



**UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA**

**RODRIGO CENSI**

**ANÁLISE DAS RELAÇÕES ENTRE A PERCEPÇÃO DO DESEMPENHO DO  
SERVIÇO E CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÔMICAS E DEMOGRÁFICAS DOS  
ESTUDANTES: UM ESTUDO EM UMA ESCOLA PRIVADA DE ENSINO TÉCNICO**

Florianópolis

2023

**RODRIGO CENSI**

**ANÁLISE DAS RELAÇÕES ENTRE A PERCEPÇÃO DO DESEMPENHO DO  
SERVIÇO E CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÔMICAS E DEMOGRÁFICAS DOS  
ESTUDANTES: UM ESTUDO EM UMA ESCOLA PRIVADA DE ENSINO TÉCNICO**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Sandro Vieira Soares, Dr.

Florianópolis

2023

C38 Censi, Rodrigo, 1982-  
Análise das relações entre a percepção do desempenho do serviço e características socioeconômicas e demográficas dos estudantes: um estudo em uma escola privada de ensino técnico / Rodrigo Censi. – 2023.  
90 f. : il. color. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado) – Universidade do Sul de Santa Catarina, Pós-graduação em Administração.  
Orientação: Prof. Dr. Sandro Vieira Soares

1. Qualidade de serviço. 2. HEdPerf. 3. Ensino técnico. I. Soares, Sandro Vieira. II. Universidade do Sul de Santa Catarina. III. Título.

CDD (21. ed.) 658.4013

**RODRIGO CENSI**

**ANÁLISE DAS RELAÇÕES ENTRE A PERCEPÇÃO DO DESEMPENHO DO  
SERVIÇO E CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÔMICAS E DEMOGRÁFICAS DOS  
ESTUDANTES: UM ESTUDO EM UMA ESCOLA PRIVADA DE ENSINO TÉCNICO**

Esta Dissertação foi julgada adequada à obtenção do título de Mestre em Administração e aprovada em sua forma final pelo Curso de Mestrado em Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Florianópolis, 18 de dezembro de 2023.

---

Professor e orientador Sandro Vieira Soares, Dr.  
Universidade do Sul de Santa Catarina

---

Prof. Rafael Tezza, Dr.  
Universidade do Estado de Santa Catarina

---

Prof. Gabriel Oscar Cremona Parma, Dr.  
Universidade do Sul de Santa Catarina

---

Profª. Ivone Junges, Dra.  
Universidade do Sul de Santa Catarina

Dedico este trabalho ao meu pai Gilberto, minha mãe Isolde e meu irmão Christian, que sempre me apoiaram nos meus projetos de vida.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me proporcionar a oportunidade e o dom da vida.

Agradeço a minha família, que nunca deixou de me dar apoio e incentivo nos momentos mais difíceis.

Agradeço aos competentes e atenciosos professores do PPGA UNISUL pelos conhecimentos passados e pelas discussões, sempre ricas e construtivas.

Agradeço o meu professor e orientador Dr. Sandro Vieira Soares, que foi acessível, prestativo e essencial para o desenvolvimento deste trabalho, assim como a Prof. Dra Ivone Junges pelas aulas muito interessantes e preocupação com minha jornada acadêmica.

Agradeço a diretoria da Escola Técnica que abriu as portas e autorizou a aplicação da pesquisa com seus alunos.

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito.

Não sou o que deveria ser, mas Graças à Deus, não sou o que era antes.”

Martin Luther King Jr.

## RESUMO

O objetivo da presente pesquisa foi analisar a relação entre a performance do serviço e as características socioeconômicas e demográficas dos estudantes de uma escola privada de ensino técnico em Florianópolis. A pesquisa desenvolvida foi quantitativa, descritiva, tipo levantamento, com questionário HEdPERF adaptado com 35 itens, utilizando a escala de diferencial semântico de Osgood, amostra final de 197 respondentes, confiabilidade e índices de ajuste em linha com a literatura, e análise por meio de estatística descritiva, ANOVA, e teste Post-Hoc de Tukey. Foi possível concluir que há diferença de percepção de qualidade dos cursos de acordo com as variáveis Período (turno), Sexo, Escolaridade, Número de filhos, Semestre e Faixa de Renda dos estudantes. Estes achados estão parcialmente de acordo com a literatura anterior. Por outro lado, foi possível concluir que não há diferença de percepção de qualidade dos cursos de acordo com as variáveis Curso, Cor ou Raça, Estado civil, Faixa etária, Número de Dependentes e Natureza da Escola do Ensino Médio. Estes achados estão parcialmente de acordo com a literatura revisada.

Palavras-chave: Qualidade de serviço. HEdPerf. Ensino técnico.

## ABSTRACT

The aim of this research was to analyze the relationship between service performance and the socioeconomic and demographic characteristics of students at a private technical school in Florianópolis. The research developed was quantitative, descriptive, survey-type, with an adapted HEdPERF questionnaire with 35 items, using Osgood's semantic differential scale, final sample of 197 respondents, reliability and adjustment indices in line with the literature, and analysis using descriptive statistics, ANOVA, and Tukey's Post-Hoc test. It was possible to conclude that there is a difference in the perception of services quality according to the variables Period, Sex, Education, Number of children, Semester and Income Range of the students. These findings are partially in line with previous literature. On the other hand, it was possible to conclude that there is no difference in the perception of services quality according to the variables Course, Race, Marital Status, Age, Number of Dependents and Nature of the High School. These findings are partially in accordance with the reviewed literature.

Keywords: Service quality. HEdPerf. Technical education.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA .....	11
1.2. OBJETIVOS.....	14
<b>1.2.1. Objetivo Geral.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>14</b>
1.3. JUSTIFICATIVA.....	14
1.4. ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO .....	15
<b>2. REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>17</b>
2.1. QUALIDADE DE SERVIÇO .....	17
2.2. SERVQUAL.....	20
2.3. SERVPERF .....	22
2.4. HEDPERF .....	23
2.5. TRABALHOS CORRELATOS.....	25
2.6. ENSINO TÉCNICO NO BRASIL .....	34
<b>3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>37</b>
3.1. ABORDAGEM DA PESQUISA .....	37
3.2. OBJETIVO DA PESQUISA.....	37
3.3. ESTRATÉGIA DA PESQUISA.....	38
3.4. POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	38
3.5. COLETA DE DADOS.....	39
3.6. ADAPTAÇÃO DA ESCALA HEDPERF E PRÉ-TESTE.....	40
<b>4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
4.1. CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES.....	45
4.2. ANÁLISE DAS RELAÇÕES ENTRE A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO E AS VARIÁVEIS SOCIOECONÔMICAS E DEMOGRÁFICAS .....	51
<b>5. CONCLUSÃO .....</b>	<b>71</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>73</b>
<b>APÊNDICE A – Adaptação do Modelo HEdPERF - Original (Traduzido) x Adaptado .....</b>	<b>83</b>
<b>APÊNDICE B – Questionário aplicado.....</b>	<b>87</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Este capítulo apresenta a introdução do estudo e contém a contextualização do tema, o problema de pesquisa, os objetivos gerais e específicos, a justificativa/relevância do estudo (de natureza teórica e prática).

### 1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA

A importância da educação para a evolução do ser humano e conseqüentemente da sociedade e dos meios de convivência é algo indiscutível e um assunto pesquisado amplamente em todo o mundo. Peterossi (2003) aponta que há tempos existe um consenso de que para o desenvolvimento de uma nação é primordial o papel da educação. Dessa forma o interesse pela obtenção de uma formação ultrapassa o interesse de uma pequena parte da sociedade pois ser um profissional capacitado através de um curso regular, com relevância para instituições que emitam diploma reconhecido por órgãos competentes, está se tornando item básico para angariar uma colocação no mercado de trabalho. Dados divulgados, em 2021, pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) evidenciam que entre ensino presencial e a distância (EaD) registraram-se 8.987.120 matrículas em cursos de graduação (INEP, 2021).

Sob a perspectiva da satisfação do consumidor é preciso verificar também a percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços educacionais, visto serem eles os usuários finais e quem, de fato, devem ser ouvidos para medir o grau de satisfação com a instituição em que frequentam. Medir a opinião com relação ao serviço prestado possibilita aos gestores das referidas instituições atuar nos pontos de melhoria e investir ainda mais nos pontos fortes, considerando que existe correlação direta entre desempenho de um serviço e a qualidade percebida pelo consumidor final desse serviço, dessa forma é uma ferramenta importante quando se faz planejamento estratégico visando planos de ações para o alcance dos objetivos propostos (KOTLER, 1998).

Em um mercado altamente competitivo, prestar serviços de qualidade é uma necessidade para a sobrevivência e sucesso das empresas e as instituições de ensino se incluem nisso, independente se forem de natureza privada ou pública. Quando se aborda o tema da qualidade do serviço tem-se interpretação diferente para cada pessoa e para cada autor, isso traz uma ampla discussão que o entendimento comum não parece estar próximo de acontecer (BAFFOUR-AWUAH, 2018).

Espartel (2009) chama atenção para a importância da avaliação da satisfação do aluno com o curso, pois permite a identificação de pontos críticos de melhoria assim como a continuação dos pontos que forem considerados positivos. A medição da qualidade no setor de educação leva a medição da qualidade de serviços, o que traz certa complexidade visto que existe uma discussão na academia abordando formas diferentes de compreender o tema qualidade pois serviço é uma experiência precíval, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha um papel de coprodutor. Kotler e Fox (1994) enfatizam que para ser bem-sucedida, uma instituição educacional deve lidar eficazmente com a diversidade de públicos e gerar um índice de satisfação elevado.

Alguns autores se dedicam a criar instrumentos que possam auxiliar os gestores na mensuração da qualidade de seus serviços e por consequência garantir a satisfação de seus clientes, uma vez que a qualidade é um antecedente à satisfação do cliente (ERBELE, 2009). Como exemplos tem-se Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) com a escala SERVQUAL; Cronin e Taylor (1992) com o modelo SERVPERF; e Abdullah (2006b) com a metodologia HEdPERF. Para o presente estudo foi utilizado o modelo de Abdullah (2006b) com adaptação, pois foi criado especificamente para o setor de educação superior e está sendo validado por outros pesquisadores em pesquisas com instituições de ensino nacionais e internacionais.

No Brasil, existe uma modalidade de ensino chamado popularmente como ensino técnico ou educação profissional e tecnológica. Trata-se de uma modalidade educacional prevista na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) com a finalidade de preparar o aluno para o mercado de trabalho e exercer a profissão. A educação profissional e tecnológica (EPT) é uma modalidade educacional com a finalidade precípua de preparar “para o exercício de profissões”, contribuindo para que o cidadão possa se inserir e atuar no mundo do trabalho e na vida em sociedade. Para tanto, abrange cursos de qualificação, habilitação técnica e tecnológica, e de pós-graduação, organizados de forma a propiciar o aproveitamento contínuo e articulado dos estudos (MEC, 2023).

A educação profissional técnica de nível médio, destina-se a pessoas que tenham concluído o Ensino Fundamental, e podem ser encontradas oportunidades de cursos no âmbito federal, estadual, municipal e privado. Seus cursos formam profissionais com função reconhecida no mercado de trabalho, a partir do desenvolvimento de saberes e competências profissionais fundamentados em bases científicas e tecnológicas (MEC, 2023). De acordo com dados estatísticos do INEP, no Brasil, no ano de 2021, o número de matrículas na educação profissional concomitante e subsequente ao ensino médio regular, normal/magistério, integrado

à EJA de níveis fundamental e médio, somaram o total de 2.152.506 matrículas, sendo 1.245.743 na rede pública e 906.763 na rede privada (INEP, 2022).

A presente dissertação tem como objeto de estudo uma Escola Técnica localizada em Florianópolis, que atua desde o ano de 2000, no Ensino Técnico particular em Santa Catarina. Com unidades em Florianópolis e Itajaí possui uma população de 877 alunos matriculados em sua maioria (75%) no curso técnico de enfermagem. Oferece estrutura composta por laboratórios equipados com recursos audiovisuais e bibliotecas informatizadas. A proposta da escola é dar apoio psicopedagógico e encaminhamento profissional, e conta com direcionamento para estágios através de convênios com instituições parceiras, facilitando o acesso ao mercado de trabalho. Atualmente a referida Escola Técnica oferta 5 cursos de nível técnico sendo eles: Administração, Enfermagem, Design de Interiores, Radiologia e Massoterapia (informações do site institucional).

Analisando pesquisas recentes nacionais e internacionais encontradas em 4 fontes (Web of Science, Science Direct, Scopus, e Google Acadêmico) que utilizaram a escala HEdPERF com variáveis socioeconômicas e demográficas, destacam-se: Chagas, Costa e Sant'Ana (2010); Pinheiro (2020); Lopes e Guimarães (2023); Kolaga, Dias e Carneiro (2015); Silva (2018); Souza *et al.* (2020); Brito (2018); Ramzi *et al.* (2022); Ali *et al.* (2016); Khalid, Ali e Makhbul (2019); Gürbüz e Bayraktar (2023); Yavuz e Gülmez (2016); Ahmad e Kawtharani (2021); Rachmadhani *et al.* (2018); Khalid *et al.* (2021); Swai *et al.* (2022); Pinna, Cicotto e Jafarkarimi (2023). Verifica-se que a utilização da escala HEdPERF ocorre em instituições de ensino de diversos países, o que demonstra sua aplicabilidade em contextos culturais distintos, entretanto, dentre as pesquisas analisadas não foi encontrada a aplicação da escala HEdPERF com variáveis socioeconômicas e demográficas em escola técnica de ensino privada, o que traz relevância para o presente estudo.

Com base no contexto apresentado, considerando a necessidade de ampliar os estudos acadêmicos sobre satisfação dos alunos de cursos técnicos com a instituição em que frequentam, definiu-se pela realização do presente estudo a seguinte questão de pesquisa: Qual é a relação entre a performance do serviço e as características socioeconômicas e demográficas dos alunos de uma escola técnica em Florianópolis?

## 1.2. OBJETIVOS

Os objetivos definem a direção dada a ação do pesquisador, que também definem a natureza do trabalho (GONÇALVES, 2001). Abaixo são apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos da presente dissertação.

### 1.2.1. Objetivo Geral

A dissertação apresenta como objetivo geral: Analisar a relação entre a percepção do desempenho do serviço e as características socioeconômicas e demográficas dos estudantes de uma escola privada de ensino técnico em Florianópolis.

### 1.2.2. Objetivos específicos

Os objetivos específicos da presente pesquisa são:

- a) Caracterizar os estudantes de uma escola privada de ensino técnico em Florianópolis de acordo com variáveis socioeconômicas e demográficas.
- b) Adaptar a escala HEdPERF para aplicação em cursos de ensino técnico.
- c) Analisar a relação entre as características socioeconômicas e demográficas dos estudantes e a percepção da qualidade do serviço dos cursos da escola privada de ensino técnico de Florianópolis.

## 1.3. JUSTIFICATIVA

Esta pesquisa se justifica tanto na perspectiva prática quanto na teórica. Quanto a perspectiva teórica, a presente pesquisa aborda um tema escasso no que tange a medir a qualidade de serviços educacionais em instituições de ensino de nível técnico no Brasil. Uma vez realizada pesquisa nas principais bases de dados nacionais e internacionais a partir dos termos “hedperf” e “educação técnica” ou o termo “hedperf” com outras variantes referentes a ensino de nível técnico, foram obtidos poucos resultados. Dessa forma, essa pesquisa traz uma importante contribuição ao realizar um estudo de aplicar a escala HEdPERF em um curso de formação técnica, contribuindo para a pesquisa acadêmica relacionada à qualidade e desempenho em instituições de ensino técnico.

Da perspectiva prática, fica evidente a importância de analisar como alunos com diferentes características socioeconômicas e demográficas se relacionam com diferentes níveis de performance do serviço, e tal análise tem o potencial de melhorar a prestação de serviços educacionais e trazer mais sucesso para a organização. Oliveira e Ferreira (2009) confirmam que as instituições de ensino, assim como outras organizações, devem buscar a excelência em seus serviços educacionais, para assim atender às expectativas de seus alunos e da sociedade como um todo. Pode-se considerar ainda que esse estudo poderá ser útil para a instituição objeto dessa pesquisa, pois o resultado das análises poderá contribuir para o embasamento dos gestores na tomada de decisão a fim de melhorar a qualidade do serviço.

Castro (2006) indica três fatores que devem estar presentes e interligados para uma pesquisa ser legítima, são eles: importância ou relevância, originalidade, e viabilidade do tema.

A importância desta pesquisa está diretamente relacionada com a utilidade das informações para a empresa objeto do estudo e assim como a contribuição para a academia visto que a maior parte das pesquisas são direcionadas para o ensino superior, e o presente estudo foi realizado em um curso de nível técnico. Sobre a originalidade, a literatura carece de estudos que analisem a relação em qualidade do serviço e características socioeconômicas e demográficas dos estudantes. Por fim, a viabilidade se apresenta nos recursos disponíveis, a disponibilidade do pesquisador, o apoio da direção da instituição em autorizar a pesquisa com seus alunos e a existência de orientação competente.

A presente pesquisa está vinculada à linha de pesquisa Desempenho Organizacional do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL.

#### 1.4. ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Esta dissertação, está estruturada em 5 capítulos: Introdução, Revisão da literatura, Procedimentos metodológicos, Análise e discussão dos resultados e Conclusão. A Introdução contém a contextualização do tema, a apresentação do problema de pesquisa, o objetivo geral e os específicos, além da justificativa e estrutura da dissertação.

A Revisão da literatura está dividida em tópicos contendo os assuntos fundamentais para realização dos objetivos específicos do estudo: Qualidade de Serviço, SERVQUAL, SERVPERF, HEdPERF, Trabalhos correlatos e Ensino técnico no Brasil.

Os Procedimentos metodológicos descrevem as decisões relacionadas ao enquadramento e procedimentos metodológicos da pesquisa realizada, a abordagem do

problema, a caracterização da pesquisa, a estratégia da pesquisa, o caso de estudo, os participantes da pesquisa, o método de coleta de dados, os métodos de análise e o instrumento adaptado.

O capítulo Análise e discussão dos resultados, contém a síntese dos resultados da pesquisa e as discussões à luz da literatura. Por fim, o capítulo Conclusão contém a síntese dos resultados, a explicitação da contribuição teórica e prática do estudo, o reconhecimento das limitações metodológicas da pesquisa e o direcionamento para futuros estudos científicos sobre o tema.

## 2. REVISÃO DE LITERATURA

Este capítulo apresenta a literatura revisada para o presente estudo e aborda os seguintes tópicos, selecionados a partir dos objetivos do estudo e do referencial teórico analisado: Qualidade de Serviço, SERVQUAL, SERVPERF, HEdPERF e Trabalhos correlatos e Ensino técnico no Brasil.

### 2.1. QUALIDADE DE SERVIÇO

É realidade conhecida que profissionais e acadêmicos estejam com interesse em medir a qualidade dos serviços, a fim de entender melhor seus antecedentes e consequências essenciais e, finalmente, estabelecer métodos para melhorar a qualidade para obter vantagem competitiva e fidelizar o cliente (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2014). As pressões que impulsionam as organizações de sucesso em direção a serviços de alta qualidade tornam a medição da qualidade do serviço e suas consequências de extrema importância (WEBSTER, 1989).

De acordo com Falconi (2014), um serviço de qualidade é aquele que, além de se apresentar de forma confiável e acessível, atende às necessidades dos clientes. Zeithaml, Bitner e Gremler (2014) trazem que o que é considerado um serviço de qualidade para o cliente em um determinado período ou determinada situação pode não ser mais em outro período ou situação. Grönroos (2016) apresenta que a qualidade na prestação de um serviço está relacionada com a percepção dos clientes, onde a qualidade de serviço percebido é obtido através de seus consumidores os quais escolhem os prestadores de serviços fazendo a comparação de serviço esperado com o serviço prestado, o qual observa-se que os bons resultados de serviços recebidos são obtidos, quando os mesmos atendem as expectativas dos clientes.

Conforme apresentado por Kon (2004), a definição e conceituação das atividades de serviço são amplas e diversificadas, e a falta de um entendimento comum entre os autores com relação as diferenças entre serviços e bens é uma realidade contemporânea. Para a presente dissertação busca-se apoio nas definições de alguns autores. Os serviços são considerados recursos que quando utilizados estrategicamente, conquistam, fidelizam e retém o cliente, tornando-se dessa forma um grande diferencial estratégico para as organizações (CASAGRANDE; GERALDI, 2018).

De acordo com Meirelles (2006) serviço é o meio, a laboração ou o processo e não o fim do trabalho, dessa forma o serviço é prestado e o produto é produzido, porém o serviço só é avaliado quando comparado a um bem tangível. Os serviços são intangíveis: devido a essa característica os serviços não podem ser estocados, guardados ou verificados antes da sua execução (LAS CASAS, 2019). Para Brito (2017), existem muitas definições de serviços na literatura, mas todas tem em comum as características da intangibilidade, da inseparabilidade, da variabilidade e da perecibilidade.

Os serviços são diversificados e diferentes, uma vez que eles variam conforme o prestador, local, ferramental, entre outros fatores. É improvável que um serviço tenha resultado igual ao outro. A produção e o consumo de muitos serviços acontecem simultaneamente e isso deixa a qualidade da prestação do serviço com variabilidade. Por isso, a qualidade do serviço é algo momentâneo e pode apenas ser percebida durante a sua execução, ou seja, enquanto está sendo prestado (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Para Bordoloi, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2022), um serviço é uma experiência percebível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha um papel de coprodutor. Hoffman e Bateson (2023) trazem a definição de bens como objetos, dispositivos ou coisas, já quando tenta-se realizar a mesma comparação com serviços pode-se citar ações, esforços ou desempenhos. Os mesmos autores ainda esclarecem que a distinção entre bens e serviços não é uma tarefa simples e fácil visto que é difícil trazer um exemplo de bem ou serviço puro, sem estarem juntos (HOFFMAN; BATESON, 2023).

Qualidade do serviço é diferente de qualidade do produto, principalmente pois a primeira possui características como intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade que tem interpretação diferente para cada pessoa (CALARGE *et al.*, 2016). O entendimento da qualidade na prestação de serviço passa obrigatoriamente pela compreensão do conceito de serviço, o que por sua vez também é complexo e difere para cada autor (BAFFOUR-AWUAH, 2018).

Grönroos (2016) afirma que a qualidade na prestação do serviço é percebida pelo cliente, dessa forma o prestador de serviço deve alinhar o serviço prestado com a expectativa do seu cliente final, ou seja, aquele que vai receber o serviço. Bordoloi, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2022) afirmam que a qualidade do serviço não pode ser uma análise definitiva mas deve-se buscar continuamente a melhoria.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) trazem a distinção entre satisfação e qualidade: os autores explicam que a qualidade possui um significado vasto, global, a longo prazo e é perceptível, já a satisfação está associada a um acontecimento ou transação específicos.

Perceber a qualidade dos serviços está relacionado ao abstrato e não peculiaridades individuais e concretas, e a opinião dos consumidores das quais ficam baseada em medidas particulares (TINOCO; RIBEIRO, 2008) concluindo que quando o serviço superou as expectativas aguardadas, o serviço é conceituado de alta qualidade (SAHA; THEING, 2009).

Analisar a qualidade dos serviços é uma discussão que transcende a análise técnica, não está ligado ao concreto, a percepções individuais, a questão é entender o que os clientes estão levando em consideração ao avaliar e adaptar-se a ele (CAVANA; CORBETT; LO, 2007). Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) verificaram o fato de empresas perderem dinheiro por utilizar metodologias erradas para melhorar os serviços e os autores afirmam que alguns serviços possuem atributos que elevam o custo para a empresa e não são valorizados pelos clientes. Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) afirmam ainda que a percepção do cliente com relação a qualidade do serviço é a que importa para a empresa e que existe uma ligação direta entre qualidade percebida pelo cliente e aumento de lucratividade.

Um produto com características físicas pode ser pragmaticamente analisado e medido de acordo com critérios previamente definidos e compartilhado entre integrantes de um mesmo grupo, já um serviço não acontece com a mesma praticidade pois existem características psicológicas envolvidas (BORDOLOI; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2022). Os autores Oliveira e Ferreira (2009) esclarecem que a gestão da qualidade visa a sobrevivência da organização, garantindo a satisfação do cliente com bens e serviços produzidos, tempo de entrega a um preço justo, superando suas expectativas. Isso é gerenciar a qualidade percebida do serviço, ou seja, a empresa precisa casar o serviço esperado com o serviço percebido de maneira a atingir a satisfação do consumidor.

Existem ferramentas para medir a qualidade de serviços em uma empresa e esses instrumentos geralmente são utilizados para mensuração da qualidade por clientes externos na avaliação de serviços internos. Uma ferramenta utilizada para realizar tal medição de qualidade foi desenvolvida através dos estudos de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), chamada de escala SERVQUAL, que trata-se de uma das mais importantes ferramentas de avaliação. Cronin e Taylor (1992) desenvolveram um modelo denominado SERVPERF, baseado somente na percepção de desempenho dos serviços. Por sua vez Abdullah (2005, 2006a, 2006b) propôs um novo instrumento com o objetivo de avaliar apenas a qualidade dos serviços educacionais, denominado Higher Education Performance (HEdPERF).

## 2.2. SERVQUAL

Partindo da definição conceitual de qualidade em serviços, os autores Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) criaram um instrumento para medir a percepção dos clientes quanto a qualidade dos serviços, a escala SERVQUAL. Trata-se de um instrumento de pesquisa com diversos elementos, os quais possuem informações quantitativas, com grande confiabilidade e credibilidade, focado na definição de qualidade do serviço e em aspectos para melhorar o entendimento das empresas sobre o que os clientes esperam dos serviços que adquirem. Consegue-se realizar tal verificação mensurando as expectativas dos clientes ao contratar ou adquirir e o que de fato entendem ter recebido (CHARLES; KUMAR, 2014).

A ferramenta SERVQUAL tem como foco identificar a falha da qualidade em serviços (BORDOLOI; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2022). A falha na qualidade dos serviços pode ser compreendida como a diferença entre a expectativa e a percepção que o cliente possui do serviço prestado. A ferramenta SERVQUAL foi projetada e validada para ser usada em uma ampla variedade de serviços e os autores Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) trazem que a sua função primordial é identificar a qualidade em serviços através de pesquisas constantes e rotineiras com os clientes.

A mensuração da qualidade em serviços diferencia-se da mensuração da qualidade em produtos tangíveis, justamente pelo fato dos serviços serem intangíveis, trazendo muitos desafios para ser objetivo e direto na gestão de suas qualidades. Ademais, existem aspectos psicológicos e individuais na relação de consumo e posterior avaliação do serviço (BORDOLOI; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2022). De acordo com Hoffman e Bateson (2023), a gestão dos produtos tangíveis possibilitam a posterior adequação dos elementos que precisam ser melhorados para correção ou melhoria, objetivando a melhoria da qualidade e com os serviços isso não é possível pois a simultaneidade faz com que o usuário participe da produção e consumo, dessa forma a avaliação do serviço deve ser rotina diária para manter o controle da qualidade. Nogueira e Las Casas (2015) corroboram afirmando que para serem gerenciados os serviços trazem a dificuldade de controlar a qualidade devido a impossibilidade de gestão antes que ele chegue ao consumidor.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) desenvolveram um estudo onde entenderam que a definição de qualidade em serviços pode ser definida como a diferença entre as expectativas e as percepções dos clientes. Corroborando com a ideia Wirtz, Hemzo e Lovelock (2020) dizem que a qualidade do serviço pode ser entendida como o nível em que um serviço atende ou supera as expectativas do cliente. Ainda no seu estudo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985)

identificaram dez determinantes comuns na qualidade dos serviços: Elementos tangíveis, Confiabilidade, Responsividade, Competência, Cortesia, Credibilidade, Garantia, Acessibilidade, Comunicação, Entendimento do cliente. Alguns anos após, em 1988 os autores resumiram em cinco os determinantes da qualidade do serviço: elementos tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança, essa compreendendo competência, cortesia, credibilidade e garantia, e empatia que por sua vez compreende acessibilidade, comunicação e entendimento do cliente) (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Os autores Zeithaml, Bitner e Gremler (2014) concluem que quando tem-se uma lacuna entre o que o cliente espera e o que percebeu no serviço prestado as expectativas não foram atendidas, dessa forma existe uma falha no serviço, chamada por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) de lacuna ou "gap" e para que essa lacuna seja sanada precisa-se revisar outras quatro lacunas existentes. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) realizaram um estudo anterior a escala SERVQUAL onde elencaram 5 “gaps”, conforme descreve a Tabela 1:

Tabela 1 – Gaps e Descrições

Gap	Descrição
1	É a discrepância entre as expectativas do cliente e a percepção da gerência, consistindo na diferença entre que o cliente quer e o que a gerência entende que o ele quer.
2	Está ligado à discrepância entre a percepção da gerência e as especificações da qualidade do serviço. A gerência entende as necessidades do cliente, porém por algum motivo não consegue adequar os serviços.
3	Ocorre pela diferença entre o desempenho real entregue e o que foi estabelecido pela gerência como padrão. Esta lacuna tem diversas origens: empenho dos funcionários, ajuste funcionário-cargo, sistemas inadequados; suporte ineficiente por parte da gestão; má gestão das operações de serviço; inexistência ou insuficiência de marketing interno.
4	Caracterizado como lacuna de comunicação, resulta da discrepância entre a entrega do serviço e as comunicações externas, é influenciado, principalmente por promessa falsas ou exageradas.
5	Resulta da diferença entre o serviço prestado e o recebido.

Fonte: Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) e Bateson e Hoffman (2016).

De acordo com os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) quando o "gap 5" existe, deve-se analisar os outros 4 “gaps” pois possivelmente existe falha em um ou mais deles.

### 2.3. SERVPERF

Cronin e Taylor (1992) contestaram o modelo SERVQUAL afirmando que não existe base teórica e prática para afirmar que é válido medir a qualidade de um serviço pela diferença entre a expectativa e o desempenho do mesmo. Entretanto concluíram que a medição da qualidade de um serviço pode ser realizada pelo seu desempenho. Dessa forma, a qualidade de um serviço está diretamente ligada ao seu desempenho, não sendo influenciada pela expectativa, ou seja, discordando do modelo dos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988), onde dizem que qualidade é a diferença entre a expectativa e o desempenho do serviço. O estudo desenvolvido por Churchill e Surprenant (1982) também suporta parcialmente a eficácia de usar apenas percepções de desempenho para medir a qualidade do serviço pois em sua pesquisa, os autores sugeriram que o desempenho por si só determina a satisfação dos sujeitos.

O modelo SERVPERF fundamenta-se na teoria e na metodologia do modelo SERVQUAL, com uma diferença na parte prática com relação ao uso único da percepção do cliente. Na verdade, a escala SERVPERF é o componente de percepção não ponderado do SERVQUAL, que consiste em 22 itens de percepção, excluindo assim qualquer consideração de expectativas. Dessa forma, os autores adaptaram para a SERVPERF os itens similares ao modelo SERVQUAL, porém reduziram a metade dos itens a serem avaliados, de 44 itens que são utilizados no modelo SERVQUAL para 22 aplicados no modelo SERVPERF (SILVA, 2021). Os 22 itens que a ferramenta contém são distribuídos em cinco dimensões, porém não são descritos genericamente, mas por meio de afirmações e negações, representando características específicas para cada dimensão, utilizando uma escala de diferencial semântico de Osgood, variando de (1) "discordo fortemente" a (7) "concordo fortemente".

Com referência à relação causal da qualidade em serviço, os pesquisadores afirmam que a literatura sugere que satisfação de cliente é um antecedente à qualidade de serviços, citando como exemplo Bolton e Drew (1991). Entretanto, Cronin e Taylor (1992) concluíram que a qualidade de serviço conduz à satisfação do cliente. Esta relação de causalidade entre qualidade de serviços e satisfação de clientes foi determinada por meio da técnica de modelagem de equações estruturais com variáveis latentes.

Após estudos, os autores concluíram que o modelo SERVPERF é mais assertivo em representar os resultados comparando com outras ferramentas de qualidade, afirmando ainda que o modelo SERVPERF é mais alinhado, adequado e fidedigno em seus resultados de avaliação de qualidade do que o modelo SERVQUAL (CRONIN; TAYLOR, 1992). O

SERVPERF resulta em estimativas mais confiáveis, maior validade convergente e discriminante, maior variância explicada e, conseqüentemente, menos viés do que a escala SERVQUAL (HILL, 1995).

Quester, Wilkinson e Romaniuk (1995) realizaram análises semelhantes a Cronin e Taylor (1992) na indústria publicitária australiana, e seus testes empíricos mostram que SERVPERF tem melhor desempenho, enquanto SERVQUAL tem pior desempenho, embora as diferenças sejam pequenas. Um estudo realizado por Salomi, Miguel e Abackerli (2005) comparando os modelos SERVQUAL e SERVPERF, ou seja, aplicado em uma mesma pesquisa com a mesma amostra, a fim de avaliar a qualidade de serviços internos de uma organização, concluíram que a principal diferença foi a menor quantidade de questões a serem respondidas pelos pesquisados.

Freitas, Manhães e Cozendey (2008) aplicaram em suas pesquisas o modelo SERVPERF em um estudo de caso para serviços hospitalares e os autores afirmam que a contribuição das informações coletadas foi de muita valia para os gestores, proporcionando uma percepção muito fiel, clara e precisa sobre seus clientes com relação ao serviço prestados, contribuindo positivamente para a tomada de decisão dos gestores da instituição.

#### 2.4. HEDPERF

Na área da educação existe uma relação de prestação de serviço que mantém a mesma dinâmica do que em outras áreas. Nogueira e Las Casas (2015) afirmam que os alunos, ao se matricularem em uma instituição de ensino, adquirem um serviço e esperam receber em contrapartida conhecimentos para que possam colocar em prática um plano de crescimento profissional e obter melhores condições financeiras futuras (NOGUEIRA; LAS CASAS, 2015). Neiva (2018) observa que quando o conceito de qualidade na educação é abordado, supõe-se a ideia de professores adequados com formações apropriadas assim como uma boa estrutura da instituição, ou seja, a qualidade no ensino está além da relação aluno com professor, e isso chama a atenção para uma análise mais aprofundada e específica no que tange a pesquisa de satisfação.

Cabe destacar que os estudantes ingressantes no ensino superior trazem consigo expectativas com relação aos serviços prestados, da mesma forma que qualquer outra relação de prestação de serviço, assim sendo, a perspectiva da avaliação dos tomadores do serviço, nesse caso, alunos, é essencial para a avaliar a qualidade em educação superior (JAGER; GBADAMOSI, 2009). Conclui-se dessa forma que existe a necessidade de avaliar a qualidade

dos serviços nas instituições de ensino, e que esse tipo de pesquisa de satisfação vem sendo conduzida à luz das metodologias generalistas, de ferramentas que são utilizadas para diversos segmentos de serviços diferentes, como exemplo a SERVQUAL e a SERVPERF.

Baseado na necessidade específica da gestão de qualidade do ensino superior e nas metodologias implementadas nas ferramentas existentes, Abdullah (2006b) sugere um modelo específico para esse segmento, pois o autor diz que modelos genéricos como o SERVQUAL ou SERVPERF não são suficientes para realizar uma boa avaliação em instituições de ensino superior. Assim Abdullah (2006b) propõe a escala HEdPERF, desenvolvida com base nos modelos SERVQUAL e SERVPERF. A ferramenta, inicialmente, trazia 41 itens segmentados em seis áreas, com abordagens específicas para a educação: aspectos acadêmicos; aspectos não acadêmicos; reputação; acesso; conteúdo programático; e compreensão.

A ferramenta HEdPERF com seus de 41 itens foi aplicada visando princípios como unidimensionalidade, confiabilidade e validade, usando análise fatorial exploratória e confirmatória (ABDULLAH, 2006b). Sendo assim, a metodologia utilizada é focada na medição da qualidade de serviço dentro de um único segmento com um público definido, ou seja, estudantes de ensino superior. Conforme o modelo proposto por Abdullah (2006b, p. 575), a ferramenta possui uma estrutura que contém cinco dimensões:

Fator 1: aspectos não acadêmicos. Este fator consiste em itens que são essenciais para permitir que os estudantes cumpram suas obrigações de estudo, e está relacionado a deveres realizados por pessoal não acadêmico.

Fator 2: aspectos acadêmicos. Os itens que descrevem este fator são exclusivamente responsabilidades dos acadêmicos.

Fator 3: reputação. Este fator é composto por itens que sugerem a importância das instituições de ensino superior na projeção de uma imagem profissional.

Fator 4: acesso. Este fator consiste em itens que se relacionam com questões como acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência.

Fator 5: conteúdo programático. Este fator enfatiza a importância de oferecer programas/especializações acadêmicas amplas e respeitáveis com estrutura e currículo flexíveis.

Fator 6: compreensão. Envolve itens relacionados à compreensão das necessidades específicas dos estudantes em termos de aconselhamento e serviços de saúde. (ABDULLAH, 2006b, p. 575).

De acordo com Brochado (2009), o HEdPERF traz uma vantagem que é a especificidade dentro da educação, ou seja, consegue captar com fidedignidade e a percepção dos alunos visto que utiliza perguntas focadas na área da educação superior. Brochado (2009), em seus estudos

traz uma análise conclusiva alinhada a teoria proposta por Abdullah (2006b) onde ambos afirmam que a ferramenta HEdPERF é confiável para analisar a qualidade dos serviços prestados em instituições de ensino superior.

## 2.5. TRABALHOS CORRELATOS

Para que se possa avançar na pesquisa científica com coerência e segurança em qualquer área do conhecimento, é preciso que o pesquisador se empenhe em conhecer uma amostra das pesquisas em nível nacional e internacional, incluindo trabalhos seminais assim como atuais. Com isso, cria-se base para construir sua pesquisa e trazer uma contribuição relevante para o meio científico.

As pesquisas referentes a aplicação da escala, metodologia ou ferramenta HEdPERF, desenvolvida por Abdullah (2005, 2006a, 2006b) estão sendo exploradas com mais frequência na última década, visto que a ferramenta foi desenvolvida a pouco mais de uma década e o crescimento da concorrência entre as instituições de ensino aumentou consideravelmente nesse mesmo período. De acordo com dados divulgados em 2021 pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), entre ensino presencial e a distância (EaD) registraram-se 8.048.701 matrículas em cursos de graduação em todo o país, depreende-se então que a atenção dos gestores dessas instituições referente a satisfação dos seus clientes, ou seja discentes, também se eleva. Neste capítulo, a fim de verificar o estado da arte, é realizado uma análise de uma amostra de pesquisas científicas atuais que utilizaram o modelo HEdPERF como base para medir a análise de satisfação em instituições de ensino no Brasil e em outros países.

Chagas, Costa e Santana (2011) desenvolveram uma pesquisa em que adaptaram a HEdPERF para escolas de idiomas e aplicaram o instrumento adaptado em uma escola de idiomas situada em Juiz de Fora – MG. Os autores identificaram que as dimensões mais importantes para os estudantes são Aspectos Acadêmicos (94), Conteúdo Programático e Acessibilidade (ambas com 92) e as menos importantes são Aspectos Não Acadêmicos (91) e Reputação (89). Por outro lado, para os estudantes as dimensões mais bem avaliadas foram a de Aspectos Acadêmicos (94) e Acessibilidade (86), e as dimensões com as piores avaliações foram Aspectos Não Acadêmicos (84), Reputação (83) e Conteúdo Programático (81).

Soares *et al.* (2023) realizaram uma pesquisa em que aplicaram a escala SERVQUAL para avaliar a qualidade serviços de cursos técnicos de Turismo, Hospitalidade e Lazer de uma instituição federal de ensino superior localizada na cidade de Florianópolis. Os autores identificaram que existe uma relação positiva entre a idade e a percepção de qualidade do curso,

ou seja, quanto mais velho o aluno, melhor ele avalia o curso. E existe uma relação negativa entre trabalhar na área do curso e a percepção de qualidade, ou seja, os estudantes que trabalham na área do curso, avaliam o curso como pior do que os estudantes que não trabalham na área do curso.

Em uma pesquisa aplicando a ferramenta HEdPERF adaptada, os pesquisadores Poffo e Marinho (2013), definiram como objeto do estudo estudantes e egressos do curso de Administração de uma instituição de ensino superior privada do estado de Santa Catarina, onde objetivaram medir a percepção da qualidade do curso. Os pesquisadores fizeram um cruzamento entre as expectativas dos alunos e dos egressos. Os resultados da pesquisa foram muito valiosos, principalmente no tocante a expectativa dos ingressantes e satisfação e visão dos egressos. No quesito Reputação, a análise das respostas mostrou que o curso de Administração da faculdade precisa de uma série de mudanças estratégicas para que a satisfação dos ingressantes, que começam elevadas, não sejam subtraídas durante o decorrer do curso.

Lopes e Guimarães (2023) realizaram um estudo com o propósito de analisar o indicador de qualidade dos cursos de Graduação na modalidade de ensino a distância (EaD) da Universidade Federal do Piauí (UFPI), por meio da percepção dos discentes nos questionários obtidos no ENADE no período de 2014, 2015, 2017 e 2018. O instrumento ajustado para a coleta de dados do presente estudo foi aplicado por meio de questionários adaptados a partir da escala HEdPERF para a modalidade EaD, ou seja, os ajustes que foram feitos nesta pesquisa estão organizados em cinco dimensões com base no modelo de Abdullah (2005). Nas análises realizadas, constatou-se que, entre todas as cinco dimensões analisadas no decorrer da pesquisa, os cursos de Ciências Biológicas e Filosofia encontram-se com as melhores médias (5,45 e 4,94 respectivamente), já os cursos de Administração e Sistemas de Informação possuem as menores notas nas médias gerais, o primeiro com 4,13 e o segundo com 4,15. Isso demonstra que há cursos com pontos, no decurso das dimensões analisadas, que precisam de uma maior atenção por parte da gestão. Logo, o presente estudo teve o intuito de auxiliar os gestores para a orientação na tomada de decisão e de planejamento das ações de melhoria contínua da qualidade da Educação Superior a Distância nas IES públicas.

Kolaga, Dias e Carneiro (2015) através de uma pesquisa baseada na escala HEdPERF analisaram a qualidade de cursos superiores a distância de Ciências Contábeis, Artes Visuais e Educação Física aplicando a ferramenta numa amostra de 186 alunos. A melhor nota e consequentemente melhor avaliação ficou para o curso de Licenciatura em Educação Física, em segundo lugar foi o curso de Artes Visuais. A pior nota e pior avaliação ficou para o curso de Ciências Contábeis, e o quesito infraestrutura pesou para que o curso tenha obtido essa

avaliação. Por fim, os autores afirmam que com essa metodologia de pesquisa de satisfação, a instituição consegue saber a opinião dos seus alunos e tomar atitudes centradas nos pontos fracos, contribuindo assim para a melhoria e crescimento da organização.

Silva (2018) alcançou 413 respostas em uma população de 1.017 discentes em uma pesquisa na qual analisou a opinião dos discentes dos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Engenharia de Produção e Serviço Social, objetivando saber sobre a qualidade dos serviços educacionais de quatro cursos de graduação de uma mesma Unidade Acadêmica em um campus fora de sede, utilizando as dimensões da escala HEdPERF. Constatou-se que a maioria dos discentes, nos quatro cursos, concordam com a existência de qualidade em todas as dimensões - reputação, acesso, aspectos acadêmicos, conteúdos programáticos e aspectos não acadêmicos. Os discentes concordam que as dimensões avaliadas, em todos os cursos, apresentam qualidade, destacando-se como melhor avaliadas as dimensões “Reputação” e “Acesso”. As dimensões “Conteúdos Programáticos” e “Aspectos Não Acadêmicos”, em todos os cursos, são aquelas que apresentaram os maiores índices de discordância quanto à qualidade, especialmente em relação a planos de ensino flexíveis e estruturados e, ainda, quanto a serviços prestados por pessoal administrativo. Chama a atenção o curso de Engenharia de Produção, que entre todos, apresentou os menores índices de concordância quanto à avaliação da qualidade, em todas as dimensões. Por fim, os autores concluem que os resultados também são um indicativo para que o coordenador e os docentes do curso conheçam as assertivas às quais foi atribuída discordância quanto à qualidade dos serviços prestados, para que estes possam rever as práticas atuais.

Silva (2021) realizou um estudo com o objetivo de mensurar a qualidade do Curso de Formação de Marinheiros, em um curso de formação militar, segundo as percepções dos alunos com o uso da escala HEdPERF. O autor constatou que alunos mais velhos tendem a apresentar percepção de qualidade menor do que alunos mais jovens, e também constatou que os respondentes autodeclarados brancos tinham percepção maior de qualidade do que os outros respondentes.

Soares *et al.* (2023) pesquisaram em um curso técnico integrado as relações entre as características dos alunos e suas expectativas e percepções, com uma amostra de 249 estudantes por meio de um questionário adaptado por meio da escala SERVQUAL. Os autores identificaram que os alunos mais velhos tendem a avaliar melhor os cursos os quais frequentam do que os alunos com idades menores. Com relação ao sexo dos respondentes foi identificado que mulheres tendem a avaliar melhor alguns aspectos do serviço do que homens.

Souza *et al.* (2020) buscaram associar as dimensões da qualidade, com base no modelo HEdPERF, com a recomendação de uma IES Pública no contexto dos estudantes de Administração. Através de uma pesquisa de campo constatou-se que as dimensões Reputação e Aspectos Acadêmicos ampliam em 4,3 vezes as chances do aluno recomendar a IES. Em relação ao Conteúdo Programático as possibilidades do aluno recomendar aumentam em 5,1 vezes. Contrariando a literatura, os achados demonstraram que não houve significância dos construtos Acesso e Aspectos Não Acadêmicos. O HEdPERF se mostrou adequado e coeso para as análises dos resultados da amostra e com bons parâmetros de comparação. Por fim, os autores argumentam que ficou evidente que a inclusão das variáveis sociodemográficas, além de oferecer uma robustez aos resultados obtidos, são importantes atributos que ajudam a estabelecer importantes relações para auxiliar na tomada de decisão de administradores de Instituições de Ensino Superior.

Brito (2018), em seu estudo investigou os principais atributos para avaliar a qualidade institucional dos serviços educacionais oferecidos aos alunos dos cursos técnicos a distância ofertados pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano em parceria com a Rede e-Tec, com base nas metodologias utilizadas nas escalas SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF e chegaram a conclusão que corrobora com outros trabalhos já citados. Brito (2018) utilizou entrevistas semi-estruturadas, a partir de oito categorias e 18 subcategorias que emergiram do texto transcrito das narrativas dos entrevistados, especificando os atributos de satisfação e qualidade dos serviços na instituição pesquisada. O autor conclui que a junção proposta dos modelos permite verificar e avaliar as discrepâncias existentes na qualidade dos serviços oferecidos e identificar as prioridades para se alcançar a satisfação dos clientes, mostrando ser uma ferramenta útil para orientar os gestores na elaboração de estratégias competitivas e de melhoria contínua.

Ramzi *et al.* (2022) realizaram uma pesquisa com o objetivo de revelar a percepção dos estudantes sobre o desempenho da qualidade do serviço de uma universidade saudita usando uma escala HEdPERF modificada, buscando identificar os fatores que afetam a satisfação geral dos estudantes em relação ao desempenho da qualidade do serviço. Observa-se que apenas alguns entrevistados relataram o seu desacordo em relação a todos os três fatores abordados, a saber: (i) relacionados à área da cultura do Golfo (14 itens), (ii) fatores relacionados ao profissionalismo na execução de atividades acadêmicas e não acadêmicas (16 itens), (iii) fatores relacionados ao nível institucional (09 itens), e à satisfação geral com o desempenho da qualidade do serviço. Essas subescalas foram designadas como fatores que influenciam a satisfação global dos estudantes relativamente ao desempenho da qualidade do serviço.

Especificamente, 58,6% dos entrevistados (ou seja, uma percentagem cumulativa de “concordo fortemente” e “concordo”) perceberam positivamente os fatores relacionados com a área cultural do Golfo quando comparados com os restantes dos fatores. No geral, 47,4% dos estudantes do programa de saúde pública estão satisfeitos com o desempenho da qualidade do serviço oferecido na IAU.

Ali *et al.* (2016) por sua vez, investigaram sobre o efeito da qualidade do serviço das universidades públicas da Malásia com relação a satisfação, imagem institucional e lealdade dos estudantes internacionais. O estudo utilizou a HEdPERF, com um total de 400 questionários foram distribuídos a estudantes internacionais, selecionados usando a técnica de amostragem por conveniência, em três campi universitários públicos da Malásia em Kuala Lumpur. Destes, 241 foram considerados aptos para análise (taxa de resposta de 60 por cento). De acordo com os pesquisadores o estudo mostra que os estudantes com melhores percepções das várias dimensões da qualidade do serviço de ensino superior (aspectos académicos, aspectos não académicos, questões do programa, reputação e acesso) são mais propensos a ter níveis de satisfação mais elevados, resultando em melhor imagem institucional percebida e fidelização estudantil. Entre todas estas dimensões, as questões do programa e os aspectos académicos tiveram as pontuações médias mais elevadas, o que sugere que a variedade e a concepção dos programas oferecidos, a sua flexibilidade e um currículo robusto são os mais importantes na formação das percepções da qualidade do serviço. Os prestadores de serviços de ensino superior devem, portanto, concentrar os seus esforços nas dimensões que os estudantes consideram importantes, em vez de se concentrarem numa série de atributos diferentes, que consideram ser determinantes importantes da qualidade do serviço (ABDULLAH, 2006b). Um ponto importante da investigação foi a pontuação média relacionada ao “acesso”, essa foi baixa em comparação com a pontuação média para outras dimensões da qualidade do serviço. Esta dimensão está relacionada com questões como a facilidade de contacto, a acessibilidade e a acessibilidade do pessoal, incluindo tanto os não académicos como os académicos. Uma má percepção desta dimensão pode impactar negativamente os níveis de satisfação dos estudantes. Portanto, as universidades malaias devem garantir que os estudantes internacionais tenham acesso regular ao seu pessoal através de múltiplos canais, como e-mail, telefone ou pessoalmente.

Khalid, Ali e Makhbul (2019) realizaram um estudo com um objetivo focado nos professores afim de medir a qualidade do serviço e a relação de satisfação entre professores dos principais politécnicos da Malásia. Eles utilizaram questionários de autorrelato coletados de 187 professores nas principais escolas politécnicas da Malásia, usando o modelo HEdPERF.

Os resultados revelaram que os aspectos não acadêmicos, os aspectos acadêmicos, o conteúdo programático e o acesso são preditores significativos para a satisfação profissional nos politécnicos da Malásia. Por outro lado, a reputação não desempenha um papel significativo na satisfação. O resultado revelou que a reputação não tem relação significativa com a satisfação entre os professores do principal politécnico da Malásia. Esse fato provavelmente decorre do politécnico da Malásia ser uma IES pública e os funcionários serem considerados funcionários do governo. Como funcionário público, a reputação não é importante porque não contribuiu para quaisquer necessidades e desejos relacionados com benefícios no trabalho, bem-estar e reconhecimento.

Gürbüz e Bayraktar (2023) aplicaram a metodologia da escala HEdPERF com estudantes da Universidade Nigde Omer Halisdemir, na Turquia, com uma amostra de 1.112 participantes. Os autores trabalharam com 3 hipóteses a saber: H1 - As percepções de qualidade dos estudantes universitários afetam seus níveis de satisfação; H2 - As percepções de qualidade dos estudantes universitários afetam suas intenções comportamentais de visitar a universidade após a formatura e H3 - As percepções de qualidade dos estudantes universitários afetam a intenção de sugerir sugestões a potenciais estudantes. As hipóteses 1, 2 e 3 foram confirmadas nas dimensões acadêmica, reputação e acesso mas não na dimensão aspectos não acadêmicos. As dimensões da qualidade do serviço explicam aproximadamente 31% da variabilidade na satisfação geral. Embora as dimensões acadêmica, reputação e acesso afetem significativamente a satisfação geral, a dimensão não acadêmica demonstrou não ter impacto substancial. Foi determinado que as dimensões da qualidade do serviço explicaram 17% da intenção comportamental de “visitar a universidade após a formatura”. As dimensões da qualidade do serviço universitário explicam 23% da intenção de “sugerir universidade a potenciais estudantes”.

Yavuz e Gülmez (2016) trazem uma pesquisa com objetivo de determinar as percepções da qualidade do serviço dos estudantes que se formaram (egressos) na universidade na Turquia e a pesquisa foi conduzida com abordagem de métodos mistos e utilizou a escala HEdPERF. A pesquisa foi implementada com dois grupos de estudo diferentes e a amostra da dimensão quantitativa do estudo é constituída por 381 estudantes (274 do sexo feminino e 107 do sexo masculino), que foram incluídos aleatoriamente na amostra durante o ano letivo 2014-2015 e cujas datas de formatura decorreram entre 3 meses – 10 anos. Embora a percepção da qualidade do serviço não indique uma diferença significativa por gênero, indicou diferenças significativas de acordo com as faculdades e os anos de criação das universidades. Na subdimensão aspectos acadêmicos, os alunos formados nas faculdades de Teologia, Engenharia e Agricultura

consideraram a qualidade do serviço superior. Segundo subdimensão da imagem da instituição segundo faculdades; foi descoberto que os graduados das faculdades de Letras e Ciências e de Teologia apresentaram maior percepção de qualidade do serviço. Na subdimensão programas de diploma, observou-se que a qualidade do serviço foi percebida melhor na Faculdade de Artes e Ciências. As percepções da qualidade do serviço dos estudantes sobre as instituições de ensino superior indicam uma diferença significativa de acordo com o ano de criação das universidades. Foram observadas diferenças significativas nas subdimensões percepção geral da qualidade do serviço, imagem da instituição, programas de diplomação e instalações físicas. A diferença nas subdimensões da percepção da qualidade geral do serviço, dos programas de diploma e das instalações físicas foi constatada entre as instituições de ensino superior, fundadas antes de 1980 e depois de 2000.

Ahmad e Kawtharani (2021) aplicaram 4.004 questionários de forma on-line em estudantes universitários em todo o Líbano sob a luz do modelo HEdPERF modificado. Foi o primeiro estudo a utilizar o modelo HEdPERF modificado para tal propósito no contexto do ensino superior libanês. O objetivo da pesquisa foi medir a qualidade do serviço prestado pela Universidade X na perspectiva dos alunos. Também teve como objetivo avaliar o grau de satisfação dos alunos com a sua experiência educacional na Universidade X e investigar o efeito da qualidade do serviço na sua satisfação. Os resultados do estudo indicam que a qualidade do serviço prestado aos alunos da Universidade X é boa, e os resultados também mostram que os alunos estão globalmente satisfeitos com a sua escolaridade. Os resultados também indicaram que a combinação das dimensões da qualidade do serviço, nomeadamente aspectos acadêmicos, aspectos não acadêmicos, reputação, acesso e questões do programa, também prevê significativamente a satisfação dos alunos. Os pesquisadores concluem que a Universidade X é uma instituição privada de ensino superior libanesa que oferece serviços de boa qualidade aos seus alunos, que estão em grande parte satisfeitos com sua experiência educacional. A qualidade do serviço tem um efeito significativo na satisfação dos alunos, sendo a dimensão reputação o preditor mais forte da satisfação dos alunos e a dimensão aspectos acadêmicos o preditor mais fraco. Os resultados da pesquisa informam a administração da Universidade X sobre os dois fatores mais críticos para manter e aumentar a satisfação dos alunos, nomeadamente reputação e acesso. Isso ajudará a instituição a competir melhor no setor de ensino superior local, regional e internacionalmente; reter alunos antigos; e atrair novos.

Rachmadhani *et al.* (2018) utilizaram uma combinação das dimensões HEdPERF e indicadores de notoriedade da marca para compreender de forma mais clara quais os fatores que influenciam a decisão dos estudantes na escolha da universidade, sem considerar os

aspectos individuais. O estudo piloto foi feito através da amostra de alunos do 1º ano de graduação matriculados nas 8 melhores universidades estaduais da Indonésia. Os fatores foram selecionados com base na literatura sobre as necessidades do cliente e branding do ensino superior. O questionário final foi apresentado em questão funcional e disfuncional e medido em uma escala Likert de cinco pontos que variou de 1 = discordo totalmente a 5 = concordo totalmente. Foram pesquisados um total de 50 alunos, 68% eram mulheres na faixa etária de 18 a 20 anos. Os resultados das entrevistas de grupos focais gerados no rascunho do questionário consistem em 6 construtos e 28 itens relacionados a diferentes fatores na tomada de decisão no ensino superior. Foi utilizado os seguintes aspectos para essa pesquisa: Acadêmicos; Instalações; Vida no campus; Reputação; Ligação da indústria e Acesso. Ao total foram 28 itens propostos dentro dos 6 aspectos, cinco itens foram descartados de uma análise mais aprofundada pois as notas de aprovação foram inferiores a 0,5, sendo assim resultaram em 23 itens significativos que podem ser considerados aspectos importantes na escolha das universidades. As conclusões validaram que existem seis fatores na escolha do ensino superior, sendo: acadêmicos, instalações, vida no campus, reputação, ligação à indústria e acesso. O teste e as avaliações resultam que dos 28 itens propostos, há 23 itens que podem ser considerados conforme a decisão do aluno na escolha da Universidade Estadual. Sendo assim conclui-se que a experiência universitária da Indonésia está agora preocupada com os estudantes, para além das competências e capacidades dos seus graduados e fornece orientação para a Universidade Estadual no desenvolvimento de suas estratégias de marketing.

Swai *et al.* (2022) compararam cinco modelos de pesquisa de satisfação e concluíram que os modelos SERVPERF e HEDPERF oferecem os atributos de medição apropriados em comparação com outros para aplicação no segmento da educação. Os autores realizaram uma pesquisa com o objetivo de determinar o nível de apoio que o Projeto de Apoio à Formação de Professores (TESP) fornece para fortalecer a formação de professores na Tanzânia; explorar as percepções e a satisfação dos alunos-professores e tutores com as instalações e o ambiente geral da faculdade em CTs públicos e determinar os fatores que explicam a satisfação dos alunos-professores e tutores com a qualidade do serviço. Os dados foram recolhidos de todas as 35 CT públicas localizadas em diferentes partes da Tanzânia. Dos 17.600 professores-alunos matriculados em todos os TCs públicos, 3.500 foram selecionados aleatoriamente para completar a pesquisa, dos quais 2.772 ou 79,2% (1.342 meninos, 1.430 meninas) responderam ao questionário. Os resultados do estudo revelaram que o TESP permitiu que os CTs públicos melhorassem o seu ambiente de ensino e aprendizagem para uma preparação eficaz dos professores. Ambos os entrevistados expressaram melhorias consideráveis e satisfação com o

apoio que o projecto forneceu até agora em comparação com os dados de base. Também vale a pena notar que houve uma diferença marginal no nível de satisfação geral entre os tutores baseados em CTs de ciências e os de ciências sociais. Em parte, a pequena variação poderia ser explicada pela mistura de recursos de ensino e instalações científicas durante a recolha de dados ou porque tanto as ciências como as ciências sociais atribuem peso relativamente igual ao apoio fornecido pelo projeto, independentemente das suas disciplinas. Outra observação importante indicou que a satisfação dos alunos professores e tutores é mediada por fatores relacionados, mas diferentes. Embora a satisfação dos professores-alunos pareça ser mais fortemente prevista pelos materiais didáticos e materiais de aprendizagem em sala de aula, o ISTE foi a variável preditora mais poderosa da satisfação dos tutores. O referido estudo trouxe três conclusões: em primeiro lugar, as conclusões mostram que o TESP melhorou consideravelmente o ambiente de ensino e aprendizagem nas CT públicas e que o efeito de repercussão poderia ser esperado noutros níveis de ensino onde o projecto não prestou apoio directo. Em segundo lugar, tanto os professores como as mulheres, professores e tutores, exigem tratamento igual no processo de melhoria da sua satisfação com o acesso e utilização das instalações universitárias e de outros ambientes de ensino e aprendizagem. Terceiro, a medição dos níveis de satisfação dos futuros professores e tutores deve ser avaliada separadamente nos CT públicos.

Pinna, Cicotto e Jafarkarimi (2023) escreveram um artigo onde abordam o objetivo de pesquisa de investigar como a qualidade percebida do serviço educacional e a imagem institucional de uma universidade influenciam o comportamento de cocriação de valor dos estudantes e o papel da lealdade nesse processo. O estudo baseia-se em dois estudos complementares realizados em uma universidade pública italiana. O primeiro estudo envolveu 720 estudantes de graduação com um diploma de bacharelado em administração de empresas que preencheram um questionário para coletar dados primários. O segundo estudo utilizou seis grupos focais para identificar quais experiências específicas dos alunos e atividades universitárias estimularam comportamentos de cocriação. A metodologia está alinhada com as escalas HEdPERF e SERVQUAL. Levando em consideração o objetivo principal da pesquisa, verificou-se a ligação positiva existente entre os comportamentos de lealdade e cocriação, a imagem institucional e a percepção da qualidade do serviço sobre os comportamentos de lealdade e cocriação no contexto da graduação. No geral, os resultados deste estudo confirmam os resultados de pesquisas anteriores e reforçam a importância da percepção da qualidade do serviço, da imagem institucional e da lealdade nos comportamentos de cocriação. Os resultados do estudo sugerem que estudantes altamente leais são mais propensos a se envolverem em comportamentos extra-funcionais que promovam ou beneficiem a universidade. Os estudantes

têm uma percepção positiva da imagem da universidade e promovem uma atitude positiva em relação à mesma, o que por sua vez proporciona a motivação subjacente ao comportamento de cocriação dos estudantes. Portanto, têm o desejo de permanecer na universidade, mesmo após completar o período de estudos. Os estudantes desempenham um papel crucial na cocriação do valor e da qualidade da marca universitária e servem como canal de partilha da imagem da universidade com outros stakeholders. Estudos anteriores encontraram uma correlação positiva entre lealdade atitudinal e cocriação, aumento do boca a boca, defesa e sugestões para melhoria do serviço. Assim, a percepção dos estudantes potenciais sobre uma universidade pode ser moldada pela percepção dos estudantes reais, uma vez que o boca a boca positivo é um indicador significativo da fidelização dos clientes e contribui para a promoção dos serviços da universidade e para avaliações mais elevadas da qualidade dos serviços (PINNA; CICOTTO; JAFARKARIMI, 2023).

De acordo com os estudos analisados pode-se observar que a escala HEdPERF é uma ferramenta válida e utilizada em diversos países por inúmeros pesquisadores para medir a qualidade do serviço em instituições de ensino. Também foi observado através dos estudos apresentados, a flexibilidade da escala em diversos contextos, confirmando a aplicabilidade diversificada conforme garante o criador do instrumento. Assim, a partir dessa revisão dos artigos atuais que utilizam a escala HEdPERF, identifica-se uma oportunidade em realizar pesquisas de qualidade do serviço com base na escala HEdPERF em instituições exclusivas e especializadas em ensino técnico, visto que foi encontrado pesquisas em cursos de pós graduação, cursos de graduação, cursos técnicos e cursos de idiomas.

Identifica-se a relevância da escala HEdPERF em comparação com outras escalas devido a possuir atributos de medição apropriados para o segmento da educação, conforme afirmam Swai *et al.* (2022). Nota-se também a aplicação da escala em situações específicas como no estudo de Rachmadhani *et al.* (2018), onde foi destacado a influência da decisão na escolha da instituição de ensino. Os autores Silva (2021) e Soares *et al.* (2023) trazem análises sobre a relação entre as características dos estudantes e a percepção do desempenho do serviço em uma escola de aprendizes marinheiros e em uma instituição de ensino superior.

## 2.6. ENSINO TÉCNICO NO BRASIL

De acordo com Vieira e Souza Junior (2017) pode-se afirmar que a educação profissional e tecnológica (EPT), popularmente chamada de ensino técnico, tem origem na sociedade desde os tempos mais longínquos, quando se passava conhecimento e técnicas

profissionais pela prática da observação e repetição. Com o passar do tempo as famílias transferiam aos seus descendentes o seu ofício e a sua cultura profissional. Essa profissão era repassada da geração mais experiente para a menos experiente e aprendia-se por tentativa e erro, repetindo-se os saberes acumulados pela história. Eram trabalhos substancialmente artesanais e atividades como a fabricação e manutenção de artefatos, utensílios, ferramentas, de instrumentos de caça e outros que possibilitassem o funcionamento das sociedades, garantindo a sobrevivência das pessoas.

A educação profissional e técnica ganhou relevância após a Revolução Industrial no século XVIII, ocorrida na Inglaterra, que marcou historicamente a passagem da manufatura para produção através da industrialização com máquinas, sendo posteriormente precursora da produção em massa, urbanização, mudança nos padrões de consumo e conseqüentemente necessidade de especialização da mão de obra. Com a criação dos teares gigantes e as locomotivas a vapor foi inevitável a necessidade de mão de obra com conhecimento específico, deixando evidente a importância da transferência de conhecimento de forma organizada e sistemática, abrindo uma lacuna para a criação de soluções na formação de profissionais em maior escala, que não dependesse da transferência de conhecimento entre familiares, pois nasceu um mercado com postos de trabalho de maior proporção (VIEIRA; SOUZA JUNIOR, 2017).

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) estabelece que o ensino técnico é uma modalidade que pode ser oferecida em articulação com o ensino regular ou por meio de programas de educação continuada. Essa modalidade de ensino surgiu ainda nos tempos da colonização onde o estado conduzia jovens e adultos em situação de vulnerabilidade para que aprendessem um ofício nos arsenais militares e de marinha (CUNHA, 2000). Entretanto é considerado oficialmente o início do ensino técnico no Brasil, o ano de 1909, quando o presidente Nilo Peçanha decretou a criação das Escolas de Aprendizes e Artífices, através do decreto 7.566, de 23 de setembro do citado ano. Com esse decreto, o então presidente criou 19 escolas de aprendizagem de ofícios, determinando que cada estado do Brasil tivesse uma unidade. Ademais, nesse período o país passava por forte industrialização, com greves e rebeliões de operários constantes e o ensino profissional era visto pelos governantes como uma solução contra a imigração europeia, que constituía grande parte do operariado brasileiro. Esses imigrantes que chegavam ao Brasil, em sua maior parte italianos e espanhóis, traziam ideias que podiam influenciar os operários brasileiros a lutarem contra a exploração dos empregados pelos patrões (FONSECA, 1961; MAGELA NETO, 2002).

Conforme trazem Vieira e Souza Junior (2017), os cursos técnicos de nível médio podem assumir diferentes formatos: integrado, que inclui formação profissional e ensino médio em um único curso; concomitante, com cursos distintos ao mesmo tempo; e subsequente, que corresponde à formação profissional após conclusão do ensino médio. Desta forma, a educação profissional se diferencia tanto da educação formal quanto da não formal, constituindo uma terceira via no processo de desenvolvimento do cidadão. Com carga horária variando entre 800, 1.000 e 1.200 horas, dependendo da respectiva habilitação profissional técnica, podem ser estruturados com diferentes arranjos curriculares, possibilitando a organização de itinerários formativos com saídas intermediárias de qualificação profissional técnica (MEC, 2023).

Para, tanto devem seguir as normativas estabelecidas no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos do Ministério da Educação que disciplina a oferta destes cursos. Isto inclui a denominação do curso. Os Cursos Técnicos podem ser desenvolvidos de forma articulada com o Ensino Médio ou serem subsequentes a ele. A forma articulada pode ocorrer integrada com o Ensino Médio, para aqueles estudantes que concluíram o ensino fundamental, ou concomitante com ele, para estudantes que irão iniciar ou estejam cursando o ensino médio. A oferta pode ser tanto na mesma escola quanto em instituições de ensino distintas. Pode, ainda, ser desenvolvida em regime de intercomplementaridade, ou seja, concomitante na forma e integrado em projeto pedagógico conjunto (MEC, 2023).

De acordo com a Lei n. 9.394 /96, a educação profissional técnica de nível médio é uma opção a mais oferecida ao estudante a fim de qualificá-lo para o mercado de trabalho, sendo realizada de forma articulada com o ensino médio ou independente, para aqueles que já tenham concluído o ciclo básico da educação (BRASIL, 1996).

Segundo o relatório do INEP (2022) em 2022 foram realizadas 2.152.506 matrículas na educação profissional no Brasil, sendo que 1.245.743 (57,8%) foram na rede pública e 906.763 (42,1%) na rede privada. Dessas matrículas 26,8% são no eixo de ambiente e saúde e 26,5% no eixo de gestão e negócios (INEP, 2022).

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente seção descreve os procedimentos metodológicos que foram realizados nesta pesquisa. O esclarecimento da trajetória metodológica, elucidando o tipo de pesquisa, a abordagem, a população analisada, a amostra, a forma como os dados foram coletados, a técnica usada para análise e a interpretação dos dados, demonstrando dessa forma como a pesquisa foi realizada (SOARES; PICOLLI; CASAGRANDE, 2018).

#### 3.1. ABORDAGEM DA PESQUISA

Quanto a forma de tratar os dados, esta pesquisa utiliza uma abordagem quantitativa. De acordo com Sampieri, Collado e Lúcio (2013), esse tipo de pesquisa utiliza a coleta de dados, além de medição numérica e análise estatística para estabelecer padrões e comprovar teorias. De acordo com os autores nessa abordagem de pesquisa são utilizados o raciocínio dedutivo e a lógica, sendo os dados observados e medidos, não afetados pelo pesquisador. Para Hair Jr. *et al.* (2005) os dados quantitativos são mais objetivos, uma vez que os resultados estatísticos não dependem da opinião do pesquisador.

Para Collis e Hussey (2005) nesse tipo de pesquisa uma variável é um dado numérico de um indivíduo ou objeto em que se faz necessária a utilização de uma ferramenta adequada para a mensuração. Para Flick (2012), a pesquisa quantitativa visa identificar causalidades, além de buscar resultados generalizáveis, ou seja, os resultados devem ser válidos para analisar situações em que foram mensurados. Esse fato favorece a utilização de amostras no estudo, visto que é possível generalizar os resultados, a partir da amostra para a população. Sendo assim, foi eleita a escala HEdPERF para coletar, tratar e analisar a qualidade do serviço prestado na Escola Técnica estudada.

#### 3.2. OBJETIVO DA PESQUISA

Quanto ao objetivo, esta pesquisa é descritiva. De acordo com Cooper e Schindler (2016), algumas das características da pesquisa descritiva são tentar descrever ou definir um assunto, muitas vezes criando um perfil de um grupo de problemas, pessoas ou eventos. O autor ainda afirma que esse tipo de pesquisa, normalmente, utiliza técnicas padronizadas para a coleta de dados.

Sampieri, Collado e Lúcio (2013) trazem que os estudos descritivos buscam especificar as propriedades, as características e os perfis de pessoas, grupos, comunidades, processos, objetos ou qualquer outro fenômeno que se submeta a uma análise. Os autores também dizem que para esse tipo de pesquisa, o pesquisador deve definir o que será medido, bem como quais dados deverão ser coletados. Conforme Gray (2012), as pesquisas de levantamento descritivas visam avaliar as características de uma população, em um determinado momento ou comparativamente, ao longo do tempo. Elas são voltadas a avaliar o que ocorreu em vez de por que ocorreu (GRAY, 2012).

### 3.3. ESTRATÉGIA DA PESQUISA

A presente pesquisa, de acordo com seus procedimentos técnicos é uma pesquisa de levantamento. Sobre esse tipo de pesquisa, Creswell (2010) esclarece que apresenta uma descrição quantitativa ou numérica de tendências, atitudes ou opiniões de uma população, estudando-se uma amostra dessa população. A partir dos resultados da amostra, o pesquisador generaliza ou faz afirmações sobre a população. Fowler Jr. (2011) complementa esses esclarecimentos afirmando que as pesquisas de levantamento produzem estatísticas sobre determinada população-alvo. O processo apoia-se na inferência de características da população-alvo, identificadas a partir de respostas fornecidas por uma amostra.

Para Martins e Theóphilo (2016), o levantamento é uma estratégia apropriada para a análise de fatos e descrições, sendo indicado para os casos em que se deseja responder questões acerca da distribuição de uma variável, ou para entender as relações entre variáveis. Nesse sentido, a estratégia desta pesquisa mostra-se adequada como survey, ao analisar a percepção dos discentes sobre a qualidade do serviço prestado.

Os dados referentes a essa pesquisa foram coletados em uma escola privada de nível técnico, com duas unidades no estado de Santa Catarina. A escola oferece 5 cursos de nível técnico: Enfermagem, Administração, Design de Interiores, Radiologia e Massoterapia (SITE INSTITUCIONAL, 2023).

### 3.4. POPULAÇÃO E AMOSTRA

A partir da observação dos objetivos e do escopo do estudo, define-se a população alvo da pesquisa, identificando-se, assim, quais indivíduos possuem informações relevantes para o projeto (HAIR JR *et al.*, 2005). Uma população que faz parte de uma pesquisa é descrita por

Levin, Fox e Forde (2012) como um grande número de indivíduos ou um grupo de pessoas que o pesquisador social deseja investigar. Os autores descrevem também esses indivíduos como sendo o universo da pesquisa, os quais incidem em um grupo de pessoas com características semelhantes, tal como a matrícula em um curso de uma determinada instituição de ensino. Sendo assim, a população da pesquisa são os alunos matriculados nos cursos técnicos em enfermagem e técnico em administração da Escola Técnica estudada.

Segundo o Site Institucional da escola pesquisada, em outubro de 2023, a quantidade de alunos matriculados no Curso Técnico em Enfermagem é 795, e no Curso Técnico em Administração é 82, totalizando uma população de 877 alunos.

É relevante apontar que, raramente, os pesquisadores têm acesso à população inteira, e dessa forma, a utilização de amostras para inferir propriedades sobre o comportamento da população torna-se adequada (FIELD, 2020). O tipo de amostragem utilizada foi amostra não - probabilística, por conveniência, visto que a coleta decorreu do acesso do pesquisador a instituição de ensino pesquisada. Amostra final, depois de eliminados os questionários inválidos, os respondentes menores de idade, os missing data e os outliers, foi de 197 respondentes.

### 3.5. COLETA DE DADOS

De acordo com Hair Jr. *et al.* (2005), a coleta de dados exige do pesquisador a descrição dos fenômenos para obtenção de dados, e que o tipo e a quantidade de dados a serem coletados dependem de aspectos como a natureza e objetivos da pesquisa. Os mesmos autores argumentam que abordagens quantitativas para coleta de dados geralmente envolvem o uso de questionários.

Segundo Hair Jr. *et al.* (2009), o questionário é um instrumento composto por um conjunto padrão de perguntas, criadas para coletar dados dos respondentes, e que têm respostas, frequentemente, limitadas a um número exaustivo de possibilidades mutuamente excludentes e predeterminadas. Essas perguntas são criadas visando obter a maior quantidade possível de dados, normalmente em forma de números. Cooper e Schindler (2016) afirmam que o questionário é o instrumento mais comum para coletar dados em pesquisas na área de administração, sendo que sua criação é metade ciência e metade arte. A coleta de dados do presente estudo foi operacionalizada por meio de questionário, no início de novembro de 2023.

Os questionários da pesquisa foram aplicados nas salas de aula e com a presença do pesquisador. Os questionários foram elaborados e foram entregues aos respondentes de forma

impressa pelo pesquisador, que orientou e aguardou o preenchimento do instrumento e posterior devolução. Cabe destacar que o questionário foi aplicado em tempos reservados durante as aulas o que facilitou o acesso e o convite a todos os alunos.

### 3.6. ADAPTAÇÃO DA ESCALA HEDPERF E PRÉ-TESTE

Para esta pesquisa, optou-se pela utilização de um modelo adaptado da escala HEdPERF, proposta por Abdullah (2005, 2006a, 2006b), o qual sugere realizar alterações no instrumento para a realidade de cada objeto de estudo. Além disso, o instrumento original também contou com complemento, ficando dividido em duas partes: a primeira parte referente às questões sobre características socioeconômicas e demográficas dos respondentes, visando traçar seu perfil e posterior cruzamento de informações na seção análise dos dados; a segunda parte referente às questões da escala HEdPERF, com devidas adaptações a realidade do público-alvo dessa pesquisa.

A escala original é constituída por um questionário com 41 perguntas, as quais abordam os 5 aspectos estudados por Abdullah (2005, 2006a, 2006b): Aspectos acadêmico; Aspecto não acadêmicos; Acesso; Reputação e Conteúdo programático. Após analisada e adaptada para a realidade do objeto de estudo dessa pesquisa (Escola Técnica pesquisada), a escala ficou composta por 35 perguntas. Apesar desta redução de número de questões, foram abordados quatro aspectos estudados e validados por Abdullah (2006).

De acordo com Cooper e Schindler (2016), o pré-teste dos questionários é uma prática estabelecida para descobrir possíveis erros nos instrumentos de coleta além de ser útil para treinar a equipe. Ainda segundo esses autores, independente se o instrumento é construído com questões novas ou adaptado de ideias, espera-se sempre que haja um pré-teste (COOPER; SCHINDLER, 2016). Sendo assim, após finalizado o instrumento de pesquisa, foi realizado o pré-teste com 10 estudantes sendo 5 de cada curso da Escola Técnica estudada, objetivando dessa forma encontrar questões de difícil entendimento, erros de digitação, expressões sem aderência com o público-alvo e outras melhorias que poderiam surgir. Duas pequenas alterações na forma de perguntar sobre o número filhos e dependentes e sobre o tempo que está fazendo o curso.

O questionário original possuía 35 questões, divididas em cinco dimensões. A redação dos itens foi adaptada conforme a natureza da escola técnica. Algumas questões foram excluídas e outras foram incluídas. O detalhamento da inclusão ou exclusão de questões do questionário original para o que foi aplicado está apresentado no Apêndice A. Diante dessas

adaptações faz-se necessário proceder a análise de confiabilidade novamente. Para tanto utilizou-se o alpha de Cronbach e a confiabilidade composta.

Field (2020) afirma que valores de 0,7 e 0,8 para o alpha de Cronbach são aceitáveis. Para atingir esses valores foi necessário eliminar a questão 7 da dimensão aspectos acadêmicos e a questão 15 da dimensão Conteúdo programático, pois era a única VO relativa a esta VL. Hair Jr. *et al.* (2014) afirmam que valores de 0,7 a 0,9 de confiabilidade composta são considerados satisfatórios. As Tabelas 2 e 3 mostram os coeficientes alpha de Cronbach e confiabilidade composta do presente instrumento. Na Tabela 3 a coluna Item Number apresenta a série de ítems já reenumerada após a exclusão das questões 7 e 15, ou seja, a questão que aparece como número 7 na Tabela 3 originalmente era a questão 8, e assim sucessivamente.

Tabela 2 – Alpha de Cronbach

<b>Constructo</b>	<b>Coefficiente</b>
Aspectos acadêmicos	0,710
Aspectos não acadêmicos	0,897
Acessibilidade	0,766
Reputação	0,815

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 3 – Confiabilidade composta

<b>Item Number</b>	<b>Standardized Loading</b>	<b>Error Variance</b>	<b>Item R-Square</b>
1	,418	0,825	0,175
2	,248	0,938	0,062
3	,308	0,905	0,095
4	,407	0,834	0,166
5	,441	0,806	0,194
6	,582	0,661	0,339
7	,384	0,853	0,147

8	,592	0,650	0,350
9	,790	0,376	0,624
10	,761	0,421	0,579
11	,853	0,272	0,728
12	,557	0,690	0,310
13	,790	0,376	0,624
14	,723	0,477	0,523
15	,663	0,560	0,440
16	,452	0,796	0,204
17	,382	0,854	0,146
18	,549	0,699	0,301
19	,763	0,418	0,582
20	,702	0,507	0,493
21	,557	0,690	0,310
22	,530	0,719	0,281
23	,441	0,806	0,194
24	,416	0,827	0,173
25	,486	0,764	0,236
26	,542	0,706	0,294
27	,594	0,647	0,353
28	,600	0,640	0,360
29	,658	0,567	0,433
30	,195	0,962	0,038
31	,620	0,616	0,384
32	,568	0,677	0,323
33	,565	0,681	0,319

Depois de garantida a consistência interna da escala procedeu-se a análise dos índices de ajuste do modelo. Os principais índices de ajuste do modelo estão de acordo com o recomendado pela literatura. Para Hair Jr. *et al.* (2009) os valores de CFI e TLI acima de 0,9 são geralmente associados com um modelo que se ajusta bem. Hair Jr. *et al.* (2009) recomendam que o RMSEA seja menor do que 0,10. As Tabelas 5 e 6 mostram os valores encontrados nas análises.

Tabela 4 – Índices de ajuste

<b>Índice</b>	<b>Valor</b>
Comparative Fit Index (CFI)	0,984
Tucker-Lewis Index (TLI)	0,983
Bentler-Bonett Non-normed Fit Index (NNFI)	0,983
Bentler-Bonett Normed Fit Index (NFI)	0,888
Parsimony Normed Fit Index (PNFI)	0,822
Bollen's Relative Fit Index (RFI)	0,879
Bollen's Incremental Fit Index (IFI)	0,985
Relative Noncentrality Index (RNI)	0,984

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 5 – Outras medidas de ajuste

<b>Índice</b>	<b>Valor</b>
Root mean square error of approximation (RMSEA)	0,027
RMSEA 90% CI lower bound	0,013
RMSEA 90% CI upper bound	0,037
RMSEA p-value	1,000
Standardized root mean square residual (SRMR)	0,098
Hoelter's critical N ( $\alpha = ,05$ )	192,984
Hoelter's critical N ( $\alpha = ,01$ )	201,183

Goodness of fit index (GFI)	0,915
McDonald fit index (MFI)	0,839
Expected cross validation index (ECVI)	3,548

---

Fonte: Dados da pesquisa

O valor de CFI e o valor de TLI para a presente escala foi de 0,984 e 0,983, respectivamente, de modo que os dois índices estão de acordo com os parâmetros recomendados pela literatura. O valor de RMSEA para a presente escala foi de 0,027 o que também está de acordo com os parâmetros recomendados pela literatura.

## 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção apresenta-se a análise dos dados do presente estudo. Divide-se esta seção em duas partes: Caracterização dos respondentes e Análise das relações entre a percepção da qualidade do serviço e as variáveis socioeconômicas e demográficas.

### 4.1. CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

A amostra foi caracterizada de acordo com as respostas dos itens do questionário original do HEdPERF com as adaptações descritas na metodologia deste estudo. Dessa forma, a caracterização traz dados demográficos e socioeconômicos dos respondentes como sua idade, nível de escolaridade, qual instituição estudou predominantemente o ensino médio, cor ou raça, renda familiar total, número de filhos e dependentes, quanto tempo está frequentado o curso, entre outros.

De acordo com a Tabela 6, pode-se identificar uma predominância do período matutino na amostra utilizada na pesquisa. Diante dos 197 alunos respondentes, 79 alunos (40,1%) frequentam o período matutino, 42 alunos (21,3%) frequentam o período vespertino e 76 alunos (38,6%) frequentam o período noturno.

Tabela 6 – Frequência absoluta e relativa por Período

Período	<i>n</i>	%
Matutino	79	40,1
Vespertino	42	21,3
Noturno	76	38,6

Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se que a maior parte dos respondentes foi do curso técnico em enfermagem, pois de acordo com a Tabela 7 do total de respondentes, 174 alunos (88,3%) foram do curso técnico em enfermagem e 23 alunos (11,7%) foram do curso técnico em administração. Isso vai ao encontro da população de estudantes já que a instituição possui 795 (92%) estudantes do curso técnico em enfermagem e 64 (8%0 do curso técnico de administração.

Tabela 7 – Frequência absoluta e relativa por Curso

<b>Curso</b>	<b><i>n</i></b>	<b>%</b>
Administração	23	11,7
Enfermagem	174	88,3

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 8 traz as respostas sobre a cor ou raça de cada respondente, percebe-se que a maior parte, 121 alunos (61,4%) se identificam como de cor branca, logo após a cor parda com 48 alunos (24,4%) seguido por 21 alunos (10,7%) que se identificam com a cor preta e 3 alunos (1,5%) com a cor amarela, sendo que 4 alunos (2,0%) preferiram não responder.

Tabela 8 – Frequência absoluta e relativa por Cor ou Raça

<b>Cor ou Raça</b>	<b><i>n</i></b>	<b>%</b>
Branca	121	61,4
Preta	21	10,7
Amarela	3	1,5
Parda	48	24,4
Prefiro não responder	4	2,0

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação ao estado civil, de acordo com a Tabela 9, a maior parte 135 (68,5%) dos respondentes identificou-se como solteiro, enquanto 55 alunos (27,9%) se identificaram como casados e 7 alunos (3,6%) como separado.

Tabela 9 – Frequência absoluta e relativa por Estado civil

<b>Estado civil</b>	<b><i>n</i></b>	<b>%</b>
Solteiro	135	68,5
Casado	55	27,9

Separado	7	3,6
----------	---	-----

Fonte: Dados da pesquisa

A respeito do sexo dos respondentes, conforme a Tabela 10, a maior parte 162 pessoas (82,2%) são do sexo feminino enquanto 35 (17,8%) são do sexo masculino.

Tabela 10 – Frequência absoluta e relativa por Sexo

Sexo	<i>n</i>	%
Masculino	35	17,8
Feminino	162	82,2

Fonte: Dados da pesquisa

A idade dos respondentes foi agrupada em faixas, onde cada faixa compreende uma faixa de idade conforme Tabela 11, 74 alunos (37,6%) estão entre a idade de 18 até 23 anos, 53 (26,9%) estão na faixa de 24 até 29 anos, 30 alunos (15,2%) estão entre as idades de 30 até 35 anos, 26 (13,2%) alunos se encontram na faixa de 36 até 41 anos e 14 alunos (7,1%) possuem 42 anos ou mais.

Tabela 11 – Frequência absoluta e relativa por Faixa etária

Faixa etária	<i>n</i>	%
18-23	74	37,6
24-29	53	26,9
30-35	30	15,2
36-41	26	13,2
42 ou mais	14	7,1

Fonte: Dados da pesquisa

Foi questionado sobre a maior escolaridade de todos que responderam o questionário, de acordo com a Tabela 12 176 alunos (89,3%) possuem o ensino médio como maior

escolaridade, enquanto 19 alunos (9,6%) indicaram o ensino superior e 2 alunos (1,0%) a especialização como seu maior grau de escolaridade

Tabela 12 – Frequência absoluta e relativa por Escolaridade

<b>Escolaridade</b>	<b><i>n</i></b>	<b>%</b>
Ensino Médio	176	89,3
Ensino Superior	19	9,6
Especialização	2	1,0

Fonte: Dados da pesquisa

No que tange o número de filhos, a Tabela 13 demonstra que 119 (60,4%) respondentes afirmam que não possuem filhos, 39 (19,8%) respondentes possuem 1 filho, 24 (12,2%) respondentes possuem 2 filhos, 11 (5,6%) responderam que possuem 3 filhos e 4 (2%) dos respondentes afirmam que possuem 4 filhos.

Tabela 13 – Frequência absoluta e relativa por Quantidade de Filhos

<b>Filhos</b>	<b><i>n</i></b>	<b>%</b>
0	119	60,4
1	39	19,8
2	24	12,2
3	11	5,6 %
4	4	2,0 %

Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se observar na Tabela 14 que analisando o número de dependentes, a maior parte da amostra 186 respondentes (94,4%) não possui dependes, 9 respondentes (4,6%) possuem 1 dependente e 2 respondentes (1,0%) possuem 2 dependentes.

Tabela 14 – Frequência absoluta e relativa por Quantidade de Dependentes

<b>Dependentes</b>	<b><i>n</i></b>	<b>%</b>
--------------------	-----------------	----------

0	186	94,4
1	9	4,6
2	2	1,0

Fonte: Dados da pesquisa

Considera-se importante identificar a quanto tempo o aluno está frequentando o curso, sendo assim a Tabela 15 traz que 62 (31,5%) alunos estão a menos de 1 semestre, enquanto 67 (34%) estão frequentando a 3 semestres, 64 (32,5%) estão a dois semestres e 4 alunos (2%) estão a 4 semestres.

Tabela 15 – Frequência absoluta e relativa por Semestre do curso

Semestre do curso	<i>n</i>	%
Primeiro	62	31.5
Segundo	64	32.5
Terceiro	67	34.0
Quarto	4	2.0

Fonte: Dados da pesquisa

Analisando a faixa de renda dos respondentes, conforme Tabela 16, percebe-se que a maior parte, 66 alunos (33,5%) possuem renda familiar entre 1 a 2 salários mínimos, logo após 31 respondentes (15,7%) preferiram não responder sobre sua faixa de renda familiar, enquanto 31 alunos (15,7%) possuem faixa de renda familiar entre 2 a 3 salários mínimos e 29 alunos (14,7%) indicaram entre 3 e 4 salários mínimos como renda familiar mensal, sendo que 10 alunos (5,1%) afirmaram que a faixa de renda familiar está entre 5 e 6 salários mínimos e 31 (15,7%) afirmaram que a renda está acima de 6 salários mínimos.

Tabela 16 – Frequência absoluta e relativa Faixa de renda

Faixa de renda	<i>n</i>	%
Até R\$ 1.320,00 (até 1 salário mínimo)	13	6,6
De R\$ 1.320,01 a R\$ 2.640,00 (de 1 a 2 salários mínimos)	66	33,5

De R\$ 2.640,01 a R\$ 3.960,00 (de 2 a 3 salários mínimos)	31	15,7
De R\$ 3.960,01 a R\$ 5.280,00 (de 3 a 4 salários mínimos)	29	14,7
De R\$ 6.600,01 a R\$ 7.920,00 (de 5 a 6 salários mínimos)	17	8,6
Acima de R\$ 7.920,01(acima de 6 salários mínimos)	10	5,1
Prefiro não responder	31	15,7

Fonte: Dados da pesquisa

Também foi abordado nas perguntas em qual tipo de instituição (pública ou privada) de ensino médio o aluno havia frequentado, de acordo com a Tabela 17. Como resultado das respostas pode-se notar que 148 respondentes (75,1%) indicaram que estudaram sempre em escola pública, já 15 respondentes (7,6%) apontaram sempre estudar em escola privada durante o ensino médio, enquanto 14 respondentes (7,1%) afirmaram metade em escola pública e metade em privada e 10 alunos (5,1%) predominantemente em escola pública.

Tabela 17 – Frequência absoluta e relativa por tipo de Ensino Médio

<b>Ensino Médio</b>	<b><i>n</i></b>	<b>%</b>
Sempre em instituição pública	148	75,1
Predominantemente em instituição pública	10	5,1
Metade em instituição pública e metade em instituição privada	14	7,1
Predominantemente em instituição privada	10	5,1
Sempre em instituição privada	15	7,6

Fonte: Dados da pesquisa

Na próxima seção, apresenta-se a análise que identificou a relação da percepção de qualidade do serviço de acordo com as características dos estudantes.

#### 4.2. ANÁLISE DAS RELAÇÕES ENTRE A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO E AS VARIÁVEIS SOCIOECONÔMICAS E DEMOGRÁFICAS

Abaixo seguem as análises e discussões entre a percepção da qualidade do curso e as características socioeconômicas e demográficas dos estudantes.

A qualidade do serviço foi avaliada de acordo com o Período que alunos estão matriculados. Foi possível perceber que os alunos do período vespertino possuem as maiores médias em todas as dimensões enquanto os alunos do período noturno apresentaram a pior média.

Tabela 18 – Frequência, Média, Desvio-padrão por Período

Período	<i>n</i>	M	DP
Score total			
Matutino	79	6,20	0,623
Vespertino	42	6,46	0,382
Noturno	76	5,82	0,778
Aspectos acadêmicos			
Matutino	79	6,65	0,465
Vespertino	42	6,67	0,483
Noturno	76	6,48	0,551
Aspectos não acadêmicos			
Matutino	79	6,08	1,061
Vespertino	42	6,55	0,454
Noturno	76	5,72	1,130
Acesso			
Matutino	79	6,07	0,888
Vespertino	42	6,37	0,717
Noturno	76	5,61	1,070
Reputação			

Matutino	79	6,13	0,672
Vespertino	42	6,32	0,523
Noturno	76	5,65	0,868

Fonte: Dados da pesquisa

A ANOVA indica que existe diferença de percepção de qualidade do serviço entre os grupos nas dimensões aspectos não acadêmicos, acessibilidade e reputação.

Tabela 19 – ANOVA por Período

	F	gl1	gl2	p
Score total	17,77	2	126	<,001
Aspectos acadêmicos	2,65	2	108	0,076
Aspectos não acadêmicos	18,01	2	129	<,001
Acesso	10,31	2	118	<,001
Reputação	13,66	2	119	<,001

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto aos aspectos não acadêmicos, o teste Post-Hoc de Tukey indica que os alunos do período matutino possuem percepção diferente dos alunos do período vespertino e os alunos do período vespertino possuem percepção diferente dos alunos do período noturno. Já os alunos do período matutino percepção similar aos alunos do período noturno.

Quanto à dimensão acessibilidade, o teste Post-Hoc de Tukey indica que os alunos do período matutino possuem percepções diferentes dos alunos do período noturno e os alunos do período vespertino possuem percepções diferentes dos alunos do período noturno. Já os alunos do período matutino possuem percepções similares aos alunos do período Vespertino.

Quanto a dimensão reputação, o teste de Post-Hoc de Tukey indica que os alunos do período matutino possuem percepção diferente dos alunos do período noturno e os alunos do período vespertino possuem percepção diferente dos alunos do período noturno. Já os alunos do período matutino possuem percepção similar aos alunos do período vespertino no que tange a dimensão reputação.

De modo geral pode-se identificar que os alunos do período matutino e vespertino possuem percepções similares entre si enquanto os alunos do período noturno possuem percepção diferente dos alunos dos outros dois períodos.

A qualidade do serviço foi avaliada de acordo com o curso em que os alunos estão matriculado. Foi possível perceber que a média do curso de administração foi menor em todas as dimensões.

Tabela 20 – Frequência, Média, Desvio-padrão por Curso

Curso	<i>n</i>	M	DP
Score total			
Administração	23	5,93	0,681
Enfermagem	174	6,13	0,691
Aspectos acadêmicos			
Administração	23	6,52	0,585
Enfermagem	174	6,60	0,499
Aspectos não acadêmicos			
Administração	23	5,86	1,103
Enfermagem	174	6,06	1,029
Acesso			
Administração	23	5,85	1,019
Enfermagem	174	5,97	0,968
Reputação			
Administração	23	5,74	0,723
Enfermagem	174	6,02	0,777

Fonte: Dados da pesquisa

A ANOVA indica que a diferença de médias encontradas entre os alunos matriculados no curso de administração e enfermagem não é estatisticamente significativa em nenhuma das quatro dimensões.

A qualidade do serviço foi avaliada de acordo com a cor ou raça do respondente. Foi possível perceber que os alunos da raça amarela apresentaram a maior média nas dimensões aspectos acadêmicos, aspectos não acadêmicos e reputação, enquanto os alunos da raça parda apresentaram a maior média na dimensão acessibilidade. Foi possível perceber ainda que os alunos da raça preta apresentaram a menor média nas dimensões aspectos acadêmicos, acessibilidade e reputação, enquanto os alunos da raça parda apresentaram a menor média na dimensão aspectos não acadêmicos. Esses resultados divergem do trabalho de Silva (2021) que encontrou que os respondentes auto declarados brancos tinham percepção maior de qualidade.

Tabela 21 – Frequência, Média, Desvio-padrão por Cor ou Raça

Cor ou Raça	<i>n</i>	M	DP
Score total			
Branca	121	6,11	0,6947
Preta	21	6,01	0,6349
Amarela	3	6,34	0,4756
Parda	48	6,11	0,7524
Prefiro Não Responder	4	6,37	0,0758
Aspectos acadêmicos			
Branca	121	6,61	0,4567
Preta	21	6,42	0,7263
Amarela	3	6,62	0,2974
Parda	48	6,61	0,5449
Prefiro Não Responder	4	6,61	0,3168
Aspectos não acadêmicos			
Branca	121	6,11	0,9540
Preta	21	5,94	10,193
Amarela	3	6,37	0,8038
Parda	48	5,84	12,683
Prefiro Não Responder	4	6,42	0,3191

Acesso			
Branca	121	5,95	0,9860
Preta	21	5,83	0,8173
Amarela	3	6,00	0,7265
Parda	48	6,01	10,613
Prefiro Não Responder	4	6,21	0,4383
Reputação			
Branca	121	5,93	0,8179
Preta	21	5,92	0,7822
Amarela	3	6,39	0,5912
Parda	48	6,10	0,6865
Prefiro Não Responder	4	6,27	0,3624

Fonte: Dados da pesquisa

A ANOVA indica que a diferença de médias encontrada entre os alunos de diferentes cores ou raças não é estatisticamente significativa em nenhuma das quatro dimensões.

A qualidade do serviço foi avaliada de acordo com o estado civil dos respondentes. Foi possível perceber que os alunos casados apresentaram maior média nas dimensões aspectos acadêmicos e reputação, enquanto os alunos solteiros apresentaram maior média na dimensão aspectos não acadêmicos e os separados na dimensão acessibilidade. Os alunos separados apresentaram menor média nas dimensões aspectos não acadêmicos e reputação, enquanto os alunos casados apresentaram menor média na dimensão acessibilidade e na dimensão aspectos acadêmicos empataram com a pior média.

Tabela 22 – Frequência, Média, Desvio-padrão por Estado Civil

Estado Civil	<i>n</i>	M	DP
Score total			
Solteiro	135	6,10	0,676
Casado	55	6,14	0,735

Separado	7	6,07	0,732
Aspectos acadêmicos			
Solteiro	135	6,59	0,524
Casado	55	6,60	0,487
Separado	7	6,59	0,416
Aspectos não acadêmicos			
Solteiro	135	6,05	0,985
Casado	55	6,03	1,197
Separado	7	5,94	0,739
Acesso			
Solteiro	135	5,96	0,928
Casado	55	5,94	1,064
Separado	7	6,02	1,207
Reputação			
Solteiro	135	5,95	0,766
Casado	55	6,08	0,766
Separado	7	5,92	1,054

Fonte: Dados da pesquisa

A ANOVA indica que a diferença de médias encontrada entre os alunos de acordo com o estado civil não é estatisticamente significativa em nenhuma das quatro dimensões.

A qualidade do serviço foi avaliada de acordo com o sexo dos respondentes. Foi possível perceber que os alunos do sexo feminino apresentaram a maior média em todas as dimensões. Esse resultado converge parcialmente com os resultados da pesquisa de Soares et al (2023) que haviam identificados que mulheres tendem a avaliar melhor alguns aspectos do serviço do que homens. Por outro lado, esse resultado diverge dos resultados encontrados por Souza, Trampusch e Kronbauer (2012) onde as estudantes mulheres avaliavam o curso pior do que os homens.

Tabela 23 – Frequência, Média, Desvio-padrão por Sexo

Sexo	<i>n</i>	M	DP
Score total			
Masculino	35	5,79	0,749
Feminino	162	6,18	0,661
Aspectos acadêmicos			
Masculino	35	6,37	0,677
Feminino	162	6,64	0,453
Aspectos não acadêmicos			
Masculino	35	5,79	1,075
Feminino	162	6,09	1,024
Acesso			
Masculino	35	5,50	1,129
Feminino	162	6,05	0,909
Reputação			
Masculino	35	5,62	0,896
Feminino	162	6,06	0,726

Fonte: Dados da pesquisa

A ANOVA indica que a diferença de médias encontrada entre os alunos de acordo com o sexo é estatisticamente significativa nas dimensões aspectos acadêmicos, acessibilidade e reputação. Esse resultado contraria o trabalho de Yavuz e Gülmez (2016) que não haviam identificado diferenças por gênero.

O teste Post-Hoc de Tukey identificou os mesmos resultados da ANOVA.

Tabela 24 – ANOVA por Sexo

	F	gl1	gl2	p
Score total	8,10	1	46,1	0,007
Aspectos acadêmicos	4,86	1	40,8	0,033

Aspectos não acadêmicos	2,30	1	48,3	0,136
Acesso	7,54	1	44,0	0,009
Reputação	7,33	1	44,1	0,010

Fonte: Dados da pesquisa

A qualidade do serviço foi avaliada de acordo com a faixa de idade dos respondentes. Foi possível perceber que os alunos que possuem 42 anos ou mais apresentaram a maior média nas dimensões aspectos acadêmicos, aspectos não acadêmicos e reputação, enquanto os alunos da faixa etária de 36 a 41 anos apresentaram maior média na dimensão acessibilidade. Esse resultado está em conformidade com o trabalho de Soares et al (2023) que já haviam identificado que alunos mais velhos tendem a avaliar melhor os cursos dos quais participam, mas divergem do trabalho de Silva (2021) que encontrou o oposto, ou seja, que alunos mais velhos tendem a apresentar percepção de qualidade menor do que alunos mais jovens.

Tabela 25 – Frequência, Média, Desvio-padrão por Faixa etária

Faixa	<i>n</i>	M	DP
Score total			
18 a 23	74	6,15	0,640
24 a 29	53	6,02	0,807
30 a 35	30	6,15	0,624
36 a 41	26	6,03	0,665
42 ou mais	14	6,28	0,696
Aspectos acadêmicos			
18 a 23	74	6,60	0,495
24 a 29	53	6,52	0,601
30 a 35	30	6,61	0,529
36 a 41	26	6,62	0,391
42 ou mais	14	6,70	0,356
Aspectos não acadêmicos			

18 a 23	74	6,13	0,879
24 a 29	53	5,79	1,302
30 a 35	30	6,13	1,026
36 a 41	26	6,05	0,781
42 ou mais	14	6,27	1,090
<b>Acesso</b>			
18 a 23	74	6,06	0,855
24 a 29	53	5,84	1,050
30 a 35	30	5,98	1,043
36 a 41	26	5,94	1,059
42 ou mais	14	5,79	1,009
<b>Reputação</b>			
18 a 23	74	5,98	0,730
24 a 29	53	6,02	0,863
30 a 35	30	6,00	0,605
36 a 41	26	5,72	0,846
42 ou mais	14	6,33	0,780

Fonte: Dados da pesquisa

A ANOVA indica que a diferença de médias encontrada entre os alunos de acordo com a faixa de idade não é estatisticamente significativa em nenhuma das quatro dimensões.

A qualidade do serviço foi avaliada de acordo com a escolaridade dos respondentes. Foi possível perceber que os alunos que possuem no máximo o ensino médio apresentaram maior média em todas as dimensões, enquanto os alunos que possuem a especialização apresentaram a menor média em todas as dimensões. Faz-se uma ressalva porque o grupo de respondentes que possuem especialização foi formado por apenas 2 (dois) respondentes.

Tabela 26 – Frequência, Média, Desvio-padrão por Escolaridade

Escolaridade	<i>n</i>	M	DP
--------------	----------	---	----

---

Score total			
Ensino Médio	176	6,15	0,686
Ensino Superior	19	5,85	0,689
Especialização	2	5,32	0,150
Aspectos acadêmicos			
Ensino Médio	176	6,60	0,496
Ensino Superior	19	6,52	0,623
Especialização	2	6,07	0,101
Aspectos não acadêmicos			
Ensino Médio	176	6,06	1,053
Ensino Superior	19	5,94	0,937
Especialização	2	5,44	0,157
Acesso			
Ensino Médio	176	6,02	0,927
Ensino Superior	19	5,39	1,222
Especialização	2	5,17	0,236
Reputação			
Ensino Médio	176	6,03	0,752
Ensino Superior	19	5,65	0,876
Especialização	2	4,88	0,177

---

Fonte: Dados da pesquisa

A qualidade do serviço foi avaliada de acordo com a escolaridade dos respondentes. Foi possível perceber que os alunos que possuem no máximo o ensino médio apresentaram maior média em todas as dimensões, enquanto os alunos que possuem a especialização apresentaram a menor média em todas as dimensões. Faz-se uma ressalva porque o grupo de respondentes que possuem especialização foi formado por apenas 2 (dois) respondentes.

A ANOVA indica que a diferença de médias encontrada entre os alunos de diferentes escolaridades é estatisticamente significativa em todas as quatro dimensões.

Tabela 27 – ANOVA por Escolaridade

	F	gl1	gl2	p
Score	21,16	2	3,68	0,010
Aspectos académicos	18,53	2	3,90	0,010
Aspectos não académicos	8,93	2	5,09	0,022
Acesso	10,69	2	3,39	0,034
Reputação	30,30	2	3,53	0,006

Fonte: Dados da pesquisa

O teste Post-Hoc de Tukey, devido a desproporcionalidade do tamanho dos grupos não conseguiu identificar as diferenças estatisticamente significativas indicadas pelos resultados da ANOVA em 3 dimensões. Apenas na dimensão acessibilidade, o teste Post-Hoc de Tukey identificou que a diferença de média entre respondentes com ensino médio e respondentes com ensino superior é estatisticamente significativa.

A qualidade do serviço foi avaliada de acordo com o número de filhos dos respondentes. Foi possível perceber que os alunos que possuem 3 filhos apresentaram a maior média nas dimensões aspectos académicos e aspectos não académicos, enquanto os alunos com 4 filhos apresentaram a maior média na reputação e os alunos com 4 e 2 filhos empataram com a maior média com a dimensão acessibilidade. Os alunos que possuem 1 filho apresentaram a pior média nas dimensões aspectos não académicos, acessibilidade e reputação, enquanto os alunos que possuem 2 filhos apresentaram a menor média na dimensão aspectos académicos. Faz-se ressalva que o grupo de respondentes que possuem 4 (quatro) filhos possui apenas 4 alunos.

Tabela 28 – Frequência, Média, Desvio-padrão por Número de Filhos

Filhos	<i>n</i>	M	DP
Score total			
0	119	6,13	0,685
1	39	5,93	0,773
2	24	6,11	0,697

3	11	6,41	0,366
4	4	6,45	0,398
Aspectos acadêmicos			
0	119	6,58	0,527
1	39	6,58	0,419
2	24	6,52	0,639
3	11	6,78	0,346
4	4	6,71	0,117
Aspectos não acadêmicos			
0	119	6,09	1,001
1	39	5,78	1,054
2	24	5,87	1,310
3	11	6,62	0,405
4	4	6,56	0,521
Acesso			
0	119	6,02	0,934
1	39	5,61	1,172
2	24	6,13	0,743
3	11	6,08	0,970
4	4	6,13	0,854
Reputação			
0	119	5,98	0,777
1	39	5,84	0,858
2	24	6,05	0,702
3	11	6,23	0,582
4	4	6,40	0,695

---

Fonte: Dados da pesquisa

A ANOVA indica que a diferença de médias encontradas entre os alunos de acordo com o número de filhos é estatisticamente significativa na dimensão aspectos não acadêmicos.

Tabela 29 – ANOVA por Número de filhos

	F	gl1	gl2	p
Score total	2,46	4	18,9	0,081
Aspectos acadêmicos	1,46	4	24,9	0,245
Aspectos não acadêmicos	5,14	4	19,6	0,005
Acesso	1,16	4	17,5	0,364
Reputação	1,03	4	17,7	0,419

Fonte: Dados da pesquisa

O teste Post-Hoc de Tukey, devido a desproporcionalidade do tamanho dos grupos não conseguiu identificar as diferenças estatisticamente significativas indicadas pelos resultados da ANOVA em 1 dimensão.

A qualidade do serviço foi avaliada de acordo com a quantidade de dependentes dos respondentes. Foi possível perceber que os alunos que possuem 1 (um) dependente apresentaram a maior média nas dimensões aspectos acadêmicos, acessibilidade e reputação, enquanto os alunos que possuem 2 dependentes apresentaram maior média na dimensão aspecto não acadêmico. A menor média foi apresentada pelos alunos que não possuem dependentes nas dimensões aspecto não acadêmicos e acessibilidade, enquanto os alunos que possuem 2 filhos apresentaram a menor média nas dimensões aspectos acadêmicos e reputação. Faz-se ressalva que o grupo de respondentes que possuem 2 (dois) dependentes possui 2 alunos.

Tabela 30 – Frequência, Média, Desvio-padrão por Número de Dependentes

Dependentes	<i>n</i>	M	DP
Score total			
0	186	6,10	0,708
1	9	6,23	0,272
2	2	6,17	0,493

Aspectos acadêmicos			
0	186	6,59	0,515
1	9	6,63	0,358
2	2	6,50	0,707
Aspectos não acadêmicos			
0	186	6,03	1,058
1	9	6,16	0,601
2	2	6,44	0,314
Acesso			
0	186	5,94	0,991
1	9	6,20	0,564
2	2	6,00	0,707
Reputação			
0	186	5,98	0,790
1	9	6,06	0,491
2	2	5,88	0,412

Fonte: Dados da pesquisa

A ANOVA indica que a diferença de médias encontrada entre os alunos de acordo com o número de dependentes não é estatisticamente significativa em nenhuma das quatro dimensões.

A qualidade do serviço foi avaliada de acordo com o tempo que o respondente frequenta o curso. Foi possível perceber que os alunos que frequentam o quarto semestre apresentaram um média maior nas dimensões aspectos acadêmicos, aspectos não acadêmicos e acessibilidade, enquanto que os alunos que frequentam o primeiro semestre apresentaram maior média na dimensão reputação. Os alunos que frequentam o terceiro semestre atribuíram a menor média em todas as dimensões. Esse resultado diverge parcialmente dos resultados encontrados por Soares et al (2023a) e Soares et al (2023b) que haviam identificados que alunos da parte final do curso tendem a apresentar percepção de qualidade menor que os alunos das fases anteriores. Como parâmetro de comparação tem-se o resultado da pesquisa de Souza,

Trampusch e Kronbauer (2012) que identificam que alunos com mais tempo de curso tendem a avaliar pior do que os alunos das fases anteriores. Faz-se ressalva que o grupo de respondentes que frequentam o quarto semestre possui 4 alunos.

Tabela 31 – Frequência, Média, Desvio-padrão por Semestre

Semestre	<i>n</i>	M	DP
Score total			
Primeiro	62	6,15	0,701
Segundo	64	6,18	0,704
Terceiro	67	5,99	0,666
Quarto	4	6,41	0,710
Aspectos acadêmicos			
Primeiro	62	6,54	0,609
Segundo	64	6,69	0,403
Terceiro	67	6,52	0,498
Quarto	4	6,86	0,117
Aspectos não acadêmicos			
Primeiro	62	6,04	1,145
Segundo	64	6,19	0,938
Terceiro	67	5,86	1,016
Quarto	4	6,50	0,927
Acesso			
Primeiro	62	6,05	0,966
Segundo	64	6,01	1,001
Terceiro	67	5,79	0,951
Quarto	4	6,46	0,786
Reputação			
Primeiro	62	6,08	0,768

Segundo	64	5,99	0,811
Terceiro	67	5,88	0,740
Quarto	4	6,04	0,968

Fonte: Dados da pesquisa

A ANOVA indica que a diferença de médias encontrada entre os alunos de acordo com o tempo que frequenta o curso é estatisticamente significativa na dimensão aspectos acadêmicos.

Tabela 32 – ANOVA por Semestre do curso

	F	gl1	gl2	p
Score total	1,185	3	14,6	0,349
Aspectos acadêmicos	6,107	3	23,9	0,003
Aspectos não acadêmicos	1,489	3	14,7	0,258
Acesso	1,396	3	14,9	0,283
Reputação	0,702	3	14,4	0,566

Fonte: Dados da pesquisa

O teste Post-Hoc de Tukey, devido a desproporcionalidade do tamanho dos grupos não conseguiu identificar as diferenças estatisticamente significativas indicadas pelos resultados da ANOVA em 1 dimensão.

A qualidade do serviço foi avaliada de acordo com a faixa de renda familiar do respondente. Foi possível perceber que os alunos com a menor faixa de renda apresentaram a maior média nas dimensões aspectos acadêmicos e reputação, enquanto os alunos com maior faixa de renda apresentaram maior média nas dimensões aspectos não acadêmicos e acessibilidade. Esses resultados divergem do trabalho de Silva (2021) que identificou que alunos de faixa de rendas mais baixas tendem a ter uma percepção de qualidade menor do que alunos de faixa de renda mais altas. Os alunos da faixa de renda familiar de 4 a 5 salários mínimos apresentaram menor média nas dimensões aspectos acadêmicos, acessibilidade e reputação, enquanto os alunos com faixa de renda familiar de 2 a 3 salários mínimos apresentaram menor média na dimensão aspectos não acadêmicos.

Tabela 33 – Frequência, Média, Desvio-padrão por Faixa de Renda

Faixa de Renda	<i>n</i>	M	DP
<b>Score total</b>			
Até R\$ 1.320,00 (até 1 salário mínimo)	13	6,36	0,582
De R\$ 1.320,01 a R\$ 2.640,00 (de 1 a 2 salários mínimos)	66	6,12	0,703
De R\$ 2.640,01 a R\$ 3.960,00 (de 2 a 3 salários mínimos)	31	5,95	0,739
De R\$ 3.960,01 a R\$ 5.280,00 (de 3 a 4 salários mínimos)	29	6,14	0,703
De R\$ 5.280,01 a R\$ 6.600,00 (de 4 a 5 salários mínimos)	17	5,88	0,863
Acima de R\$ 7.920,01(acima de 6 salários mínimos)	10	6,25	0,604
Prefiro não responder	31	6,19	0,552
<b>Aspectos acadêmicos</b>			
Até R\$ 1.320,00 (até 1 salário mínimo)	13	6,71	0,425
De R\$ 1.320,01 a R\$ 2.640,00 (de 1 a 2 salários mínimos)	66	6,60	0,470
De R\$ 2.640,01 a R\$ 3.960,00 (de 2 a 3 salários mínimos)	31	6,62	0,396
De R\$ 3.960,01 a R\$ 5.280,00 (de 3 a 4 salários mínimos)	29	6,63	0,485
De R\$ 5.280,01 a R\$ 6.600,00 (de 4 a 5 salários mínimos)	17	6,31	0,741
Acima de R\$ 7.920,01(acima de 6 salários mínimos)	10	6,39	0,833
Prefiro não responder	31	6,66	0,433
<b>Aspectos não acadêmicos</b>			
Até R\$ 1.320,00 (até 1 salário mínimo)	13	6,24	0,795
De R\$ 1.320,01 a R\$ 2.640,00 (de 1 a 2 salários mínimos)	66	5,97	1,091
De R\$ 2.640,01 a R\$ 3.960,00 (de 2 a 3 salários mínimos)	31	5,84	1,054
De R\$ 3.960,01 a R\$ 5.280,00 (de 3 a 4 salários mínimos)	29	6,07	1,080
De R\$ 5.280,01 a R\$ 6.600,00 (de 4 a 5 salários mínimos)	17	5,89	1,334
Acima de R\$ 7.920,01(acima de 6 salários mínimos)	10	6,28	0,921
Prefiro não responder	31	6,27	0,797
<b>Acesso</b>			
Até R\$ 1.320,00 (até 1 salário mínimo)	13	5,96	1,057
De R\$ 1.320,01 a R\$ 2.640,00 (de 1 a 2 salários mínimos)	66	6,00	1,066

De R\$ 2.640,01 a R\$ 3.960,00 (de 2 a 3 salários mínimos)	31	5,84	0,869
De R\$ 3.960,01 a R\$ 5.280,00 (de 3 a 4 salários mínimos)	29	6,04	1,014
De R\$ 5.280,01 a R\$ 6.600,00 (de 4 a 5 salários mínimos)	17	5,68	1,030
Acima de R\$ 7.920,01(acima de 6 salários mínimos)	10	6,17	0,828
Prefiro não responder	31	5,98	0,835
<b>Reputação</b>			
Até R\$ 1.320,00 (até 1 salário mínimo)	13	6,49	0,512
De R\$ 1.320,01 a R\$ 2.640,00 (de 1 a 2 salários mínimos)	66	6,03	0,739
De R\$ 2.640,01 a R\$ 3.960,00 (de 2 a 3 salários mínimos)	31	5,74	0,925
De R\$ 3.960,01 a R\$ 5.280,00 (de 3 a 4 salários mínimos)	29	5,99	0,754
De R\$ 5.280,01 a R\$ 6.600,00 (de 4 a 5 salários mínimos)	17	5,73	0,992
Acima de R\$ 7.920,01(acima de 6 salários mínimos)	10	6,23	0,709
Prefiro não responder	31	5,97	0,587

Fonte: Dados da pesquisa

A ANOVA indica que a diferença de médias encontrada entre os alunos de acordo com a faixa de renda familiar é estatisticamente significativa na dimensão reputação.

Tabela 34 – ANOVA por Faixa de renda familiar

	F	gl1	gl2	p
Score total	0,941	6	52,9	0,474
Aspectos acadêmicos	0,741	6	51,2	0,619
Aspectos não acadêmicos	0,830	6	53,2	0,552
Acesso	0,439	6	52,9	0,849
Reputação	2,497	6	53,1	0,033

Fonte: Dados da pesquisa

O teste Post-Hoc de Tukey, devido a desproporcionalidade do tamanho dos grupos não conseguiu identificar as diferenças estatisticamente significativas indicadas pelos resultados da ANOVA em 1 dimensão.

A qualidade do serviço foi avaliada de acordo com a natureza da instituição que o respondente cursou o ensino médio. Foi possível perceber que os alunos que estudaram sempre em escola pública apresentaram a maior média nas dimensões acessibilidade e reputação, enquanto os alunos que estudaram metade em escola pública e metade em escola privada apresentaram a maior média na dimensão aspectos acadêmicos e os alunos que estudaram sempre em escola privada apresentaram maior média na dimensão aspectos não acadêmicos. Os alunos que estudaram predominantemente em escola privada apresentaram a menor média nas dimensões aspectos acadêmicos e reputação, enquanto os alunos que estudaram predominantemente em escola pública apresentaram a menor média nas dimensões aspectos não acadêmicos e acessibilidade. Como parâmetro de comparação tem-se o resultado da pesquisa de Souza, Trampusch e Kronbauer (2012) que identificaram que alunos de escola pública avaliam o curso de maneira pior do que os alunos de escola privada.

Tabela 35 – Frequência, Média, Desvio-padrão por Natureza da Escola do Ensino Médio

Ensino Médio	<i>n</i>	M	DP
<b>Score total</b>			
Sempre em escola Pública	148	6,13	0,683
Predominantemente em escola pública	10	5,98	0,624
Meta em escola pública e metade em escola privada	14	6,06	0,822
Predominantemente em escola privada	10	5,96	0,755
Sempre em escola Privada	15	6,13	0,717
<b>Aspectos acadêmicos</b>			
Sempre em escola Pública	148	6,58	0,530
Predominantemente em escola pública	10	6,60	0,300
Meta em escola pública e metade em escola privada	14	6,63	0,576
Predominantemente em escola privada	10	6,56	0,389
Sempre em escola Privada	15	6,60	0,446

## Aspectos não acadêmicos

Sempre em escola Pública	148	6,07	1,026
Predominantemente em escola pública	10	5,69	1,179
Meta em escola pública e metade em escola privada	14	5,94	1,073
Predominantemente em escola privada	10	5,82	1,145
Sempre em escola Privada	15	6,16	1,016

## Acesso

Sempre em escola Pública	148	5,98	0,969
Predominantemente em escola pública	10	5,75	0,940
Meta em escola pública e metade em escola privada	14	5,88	1,073
Predominantemente em escola privada	10	5,92	0,940
Sempre em escola Privada	15	5,97	1,068

## Reputação

Sempre em escola Pública	148	6,01	0,781
Predominantemente em escola pública	10	5,97	0,629
Meta em escola pública e metade em escola privada	14	5,93	0,866
Predominantemente em escola privada	10	5,76	0,818
Sempre em escola Privada	15	5,96	0,760

---

Fonte: Dados da pesquisa

A ANOVA indica que a diferença de médias encontradas de acordo com a natureza público ou privada da instituição em que o respondente cursou o ensino médio não é estatisticamente significativa em nenhuma das quatro dimensões.

## 5. CONCLUSÃO

Esta pesquisa trouxe como principal objetivo analisar a relação entre a percepção da performance do serviço e as características socioeconômicas e demográficas dos estudantes de uma escola privada de ensino técnico em Florianópolis/SC. Para tanto, utilizou-se o instrumento HEdPERF adaptado, para avaliação da qualidade do serviço e dividiu-se o objetivo geral em três objetivos específicos.

O primeiro objetivo específico da pesquisa foi caracterizar os estudantes de uma escola privada de ensino técnico em Florianópolis de acordo com variáveis socioeconômicas e demográficas. Os estudantes dos cursos técnicos analisados são predominantemente do sexo feminino, predominantemente solteiros, predominantemente de cor branca, predominantemente jovens entre 18 e 23 anos de idade, predominantemente que possuem maior escolaridade o ensino médio, predominantemente sem filhos ou dependentes, predominantemente com faixa de renda familiar entre 1 a 2 salários mínimos e predominantemente cursaram o ensino médio sempre em escola pública.

O segundo objetivo específico da pesquisa foi adaptar a escala HEdPERF para aplicação de cursos de ensino técnico. A consistência interna da escala adaptada foi testada pelo Alpha de Cronbach e pela confiabilidade composta, sendo que os dois coeficientes atenderam aos parâmetros sugeridos pela literatura de modo que a escala adaptada pode ser considerada internamente consistente.

O terceiro objetivo específico buscou analisar a relação entre as características socioeconômicas e demográficas dos estudantes e a performance dos cursos da escola pesquisada. Os alunos matriculados nos períodos matutino e vespertino possuem percepção similar e os alunos matriculados no período noturno possuem percepção pior do que dos demais períodos, sendo que essas diferenças são estatisticamente significativas nas dimensões aspectos não acadêmicos, acessibilidade e reputação.

Alunos que possuem especialização apresentaram percepção de qualidade pior do que os alunos com os demais níveis de escolaridade em todas as quatro dimensões de maneira estatisticamente significativa. Com relação ao tempo que os alunos frequentam o curso, conclui-se que os estudantes do terceiro semestre possuem a pior percepção de qualidade do que dos demais semestres e essa diferença é estatisticamente significativa nas quatro dimensões.

Quanto as variáveis quantidade de filhos e quantidade de dependentes bem como natureza público ou privada na instituição que o respondente cursou o ensino médio e a faixa de renda familiar, foi possível concluir que há diferenças mas divergem de dimensão para

dimensão não sendo possível identificar uma tendência geral. Esses resultados difusos podem ser objetos de pesquisas futuras com amostras diferentes que podem identificar alguma tendência geral.

Também foi possível concluir que estudantes do sexo feminino apresentaram melhor percepção do que alunos do sexo masculino e essa diferença foi estatisticamente significativa nas dimensões aspectos acadêmicos, acessibilidade e reputação. A variável sexo juntamente com a variável turno do curso foram aparentemente as mais aderentes a literatura revisada. As demais variáveis apresentaram resultados apenas parcialmente aderentes a literatura. Dessa forma é possível que as características dos estudantes do curso técnico sejam diferentes das características dos alunos de ensino superior. O fato de que a literatura sobre qualidade do serviço em instituições de ensino superior ser mais numerosa do que qualidade de ensino em escolas técnicas indica que existe uma lacuna para aprofundar pesquisas focadas nos estudantes de escolas técnicas.

As limitações dessa pesquisa foram principalmente o tamanho da amostra, o volume de questionários eliminados por missing data e outliers. Por fim outra limitação foi que alguns grupos tinham amostras sub-representadas o que pode ter afetado alguns testes estatísticos, especialmente o teste Post-Hoc de Tukey.

Como sugestões futuras, propõe-se a aplicação do modelo HEdPERF, para efeitos comparativos, em outras instituições de ensino técnico privado que atuem com os mesmos cursos. Outras pesquisas podem abordar o tema percepção da qualidade do serviço dos egressos de instituições de ensino técnico privado afim de comparação do aluno enquanto frequenta o curso e após formado. Pesquisas também podem explorar a percepção de qualidade do serviço de alunos de outros cursos para além de técnico em administração e técnico em enfermagem que são cursos da área de ciência social aplicada e ciência da saúde. Estudantes de cursos técnicos da área de ciências exatas, por exemplo, podem ter uma percepção diferente.

## REFERÊNCIAS

- ABDULLAH, F. HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. **Quality Assurance in Education**, v. 13, n. 4, p. 305-328, 2005. <https://doi.org/10.1108/09684880510626584>
- ABDULLAH, F. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 24, n. 1, p. 31-47, 2006a. <https://doi.org/10.1108/02634500610641543>
- ABDULLAH, F. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p. 569-581, 2006b. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- AHMAD, A. H. E.; KAWTHARANI, A. M. Service quality and students' satisfaction in private lebanese higher education institutions: the case of X University. **Journal of higher education policy and leadership studies**, v. 2, n. 3, p. 100-118, 2021. <http://dx.doi.org/10.52547/johepal.2.3.100>
- ALI, F.; ZHOU, Y.; HUSSAIN, K.; NAIR, P. K.; RAGAVAN, N. A. Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. **Quality Assurance in Education**, v. 24, n. 1, p. 70-94, 2016. <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>
- BAFFOUR-AWUAH, E. Service quality in the air conditioning and refrigeration service industry in central region, Ghana: An exploratory study. **International Journal of Innovative Science, Engineering and Technology**, v. 5, n. 3, p. 105-116, 2018.
- BOLTON, R. D.; DREW, J.H. A multistage model of customers' assessment of service quality and value. **Journal of Consumer Research**, v. 17, n. 4, p. 375-384, 1991. <https://doi.org/10.1086/208564>
- BORDOLOI, S.; FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Service Management: Operations Strategy Information Technology ISE**. 10. ed. New York: McGraw-Hill Education, 2022.

BRASIL. **Ministério de Educação e Cultura**. LDB - Lei nº 9394/96, de 20 de dezembro de 1996.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. **Educação profissional e Tecnológica**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/educacao-profissional-e-tecnologica-ept> . Acesso em 19 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Educação. **Cursos da Educação Profissional Técnica de Nível Médio**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=68561:cursos-da-educacao-profissional-tecnica-de-nivel-medio#:~:text=Com%20carga%20hor%C3%A1ria%20variando%20entre,intermedi%C3%A1rias%20de%20qualifica%C3%A7%C3%A3o%20profissional%20t%C3%A9cnica..> Acesso em: 15 dez. 2023.

BRITO, C. C. **Atributos da qualidade em serviços educacionais na percepção de alunos de cursos técnicos a distância**. 2017. 134 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) - Programa de Pós-graduação em Gestão Pública, Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

BRITO, C. C. Avaliação institucional da qualidade em serviços educacionais na percepção de alunos de cursos técnicos a distância. **Revista brasileira da educação profissional e tecnológica**, v. 2, n. 1, p. 33-72, 2018. <https://doi.org/10.15628/rbept.2018.6308>

BROCHADO, A. Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 17, n. 2, p. 174-190, 2009. <https://doi.org/10.1108/09684880910951381>

CALARGE, F. A.; FUJII, C. A. M.; SANTANA, J. C. C.; SILVA, I. L. L.; MIGUEL, P. A. C. Análise e avaliação da qualidade de serviços internos com foco na manutenção de utilidades em uma empresa de manufatura. **Production**, v. 26, n. 4, p. 724-741, 2016. <https://doi.org/10.1590/0103-6513.118013>

CARVALHO, B. G.; BERBEL, M. C. **Marketing educacional: como manter e conquistar mais alunos**. 2. ed. São Paulo: Alabama, 2001.

CASAGRANDE, D. J.; GERALDI, L. M. A. Abordagem sobre as principais características e aplicações do endomarketing no contexto organizacional. **Interface Tecnológica**, v. 15, n. 1, p. 193-202, 2018. <http://dx.doi.org/10.31510/infa.v15i1.335>

CASTRO, C. M. **A prática da pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

CAVANA, R. Y.; CORBETT, L. M.; LO, Y. L. (G). Developing zones of tolerance for managing passenger rail service quality. **International Journal Of Quality & Reliability Management**, v. 24, n. 1, p. 7-31, 2007. <http://dx.doi.org/10.1108/02656710710720303>

CHARLES, V.; KUMAR, M. Satisficing data envelopment analysis: an application to SERVQUAL efficiency. **Measurement**, v. 51, p. 71-80, 2014. <http://dx.doi.org/10.1016/j.measurement.2014.01.023>

CHAGAS, L. R.; COSTA, H. G.; SANT'ANA, A. P. Adaptação ao modelo HEdPERF para o mapeamento da percepção dos discentes de uma escola de idiomas. **Pesquisa Operacional para o Desenvolvimento - PODEs**, v. 3, n. 3, p. 1-27, 2010.

CHURCHILL JR., G. A.; SURPRENANT, C. An investigation into the determinants of customer satisfaction. **Journal of Marketing Research**, v. 19, n. 4, p. 491-504, 1982. <https://doi.org/10.1177/002224378201900410>

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração: Um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COOPER, D R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração**. 12. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: re-examination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 56-68, 1992. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

CUNHA, L. A. C. R. O ensino industrial-manufatureiro no Brasil. **Revista Brasileira de Educação**, n. 14, p. 89-107, 2000.

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

ELEUTÉRIO, S. A. V.; SOUZA, M. C. A. Qualidade na Prestação de Serviços: Uma Avaliação com Clientes Internos. **Caderno de Pesquisas em Administração**, v. 9, n. 3, jul./set. 2002.

ESPARTEL, L. B. O uso da opinião dos egressos como ferramenta de avaliação de cursos: o caso de uma instituição de ensino superior catarinense. **Revista Alcance**, v. 16, n. 1, p. 102-114, 2009. <https://doi.org/10.14210/alcance.v16n1.p102-114>

FIELD, A. **Descobrimo a estatística usando o SPSS.** 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2020.

FALCONI, V. **TQC.** Controle de qualidade total no estilo japonês. 9. ed. Belo Horizonte: Falconi, 2014.

FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa.** Porto Alegre: Penso, 2012.

FONSECA, C. S. **História do ensino industrial no Brasil.** Rio de Janeiro: Escola Técnica Federal, 1961. v. 2.

FOWLER JUNIOR, F. J. **Pesquisa de levantamento.** 4. ed. Porto Alegre: Penso, 2011.

FREITAS, A. L. P.; MANHÃES, N. R. C.; COZENDEY, M. I. Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de tecnologia da informação: uma análise experimental. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 26., 2006, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: ABEPRO, 2006.

GONÇALVES, E. P. **Iniciação à pesquisa científica.** Campinas: Editora Alínea, 2001.

GRAY, D. E. **Pesquisa no mundo real.** 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2012.

GRÖNROOS, C. **Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic.** 4. ed. Hoboken: Wiley, 2016.

GÜRBÜZ, E.; BAYRAKTAR, M. The assessment of service quality effect in higher education sector on satisfaction, suggestion, and behavioral intention of university students:

the case of Turkey. **Tuning Journal for Higher Education**, v. 10, n. 2, p. 69-103, 2023.  
<http://dx.doi.org/10.18543/tjhe.2403>

HAIR, J. F.; HULT, T. M.; RINGLE, C. M.; SARSTEDT, M. **A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)**. Los Angeles: SAGE, 2014.

HAIR JR., J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR JR., J. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E., TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HILL, F. M. Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. **Quality Assurance In Education**, v. 3, n. 3, p. 10-21, 1995.  
<https://doi.org/10.1108/09684889510093497>

HOFFMAN, K. D.; BATESON, J. E. G. **Services marketing: concepts, strategies, & cases**. 6. ed. Boston: Cengage, 2023.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA - INEP. **Censo da Educação Superior 2021**: notas estatísticas. Brasília: Inep, 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/censo-da-educacao-superior/resultados>>. Acesso em: 01 outubro de 2023.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Sinopse estatística da Educação Básica 2022**. Brasília: INEP, 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/censo-escolar/resultados/2022>>. Acesso em: 01 outubro 2023.

JAGER, J.; GBADAMOSI, G. Specific remedy for specific problem: Measuring service quality in South African higher education. **Higher Education**, v. 60, n. 3, p. 251-267, 2009.  
<https://doi.org/10.1007/s10734-009-9298-6>

KHALID, S. M., ALI, K. A. M., MAKHBUL, Z. K. M. Assessing the effect of higher education service quality on job satisfaction among lecturers in premier polytechnics using HEdPERF model. **Logforum**, v. 15, n. 3, p. 425-436, 2019.  
<http://dx.doi.org/10.17270/j.log.2019.356>

KOLAGA, L. J. G; DIAS, T. L.; CARNEIRO, T. C. Avaliação de qualidade de serviços de cursos superiores na modalidade a distância: um estudo na SEAD/UFE. **Em Rede: Revista de Educação A Distância**, v. 2, n. 2, p. 114-128, 2015.

<https://doi.org/10.53628/emrede.v2i2.54>

KON, A. **Economia de Serviço** - Teoria e Evolução no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

KOTLER, P.; FOX, K. **Estratégias de marketing para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAS CASAS, A. L. **Administração de marketing**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

LEVIN, J.; FOX, J. A.; FORDE, D. R. **Estatística para ciências humanas**. São Paulo: Pearson, 2012.

LOPES, M. V. S.; GUIMARÃES, J. C. Indicadores de qualidade na educação superior brasileira - uma análise do ENADE nos cursos EAD-UFPI. **Revista Educação e Emancipação**, v. 16, n. 1, p. 465-492, 2023. <https://dx.doi.org/10.18764/2358-4319v16n1.2023.19>

MAGELA NETO, O. **Quinhentos anos de história do ensino técnico no Brasil**: de 1500 ao ano 2000. Belo Horizonte: CEFET-MG, 2002.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MEIRELLES, D. S. E. O conceito de Serviço. **Revista de Economia Política**, v. 26, n. 1, p. 119-136, 2006.

NEIVA, T. M. S. **As metodologias ativas de ensino e aprendizagem na promoção da qualidade do ensino superior**: Uma análise no curso de Medicina do campus UFS Lagarto. 2018. 172 f. Dissertação (Mestrado Nacional em Administração Pública) - Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2018.

NOGUEIRA, T.; LAS CASAS, A. Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior: um estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala SERVQUAL. **Revista pensamento e realidade**, v. 30, n. 1, p. 106-128, 2015.

OLIVEIRA, O. J.; FERREIRA, E. C. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2009, 39., Salvador. **Anais [...]**. Salvador: ABEPRO, 2009.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **A excelência em serviços**. São Paulo: Saraiva, 2014.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. L. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PETEROSI, H. G. **A Gestão dos Cursos de Tecnologia: rupturas e continuidades**. São Paulo: Fatec, 2003.

PINHEIRO, J. K. A. **Avaliação da formação acadêmica de egressos pós-graduados em odontologia de uma instituição de ensino superior pública**. 2020. 105 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Políticas Públicas, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2020.

PINNA, R.; CICOTTO, G.; JAFARKARIMI, H. Student's Co-Creation Behavior in a Business and Economic Bachelor's Degree in Italy: influence of perceived service quality, institutional image, and loyalty. **Sustainability**, v. 15, n. 11, p. 8920, 2023. <http://dx.doi.org/10.3390/su15118920>

POFFO, G. D.; MARINHO, S. V. Qualidade na percepção discente do curso de Administração. **Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL**, v. 6, n. 2, p. 1-22, 23 mar. 2013. <http://dx.doi.org/10.5007/1983-4535.2013v6n2p210>

QUESTER, P.; WILKINSON, J.W.; ROMANIUK, S. A Test of Four Service Quality Measurement Scales: The Case of the Australian Advertising Industry. In: **World Marketing**

Congress, 1995. **Proceedings of the 1995 World Marketing Congress**. Springer: 1995.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-319-17311-5\\_54](https://doi.org/10.1007/978-3-319-17311-5_54)

RACHMADHANI, A. P.; HANDAYANI, N. U.; WIBOWO, M. A.; PURWANINGSIH, R.; SULIANTORO, H. In: International Conference on Engineering and Technology for Sustainable Development, 2., 2018. **Anais... MATEC Web of Conferences**, 2018.  
<https://doi.org/10.1051/matecconf/201815401051>

RAMZI, O. I. *et al.* Factors influencing service quality performance of a Saudi higher education institution: public health program students' perspectives. **Informatics In Medicine Unlocked**, v. 28, p. 100841, 2022. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2021.100841>

SAHA, C. G.; THEING. Service quality, satisfaction, and behavioural intentions. A study of low cost airline carriers in Thailand. **Managing Service Quality**, v. 19, n. 3, p. 350 – 372, 2009. <https://doi.org/10.1108/09604520910955348>

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão & Produção**, v. 12, n. 2, p. 279-293, 2005. <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2005000200011>

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.

SILVA, G. F. **A percepção da qualidade em serviços em um curso de formação militar mensurada pela escala HEdPERF**. 2021. 133 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, PPGA, Unisul, Florianópolis, 2021.

SILVA, R. H. S. **A qualidade de cursos em um campus fora de sede: um estudo sob a ótica discente a partir da escala HEdPERF**. 2018. 20 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Federal de Uberlândia, Ituiutaba, 2018.

SOARES, S. V.; ANTUNES, P. I.; JUNGES, I.; NUNES, N. A.; GUERRA, J. B. S. O. A.; RICHARTZ, F.; RAMOS, F. M. Relationships Between Student Characteristics and Perception of the Quality of Tourism, Hospitality and Leisure Courses According to the SERVQUAL Scale. **Journal of Education and Learning**, v. 12, n. 6, p. 189-205, 2023.  
<https://doi.org/10.5539/jel.v12n6p189>

SOARES, S. V.; PICOLLI, I. R. A.; CASAGRANDE, J. L. Pesquisa Bibliográfica, Pesquisa Bibliométrica, Artigo de Revisão e Ensaio Teórico em Administração e Contabilidade.

**Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 19, n. 2, p. 308-339, 2018. DOI:

<https://doi.org/10.13058/raep.2018.v19n2.970>

SOARES, S. V.; SMANIA, G. R.; LIMA, C. R. M.; SOARES, T. C.; MUSSI, C. C.

Relationship between Student Expectations, Perceptions, and Personal Characteristics in Integrated Technical Courses. **International Journal of Business and Management**, v. 18,

n. 6, p. 52-64, 2023. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v18n6p52>

SOUZA, H. R. G.; BARROS, N. R.; VITAL, L. F. P.; ARAÚJO, M. A. V.; GUIMARÃES JÚNIOR, D. S. Qualidade de serviços e sua relação com a intenção de recomendar o curso de administração de uma IES pública: uma avaliação a partir do instrumento HEDPERF. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 11, n. 1, p. 2965-2987, 2020. <https://doi.org/10.15603/2177-7284/regs.v11n1p2965-2987>

SWAI, C. Z.; NKAIZIRWA, J. P.; HUGO, A. K.; MAHENGE, C. A.; KOMBA, P. S.

Strengthening Teacher Education in Tanzania: Student-Teachers' and Tutors' Satisfaction with College Facilities and Environment. **Cogent Education**, v. 9, n. 1, p. 1-25, 2022. DOI:

<https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2070053>

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.

**Gestão & Produção**, v. 15, n. 1, p. 73-87, 2008. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2008000100008>

VIEIRA, A. M. D. P.; SOUZA JUNIOR, A. A educação profissional no brasil. **Interacções**, p. 152-169, 17 jan. 2017.

WEBSTER, C. Can consumers be segmented on the basis of their service quality expectations? **Journal of Services Marketing**, v. 3, n. 2, p. 35-53, 1989.

<https://doi.org/10.1108/EUM0000000002485>

WIRTZ, J.; HEMZO, M. A.; LOVELOCK, C. **Marketing de Serviços: Pessoas, Tecnologia e Estratégia**. São Paulo: Saraiva Uni, 2020.

YAVUZ, M.; GÜLMEZ, D. The assessment of service quality perception in higher education. **Ted Eğitim Ve Bilim**, v. 41, n. 184, p. 251-265, abr. 2016.

<http://dx.doi.org/10.15390/eb.2016.6187>

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **A excelência em serviços: como superar as expectativas e garantir a satisfação completa de seus clientes**. São Paulo: Saraiva, 2014.

ZEITHAML, V. A., BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente**. São Paulo: AMGH Editora, 2014.

## APÊNDICE A – Adaptação do Modelo HEdPERF - Original (Traduzido) x Adaptado

Original (Traduzido)	Adaptado pelo Autor
Dados Sócio-Demográficos	
1. Gênero	<b>1. Qual seu Gênero?</b>
2. Estuda em Instituição de Ensino Pública ou Privada	Não se Aplica (instituição privada).
3. Idade	<b>3. Qual sua Idade (em anos completos)?</b>
4. Cor ou Raça	4. Qual a sua Cor ou Raça?
5. Modalidade de Estudo	Não se aplica (modalidade presencial).
6. Nível de Escolaridade	<b>X. Qual seu nível de Escolaridade (curso terminado)?</b>
8. Ano Corrente de Estudo	<b>X. Quantos meses faltam para você se formar?</b>
9. Maior titulação que se pretende atingir	Não se aplica (não será avaliado esse item)
10. Não se aplica (não possui no original)	<b>10. Qual a sua faixa de renda mensal familiar</b>
11. Não se aplica (não possui no original)	<b>11. Onde você cursou ensino médio?</b>
12. Não se aplica (não possui no original)	<b>12. Natural de qual cidade/estado.</b>
12. Não se aplica (não possui no original)	<b>12. Cidade em que reside.</b>
Questões da HEdPERF	
1. A equipe acadêmica tem o conhecimento necessário para responder minhas perguntas relacionadas ao conteúdo do curso.	<b>1. Os professores tem o conhecimento necessário para responder minhas perguntas relacionadas ao conteúdo do curso?</b>
02. A equipe acadêmica lida comigo de maneira atenciosa e cortês.	<b>2. Os professores são educados com os alunos?</b>
03. A equipe acadêmica nunca está ocupada demais para responder ao meu pedido de assistência.	<b>3. Os professores tem tempo disponível para atender os alunos?</b>
04. Quando tenho um problema, a equipe acadêmica mostra um interesse sincero em resolvê-lo.	<b>04. Quando tenho um problema, os professores mostram interesse sincero em resolvê-lo.</b>

Original (Traduzido)	Adaptado pelo Autor
05. A equipe acadêmica mostra atitude positiva em relação aos alunos.	Não se aplica (Pouca aderência com a pesquisa)
06. A equipe acadêmica se comunica bem na sala de aula.	<b>06. Os professores conseguem passar o conteúdo com clareza em sala de aula?</b>
07. A equipe acadêmica fornece feedback sobre o meu progresso.	<b>07. Os professores informam aos alunos sobre seu andamento durante a disciplina (além das notas)?</b>
08. O pessoal acadêmico aloca tempo suficiente e conveniente para a consulta.	Não se aplica (Pouca aderência com a pesquisa)
09. A instituição tem uma aparência / imagem profissional.	<b>09. A Escola Técnica Geração tem boa reputação no mercado?</b>
10. As instalações e equipamentos da pousada são adequados e necessários.	Não se aplica (A instituição não oferece pousada)
11. As instalações acadêmicas são adequadas e necessárias.	<b>11. Os equipamentos em sala de aula e laboratórios são de boa qualidade?</b> <b>12. Os equipamentos em sala de aula e laboratórios estão disponíveis em quantidades adequadas?</b>
12. A instituição administra programas de excelente qualidade.	<b>13. A Escola Técnica Geração possui cursos atrativos para o mercado?</b>
13. As instalações recreativas são adequadas e necessárias.	Não se aplica (a escola não possui instalações recreativas)
14. As classes são reduzidas ao mínimo para permitir atenção pessoal.	<b>14. O tamanho das turmas permite uma atenção pessoal adequada?</b>
15. A instituição oferece uma ampla gama de programas com várias especializações.	<b>15. A Escola Técnica Geração possui ampla variedade de cursos de aperfeiçoamento?</b>
16. A instituição oferece programas com currículo e estrutura flexíveis.	<b>16. A instituição oferece disciplinas adequadas para seus cursos?</b>
17. A instituição possui uma localização ideal com excelente layout e aparência do campus.	<b>17. A Escola Técnica Geração possui boa localização?</b> <b>18. A Escola Técnica Geração possui uma boa estrutura física?</b>
18. A instituição oferece programas de alta reputação.	<b>19. O curso que você está fazendo possui boa reputação no mercado?</b>

Original (Traduzido)	Adaptado pelo Autor
19. A equipe acadêmica é altamente qualificada e possui experiência em seus respectivos campos.	<b>20. Os professores são capacitados e experientes em sua área profissional?</b>
20. Os graduados da instituição são facilmente empregáveis	<b>21. Os formandos conseguem empregos na área de formação com facilidade?</b>
21. Quando tenho um problema, a equipe administrativa mostra um interesse sincero em resolvê-lo	<b>22. Quando tenho um problema a equipe do administrativo ou pedagógico mostra interesse em resolvê-lo?</b>
22. Os funcionários administrativos fornecem cuidado individual.	Não se aplica (sobreposição com questão 22)
23. As consultas / reclamações são tratadas com eficiência e rapidez.	<b>23. O prazo solicitado pelo administrativo ou pedagógico para resolver problemas é adequado?</b>
24. Os funcionários administrativos nunca estão ocupados demais para responder a uma solicitação de assistência.	Não se aplica (sobreposição com questão 22)
25. Os escritórios da administração mantêm registros precisos e recuperáveis.	Não se aplica (os alunos não tem conhecimento sobre esse item)
26. Quando os funcionários prometem fazer algo em um determinado momento, eles fazem isso	Não se aplica (sobreposição com questão 22)
27. O horário de funcionamento dos escritórios administrativos é pessoalmente conveniente para mim.	<b>24. O horário do setor pedagógico é adequado?</b> <b>25. O horário do setor administrativo/financeiro é adequado?</b>
28. Os funcionários administrativos mostram atitude positiva em relação aos alunos.	Não se aplica (sobreposição com questão 22)
29. Os funcionários administrativos se comunicam bem com os alunos.	Não se aplica (sobreposição com questão 22)
30. Os funcionários administrativos têm um bom conhecimento dos sistemas / procedimentos.	Não se aplica (os alunos não possuem conhecimento para avaliar esse item)
31. Sinto-me seguro e confiante nas minhas relações com esta instituição.	26. Sinto-me seguro e confiante com relação a Escola Técnica Geração?

Original (Traduzido)	Adaptado pelo Autor
32. A instituição presta serviços dentro de um prazo razoável / esperado.	Não se aplica (sobreposição com questão 23)
33. Os alunos são tratados de forma igual e com respeito pela equipe.	<p><b>27. Os alunos são tratados de forma igual e respeitosa pelos setores administrativos/financeiro?</b></p> <p><b>28. Os alunos são tratados de forma igual e respeitosa pelo pedagógico (coordenadores de curso)?</b></p>
34. Os estudantes recebem uma quantidade razoável de liberdade.	Não se aplica (não será avaliado esse item)
35. Os funcionários respeitam minha confidencialidade quando eu divulguei informações a eles	Não se aplica (não será avaliado esse item)
36. Os funcionários garantem que sejam facilmente contatados por telefone.	<b>29. Quando necessário retorno posterior, por telefone ou WhatsApp, a equipe sempre entra em contato.</b>
37. A instituição opera excelentes serviços de aconselhamento.	Não se aplica (a Escola não oferece esse serviço)
38. Os serviços de saúde são adequados e necessários.	Não se aplica (a Escola não oferece esse serviço)
39. A instituição incentiva e promove a criação da União dos Estudantes	Não se aplica (a Escola não se enquadra nesse item)
40. A instituição valoriza o feedback dos alunos para melhorar o desempenho do serviço.	<b>30. A Escola Técnica Geração valoriza a opinião dos alunos para melhorar os serviços prestados?</b>
41. A instituição possui procedimentos padronizados e simples de prestação de serviços.	Não se aplica (a Escola não se enquadra nesse item)

## APÊNDICE B – Questionário aplicado

Frente

### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa intitulado: “Análise das relações entre a performance do serviço e características socioeconômicas e demográficas dos estudantes: um estudo em uma escola privada de ensino técnico”. O objetivo dessa pesquisa é das relações entre a performance do serviço e características socioeconômicas e demográficas dos estudantes. Os resultados dessa pesquisa servirão de base para a dissertação de mestrado em administração do pesquisador, além de fornecer subsídios para a melhoria dos serviços prestados pela escola. Nesse sentido, gostaríamos de contar com sua colaboração, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos respondentes e que as informações individuais serão resguardadas. As informações serão todas trabalhadas de forma agregada e anônima. É essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com sinceridade. Você levará em torno de 15 minutos para responder ao questionário e poderá, caso não se sinta à vontade, abandonar a pesquisa a qualquer momento. **Para mostrar sua concordância em participar da pesquisa voluntariamente, basta assinalar com um X entre os parênteses abaixo:**

( ) Sim, eu concordo em participar voluntariamente da pesquisa.

( ) Não, eu não concordo em participar da pesquisa

Rodrigo Censi (Mestrando em Administração)

Prof. Dr. Sandro Vieira Soares (Professor do Mestrado em Administração da UNISUL)

#### **Qual curso você está fazendo?**

( ) Administração                      ( ) Enfermagem

#### **Qual a sua Cor ou Raça?**

( ) Branca    ( ) Preta    ( ) Amarela                      ( ) Parda    ( ) Indígena    ( ) Prefiro não responder

#### **Qual seu Estado Civil?**

( ) Solteiro    ( ) Casado    ( ) Divorciado                      ( ) Separado    ( ) Viúvo    ( ) União Estável

#### **Qual seu Sexo?**

( ) Masculino                      ( ) Feminino                      ( ) Prefiro não responder

#### **Qual sua Idade (em anos completos)? \_\_\_\_\_ anos**

#### **Qual seu nível de Escolaridade (maior curso já terminado)?**

( ) Ensino Médio                      ( ) Ensino Superior (Tecnólogo / Bacharelado / Licenciatura)

( ) Especialização/MBA                      ( ) Mestrado                      ( ) Doutorado

**Qual sua Idade (em anos completos)? \_\_\_\_\_ anos**

**Possui filhos ou dependentes? Se sim, quantos? \_\_\_\_\_ filhos \_\_\_\_\_ dependentes diversos**

**Quantos meses faltam para você se formar? \_\_\_\_\_ meses**

**Natural de qual cidade/estado? \_\_\_\_\_**

**Cidade em que reside? \_\_\_\_\_**

**Qual a sua faixa de renda mensal familiar?**

- Até R\$ 1.320,00 (até 1 salário mínimo)
- De R\$ 1.320,01 a R\$ 2.640,00 (de 1 a 2 salários mínimos)
- De R\$ 2.640,01 a R\$ 3.960,00 (de 2 a 3 salários mínimos)
- De R\$ 3.960,01 a R\$ 5.280,00 (de 3 a 4 salários mínimos)
- De R\$ 5.280,01 a R\$ 6.600,00 (de 4 a 5 salários mínimos)
- De R\$ 6.600,01 a R\$ 7.920,00 (de 5 a 6 salários mínimos)
- Acima de R\$ 7.920,01(acima de 6 salários mínimos)
- Prefiro não responder

**Onde você cursou ensino médio?**

- Sempre em instituição pública
- Predominantemente em instituição pública
- Metade em instituição pública e metade em instituição privada
- Predominantemente em instituição privada
- Sempre em instituição privada
- Prefiro não responder

Verso

**Leia cada uma das Afirmativas abaixo, e assinale na escala de 1 a 7 ao lado, o quanto você concorda a afirmativa.**

Afirmativa	Discordo totalmente					Concordo totalmente	
	1	2	3	4	5	6	7
1. Os professores possuem o conhecimento para responder às minhas perguntas relacionadas ao conteúdo do curso							
2. Os professores me tratam de maneira atenciosa e gentil							
3. Os professores sempre estão disponíveis para responder às minhas solicitações							
4. Quando tenho um problema, os professores mostram um interesse sincero em resolvê-lo							
5. Os professores demonstram uma atitude positiva em relação aos estudantes							
6. Os professores se comunicam bem em sala de aula							
7. Os professores fornecem feedback sobre meu progresso							
8. A escola tem uma boa reputação no mercado							
9. As estruturas físicas/instalações são adequadas (incluindo laboratórios)							
10. As estruturas físicas/instalações são suficientes (incluindo laboratórios)							
11. Os equipamentos da escola são adequados							
12. Os equipamentos da escola são suficientes							
13. A escola oferece cursos de excelente qualidade							
14. O tamanho das turmas é adequado permitindo atenção individual							
15. A escola oferece disciplinas com conteúdos adequados							
16. A escola tem uma localização excelente							
17. A aparência da escola é excelente							
18. A escola oferece cursos altamente renomados							
19. Os professores tem experiência profissional em sua respectiva área							
20. Os alunos formados na escola têm facilidade em encontrar emprego							

21. Quando tenho um problema, o pessoal administrativo/pedagógico mostra um interesse sincero em resolvê-lo							
22. O pessoal administrativo/pedagógico me trata de maneira atenciosa e gentil							
23. Dúvidas e reclamações são respondidas/resolvidas de forma rápida							
24. O pessoal administrativo/pedagógico sempre está disponível para responder às minhas solicitações							
25. Quando o pessoal do administrativo/pedagógico promete fazer algo até um certo momento, eles cumprem							
26. O horário de funcionamento do setor administrativo/pedagógico é adequado para mim							
27. O pessoal administrativo/pedagógico demonstra uma atitude de trabalho positiva em relação aos estudantes							
28. O pessoal administrativo/pedagógico se comunica bem com os estudantes							
29. Sinto-me seguro e confiante ao estudar nesta escola							
30. Os alunos são tratados de forma respeitosa e igualitária							
31. A escola respeita minha privacidade quando divulgo informações a eles							
32. É fácil entrar em contato com o pessoal do administrativo/pedagógico via telefone, e-mail, whatsapp							
33. A escola valoriza a opinião dos alunos para melhorar os cursos							
34. A escola possui pouca burocracia para resolver meus problemas							
35. As formas e as oportunidades de estágio são adequadas							