna importante quando o cliente não teve contato anterior com a empresa. Nessas situações, os autores sugerem que a confiança pode ser conquistada de diversas maneiras: transmitindo segurança por intermédio da imagem corporativa, inspirando confiança por meio das credenciais e materiais de comunicação que relacionem os clientes importantes atendidos pela empresa, e desenvolvendo a segurança e a confiança por meio da experiência acumulada na área em que atua.

A quarta dimensão é denominada empatia, pois é definida como a atenção individualizada e o cuidado dedicado aos clientes. De acordo com Zeithaml e Bitner (2008), a essência da empatia é a capacidade de fazer os clientes se sentirem únicos e especiais, por meio de um serviço personalizado ou formatado às necessidades de cada um. Neste contexto, os autores acreditam que, embora as empresas maiores possuam melhores recursos, são as empresas pequenas que

estão melhores capacitadas para prestar serviços especializados para cada cliente, uma vez que têm conhecimento mais aprofundado nas suas necessidades.

Além disso, Hoffman et al. (2010) acrescentam que a dimensão da empatia mede a aptidão da empresa para perceber as necessidades dos clientes e assim torná-las acessíveis. Os autores afirmam ainda que empresas com empatia não perderam a noção do que é ser cliente e dessa forma, entendem as necessidades de seus clientes e tornam seus serviços acessíveis aos mesmos.

A quinta e última dimensão, conhecida como tangibilidade, compreende a aparência das instalações físicas, equipamentos, funcionários e materiais de comunicação. Segundo Kotler, Hayes e Bloom (2002), a natureza intangível dos serviços faz com que os clientes procurem indicações físicas que evidenciem a qualidade dos serviços prestados. Ao mesmo tempo, os elementos tangíveis são usados pelas empresas para fortalecer sua imagem, promover unidade e sinalizar qualidade aos seus clientes (ZEITHAML; BITNER, 2008).

Sendo essas cinco dimensões apresentadas adequadas à mensuração da qualidade em serviços, podem ser entendidas como adequadas para também medir a qualidade em serviços de instituições de ensino superior.

Após apresentar as dimensões da qualidade dos serviços sob a ótica de alguns autores e com foco de atender aos objetivos do presente estudo, são avaliadas as cinco dimensões da qualidade propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988 apud FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008).

No próximo tópico é apresentada a importância da avaliação da qualidade em serviços educacionais, bem como as principais ferramentas de avaliação utilizadas pelas partes envolvidas.

2.3.2 Avaliação da qualidade em serviços educacionais

A literatura apresenta diversos autores que reconhecem a necessidade das instituições de ensino superior identificar os pontos fortes e fracos de seus serviços. Para tanto, estes autores defendem que é necessário que haja um instrumento apropriado de avaliação dos serviços prestados.

Estando o ensino superior inserido no setor de serviços, faz-se necessário apresentar o cenário desse setor na economia mundial e do Brasil, de modo a demonstrar a sua importância na economia.

Corroborando esse conceito, Cronin e Taylor (1992 apud FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008) acrescentam que a mensuração da qualidade dos serviços tem sido uma estratégia efetivamente utilizada pelas organizações para a obtenção de vantagem competitiva.

No âmbito dos serviços educacionais, o desenvolvimento de instrumentos de avaliação aptos a reconhecer a percepção dos clientes de instituições de ensino superior é de fundamental importância para a adequada prestação de serviços educacionais (MELLO et al. 2002).

Reproduzindo essa ideia, Cheng e Tam (1997 apud MELLO et al. 2002) defendem que pelo fato de o ensino superior estar inserido no setor de serviços, deve empenhar seus esforços em identificar as expectativas e necessidades de seus principais clientes: os estudantes.

A mensuração da qualidade dos serviços educacionais é fundamental na identificação das expectativas dos clientes e torna possível uma prestação de serviços mais adequada às suas necessidades.

Em consonância ao conceito defendido por Bandeira et al. (1998), o Governo Federal implementou o sistema nacional de avaliação. O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) é quem conduz todo o sistema de avaliação de cursos superiores no país, produzindo indicadores e um sistema de informações que subsidia tanto o

processo de regulamentação, exercido pelo MEC, como garante transparência dos dados sobre qualidade da educação superior a toda sociedade (INEP, 2013).

Os instrumentos que subsidiam a produção de indicadores de qualidade e os processos de avaliação de cursos desenvolvidos pelo INEP são o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade) e as avaliações *in loco* realizadas pelas comissões de especialistas (INEP, 2013).

Participam do Enade os alunos ingressantes e concluintes dos cursos avaliados, que fazem uma prova de formação geral e formação específica. As avaliações feitas pelas comissões de avaliadores designadas pelo INEP caracterizam-se pela visita *in loco* aos cursos e instituições públicas e privadas e se destinam a verificar as condições de ensino, em especial aquelas relativas ao perfil do corpo docente, as instalações físicas e a organização didático-pedagógica (INEP, 2013).

Com base no referencial teórico apresentado, buscou-se por meio deste estudo, identificar a avaliação dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior localizada em Itabira/MG, com base nas dimensões da qualidade: confiabilidade, receptividade, segurança, empatia e tangibilidade, com a utilização da metodologia apresentada no próximo capítulo.

3 METODOLOGIA

Para execução da pesquisa foi utilizado o método quantitativo. A adoção deste possibilitou o emprego de técnicas estatísticas, possuindo como diferencial a intenção de garantir a precisão dos trabalhos realizados e evitar distorções de análise e interpretação dos dados, o que conduz a um resultado com poucas chances de interferências (RICHARDSON, 2004). O universo da pesquisa foi composto por 412 alunos, matriculados no curso de Engenharia de Produção da FUNCESI.

Trata-se de uma pesquisa descritiva, que tem por objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno, além do estabelecimento de relações entre variáveis e fatos utilizando técnicas de coleta de dados padronizadas e o estudo das preferências de um determinado grupo (GIL, 2008; VERGARA 2006). Foi aplicado um estudo de campo, que segundo Vergara (2006) é uma investigação realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno, neste caso, a própria instituição de ensino superior, a fim de compreender e melhor descrever a avaliação dos serviços prestados por essa instituição.

No estudo em questão, a amostra foi caracterizada por 136 alunos do curso de Engenharia de Produção, selecionados a partir do critério de amostragem probabilística aleatória simples, em que atribui-se um número único a cada elemento da população, e depois se faz a seleção aleatória de alguns desses elementos (GIL, 2008). Foi utilizada a fórmula de cálculo do tamanho da amostra aleatória simples, para populações finitas, com índice de confiabilidade de 95% proposta por Mattar (2008). Efetuando o cálculo do tamanho da amostra válida para o estudo, concluiu-se que a amostra deveria ser composta por 65 alunos do curso de Engenharia de Produção. A partir de então foram aplicados 172 questionários. A aplicação de uma maior quantidade de questionários justificou-se pelo interesse dos alunos em participar da pesquisa, além de ter por objetivo suprir o extravio de alguns deles, o que de fato ocorreu durante a coleta de dados. Subtraindo o total de questionários que não foram devolvidos, a amostra desse trabalho foi composta por 136 alunos do curso de Engenharia de Produção.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário, que é uma técnica de investigação compreendida por uma série de questões que são apresentadas e submetidas a indivíduos com o intuito de obter informações diversas (GIL, 2008). Foi utilizado um questionário composto por 26 questões, divididas em cinco blocos, desenvolvidos a partir dos conceitos da literatura acerca das cinco dimensões da qualidade em serviços: confiabilidade, receptividades,

segurança, empatia e tangibilidade, definidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988 apud FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008). Foi empregada a escala *Likert* de cinco pontos, cujos extremos foram definidos com os conceitos “Discordo totalmente” e “Concordo totalmente”. O questionário contemplou, ainda, um bloco com cinco questões acerca da relevância de cada uma das dimensões da qualidade na prestação de serviços de uma IES. Especificamente nesse bloco, a escala *Likert* de cinco pontos teve os extremos definidos com os conceitos “Pouco importante” e “Muito importante”. Por fim, o questionário contemplou questões acerca do perfil do respondente. O processo de coleta de dados foi realizado entre os dias 26 e 28 de agosto de 2013 e conforme foram sendo aplicados e recolhidos, os questionários foram analisados e processados.

A tabulação dos dados da pesquisa e os procedimentos de estatística descritiva foram realizados com a utilização do *Microsoft Excel*. Os métodos estatísticos utilizados para alcançar os objetivos da pesquisa foram: média, frequência simples e frequência relativa. Segundo Gil (2008), por meio da estatística descritiva é possível caracterizar o que é típico e indicar a variabilidade dos indivíduos da amostra, além de verificar como eles se distribuem em relação a determinadas variáveis.

2 RESULTADO

A análise de dados da pesquisa consistiu em apurar e demonstrar os resultados obtidos por meio da aplicação de 136 questionários aos alunos do curso de Engenharia de Produção, sendo os dados tratados a partir da aplicação de métodos estatísticos, confrontando-os com a teoria apresentada, buscando responder aos objetivos específicos do estudo.

2.1 Estudo do perfil do corpo discente

Foi possível evidenciar a predominância de alunos do sexo masculino e solteiros, assim como o baixo índice de estudantes com 36 anos ou mais. A amostra foi composta por alunos de todos os períodos em curso, sendo que 44% dos indivíduos (60 alunos) se encontram matriculados no 6º e 8º períodos. Esse dado se torna importante, pois, tendo esses alunos o tempo de vínculo maior com a instituição, entende-se que possuem vivência acadêmica suficiente para avaliar de maneira coerente os serviços prestados pela instituição de ensino superior.

2.2 Avaliação do corpo discente em relação aos serviços prestados pela instituição de ensino superior, com base nas dimensões da qualidade

A análise da avaliação foi segmentada em consonância aos blocos do questionário e apresentada da seguinte maneira: inicialmente, são detalhadas as questões abordadas em cada bloco do questionário; em seguida, os resultados da avaliação são apresentados por meio de gráficos, construídos a partir da média de pontuação obtida em cada questão; e por fim, são apresentados embasamentos teóricos para as análises realizadas.

Conforme estrutura definida no parágrafo acima, a primeira avaliação apresentada é referente ao Bloco 1. O primeiro bloco do questionário apresentou seis questões referentes à dimensão definida como tangibilidade. O Quadro 5 apresenta a descrição de cada questão desse bloco.

QUADRO 1

Descrição das questões do Bloco 1	
Questão	Descrição da questão
T-1	As instalações físicas são adequadas (salas de aula, cantina, pátio e auditórios - confortáveis, limpas, arejadas, iluminadas).

Questão	Descrição da questão
T-2	O estacionamento é amplo (satisfaz a demanda).
T-3	Os laboratórios de informática possuem computadores modernos e <i>softwares</i> atualizados e adequados às disciplinas do curso.
T-4	Os laboratórios específicos do curso possuem equipamentos e materiais adequados às disciplinas do curso.
T-5	Os funcionários e professores têm boa aparência (bem vestidos, organizados, etc.).
T-6	Possui recursos multimídia que atendem as necessidades dos alunos (datashow, retroprojektor, etc.).

Fonte: Elaborado pelo autor.

De maneira geral, as questões do Bloco 1 foram bem avaliadas pelo corpo discente do curso de Engenharia de Produção, uma vez que as médias das notas se mantiveram próximas de quatro, inclusive a média geral, que alcançou 3,70 pontos, o que representa alto índice de concordância com as afirmativas apresentadas.

A tangibilidade é uma dimensão da qualidade relevante para a avaliação dos serviços prestados, uma vez que sinaliza a qualidade dos serviços e fortalece a imagem da empresa. Segundo Kotler, Hayes e Bloom (2002), a natureza intangível dos serviços faz com que os clientes procurem indicações físicas que evidenciem a qualidade dos serviços.

A próxima avaliação a ser apresentada é referente ao Bloco 2. O segundo bloco do questionário foi composto por quatro questões referentes à dimensão definida como confiabilidade. O Quadro 6 apresenta a descrição de cada questão desse bloco.

QUADRO 6

Descrição das questões do Bloco 2	
Questão	Descrição da questão
C-1	Os seminários, palestras e visitas técnicas oferecidas são relevantes para a formação.
C-2	Os professores possuem formação acadêmica compatível com a disciplina ministrada.
C-3	Os professores estabelecem uma relação entre a teoria e a prática do conteúdo ensinado.
C-4	Os professores apresentam um bom conhecimento (domínio) do conteúdo das disciplinas.

Fonte: Elaborado pelo autor.

De maneira geral, os respondentes se posicionaram de maneira neutra em relação aos itens questionados nesse bloco, uma vez que as notas médias se mantiveram próximas de três, inclusive a média geral, que alcançou 3,27 pontos. No entanto, deve-se destacar que a questão C-1 obteve a menor média entre as demais desse bloco (41% dos respondentes atribuíram notas entre 1 e 2 à questão).

A dimensão da confiabilidade está diretamente relacionada ao desempenho da empresa, ou seja, a sua capacidade de prestar serviços de forma precisa e confiável. Para Hoffman et al. (2010), em geral, a dimensão da confiabilidade reflete a consistência no desempenho de uma empresa. A avaliação a seguir é referente ao Bloco 3. O terceiro bloco do questionário foi composto por cinco questões referentes à dimensão definida como segurança. O Quadro 7 irá apresentar a descrição de cada questão desse bloco.

QUADRO 7

Descrição das questões do Bloco 3

Questão	Descrição da questão
S-1	A FUNCESI possui uma marca conhecida e de credibilidade.
S-2	Os funcionários dos diversos setores (secretaria, biblioteca, financeiro, etc.) possuem competência para desempenhar suas tarefas.
S-3	A coordenação do curso desempenha suas tarefas adequadamente.
S-4	Os professores são pontuais.
S-5	Os professores cumprem o plano de aula.

Fonte: Elaborado pelo autor.

É possível perceber certa variação nas notas médias atribuídas a cada questão do bloco 3. Nessa dimensão, as notas médias variaram entre 2,24 e 3,87 pontos, sendo que a média geral foi de 3,32 pontos.

A maior média alcançada nesse bloco foi de 3,87 pontos e está relacionada ao cumprimento do plano de aula por parte dos professores (71% dos respondentes atribuíram notas entre 4 e 5 a essa questão). Em contrapartida, a menor média encontrada foi 2,24 pontos e se relaciona ao desempenho adequado das tarefas da coordenação de curso (62,5% dos respondentes atribuíram notas entre 1 e 2 a essa questão).

As demais questões foram avaliadas com notas médias superiores a três, o que significa que os respondentes concordam parcialmente com as afirmações apresentadas.

Inicialmente a segurança pode ser analisada através dos elementos tangíveis. Entretanto, essa dimensão da qualidade está relacionada ao conhecimento e a habilidade da empresa em desempenhar seu serviço. Segundo Zeithaml e Bitner (2008), no início do relacionamento entre empresa e cliente, é possível que o cliente use evidências tangíveis, como honras e prêmios da empresa, para analisar a dimensão da segurança, podendo assim obter confiança nas transações da empresa. Na visão de Hoffman et al. (2010) a dimensão da segurança diz respeito à competência da empresa no que se refere ao conhecimento e a habilidade em desempenhar seu serviço.

A próxima avaliação a ser apresentada é referente ao Bloco 4. O quarto bloco do questionário foi composto por seis questões referentes à dimensão definida como empatia. O Quadro 8 irá apresentar a descrição de cada questão desse bloco.

QUADRO 8

Descrição das questões do Bloco 4

Questão	Descrição da questão
E-1	Os horários de atendimento dos setores (secretaria, biblioteca, financeiro, etc.) são adequados à disponibilidade dos alunos.
E-2	O Portal Acadêmico possibilita aos alunos consultar suas informações acadêmicas.
E-3	Os elementos de comunicação (murais, avisos, manuais, email, etc.) são eficientes (mantêm os alunos informados).
E-4	O coordenador do curso e os professores oferecem atenção individualizada de acordo com as necessidades do aluno.
E-5	Existe um canal de comunicação fácil e eficaz com diretores e coordenadores de curso.
E-6	Os professores possuem habilidades para estimular a participação dos alunos em sala de aula.

Fonte: Elaborado pelo autor.

De maneira geral, as questões da dimensão empatia obtiveram notas médias próximas de dois e três, inclusive a média geral, que alcançou 2,98 pontos. Essa análise demonstra que os respondentes avaliaram os itens dessa dimensão de forma neutra ou discordando parcialmente das afirmativas apresentadas.

Os horários de atendimento dos setores e a funcionalidade do portal acadêmico obtiveram as melhores médias, tendendo à neutralidade dos respondentes em relação às afirmações apresentadas para avaliar esses serviços.

As questões E-4 e E-5 obtiveram as menores médias dentre as demais questões do Bloco 4. Com 53,7% dos respondentes atribuindo notas entre 1 e 2 à questão E-4 e 56,6% à questão E-5, pode-se afirmar que esses alunos discordam parcialmente das afirmações em questão.

A dimensão da empatia diz respeito à capacidade da empresa em oferecer serviços especializados para os clientes, de acordo com suas necessidades. Para Hoffman et al. (2010), ela mede a aptidão da empresa para perceber as necessidades dos clientes e assim torná-las acessíveis.

De acordo com Zeithaml e Bitner (2008), embora as empresas maiores possuam melhores recursos, são as empresas pequenas que estão melhores capacitadas para prestar serviços especializados para cada cliente, uma vez que têm conhecimento mais aprofundado das suas necessidades.

A última avaliação a ser apresentada é referente ao Bloco 5. O quinto bloco do questionário foi composto por cinco questões referentes à dimensão definida como receptividade. O Quadro 9 apresenta a descrição de cada questão desse bloco.

QUADRO 9

Descrição das questões do Bloco 5

Questão	Descrição da questão
R-1	O atendimento e resposta às solicitações dos alunos são rápidos.
R-2	Os funcionários dos diversos setores (secretaria, biblioteca, financeiro, etc.) possuem autonomia para resolver problemas.

- R-3 Os funcionários são receptivos, cordiais e empenhados no desenvolvimento de suas atribuições.
- R-4 O coordenador do curso oferece atendimento com receptividade e cortesia ao aluno que o procura.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Foi possível perceber uma discrepância nas notas médias atribuídas a cada questão do Bloco 5, principalmente da questão R-4 em relação às demais. Nessa dimensão foi encontrada menor média geral: 2,83 pontos. Essa questão faz referência ao atendimento com receptividade e cortesia dispensado ao aluno por parte da coordenação do curso. A avaliação dessa questão demonstrou que aproximadamente 68% dos respondentes atribuíram nota 1 (discordo totalmente) à essa afirmação.

Por outro lado, as maiores médias alcançadas nesse bloco foram 3,41 e 3,44 pontos e estão relacionadas à receptividade, cordialidade e empenho dos funcionários no desenvolvimento de suas atribuições e ao interesse dos professores em ajudar os alunos, respectivamente. As demais questões foram avaliadas com notas médias próximas a três, o que significa que os respondentes se posicionaram de maneira neutra em relação às afirmações apresentadas.

A receptividade diz respeito à capacidade da empresa em prestar serviços de forma ágil e eficiente. Na visão de Zeithaml e Bitner (2008), para atingir a excelência nessa dimensão, a empresa deve se certificar que o processo de prestação do serviço e o tratamento das solicitações estão sendo analisados do ponto de vista dos clientes, antes mesmo que pelo ponto de vista da empresa.

Através da análise da avaliação do corpo discente do curso de Engenharia de Produção em relação aos serviços prestados por uma instituição de ensino superior de Itabira/MG, percebeu-se que, em relação à dimensão da qualidade definida como tangibilidade, a instituição de ensino superior avaliada possui instalações físicas adequadas, estacionamento amplo, laboratórios modernos e equipados, recursos multimídia adequados e profissionais de boa aparência.

Em relação à dimensão da qualidade definida como confiabilidade, o resultado da avaliação mostrou que os respondentes não demonstraram concordância ou discordância significativa em relação à formação acadêmica dos professores, domínio do conteúdo ministrado e habilidade dos professores em relacionar teoria e prática. Além disso, percebeu-se que os respondentes discordam parcialmente que os seminários, palestras e visitas técnicas oferecidas são relevantes para a formação.

Na avaliação dos serviços prestados em relação à dimensão da qualidade definida como segurança, foi possível identificar que a maior parte dos respondentes discorda que a coordenação do curso de Engenharia de Produção desempenha suas tarefas adequadamente. Em contrapartida, a maioria dos respondentes sinalizou concordância com a afirmação que diz respeito ao cumprimento do plano de aula por parte dos professores. Em relação à competência dos funcionários, pontualidade dos professores e credibilidade da IES, os respondentes demonstraram certo grau de concordância com as afirmações apresentadas.

No que se relaciona à dimensão da qualidade definida como empatia, o resultado da avaliação demonstrou que mesmo os serviços que alcançaram as maiores médias nesse bloco não se destacaram significativamente dos demais, e tampouco se aproximaram da nota máxima maneira neutra.

Na avaliação da última dimensão da qualidade, definida como receptividade, foi encontrado o serviço que obteve a pior média dentre todos os demais do questionário. Esse serviço está

relacionado ao atendimento com receptividade e cortesia dispensado ao aluno por parte da coordenação do curso. Por outro lado, as maiores médias desse bloco estão relacionadas à receptividade, cordialidade e empenho dos funcionários no desenvolvimento de suas atribuições e ao interesse dos professores em ajudar os alunos. As questões que abordavam assuntos relativos à presteza no atendimento e resposta às solicitações e autonomia dos funcionários para resolver problemas foram avaliadas de maneira neutra.

2.3 Dimensão da qualidade mais relevante na prestação de serviços de uma instituição de ensino superior localizada em Itabira/MG, sob a ótica do corpo discente do curso de Engenharia de Produção

Para identificar a dimensão da qualidade mais relevante na prestação de serviços de uma IES sob a ótica do corpo discente, foi necessário inserir no questionário um bloco com uma questão específica para responder a esse objetivo.

O Bloco 6 solicitou aos respondentes que atribuíssem uma nota para cada dimensão da qualidade, de acordo com a sua opinião sobre a relevância de cada uma delas na prestação de serviços da instituição. Foi utilizada a escala *Likert* de cinco pontos, cujos extremos foram definidos como “Pouco importante” e “Muito importante”.

Na opinião dos respondentes, a confiabilidade é dimensão da qualidade considerada mais importante na prestação de serviços de uma IES.

Essa análise foi feita considerando a frequência com que os respondentes atribuíram nota cinco (muito importante) a essa dimensão, o que aconteceu em 43% dos questionários. Além disso, foi verificada a média de notas atribuídas a cada dimensão, e novamente a maior média (3,95) foi atribuída à dimensão confiabilidade.

O resultado da avaliação do corpo discente acerca da dimensão da qualidade mais relevante na prestação de serviços de uma IES é consonante aos conceitos apresentados na literatura. Segundo Kotler, Hayes e Bloom (2002), entre as cinco dimensões da qualidade, a confiabilidade é a dimensão mais importante na percepção da qualidade dos serviços.

2.4 Pontos positivos e negativos na prestação de serviços de uma instituição de ensino superior localizada em Itabira/MG, sob a ótica do corpo discente do curso de Engenharia de Produção

Após a análise da avaliação do corpo discente em relação aos serviços prestados pela IES, com base nas dimensões da qualidade, foi possível identificar os pontos positivos e negativos na prestação de serviços da instituição avaliada.

Os pontos positivos foram identificados através das questões que obtiveram maiores médias na avaliação do corpo discente. Apenas quatro questões se destacaram entre as demais avaliadas. São elas: Os funcionários e professores têm boa aparência (bem vestidos, organizados, etc.), questão T-5; Possui recursos multimídia que atendem às necessidades dos alunos (datashow, retroprojeter, etc.), questão T-6 e; Os professores cumprem o plano de aula, questão S-5. Essas questões obtiveram notas médias acima de 3,8 pontos, o que representa alto nível de concordância com as afirmações apresentadas. A maior média (4,06) foi encontrada na questão T-2. Aproximadamente 42% dos respondentes (57 alunos) atribuíram nota 5 (concordo totalmente) à essa afirmação. Portanto, na opinião desses alunos, o estacionamento é amplo e satisfaz a demanda.

Pode-se observar que dentre as quatro questões melhores avaliadas, três fazem parte da dimensão tangibilidade. Essa participação expressiva da dimensão tangibilidade na análise dos pontos positivos da avaliação pode ser considerada como uma estratégia da instituição, pois

segundo Zeithaml e Bitner (2008), os elementos tangíveis são usados pelas empresas para fortalecer sua imagem, promover unidade e sinalizar qualidade aos seus clientes.

Os pontos negativos na prestação de serviços da IES avaliada foram identificados através das questões que obtiveram as médias mais baixas na avaliação do corpo discente. Seis questões foram avaliadas com médias abaixo de 2,8 pontos, o que representa baixo nível de concordância com as afirmações apresentadas. São eles: A coordenação do curso desempenha suas tarefas adequadamente, questão S-3; O coordenador do curso e os professores oferecem atenção individualizada de acordo com as necessidades do aluno, questão E-4; Existe um canal de comunicação fácil e eficaz com diretores e coordenadores de curso, questão E-5. A menor média (1,51) foi encontrada na questão R-4, que está relacionado à receptividade e cortesia no atendimento ao aluno que procura a coordenação do curso. Aproximadamente 68% dos respondentes (93 alunos) atribuíram nota 1 (discordo totalmente) à essa afirmação. Portanto, na opinião desses alunos, o coordenador do curso não oferece atendimento com receptividade e cortesia. Também considerados pontos negativos da avaliação, porém com as maiores médias entre as demais questões com a mesma classificação, estão as questões C-1 e R-1. As notas médias atribuídas a essas questões são 2,78 e 2,79, respectivamente. Essa análise permite afirmar que os respondentes discordam parcialmente das seguintes afirmações: os seminários, palestras e visitas técnicas oferecidas são relevantes para a formação e; o atendimento e resposta às solicitações dos alunos são rápidos.

Pode-se observar que dentre as seis questões piores avaliadas, quatro fazem parte das dimensões receptividade e empatia. Essa avaliação corrobora o conceito apresentado por Zeithaml e Bitner (2008), onde os autores afirmam que embora as empresas maiores possuam melhores recursos, não estão capacitadas para prestar serviços com cortesia e atenção individualizada ao cliente, uma vez que não têm conhecimento aprofundado nas suas necessidades.

A seguir serão apresentadas as considerações finais dessa pesquisa, retomando o seu contexto e justificativa, além de apresentar a conclusão de cada objetivo específico, resposta ao problema de pesquisa e sugestões de novas pesquisas.

5 CONCLUSÃO

O escopo deste trabalho foi apresentar a avaliação dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior localizada em Itabira/MG em relação ao curso de Engenharia de Produção, sob a ótica do corpo discente e com base nas dimensões da qualidade: confiabilidade, receptividade, segurança, empatia e tangibilidade. A escolha do tema desse estudo se justifica pela importância de se avaliar os serviços prestados por uma instituição de ensino superior pela ótica do corpo discente, de modo a contribuir na identificação das necessidades dos alunos buscando alcançar serviços de qualidade na área educacional.

Para alcançar os objetivos do trabalho, a metodologia utilizada nessa pesquisa foi quantitativa do tipo descritiva e quanto ao método foi realizada uma pesquisa de campo. O instrumento de coleta de dados empregado foi o questionário, que foi aplicado a uma amostra de 136 alunos do curso de Engenharia de Produção da Faculdade de Ciências Administrativas e Contábeis de Itabira.

O primeiro objetivo específico foi apresentar o perfil dos estudantes do curso de Engenharia de Produção. Nesse objetivo foi observado que ocorre predominância de alunos do gênero masculino, equivalente a 71% da amostra. De maneira similar, na divisão da amostra por estado civil observou-se que 69% dos alunos são solteiros. Observou-se também que aproximadamente 70% dos indivíduos da amostra estão compreendidos na faixa etária entre 21 e 30 anos, o que demonstra numa análise do perfil dos estudantes que fizeram parte da amostra

que os mesmos, após terem terminado o ensino médio, levaram alguns anos para iniciar o curso de graduação.

O segundo objetivo específico foi analisar, com base nas dimensões da qualidade, a avaliação do corpo discente do curso de Engenharia de Produção em relação aos serviços prestados por uma instituição de ensino superior localizada em Itabira/MG. Por meio da avaliação dos alunos foi possível assim ordenar as dimensões: tangibilidade, segurança, confiabilidade, empatia e receptividade. A tangibilidade foi a dimensão da qualidade que mais se destacou positivamente, sendo avaliados os serviços referentes às questões de: instalações físicas confortáveis, limpas, arejadas e iluminadas; capacidade do estacionamento; laboratórios de informática modernos e adequados ao curso; laboratórios específicos com equipamentos e materiais adequados às disciplinas do curso; funcionários e professores com boa aparência e; recursos multimídia adequados. De maneira contrária, a receptividade foi a dimensão da qualidade que menos se destacou na avaliação dos alunos, sendo avaliados os serviços referentes às seguintes questões: agilidade no atendimento e resposta às solicitações dos alunos; autonomia dos funcionários dos diversos setores para resolver problemas; receptividade, cordialidade e empenho dos funcionários no desenvolvimento de suas atribuições; atendimento com receptividade e cortesia ao aluno que procura a coordenação do curso e; interesse dos professores em ajudar os alunos. O terceiro objetivo específico foi identificar a dimensão da qualidade mais relevante na prestação de serviços de uma instituição de ensino superior localizada em Itabira/MG, sob a ótica do corpo discente do curso de Engenharia de Produção. Com base nos dados coletados e aplicação de cálculos estatísticos descritos no capítulo de metodologia, a dimensão da qualidade identificada como a mais relevante na prestação de serviços de uma IES, sob a ótica do corpo discente do curso de Engenharia de Produção foi a confiabilidade. Por meio da avaliação foi possível perceber que, sob a ótica do corpo discente, é relevante que os serviços de uma IES sejam prestados de forma confiável, precisa e consistente.

O quarto objetivo específico consistiu em levantar os pontos positivos e negativos na prestação de serviços de uma instituição de ensino superior localizada em Itabira/MG, sob a ótica do corpo discente do curso de Engenharia de Produção. Quanto aos pontos positivos, foram identificados quatro serviços prestados pela IES, sendo que três deles estão relacionados à dimensão da tangibilidade e somente um relaciona-se à dimensão da segurança. Quanto aos pontos negativos, foram identificados seis serviços prestados pela IES, sendo que quatro deles estão relacionados às dimensões empatia e receptividade, e os demais se relacionam às dimensões confiabilidade e segurança. Como resultado obteve-se que a instituição de ensino superior avaliada possui como pontos positivos os seguintes serviços: capacidade do estacionamento, aparência dos funcionários e professores, recursos multimídia e cumprimento do plano de aula por parte dos professores e, como pontos negativos os serviços de: seminários, palestras e visitas técnicas; desempenho da coordenação do curso; atenção individualizada ao aluno por parte da coordenação e professores; comunicação fácil e eficaz com diretoria e coordenação; agilidade no atendimento às solicitações e; atendimento com receptividade e cortesia por parte da coordenação do curso.

A análise dos pontos positivos levantados na avaliação do corpo discente do curso de Engenharia de Produção torna-se importante para a instituição avaliada por demonstrar suas potencialidades sob a ótica dos seus clientes, além disso, sugere os serviços em que a manutenção da qualidade pode fortalecer a imagem da IES. Já a análise dos pontos negativos pontuados na avaliação referentes aos serviços prestados permitiu demonstrar as fraquezas da instituição avaliada. Essa análise torna-se importante por identificar os serviços em que a IES precisa dedicar esforços no sentido de melhorar a sua qualidade.

Em resposta ao objetivo geral e problema de pesquisa desse estudo, que foi apresentar a avaliação dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior localizada em Itabira/MG em relação ao curso de Engenharia de Produção, com base nas dimensões da qualidade: confiabilidade, receptividade, segurança, empatia e tangibilidade, conclui-se que a IES pesquisada, sob a ótica do seu corpo discente, possui elementos tangíveis que evidenciam a qualidade de seus serviços e fortalecem a imagem da instituição. Entretanto, por meio da avaliação dos alunos foi possível perceber que a IES avaliada não presta os serviços com cortesia e tampouco oferece atenção personalizada. Para trabalhos futuros, sugere-se a avaliação dos serviços prestados no ensino superior, com base nas dimensões da qualidade, sob a ótica do corpo discente dos demais cursos da Faculdade de Ciências Administrativas e Contábeis de Itabira. Outra sugestão é avaliar os serviços prestados por setores específicos da IES, como biblioteca e secretaria, entre outros.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BANDEIRA, M. L. et al. Avaliação da qualidade do ensino de pós-graduação: elementos para a construção e validação de um instrumento de pesquisa. In: Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 22., Foz do Iguaçu. **Anais...** Porto Alegre: ANPAD, 1998.
- COSTA, R. C. F; COSTA, H. G. Identificação de lacunas nos graus de importância associados a critérios de percepção da qualidade em instituições de ensino superior. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 23., 2003, Ouro Preto. **Anais...** Ouro Preto: ENEGEP, 2003.
- FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo SERVQUAL. **Revista Ciência da Informação**. Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.
- FUNCESI. **Números de alunos por IES**. Itabira: Funcesi, 2013.
- GARVIN, D.A. **Gerenciando a Qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.
- HOFFMAN, K. D. et al. **Princípios da marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.
- INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Avaliação dos cursos de graduação**. Disponível em: <www.portal.inep.gov.br>. Acesso em: 02/06/2013.
- KOTLER, P. **Administração de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2005.
- _____; HAYES, T.; BLOOM, P. N. **Marketing de serviços profissionais: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros**. Barueri: Manole, 2002.
- MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: edição compacta**. São Paulo: Atlas, 2008.
- MELLO, S. C. B. et al. Aplicação do modelo SERVQUAL para a avaliação da qualidade de serviço numa instituição de ensino superior baseado na percepção dos alunos. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 2002, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ENEGEP, 2002.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2004.
- TINOCO, M. A. C.; RIBEIRO, J. L. D. Estudo qualitativo dos principais atributos que determinam a percepção de qualidade e de preço dos consumidores de restaurantes a *la carte*. **Revista Gestão & Produção**. São Carlos, v. 15, n. 1, p. 73-87, jan./abr. 2008.
- TORRES, R. D. **A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal na visão dos vestibulandos e acadêmicos**. Pedro Leopoldo: FPL, 2011.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2006.
- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. Porto Alegre: Bookman, 2008.