

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

LEONARDO JOSÉ GOMES KOLAGA

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE CURSOS SUPERIORES NA  
MODALIDADE A DISTÂNCIA: UM ESTUDO NA SEAD/UFES

VITÓRIA

2014

LEONARDO JOSÉ GOMES KOLAGA

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE CURSOS SUPERIORES NA  
MODALIDADE A DISTÂNCIA: UM ESTUDO NA SEAD/UFES

Dissertação apresentada para obtenção do grau de Mestre em Gestão Pública, do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup>. Taciana de Lemos Dias

VITÓRIA

2014

Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP)  
(Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo, ES, Brasil)

---

K81a Kolaga, Leonardo José Gomes, 1975-  
Avaliação de qualidade de cursos superiores na modalidade a distância : um estudo na SEAD/UFES / Leonardo José Gomes Kolaga. – 2014.  
93 f. : il.

Orientador: Taciana de Lemos Dias.  
Coorientador: Teresa Cristina Carneiro.  
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) –  
Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas.

1. Qualidade (Educação). 2. Prestação de serviços. 3. Universidades e faculdades – Avaliação. 4. Ensino à distância. 5. Ensino superior. I. Dias, Taciana de Lemos. II. Carneiro, Teresa Cristina Janes. III. Universidade Federal do Espírito Santo. Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. IV. Título.

CDU: 35

---

LEONARDO JOSÉ GOMES KOLAGA

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE CURSOS SUPERIORES NA  
MODALIDADE A DISTÂNCIA: UM ESTUDO NA SEAD/UFES

Dissertação apresentada no Programa de Pós-graduação em Gestão Pública da  
Universidade Federal do Espírito Santo

Vitória, 30 de setembro de 2014.

Banca Examinadora:

---

Prof<sup>a</sup>. Taciana de Lemos Dias, Dra. (UFES – Brasil)

Orientadora

---

Prof<sup>a</sup>. Teresa Cristina Carneiro, Dra. (UFES – Brasil)

Membro Interno

---

Prof. Gabriel Moreira Campos, Dr. (UFES – Brasil)

Membro Externo

## RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo ajustar um instrumento de avaliação de qualidade já adaptado ao ensino a distância do questionário proposto no modelo *High Educational Performance* visando mensurar a qualidade de cursos a distância ofertados pelos Departamentos da Universidade Federal do Espírito Santo. Após o ajuste, o questionário foi aplicado em 2013 a 183 alunos dos cursos a distância de graduação em Ciências Contábeis, de licenciatura em Artes Visuais e de licenciatura em Educação Física por meio da Secretaria de Educação a Distância. Os dados foram analisados utilizando análise estatística descritiva com tabelas de frequência e de contingência. Os resultados mostraram como pontos fortes os quesitos Utilidade do Curso, Capacidade Técnica dos Professores e Secretaria Acadêmica, e como incipientes os quesitos Internet do Polo, Biblioteca do Polo e Acompanhamento Pedagógico, apontando onde se deve aprimorar os cursos de ensino a distância ofertados pela UFES para melhoria de sua qualidade.

**Palavras-chave:** Qualidade, Serviços, HEdPERF, Educação a Distância, Graduação.

## **ABSTRACT**

This research aimed to adjust an instrument for assessing quality have adapted to distance learning model proposed in the questionnaire High Performance Educational aiming to measure the quality of distance education courses at the Federal University of Espírito Santo. After adjustment, the questionnaire was applied in 2013 to 183 Students of distance learning courses for undergraduate in Accounting, Bachelor of Visual Arts and a degree in Physical Education offered by their departments through the Department of Distance Education. Data were analyzed using descriptive statistical analysis of frequency and contingency tables. The results show how the strengths Utility Course , Technical Capacity of Teachers and the Academic questions, and how the fledgling Internet Polo, Polo and Monitoring Library of Pedagogical questions, pointing out where to improve distance learning courses offered by UFES to improve their quality.

**Keywords:** Quality. Service. HEdPERF. Distance Learning. Graduation.

## DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho aos meus filhos Bernardo e Maria Carolina que - todos os dias – são minha fonte de inspiração para tentar ser um melhor homem e melhor pai.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, gostaria de agradecer ao corpo docente e administrativo do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo e da SEAD/UFES, cujos membros sempre facilitaram e deram-me o suporte necessário para construção deste trabalho.

Agradeço também à minha orientadora Professora Taciana de Lemos Dias e à Professora Teresa Cristina Janes Carneiro, que sempre me estimularam, de maneira solícita e atenciosa, durante o desenvolvimento deste trabalho, fazendo jus às funções de orientadora e coordenadora.

Agradeço às coordenadoras dos cursos aqui pesquisados: Maria Gorete Dadalto Gonçalves de Artes Visuais, Marília Nascimento de Ciências Contábeis e Fernanda Simone Lopes de Paiva de Educação Física por disponibilizarem tempo e atenção aos propósitos deste trabalho.

Agradeço aos colegas William Gabriel Petris e Yuri da Silva Pessoa que, de alguma forma, contribuíram para minha perseverança no programa de mestrado e construção desse trabalho.

Por fim gostaria de agradecer aos demais membros da banca que me honraram ao aceitar este convite.

*Litterarum radices amarae, fructus dulces.*

(Quanto mais amargo aprendido, mais doces frutos).

**Provérbio romano.**

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - MODELO DOS CINCO HIATOS DE QUALIDADE DE SERVIÇOS .....	32
FIGURA 2 – MODELO DE ESCALA SERVQUAL .....	37
FIGURA 3 – MODELO DE ESCALA SERVPERF .....	40
FIGURA 4 – DESENVOLVIMENTO E VALIDAÇÃO HEDPERF.....	42
FIGURA 5 – MODELO DE ESCALA HEDPERF.....	45
FIGURA 6 – GRAU DE RELEVÂNCIA PARA QUALIDADE DADAS PELAS DIMENSÕES.....	51
FIGURA 8 – ANÁLISE DOS DADOS COM REGRESSÃO MÚLTIPLA <i>BACKWARD</i> PARA EDUCAÇÃO FÍSICA .....	76
FIGURA 9 – ANÁLISE DOS DADOS COM REGRESSÃO MÚLTIPLA <i>BACKWARD</i> PARA CIÊNCIA CONTÁBEIS .....	77
FIGURA 10 – ANÁLISE DOS DADOS COM REGRESSÃO MÚLTIPLA <i>BACKWARD</i> PARA ARTES VISUAIS .	78

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – ARTIGOS COM O FOCO NA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EM EAD .....	47
QUADRO 2 – PROPOSTA DE ADAPTAÇÃO AO MODELO HEDPERF .....	52
QUADRO 3 - COMPARATIVO DE MODELOS APRESENTADOS .....	57
QUADRO 4 – APRESENTAÇÃO DAS NOTAS OBTIDAS APÓS ANÁLISE FATORIAL – GERAL .....	67
QUADRO 5 – APRESENTAÇÃO DAS NOTAS OBTIDAS DIMENSÃO X CURSO .....	69
QUADRO 6 – APRESENTAÇÃO DAS NOTAS X QUESTÃO X CURSO.....	71
QUADRO 7 – DIMENSÃO X VALORES (ANOVA TABLE) .....	73

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – ALUNOS X SATISFAÇÃO .....	52
GRÁFICO 2 – DISTRIBUIÇÃO DOS ESTUDANTES POR CURSO.....	53
GRÁFICO 3 – DISTRIBUIÇÃO DOS ESTUDANTES POR CURSO E GÊNERO.....	53
GRÁFICO 4 – FAIXA ETÁRIA DOS ALUNOS POR CURSO .....	54
GRÁFICO 5 – SITUAÇÃO DOS ALUNOS POR CURSO .....	65
GRÁFICO 6 – FAIXA SALARIAL DOS ALUNOS POR CURSO.....	65
GRÁFICO 7 – MAIOR TITULAÇÃO QUE PRETENDE ATINGIR .....	66
GRÁFICO 8 – APRESENTAÇÃO DAS NOTAS EM DISPERSÃO – CURSO X DIMENSÃO.....	70

## LISTA DE EQUAÇÕES

EQUAÇÃO 1 – CÁLCULO DA DIFERENÇA ENTRE EXPECTATIVA E DESEMPENHO DO SERVIÇO.....	35
EQUAÇÃO 2 – CÁLCULO DA CORRELAÇÃO ENTRE DESEMPENHO E QUALIDADE. ....	39
EQUAÇÃO 3 – CÁLCULO DO ERRO PARA POPULAÇÕES FINITAS.....	60

## LISTA DE SIGLAS

ABED	Associação Brasileira de Educação a Distância
EaD	Educação a Distância
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
SERVPERF	<i>Service Performance</i>
HEdPERF	<i>Higher Educational Performance</i>
IES	Instituições de Ensino Superior
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDB	Leis de Diretrizes e Bases
MEC	Ministério da Educação e Cultura
SEAD	Secretaria de Ensino a Distância
SPSS	<i>Statistical Package for Social Sciences</i>
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>16</b>
1.1 FORMULAÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA .....	20
1.2 OBJETIVO GERAL DA PESQUISA .....	20
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA PESQUISA .....	21
1.4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA.....	21
1.5 IMPORTÂNCIA E JUSTIFICATIVA DO ESTUDO .....	21
1.6 ORGANIZAÇÃO DO ESTUDO .....	22
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>23</b>
2.1 EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA E SEU PROCESSO EVOLUTIVO .....	23
2.1.1 <i>Cursos a Distância ofertados pela UFES</i> .....	29
2.2 SERVIÇO: DEFINIÇÕES E CARACTERÍSTICAS .....	29
2.3 QUALIDADE E PERCEPÇÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS.....	31
2.4 MODELOS SERVQUAL, SERVPERF E HEDPERF .....	35
2.4.1 <i>Modelo SERVQUAL – Service Quality</i> .....	35
2.4.2 <i>Modelo SERVPERF – Service Performance</i> .....	38
2.4.3 <i>Modelo HEdPERF de avaliação de percepção de qualidade</i> .....	42
2.4.4 <i>Modelo HEdPERF adaptado ao EaD</i> .....	47
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>50</b>
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	50
3.2 POPULAÇÃO DO ESTUDO E AMOSTRA .....	52
3.3 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA .....	52
3.4 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS .....	53
3.5 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO .....	59
3.6 PROCEDIMENTOS PARA A ANÁLISE DOS DADOS .....	59
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS .....</b>	<b>61</b>
4.1 CÁLCULO DO ERRO DA PESQUISA.....	61
4.2 ESPECIFICAÇÃO DE ETAPAS DE ANÁLISE.....	63
4.3 CARACTERIZAÇÃO GERAL DOS ALUNOS PESQUISADOS.....	63
4.4 RESULTADOS DO INSTRUMENTO APLICADO.....	67
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>80</b>
5.1 CONTRIBUIÇÕES DO PRESENTE TRABALHO .....	82
5.2 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS.....	82
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>83</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Educar, disseminar conhecimento e transmitir o cabedal cultural de geração para geração são habilidades unicamente humanas e que possibilitam conservar o legado intelectual por meio da renovação e transmissão dos conhecimentos acumulados. Sem esta conservação de conhecimentos, o homem até poderia sobreviver (através dos instintos e da adaptabilidade ao meio), contudo perder-se-ia o conhecimento humano acumulado ao longo da sua existência. O processo de educar e transmitir o conhecimento para as gerações vindouras é, então, de vital importância para a preservação humana (DEWEY, 1936).

A educação e disseminação do conhecimento se dão no meio social mediante as interações interpessoais, em qualquer ambiente, uma vez que é a partir das experiências vividas e partilhadas que os sujeitos adquirem conhecimento. Dewey (1936) defende que a educação é para a vida social o que a nutrição e a reprodução são para a vida psicológica.

A educação tradicional – apesar de ainda ser o maior espaço social de disseminação do conhecimento - tem sofrido adaptações e adequações culminando no modelo de ensino a distância (EaD). Tal modelo, entretanto, não é recente: no início do século XVII, com o advento da revolução científica, já havia comunicação por carta entre os cientistas sobre informações, descobertas e pesquisas. Oliveira (2013) relata que em 1833, na Suécia, surgia o primeiro curso profissionalizante a distância - curso de Contabilidade - ministrado por meio de cartas. Dovicchi (2001) relata que em 1843 Isaac Pitman iniciou o primeiro curso regular de taquigrafia por correspondência.

Com o fim da primeira guerra mundial, aumenta a procura por educação, utilizando materiais impressos, visto que as correspondências passam a ser um grande aliado neste processo (OLIVEIRA, 2013). No Brasil, a EaD tem suas primeiras experiências registradas no fim do século XIX, quando, segundo Marques (2004), os agricultores e pecuaristas europeus aprendiam por correspondência como plantar ou qual a melhor forma de cuidar do rebanho.

O modelo EaD encontrou resistência desde seu início no Brasil, sem ter aceitação governamental e social nesta época. Com o passar dos anos este quadro mudou:

após a década de 1960, além do material impresso, a educação a distância passa a ter como aliado o videocassete, o rádio, a televisão e o computador. Já na década de 1990, iniciam-se as primeiras transmissões de conteúdo eletrônico por meio da internet, sendo este o principal meio de disseminação de saberes atualmente (ABED, 2012).

Em meados dos anos 1990, novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) proporcionaram alternativas aos métodos disponíveis de interação entre docentes e discentes, diminuindo a necessidade de deslocamento físico e eliminando intervalos de tempo em ambas as partes. As novidades das TICs têm proporcionado novas formas de interação entre as pessoas, assim como novos métodos de ensino e de aprendizado apoiados em tecnologias, como, por exemplo, os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) (AUDY; MOROSINI, 2009).

O Ensino Público tem, então, acompanhado tais tecnologias. O Governo Brasileiro, por meio da educação a distância, tem gradativamente adotado as TICs com intuito de proporcionar acesso aberto aos saberes produzidos, usualmente restritos a grandes centros e adjacências das Universidades Públicas (ALONSO, 1996).

O modelo de educação a distância está consolidado mundialmente tornando-se uma importante alternativa para milhões de alunos que buscam capacitação técnica ou formação acadêmica (ALVES, 2011). A educação a distância é de grande valia para o governo brasileiro, uma vez que os recursos financeiros alocados são utilizados para atender mais pessoas. Em pesquisa publicada pela Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), alcançar o aluno onde ele esteja é uma das vantagens da educação a distância. A flexibilidade de tempo para o aluno e a redução de custos são outros motivos apontados para adoção desta modalidade de ensino (ABED, 2013).

Desde seu advento, os dados sobre o aumento da procura por cursos públicos ofertados na modalidade EaD são expressivos: de acordo com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP, de 2003 a 2006 houve um aumento de 571% no número de cursos ofertados nessa modalidade e um aumento de 315% no número de matrículas. Entretanto, embora vultosos, estes números ainda representavam apenas 4,4% do total de matrículas em Instituições de Ensino Superior

(IES), tendo muito a crescer (INEP, 2006). Para efeitos comparativos, segundo a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE (2013), a EaD ocupa aproximadamente 50% das vagas ofertadas nas IES dentre os países membros no mundo inteiro, definindo este percentual como ideal. O modelo EaD tem então no Brasil, um longo caminho a percorrer visando equiparação internacional.

Objetivando preencher esta lacuna com qualidade, o Governo Federal, por meio do Sistema Universidade Aberta do Brasil do qual participam Universidades públicas e Institutos Federais, incentiva e investe em Educação a Distância. A Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), por meio de seus Departamentos, se empenha na oferta de cursos gratuitos e de qualidade na modalidade a distância para discentes de todas as regiões do estado do Espírito Santo (SEAD, UFES, 2011).

O modelo EaD, seja ofertado pela iniciativa privada ou pelo poder público, caracteriza-se como um serviço. E, sendo um serviço, a preocupação com sua qualidade é fundamental para a melhoria e/ou garantia de um serviço público com qualidade. A gestão da qualidade na prestação de serviços consiste na adaptação do processo de prestação do serviço às expectativas do cliente, pois o mesmo está presente no processo produtivo, a padronização é comprometida e o *feedback* é imediato (MARQUES; LOPES, 2007).

No Brasil, no ano de 2007, a extinta Secretaria de Educação a Distância (SEED) do Ministério da Educação e Cultura (MEC) definiu no documento “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância”, princípios, diretrizes e critérios referenciais de qualidade para as instituições que ofereçam cursos nessa modalidade. Tais referenciais de qualidade são um ordenamento legal em complemento às determinações da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), do Decreto 5.622, de 20 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005), do Decreto 5.773 de junho de 2006 (BRASIL, 2006) e das Portarias Normativas 1 e 2, de 11 de janeiro de 2007 (BRASIL, 2007).

O cumprimento de objetivos propostos por uma instituição que oferta cursos na modalidade EaD é, geralmente, mensurado partindo-se de uma metodologia de avaliação de percepção de qualidade dos serviços ofertados (BAPTISTA; LEONARDT, 2011).

Mensurar a percepção de desempenho de um serviço possibilita aos seus gestores dimensionar a sua qualidade, dado que há correlação direta entre desempenho de um serviço e a qualidade percebida pelo cliente, sendo ferramenta importante quando se faz planejamento estratégico visando planos de ações para o alcance dos objetivos propostos (KOTLER, 1998).

Quando se busca metodologias sobre percepção de qualidade de serviços ofertados em ensino a distância, é comum deparar-se com o modelo conceitual de percepção de qualidade de serviço de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) - modelo *Service Quality* (SERVQUAL) que preconiza lacunas entre as percepções da qualidade dos serviços esperados pelos clientes/usuários e o que está sendo ofertado na realidade. Tais diferenças de percepção (lacunas) têm como objetivo apontar incipiências de qualidade do que está sendo ofertado como também dirimir excessos de concentração de esforços em pontos considerados não importantes pelos clientes (SONEHARA, 2011).

No que tange à percepção de qualidade e sua mensuração, é farta a literatura sobre outro modelo de avaliação: o modelo *Service Performance* (SERVPERF), proposto por Cronin e Taylor (1992), baseado na percepção de qualidade dos serviços ofertados, focando nesta como um antecedente à satisfação do cliente (CHAGAS, 2010). O modelo SERVPERF utiliza apenas parte do questionário proposto no modelo SERVQUAL, refutando o modelo de lacunas de Oliver (1980). Defende que a qualidade dos serviços tem menor influência no desempenho dos serviços do que a satisfação dos clientes/usuários. Ou seja, a satisfação do cliente é o fator mais importante na avaliação do desempenho de serviços (CRONIN; TAYLOR, 1992).

Em 2006, Firdaus desenvolveu um modelo de avaliação de performance de serviços exclusivo para as Instituições de Ensino Superior – modelo *Higher Educational Performance* (HEdPERF) com objetivo de validar uma nova escala de medição de qualidade de serviços, utilizando técnicas quantitativas e qualitativas, mesclando assuntos acadêmicos e não-acadêmicos denominados seis dimensões da qualidade de serviços para as IES (FIRDAUS, 2006). Apesar de recente e largamente utilizado por IES do mundo inteiro, se revelou trabalhoso encontrar uma adaptação para cursos ofertados na modalidade a distância.

Diante do exposto, esta pesquisa visa ajustar o método HEdPERF a cursos ofertados na modalidade a distância e utilizá-lo para avaliar a percepção dos alunos sobre a qualidade de cursos de graduação EaD da UFES.

## 1.1 FORMULAÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Com base em observações presenciais, reuniões com servidores técnico-administrativos em educação, docentes, coordenadores de cursos e entrevistas com tutores - agentes envolvidos diretamente com o processo de Ensino a Distância ofertado pela UFES - nota-se uma carência de método de avaliação de percepção de qualidade dos serviços ofertados relacionados a cursos EaD.

O modelo HEdPERF de Firdaus (2006), apesar de ser voltado para as IES, não contempla satisfatoriamente este escopo, uma vez que foi desenvolvido com foco em cursos presenciais. Apesar de terem a mesma atividade-fim, os cursos presenciais diferenciam-se em vários aspectos dos cursos EaD, a exemplo do uso de TICs e ambientes virtuais de aprendizagem. Assim sendo, se faz premente responder à pergunta:

*Como o modelo HEdPERF pode ser adequado para avaliar sob ótica dos discentes a qualidade de cursos superiores na modalidade à distância, a fim de se detectar as possibilidades de melhorias do serviço ofertado?*

O presente trabalho tem por motivador a necessidade de realizar uma avaliação da percepção de qualidade dos serviços em EaD ofertados pela UFES, proporcionando à gestão desta IES um instrumento adequado.

## 1.2 OBJETIVO GERAL DA PESQUISA

O presente trabalho tem como objetivo avaliar a percepção discente quanto a qualidade de cursos de graduação, com base no modelo HEdPERF ajustado para cursos na modalidade a distância.

### 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA PESQUISA

São objetivos específicos desta pesquisa:

- Ajustar o modelo HEdPERF ao escopo da EaD da UFES;
- Avaliar as principais dimensões de qualidade dos cursos de graduação EaD;
- Propor ações de melhoria dos cursos avaliados.

### 1.4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

O presente estudo é uma adequação à modalidade de ensino EaD do modelo de avaliação de qualidade de serviços HEdPERF, a ser aplicado no ano de 2013 aos discentes de cursos de graduação na modalidade a distância ofertados pela UFES.

### 1.5 IMPORTÂNCIA E JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Segundo Deming (1997), não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende. Ou seja, não há sucesso no que não se gerencia. Assim, este trabalho intenta prestar devida relevância à necessidade de monitoramento da satisfação dos usuários de serviços de educação superior na modalidade a distância visando detectar falhas e possibilidades de melhorias.

Portanto, propor um ajuste do modelo HEdPERF a cursos na modalidade EaD e medir a satisfação dos usuários dos serviços ofertados pela UFES proporcionará um panorama da percepção dos discentes da qualidade dos cursos aos gestores e coordenadores e possibilitará a adoção de novas estratégias visando melhorias e aprimoramentos deste serviço.

O estudo apresenta relevância teórica, dado que o modelo de avaliação de qualidade HEdPERF proposto por Firdaus (2006) para avaliação de qualidade das IES presenciais seja mundialmente consolidado e utilizado (Fortes, 2011) é raramente encontrado ajustado aos serviços de cursos EaD, e tem relevância prática percebida

na necessidade do EaD da UFES de novos instrumentos que viabilizem a sua mensuração de qualidade.

## 1.6 ORGANIZAÇÃO DO ESTUDO

O presente estudo organiza-se da seguinte forma:

1º capítulo: introdução do trabalho: aborda a contextualização do tema, formula a situação do problema de pesquisa, apresenta os objetivos gerais e específicos, seguido da delimitação da pesquisa. Apresenta, a importância e justificativa e encerra com a organização do estudo.

2º capítulo: apresenta a educação a distância e seu processo evolutivo, descreve as abordagens teóricas da qualidade de serviço e da percepção de qualidade em serviços. Apresenta os modelos pesquisados de percepção de qualidade de serviços, finalizando com a apresentação do modelo HEdPERF adaptado ao EaD.

3º capítulo: apresenta os procedimentos metodológicos: traz o delineamento da pesquisa, elenca a população do estudo e a amostra, faz a classificação da pesquisa, apresenta o instrumento e a coleta dos dados, discorre sobre a aplicação do instrumento e o método de análise dos dados.

4º capítulo: discute sobre os resultados obtidos por meio de análise dos dados, iniciando pelo cálculo do erro da pesquisa, após especificando as etapas de análise. Traz a caracterização geral dos alunos pesquisados e ao seu final, a análise e a interpretação dos resultados.

5º capítulo: traz a conclusão do trabalho, iniciando pelas considerações finais, apresenta suas contribuições e sugestões para trabalhos futuros.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O levantamento bibliográfico foi realizado com intuito de abordar, primeiramente, a educação a distância, sua evolução no mundo e no Brasil. Após, o presente trabalho aborda as características principais de serviços e de serviços em EaD; em seguida elenca as características de qualidade em serviços, bem como três modelos de avaliação e de percepção de desempenho e qualidade mundialmente empregados: SERVQUAL, SERVPERF e HedPERF. Em seguida, identifica o modelo HEdPERF, criado para a avaliação da qualidade dos serviços de instituições de ensino superior, como o melhor a ser adotado para elaboração do instrumento de pesquisa deste trabalho, descartando os dois anteriores dadas suas limitações ante os objetivos desta dissertação, seguido de referências acerca de sua aplicação em cursos na modalidade a distância.

### 2.1 EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA E SEU PROCESSO EVOLUTIVO

A metodologia EaD tem sua origem no sistema de correspondência, com seus primórdios no século XVIII, tendo grande desenvolvimento no século XX com a diversificação e utilização das mídias que permitem grande interação entre o aluno, corpo docente, quadros auxiliares e o centro produtor (LANDIM, 1997). A modalidade visa conciliação do uso das tecnologias – de acordo com suas épocas - ao processo educacional, popularizando as possibilidades de educação (LITWIN, 2001). Os métodos EaD principiaram com o envio por correspondência do material de ensino, seguidos pelo rádio, televisão, o computador, e, contemporaneamente, Internet como mídia de disseminação e multiplicação de conhecimentos, criando um meio de comunicação cujas possibilidades dependem da tecnologia utilizada e do planejamento da Instituição (BELLONI, 2001).

Em seus primórdios, o modelo EaD era ofertado por correspondência; havia base no modelo *fordista* de divisão de tarefas e cumprimento de objetivos; os discentes estudavam por módulos instrucionais. Nesse modelo, a título meramente ilustrativo, a figura do tutor era praticamente inexistente e sem muito valor, já que ele

desempenhava apenas o papel de “acompanhante” do processo de aprendizagem do aluno.

Mudanças se faziam necessárias; seguia a tendência de se tornar, cada vez mais, um elemento regular e necessário aos sistemas educativos. Não somente para atender demandas específicas e pontuais, pulverizadas, mas também para estabelecer-se como função de grande importância na disseminação e multiplicação de conhecimentos, extrapolando a barreira tempo-espço, especialmente na educação da população adulta, pela demanda crescente aos cursos supletivos, formação continuada *lifelong learning mindset* e pós-graduação (VIANNEY; BARCIA; LUZ, 2006).

O ensino a distância é, já há algum tempo, uma alternativa eficaz ao ensino tradicional (presencial) para a grande demanda por educação formal e continuada do país, uma vez que abre possibilidades para quem depara com as barreiras de tempo-espço impostas pelo ensino tradicional, tanto quanto àqueles que não puderam frequentar alguma IES ou outra instituição de ensino (MACHADO, 2010).

Outra característica importante do EaD é a de estar fundamentada e depender na atualidade diretamente da tecnologia – as TICs, no caso – assim, pode acompanhar a velocidade da evolução destas tecnologias, proporcionando permanente atualização dos conhecimentos que são gerados em grandes quantidades e em velocidade cada vez maior. Uma das iniciativas que vem reforçar esta ideia é a Universidade Aberta do Brasil (UAB), na medida em que está levando educação de nível superior para cidades de pequeno porte, que dificilmente teriam oferta deste nível de ensino (SEAD, 2013).

O Ministério da Educação e Cultura - MEC, por meio da Secretaria de Educação à Distância (SEED), criada pelo decreto no 1.917, de 27 de maio de 1996, hoje extinta, tendo seus programas e ações vinculados a Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão (SECADI), inicia seus trabalhos acerca das normatizações e ações em EaD; dentre estas, estão a estreia do canal TV Escola e a apresentação do documento-base do “Programa Informática na Educação” (MEC, 2013).

Em 1997, o MEC lançou oficialmente o Programa Nacional de Informática na Educação (Proinfo), cujo objetivo é a instalação de laboratórios de computadores para as escolas públicas urbanas e rurais de ensino básico de todo o Brasil, importante inovação tecnológica nos processos de ensino e aprendizagem, fomentando a incorporação das TICs e das técnicas de educação à distância aos métodos didático-pedagógicos; Além disso, promove a pesquisa e o desenvolvimento voltados para a introdução de novos conceitos e práticas nas escolas públicas brasileiras (MEC, 2013).

De acordo com as Leis de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), para o documento dos referenciais de qualidade (MEC, BRASIL, 2007) os projetos pedagógicos EaD devem seguir os tópicos principais:

- Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;
- Sistemas de Comunicação;
- Material didático;
- Avaliação;
- Equipe multidisciplinar;
- Infraestrutura de apoio;
- Gestão Acadêmico-Administrativa;
- Sustentabilidade financeira.

Para melhor compreensão, segue fragmento do documento supra:

[...] Embora seja um documento que não tem força de lei, ele será um referencial norteador para subsidiar atos legais do poder público no que se referem aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação da modalidade citada (*EaD – nota do autor*). Por outro lado, as orientações contidas neste documento devem ter função indutora, não só em termos da própria concepção teórico-metodológica da educação a distância, mas também da organização de sistemas de EaD. Elaborado a partir de discussão com especialistas do setor, com as universidades e com a sociedade, ele tem como preocupação central apresentar um conjunto de definições e conceitos de modo a, de um lado, garantir qualidade nos processos de educação a distância e, de outro, coibir tanto a precarização da educação superior, verificada em alguns modelos de oferta de EaD, quanto a sua oferta

indiscriminada e sem garantias das condições básicas para o desenvolvimento de cursos com qualidade [...] (PORTAL MEC, 2007).

Ainda neste documento, o MEC define as dimensões pedagógicas, recursos humanos e infraestrutura, devendo estas estar integralmente expressas no Projeto Político Pedagógico de um curso na modalidade à distância seguindo os seguintes tópicos principais: concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; sistemas de comunicação; material didático; avaliação; equipe multidisciplinar; infraestrutura de apoio; Gestão acadêmico-administrativa; e, por fim, sustentabilidade financeira, aspectos que serão abordados e atendidos pela proposição de avaliação deste trabalho.

Ao se tratar de EaD como o processo formativo do qual ocorre a construção do conhecimento, é preciso criar uma relação mais ampla para a qualidade da educação, já que a EaD possui características e especificidades que se diferem da educação presencial, é preciso levar em conta a qualidade na percepção do aluno (MELLO, *et al*, 2001).

No Espírito Santo o modelo EaD público e gratuito é visualizado no Programa de Interiorização da UFES (PIP); a Administração Central da universidade criou, em 2001, o Núcleo de Educação Aberta e à Distância (NEAD), hoje Secretaria de Educação a Distância (SEAD). A SEAD é o organismo mediador e gestor das ações voltadas para essa modalidade. A Secretaria está estruturada com uma composição de especialistas de diversas habilidades, dotada de com uma estrutura capaz de atender as demandas do modelo, utilizando os sofisticados recursos tecnológicos no desenvolvimento do ensino a distância. Para dar suporte a essa iniciativa, atendendo projetos de vários setores da Universidade e de outras instituições por meio de parcerias (SEAD, UFES, 2014).

Essa estrutura é distribuída por 26 Polos (antes denominados Centros Municipais de Educação Aberta e à Distância), interligando todos os municípios capixabas, se apresentado (as prefeituras municipais) como parceiras institucionais na oferta de ensino, pesquisa, treinamento e demais ações direcionadas ao conhecimento. Hoje, com a política assumida pela Administração Central da UFES, o programa de Interiorização leva o conhecimento a todas as regiões do estado. Os cursos

desenvolvidos na UFES, na modalidade de Ensino à Distância, são estruturados em prática bimodal ou semipresencial, ou seja, utilizando-se tanto das TICs quanto de encontros presenciais; um terço das atividades acadêmicas é realizado presencialmente, e o restante por meio de *webconference* (webconferências), orientação acadêmica individual ou para grupos e a apresentação de seminários temáticos (SEAD, UFES, 2014).

Todo conteúdo intelectual produzido no EaD da UFES é disseminado por meio da *internet* aos polos situados no interior do Espírito Santo. Os polos de apoio presencial (hoje 26 no sistema da UFES) são as unidades operacionais para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância pelas instituições públicas de ensino superior. Mantidos por Municípios ou Governos de Estado, os polos oferecem a infraestrutura física, tecnológica e pedagógica para que os alunos possam acompanhar os cursos a distância. O objetivo dos polos é oferecer o espaço físico de apoio presencial aos alunos da sua região, mantendo as instalações físicas necessárias para atender aos alunos em questões tecnológicas, de laboratório, de biblioteca, entre outras.

Ao analisar todo o processo EaD da UFES sob ótica da avaliação de sua qualidade, para melhor entendimento e posterior interpretação dos dados obtidos na pesquisa proposta neste trabalho, dentro da dotação de recursos humanos, destacam-se como fundamentais os papéis dos seguintes atores do processo EaD da UFES:

- Coordenação da SEAD, que cabe representar a Secretaria em todas as instâncias da Universidade e em eventos promovidos pela comunidade externa, propor e manter a infraestrutura da SEAD, assim como planejar e supervisionar as atividades acadêmico-administrativas; cabe também estabelecer contato com as comunidades interna e externa da Universidade, divulgando as ações da SEAD e estabelecendo parcerias e/ou outras formas de cooperação para viabilizar os projetos em EaD; visa, ainda, buscar por cooperação técnica, por meio de convênios e parcerias com outras instituições de ensino superior, nacionais ou internacionais, visando ao desenvolvimento e à oferta de atividades na modalidade a distância.
- Coordenador do Curso, responsável por convocar e presidir as reuniões dos docentes e tutores das disciplinas que compõem o curso, representando o curso junto

às autoridades e órgãos da Universidade e/ou da SEAD, e coordenam a elaboração do Projeto Pedagógico do curso, sob a supervisão do Coordenador Pedagógico da SEAD; devem supervisionar o desenvolvimento das disciplinas e atividades do curso, observando o cumprimento das ementas, objetivos e bibliografia, ainda acompanhando o processo de ensino-aprendizagem, a metodologia adotada e as avaliações propostas pelo corpo docente do curso.

- Professor da Disciplina, ao qual cabe criar todo conteúdo da disciplina, organizar os ambientes virtuais de aprendizado (AVA ou *Moodle*) com todos os recursos (*slides*, vídeos, *links*), acompanhar o processo de aprendizagem, criar e corrigir as atividades e provas a serem realizadas, utilizar das tecnologias disponíveis para promover a comunicação com o grupo, acompanhar e colaborar o trabalho do tutor a distância, ministra aula por meio de webconferência e aplicar as provas, entre outros.
- Tutor Presencial, ao qual cabe dar suporte no ambiente virtual de aprendizagem, dar suporte nas ferramentas e softwares utilizados, ajudar nas atividades quando tem apropriação do conhecimento, ajudar ao professor com suporte tecnológico nas aulas presenciais, aplicar provas de reposição (quando necessário).
- Tutor a Distância, que deve ter conhecimento da disciplina que está sendo ministrada, devendo utilizar deste para acompanhar o processo de aprendizagem do aluno por meio da *internet*, tirar as dúvidas e orientar quanto aos trabalhos e atividades, corrigir atividades, utiliza das tecnologias disponíveis para promover a comunicação com o grupo, fazer a mediação entre os alunos e incentivar a participação dos alunos nas atividades, entre outras atribuições.
- Suporte de Webconferência, dotada de técnicos que elaboram o serviço de comunicação por meio da *internet* muito utilizado em cursos a distância, que permite a realização de reuniões e aulas *online*, possibilitando a troca de informações por vídeo, texto e áudio estabelecendo a conexão das salas virtuais de aula com os polos, a gravação, edição e disseminação de conteúdo intelectual produzido no SEAD.
- Assessoria Acadêmica: responsável pela gestão financeira e de pessoal, no âmbito de solicitação de passagens e diárias, prestação de contas de viagem para os professores que atuam no SEAD, fazer cadastros de professores, orientador

acadêmico, tutor presencial, professor, entre outros, elaborar pesquisa de preços e executar a compra, bem como manter o diálogo entre a instituição e o corpo discente.

- Equipe de Suporte, responsável técnico nas plataformas de ambientes virtuais de aprendizagem, devendo criar disciplinas nestes, cadastrar professores, tutores e inserir estudantes nas disciplinas, auxiliar professores na configuração das disciplinas e a integrar as mídias no processo pedagógico, acompanhar, auxiliar e propor formas de trabalho com as disciplinas, auxiliar os professores a integrar as mídias no processo pedagógico, entre outras atribuições.
- Equipe de Design Instrucional, que cabe criar, desenvolver e elaborar as mídias impressas (apostilas, livros e outros) que serão ofertadas pelo SEAD aos discentes para auxiliar no processo EaD.

Importante frisar que tal dotação de recursos humanos ainda dispõe de diversos prestamistas externos, envolvidos direta ou indiretamente no processo EaD da UFES.

### **2.1.1 Cursos a Distância ofertados pela UFES**

Para melhor compreensão e visando uma interpretação mais detalhada da qualidade do EaD da UFES é importante realizar aprofundamento na mecânica de cada curso ofertado, dado que apresentam características próprias desde a oferta até a sua conclusão, atentando para os pormenores de cada um – quantidade de aulas expositivas, interação dos alunos com os canais de comunicação, contato com pessoal da Secretaria, entre outros; seguem, assim, o *modus operandi* dos cursos pesquisados neste trabalho (SEAD, UFES, 2014).

A UFES oferta, por meio da SEAD, cursos de graduação, aperfeiçoamento e especialização. O presente trabalho tem foco em três cursos de graduação, sendo dois de licenciatura – Artes Visuais e Educação Física – e o terceiro bacharelado em Ciências Contábeis.

## 2.2 SERVIÇO: DEFINIÇÕES E CARACTERÍSTICAS

Serviço, dadas suas três características principais: intangibilidade, simultaneidade (entre produção e consumo) e participação do cliente/usuário (SANTOS, 2000), é sentido, inicialmente, por ações, processos ou atuações. Existe também a faceta de universalidade: serviços não são produzidos apenas por empresas de serviços, mas por qualquer tipo de empresa (GIANESI; CORREA, 2006), dependente, outrossim, de um tangível. Segundo Meirelles (2006), o serviço, apesar de essencialmente intangível, só é avaliado quando combinado a outras funções, ou seja, com outros produtos e processos produtivos tangíveis. Essa natureza impalpável está associada à sua natureza de processo, que, a priori, é intocável, ou seja, a prestação do serviço tende a acontecer simultaneamente ao consumo. A produção acontece a partir do momento em que o serviço é pedido e termina assim que a demanda é atendida (FORTES, 2011).

Os serviços também estão ligados diretamente ao conceito de prestação de serviços tecnológicos, ainda que seja recente a origem destes serviços; Kubota (2009) relata o advento de estudos científicos com foco nos serviços tecnológicos em meados da década de 60, pequeno lapso temporal dada a vastidão cronológica do conceito de serviço. Na ocasião, a visão predominante encarava os estudos sobre serviços como atrasados do ponto de vista tecnológico. Os esforços da Comunidade Européia em estudar o setor de serviços se deram ao início dos anos 1980, com o Forecasting and Assessment of Science and Technology Programme - FAST, ou seja, mais recentes ainda (KUBOTA, 2009).

Os serviços tecnológicos EaD apresentam algumas características específicas que o diferenciam do serviço tradicional e do bem manufaturado; Brandalise (2004) apresenta como características das operações de serviço com base tecnológica (infere-se o EaD): intangibilidade, participação do cliente; e produção e consumo simultâneos.

Os serviços tecnológicos relacionados ao ensino superior são fundamentais ao desenvolvimento de um país; o ensino à distância tem como função prioritária complementar e/ou substituir o modelo tradicional presencial; são as universidades

que, independentemente do modelo adotado, que formam os profissionais que irão atuar como gestores nas empresas e gerir os recursos públicos e privados e cuidarão da saúde e educação das novas gerações; formar profissionais qualificados é mais que um apelo mercadológico: é uma obrigação (MANFREDI, 2002).

“O ensino superior tem sido crescentemente reconhecido como uma indústria de serviços e, como um setor, deve empenhar seus esforços em identificar as expectativas e necessidades de seus principais clientes, que são os estudantes” (MELLO, DUTRA e OLIVEIRA, 2001).

O aluno, quando entra em contato com uma instituição, e passa a ter *status* de cliente, passa a ter *expectativas* e *percepções* que não se restringem apenas à sala de aula, e sim, a todas as atividades que direta ou indiretamente contribuem para o encontro de serviços que viabiliza a troca de conhecimentos. A importância da qualidade na atividade de ensino, assim como ocorre em outros ramos, está caracterizada pelo conjunto harmônico das atividades meio para que o objetivo seja alcançado e percebido pelo cliente final (aluno) (MELLO, *et al*, 2001).

Os serviços ofertados em EaD, assim como qualquer serviço, tem intangibilidade e subjetividade na percepção da consecução de seus objetivos; entretanto, não se pode pensar em ofertar serviço sem se medir como foi percebido em termos de satisfação do consumidor; o modelo HEdPERF, adaptado aos serviços de educação superior EaD, terá como uma de suas finalidades mensurar a qualidade percebida dos serviços “cursos do SEAD/UFES” pelos alunos; uma vez de posse dos dados coletados pelo questionário supra, e depois de devidamente analisados, se obterá o real panorama de como estes alunos estão percebendo, por meio das ações, processos ou atuações EaD do SEAD/UFES, quando se questiona o quesito qualidade.

A seção seguinte detalha os modelos de avaliação de qualidade de serviços e destaca a importância da adaptação do HEdPERF para EaD.

## 2.3 QUALIDADE E PERCEPÇÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS

Abordar os dois conceitos (Qualidade e Serviços) é tarefa difícil; tais conceitos são sumariamente subjetivos, baseados em percepções, sensações, e, curiosamente, o mesmo serviço sendo prestado a dois seres humanos diferentes pode gerar percepções totalmente diferentes. Ainda assim, há uma crescente preocupação com a qualidade em serviços, que começou a ganhar volume no final da década de 1970, quando diversos trabalhos propuseram conceituações, operacionalizações e sistematizações para a teoria incipiente. Resultaram diferentes modelos e abordagens, multiplicando ideias e dividindo opiniões. (BATTISTI, *et al*, 2011).

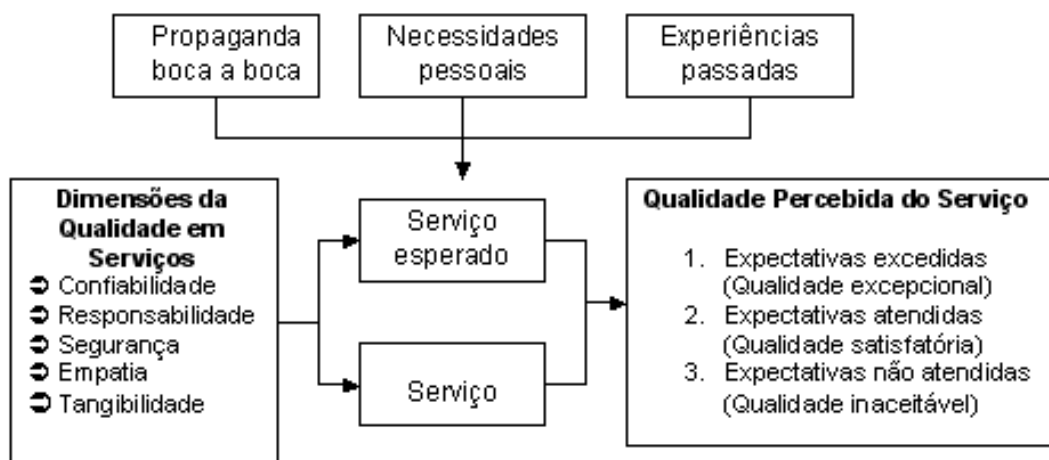
Ao lado de diversas críticas que permaneceram não resolvidas, certos enquadramentos teóricos, bem como seus respectivos desdobramentos práticos, tais conceitos chegaram à contemporaneidade como abordagens predominantes, tanto como apelo mercadológico tanto como real preocupação de quem oferta um serviço. Apesar das inúmeras tentativas de se teorizar sobre, a aceitação de um conceito sintético está longe de ser universal, em boa parte devido às questões que continuam insuficientemente explicadas, e por outro lado pela característica humana de diversidade sensível (PICOLO, 2005).

A noção mais aceita descreve a qualidade como sendo subjetivamente percebida, isto é, como uma percepção do consumidor, e não um atributo sintético, concreto, objetivo. Gummesson (1987), contribuindo para o desenvolvimento acadêmico da área, é o primeiro autor a suscitar tal característica. É a partir da obra de Gummesson que Grönroos (1987) propõe o conceito de Qualidade Total Percebida; se trata de uma comparação entre expectativas, formadas previamente no processo de formação do currículo de cada ser humano, e percepções, tanto sobre a qualidade técnica (referente ao resultado de produção, percebida objetivamente), quanto sobre a qualidade funcional (referente ao processo de produção, percebida subjetivamente), ainda sofrendo ruído imagético com base na semiótica que se tem da organização que oferta, conhecida como "Postulado da Desconfirmação" a comparação entre percepções e expectativas (GRONROOS, 1984).

Outro conceito de qualidade percebida pelo cliente deve, acompanhando a teoria, se basear pela diferença ou *Gap* (lacuna) existente na comparação entre as expectativas prévias em relação ao serviço e as percepções reais do serviço prestado: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), em seu Modelo de Lacunas de Qualidade de Serviços, preconizam cinco *Gaps* ou lacunas, representando estas as incipiências que podem advir nas prestações de Serviço. Tal modelo advém de um estudo qualitativo exploratório, à época com objetivo de investigar o conceito de qualidade de serviços realizado por meio de entrevistas com clientes e executivos de quatro empresas prestadoras de serviços de setores diferentes (banco de varejo, cartão de crédito, corretagem de valores e reparo e manutenção de produtos).

O Modelo dos Cinco Hiatos, ora proposto, tem como função nortear gestores a compreenderem e buscarem as fontes de problemas da qualidade de Serviços, sendo ainda fonte de proposições de melhorias. A figura 1 ilustra este modelo, e é mundialmente empregado em pesquisas de qualidade de serviços.

**Figura 1 - Modelo dos Cinco Hiatos de Qualidade de Serviços**



Fonte: Parasuraman et al. (1985).

Das cinco lacunas demonstradas anteriormente, as quatro primeiras estão ligadas à qualidade, e a quinta é a síntese dessas quatro lacunas, que corresponde ao conceito de qualidade de serviços, independente do tipo de serviço pesquisado. A seguir serão apresentadas as cinco lacunas:

### **GAP 1 – Percepção gerencial - Lacuna entre expectativas do consumidor:**

Aborda diferenças advindas entre percepção dos executivos e reais expectativas dos consumidores; os executivos não tem 100% de eficácia quanto à compreensão de expectativas dos clientes, tendo uma visão emboçada, haja vista:

- Inexistência de pesquisas de mercado ou análise da demanda;
- Informações imprecisas diante das pesquisas realizadas;
- Interpretação incorreta das reais expectativas dos consumidores;
- Ausência de informações oriundas dos profissionais da linha de frente para os gestores ou perda de informações pelos diversos níveis hierárquicos (PARASURAMAN *et al*, 1985).

### **GAP 2 – Lacuna entre percepção gerencial e especificações da qualidade do serviço**

Incipiência de inclusão de especificações de qualidade do serviço de todos os elementos capazes de atender as expectativas dos clientes, ainda não traduzindo corretamente suas expectativas reais. Essa falha ocorre devido a:

- Ausência de recursos;
- Falta de comprometimento por parte dos gestores;
- Falha no planejamento e na elaboração dos procedimentos (especificações); - Falta de estabelecimento de metas (PARASURAMAN *et al*, 1985).

### **GAP 3 – Lacuna entre especificações da qualidade do serviço e prestação do serviço**

Ainda que as supracitadas especificações dos serviços estejam adequadas, podem haver falhas na prestação do serviço ao cliente, uma vez que na sua execução os profissionais podem cometer erros, condenando a qualidade final. Ocorrem geralmente devido à falta de padronização de desempenho (PARASURAMAN *et al*, 1985).

#### **GAP 4 – Lacuna entre comunicação externa ao consumidor - prestação do serviço**

Lacuna entre o serviço prestado e o serviço prometido por meio da propaganda ou de outras formas de comunicação e ruídos na comunicação. As tidas “propagandas enganosas”, exageradas, desapontam as expectativas e percepções do cliente; Todas as empresas e organizações enfrentam o mesmo problema em relação: propaganda criando baixas expectativas será fácil satisfazê-las, entretanto a atratividade do serviço será baixa; por outro lado a propaganda criando altas expectativas os clientes ficarão atraídos pelo serviço, mas haverá um inexorável empecilhamento em se satisfazer tais expectativas;o equilíbrio nas comunicações externas é fundamental para haver atratividade compatível com a capacidade de atendimento das expectativas do serviço (PARASURAMAN *et al*, 1985).

#### **GAP 5 – Lacuna entre o serviço esperado e o serviço percebido**

Lacuna-síntese das quatro anteriores. Existe a partir do momento que se contempla uma ou mais das anteriores. Para PARASURAMAN *et. al.* (1985, p.46), a qualidade do serviço percebida pelo consumidor depende do GAP 5 que, por sua vez, depende da natureza dos *gaps* associados ao projeto, mercadologia e entrega do serviço. O tamanho da lacuna entre o serviço esperado e o serviço percebido pelo consumidor estará diretamente relacionada à qualidade percebida pelo consumidor (PARASURAMAN *et al*, 1985).

#### **2.4 MODELOS SERVQUAL, SERVPERF E HEDPERF**

Apresentam-se, agora, três dos modelos de avaliação e de percepção de desempenho e qualidade mundialmente empregados (SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF), desde seu desenvolvimento até a apresentação de seus instrumentos finais (questionários), com intuito de demonstrar sua relevância para o tema aqui proposto e para melhor entender toda ambientação e processo que proporcionou o advento do método HEdPERF.

### 2.4.1 Modelo SERVQUAL – *Service Quality*

Serviços, sumariamente intangíveis, são de difícil mensuração da qualidade; em 1985, Parasuraman, Zeithaml e Berry, no intuito de preencher este hiato, desenvolveram a metodologia SERVQUAL que perfaz uma comparação entre as expectativas e as percepções, de diversas ordens, da qualidade do serviço pelo consumidor; essas diferenças entre percepções e expectativas são abordadas no modelo de qualidade em serviço.

O modelo de avaliação de percepção de qualidade proposto por Parasuraman *et al* (1985) se baseia no modelo de satisfação desenvolvido por Oliver (1980); para o autor, a percepção do consumidor quanto a qualidade pode ser calculada pela diferença entre coeficiente da expectativa e coeficiente de desempenho do serviço prestado, e pode ser avaliado aplicando-se a equação:

**Equação 1** – Cálculo da diferença entre expectativa e desempenho do serviço.

$$Q_j = D_j - E_j$$

Fonte: Parasuraman *et al*, 1985.

Onde:

D<sub>j</sub> : Índice medido de percepção de qualidade para o quesito j do serviço;

E<sub>j</sub> : Índice medido da expectativa de qualidade para o quesito j do serviço;

Q<sub>j</sub> : Resultado da avaliação de qualidade do serviço quanto ao quesito j.

O ser humano na condição de cliente ou consumidor, independente do tipo de serviço, utiliza basicamente os mesmos critérios para avaliar sua qualidade; Parasuraman *et al* (1985), definiram qualidade do serviço como opinião geral do cliente sobre a sua entrega, que é constituída por uma série de experiências – bem ou mal sucedidas. A detecção de lacunas nos processos de prestação de serviços, entre ofertado e percebido, ajudará a empresa ou o setor público a melhorar sua qualidade (CHAGAS, 2010).

Tais lacunas, ou *gaps*, foram descritas por meio de cinco dimensões como critérios de julgamento: confiabilidade, tangibilidade, responsabilidade, segurança e empatia. Estas dimensões estão comentadas a seguir (BATESON e HOFFMAN, 2001; LOVELOCK, 2001):

- Confiabilidade: habilidade para executar o serviço conforme o prometido e de forma correta;
- Tangibilidade: são as instalações físicas, equipamentos, pessoas e material de comunicação do fornecedor do serviço. Como em serviços não há um elemento físico para ser avaliado, os clientes, muitas vezes, confiam na evidência tangível que o cerca ao formar a avaliação;
- Responsabilidade: se os funcionários da empresa são prestativos e capazes de fornecer pronto atendimento, responsável por mensurar a receptividade da empresa e de seus funcionários para com seus clientes;
- Segurança: se os funcionários são bem informados, educados, competentes e dignos de confiança. Esta dimensão abrange a competência, cortesia e precisão da empresa;
- Empatia: significa a capacidade de uma pessoa vivenciar os sentimentos de outra, fornecendo serviços com atenção cuidadosa e personalizada.

Todos os elementos são de alta subjetividade, ligados a pessoas que percebem o serviço. Na verdade, cada tipo de serviço é composto de determinantes considerados mais importantes que outros, correlacionados às características de ambiente ou tipo de atividade (KILBOURNE *et al*, 2004).

O modelo SERVQUAL visa ser um instrumento de quantificação de itens meramente qualitativos, servindo aos gestores como instrumento de compreensão das fontes dos problemas da qualidade e de que forma podem melhorá-los (COELHO, 2004).

Segundo Firdaus (2006), embora mundialmente utilizado tanto como fonte para trabalhos acadêmicos quanto modelo para proposição de pesquisa para mensuração de percepção de qualidade, o SERVQUAL se mostra muito inespecífico e generalista; já para Chagas (2010), se trata de modelo voltado principalmente para *cross-industry*,

sem aplicabilidade direta, ou seja, sem boa possibilidade de adaptações para percepção de qualidade dos serviços de educação de nível superior.

Segue o instrumento proposto no modelo SERVQUAL para compreensão do exposto:

**Figura 2 – Modelo de Escala SERVQUAL**

Item		Expectativa (E)	Desempenho (D)			
1	Aspectos Tangíveis	Eles <b>deveriam</b> ter equipamentos modernos.	XYZ têm equipamentos modernos.			
2		As suas instalações físicas <b>deveriam</b> ser visualmente atrativas.	As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.			
3		Os seus empregados <b>deveriam</b> estar bem vestidos e asseados.	Os empregados de XYZ são bem vestidos e asseados.			
4		As aparências das instalações das empresas deveriam estar conservadas de acordo com o serviço oferecido.	A aparência das instalações físicas XYZ é conservada de acordo com o serviço oferecido.			
5	Confiabilidade	Quando estas empresas prometem fazer algo em certo tempo, <b>deveriam</b> fazê-lo.	Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.			
6		Quando os clientes têm algum problema com estas empresas elas, <b>deveriam</b> ser solidárias e deixá-los seguros.	Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.			
7		Estas empresas <b>deveriam</b> ser de confiança.	XYZ é de confiança.			
8		Eles <b>deveriam</b> fornecer o serviço no tempo prometido.	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.			
9		Eles <b>deveriam</b> manter seus registros de forma correta.	XYZ mantém seus registros de forma correta.			
10	Presteza	<b>Não seria de se esperar</b> que eles informassem os clientes exatamente quando os serviços fossem executados.	XYZ <b>não</b> informa exatamente quando os serviços serão executados.			
11		<b>Não</b> é razoável esperar por uma disponibilidade imediata dos empregados das empresas.	Você <b>não</b> recebe serviço imediato dos empregados da XYZ.			
12		Os empregados das empresas <b>não</b> têm que estar sempre disponíveis em ajudar os clientes.	Os empregados da XYZ <b>não</b> estão sempre dispostos a ajudar os clientes.			
13		É normal que eles estejam muito ocupados em responder prontamente aos pedidos.	Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.			
14	Segurança	Clientes <b>deveriam</b> ser capazes de acreditar nos empregados desta empresa.	Você pode acreditar nos empregados da XYZ.			
15		Clientes <b>deveriam</b> ser capazes de sentirem-se seguros na negociação com os empregados da empresa.	Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.			
16		Seus empregados <b>deveriam</b> ser educados.	Empregados da XYZ são educados.			
17		Seus empregados <b>deveriam</b> obter suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.	Os empregados da XYZ <b>não</b> obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.			
18	Empatia	<b>Não</b> seria de se esperar que as empresas dessem atenção individual aos clientes.	XYZ <b>não</b> dão atenção individual a você.			
19		<b>Não</b> se pode esperar que os empregados dêem atenção personalizada aos clientes.	Os empregados da XYZ <b>não</b> dão atenção pessoal.			
20		É absurdo esperar que os empregados saibam quais são as necessidades dos clientes.	Os empregados da XYZ <b>não</b> sabem das suas necessidades			
21		É absurdo esperar que estas empresas tenham os melhores interesses de seus clientes como objetivo.	XYZ <b>não</b> têm os seus melhores interesses como objetivo.			
22		<b>Não deveria</b> se esperar que o horário de funcionamento fosse conveniente para todos os clientes.	XYZ <b>não</b> tem os horários de funcionamento convenientes a todos os clientes.			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>Discordo Fortemente</b>						<b>Concordo Fortemente</b>

Fonte: Parasuraman *et al* (1985)

#### 2.4.2 Modelo SERVPERF – *Service Performance*

Em 1992, Cronin e Taylor se debruçaram sobre os conceitos acerca da mensuração da percepção de qualidade em serviços e a correlação com a satisfação defendida por Oliver (1980) e utilizada por Parasuraman *et al* (1985), estreitando tal relação com o fator decisório do consumidor para com a intenção de compra; tinham como meta demonstrar que o conceito e o *modus operandi* do SERVQUAL eram inadequados, bem como rever as correlações de serviço, qualidade, satisfação do consumidor e – como definiram sendo a parte mais importante do processo – as interferências positivas na intenção e decisão de compra por parte do consumidor (FORTES, 2011).

As correlações elencadas acima, segundo os autores, não haviam sido submetidas a processos empíricos que pudessem corroborar sua validade; tendo isso, a segunda fase de seu trabalho objetivou investigar informações sobre a ordem de causalidade entre qualidade do serviço e satisfação do consumidor e o impacto da qualidade do serviço no tocante a satisfação do consumidor e na intenção e decisão de compra (CRONIN e TAYLOR, 1992).

Assim sendo, propuseram um instrumento de avaliação que, ao seu ver, mais se aproximaria do ideal para a real medição de percepção da qualidade dos serviços por parte dos consumidores. Cronin e Taylor (1992) aplicaram 660 questionários, sendo este elaborado com apenas metade dos itens constantes do instrumento SERVQUAL, eliminando as questões acerca do conceito “expectativa”, e abandonando, por consequência, as “lacunas” (Gaps). Os questionários foram distribuídos por empresas representantes do setor de serviços, a ver: bancos, empresas de controle de pragas, lavanderias e lanchonetes (CRONIN e TAYLOR, 1992).

Tinham em tela as seguintes questões (CHAGAS, 2010):

- Uma medida de qualidade em serviço baseada na *performance* (SERVPERF) seria mais apropriada para a medição da qualidade em serviço que o instrumento SERVQUAL?
- A qualidade percebida do serviço é um precedente à satisfação do consumidor?
- A intenção de compra é impactada pela satisfação do consumidor?

- A intenção de compra é impactada pela qualidade percebida do serviço?

Para isto, propuseram a divisão de seu trabalho por 3 etapas:

- Examinar a confiabilidade, a dimensionalidade e a validade da escala SERVQUAL;
- Comparar a medida proposta para percepção de qualidade de serviços;
- Analisar a relação entre as dimensões qualidade de serviço e satisfação do cliente para com a intenção de compra.

Após a coleta de dados, procederam a análise dos resultados por meio de diversas técnicas estatísticas; com os resultados, Cronin e Taylor (1992) chegaram à conclusão que a qualidade de serviços não deve ser medida pela diferença entre a expectativa e desempenho, conforme proposto por Parasuraman *et al* (1985), devendo ser conceituada como uma atitude do cliente em relação as dimensões da qualidade. A percepção de qualidade pelos consumidores estaria diretamente correlacionada com desempenho, podendo ser calculada pela seguinte equação:

**Equação 2** – Cálculo da correlação entre desempenho e qualidade.

$$Q_i = D_i$$

Fonte: Cronin & Taylor, 1992.

Em que :

$Q_i$  : Avaliação da percepção de qualidade do serviço quanto ao quesito  $i$ ;

$D_i$  : Valores para percepção de desempenho para o quesito  $i$ .

Os autores propõem, então, a escala SERVPERF, tendo base na avaliação de percepção de qualidade quanto ao desempenho dos serviços ofertados, utilizando as dimensões e itens da qualidade da escala SERVQUAL, reduzindo também o questionário aplicado por Parasuraman *et al* pela metade (apenas 22 itens contra os 44 itens propostos na escala SERVQUAL).

Os resultados obtidos por Cronin & Taylor (1992) sugerem que a satisfação do cliente é um precedente à percepção de qualidade de um serviço, que esta satisfação é mais determinante para a intenção e decisão de compra que a qualidade deste serviço,

bem como que a satisfação do consumidor exerce enorme influência sobre a intenção e decisão de compra (FORTES, 2011).

Para Cronin & Taylor (1992), finalmente, os gestores deverão focar em programas de satisfação total focando em estratégias para incremento de qualidade dos serviços, simplificando e otimizando o modelo SERVQUAL e apontando maior pragmatismo no uso de recursos para detecção de percepção de qualidade.

O instrumento original do modelo SERVPERF é apresentado a seguir:

**Figura 3 – Modelo de Escala SERVPERF**

<b>Item</b>	<b>Desempenho (D)</b>
1	Aspectos
2	Tangíveis
3	XYZ têm equipamentos modernos.
4	As instalações físicas de XYZ são visualmente atra- tivas.
5	Os empregados de XYZ são bem vestidos e asseados.
6	A aparência das instalações físicas XYZ é conservada de acordo com o serviço oferecido.
7	Confiabilidade
8	Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.
9	Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.
10	XYZ é de confiança.
11	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
12	XYZ mantém seus registros de forma correta.
13	Presteza
14	XYZ <b>não</b> informa exatamente quando os serviços serão executados.
15	Você <b>não</b> recebe serviço imediato dos empregados da XYZ.
16	Os empregados da XYZ <b>não</b> estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
17	Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.
18	Segurança
19	Você pode acreditar nos empregados da XYZ.
20	Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.
21	Empregados da XYZ são educados.
22	Os empregados da XYZ <b>não</b> obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.
23	Empatia
24	XYZ <b>não</b> dão atenção individual a você.
25	Os empregados da XYZ <b>não</b> dão atenção pessoal.
26	Os empregados da XYZ <b>não</b> sabem das suas necessi- dades
27	XYZ <b>não</b> têm os seus melhores interesses como objetivo.
28	ZYZ <b>não</b> tem os horários de funcionamento conve- nientes a todos os clientes.

Fonte: Cronin e Taylor (1992).

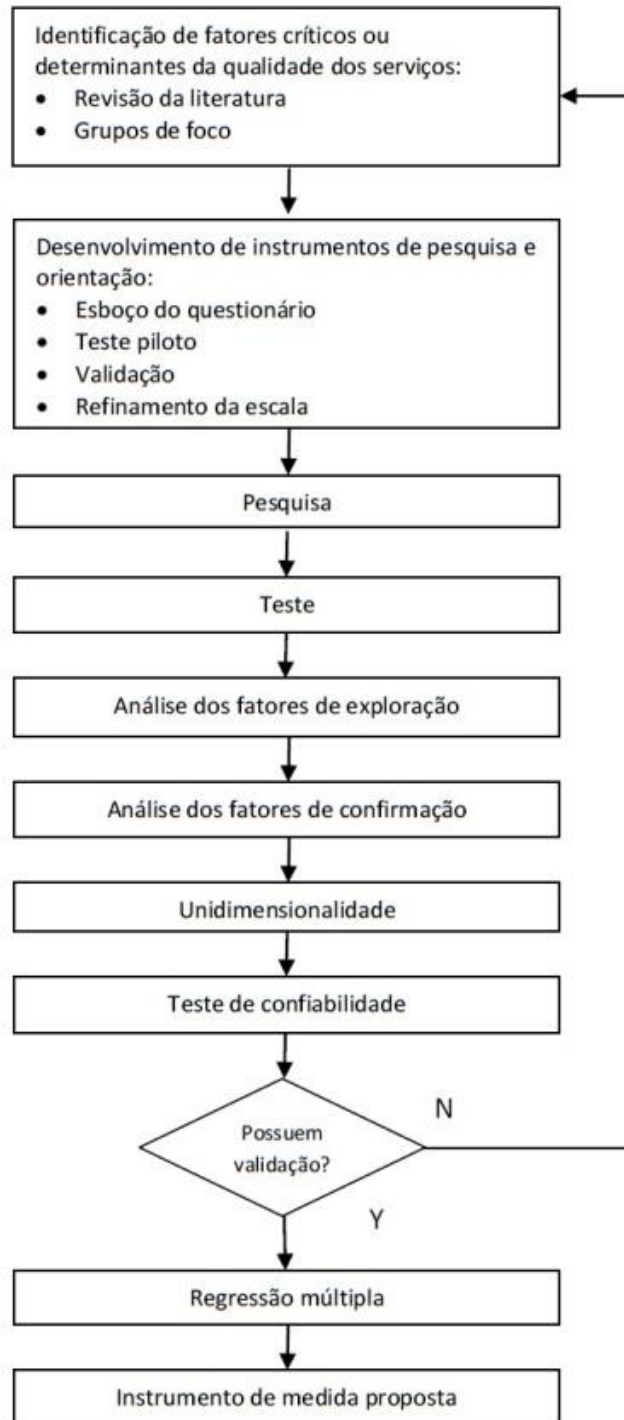
Embora o modelo SERVPERF seja – como o já apresentado SERVQUAL (Parasuraman *et al*, 1985) – mundialmente utilizado (Dias, 2013), também apresenta para Firdaus (2006) as mesmas incipiências deste, como ser generalista e inespecífico, a exemplo. A seguir, apresenta-se o modelo de Firdaus: o modelo HEdPERF.

### **2.4.3 Modelo HEdPERF de avaliação de percepção de qualidade**

Abdullah Firdaus, educador Malasiano, percebeu que os modelos disponíveis de avaliação e percepção de qualidade – SERVQUAL e SERVPERF, a exemplo – não contemplavam satisfatoriamente o escopo educacional por serem generalistas, ou seja, aplicáveis a todos os segmentos de prestação de serviço.

Assim sendo, propôs em 2006 o modelo HEdPERF – *Higher Education Performance*, intentando formular e validar um instrumento para avaliar a qualidade de serviços de IES, lançando mão de determinantes inerentes ao serviço em questão; elabora um questionário com 9 perguntas sobre a caracterização individual dos respondentes, seguidas de 45 questões distribuídas por seis aspectos, testando quanto unidimensionalidade, confiabilidade e validade, após confirmando por meio de análise estatística fatorial exploratória e confirmatória, com medidas qualitativas e quantitativas; este processo constou várias etapas para seu desenvolvimento, de acordo com a figura a seguir:

Figura 4 – Desenvolvimento e validação HEdPERF



Fonte: Firdaus (2006).

O modelo tem por escopo a detecção de fatores críticos, ou seja, pontos fracos dos serviços ofertados que carecem de atenção e foco por parte dos gestores das IES, tendo como apontadores os próprios alunos destas. Para desenvolver e validar seu questionário, Firdaus dividiu em três etapas seu trabalho:

- Etapa 1: percepção de fatores determinantes ou críticos de qualidade de serviço IES: aqui o autor identificou, por meio de detalhada pesquisa bibliográfica, o que é que determinaria qualidade em serviços; propôs ainda uma dinâmica por meio de grupos de foco compostos por seis ou sete indivíduos cada, com a tarefa de detectar e graduar critérios relevantes ou pontos críticos para percepção de qualidade de serviços, solicitando, para cada participante, que relacionassem os aspectos de acordo com suas percepções quanto as instalações físicas tanto aos serviços prestados pelas IES as quais faziam parte;

- Etapa 2: elaboração e posterior aplicação do questionário de pesquisa-piloto: utilizando os dados coletados na etapa 1, Firdaus propõe modelo dividido em três seções: Seção A: 9 perguntas visando identificar o perfil do respondente; Seção B, com 45 itens, buscando avaliar diferentes aspectos de serviços das IES, itens foram tabulados por meio de utilização da escala tipo Likert, variando de 1 (discordo totalmente) até 7 (concordo totalmente); e a Seção C, que versava sobre solicitação de avaliação geral de qualidade, nível de satisfação e possível retorno a IES. Este questionário foi aplicado a 30 estudantes representativos de IES malasianas, após sendo submetidas as respostas deste ao crivo de 10 peritos para detecção de ambiguidades, erros e omissões, produzindo finalmente o instrumento final;

- Etapa 3: pesquisa: Firdaus então procede à coleta de dados junto a estudantes de IES da Malásia, em contato direto com o respondente, visando poder explicar melhor o seu método, aplicando à 680 pessoas, obtendo 409 questionários completamente preenchidos. Proceceu, a seguir, às análises estatísticas: teste de normalidade, análise fatorial, análise fatorial confirmatória, análise de confiabilidade, validade do teste e regressão múltipla.

Em seguida, com base nos resultados obtidos, identifica seis fatores (aspectos) relativos às IES:

- Fator 1 – Reputação: mede o quanto uma IES tem de imagem profissional na ótica de seus discentes (10 questões);
- Fator 2 – Acesso: acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência dos serviços de uma IES (8 questões);
- Fator 3 – Aspectos Acadêmicos: itens são de responsabilidade dos professores (9 questões);
- Fator 4 – Conteúdos Programáticos: importância de uma IES oferecer programas acadêmicos variados e respeitáveis, ainda com estrutura e plano de estudos flexíveis (2 questões);
- Fator 5 – Aspectos não acadêmicos: refere-se a função do pessoal administrativo (12 questões);
- Fator 6 – Compreensão: itens relacionados a percepção de necessidades específicas dos alunos, como serviços de saúde e aconselhamento (4 questões).

A figura 5 a seguir apresenta, para melhor visualização e compreensão, o modelo HEdPERF original de Firdaus:

**Figura 5 – Modelo de Escala HEdPERF**

Item	Dimensões da Qualidade	Desempenho (D)
1	Reputação (R)	A instituição tem uma imagem profissional.
2		Os equipamentos são adequados e necessários.
3		Os recursos acadêmicos são adequados e necessários.
4		A instituição oferece programas com qualidade excelente.
5		As áreas de convivência são adequadas e necessárias.
6		Os tamanhos das salas permitem um mínimo de atenção pessoal.
7		A instituição tem uma localização ótima com um excelente layout e aparência do campus.
8		A instituição oferece programas bem conceituados.
9		As graduações da instituição têm fácil empregabilidade.
10		Os serviços de saúde são adequados e necessários.
11	Acesso (A)	Os estudantes são tratados igualmente e com respeito pelo pessoal.
12		Os estudantes tem uma liberdade adequada.
13		O pessoal respeita a minha confidencialidade quando exponho alguma informação.
14		O pessoal administrativo é facilmente contatado por telefone.
15		A instituição oferece um excelente serviço de aconselhamento
16		A instituição encoraja e promove a formação de centros acadêmicos.
17		A instituição valoriza o retorno dos estudantes para melhorar o desempenho de seus serviços.
18		A instituição tem procedimentos simples e padronizados de oferecimento de serviços.
19	Aspectos Acadêmicos (AA)	Os professores têm conhecimento para responder minhas questões relativas ao conteúdo do curso.
20		Os professores são atenciosos e corteses nas suas comunicações com os alunos.
21		Os professores estão disponíveis para atender pedidos de auxílio dos alunos.
22		Os professores demonstram um interesse sincero em resolver problemas dos alunos.
23		Os professores demonstram uma atitude positiva com relação aos estudantes.
24		Os professores se comunicam bem na sala de aula.
25		Os professores me dão retorno sobre meu progresso durante o semestre.
26		Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas.
27		Os professores são bem instruídos e experientes.
28	Conteúdos Programáticos (CP)	A instituição oferece uma gama extensa de programas modulares com várias especializações.
29		A instituição oferece programas com planos de ensino flexíveis e estruturados.
30	Aspectos Não Acadêmicos (ANA)	Quando tenho um problema, o pessoal administrativo mostra interesse sincero em resolvê-lo.
31		O pessoal administrativo dá atenção cuidadosa e individual.
32		Questionamentos/reclamações são resolvidos prontamente e de forma eficiente.
33		O pessoal administrativo nunca está ocupado para atender pedidos de auxílio.
34		A secretaria/administração mantém em cuidado e com fácil acesso de recuperação os arquivos dos alunos.
35		Quando o pessoal promete fazer algo para uma determinada data, eles cumprem
36		O horário de funcionamento da administração/secretaria é, pessoalmente, conveniente.
37		O pessoal administrativo demonstra atitude positiva no seu trabalho.
38		O pessoal administrativo tem boa comunicação.
39		O pessoal administrativo tem bom conhecimento dos sistemas e procedimentos.
40		O pessoal administrativo tem boa aparência e uniformes.
41		O aluno se sente confiante nas negociações com a instituição.
42	Compreensão (C)	O aluno entende que a instituição realmente oferece um ambiente seguro.
43		O aluno entende que a instituição se preocupa com a assistência à sua saúde.
44		O aluno entende os diferenciais da instituição em comparação a outras faculdades.
45		O aluno entende os objetivos da instituição e sua estrutura para atingi-los.

**Fonte: Firdaus (2006)**

Apesar de recente, o modelo HEdPERF já se revelou mundialmente utilizado quando se trata de avaliação de percepção de qualidade em IES (FORTES, 2011).

Em sua conclusão, Firdaus (2006) afirma que a escala apresentada é aplicável como modelo de avaliação de percepção de qualidade em serviços para IES, e tem se mostrado válida realmente, bastando uma breve pesquisa em artigos acadêmicos acerca do assunto para se ter esta confirmação. Chagas (2009), Fortes (2011) e Sonehara (2011), entre vários outros autores, utilizam e comparam os modelos em questão e elegem o HEdPERF como o de melhor aplicabilidade para avaliação de desempenho e qualidade de IESs. firdaus ainda faz sugestão para que as instituições de ensino superior utilizem a HEdPERF como ferramenta de gestão com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços (CHAIM, 2012).

Comungando com Firdaus (2006), presente dissertação tem, como já elencado, a proposta de adaptar a escala HEdPERF para se obter um instrumento de mensuração de qualidade de cursos ofertados pela UFES.

#### **2.4.4 Modelo HEdPERF adaptado ao EaD**

O modelo HEdPERF, embora recente, já é largamente empregado quando se procura avaliar qualidade percebida por discentes das IES; mesmo assim, curiosamente não é muito frequente encontrar literatura que aplique este modelo nas IES que lançam mão do sistema EaD, ainda que tal modalidade de ensino esteja cada vez sendo mais empregado na atualidade (ABED, 2013).

Em seu artigo original, Firdaus (2006), ao propor o modelo HEdPERF, estabelece limitações e sugestões para futuros estudos. A principal limitação elencada é a de que o instrumento ora proposto é de aplicação exclusiva a um serviço apenas (ensino superior presencial), evidenciando uma ausência de generalidades – o que, curiosamente, ele mesmo define como uma vantagem, uma vez que não se confundirá com os modelos propostos para a indústria – e a sugestão que o autor ali indica é a de diversificar o estrito escopo; assim, adaptar o instrumento HEdPERF ao ensino superior na modalidade à distância respeita a expressa vontade de Firdaus.

A seguir, o Quadro 1 apresenta alguns trabalhos relacionados aos temas qualidade, percepção de qualidade e satisfação de seus usuários. Pereira e Gil (2008), Knopp e Lourenço (2010), D'Essi (2011), Battisti et al. (2011), Dias e Morais (2013) e Calsani et al (2013) abordam a importância da avaliação e percepção de qualidade para os

serviços; já sobre escala HEdPERF e suas adaptações ao modelo EaD, Chagas (2010), Fortes (2011), Sonehara (2011) e Chaim (2012) comprovam a eficiência da escala HEdPERF sobre outros modelos voltados mensuração de qualidade adaptado à EaD; entretando, se é importante ressaltar a dificuldade de se encontrar artigos científicos específicos e exclusivos acerca de adaptações da escala HEdPERF ao modelo EaD.

**Quadro 1 – Artigos com o foco na avaliação da qualidade dos serviços em EaD**

Autor	Contribuição
Pereira e Gil (2008)	Observa que a universidade pública tem um gap maior na dimensão Empatia e as instituições particulares, na dimensão Itens Tangíveis.
Knopp e Lourenço (2010)	Emprega técnicas estatísticas permitindo identificar dois grupos de clientes – os mais exigentes e os menos exigentes – e os atributos responsáveis por dissensos, servindo de base para tentativas de melhoria.
Chagas (2010)	Desenvolve uma ferramenta de avaliação com base no modelo HEdPERF adaptado para uma escola de idiomas.
Battisti et al. (2011)	Preconiza as dimensões confiabilidade, responsabilidade, confiança, empatia e tangíveis como congruentes com os critérios de qualidade de serviços.
D'Essi (2011)	Ajuda entender as expectativas do consumidor face o modelo de serviço oferecido por meio da comunicação bilateral. Propõe um encurtamento do <i>gap</i> com uso de estratégias mercadológicas.
Sonehara (2011)	Compara e propõe avaliações de percepção de qualidade para uma IES com base nos modelos SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF.
Fortes (2011)	Propõe avaliações de percepção de qualidade de uma IES com base nos modelos SERVPERF e HEdPERF adaptados.
Chaim (2012)	Realiza um estudo para consolidar uma estrutura de diagnóstico da qualidade com base no modelo HEdPERF.
Dias e Moraes (2013)	Avalia a qualidade dos serviços prestados pela central de atendimento sob a ótica do cliente interno.
Calsani et al. (2013)	Demonstra a importância de investir em qualidade no atendimento trazendo como um benefício à proposta de fidelização dos clientes.

Fonte: elaborado pelo autor.

Para elaboração desta dissertação, diversas tentativas de pesquisa bibliográfica acerca do tema “adaptação da escala HEdPERF para confecção de um instrumento de avaliação de percepção de qualidade para os serviços de IES com base no EaD” e similares resultaram praticamente infrutíferas. Ante este cenário, será de relevante importância salientar que a adequação proposta neste trabalho se baseará em uma das únicas encontradas após exaustivas pesquisas: a adaptação proposta por Fortes (2011), pesquisadora brasileira dos aspectos da qualidade e sua mensuração. O

modelo de avaliação de qualidade proposto por Fortes (2011) encontra-se, em sua íntegra, no apêndice B deste trabalho. Nos procedimentos metodológicos (próximo capítulo) será apresentada a proposta de adaptação desta dissertação.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Neste capítulo, abordam-se os aspectos metodológicos da pesquisa, as etapas do processo de pesquisa, a coleta e a análise de dados. Para melhor compreensão, torna-se importante dividir o assunto pelos seguintes itens:

- Delineamento da pesquisa;
- População do estudo e amostra;
- Classificação da pesquisa;
- Apresentação do instrumento proposto;
- Aplicação do instrumento
- Análise de dados coletados

#### **3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA**

Primeiramente, foram considerados diversos aspectos relevantes à fundamentação teórica para a pesquisa proposta neste trabalho. Lembrando que um dos objetivos da presente pesquisa é a mensuração de qualidade dos serviços prestados em cursos ofertados pela UFES na modalidade a distância, os principais aspectos fundamentais na escolha do modelo de avaliação da qualidade desta pesquisa foram:

- Definições e Características de Serviço;
- Qualidade em Serviços;
- Educação a Distância e o seu processo evolutivo, culminando no conceito de EaD;
- Modelos SERVQUAL e SERVPERF;
- Modelo HEdPERF;
- Proposição de adaptação no modelo HEdPERF ao EaD.

Portanto, entende-se que, por meio do levantamento bibliográfico relativo a tais aspectos, pode-se ter um suporte teórico adequado para uma melhor execução da pesquisa.

Diante de uma avaliação dos três modelos para avaliação de percepção de qualidade apresentados (SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF) e de seus resultados, como sua aplicação e evolução, definiu-se adotar o Modelo HEdPERF por ser específico para as IES, embora não tenham sido encontradas com frequência pesquisas de qualidade com Modelo HEdPERF para EaD. Porém, devido a especificidade do modelo, considera-se mais facilmente adaptável para o EaD (FORTES, 2011).

O presente trabalho tem como um dos objetivos adequar o instrumento de avaliação de percepção do nível de qualidade dos serviços do modelo de escala HEdPERF e aplica-lo aos cursos de graduação EaD ofertados pela UFES. As opiniões dos alunos serão registradas em escalas tipo Likert que variam de 1 (muito abaixo do esperado) a 5 (muito acima do esperado), ainda que o instrumento proposto por Firdaus (2006) utilize a escala variando de variam de 1 (muito abaixo do esperado) a 7 (muito acima do esperado). A escolha de se aplicar apenas os 5 itens tem conformidade com modelo Likert original (LIKERT, 1932) por ser suficiente para se tratar estatisticamente os dados obtidos com diversos modelos estatísticos. Semanticamente, as 5 graduações de resposta possíveis foram ajustadas para melhor compreensão por parte do entrevistado, passando a ter a seguinte redação:

1. Péssimo/Nenhum/Nada;
2. Ruim/Muito Pouco/Escasso;
3. Regular/Satisfatório/Normal;
4. Bom/Amplo/Bastante;
5. Excelente/Superior/Abundante.

A figura a seguir visa demonstrar graficamente um dos objetivos que se espera atingir com a presente pesquisa: medir o grau de relevância das seis dimensões definidas por Firdaus (2006) para qualidade após aplicação do instrumento de coleta de dados proposto. As setas ora apresentadas “vazias” serão preenchidas à medida que contemplarem satisfatoriamente como fator relevante de qualidade após a análise estatística dos dados em capítulo posterior.

**Figura 6** – Grau de relevância para qualidade dadas pelas dimensões



Fonte: elaborado pelo autor

### 3.2 POPULAÇÃO DO ESTUDO E AMOSTRA

A pesquisa foi encaminhada, em dezembro de 2013, por meio eletrônico para todos os 1.490 alunos (cursando, formados e evadidos) dos cursos de graduação em Artes Visuais, Ciências Contábeis e Educação Física ofertados na modalidade EaD pela UFES; houve retorno de 183 questionários respondidos corretamente e sendo considerados válidos, compondo assim a amostra deste trabalho.

### 3.3 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Classifica-se, então, a pesquisa como de natureza quantitativa, ainda classificada como descritiva, por intentar verificar a frequência com a qual um fenômeno ocorre. Gil (2002) define pesquisa como “processo formal e sistemático do desenvolvimento do método científico, cujo objetivo principal é o de descobrir respostas aos problemas propostos pelas investigações acadêmicas ou cotidianas”. Dentre as várias metodologias, elege-se a quantitativa descritiva, que inclui levantamento de dados por

meio de questionário (*survey*), dadas suas vantagens sobre os outros modelos, como versatilidade (pode ser disparado por *e-mail*, correio comum ou telefone, de baixo custo, facilidade na ordenação de dados, tabulação e análise, obter via de regra alta taxa de respostas e de transmissão rápida), com objetivo de se delinear as peculiaridades de determinada população ou fenômeno, utilizando o mecanismo de Teste de Hipóteses.

### 3.4 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS

Segue, então, a proposição de ajuste com base na adaptação de Fortes (2011) do instrumento HEdPERF em comparação ao original de Firdaus (2006); é importante notar que alguns ajustes são aqui propostos. Para facilitar a visualização dos ajustes e das adaptações, supressões ou acréscimos de questões julgadas pertinentes sob ótica dos pesquisadores supra, seguirá com a legenda (Fortes) para Fortes (2011) e (Pesquisador) para pesquisador autor deste trabalho.

**Quadro 2 – proposta de adaptação ao modelo HEdPERF**

Modelo HEdPERF	Instrumento Proposto
<b>Caracterização do Entrevistado</b>	
Não se aplica.	1. Qual sua matrícula (opcional) (Pesquisador)
Não se aplica.	2. Nome completo (opcional) (Pesquisador)
1. Gênero	3. Gênero (Fortes)
2. Estuda em Instituição pública ou privada?	Não se aplicará. Não se pretende avaliar por este item. (Pesquisador)
3. Idade	4. Qual sua faixa etária? (Fortes)
4. Etnia	5. Como você classifica sua etnia? (Pesquisador)
5. Modalidade de Estudos	Não se aplicará. Todos são da mesma modalidade EaD. (Pesquisador)
6. Nível de Escolaridade	Não se aplicará. Não se pretende avaliar por este item. (Pesquisador)
7. Curso	6. Qual seu curso? (Pesquisador)
8. Ano Corrente de Estudos	7. Qual sua situação no curso? (Pesquisador)
9. Maior titulação que pretende atingir	8. Quais seus objetivos educacionais específicos? (Fortes)
Não se aplica.	9. Qual sua renda mensal familiar? (Fortes)

<b>Dimensão Reputação (Instituição)</b>	
1. A Instituição tem uma imagem profissional	1. Em que grau você se identifica com a universidade? (Fortes)
2. Os equipamentos são adequados e necessários	2. Como você avalia a Internet do polo onde estuda? (Pesquisador) 3. E a Biblioteca do polo? (Pesquisador)
3. Os recursos acadêmicos são adequados e necessários	4. Os vídeos da webconferência tem qualidade? (Pesquisador) 5. Como você avalia o material didático impresso? (Pesquisador) 6. Quanto as plataformas digitais ( <i>Moodle</i> , <i>AVA</i> ), qual sua avaliação? (Pesquisador)
4. A instituição oferece programas com qualidade excelente	7. O conteúdo ofertado nos cursos tem/terão utilidade na sua colocação profissional? (Fortes) 8. Você nota real compromisso do curso com os objetivos nestes propostos? (Fortes) 9. Os cursos tem compromisso com o aprendizado constante, a seu ver? (Fortes)
5. As áreas de convivência são adequadas e necessárias	10. Como você avalia a infraestrutura do polo onde estuda? (Pesquisador)
6. Os tamanhos das salas permitem um mínimo de atenção pessoal	Não se aplicará. Redundância com a questão acima. (Pesquisador)
7. A instituição tem uma localização ótima com um excelente <i>layout</i> e aparência do campus	Não se aplicará. O conceito de <i>layout</i> de campus é vago para os discentes, uma vez que se concentram nos polos onde estudam. (Pesquisador)
8. A instituição oferece programas bem conceituados	11. A UFES oferta cursos EaD bem conceituados? (Fortes)
9. As graduações da instituição têm fácil empregabilidade	12. A UFES oferta de cursos EaD de fácil empregabilidade? 13. Você vê utilidade para seu curso? (Fortes)
10. Os serviços de saúde são adequados e necessários	Não se aplicará. Os polos onde se os alunos se concentram não ofertam serviços de saúde. (Pesquisador)

<b>Dimensão Acesso</b>	
11. Os estudantes são tratados igualmente e com respeito pelo pessoal	14. As pessoas da secretaria acadêmica da UFES tem tratamento respeitoso aos estudantes? (Fortes)
12. Os estudantes têm uma liberdade adequada	15. Você acha que a acessibilidade / disponibilidade da secretaria acadêmica da UFES é satisfatória? (Fortes)
13. O pessoal respeita a minha confidencialidade quando exponho alguma informação	16. O pessoal da secretaria acadêmica respeito à confidencialidade das informações pessoais fornecidas? (Fortes)
14. O pessoal administrativo é facilmente contatado por telefone	17. O acesso aos serviços de suporte (dúvidas sobre a usabilidade da sala, apoio da secretaria, etc.) é satisfatório? (Fortes)
15. A instituição oferece um excelente serviço de aconselhamento	18. Há um excelente acompanhamento e aconselhamento pedagógico/educacional? (Fortes)
16. A instituição encoraja e promove a formação de centros acadêmicos	19. A instituição encoraja e promove participação dos alunos em grupos de estudos? (Fortes)
17. A instituição valoriza o retorno dos estudantes para melhorar o desempenho de seus serviços	20. Há valorização das avaliações e opiniões dos estudantes sobre o curso ofertado? (Fortes)
18. A instituição tem procedimentos simples e	Não se aplicará. Os processos envolvidos no EaD são distintos e

padronizados de oferecimento de serviços	pontuais, sendo de difícil padronização. (Pesquisador)
<b>Dimensão Aspectos Acadêmicos</b>	
19. Os professores têm o conhecimento para responder minhas questões relativas ao conteúdo do curso	21. Os professores tem, na sua opinião, capacidade técnica, ou seja, conhecimento da disciplinas? (Fortes)
20. Os professores são atenciosos e corteses nas suas comunicações comigo	Não se aplicará. A comunicação com os professores se dá via plataforma virtual. (Pesquisador)
21. Os professores estão disponíveis para atender pedidos de auxílio dos alunos.	22. Os professores tem tempo disponível necessário para os alunos? (Fortes)
22. Os professores demonstram um interesse sincero em resolver problemas dos alunos.	Não se aplicará. A comunicação com os professores se dá via plataforma virtual. (Pesquisador)
23. Os professores demonstram uma atitude positiva com relação aos estudantes	23. Os professores tem uma atitude positiva com os alunos? (Fortes)
24. Os professores se comunicam bem na sala de aula	24. Os professores mantém excelente canal de comunicação com os alunos durante as aulas virtuais? (Fortes)
25. Os professores me dão retorno sobre meu progresso durante o semestre	25. Os professores tem rapidez nas respostas das solicitações dos alunos via plataforma digital? (Fortes)
26. Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas	Não se aplicará. A comunicação com os professores se dá via plataforma virtual. (Pesquisador)
27. Os professores são bem instruídos e experientes	Não se aplicará. Redundância com a questão 21. (Pesquisador)

<b>Dimensão Conteúdos Programáticos</b>	
28. A instituição oferece uma gama extensa de programas com várias especializações	26. A UFES oferta diversificada gama de cursos EaD? (Fortes)
29. A instituição oferece programas com planos de ensino flexíveis e estruturados	27. Como você avalia a adequação do tempo à quantidade de tarefas propostas? (Fortes)

<b>Dimensão Aspectos Não Acadêmicos</b>	
30. Quando tenho um problema, o pessoal administrativo mostra interesse sincero em resolvê-lo.	Não se aplicará. A comunicação com a secretaria acadêmica se dá via plataforma virtual. (Pesquisador)
31. O pessoal administrativo dá atenção cuidadosa e individual	28. Como você avalia a secretaria acadêmica quanto ao seu relacionamento interpessoal? (Fortes)
32. Questionamentos/reclamações são resolvidos prontamente e de forma eficiente.	29. Há rapidez nas respostas da secretaria acadêmica das solicitações dos alunos? (Fortes)
33. O pessoal administrativo nunca este muito ocupado para atender meus pedidos de auxílio	30. A secretaria acadêmica tem tempo disponível para os alunos? (Fortes)
34. A secretaria/administração mantém em cuidado e com fácil acesso de recuperação os arquivos dos alunos.	Não se aplicará. A comunicação com a secretaria acadêmica se dá via plataforma virtual. (Pesquisador)
35. Quando o pessoal promete fazer algo para uma determinada data, eles cumprem	Não se aplicará. Redundância com a questão 30. (Pesquisador)
36. O horário de funcionamento da administração/secretaria é, pessoalmente, conveniente.	Não se aplicará. A comunicação com a secretaria acadêmica se dá via plataforma virtual. (Pesquisador)
37. O pessoal administrativo demonstra atitude positiva no seu trabalho	31. O pessoal administrativo demonstra atitude positiva com os alunos? (Fortes)
38. O pessoal administrativo tem boa comunicação.	32. O pessoal administrativo tem boa comunicação com os alunos? (Fortes)
39. O pessoal administrativo tem bom conhecimento dos sistemas e procedimentos.	33. O pessoal administrativo tem bom conhecimento dos sistemas e procedimentos, tem excelente capacidade técnica? (Fortes)
40. O pessoal administrativo tem boa aparência e uniformes.	Não se aplicará. A comunicação com a secretaria acadêmica se dá via plataforma virtual. (Pesquisador)
41. O aluno se sente confiante nas negociações com a instituição.	Não se aplicará. A comunicação com a secretaria acadêmica se dá via plataforma virtual. (Pesquisador)

<b>Dimensão Compreensão</b>	
42. O aluno entende que a instituição realmente oferece um ambiente seguro.	34. Você sente que sua integração com a instituição é satisfatória? (Fortes)
43. O aluno entende que a instituição se preocupa com a assistência à sua saúde.	Não se aplicará. Os polos onde se os alunos se concentram não ofertam serviços de saúde. (Pesquisador)
44. O aluno entende os diferenciais da instituição em comparação a outras faculdades.	35. Você tem satisfação em participar da maioria das atividades propostas no curso? (Fortes)
45. O aluno entende os objetivos da instituição e sua estrutura para atingi-los.	36. Você percebe que os programas ofertados tem a clareza necessária? (Fortes)

Fonte: Elaborado pelo autor.

As questões propostas por Fortes (2011) tiveram apenas alteração em sua forma para indagativa, ou seja, todas as questões por ela adaptadas estavam na forma direta, agora sendo aplicadas como perguntas.

Os ajustes feitos pelo autor deste trabalho são (divididos por parte do questionário e dimensão): na parte “Caracterização do Entrevistado”, foram inseridas as questões “Qual sua matrícula (opcional)”, “Nome completo” (opcional) e “Qual sua renda mensal familiar” visando obter melhor perfil do respondente, proporcionando melhor estratificação da amostra quando da análise de dados. Ainda nesta parte foram suprimidos os itens propostos por Firdaus “Estuda em Instituição pública ou privada” uma vez que não se pretende conhecer a origem deste estudante, “Modalidade de Estudos” por ser apenas o EaD em questão, e o “Nível de Escolaridade” por não haver interesse em estratificar, por haver uma aproximação de nível de escolaridade no universo de pesquisa.

A dimensão Reputação sofreu alterações na questão “Os equipamentos são adequados e necessários” que foi subdividida em “Como você avalia a Internet do polo onde estuda” por ser *internet* ferramenta de EaD e em “E a Biblioteca do polo” por se tratar de equipamento; o item “Os recursos acadêmicos são adequados e necessários” foi dividido em “Os vídeos da webconferência tem qualidade” por ser a webconferência ferramenta do EaD, e “Como você avalia o material didático impresso” uma vez que a UFES disponibiliza material impresso gratuito aos estudantes, e em “Quanto as plataformas digitais (*Moodle*, AVA), qual sua avaliação” por serem estas ferramentas virtuais utilizadas em EaD; o item “As áreas de convivência são adequadas e necessárias” foi alterado para “Como você avalia a infraestrutura do polo onde estuda”, por ser polo presencial a área de convivência deste estudante. As questões suprimidas foram “Os tamanhos das salas permitem um mínimo de atenção pessoal” por apresentar redundância com a questão 5, “A instituição tem uma localização ótima com um excelente *layout* e aparência do campus” por ser conceito de *layout* de campus UFES vago para os discentes, uma vez que se concentram nos polos onde estudam, e “Os serviços de saúde são adequados e necessários” haja vista que o polo não oferta serviços de saúde.

A dimensão Acesso, em sua totalidade, foi extraída do instrumento de Fortes, sofrendo apenas alteração da forma direta para a forma indagativa. A dimensão Aspectos Acadêmicos, além das questões alteradas por Fortes para forma indagativa, teve supressões propostas pelo autor nas questões “Os professores são atenciosos e corteses nas suas comunicações comigo” pelo fato da comunicação com os

professores ser via plataforma virtual, “Os professores demonstram um interesse sincero em resolver problemas dos alunos” e “Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas” pelo mesmo motivo anterior, e “Os professores são bem instruídos e experientes” por redundância com a questão 21.

A dimensão Conteúdos Programáticos teve apenas as alterações propostas por Fortes para a forma indagativa. Em seguida, a dimensão Aspectos Não-Acadêmicos, além das alterações do instrumento de Fortes para forma de pergunta, foram suprimidas pelo autor desta dissertação os itens “Quando tenho um problema, o pessoal administrativo mostra interesse sincero em resolvê-lo”, “A secretaria/administração mantém em cuidado e com fácil acesso de recuperação os arquivos dos alunos”, “O horário de funcionamento da administração/secretaria é, pessoalmente, conveniente”, “O pessoal administrativo tem boa aparência e uniformes” e “O aluno se sente confiante nas negociações com a instituição” pelo fato da comunicação com a secretaria acadêmica ser via plataforma virtual. Já o item “Quando o pessoal promete fazer algo para uma determinada data, eles cumprem” tem redundância com a questão 30.

A Dimensão Compreensão, além das alterações propostas por Fortes para a forma indagativa, apenas o item “O aluno entende que a instituição se preocupa com a assistência à sua saúde” foi suprimido, uma vez que os polos onde se os alunos se concentram não ofertam serviços de saúde. Para visualização, o questionário final proposto neste trabalho encontra-se em sua íntegra no Apêndice A desta dissertação.

Por fim, para melhor visualização, segue um quadro comparativo entre todos os instrumentos apresentados:

**Quadro 3** - comparativo de modelos apresentados

Autor	Modelo	Dimensões da Qualidade	Aplicação
Parasuraman, <i>et al</i> (1985,1988)	Modelo <i>Gap</i> SERVQUAL $Q_j = D_j - E_j$ 44 itens (22 avaliam expectativa e 22 itens avaliam desempenho)	- Aspectos tangíveis - Confiabilidade - Presteza - Segurança - Empatia	Genérico-aplicável a todo os tipos de serviços
Cronin, Taylor (1992)	SERVPERF $Q_i = D_i$ 22 itens que avaliam performance	-Aspectos tangíveis -Confiabilidade -Presteza -Segurança	Genérico-aplicável a todo os tipos de serviços
Firdaus (2006)	HEdPERF 45 Questões	- Aspectos não acadêmicos - Compreensão - Conteúdos programas - Aspectos Acadêmicos - Reputação - Acessibilidade	Aplicável às IES
Fortes (2011)	HEdPERF Modificado 45 Questões	- Mesmos acima	Aplicável às IES e ao EaD
Presente Trabalho	HEdPERF Ajustado 36 Questões	- Mesmos acima	Aplicável às IES em EaD

Fonte: Elaborado pelo autor.

### 3.5 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO

O instrumento proposto foi disponibilizado via *internet* aos respondentes por meio da ferramenta disponível no *Google Drive*, tendo também um *link* de acesso disponível na plataforma *Moodle* e do Ambiente Virtual de Aprendizado – AVA, disparado aos 1.490 alunos dos cursos de Artes Visuais, Ciências Contábeis e Educação Física através dos endereços de *e-mail* cadastrados de todos os alunos matriculados ativos, formandos ou evadidos dos cursos de Educação Física, Ciências Contábeis e Artes Visuais. O período de aplicação do instrumento foi de dezembro do ano de 2013.

### 3.6 PROCEDIMENTOS PARA A ANÁLISE DOS DADOS

Em um primeiro momento, procede-se o cálculo do erro máximo da pesquisa para populações finitas utilizando a fórmula de Triola (1998), uma vez que não se conseguiu obter 100% de respostas, ou seja, não se atingiu a totalidade de questionários respondidos.

Após, os dados coletados serão analisados com o auxílio do *software* estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Em uma primeira fase, serão analisados os dados do item “Caracterização Individual” do instrumento aplicado de maneira descritiva, em princípio sob forma de distribuição de frequências. Segundo Fávero *et al* (2009) esta forma de análise possibilita a classificação percentual dos elementos obtidos em uma pesquisa, por categorias previamente definidas em um instrumento de pesquisa, evidenciando a proporcionalidade de cada evento em relação ao total. Ainda de acordo com o autor, tal método só deve ser utilizado para variáveis qualitativas.

Em um segundo momento, procedeu-se a regressão linear do banco de dados obtido por meio dos questionários respondidos, independentemente do curso, ou seja, apresentando médias gerais para a percepção de qualidade. Cada questão do instrumento proposto tem, então, sua média calculada por meio do *software* estatístico SPSS e apresentada sob forma de escala nominal, apresentando também os resultados dos testes de confiabilidade dos dados apresentados “confiabilidade” dos fatores, é aplicado o método de coeficiente de consistência interna denominado *Alpha de Cronbach* (FÁVERO *et al*, 2009). Para esta dissertação, serão considerados como suficientes os dados analisados que apresentam coeficiente  $\alpha$  de Cronbach maiores 0,70.

Ainda no segundo momento de análise dos dados, será procedida a análise de variância dos dados obtidos por meio da técnica ANOVA, com intuito de verificar se existe diferença significativa entre as médias e se os fatores exercem influência em alguma variável dependente. Para Milone (2012), “a análise de variância compara médias de diferentes populações para verificar se essas populações possuem médias

iguais ou não”. Assim, as seis dimensões serão comparadas a um só tempo por meio do programa SPSS e se obterá as significâncias para estas seis variáveis.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

O presente capítulo tem por finalidade apresentar e analisar os dados coletados por meio do instrumento de pesquisa adaptado do modelo HEdPERF, aplicado aos discentes de cursos oferecidos pela UFES na modalidade EaD. Para fins de melhor compreensão, subdivide-se da seguinte maneira:

- Cálculo do erro da pesquisa
- Especificação de etapas de análise
- Caracterização geral dos alunos pesquisados
- Apresentação, análise e interpretação dos resultados do instrumento aplicado.

### 4.1 CÁLCULO DO ERRO DA PESQUISA

Após a aplicação do questionário, foram obtidos 183 questionários respondidos distribuídos por 3 cursos, obtendo-se 76 respostas no curso de Ciências Contábeis, 64 no curso de Educação Física e 43 no curso de Artes Visuais. Os questionários foram respondidos por meio da plataforma eletrônica *Google Forms*, por convites enviados aos alunos por *e-mail*. O universo pesquisado era composto por 1.490 alunos. A aplicação do questionário obteve uma taxa de retorno de 12,28%.

Com esses quantitativos, estima-se o erro máximo da pesquisa, aplicando-se a fórmula para definição do erro para populações finitas de Triola (1998). A equação a seguir apresenta esta fórmula e a tabela subsequente demonstra os valores de substituição para cada variável da equação:

**Equação 3** – Cálculo do erro para populações finitas.

$$E = Z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{\hat{p} \cdot \hat{q}}{n}} \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

Fonte: Triola, 1998.

Em que:

LEGENDA	VALORES UTILIZADOS PARA O CÁLCULO
<b><math>E</math> = erro máximo da estimativa</b>	INCÓGNITA
<b><math>Z_{\alpha / 2}</math> = escore <math>Z</math></b>	1,95
<b><math>p^{\wedge}</math> = proporção amostra de sucesso</b>	0,5
<b><math>q^{\wedge}</math> = proporção amostra de fracasso</b>	0,5
<b><math>N</math> = tamanho da população</b>	1490
<b><math>n</math> = tamanho da amostra</b>	183

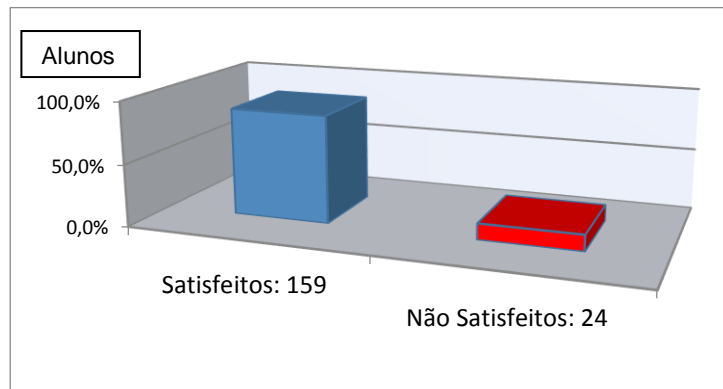
Fonte: Triola, 1998.

De acordo com Triola (1998), sendo desconhecidos os valores de  $p^{\wedge}$  e  $q^{\wedge}$ , ambos devem ser substituídos por 0,5; assim, será possível estimar o erro máximo da estimativa da verdadeira proporção – a proporção populacional – assumindo, com estes parâmetros, uma visão conservadora. Desta forma foi possível observar que o valor máximo para erro da estimativa, segundo Triola (1998), terá como limite 1,5%. Faz-se importante observar que tal erro deverá diminuir quando forem lançados os valores reais de  $p^{\wedge}$  e  $q^{\wedge}$  obtidos nos resultados da pesquisa.

Assim, definem-se  $p^{\wedge} = 0,869$  e  $q^{\wedge} = 0,131$ . Aplicando a fórmula de Triola (1998), encontra-se que o erro máximo da estimativa da verdadeira proporção de clientes satisfeitos será de no máximo 0,957%. Com este valor de erro máximo de estimativa menor que 1,5% para grande parte das variáveis, admitindo, assim, que os dados obtidos perfazem bom retrato da população de estudo, não sendo necessárias técnicas de inferência estatística.

A seguir foi calculada a proporção dos alunos satisfeitos com os cursos ofertados pela UFES; toma-se por aluno satisfeito aquele que respondeu que sua satisfação geral é entre 3 e 5 na escala proposta (o que equivaleria a notas 6 a 10 em uma escala de 0 a 10), considerada, então, satisfação boa a muito boa. Tal percepção representou 159 alunos (86,9% das respostas válidas). Em contrapartida, foi considerado aluno não satisfeito aquele que respondeu que sua satisfação geral é muito ruim, ruim ou regular, ou seja, entre 0 e 2,9 na escala proposta (o que equivaleria a notas 0 a 5,9 em uma escala de 0 a 10), representando este grupo 24 respondentes (13,1% das respostas). Segue a representação gráfica dos alunos X satisfação:

**Gráfico 1 – Alunos X Satisfação**



Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

## 4.2 ESPECIFICAÇÃO DE ETAPAS DE ANÁLISE

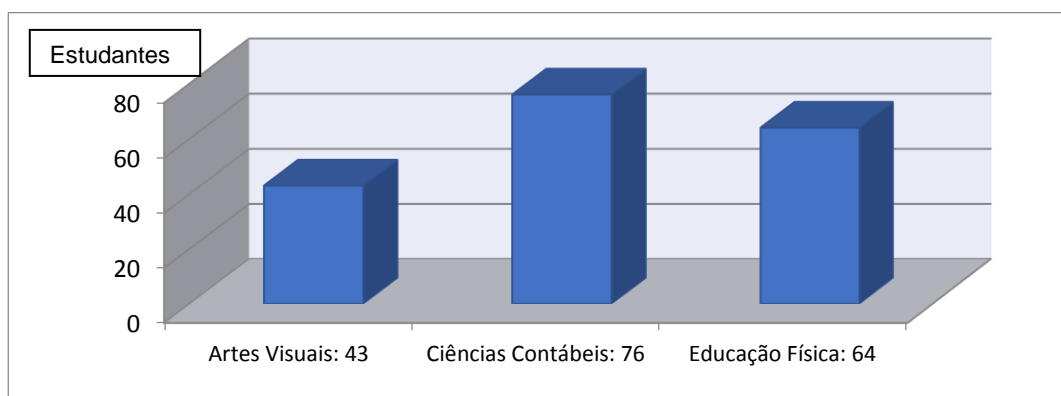
A análise dos resultados está dividida em duas etapas. Na primeira etapa será realizada uma análise descritiva dos dados e, na segunda etapa, se procederão as regressões, a apresentação das notas por questão e por dimensão medidas pelos três cursos e em separado e, por fim, as análises de correlação.

As tabulações dos dados obtidos na pesquisa e elaboração dos gráficos apresentados neste trabalho foram realizadas com o auxílio dos softwares estatístico *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)* e de planilha eletrônica *Microsoft Excel*.

## 4.3 CARACTERIZAÇÃO GERAL DOS ALUNOS PESQUISADOS

O instrumento de coleta de dados proposto teve como alvo os alunos de três cursos de graduação ofertados pela UFES: Ciências Contábeis, Educação Física e Artes Visuais. Houve um total de 183 questionários respondidos e os respondentes constituem uma amostra representativa do total de estudantes regularmente matriculados distribuídos por estes cursos de acordo com o gráfico abaixo:

**Gráfico 2 – Distribuição dos estudantes por curso**

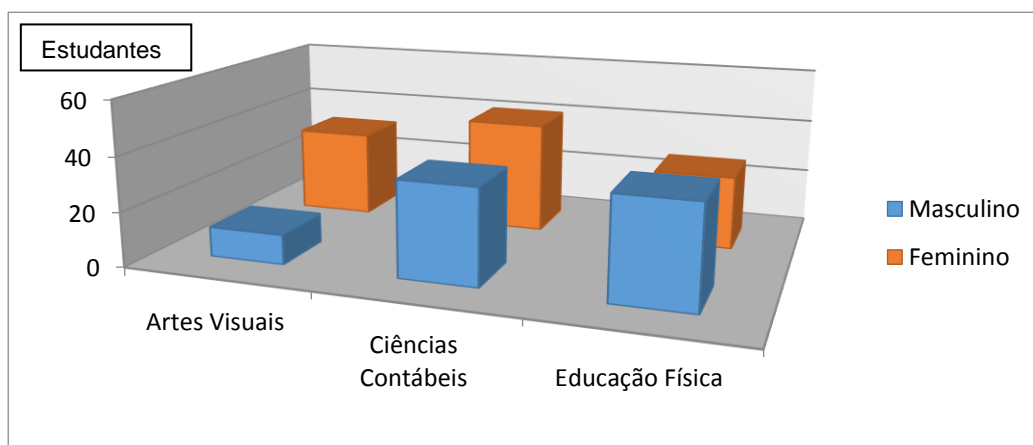


Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

A distribuição absoluta dos estudantes respondentes segundo o curso que está realizando, conforme apresentado no Gráfico 2, fica demonstrado que a maioria (41,5%) está matriculada no curso de Ciências Contábeis, seguido pelo curso de Educação Física (35%) e, por fim, do curso de Artes Visuais (23,5%).

O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos respondentes de acordo com o seu curso e gênero. Do total de alunos pesquisados nos três cursos superiores estudados, 54,5% são do gênero feminino e 45,5% são do gênero masculino.

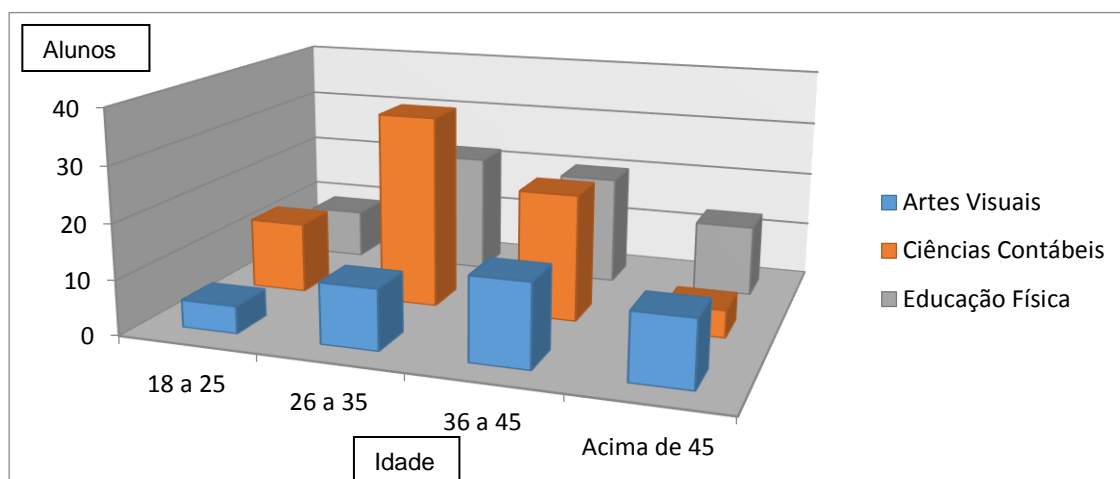
**Gráfico 3 – Distribuição dos estudantes por curso e gênero**



Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

A análise da faixa etária dos estudantes dos cursos estudados (Gráfico 4) revela predominância da faixa etária entre 26 a 35 anos (37,16%), seguida de estudantes de 36 a 45 anos (31,69%).

**Gráfico 4 – Faixa etária dos alunos por curso**



Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

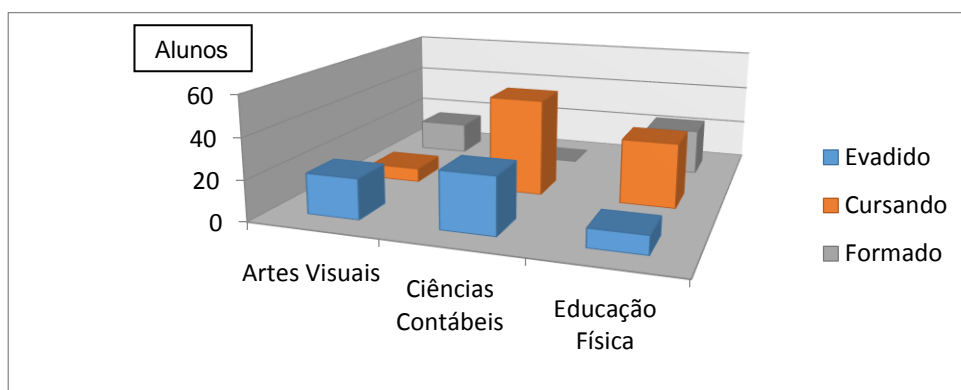
O gráfico apresentado revela que mais de 70% dos alunos está na faixa etária acima dos 26 anos, indicativo que os estudantes que frequentam os cursos superiores na modalidade ofertada pela UFES não se enquadram nas características de aluno regular de IES, ou seja, que finaliza o ensino médio e logo ingressa em curso superior.

No tangente à situação dos alunos estudados, elencam-se três possibilidades:

- Evadido: estudante que abandonou o curso ou foi jubilado;
- Cursando: aluno matriculado que ainda não concluiu o curso;
- Formado: estudante que concluiu o curso e colou grau.

De acordo com o gráfico 5, é possível verificar que 57 (31,1%) respondentes são evadidos do curso a que deu início; 87 alunos ainda estão cursando, representando 47,5% do total, e 39 estão formados, representando 21,3% do total de respondentes.

**Gráfico 5 – Situação dos alunos por curso**



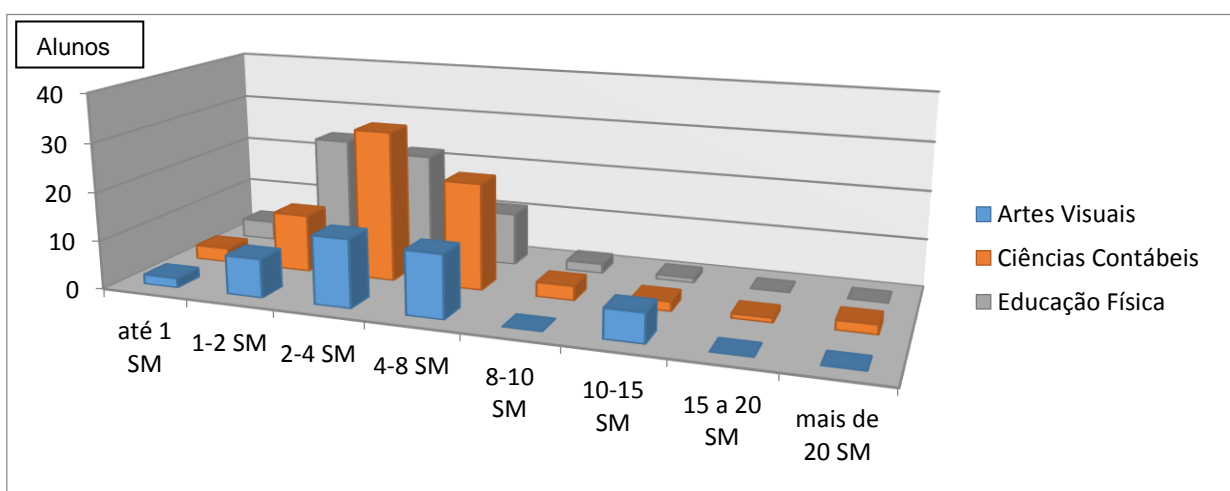
Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

Ainda na caracterização dos alunos pesquisados dos cursos superiores da UFES, analisou-se também a renda familiar. Os respondentes foram classificados de acordo com as faixas de valores com base no salário mínimo vigente, a ver:

- Até R\$ 678,00: 1 salário mínimo (SM);
- De R\$ 678,01 a R\$ 1.356,00: 1 – 2 SM;
- De R\$ 1.356,01 a R\$ 2.712,00: 2 – 4 SM;
- De R\$ 2.712,01 a R\$ 5.424,00: 4 – 8 SM;
- De R\$ 5.424,01 a R\$ 6.780,00: 8 – 10 SM;
- De R\$ 6.780,01 a R\$ 10.170,00: 10 – 15 SM;
- De R\$ 10.170,01 a R\$ 13.560,00: 15 – 20 SM;
- Acima de R\$ 13.560,01: mais de 20 SM.

O gráfico 6 a seguir demonstra os resultados obtidos na tabulação destes dados:

**Gráfico 6 – Faixa salarial dos alunos por curso**

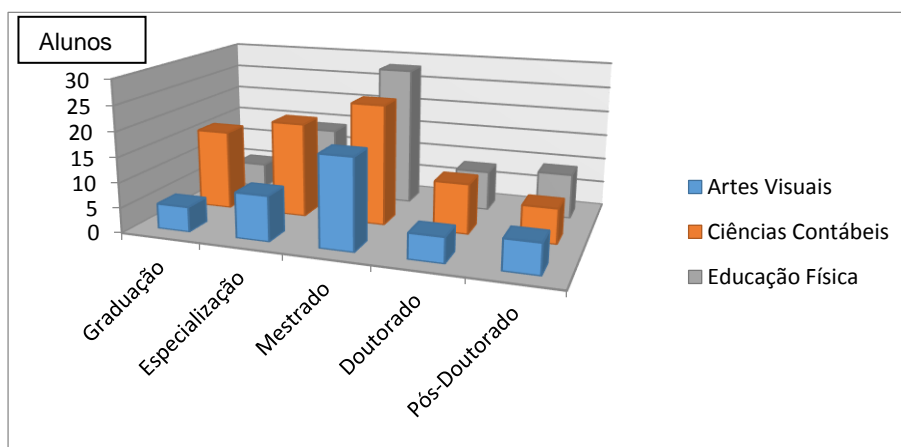


Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

O gráfico ora apresentado revela que a maior parcela (67 no total, 36,6%) dos alunos pesquisados tem renda familiar entre 2 e 4 salários mínimos, salientando uma predominância de faixa de classe social classificada pelo IBGE como Classe C.

Por último, quando se tabulam os dados obtidos sobre a maior titulação que se pretende atingir na vida acadêmica, os respondentes expressam o grau Mestrado como almejado (70 respostas do total, ou seja, 38.2%), seguido por Especialização (43 do total, 23%) e Graduação (26 do total, 14,2%), conforme gráfico seguinte:

**Gráfico 7 – Maior titulação que pretende atingir**



Fonte: Dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

#### 4.4 RESULTADOS DO INSTRUMENTO APLICADO

O segundo objetivo específico intentou mensurar a qualidade de acordo com os atributos de qualidade dos cursos superiores ofertados pela UFES, tendo como base as respostas dos alunos obtidas no instrumento HEdPERF adaptado proposto neste trabalho.

A fim de organizar a continuidade dos estudos, faz-se importante a análise fatorial exploratória dos dados obtidos pelo instrumento subdivididos pelas seis dimensões de qualidade aventados por Firdaus (2006). Após tratamento dos dados no SPSS, objetivando a geração e comparação de médias, seguem as questões extraídas do instrumento HEdPERF adaptado com seus respectivos resultados coletados.

**Quadro 4 – Apresentação das notas obtidas após análise fatorial – geral**

<b>Dimensão Reputação (Instituição) <math>\alpha</math> de Cronbach: 0,89</b>	<b>Nota</b>	<b>DP</b>
1. Em que grau você se identifica com a universidade?	3,99	0,914
2. Como você avalia a Internet do polo onde estuda?	<b>3,10</b>	1,114
3. E a Biblioteca do polo?	<b>3,12</b>	1,137
4. Os vídeos da webconferência tem qualidade?	3,74	0,880
5. Como você avalia o material didático impresso?	4,03	0,940
6. Quanto as plataformas digitais ( <i>Moodle</i> , <i>AVA</i> ), qual sua avaliação?	4,07	0,865
7. O conteúdo ofertado nos cursos tem/terão utilidade na sua colocação profissional?	3,98	0,815
8. Você nota real compromisso do curso com os objetivos nestes propostos?	3,80	0,952
9. Os cursos tem compromisso com o aprendizado constante, a seu ver?	3,96	0,814
10. Como você avalia a infraestrutura do polo onde estuda?	3,44	1,122
11. A UFES oferta cursos EaD bem conceituados?	3,95	0,965
12. A UFES oferta de cursos EaD de fácil empregabilidade?	3,89	0,954
13. Você vê utilidade para seu curso?	<b>4,27</b>	0,770
<b>Dimensão Acesso <math>\alpha</math> de Cronbach: 0,88</b>	<b>Nota</b>	<b>DP</b>
14. As pessoas da secretaria acadêmica da UFES tem tratamento respeitoso aos estudantes?	3,64	1,038
15. Você acha que a acessibilidade / disponibilidade da secretaria acadêmica da UFES é satisfatória?	3,71	0,988
16. O pessoal da secretaria acadêmica respeito à confidencialidade das informações pessoais fornecidas?	<b>4,12</b>	0,850
17. O acesso aos serviços de suporte (dúvidas sobre a usabilidade da sala, apoio da secretaria, etc.) é satisfatório?	3,69	0,959
18. Há um excelente acompanhamento e aconselhamento pedagógico/educacional?	<b>3,19</b>	1,063
19. A instituição encoraja e promove participação dos alunos em grupos de estudos?	3,51	1,005
20. Há valorização das avaliações e opiniões dos estudantes sobre o curso ofertado?	3,84	1,001
<b>Dimensão Aspectos Acadêmicos <math>\alpha</math> de Cronbach: 0,88</b>	<b>Nota</b>	<b>DP</b>
21. Os professores tem capacidade técnica, ou seja, conhecimento da disciplinas?	<b>4,20</b>	0,863
22. Os professores tem tempo disponível necessário para os alunos?	3,36	0,902
23. Os professores tem uma atitude positiva com os alunos?	3,85	0,864
24. Os professores mantém excelente canal de comunicação com os alunos durante as aulas virtuais?	3,65	0,931
25. Os professores tem rapidez nas respostas das solicitações dos alunos via plataforma digital?	3,38	0,987
<b>Dimensão Conteúdos Programáticos <math>\alpha</math> de Cronbach: 0,77</b>	<b>Nota</b>	<b>DP</b>
26. A UFES oferta diversificada gama de cursos EaD?	3,64	1,049
27. Como você avalia a adequação do tempo à quantidade de tarefas propostas?	3,68	0,812
<b>Dimensão Aspectos Não Acadêmicos <math>\alpha</math> de Cronbach: 0,94</b>	<b>Nota</b>	<b>DP</b>
28. Como você avalia a secretaria acadêmica quanto ao seu relacionamento interpessoal?	3,64	1,038
29. Há rapidez nas respostas da secretaria acadêmica das solicitações dos alunos?	3,66	1,019

<b>Dimensão Aspectos Não Acadêmicos <math>\alpha</math> de Cronbach: 0,94</b>	<b>Nota</b>	<b>DP</b>
30. A secretaria acadêmica tem tempo disponível para os alunos?	3,75	0,921
31. O pessoal administrativo demonstra atitude positiva com os alunos?	3,82	0,969
32. O pessoal administrativo tem boa comunicação com os alunos?	3,77	1,019
33. O pessoal administrativo tem bom conhecimento dos sistemas e procedimentos, tem excelente capacidade técnica?	3,79	0,926
<b>Dimensão Compreensão <math>\alpha</math> de Cronbach: 0,77</b>	<b>Nota</b>	<b>DP</b>
34. Você sente que sua integração com a instituição é satisfatória?	3,68	0,812
35. Você tem satisfação em participar da maioria das atividades propostas no curso?	3,96	0,863
36. Você percebe que os programas ofertados tem a clareza necessária?	3,84	0,973

Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

Na coluna onde se lê “Nota” estão as médias de todas as notas atribuídas pelos 183 respondentes a cada questão, e a sigla “DP” significa o Desvio Padrão atribuído a cada questão pelo programa SPSS. Em uma última linha, é apresentado o  $\alpha$  de Cronbach.

O quadro proporciona ao leitor uma visão geral das notas ainda adensadas pelos três cursos, e, a título de ilustração, destacando (com fundo preto e tipos em branco) que as maiores notas foram dos quesitos “Utilidade do Curso” com 4,27 pontos, seguido de “Capacidade Técnica dos Professores” 4,20 pontos e de “Respeito à Confidencialidade das Informações - Secretaria Acadêmica” com 4,12 pontos; por outro lado, as menores notas (com fundo cinza e tipos em negrito) foram “Internet do Polo” com 3,10 pontos, “Biblioteca do Polo” com 3,12 pontos e “Acompanhamento e Aconselhamento Pedagógico-Educacional” com 3,19 pontos, todos na escala de 1 a 5.

No quadro seguinte, serão apresentadas as médias finais das notas atribuídas pelas dimensões divididas pelos cursos pesquisados:

**Quadro 5 – Apresentação das notas obtidas dimensão X curso**

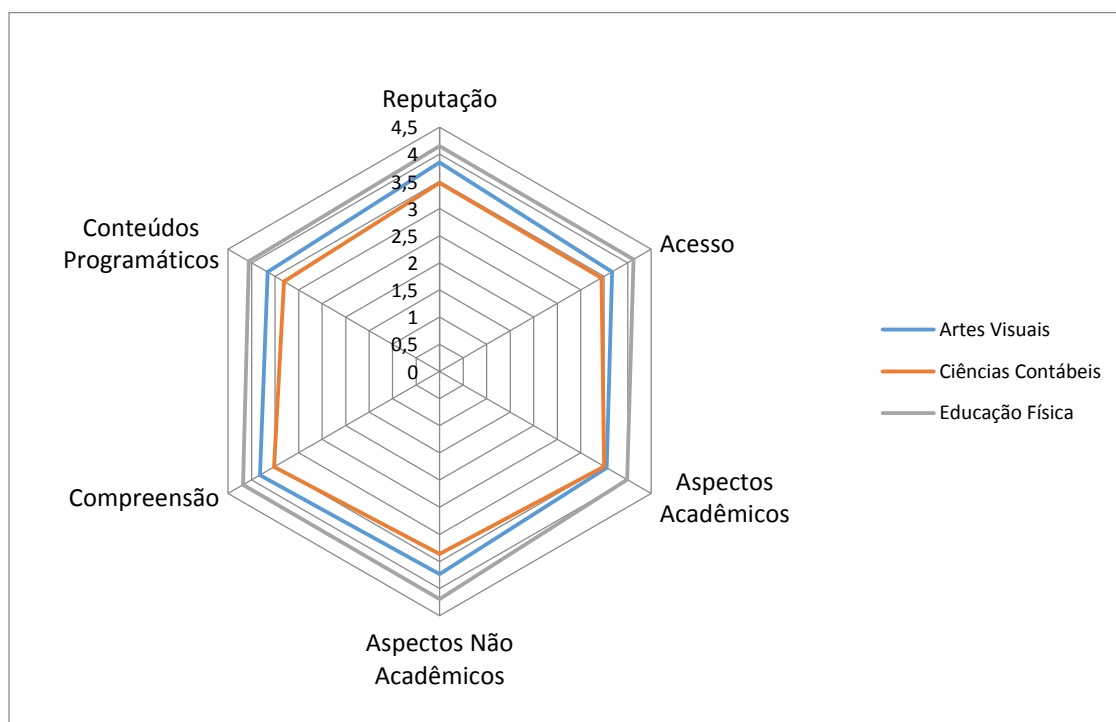
Dimensões	Artes Visuais		Ciências Contábeis		Educação Física		Total	
	Nota	Desvio Padrão	Nota	Desvio Padrão	Nota	Desvio Padrão	Nota	Desvio Padrão
Reputação	<b>3,85</b>	0,601	3,47	0,569	4,15	0,495	3,79	0,625
Acesso	3,67	0,788	3,44	0,694	4,12	0,604	3,73	0,746
Aspectos Acadêmicos	<b>3,55</b>	0,878	3,50	0,730	<b>3,99</b>	0,574	3,68	0,751
Aspectos Não Acadêmicos	3,73	0,876	3,36	0,843	<b>4,19</b>	0,625	3,73	0,858
Compreensão	3,82	0,683	<b>3,52</b>	0,676	4,18	0,679	<b>3,82</b>	0,733
Conteúdos Programáticos	3,66	0,729	<b>3,31</b>	0,799	4,06	0,698	<b>3,65</b>	0,813

Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

A coluna total do quadro 4 acima apresenta as médias para cada uma das seis dimensões definidas no modelo HEdPERF; visando facilitar a compreensão dos dados para avaliação da percepção de qualidade, as maiores notas estão com fundo escuro e escritas em branco e as menores com fundo cinza e em negrito. Denota-se deste quadro que, de maneira geral, o curso de Educação Física teve maiores notas em todas as dimensões, sendo o mais bem avaliado, o de pior avaliação o de Ciências Contábeis, com as menores notas em todas as dimensões.

Seguem os mesmo dados dispostos em um gráfico denominado “Gráfico de Dispersão” tendo como finalidade melhor visualização da distância das avaliações curso X dimensões:

**Gráfico 8 – Apresentação das notas em dispersão – Curso X Dimensão**



Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

O gráfico acima revela a distância que o curso de Educação Física apresenta em termos de melhores por todas as dimensões em relação aos cursos de Artes Visuais e de Ciências Contábeis; outra denotação é que os cursos de Artes Visuais e de Ciências Contábeis se aproximam em nota baixa na dimensão Aspectos Acadêmicos.

Quando se analisam as notas obtidas por cada questão distribuídas pelos cursos pesquisados, aufer-se o quadro abaixo. Por meio deste, será possível verificar em qual curso houve média aquém do esperado como mínimo para mensuração de qualidade, a ver:

**Quadro 6 – Apresentação das Notas X Questão X Curso**

<b>Questão X Curso - Dimensão Reputação (Instituição)</b>	<b>Artes Visuais</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Educação Física</b>
1. Em que grau você se identifica com a universidade?	4,14	3,63	4,31
2. Como você avalia a Internet do polo onde estuda?	3,42	<b>2,67</b>	<b>3,39</b>
3. E a Biblioteca do polo?	<b>3,12</b>	2,70	3,62
4. Os vídeos da webconferência tem qualidade?	3,60	3,63	3,97
5. Como você avalia o material didático impresso?	<b>4,49</b>	3,39	<b>4,58</b>
6. Quanto as plataformas digitais ( <i>Moodle</i> , <i>AVA</i> ), qual sua avaliação?	4,07	<b>3,79</b>	4,41
7. O conteúdo ofertado nos cursos tem/terão utilidade na sua colocação profissional?	4,12	3,72	4,20
8. Você nota real compromisso do curso com os objetivos nestes propostos?	3,81	3,41	4,27
9. Os cursos tem compromisso com o aprendizado constante, a seu ver?	3,98	3,68	4,28
10. Como você avalia a infraestrutura do polo onde estuda?	3,02	3,28	3,92
11. A UFES oferta cursos EaD bem conceituados?	4,07	3,49	4,41
12. A UFES oferta de cursos EaD de fácil empregabilidade?	3,99	3,29	4,01
13. Você vê utilidade para seu curso?	3,95	3,30	3,87

<b>Questão X Curso - Dimensão Acesso</b>	<b>Artes Visuais</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Educação Física</b>
14. As pessoas da secretaria acadêmica da UFES tem tratamento respeitoso aos estudantes?	3,93	3,68	4,38
15. Você acha que a acessibilidade / disponibilidade da secretaria acadêmica da UFES é satisfatória?	3,77	3,38	4,17
16. O pessoal da secretaria acadêmica respeito à confidencialidade das informações pessoais fornecidas?	<b>4,12</b>	<b>3,87</b>	<b>4,42</b>
17. O acesso aos serviços de suporte (dúvidas sobre a usabilidade da sala, apoio da secretaria, etc.) é satisfatório?	3,49	3,39	4,17
18. Há um excelente acompanhamento e aconselhamento pedagógico/educacional?	<b>3,21</b>	<b>2,75</b>	<b>3,69</b>
19. A instituição encoraja e promove participação dos alunos em grupos de estudos?	3,47	3,22	3,88
20. Há valorização das avaliações e opiniões dos estudantes sobre o curso ofertado?	3,72	3,53	4,23

<b>Questão X Curso – Dimensão Aspectos Acadêmicos</b>	<b>Artes Visuais</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Educação Física</b>
21. Os professores tem capacidade técnica, ou seja, conhecimento da disciplinas?	<b>4,09</b>	<b>4,00</b>	<b>4,52</b>
22. Os professores tem tempo disponível necessário para os alunos?	3,30	<b>3,12</b>	<b>3,67</b>
23. Os professores tem uma atitude positiva com os alunos?	3,70	3,66	4,17
24. Os professores mantém excelente canal de comunicação com os alunos durante as aulas virtuais?	3,44	3,53	3,94
25. Os professores tem rapidez nas respostas das solicitações dos alunos via plataforma digital?	<b>3,26</b>	3,20	3,69

<b>Questão X Curso – Dimensão Conteúdos Programáticos</b>	<b>Artes Visuais</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Educação Física</b>
26. A UFES oferta diversificada gama de cursos EaD?	<b>3,72</b>	<b>3,14</b>	<b>4,17</b>
27. Como você avalia a adequação do tempo à quantidade de tarefas propostas?	<b>3,70</b>	<b>3,37</b>	<b>4,28</b>

<b>Questão X Curso – Dimensão Aspectos Não-Acadêmicos</b>	<b>Artes Visuais</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Educação Física</b>
28. Como você avalia a secretaria acadêmica quanto ao seu relacionamento interpessoal?	3,77	<b>3,20</b>	<b>4,09</b>
29. Há rapidez nas respostas da secretaria acadêmica das solicitações dos alunos?	<b>3,65</b>	3,28	4,12
30. A secretaria acadêmica tem tempo disponível para os alunos?	3,67	3,33	4,19
31. O pessoal administrativo demonstra atitude positiva com os alunos?	<b>3,81</b>	3,54	4,22
32. O pessoal administrativo tem boa comunicação com os alunos?	3,72	<b>3,66</b>	4,11
33. O pessoal administrativo tem bom conhecimento dos sistemas e procedimentos, tem excelente capacidade técnica?	3,79	3,42	<b>4,23</b>

<b>Questão X Curso – Dimensão Compreensão</b>	<b>Artes Visuais</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Educação Física</b>
34. Você sente que sua integração com a instituição é satisfatória?	3,91	<b>3,41</b>	<b>4,31</b>
35. Você tem satisfação em participar da maioria das atividades propostas no curso?	<b>3,95</b>	<b>3,68</b>	4,28
36. Você percebe que os programas ofertados tem a clareza necessária?	<b>3,60</b>	3,49	<b>3,95</b>

Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

Os dados destacados com fundo escuro e escritas em branco apresentam as maiores notas. As três melhores avaliações são para o item “Material Didático Impresso” nos cursos de Artes Visuais (4,49) e Educação Física (4,58), reportando reconhecimento de qualidade pelo trabalho do Laboratório de Design Instrucional da UFES. A segunda melhor avaliação individual foi notada no curso de Educação Física no quesito

“Capacidade Técnica dos Professores” com nota 4,52, trabalho também exercido na UFES.

Já as três menores notas obtidas são apresentadas com fundo cinza e em negrito. Os itens “Como Você Avalia a Internet do Polo” e “Biblioteca do Polo” obtiveram, respectivamente, notas 2,67 e 2,70 no curso de Ciências Contábeis, denotando incipiência no trabalho de responsabilidade do Polo. O quesito “Excelente Acompanhamento e Aconselhamento Pedagógico/Educacional” teve nota 2,75 também no curso de Ciências Contábeis, sendo este trabalho exercido pelo Tutor Presencial.

O próximo quadro apresenta os valores da estatística F para as seis dimensões do modelo de pesquisa, de acordo com a análise ANOVA obtidas pelo *software* SPSS para todos os cursos pesquisados.

**Quadro 7 – Dimensão X Valores (ANOVA table)**

<b>Dimensão X Valores</b>	<b>F</b>	<b>Significância</b>
Reputação	26,612	0,000
Acesso	17,022	0,000
Aspectos Acadêmicos	9,186	0,000
Aspectos Não Acadêmicos	19,459	0,000
Compreensão	16,210	0,000
Conteúdos Programáticos	17,258	0,000
Nota por Curso	24,855	0,000
Nota Geral Total	17,844	0,000

Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

Para Fávero (2009) a análise ANOVA é utilizada quando se quer decidir se as diferenças amostrais observadas são reais (causadas por diferenças significativas nas populações observadas) ou casuais (decorrentes da mera variabilidade amostral). Portanto, essa análise parte do pressuposto que o acaso só produz pequenos desvios, sendo as grandes diferenças geradas por causas reais.

Os resultados mostram que há diferenças significativas de médias entre os cursos para todas as dimensões do modelo de pesquisa para os cursos pesquisados. Ao se considerar o valor de F acima de 5 como relevante, os dados obtidos acima, e de

significância de todos iguais a zero, o que informa ao leitor que há diferença para todos os cursos em todas as seis variáveis apresentadas.

As figuras de 7 a 10 a seguir demonstram as notas obtidas sob prisma de análise de dados com regressão múltipla. Fávero *et al* (2009) define o processo de análise com regressão múltipla *backward* como frequentemente empregado por pesquisadores que “desejam avaliar a significância estatística dos parâmetros de determinadas variáveis explicativas por meio da inclusão passo-a-passo apenas daquelas que se mostrarem relevantes a determinado nível de confiança”. Este método testa separadamente as variáveis dependentes, iniciando sem nenhuma, e incluindo ou não ao modelo após verificar qual grau de relevância que esta tem em relação a este, incluindo no início do processo todas as variáveis, excluindo passo-a-passo as irrelevantes de acordo com a significância estatística, apresentando ao final apenas as relevantes.

Os dados obtidos por meio desta regressão traz os pontos que, se forem trabalhados intentando aprimorar qualidade, irão auferir maiores resultados na avaliação final de qualidade. Para Fávero *et al* (2009), os resultados obtidos pela análise do método *Stepwise Backward* auxiliam os gestores dos cursos analisados neste trabalho compreender a significância dos aspectos relevantes a cada curso, propiciando avaliar o grau de impacto de ações pontuais em cada dimensão e quanto estas seriam interessantes para prover melhorias de qualidade destas.

A figura 7 traz os resultados obtidos da análise de regressão dos dados da pesquisa com o método *stepwise backward* para todos os cursos em conjunto:

**Figura 7** – Análise dos dados com regressão múltipla *backward* para todos os cursos



Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

Observando a figura, notam-se os valores “Reputação” com 1,02, “Acesso” com 0,54 e “Aspectos Acadêmicos” com 0,43 como considerados relevantes após análise de significância; os itens restantes foram, de acordo com a notação dada pela seta vazia, excluídos do processo, ao serem considerados não-significativos; em outras palavras, os respondentes não sentiriam melhoras na qualidade se estas dimensões fossem aprimoradas. Esta análise sugere as dimensões que devem sofrer intervenções com maior concentração de esforços, e também revela que qualquer esforço para se aumentar em um ponto a dimensão “Reputação” aumentará em 1,02 pontos a qualidade; em “Acesso”, cada ponto acrescido em sua nota trará 0,54 ponto de acréscimo, e em “Aspectos Acadêmicos” cada ponto de esforço acarretará aumento de qualidade de 0,43 ponto.

A figura a seguir apresenta o método *backward* para análise dos dados aplicado apenas ao curso de Licenciatura em Educação Física:

**Figura 8** – Análise dos dados com regressão múltipla *backward* para Educação Física



Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

A figura revela que analisando os cursos pesquisados em separado pelo método *backward* apenas a dimensão “Reputação” é significativa para o curso de Educação Física, apresentando significância de 1,64 para com a qualidade, ou seja, cada esforço de se aumentar um ponto a nota deste item trará aumento de qualidade de 1,64 ponto.

Seguindo o mesmo raciocínio, a próxima figura apresenta o resultado da análise *backward* para o curso de Ciências Contábeis:

**Figura 97** – Análise dos dados com regressão múltipla *backward* para Ciência Contábeis



Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

A figura apresenta a dimensão “Acesso” como significante para o curso de Ciências Contábeis, apresentando significância de 1,88 para com a qualidade, o que revela que cada esforço de se aumentar a nota desta dimensão em um ponto acarretará aumento da qualidade em 1,88 ponto.

A seguir, a próxima figura apresenta o resultado da análise *backward* para o curso de Artes Visuais:

**Figura 80** – Análise dos dados com regressão múltipla *backward* para Artes Visuais



Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

A figura revela que analisando os cursos pesquisados em separado pelo método *backward* apenas a dimensão “Reputação” é significativa para o curso de Artes Visuais, apresentando significância de 1,58 para com a qualidade, em outras palavras, cada esforço de se aumentar um ponto a nota desta dimensão traz aumento de 1,58 ponto na qualidade.

O próximo capítulo – Conclusão – apontará com mais precisão tais pontos, bem como sugestões de melhorias e pontos dos serviços EaD ofertados pela UFES visando aprimoramentos.

## 5 CONCLUSÃO

Este capítulo apresenta as conclusões obtidas para a presente dissertação, bem como sugestões para futuros trabalhos.

A presente dissertação alcançou seus objetivos, pois estudou o instrumento de avaliação de qualidade de serviços proposto por Fortes (2011) adaptado do modelo HEdPERF (Firdaus, 2006) e realizou ajustes com intuito de mensurar a qualidade dos serviços de cursos de ensino superior na modalidade à distância. Aplicou o instrumento avaliando as dimensões Reputação, Aspectos Acadêmicos, Acesso, Conteúdos Programáticos, Compreensão e Aspectos Não-Acadêmicos, e analisou os resultados obtidos dos cursos de Artes Visuais, Ciências Contábeis e Educação Física ofertados pela UFES viabilizados pela SEAD (antigo Nea@ad/UFES).

Os ajustes feitos no modelo HEdPERF, comparando Firdaus e Fortes, ocorreram por meio de propostas ou supressões de questões, sendo: na parte “Caracterização do Entrevistado”, inserção de identificação do respondente e renda familiar visando obter melhor perfil do respondente, e supressão de modalidade de estudo dado que são todos EaD, e da escolaridade.

A dimensão Reputação sofreu alterações sobre equipamentos detalhando sobre o material didático impresso, as plataformas digitais (*Moodle*, *AVA*), a infraestrutura do polo, como *internet*, equipamentos, webconferência e biblioteca. As questões suprimidas foram sobre instalações físicas, localização e *layout*, aparência e serviços de saúde do campus uma vez que se concentram nos polos onde estudam.

As dimensões Acesso e Conteúdos Programáticos, em sua totalidade, foram extraídas do instrumento de Fortes, sofrendo apenas alteração da forma direta para a forma indagativa; a mesma alteração ocorreu parcialmente nas demais dimensões.

A dimensão Aspectos Acadêmicos teve supressões em relação aos professores dos cursos por inadequação ao escopo EaD e por redundâncias a questões anteriores. Na dimensão Aspectos Não-Acadêmicos houve supressões acerca do trabalho da Secretaria e do pessoal administrativo por ser via plataforma virtual e por redundância. Por fim, na Dimensão Compreensão a questão sobre assistência à saúde foi suprimida uma vez que os polos não ofertam serviços de saúde.

A satisfação geral com a qualidade de serviços EaD da UFES dos alunos dos cursos investigados foi de 86,9% revelando-se “satisfeitos”, obtendo notas acima da média em todas as dimensões, sendo o curso mais bem avaliado o de Educação Física, seguido por Artes Visuais e por fim Ciências Contábeis.

Os resultados obtidos por curso observando itens pontuais, destacam-se no curso de Ciências Contábeis como negativas na dimensão Reputação os itens Internet e Biblioteca do Polo, ressaltando a importância deste e sugerindo uma intervenção *in loco*, que, de acordo com o referencial teórico, é de responsabilidade do Município ou do Estado. Também o quesito Acompanhamento Pedagógico exercido no EaD da UFES pela SEAD, sugerindo uma melhor investigação, explorando e localizando pontualmente pormenores deste quesito de serviço, como por exemplo qual fator contribuiu para esta má avaliação (serviço pedagógico do tutor presencial, do tutor a distância, entre outros).

Para o aprimoramento da qualidade de serviços do SEAD/UFES, a análise dos dados por meio da regressão *backward* de todos os cursos em conjunto revelou que intervenções na dimensão Reputação elevariam a qualidade em 1,02 ponto, em Aspectos Acadêmicos em 0,54 ponto e em Acesso a elevação seria de 0,43 ponto.

Quando analisados em separado pela regressão *backward*, percebe-se que o Curso de Educação Física deveria concentrar esforços de melhoria na dimensão Reputação por obter melhoria na qualidade na ordem de 1,74 ponto, o curso de Ciências Contábeis deve promover aprimoramentos na dimensão Acesso para obtenção de 1,88 ponto na qualidade e, em Artes Visuais a dimensão Aspectos Não-Acadêmicos elevaria a qualidade em 1,58 ponto, apresentando aos gestores do processo EaD da UFES mais objetivamente quais dimensões devem ser priorizadas intentando melhoria da qualidade de serviços.

Dado o exposto, o instrumento deste trabalho permitiu análise desejada da qualidade de serviços da SEAD/UFES, possibilitando diversas análises, e permitindo à gestão deste órgão avaliar a qualidade dos serviços prestados em demais cursos e detectar suas incipiências a fim de adotar possíveis melhorias.

## 5.1 CONTRIBUIÇÕES DO PRESENTE TRABALHO

O presente trabalho visou contribuir diretamente à gestão do SEAD/UFES com um instrumento de avaliação de percepção de qualidade para seus serviços ofertados sob forma de cursos na modalidade EaD, bem como obter um panorama atual desta percepção por parte do seu corpo discente.

## 5.2 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Como proposta de novos desenvolvimentos no âmbito da pesquisa realizada sugere-se aplicar o instrumento aqui proposto em todos os cursos ofertados via EaD pela UFES, objetivando novas investigações e diferentes análises de qualidade, aplicando o instrumento para avaliar os serviços do polo e inserir a identificação do Polo do respondente, o que proporcionaria ao gestor a identificação de onde se encontram pontualmente as incipiências a serem aprimoradas;

Outra sugestão seria a de utilizar a técnica do Incidente Crítico para detecção de novos atributos de qualidade para EaD ofertado pelo SEAD/UFES; uma terceira seria elaborar um plano de intervenção que tratem das incipiências aqui detectadas.

## REFERÊNCIAS

ABED. Associação Brasileira de Educação a Distância. **Censo EaD BR 2012/2013**. Disponível em sítio eletrônico <85d85P://www.abed.org.br/censoead/censoead.br\_2012\_.pdf>.

ALONSO, K.M. A educação a distância no Brasil: a busca de indentidade. In: PRETI, O. (Org.). **Educação a distância: inícios e indícios de um percurso**. Cuiabá: NEAD/UFMT, 1996.

ALVES, Lucineia. **Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo**. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2011.

ALVES, Rêmulo Maia; ZAMBALDE, André Luiz; & FIGUEIREDO, Cristhiane Xavier. **Ensino a Distancia**. UFLA/FAEPE. 2004.

AUDY, Jorge Luis Nicolas; MOROSINI, Marília Costa. **Inovação, universidade e relação com a sociedade: boas práticas na PUC RS**. Porto Alegre: EDIPUC RS, 2009.

BATTISTI, Patrícia; ROCHA, Paula Regina Zarelli; DANDOLINI, Gertrudes Aparecida; SOUZA, João Arthur de. **Avaliação do curso de administração na modalidade a distância da Universidade Federal de Santa Catarina: percepção da qualidade da ead sob a óptica do aluno pelo método servqual**. Dissertação, 2011, UFSC.

BAPTISTA, Michele Marques; LEONARDT, Michele Poletto Lesina. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Biblioteca Universitária**, Belo Horizonte, v.1, n.1, jan./jun. 2011.

BELLONI, M. L. **Educação a distância**. São Paulo: Autores Associados, 2001.

BRANDALISE, L. T. **Modelos de medição de percepção e comportamento: uma revisão**. 2005. Artigo – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

BRASIL. Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB. **Diário Oficial [da] República Federativa do**

**Brasil**, Brasília, DF, 9jun. 2006. Disponível em:<86d86P://www.in.gov.br/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=4&d>.

CALSANI, Juliana R.; NAKATA, Yuriko N.; COSTA, Cintia U. Qualidade no atendimento: Influência do bom atendimento para conquistar clientes. **Rev. Científica Eletrônica UNISEB**, Ribeirão Preto, v.1, n.1,jan./jun.2013.

CHAGAS, Leila Rodrigues. **Mapeamento da percepção dos alunos de uma escola de idiomas: uma adaptação ao modelo HEdPERF**. Niterói, 2010.

CHAIM, D. F. **Educação Superior Tecnológica**: discussão da qualidade sob a ótica dos serviços em uma unidade FATEC. São Paulo, s.n., 2012.

CRONIN, J. Joseph Jr.; TAYLOR, Steven A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56,n. 3, 1992.

D'ESSI, José Antônio. **Modelo para planejamento de canais de distribuição**. São Paulo, 2011.

DEMING, William Edwards. **A nova economia para a indústria, o governo e a educação**. Front Cover. Qualitymark, 1997.

DEWEY, John. **Democracia e educação**: breve tratado de philosophia de educação. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1936.

DIAS, Deise Taiana Ávila; MORAIS, Francieli Leoni. Pesquisa de satisfação relacionada à qualidade da central de atendimento sob a ótica do cliente interno. **Revista GEINTEC**. Vol. 3/n. 4/ 2013.

Dovicchi, J. C. ;-) **Uma piscadela e um sorriso**: a Iconografia no Social Virtual. In: Curso de Formação de Professores em EAD, organizadores Polak, Y. N. S. e Borges, O., Módulo 4, Unidade 2-4, NEAD/UFPR, 2001.

FAVERO, L.P.; BELFIORE, P.; SILVA, F.L.; CHAN, B.L. **Análise de Dados**: modelagem Multivariada para tomada de decisão. 1ºed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

FIRDAUS, Abdullah. HEdDPERF versus SERVPERF: the quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. **Quality Assurance in Education. Bradford**, v. 13, n. 4, 2005.

\_\_\_\_\_. 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, 2006.

FORTES, V. C.: **Avaliação da qualidade no ensino superior: aplicação dos modelos HEdPERF e SERVPERF**. Blumenau, 2011.

GIANESI, Irineu; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 2006.

GUMMESSON, Evert. Quality, the Ericsson approach, Stockholm, Ericsson, 1987. In: BOGMANN, Itzhak Meir. **Marketing de relacionamento: estratégias de fidelização e suas implicações financeiras**. São Paulo: Nobel, 2000.

GRÖNROOS, C. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**, v. 18, n. 4, 1987.

KNOPP, Cléria D. S.; LOURENÇO, Marcelo F. T. **Ensino superior em administração e percepção da qualidade em serviços**. Minas Gerais, 2010.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. 87d. São Paulo: Atlas, 1998.

KUBOTA, L. C. AsKibsea inovação tecnológica das firmas de serviços. **Economia e Sociedade**, v.18, n. 2 (36), 2009.

LANDIM, C. M. P. F. **Educação a distância: algumas considerações**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira. 1997.

LIKERT, R.A. Technique for measurement of attitudes. **Archives of Psychology**, v.140, n.1, 1932.

LITWIN, Edith. **Educação à distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.

MACHADO, Gláucio J. C. **Educação e ciberespaço**: estudos, propostas e desafios. Aracaju: Virtus Editora, 2010.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 4ªed, Porto Alegre, 2006

MARQUES, André; LOPES, Cláudia Valéria Pinho. **Ensino**: como encantar o aluno e vencer a concorrência. 1º 88d. São Paulo: Disal, 2007.

MARQUES, Camila. **EAD** – Sua origem histórica, evolução e atualidade brasileira face ao paradigma da educação presencial. Disponível em [88d88P://www1.folha.uol.com.br/folha/educacao/ult305u396511.shtml](http://www1.folha.uol.com.br/folha/educacao/ult305u396511.shtml).

MANFREDI, S. M. **Educação profissional no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2002;

MELLO, S.; DUTRA, H.; OLIVEIRA, P. **Avaliando a qualidade de serviços educacionais numa IES**: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de Graduação. **O&S**, v.8, n.21, 2001.

MELLO, S.C.B; VIEIRA, R.S.G.; FONSÊCA, R.F.B.; NETO, A.F.S; GOUVEIA, T.B; CORDEIRO, A.T. **Aplicação do modelo SERVQUAL para a avaliação da qualidade de serviço numa instituição de ensino superior baseado na percepção dos alunos**. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 22, 2002, Curitiba.

MEIRELLES, D. S. **O setor de serviços e os serviços de infraestrutura econômica**. Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2003.

MILONE, Giuseppe. **Estatística geral e aplicada**. São Paulo: Centage Learning, 2009.

NETO, L.F.; SAUER, L.; BORGES, G. R. C.; BELIZÁRIO, J.B. **Método SERVQUAL: um estudo de satisfação em uma escola de idiomas**. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 12, 2006, São Paulo. **Anais eletrônicos X SIMPEP**. São Paulo, 2006.

OLIVER, R. L. **A Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions**, Journal of Marketing Research, Vol. 17, p.460 – 69, Nov. 1980.

OLIVEIRA, Maria Joanil. **Comunicação, tecnologia educativa e educação à distância em José Manuel Moran**. Dissertação de Mestrado, Vila Real, 2013.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML V. A., BERRY L. L. **O modelo conceitual de serviços e suas implicações para pesquisa futura.** Journal of Marketing, Vol. 49, Fall, 1985.

PEREIRA, Beatriz de C. S.; GIL, Camila. **A satisfação dos alunos de escolas de administração.** Universidade de São Paulo, 2008.

PICOLO, J. D. **Influência do desempenho de atributos de produtos ou serviços na satisfação dos clientes: uma análise comparativa entre diferentes técnicas de pesquisa.** 2005.

SANTOS, Luciano Costa. **Projeto e análise de processos de serviços:** avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca. Florianópolis, 2000.

SEAD. Secretaria de Educação Aberta e à Distância/UFES. Disponível em <89d89P://www.neaad.ufes.br/content/quem-somos>.

SONEHARA, W. T. **Avaliação da qualidade de serviços em instituições de ensino superior utilizando os métodos SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF.** São Paulo, 2011.

TRIOLA, Mário F. **Introdução à estatística.** 7º 89d. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

VIANNEY, João; BARCIA, Ricardo Miranda; LUZ, Rodolfo Joaquim P. Universidade virtual: oportunidade de crescimento ou ameaça para as instituições de ensino superior? **Revista Estudos**, n. 26, 2006.

## APÊNDICE A

### INSTRUMENTO FINAL AJUSTADO DO MODELO HEdPERF

Prezado Aluno,

O presente questionário é parte de uma pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública (PPGGP) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) sobre a percepção de qualidade de cursos oferecidos pelo Núcleo de Educação Aberta e a Distância – SEAD/UFES.

O objetivo desta pesquisa é medir a sua percepção de qualidade do curso.

Sua contribuição será muito valiosa e extremamente importante para a melhoria dos processos educacionais e da qualidade dos cursos na modalidade a distância.

Solicitamos gentileza em responder de forma correta e franca, seguindo as orientações. Agradecemos pela sua colaboração!

Atenciosamente,

Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública – CCJE/UFES

Caracterização do Entrevistado
1. Qual sua matrícula (opcional)
2. Nome completo (opcional)
3. Gênero
4. Qual sua faixa etária?
5. Como você classifica sua etnia?
6. Qual seu curso?
7. Qual sua situação no curso?
8. Quais seus objetivos educacionais específicos?
9. Qual sua renda mensal familiar?

Para as questões seguintes, atribua um grau aos itens que seguem, obedecendo a escala:

6. Péssimo/Nenhum/Nada;
7. Ruim/Muito Pouco/Escasso;
8. Regular/Satisfatório/Normal;
9. Bom/Amplo/Bastante;
10. Excelente/Superior/Abundante.

<b>Dimensão Reputação (Instituição)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Em que grau você se identifica com a universidade?	( )	( )	( )	( )	( )
2. Como você avalia a Internet do polo onde estuda?	( )	( )	( )	( )	( )
3. E a Biblioteca do polo?	( )	( )	( )	( )	( )
4. Os vídeos da webconferência tem qualidade?	( )	( )	( )	( )	( )
5. Como você avalia o material didático impresso?	( )	( )	( )	( )	( )
6. Quanto as plataformas digitais ( <i>Moodle</i> , <i>AVA</i> ), qual sua avaliação?	( )	( )	( )	( )	( )
7. O conteúdo ofertado nos cursos tem/terão utilidade na sua colocação profissional?	( )	( )	( )	( )	( )
8. Você nota real compromisso do curso com os objetivos nestes propostos?	( )	( )	( )	( )	( )
9. Os cursos tem compromisso com o aprendizado constante, a seu ver?	( )	( )	( )	( )	( )
10. Como você avalia a infraestrutura do polo onde estuda?	( )	( )	( )	( )	( )
11. A UFES oferta cursos EaD bem conceituados?	( )	( )	( )	( )	( )
12. A UFES oferta de cursos EaD de fácil empregabilidade?	( )	( )	( )	( )	( )
13. Você vê utilidade para seu curso?	( )	( )	( )	( )	( )

<b>Dimensão Acesso</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14. As pessoas da secretaria acadêmica da UFES tem tratamento respeitoso aos estudantes?	( )	( )	( )	( )	( )
15. Você acha que a acessibilidade / disponibilidade da secretaria acadêmica da UFES é satisfatória?	( )	( )	( )	( )	( )
16. O pessoal da secretaria acadêmica respeito à confidencialidade das informações pessoais fornecidas?	( )	( )	( )	( )	( )
17. O acesso aos serviços de suporte (dúvidas sobre a usabilidade da sala, apoio da secretaria, etc.) é satisfatório?	( )	( )	( )	( )	( )
18. Há um excelente acompanhamento e aconselhamento pedagógico/educacional?	( )	( )	( )	( )	( )
19. A instituição encoraja e promove participação dos alunos em grupos de estudos?	( )	( )	( )	( )	( )
20. Há valorização das avaliações e opiniões dos estudantes sobre o curso ofertado?	( )	( )	( )	( )	( )

<b>Dimensão Aspectos Acadêmicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21. Os professores tem, na sua opinião, capacidade técnica, ou seja, conhecimento da disciplinas?	( )	( )	( )	( )	( )
22. Os professores tem tempo disponível necessário para os alunos?	( )	( )	( )	( )	( )
23. Os professores tem uma atitude positiva com os alunos?	( )	( )	( )	( )	( )
24. Os professores mantém excelente canal de comunicação com os alunos durante as aulas virtuais?	( )	( )	( )	( )	( )
25. Os professores tem rapidez nas respostas das solicitações dos alunos via plataforma digital?	( )	( )	( )	( )	( )

<b>Dimensão Conteúdos Programáticos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26. A UFES oferta diversificada gama de cursos EaD?	( )	( )	( )	( )	( )
27. Como você avalia a adequação do tempo à quantidade de tarefas propostas?	( )	( )	( )	( )	( )

<b>Dimensão Aspectos Não Acadêmicos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
28. Como você avalia a secretaria acadêmica quanto ao seu relacionamento interpessoal?	( )	( )	( )	( )	( )
29. Há rapidez nas respostas da secretaria acadêmica das solicitações dos alunos?	( )	( )	( )	( )	( )
30. A secretaria acadêmica tem tempo disponível para os alunos?	( )	( )	( )	( )	( )
31. O pessoal administrativo demonstra atitude positiva com os alunos?	( )	( )	( )	( )	( )
32. O pessoal administrativo tem boa comunicação com os alunos?	( )	( )	( )	( )	( )
33. O pessoal administrativo tem bom conhecimento dos sistemas e procedimentos, tem excelente capacidade técnica?	( )	( )	( )	( )	( )

<b>Dimensão Compreensão</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
34. Você sente que sua integração com a instituição é satisfatória?	( )	( )	( )	( )	( )
35. Você tem satisfação em participar da maioria das atividades propostas no curso?	( )	( )	( )	( )	( )
36. Você percebe que os programas ofertados tem a clareza necessária?	( )	( )	( )	( )	( )

## APÊNDICE B

### INSTRUMENTO ADAPTADO DO HEdPERF PROPOSTO POR FORTES (2011)

Prezado respondente,  
 A informação neste questionário é anônima e destina-se a uma investigação no âmbito de **Dissertação de Mestrado**. Seu objetivo é auxiliar o desenvolvimento de uma ferramenta para coleta de informações que reflitam as opiniões dos alunos com relação à Universidade. Para um bom aproveitamento do estudo é necessário que o mesmo seja respondido com atenção e sem rasuras, tentando expressar sua exata opinião sobre os itens questionados. **Desde já agradecemos sua colaboração.**

Por favor, circule abaixo a resposta que melhor expressa seu entendimento:

Estou disposto a preencher este questionário com o melhor de meu julgamento	Discordo Totalmente		Concordo Totalmente		Não sei avaliar	
	1	2	3	4	5	6
	7					

Da mesma forma, por favor, circule abaixo a resposta que melhor expressa suas características pessoais e de formação profissional:

*Caracterização do Entrevistado*

1. Número de Matrícula (opcional): _____		2. Sexo:		Masculino	1	3. Possui outra graduação?		Sim	1	Não	2	
				Feminino	2	Qual?						
4. Idade:		20 anos ou menos		1		5. Curso		_____				
		21 – 35 anos		2								
		36 – 45 anos		3								
		46 anos ou mais		4								
6. Estado Civil												
1	Solteiro	Casado	2	Divorciado	3							
4	União estável	Viúvo	5	Outros	6	8. Maior titulação que pretende atingir			13. Frequenta a biblioteca?			
7. Semestre corrente de estudo						Graduação		1		Não		1
1	1º Semestre		2º Semestre		2	Especialização		2		Algumas vezes por semana		2
2	3º Semestre		4º Semestre		4	Mestrado		3		Todos os dias		3
5	5º Semestre		6º Semestre		6	Doutorado		4		14. Utiliza o estacionamento?		
7	7º Semestre		8º Semestre		8	Pós-doutorado		5		Não		1
9. Renda Pessoal			10. Renda familiar			11. Recebe Auxílio Financeiro para pagar a mensalidade?			Algumas vezes por semana			2
1	Nenhuma		Nenhuma		1	1 Não				Todos os dias		3
15. Função Profissional												
2	De 1 a 2 Sal. Mín.		De 1 a 2 Sal. Mín.		2	2 Sim, da empresa onde trabalho				Operacional (sem subordinados)		1
3	De 3 a 5 Sal. Mín.		De 3 a 5 Sal. Mín.		3	3 Sim, bolsa de auxílio em geral				Supervisão		2
4	De 6 a 10 Sal. Mín.		De 6 a 10 Sal. Mín.		4	4 Sim, financiamento (FIES, outro)				Gerência Média		3
5	De 11 a 20 Sal. Mín.		De 11 a 20 Sal. Mín.		5	5 Sim, outro				Alta Gerência		4
6	Mais de 20 Sal. Mín.		Mais de 20 Sal. Mín.		6					Direção		5
7	Não quero responder									Estágio		6

**HEdPERF**

Esta seção é relativa a alguns aspectos **do serviço que você experimentou na Faculdade Atual da Amazônia – FAA**. Para cada uma das sentenças seguintes, circule o número que melhor reflete a sua opinião sobre o assunto, mais especificamente.

Item	Reputação (Instituição)	Discordo Totalmente				Concordo Totalmente			Não sei avaliar
H1	A Instituição tem uma imagem profissional	1	2	3	4	5	6	7	0
H2	Os equipamentos são adequados e necessários	1	2	3	4	5	6	7	0
H3	Os recursos acadêmicos são adequados e necessários	1	2	3	4	5	6	7	0
H4	A instituição oferece programas com qualidade excelente	1	2	3	4	5	6	7	0
H5	As áreas de convivência são adequadas e necessárias	1	2	3	4	5	6	7	0
H6	Os tamanhos das salas permitem um mínimo de atenção pessoal	1	2	3	4	5	6	7	0
H7	A instituição tem uma localização ótima com um excelente layout e aparência do campus	1	2	3	4	5	6	7	0
H8	A instituição oferece programas bem conceituados	1	2	3	4	5	6	7	0
H9	As graduações da instituição têm fácil empregabilidade	1	2	3	4	5	6	7	0
H10	Os serviços de saúde são adequados e necessários	1	2	3	4	5	6	7	0
Item	Acesso	Discordo Totalmente				Concordo Totalmente			Não sei avaliar
H11	Os estudantes são tratados igualmente e com respeito pelo pessoal	1	2	3	4	5	6	7	0
H12	Os estudantes têm uma liberdade adequada	1	2	3	4	5	6	7	0
H13	O pessoal respeita a minha confidencialidade quando exponho alguma informação	1	2	3	4	5	6	7	0
H14	O pessoal administrativo é facilmente contatado por telefone	1	2	3	4	5	6	7	0
H15	A instituição oferece um excelente serviço de aconselhamento	1	2	3	4	5	6	7	0
H16	A instituição encoraja e promove a formação de centros acadêmicos	1	2	3	4	5	6	7	0
H17	A instituição valoriza o retorno dos estudantes para melhorar o desempenho de seus serviços	1	2	3	4	5	6	7	0
H18	A instituição tem procedimentos simples e padronizados de oferecimento de serviços	1	2	3	4	5	6	7	0
Item	Aspectos Acadêmicos	Discordo Totalmente				Concordo Totalmente			Não sei avaliar
H19	Os professores têm o conhecimento para responder minhas questões relativas ao conteúdo do curso	1	2	3	4	5	6	7	0
H20	Os professores são atenciosos e corteses nas suas comunicações comigo	1	2	3	4	5	6	7	0
H21	Os professores nunca estão muito ocupados para atender meus pedidos de auxílio	1	2	3	4	5	6	7	0
H22	Quando tenho um problema, os professores mostram um interesse sincero em resolvê-lo	1	2	3	4	5	6	7	0
H23	Os professores demonstram uma atitude positiva com relação aos estudantes	1	2	3	4	5	6	7	0
H24	Os professores se comunicam bem na sala de aula	1	2	3	4	5	6	7	0
H25	Os professores me dão retorno sobre meu progresso durante o semestre	1	2	3	4	5	6	7	0
H26	Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas	1	2	3	4	5	6	7	0
H27	Os professores são bem instruídos e experientes nos seus respectivos campos de conhecimento	1	2	3	4	5	6	7	0
Item	Conteúdos Programáticos	Discordo Totalmente				Concordo Totalmente			Não sei avaliar
H28	A instituição oferece uma gama extensa de programas com várias especializações	1	2	3	4	5	6	7	0
H29	A instituição oferece programas com planos de ensino flexíveis e estruturados	1	2	3	4	5	6	7	0
Item	Aspectos Não Acadêmicos	Discordo Totalmente				Concordo Totalmente			Não sei avaliar
H30	Quando tenho um problema, o pessoal administrativo mostra interesse sincero em resolvê-lo	1	2	3	4	5	6	7	0
H31	O pessoal administrativo dá atenção cuidadosa e individual	1	2	3	4	5	6	7	0
H32	Questionamento/reclamações são resolvidos prontamente e de forma eficiente	1	2	3	4	5	6	7	0
H33	O pessoal administrativo nunca este muito ocupado para atender meus pedidos de auxílio	1	2	3	4	5	6	7	0
H34	A secretaria/administração mantém em cuidadoso e recuperável arquivo	1	2	3	4	5	6	7	0
H35	Quando o pessoal promete fazer algo para uma determinada data, eles cumprem	1	2	3	4	5	6	7	0
H36	O horário de funcionamento da secretaria/administração é, pessoalmente, conveniente para mim	1	2	3	4	5	6	7	0
H37	O pessoal administrativo mostra uma atitude positiva no seu trabalho com relação aos estudantes	1	2	3	4	5	6	7	0
H38	O pessoal administrativo tem boa comunicação com os estudantes	1	2	3	4	5	6	7	0
H39	O pessoal administrativo tem bom conhecimento dos sistemas/procedimentos	1	2	3	4	5	6	7	0
H40	Eu me sinto seguro e confiante nas minhas negociações com esta instituição	1	2	3	4	5	6	7	0
H41	A instituição provê serviços com prazo razoável/esperado	1	2	3	4	5	6	7	0
Item	Caracterização Individual	Discordo Totalmente				Concordo Totalmente			Não sei avaliar
H42	A FAA realmente tem qualidade	1	2	3	4	5	6	7	0
H43	Estou satisfeito com a qualidade geral da FAA	1	2	3	4	5	6	7	0
H44	Quando comparado com outras IES, os cursos da FAA têm mais qualidade	1	2	3	4	5	6	7	0
H45	A FAA SUPEROU minhas expectativas com relação a sua qualidade	1	2	3	4	5	6	7	0