



QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR FEDERAL A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE SEUS ALUNOS

Cristiane de Paula Bachmann

Jãana Gadea de Mello

Luciana Flores Battistella

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo avaliar a qualidade da prestação do serviço público na área de educação do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH), identificar pontos fortes e fracos deste centro a partir da percepção dos alunos dos cursos que compõe o educandário. Para tal, foi necessário investigar o perfil dos estudantes do CCSH e analisar suas considerações sobre o serviço recebido, para, em seguida, sugerir as melhorias necessárias. As dimensões utilizadas para avaliar a qualidade dos serviços prestados aos alunos foram confiabilidade, tangibilidade, empatia, segurança e presteza, que foram analisadas e interpretadas, assim, buscando o conhecimento do que os alunos do CCSH pensam sobre assuntos referentes à instituição de ensino, será possível propiciar ao gestor a adoção de novas metas ou mesmo a correção de suas ações.

Palavras-chaves: Qualidade dos Serviços. CCSH. Gestão Pública. Ensino Superior

ABSTRACT

The present study aims to assess the quality of public service provision in the education area of the Centro de Sociais e Humanas (CCSH), identify strengths and weaknesses of this Centre from the perception of the students of the courses that make up the primary school. To this end, it was necessary to investigate the profile of students of CCSH and analyze their considerations about the service received, and then suggest the improvements required. The dimensions used to evaluate the quality of services provided to students were reliability, tangibility, empathy, promptness and safety, analyzed and interpreted, so seeking the knowledge of students of CCSH thinks about matters relating to the educational institution, you can provide to the Manager the adoption of new targets or even correcting their actions.

Keywords: Quality of services. CCSH. Public Management. Higher Education

1 INTRODUÇÃO

Avaliar os serviços oferecidos passou a ser obrigação das organizações, visto que não se pode mais ignorar a opinião dos consumidores em ambientes que se preocupam com a competitividade sem esquecer a sustentabilidade organizacional e seu caráter ético.





Segundo BOLWJIN & KUMPE (1990), as transformações dos consumidores têm conduzido a uma estruturação da competitividade industrial baseada no trinômio produtividade, qualidade e flexibilidade.

Segundo Kotler e Fox (1994), a competitividade em qualquer setor, inclusive no ramo educacional, força as instituições a buscarem a melhoria contínua de serviços e processos, como condição necessária para manter e atrair novos ingressos.

Nesse contexto a Instituição Federal de Ensino Superior Federal Alpha – IFES, é uma das universidades públicas federais, que mais forma estudantes em nível de graduação do Rio Grande do Sul (RS) e, também, umas das mais antigas do estado, tendo iniciado suas atividades em 1895. A Alpha possui, hoje, 05 campi em cinco municípios do RS, sendo eles: Cachoeira do Sul, Frederico Westphalen, Palmeira das Missões, Bagé e Uruguaiana,

A IFES Alpha está organizada em centros, que agregam cursos de áreas afins. O objeto deste estudo é o Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH), o maior Centro de Ensino da Instituição, com 23 cursos de Graduação e 10 Programas de Pós-graduação, distribuídos em 12 departamentos. Os cursos que compõem o Centro fundamentam-se na capacitação social e humana dos seus acadêmicos e tem como principal preocupação garantir a qualidade em ensino superior, pesquisa e extensão.

Para dar apoio às atividades desenvolvidas, o CCSH possui dois órgãos suplementares: Assistência Judiciária da Instituição e Biblioteca Setorial do CCSH. Também possui três órgãos de apoio: Gabinete de Projetos (GEAIC), Unidade de Tecnologia de Informação (divido em dois espaços, laboratório no prédio da "A" e laboratórios no prédio 74C), Unidade de Apoio Pedagógico e uma Secretaria de Apoio Administrativo, que contempla os Núcleos de Infraestrutura, de Comunicação Institucional, de Execução e Controle Orçamentário e de Patrimônio. Além dessa estrutura, há laboratórios de suporte às disciplinas práticas ligadas aos departamentos de ensino.

Atualmente, o CCSH possui cursos distribuídos no centro da cidade - em dois prédios, denominados de A e B - e no Campus da Instituição – quatro prédios denominados de C, D, E e F.

Quando se trata de ensino, vale destacar que a oferta do serviço pelos governos é obrigatória e de suma importância, visto que a maior parte da população não tem





condições de arcar com os custos do ensino privado. Portanto, é essencial que o ensino público seja um serviço de qualidade, fornecendo condições de capacitar o usuário. A avaliação das instituições de ensino se dá por diversos órgãos, entre eles destaca-se o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep).

O Inep divulga indicadores de qualidade de cursos e instituições de educação superior, baseados “na análise das condições de ensino, em especial aquelas relativas ao corpo docente, às instalações físicas, ao projeto pedagógico e ao resultado dos alunos no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade)” (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2011). Aqui pode ser trazida a dimensão de autoavaliação dos alunos que é realizada pela Instituição. Porém, além da avaliação de órgãos públicos, é interessante observar o ponto de vista dos usuários diretos do serviço. Desta forma, busca-se investigar a qualidade da prestação do serviço público na área de educação por meio da percepção de seus estudantes do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH).

Uma das razões para avaliar a percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelo CCSH está diretamente relacionada com a necessidade de melhoria contínua dos serviços, para tanto é necessário compreender as necessidades dos alunos e, com isso, possibilitar a implementação de ações de melhorias nas atividades do CCSH. As dimensões utilizadas para avaliar a percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelo CCSH foram confiabilidade, tangibilidade, empatia, segurança e presteza.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O setor de serviços corresponde ao setor terciário e abrange desde os serviços de infraestrutura e ligados ao comércio, como também os serviços dirigidos às áreas social e pessoal, como restaurantes, hotéis, limpeza, educação, entre outras, e foram criados para inserir na economia funções que no passado eram domésticas (LOVELOCK; WRIGHT, 2001). Segundo Côrrea e Caon (2006), nos países desenvolvidos, o setor de serviços ocupa posição de destaque na economia, e é responsável pela maior parcela do Produto Interno Bruto (PIB) mundial. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia (2016), o setor de serviços é responsável por 69,4% do PIB brasileiro, o que representa a importância desse setor para a economia do país.

Os serviços possuem uma grande heterogeneidade. Existem diversos tipos e formas





de prestação de serviços que apresentam características próprias. Lovelock e Wright (2001) classificam os serviços quanto ao seu processamento em quatro grupos gerais, conforme a sua natureza - se intangíveis ou tangíveis -, e o destinatário do serviço - pessoas ou bens. Os autores referem-se a essas categorias como processamento com pessoas, processamento com bens, processamento com estímulo mental e processamento com informações.

A área de prestação de serviços envolve a produção de serviços e a estruturação de métodos. Ao contrário da área industrial, não há a possibilidade de separar, com nitidez, o processo produtivo da prestação de serviço em si - ambos se confundem. Dessa forma, a gestão da qualidade no ambiente de prestação de serviços centra-se na interação com o usuário (PALADINI, 2008). Para Kanaane et al. (2010), a busca pela qualidade é um processo contínuo e em organizações públicas contribui na transformação cultural dos gestores e colaboradores internos em prol da excelência e na melhoria do atendimento dos cidadãos usuários do serviço.

Avaliar significa, em termos práticos, determinar a valia ou o valor de determinada coisa, por meio de um ato de julgamento. Além disso, avaliar relaciona-se com apreciar o mérito, o interesse, a importância ou o merecimento e, por isso, a avaliação gera um processo de reconhecimento de quanto um serviço é relevante para um grupo de clientes, ou para a sociedade como um todo (PALADINI; BRIDI, 2013).

Assim, a avaliação utiliza critérios que tentam serem precisos referenciais para guiar as considerações a serem feitas sobre determinado produto, serviço ou ação. Portanto, avaliar é um processo de estimar alguma coisa, para que seja possível dimensionar o quanto um serviço gera benefícios aos usuários, buscando-se, então, medir tais benefícios (PALADINI; BRIDI, 2013).

Paladini e Bridi (2013), destacam sete motivos para a realização da avaliação de qualidade dos serviços:

- direcionar o empenho da organização em busca de um posicionamento estratégico mais consistente;
- selecionar as melhorias que tornam os serviços prestados mais competitivos;
- determinar os melhores mecanismos para direcionar esforços no sentido de ajustar o serviço às especificações dos consumidores e clientes;
- atestar os graus de atendimento desejáveis em termos de eficácia da organização;
- definir quais as formas mais adequadas de utilizar os recursos que viabilizam o processo produtivo, priorizando aqueles que terão mais impacto estratégico no desempenho das operações;





- viabilizar os meios mais eficientes para envolver os recursos humanos no esforço pela qualidade; e
- ser fonte básica de toda melhoria.

Para Parasuraman *et al.*, 1991 a qualidade em serviços é resultado da percepção dos clientes sobre as cinco dimensões:

1) Tangibilidade: refere-se aos aspectos tangíveis do serviço que podem servir de pistas ou indicadores de sua qualidade como aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação;

2) Confiabilidade: diz respeito à capacidade da empresa prestadora do serviço em executá-lo conforme contratado, de modo confiável e preciso;

3) Presteza: disposição de ajudar os clientes e de fornecer o serviço com prontidão. Relaciona-se também à rapidez de respostas na correção de erros;

4) Segurança: refere-se à capacidade dos funcionários da prestadora de serviço em inspirar credibilidade e confiança nos clientes, além de conhecimento e cortesia;

5) Empatia: refere-se ao grau em que a prestadora do serviço é capaz de adequar-se para atender as especificidades de cada cliente, ou seja, a atenção individualizada e cuidadosa que as empresas proporcionam aos clientes.

3 MÉTODO DO ESTUDO

Para avaliar a percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços prestados pelo CCSH a presente pesquisa utilizou o método de Estudo de Caso único, quanto aos objetivos classificou-se como uma pesquisa descritiva e abordagem qualitativa.

O estudo abarcou os serviços oferecidos no Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH), que oferta hoje os cursos de graduação em Administração (diurno e noturno), Arquivologia, Ciências Contábeis (diurno e noturno), Ciências Econômicas (diurno e noturno), Ciências Sociais (bacharelado e licenciatura), Comunicação Social – Jornalismo, Comunicação Social - Produção Editorial, Comunicação Social - Publicidade e Propaganda, Comunicação Social - Relações Públicas, Direito (diurno e noturno), Filosofia (bacharelado e licenciatura), História, Psicologia, Relações Internacionais e Serviço Social.

A população alvo da pesquisa foram 04 alunos do CCSH, independentemente de curso, turno e semestre, selecionados aleatoriamente por prédio de atividades acadêmicas, isto é, um representante de cada um dos seguintes prédios: 74 A, F, Prédio C, localizados no campus sede da Instituição e o Prédio da "A" localizado ao centro da cidade. Ficando de fora da pesquisa apenas o Prédio E, pois, este está em construção e ainda não está em funcionamento e Prédio B.





Para a elaboração da entrevista aos alunos do CCSH, utilizou-se um modelo adaptado da escala SERVQUAL desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), tendo suas variáveis de avaliação sido traduzidas para o português. A escolha do CCSH como objeto de estudo deve-se pelo fato de que os autores do presente artigo serem servidores ou estudantes desse Centro.

A escolha da adaptação desse modelo decorreu do fato de ser um instrumento consolidado dentro da literatura e de vários estudos ligados à área de qualidade em serviços. No entanto, tendo em vista sua criação ter sido mais direcionada para o setor privado, propôs-se uma adaptação do modelo dada a especificidade desta pesquisa. Dessa forma, a entrevista preocupou-se em abordar questões referentes às dimensões confiabilidade, tangibilidade, empatia, segurança e presteza, para o alcance dos objetivos propostos foi realizada uma entrevista semiestruturada, face a face, no final do 1º semestre de 2016, com 22 questões abertas.

Após aplicação de entrevista, as falas foram transcritas e agrupadas, procedendo-se a leitura flutuante das mesmas até dominar o todo de um mesmo depoimento. A leitura flutuante consiste em tomar contato exaustivo com o material para conhecer seu conteúdo (MINAYO, 2007). O termo flutuante é uma analogia a atitude do psicanalista, pois pouco a pouco a leitura se torna mais precisa, em função de hipóteses, e das teorias que sustentam o material. (BARDIN, 2009).

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E ANÁLISES

Neste capítulo são apresentados os dados obtidos por meio das entrevistas, que foram relacionados entre si para uma interpretação mais ampla do tema. Os dados foram analisados por meio na análise de conteúdo, e para tal, utilizaram-se como categorias de análise as dimensões já propostas no questionário, sendo Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia.

Quanto ao perfil dos alunos entrevistados, foram três homens e uma mulher, dentre os quais um aluno do curso de Comunicação Social – Jornalismo, um do curso de Administração Noturno, uma mulher do curso de História, um aluno do curso de Direito Noturno, tratados respectivamente como acadêmicos A1, A2, A3 e A4. No que tange a idade dos entrevistados, o acadêmico de Comunicação Social – Jornalismo possui entre 17 e 20 anos e suas atividades acadêmicas são executadas no Prédio C, os acadêmicos de História e Direito Noturno estão na faixa de 21 a 24 anos seus prédios de atividades acadêmicas são respectivamente prédio F e o prédio "A", e o acadêmico de Administração





Noturno possui mais de 29 anos e suas atividades acadêmicas são executadas no Prédio D, conforme tabela 01.

Tabela 01- Relação de alunos e seus respectivos prédios de atividades acadêmicas

CURSO	PRÉDIO DE ATIVIDADES ACADEMICAS	IDADE	SEXO
Comunicação Social - Jornalismo	Prédio C	Entre 17 a 20 anos	M
Direito - Noturno	Prédio A	Entre 21 a 24 anos	M
História	Prédio C	Entre 21 a 24 anos	F
Administração - Noturno	Prédio F	Mais de 29 anos	M

Fonte: Elaborado pelos autores

A seguir são apresentados os resultados obtidos a partir das entrevistas junto aos acadêmicos do CCSH, que foram divididos em categorias de análise, conforme as dimensões propostas no modelo da entrevista: Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia.

Na dimensão **Tangibilidade** buscou-se avaliar as questões tangíveis aos acadêmicos, abordando os equipamentos e laboratórios, as instalações e conservação dos prédios, a apresentação dos servidores, e os materiais didáticos disponíveis.

Questionados sobre os laboratórios e equipamentos disponíveis, a maioria dos acadêmicos citou os laboratórios de informática como sendo muito bom ou ótimo o que pode ser corroborado pela fala de A2:

“Ótimos, equipamentos em número suficientes e todos funcionando perfeitamente”
(A2).

Entretanto, os que qualificaram os laboratórios como ótimos se referiram aos laboratórios dos novos prédios. É importante destacar que são citados os laboratórios do prédio do centro e da Sala de Redação, utilizados pelos acadêmicos, que não possuem boas condições, conforme se pode observar nos seguintes trechos:

“Ela tá meio velha já, esse semestre ‘tava’ meio interditado, que caiu o teto lá na





assistência” (A4).

“Os da sala de redação do prédio C, lá os computadores, é muito difícil ligar eles, difícil saber o motivo porque eles não ligam, porque a gente faz de tudo, tenta ligar os estabilizadores, e eles não ligam” (A1).

Percebe-se o mesmo comportamento das respostas na questão sobre as instalações e conservação do CCSH. Os acadêmicos consideram boas estas características nos prédios novos, conforme se pode observar na seguinte fala:

“[...] vou falar dos prédios 74 A, B e C, que são os aqui do campus, que eu conheço mais. Eles estavam passando por um processo de obras, mas em questão a conservação, o D, como é antigo, ele talvez já demande um pouco mais de pintura, reformas, mas acredito que é bem boa a conservação dos prédios em si” (A3).

Porém, ao se referir a prédio do centro, a avaliação passa a ser de regular a ruim:

“[...] lá é o pior de todos né, mas até que melhorou, antes era pior. Antes o elevador não funcionava, agora já tá funcionando. É regular” (A4).

Ao avaliar os materiais didáticos disponíveis, quanto à conservação e atualização, percebe-se que as respostas destoam. Enquanto alguns não percebem problemas quanto aos materiais, outros citam alguns quesitos que tornam a avaliação negativa, que incluem desde a desatualização dos livros, até a dificuldade de acesso, como segue:

“[...] entre regular a bom, pois tem muitos livros riscados e velhos, longe de ser ótimo” (A2).

“Em relação aos materiais didáticos uma das problemáticas é a transferência da biblioteca do CSH para o campus né. Eu fiz todo o curso de história no campus, e como a biblioteca estava localizada no centro, eu tinha muita dificuldade de acesso a ela” (A3).

A3 se refere à transferência, pois conforme a construção dos novos prédios (D, B e C) foi sendo realizados, os cursos que antes eram ofertados no centro passaram aos poucos a ser ofertado no campus, o que gerou alguns descompassos para os acadêmicos, como o que foi citado.

Quanto à apresentação e asseio dos professores, houve unanimidade nas respostas, pois todos consideram o modo de se vestir adequado, e alguns manifestaram inclusive que não deve haver problemas, pois todos devem se vestir como preferirem.

Na dimensão **Confiabilidade** avaliou-se a prestação do serviço no que diz respeito a prazos, ausência de erros, resoluções de problemas e questionou-se sobre experiências





positivas ou negativas. A avaliação do CCSH foi considerada boa de modo geral pelos entrevistados. Entretanto, destacam-se duas falas em que os acadêmicos fazem uma avaliação negativa relacionada aos técnico-administrativos em educação e a direção do centro:

“Acho que a ineficiência típica do sistema público, falta, falta interesse em resolver os problemas que a gente encontra às vezes [...] Dos professores até que não, mas dos servidores principalmente, dos técnicos” (A1).

“Daí depende se é a direção do curso ou a direção, porque a coordenação do curso é boa né, mas a direção do centro não ajuda muito” (A4).

Não foram citadas situações específicas nos casos em que se avaliou negativamente o serviço dos técnico-administrativos e da Direção do Centro, assim, não se pode dizer o que embasou esta avaliação.

Na análise da dimensão **Presteza** buscou-se avaliar o cumprimento de prazos, a disponibilidade e disposição durante o atendimento, bem como a boa vontade e disposição para esclarecer dúvidas. A avaliação do CCSH para A2 foi considerada ótima, com destaque para a questão que avalia o atendimento quanto à disponibilidade de funcionários e os professores:

“[...] da administração, ou seja, a disponibilidade dos funcionários é excelente, quanto aos professores é bom” (A2).

A disposição para esclarecer dúvidas também foi um item bem avaliado pelos entrevistados. Entretanto, A3 destaca um problema relacionado à falta de funcionários, relatando que algumas coordenações de curso passaram algum tempo sem possuir um técnico-administrativo disponível, atuando como secretário. Já A1, embora não relate ausência de disponibilidade, relata falta de disposição dos mesmos, como se pode observar na seguinte fala:

“Os professores [...] quando nós conseguimos encontra eles, geralmente estão dispostos, a maioria. Os servidores nem tanto, é mais difícil ver disposição por parte dos técnico-administrativos” (A1).

Ao ser questionado sobre a boa vontade no atendimento, A1 reforça a ideia de que com relação aos professores não há problemas, mas sim em relação aos técnico-administrativos. Entretanto, os demais entrevistados de mostram satisfeitos com a boa vontade, com as seguintes falas:





“De bom a excelente, sinto que sempre há boa vontade em ajudar os alunos” (A2).

“[...] nada muito grave, já aconteceu em alguns casos assim certa indisponibilidade, mas de maneira geral não tem má vontade” (A3).

Com relação aos prazos, a maioria dos entrevistados relatou que ocorrem atrasos na correção de atividades ou divulgação de notas por parte de alguns professores, como se pode observar nas falas em destaque:

“Meus professores não cumprem, às vezes não cumprem o prazo que dão, por exemplo, assim, corrigir nota, lançar nota, é muito frequente que eles se atrasem. Não cumprem os prazos que devem, ou os prazos que estão estabelecidos” (A1).

“Os prazos principalmente divulgação de notas, variam de acordo com o professor; muitas vezes eles acabam ultrapassando bastante o prazo de divulgação. Quanto aos funcionários não tive problemas” (A3).

“Regular, depende do professor” (A4).

Na análise da dimensão **Segurança**, buscou-se avaliar a questão da confiança no comportamento dos servidores, as transações entre os acadêmicos e o CCSH (matrículas, rematrículas, entre outras), atitudes corteses e o conhecimento dos professores ao responder questões.

A avaliação do CCSH pelos acadêmicos foi considerada entre boa e ótima neste quesito, pois a maioria das respostas foi positiva. Destacam-se as respostas à questão que avalia o conhecimento dos professores:

“Ótimo, todos possuem um alto nível de conhecimento” (A2).

“Eu acredito que adequada. De modo geral a gente sabe quais as áreas que cada professor enfatiza as pesquisas, e a gente costuma recorrer ao professor que apresentam maior conhecimento naquela área. No geral é muito boa a qualidade” (A3).

Entretanto, destaca-se a posição de A1, que avaliou negativamente alguns quesitos, relatando falta de confiança no comportamento dos servidores, e citando frases como as que seguem:

“Às vezes é frustrante ter que passar por tanta burocracia, com um serviço desleixado” (A1).

“[...] os professores do CCSH em geral tem uma posição ideológica muito bem definida e tudo que eles fazer é em cima daquela posição ideológica. É a mesma posição da maioria dos professores, que é uma posição inclinada ao marxismo” (A1).





Com relação a estes comentários, vale destacar que é um comentário que engloba os professores de maneira geral, e que a questão poderia ser avaliada pela coordenação do curso.

A análise da dimensão **Empatia** abarcou o horário de funcionamento adequado, atendimentos individuais, o entendimento das necessidades do acadêmico como tal e como cidadão, e a busca pela melhoria e inovação no serviço oferecido. Com relação ao horário de funcionamento, o relatado é que em relação aos cursos o atendimento é adequando, porém ressalta-se a fala de A3, que trata da organização do campus no turno da noite:

“[...] E aí alguns serviços, principalmente os serviços de lancheira fecham. O xerox até permanece aberto até um determinado horário. Mas secretarias algumas não funcionam à noite né. Mas principalmente a organização do campus, de modo geral à noite, é bastante limitada para os estudantes que estão aqui neste turno” (A3).

Com relação a atendimentos individualizados, os entrevistados relataram ter boa relação com os professores nas orientações ou esclarecimentos para realização de trabalhos, estando satisfeitos. No que tange ao atendimento das necessidades específicas dos acadêmicos, a avaliação foi considerada boa, embora se possa destacar a fala de A3, que relata alguns pontos a serem melhorados:

“[...] mas algumas questões, por exemplo, auxílio aos estudantes, eu acho que poderia ter uma divulgação maior; auxílio psicológico, auxílio financeiro, enfim que houvesse uma ‘publicitação’ maior entre os estudantes, para aqueles interessados poderem procurar estes recursos” (A3).

Já A1 avalia negativamente este quesito, pois relata em sua fala que a preocupação dos professores não é ensinar, mas sim doutrinar os acadêmicos, conforme exposto:

“Acho que o CCSH tá muito mais preocupado em formar, em doutrinar os estudantes, do que realmente prestar ensino independente, emancipador” (A1).

Com relação ao entendimento dos servidores das necessidades dos acadêmicos como cidadão, observa-se um contraste nas exposições de A1 e A2:

“É uma maneira completamente equivocada. Achar que ser cidadão, que ser uma pessoa consciente é compartilhar das posições que os professores do CCSH tem” (A1).

“Pelo que observo através de campanhas é ótimo. Há campanhas contra homofobia, meio ambiente, entre outras” (A2).





Percebe-se que são posições opostas, enquanto um relata a imposição de ideologias, outro relata a realização de campanhas de conscientização e inclusão. Pode-se supor que estas ações são destoantes em razão dos professores que ministram aulas em cada um dos cursos. Enquanto os professores de um curso focam na inclusão, os de outro curso focam na difusão de seu ponto de vista ideológico, ou seja, mesmo em um mesmo Centro, com cursos de áreas afins, há divergência na forma do ensino.

Em uma avaliação de modo geral, as respostas variaram de regular a bom, ressaltando-se que há questões a serem melhoradas, mas nada em específico foi citado. Ao questionar sobre o CCSH buscar inovação e melhoria do serviço, as respostas também destoaram bastante, conforme se pode observar:

“Acho que essa busca não existe. Não existe inovação nenhuma no CCSH” (A1).

“Avalio como excelente, há sempre ótimas campanhas sendo feitas, isso realmente o torna um centro inovador e sempre à frente na Instituição” (A2).

“Eu acredito que principalmente o processo de mudança do CCSH do centro pro campus afetou bastante, mas que eles tem sim se empenhado em buscar melhorar os serviços ofertados” (A3).

“[...] acho que a direção não né. Que a direção não ajuda muito, a daqui né, do 74. Mas ali os cursos mesmo, eles tentam fazer o que podem” (A4).

Tentando classificar as avaliações expostas em uma escala, pode-se dizer que inicialmente percebe-se que não há inovação no CCSH, em seguida, coloca-se que a Direção do Centro não colabora para a inovação, porém as coordenações de curso tentam atuar neste sentido. Na sequência, coloca-se que o processo de transferência do CSH do centro para o campus afetou este quesito de melhoria no atendimento, o que pode ser corroborado por questões já relatadas, e, por fim, afirma-se que o CCSH é um centro inovador.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo principal analisar a qualidade dos serviços oferecidos pelo Centro de Ciências Sociais e Humanas da Instituição de Ensino Superior Federal Alpha – CCSH, com vista às condições em que são realizadas as atividades de ensino e busca de qualificação dos jovens matriculados junto à instituição.





Embora se tenha identificado vários aspectos positivos nos serviços educacionais prestados, o CCSH ainda precisa, de acordo com o seu corpo discente, melhorar em alguns pontos considerados importantes na avaliação de seu desempenho e na qualidade de seus serviços.

A mudança de instalações, decorrente da transferência de cursos que originalmente funcionavam no centro da cidade para o campus universitário, interferiu na avaliação do CCSH, especialmente na dimensão tangível. Observou-se o contraste entre novas e velhas estruturas materiais de ensino como elemento de destaque na expectativa e consequente descontentamento dos entrevistados.

A conclusão relevante refere-se às características negativas do atendimento prestado pelos servidores técnico-administrativos e o viés ideológico que marca a atuação dos professores questões abordadas especificamente por A1 em quase todas as dimensões de análise. Embora o entrevistado, ao manifestar seu descontentamento, faça menção expressa ao CCSH em diversas passagens, essa avaliação pode sinalizar uma situação restrita ao seu curso, considerando, sobretudo, a percepção satisfatória extraída das respostas dos demais entrevistados em tais questões.

De qualquer modo, tal inferência depende de confirmação, dadas as limitações deste estudo quanto à sua abrangência. Também é digna de nota a menção a atrasos na correção de atividades ou divulgação de notas por parte de alguns professores, falhas que vêm em prejuízo da presteza no desempenho do serviço, assim como limitações organizacionais do campus no turno da noite e deficiência na divulgação de suporte disponível aos acadêmicos afetaram negativamente a empatia do serviço.

Por fim, nas dimensões presteza e empatia, observou-se um descompasso entre a avaliação positiva da direção dos cursos, que se mostra empenhada em buscar uma boa prestação do serviço, e a negativa da direção do centro, que não ajudaria muito nessa tarefa.

Apesar dos problemas apontados prejudicarem o desempenho do CCSH, a pesquisa revela, grosso modo, que o corpo discente o avalia positivamente a qualidade do serviço educacional prestado por esse órgão.

Da análise dos pontos avaliados negativamente, considerando sua concentração ou difusão entre os entrevistados, observou-se que a dimensão tangibilidade recebeu pelo menos uma referência negativa de cada um deles, mas que devem ser contextualizadas no





cenário de transferência de cursos do centro da cidade para o campus, como já referido acima.

No sentido oposto, apenas um dos entrevistados (A1) mencionou alguma questão de cunho negativo na dimensão segurança. Finalmente, verifica-se que um dos entrevistados (A1) apontou pontos negativos em todas as dimensões, porém, conforme alertado acima, embora o entrevistado se refira ao CCSH em diversas passagens, essa avaliação pode sinalizar que a baixa qualidade percebida é restrita ao seu curso, em face do conjunto das informações trazidas pelos demais entrevistados.

A partir dos resultados obtidos, percebe-se quais os atributos que os alunos valorizam em relação aos serviços prestados pelo CSH e suas percepções sobre os mesmos, o que permitirá traçar estratégias a serem adotadas ou ações a serem tomadas com base em evidências inseridas no contexto e realidade institucionais (GREY, 2004; EBERLE, MILAN, LAZZARI, 2010).

Em outras palavras, das respostas dos entrevistados emergem algumas áreas de ação relativas às dimensões de maior representatividade, cuja identificação pode embasar a tomada de decisão no tocante às prioridades que o CCSH deve buscar junto à Instituição, como, por exemplo, acelerar o processo de transferência dos cursos do centro da cidade para o campus, aprimorar o funcionamento da estrutura do campus no período noturno, melhorar a divulgação da estrutura de suporte disponível aos estudantes, incitar os professores a observar os prazos para correção de atividades e divulgação de notas.

Para o desenvolvimento de pesquisas futuras, sugere-se (a) replicar o estudo para avaliar especificamente os serviços prestados pelo curso de Comunicação Social – Jornalismo, considerando que o entrevistado (A1), pertencente àquele curso, apontou pontos negativos em todas as dimensões, no mais das vezes em contraste com a percepção geral dos demais entrevistados; (b) replicar do mesmo estudo em outros centros da ALPHA ou mesmo em outras IES (públicas e/ou privadas); (b) replicar a mesma pesquisa, no mesmo contexto, permitindo uma comparação longitudinal dos resultados; (c) verificação da implementação de estratégias a partir dos dados levantados e melhoria na qualidade dos serviços prestados pelo CCSH junto aos seus alunos.

6 REFERÊNCIAS





- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 5. ed. Lisboa: Edições 70, 2009.
- BOLWIJN P.T. & KUMPE, T.: “**Manufacturing in The 1990s – Productivity, Flexibility and Innovation**”, Long Range Planning, vol 23, nº 4, pp. 44-57, UK, 1990.
- BRESSAN, Verônica Paludo; BASSO, Kenny e BECKER, Larissa Carine Braz. **Desenvolvimento e Validação de uma Escala para Avaliar a Qualidade Percebida em Serviços Educacionais**. VI Encontro de Marketing da ANPAD, 2014.
- CAON, M. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Atlas, 2006.
- EBERLE, Luciene; MILAN, Gabriel Sperandio; LAZZARI, Fernanda. **Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior**. RAE-eletrônica, v. 9, n. 2, p. 1-32, Jul. /dez. 2010.
- GREY, Christopher. **Reinventing business schools: the contribution of critical management education**. Academy of Management Learning and Education, v. 3, n. 2, p. 178-186, 2004.
- IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia. Pesquisa anual de serviços**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/comercioeservico/pas/analisepas99.shtm>>. Acesso em: 15 ago. 2016.
- KANAANE, R.; FIEL FILHO, A.; FERREIRA, M. G. (Org.). **Gestão Pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas**. São Paulo: Atlas, 2010.
- KOTLER, P.; FOX, K. F. A.; **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.
- LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.
- MALHOTRA, Naresh K. **Marketing research: an applied orientation**. 6. Ed. New York: Prentice Hall, 2010.
- MINAYO, M. C. S. **O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde**. 10. ed. São Paulo: Hucitec, 2007.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Indicadores de instituições e cursos estão disponíveis**. Brasília, 2011. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=17246>>. Acesso em: 23 jul. 2016.
- MIRSHAWKA, V.: **Criando Valor Para o Cliente**, Makron Books do Brasil Editora Ltda, 1993.
- PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: gestão e prática**. São Paulo: Atlas, 2008.
- PALADINI, E. P.; BRIDI, E. **Gestão e Avaliação da Qualidade de Serviços para Organizações Competitivas: Estratégias Básicas e Cliente Misterioso**. São Paulo: Atlas, 2013.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **A conceptual-model of service quality and its implications for future-research**. Journal of Marketing, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. **SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. *Journal of Retailing*. v.64, n.1, p.12-40, 1988.





PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. **Refinement and reassessment of The SERVQUAL Scale. Journal of Retailing**, v. 67, n. 4, winter, 1991.

INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR ALPHA. Regimento geral da universidade. Disponível em: <<http://www.IESA.br/documentos-oficiais-diversos>>. Acesso em 16 ago.2016.

