

## ADEQUAÇÃO DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE PARA APLICAÇÃO DO SERVQUAL NA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE UM CURSO DE ENGENHARIA

Heloisa R. Mendes<sup>1</sup>, Roxana Maria Martinez Orrego<sup>2</sup>

1. UPM - Escola de Engenharia (IC)\* [hrodriguesm@gmail.com](mailto:hrodriguesm@gmail.com)

2. UPM - Escola de Engenharia (Orientadora)

Palavras Chave: *qualidade, SERVQUAL, Ensino Superior*

### Introdução

O capital de serviços intangíveis representa uma parte significativa na nova economia, e a qualidade dos serviços prestados é de grande relevância no mercado na hora da escolha por um serviço determinado. Hoje é fácil notar no Brasil a grande concorrência que existe entre instituições de ensino superior, sejam elas públicas ou privadas.

*“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 estudantes.”* (MELLO; DUTRA; OLIVEIRA, 2001. p. 130).

Avaliar um serviço não é uma tarefa simples, pois cada pessoa tem sua própria expectativa. Para medir a qualidade de um curso de ensino superior, precisam-se levar em consideração as expectativas dos alunos em relação ao curso e à sua atuação posterior no mercado de trabalho.

A partir desse ponto, propõe-se neste trabalho a busca e definição de dimensões mais adequadas e abrangentes para o diagnóstico da qualidade de um curso de ensino superior.

### Resultados e Discussão

Após a realização de um questionário e a análise dos mesmos, encontramos valores de medianas individuais para cada dimensão.

Ao se analisar os aspectos tangíveis pode-se perceber que há um alto nível de insatisfação com as instalações físicas. Para a dimensão empatia, em todos os aspectos avaliados, não há diferença entre percepção e expectativa, o que se traduz no atendimento das expectativas.

Para a tangibilidade metodológica, que se procurou avaliar os métodos de ensino, e apresentação em forma geral de uma didática, foram encontradas diferenças também iguais a zero, ou seja, está sendo oferecido realmente o que é esperado pelo aluno, porém há espaço para melhorias.

Ao se analisar o *gap* sobre confiabilidade como há insatisfação sobre o acompanhamento do cronograma de aulas previsto previamente.

O *gap* da dimensão segurança, que tratou de ver as expectativas e percepções referentes à formação acadêmica dos professores, se as informações são passadas com segurança, e se apresenta domínio de conteúdo, mostrou que está atendendo às expectativas mínimas dos discentes.

Na análise da dimensão sobre responsabilidade, mostra que os professores, em geral, devem ponderar mais o nível de interação dos alunos.

A última dimensão analisada foi a comunicação, onde encontramos uma insatisfação entre os alunos com o uso atual do ambiente virtual na comunicação entre aluno e

professor e também quanto a utilizarem recursos modernos nas exposições e discussões em sala de aula.

### Conclusões

Os dados colhidos mostram que o curso de engenharia avaliado pode ser considerado um curso de qualidade, atendendo às expectativas na maioria dos quesitos avaliados, sobre tudo naqueles mais relevantes. A dimensão dos aspectos tangíveis foi a que apresentou maior número de insatisfação.

### Agradecimentos

Apoio: PIBIC Mackenzie