

ADAPTAÇÃO AO MODELO HEDPERF PARA O MAPEAMENTO DA PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DE UMA ESCOLA DE IDIOMAS

Leila Rodrigues Chaves

Universidade Federal Fluminense

leila@numberonejf.com.br

Helder Gomes Costa

Universidade Federal Fluminense

hgc@vm.uff.br

Annibal Parracho Sant'Anna

Universidade Federal Fluminense

tppaps@vm.uff.br

Resumo

Este artigo descreve uma adaptação ao Modelo HEdPERF tornando-o aplicável para a avaliação da qualidade dos serviços prestados por escolas de idiomas. Descreve ainda uma aplicação do modelo proposto em uma escola deste segmento mapeando a percepção do aluno em relação às dimensões da qualidade que compõem este modelo. O modelo foi aplicado em uma escola de idiomas na cidade de Juiz de Fora. Os resultados foram obtidos após análises de estatísticas descritivas e de correlações de *Spearman*. A aplicação do modelo HEdPERF adaptado permitiu identificar os aspectos de melhoria a serem priorizados e os atributos correlacionados com o nível de satisfação do aluno em relação a escola.

Palavras-chave: Gestão da qualidade, Qualidade serviços.

Abstract

This paper describes the construction of a HEdPERF based model for assessing the perceptions about the quality of the services provided by language schools. It also describes an application of the proposed model in a language school sited in the city of Juiz de Fora, Brazil, which has mapped the student's perception regarding the dimensions of quality of the services contemplated by the model. The data from the application were analyzed by means of descriptive statistics and also using Spearman correlations. The adapted HEdPERF model applied was able to identify points to be improved and also correlations between attributes and students perception of satisfaction.

Keywords: Quality management, quality services, mapping.

1. Introdução

Em um mercado altamente competitivo, prestar serviços de qualidade é uma necessidade para a sobrevivência e sucesso das empresas. Desde 1980, a qualidade do serviço tem sido associada ao aumento da rentabilidade, e é vista como um importante fator relacionado a vantagem competitiva, gerando vendas repetidas, boca-a-boca positivo, fidelização e tornando os serviços mais competitivos (Firdaus, 2005).

De acordo com Costa e Costa (2003), o serviço educacional pode ser classificado como um serviço de ações intangíveis, dirigido à mente das pessoas, de entrega contínua, realizado através de uma parceria entre a organização de serviço e seu cliente; e, apesar de proporcionar um alto contato pessoal é de baixa customização.

Vários autores se dedicam a criar instrumentos que possam auxiliar os gestores na mensuração da qualidade de seus serviços e por consequência garantir a satisfação de seus clientes, uma vez que é consenso na literatura que a qualidade é um antecedente à satisfação do cliente (Erbele, 2009).

Dentre os modelos que buscam avaliar a qualidade dos serviços podemos citar: Modelo dos *Gaps* (Parasuraman et al, 1985), Modelo SERVQUAL- *Service Quality* (Parasuraman et al, 1988), Modelo SERVPERF- *Service Performance* (Cronin e Taylor, 1992), Modelo HEdPERF - *Higher Education Performance* (Firdaus, 2006), sendo os dois primeiros modelos genéricos, ou seja, aplicáveis a vários tipos de serviço. Já o último foi concebido exclusivamente para a avaliação da qualidade das instituições de ensino superior.

A aplicação destes modelos busca dar subsídios para as empresas não somente captarem continuamente as percepções dos clientes em relação aos seus serviços, mas, principalmente, identificarem as suas deficiências e adotarem adequados processos de melhoria gerando com isso aumento da satisfação do cliente. Segundo Fernandes et al (2009) a “busca pela satisfação é um fator estratégico para as empresas, principalmente em mercados marcados pela presença de um grande número de concorrentes”.

Através de levantamento de dados realizados no 1º semestre de 2009, a partir de telelista, internet e Junta comercial da cidade de Juiz de Fora, pode-se constatar a existência de 48 escolas de idiomas instaladas na cidade. Este mercado competitivo exige que estas empresas avaliem constantemente sua qualidade e a satisfação em relação aos serviços prestados através da percepção de seus alunos, buscando obter a fidelização de seus clientes e um marketing boca-a-boca positivo.

Este estudo propõe uma adaptação ao Modelo HEdPERF para torná-lo aplicável para mapear a percepção dos alunos em relação à qualidade dos serviços prestados por escolas de ensino de idiomas. O Modelo HEdPERF adaptado é, a seguir, aplicado em uma escola de idiomas situada na cidade de Juiz de Fora no intuito de avaliar a percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços prestados por esta escola, à luz das cinco dimensões da qualidade preconizadas por este modelo.

2. Fundamentação teórica e abordagem conceitual

Na pesquisa por referências bibliográficas para dar subsídios científicos para o estudo, utilizou-se a base de dados e os periódicos disponíveis no portal de periódicos da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) e Scielo Brasil (*Scientific Electronic Library Online*) através da busca utilizando-se palavras chaves.

O levantamento bibliográfico foi realizado inicialmente com o objetivo de identificar na literatura os modelos criados para a avaliação da qualidade dos serviços. Durante a pesquisa, vários modelos foram identificados. Dentre eles podemos citar como exemplo e em ordem cronológica, do mais antigo para o mais recente os seguintes: Matriz de importância e desempenho (Martillia e James, 1977), Modelo Kano (Kano, et al, 1984), Modelo dos *Gaps* (Parasuraman, et al, 1985), Escala SERVQUAL (Parasuraman, et al, 1988), Escala SERVPERF

(Cronin e Taylor, 1992), Metodologia ELEQUAL (Mansur e Costa, 2001), HEdPERF (Firdaus, 2006), dentre outros.

Foram escolhidos três modelos para serem abordados detalhadamente; Modelo dos *Gaps* e escala SERVQUAL, Escala SERVPERF e Modelo HEdPERF. Para isto foram levantados os trabalhos publicados pelos autores de cada modelo a ser estudado e que explicam todo fundamento para sua concepção.

2.1 Modelo *Gap* e Escala SERVQUAL (*Service Quality*)

O Modelo *Gap* proposto por Parasuraman et al (1985) teve como base o modelo da satisfação criado por Oliver (1980). Segundo estes autores, a percepção do consumidor em relação à qualidade do serviço depende da diferença entre a expectativa e o desempenho no serviço prestado. A esta discrepância deram o nome de *Gap*.

De acordo com este modelo existem cinco *Gaps* que são determinantes para a percepção da qualidade do serviço e tais *Gaps* podem gerar uma barreira à prestação de serviço de alta qualidade aos consumidores.

O Quadro 3 apresenta de forma simplificada como cada *Gap* avalia a discrepância entre expectativa e desempenho em relação à percepção do serviço prestado.

Quadro 1: Definição dos *GAPs* para a percepção da qualidade do serviço Fonte: A Conceptual Model Service Quality and Its Implications for Future Research (adaptado de Parasuraman et al 1985)

<i>Gap</i>	Conclusão
<i>Gap 1</i>	Consiste na discrepância entre expectativa do consumidor e a percepção do gerente sobre esta expectativa
<i>Gap 2</i>	Consiste na discrepância entre a percepção da gerência em relação à expectativa do cliente e a tradução da percepção em especificações de qualidade do serviço
<i>Gap 3</i>	Consiste na discrepância entre as especificações de qualidade e o que é realmente entregue ao consumidor
<i>Gap 4</i>	Consiste na discrepância entre as promessas feitas ao cliente sobre o serviço e o que realmente é fornecido
<i>Gap 5</i>	Consiste na discrepância entre a expectativa do consumidor e a percepção sobre o serviço, podendo ser expresso em função dos outros <i>Gaps</i> .

De acordo com Freitas et al (2007), o modelo dos *Gaps* foi desenvolvido com o intuito de oferecer aos gestores uma maneira de compreender e identificar as fontes dos problemas na qualidade dos serviços e como melhorá-las. Afirma ainda Freitas et al (2007) que os cinco *Gaps* podem ser analisados separadamente e que o *Gap 5* constitui a essência do modelo.

Parasuraman et al (1985), após diversas pesquisas, concluíram que os consumidores, independente do tipo de serviço, utilizam os mesmos atributos para avaliar a qualidade dos serviços prestados. Então propuseram os 10 determinantes da qualidade. São eles: confiabilidade, presteza, competência, acessibilidade, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, compreensão e conhecimento dos clientes e aspectos tangíveis.

Com base nos 10 determinantes da qualidade, Parasuraman et al (1985) desenvolveram um questionário com 97 itens relativos à expectativa do cliente em relação ao serviço e 97 itens relativos à percepção da qualidade da empresa em questão. A este questionário deram o nome de Instrumento (escala) SERVQUAL.

A escala SERVQUAL passou por três refinamentos e dos 10 determinantes da qualidade, Parasuraman et al (1988) propuseram 5 determinantes da qualidade; confiabilidade, aspectos tangíveis, presteza, segurança e empatia que são caracterizados por 22 itens em relação à expectativa e 22 itens relacionados a desempenho.

Costa e Costa (2003) avaliaram a diferença entre as percepções dos estudantes de uma Instituição de Ensino Superior e dos prestadores de serviço desta mesma instituição utilizando

uma modelagem pautada nos princípios do modelo dos *Gaps*. Na avaliação do resultado os autores identificaram 7 gaps: (1) coordenação do curso atribui uma menor importância no que se refere a associação entre prática e conteúdo teórico do que o corpo discente, (2) o corpo discente possui uma expectativa muito maior quanto a credibilidade da marca da Instituição do que o corpo administrativo imagina, (3) baixa importância dada pelo corpo discente ao fato da instituição possuir programa de bolsas de estudo do tipo “seguro desemprego”, (4) o corpo discente atribui uma importância muito maior ao envio das boletas no prazo do que o corpo administrativo da IES imagina, (5) o corpo discente atribui uma maior importância para a elaborar calendário de aulas e provas que o corpo administrativo, (6) o corpo discente atribui menor importância em controlar o preenchimento de diários de classe que o corpo administrativo, (7) o corpo discente considera importante o fato da coordenação acadêmica indicar livros a serem adotados na disciplina dos cursos (Costa e Costa, 2003).

Gondim (2005), através de uma adaptação ao Modelo SERVQUAL, buscou compreender se as percepções da qualidade dos serviços administrativos prestados aos alunos do bacharelado/ graduação oferecidos pela instituição de ensino superior (Faculdade Cambury) é positiva. Os resultados indicaram uma necessidade de melhoria nos pontos referentes às cinco dimensões da qualidade estabelecidas pelo modelo SERVQUAL (Aspectos tangíveis, confiabilidade, prestação, segurança e empatia). Em linhas gerais, o cliente está insatisfeito, exceto com relação à dimensão de Tangibilidade, que manteve a diferença entre percepção e expectativa em todos os cursos com médias próximas de zero, (indicadoras de satisfação) e um “leve encantamento” no curso de Administração Financeira (Gondim, 2005).

Desde sua concepção o instrumento SERVQUAL tem sido questionado no que se refere a sua adequação e possibilidade de aplicação em diversas áreas do setor de serviço. Mas, de um modo geral, este instrumento é uma escala concisa e que pode facilmente ser utilizada pelos gerentes (Deschamps, 2007).

2.2 Modelo SERVPERF (*Service Performance*)

Cronin e Taylor (1992) estudaram a conceitualização e mensuração da qualidade dos serviços, bem como a relação existente entre satisfação do consumidor e sua intenção de compra e concluíram que a qualidade de um serviço pode ser conceituada como uma atitude do cliente nas dimensões da qualidade e não deve ser medida pela diferença entre a expectativa e desempenho, conforme proposto por Parasuraman, et al (1985). Segundo estes autores a qualidade está intimamente relacionada ao desempenho.

Propuseram então uma escala baseada na avaliação do desempenho (SERVPERF) dos serviços, utilizando os mesmos itens e dimensões da qualidade (confiabilidade, aspectos tangíveis, prestação, segurança e empatia) do SERVQUAL. O Modelo SERVPERF proporcionaria uma redução em 50% no número de itens a serem medidos (44 itens para a escala SERVQUAL e 22 itens para a escala SERVPERF).

Os resultados também sugeriram que a qualidade do serviço é um antecedente à satisfação do cliente, que a satisfação do consumidor exerce grande influência sobre a intenção de compra e que a satisfação exerce mais influência sobre a intenção de compra que a qualidade do serviço, concluindo que os gestores devem, então, enfatizar programas de satisfação, centrando as estratégias na qualidade dos serviços (Cronin e Taylor, 1992).

Os gestores deverão, então, enfatizar programas de satisfação total centrando as estratégias na qualidade dos serviços ((Cronin e Taylor, 1992), 1992).

2.3 Modelo HEdPERF (*Higher Education Performance*)

Segundo os seus idealizadores, o Modelo Gap, a escala SERVQUAL e a escala SERVPERF podem ser aplicados em empresas prestadoras de serviço pertencentes a qualquer setor. Em contraposição, Firdaus (2006) afirma que ainda que essas formas de avaliar a qualidade de serviço tenham sido testadas em muitos setores com algum grau de sucesso, isso

pode não ser o caso de serviços pertencentes a outros setores, sobretudo no ensino superior. Logo, utilizar uma forma de medida padrão para avaliar este setor pode não ser totalmente confiável.

Firdaus (2006) propõe desenvolver e validar um novo instrumento para avaliação da qualidade dos serviços utilizando determinantes da qualidade serviço que sejam adequados para avaliar as IES (Instituições de Ensino Superior). A este instrumento deu o nome de *Higher Education Perfomance* (HEdPERF).

Tal modelo apresenta 41 itens distribuídos entre cinco dimensões da qualidade: aspectos acadêmicos, aspectos não acadêmicos, conteúdo programático, reputação e acessibilidade.

Deschamps (2007), desenvolveu um estudo cujo objetivo era avaliar os atributos da qualidade do serviço no ensino superior da Faculdade de Tecnologia SENAI/SC, utilizando os modelos HEdPERF e SERVPERF. A coleta dos dados foi realizada através de questionário dividido em 3 seções, sendo a primeira com a caracterização do pesquisado e a segunda com as perguntas definidas pela escala HEdPERF adaptada a realidade da instituição pesquisada. A terceira parte era composta pelas questões relativas ao modelo SERVPERF, também com as adaptações necessárias à realidade local.

Os resultados comprovaram que para a instituição em questão, a avaliação referente ao modelo HEdPERF, os atributos com melhor desempenho foram: Aspectos acadêmicos, seguido por Reputação, Acesso, Conteúdo programático e o com pior desempenho o atributo Aspectos não acadêmicos. Já para o modelo SERVPERF, o atributo de maior desempenho Segurança, seguindo dos atributos Empatia, Responsividade, Tangíveis e Confiabilidade, sendo este com o pior desempenho.

Foram levantadas também as variáveis que apresentaram melhor e pior desempenho para cada modelo. Para o modelo HEdPERF a variável com melhor desempenho foi a que se referia à imagem profissional da instituição, demonstrando que a instituição em estudo apresenta excelente desempenho neste quesito. Já a variável com pior desempenho, foi a que se referia ao cumprimento dos prazos na prestação dos serviços prometidos. Para o modelo SERVPERF, o melhor desempenho foi dado à variável que se referia à apresentação pessoal dos professores e funcionários da instituição, já a variável de pior desempenho foi a que se referi ao acervo bibliográfico disponível na biblioteca.

No que se refere aos desempenhos mais significativos dos atributos de cada modelo, pode-se concluir que no modelo HEdPERF, pelo atributo Aspectos Acadêmicos e no modelo SERVPERF, pelo atributo Segurança, o corpo docente é o maior propulsor deste atributo. O autor concluiu ainda que não se pode afirmar qual dos dois modelos derivados dos modelos HEdPERF e SERVPERF é o mais adequado para a realidade da instituição para efetuar o levantamento do desempenho da qualidade de serviços, vista a variabilidade dos resultados encontrados (Deschamps, 2007).

Segundo Miguel e Salomi (2004), apesar dos vários modelos existentes para a avaliação da qualidade no setor de serviços, a literatura ainda não apresenta um consenso quanto ao modelo para mensuração da qualidade em serviços mais apropriado. Além disso, existem questões ainda não respondidas, como a relação de causalidade entre qualidade dos serviços e satisfação de clientes e a influência do preço na satisfação do cliente.

Devido à falta de consenso em relação ao modelo a ser usado para a avaliação da qualidade no setor de serviço, esta escolha tem ficado a cargo do gestor que pode optar por um dos modelos existentes fazendo as adaptações necessárias. Alguns exemplos de aplicações recentes no setor educacional são Ajibisheh et al. (2007), Deschamps (2007), Sheard e Carbone (2007), Brodeur e Crawley (2009), Eberle (2009), Fernandes et al. (2009) e Malmquist e Sadurkis (2009).

3. Aspectos metodológicos

O estudo se desenvolveu ao longo das seguintes etapas.

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

Etapa 1 – Revisão Bibliográfica e Base Conceitual: nesta etapa buscou-se identificar os artigos que detalham a concepção dos modelos de avaliação da qualidade dos serviços abordados neste trabalho, são eles; Modelo dos *Gaps* (Parasuraman, et al, 1985), Escala SERVQUAL (Parasuraman, et al, 1988), Escala SERVPERF (Cronin e Taylor, 1992), HEdPERF (Firdaus, 2006).

Etapa 2 – Definição do modelo a ser utilizado: nesta etapa definiu-se o modelo de avaliação da qualidade do serviço a ser utilizado no estudo, optando-se pelo Modelo HEdPERF (Firdaus, 2006) uma vez que se trata de um modelo desenvolvido especificamente para a avaliação da qualidade de serviços em instituições de ensino.

Etapa 3 – Adaptação ao instrumento de pesquisa: o instrumento de pesquisa proposto pelo Modelo HEdPERF foi adaptado para avaliar a qualidade dos serviços prestados por escolas de idiomas.

Etapa 4 - Pré-teste: antes da aplicação do questionário ao universo pesquisado, o mesmo passou por um pré-teste. O objetivo desta etapa foi identificar pontos passíveis de melhoria, correção de erros e inconsistências no instrumento de pesquisa.

Etapa 5 – Aplicação do instrumento de pesquisa: nesta etapa, foi solicitado aos alunos matriculados na escola participante do estudo que respondessem ao questionário;

Etapa 6 - Verificação dos erros de digitação: nesta etapa foram escolhidos aleatoriamente 20 questionários respondidos cujos dados foram conferidos com o que foi digitado na máscara de dados. Esta etapa teve por objetivo verificar possíveis erros de digitação.

Etapa 7 - Tabulação dos dados e análises estatística: os dados gerados à partir da aplicação do questionário foram tabulados e as análises estatísticas realizadas com o auxílio do software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences, versão 15.0*).

A Figura 1 retrata a abordagem metodológica utilizada no estudo.



Figura 1: Etapas adotadas para concepção da pesquisa

O objeto de estudo é uma escola de idiomas estabelecida na cidade Juiz de Fora no estado de Minas Gerais, fundada em 1982. Atualmente, a escola possui duas unidades na cidade e conta com 30 funcionários, entre professores e pessoal administrativo.

A proposta deste estudo foi realizar uma adaptação ao questionário proposto pelo modelo HEdPERF (Firdaus, 2006) para torná-lo aplicável a escolas de idiomas e posteriormente aplicá-lo a todos os alunos matriculados na Unidade Matriz, uma vez os alunos

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

matriculados nesta unidade possuem 15 anos ou mais e, portanto, maturidade para entender e responder as questões da pesquisa.

Neste estudo, dois aspectos serão avaliados em relação a cada atributo relacionado às cinco dimensões da qualidade proposta pelo modelo HEdPERF: o desempenho e o grau de importância.

As escalas de julgamento utilizadas no instrumento de pesquisa baseiam-se nas escalas de Likert (1932) e Miller (1954). A escala Likert propõe o uso de escalas simétricas, com um ponto médio, ou um neutro como por exemplo, escalas com opções de julgamento: Muito bom, Bom, Neutro, Ruim, Muito Ruim. A escala Miller estabelece que o avaliador deve ser capaz de “contar nos dedos” as opções de resposta, por isso as escalas para captação de percepções devem apresentar cinco ou nove opções de resposta ao avaliador. Brandalise (2005) sugere o uso de escalas de Likert indo, por exemplo, de 1 a 5, de 5 a 1, ou de +2 a -2, passando por zero. O estudo de Costa et al. (2007) propõe a inclusão de uma opção “Não Sei”, para atender aqueles que não souberem opinar.

O Quadro 2 apresenta as escalas serem adotadas no presente trabalho para a avaliação do desempenho e importância em relação aos atributos avaliados.

Quadro 2: Apresentação das escalas de julgamento utilizadas no estudo Fonte: Costa et al, 2007.

Desempenho (performance)						Grau de importância					
Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Não sei opinar	Nada Importante	Pouco Importante	Importância média	importante	Muito Importante	Não sei opinar
-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N

As escala Likert utilizadas para mensurar desempenho e importância são escalas verbais ordinais, os valores atribuídos (-2 a +2 ou 0 a 4), servem apenas para ordenar o processo de comparação. Segundo, Mattar (2001) estas escalas tem sido muito utilizadas quando se deseja obter um ordenamento das preferências, opiniões e percepção dos pesquisados.

O instrumento de pesquisa utilizado foi construído a partir de adaptações realizadas pelo pesquisador ao questionário original HEdPERF validado por Firdaus (2006) para que pudesse servir como instrumento para avaliação da qualidade dos serviços prestados por escolas de idiomas.

Observa-se que o questionário original não avalia o grau de importância atribuído pelos respondentes a cada um dos atributos avaliados.

Segundo Barquette e Chaoubah (2007), o questionário foi desenvolvido tendo como objetivo básico a obtenção de dados. Com isto em vista, após as adaptações, o questionário foi submetido a um pré-teste para identificar inconsistências e erros que por ventura poderiam estar presentes.

De acordo com Babbie (2003), a seleção dos sujeitos para a realização do pré-teste pode ser feita de maneira flexível e variada, ou seja, não há necessidade de uma amostragem controlada nesta etapa. Entretanto, é necessário que os indivíduos selecionados para o pré-teste sejam membros da população a ser pesquisada. Sendo assim, no pré-teste, o instrumento de pesquisa foi aplicado em uma amostra de 30 alunos selecionados ao acaso entre os dias 09 e 12 de novembro de 2009. As necessidades de correções identificadas no questionário durante pré-teste foram realizadas para que se pudesse proceder à coleta dos dados. Dentre as correções destacaram-se apenas erros de ortografia e formatação.

Após a realização das alterações sugeridas pelos alunos participantes do pré-teste, o modelo final do instrumento de pesquisa adaptado do Modelo HEdPERF foi aplicado nos alunos da escola.

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

O instrumento de pesquisa foi estruturado com um total de 53 questões que têm por objetivo avaliar o desempenho da escola em estudo em relação a cada quesito contemplado pelas 5 dimensões da qualidade (Aspectos acadêmicos, aspectos não acadêmicos, reputação, conteúdo programático, acessibilidade) preconizadas pelo modelo HEdPERF (Firdaus, 2006) bem como a importância dada pelo aluno a cada quesito avaliado. Solicita ainda uma avaliação geral do desempenho e importância de cada dimensão da qualidade e abre espaço para que o aluno se pronuncie quanto a críticas ou sugestões. O instrumento de pesquisa adaptado encontra-se disponível no Anexo I. O Quadro 3 explicita as diferenças e similaridades apresentadas entre o questionário HEdPERF original e o HEdPERF adaptado para escolas de idiomas.

Quadro 3: Comparação entre questionário HEdPERF e questionário HEdPERF adaptado Fonte: Chagas (2010)

ESTRUTURA		QUESTIONÁRIO HEdPERF ORIGINAL	QUESTIONÁRIO HEdPERF ADAPTADO
Seção A	Sexo	X	X
	Tipo de universidade/ instituição/ colégio	X	Não aborda
	Idade	X	X
	Etnia	X	Não aborda
	Tipo de carga horária	X	Não aborda
	Grau de escolaridade	X	X
	Curso	X	X
	Tempo em que estuda na instituição	X	X
	Qualificação planejada	X	Não aborda
Seção B	5 dimensões da qualidade	X	X
	41 questões	X	X
	Escala de julgamento desempenho	1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente)	-2 (muito ruim) a +2 (muito bom)
	Escala de julgamento importância	Não inclui	0 (nada importante) a 4 (muito importante)
	Opção Não Sei	Não inclui	X
Seção C	Avaliação geral	X	Não aborda
	Nível geral de satisfação	X	X
	Visitas futuras	X	Não aborda
	Avaliação geral em relação a cada uma das cinco dimensões da qualidade	Não aborda	X
Seção D	Questão aberta (críticas ou sugestões)	X	X

Para a obtenção dos dados foi realizada aplicação do questionário adaptado do Modelo HEdPERF objetivando-se inicialmente alcançar a totalidade dos os alunos com idade acima de 15 anos, ou seja, 191 alunos matriculados na escola participante do estudo, evitando-se assim o planejamento da coleta de uma amostra representativa..

A aplicação do instrumento de pesquisa foi realizada pelo próprio pesquisador entre os dias 20 e 28 de novembro de 2009. Os alunos foram abordados dentro de sala durante o horário das aulas. Foi realizada uma breve explanação sobre o objetivo do estudo e como proceder para responder ao questionário. O pesquisador permaneceu dentro de sala de aula para orientar sobre as dúvidas que porventura pudessem surgir.

Os poucos alunos que não compareceram às aulas nos dias em que a pesquisa foi aplicada foram contatados por telefone e a pesquisa enviada por e-mail.

A análise e a interpretação dos dados foram divididas em duas etapas e ambas realizadas com o auxílio do software estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), V. 15.0.

A primeira etapa consistiu na realização de uma análise descritiva dos dados. O objetivo desta etapa é descrever as características da população em estudo e realizar uma análise exploratória para avaliar a percepção dos alunos em relação às cinco dimensões da qualidade bem com a importância atribuída por eles a cada quesito avaliado. Para cumprimento destas duas etapas são utilizadas técnicas estatísticas descritivas básicas, contendo tabelas de frequência, gráficos de barras, setores, além de medidas como média e desvio-padrão.

A segunda etapa teve por objetivo verificar a correlação entre duas variáveis. De acordo com Dancey e Reidy (2006), “se as duas variáveis são associadas, dizemos que são correlacionadas (correlacionadas). Isso significa que co-variam: quando os valores em uma variável mudam, valores na outra variável também mudam, de maneira previsível. Em outras palavras, as duas variáveis não são independentes”.

Segundo Mattar (2001), a escolha do teste de correlação correto está ligada ao uso de uma ou mais variáveis independentes, se as escalas de medição são ordinais ou nominais, se existe ou não variável dependente e se suas escalas de medição são ordinais ou intervalares. Para verificar a correlação entre dois conjuntos de dados ordenados utiliza-se o coeficiente de correlação de *Spearman* (R_s) que se baseia no cálculo das diferenças de postos entre os dois conjuntos de dados ordenados.

Deve-se, entretanto, ficar atentos às conclusões em torno da correlação, pois não se trata de um teste que avalia causa e efeito, ou seja, não é o fato de uma variável estar correlacionada com a outra que alterações em uma delas necessariamente provocarão alterações na outra.

Assim, a realização da prova de correlação de *Spearman* teve como propósito verificar se existe um relacionamento entre a variável dependente “de uma forma geral, como você avalia a satisfação do curso?” (pergunta C6), utilizada para analisar a satisfação geral do aluno em relação a escola de idiomas em estudo, com as 41 variáveis independentes definidas como atributos determinantes na satisfação geral dos alunos.

4. Resultados da pesquisa

Esta seção tem como propósito descrever os resultados obtidos através da aplicação do questionário adaptado do Modelo HEdPERF aos alunos da escola de idiomas participante do estudo.

4.1. Cálculo do Erro da Pesquisa

Após a aplicação do questionário em sala de aula e por e-mail, foram obtidos 182 questionários respondidos, dos quais 163 questionários foram respondidos dentro de sala de aula e 19 questionários respondidos através de e-mail. O universo pesquisado era composto por 191 alunos. Logo, a aplicação do questionário obteve uma taxa de retorno de 95,28%.

A pesquisa não conseguiu alcançar a totalidade dos respondentes, havendo 4,72% de questionários não respondidos. Por isto, procedeu-se ao cálculo para estimar o erro máximo da estimativa da proporção, ou seja, determinação do erro da pesquisa.

A estimação do erro máximo da pesquisa foi realizada através da aplicação da fórmula para cálculo do erro para populações finitas descrita por Triola (1998). A equação 1 descreve a fórmula utilizada e a tabela 1 indica o significado e os valores a serem atribuídos a cada variável da equação:

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

Equação 1 – Cálculo do erro para populações finitas.

Tabela 1: Legenda para fórmula de cálculo do erro para populações finitas. Fonte: Triola, 1998.

LEGENDA	VALORES UTILIZADOS PARA O CÁLCULO
E = erro máximo da estimativa	INCÓGNITA
$Z_{\alpha/2}$ = escore Z	1,95
\hat{p} = proporção amostra de sucesso	0,5
\hat{q} = proporção amostra de fracasso	0,5
N = tamanho da população	191
n = tamanho da amostra	182

Utilizando a fórmula preconizada por Triola (1998), o erro máximo da estimativa da verdadeira proporção de clientes satisfeitos será de no máximo 0,79%. Sendo assim, percebe-se que o erro máximo da estimativa será de aproximadamente 1% ou menos para a maioria das variáveis, o que é um erro relativamente pequeno.

4.2. Análises descritivas

Esta etapa tem por objetivo avaliar a percepção dos alunos pesquisados quanto ao desempenho e importância em relação às cinco dimensões da qualidade bem como aos 41 atributos que a compõem através de uma análise estatística exploratória. Pela análise do Gráfico 1, a dimensão da qualidade que apresenta um melhor desempenho na visão dos alunos pesquisados é a dimensão Aspectos Acadêmicos ao qual atribuíram nota média igual a 94,05. Os desempenhos mais baixos foram atribuídos ao Conteúdo programático e Reputação, os quais receberam notas médias iguais a 81,44 e 83,59, respectivamente.

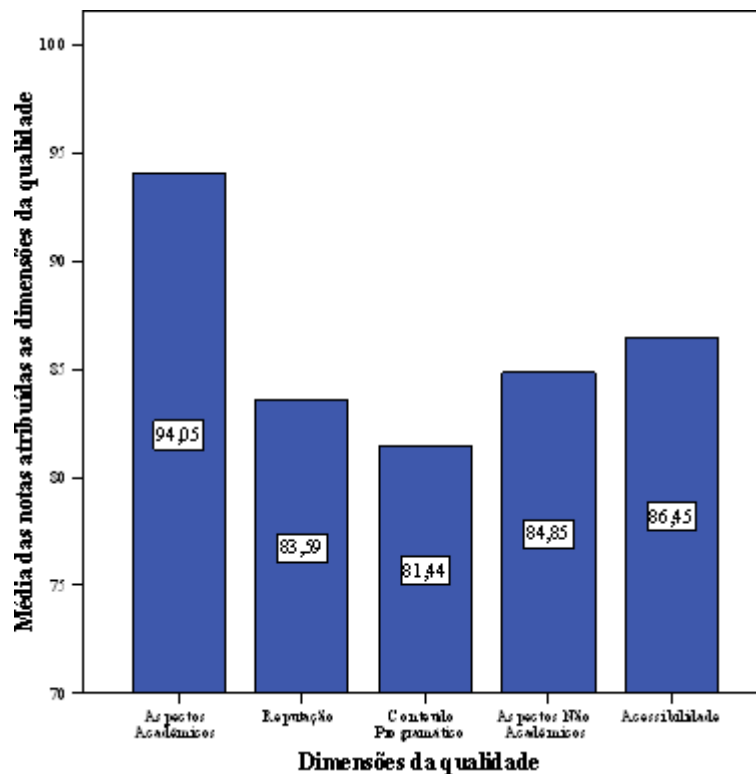


Gráfico 1: Avaliação do desempenho das cinco dimensões da qualidade

A Tabela 2 apresenta as médias das notas, as notas máximas e mínimas e os desvios-padrão referentes ao desempenho de cada uma das cinco dimensões da qualidade.

Percebe-se que a dimensão da qualidade Aspectos Acadêmicos possui uma maior média (94,05) em relação a percepção de desempenho e um menor valor de desvio-padrão (7,23). A dimensão Conteúdo Programático apresentou uma menor média (81,44) em relação a percepção de desempenho e um maior desvio padrão (16,63).

Ressalta-se que as dimensões que receberam as maiores notas em relação ao desempenho também possuem um menor desvio padrão. Contrariamente, as dimensões que receberam uma menor nota em relação ao desempenho possuem maiores valores de desvios padrão. Isto é evidenciado na Tabela 2 e reflete uma propriedade da distribuição binomial, na qual a variância é tanto maior quanto mais próxima de 50% é a média.

Tabela 2: Estatística descritiva das Cinco Dimensões da Qualidade

Dimensões da qualidade	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Nota de desempenho Aspectos Acadêmico	69,44	100,00	94,0556	7,23233
Nota de desempenho Reputação	35,00	100,00	83,5870	12,25476
Nota desempenho Conteúdo Programático	25,00	100,00	81,4371	16,62713
Nota desempenho Aspectos Não Acadêmicos	56,25	100,00	84,8485	12,32092
Nota desempenho Acessibilidade	53,13	100,00	86,4462	11,62973

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

O Gráfico 2 contrasta os resultados obtidos para o desempenho de cada uma das cinco dimensões da qualidade com a importância atribuída pelos alunos a cada uma destas dimensões. Pela análise deste gráfico, percebe-se que maior discrepância entre a avaliação de desempenho (81,4) e importância (92,0) é encontrada na dimensão Conteúdo Programático. Tal resultado evidencia que os alunos atribuem uma alta importância a esta dimensão e, na visão dos alunos, o desempenho da escola em relação a esta dimensão encontra-se abaixo da importância, por eles, atribuída.

A dimensão Aspectos Acadêmicos foi a dimensão com melhor avaliação, pois a ela é atribuída uma importância alta (94,6) e na opinião dos alunos o desempenho da escola em relação a esta dimensão também é alta (94,1).

As demais dimensões da qualidade, Reputação, Aspectos não Acadêmicos e Acessibilidade encontram-se aquém das expectativas dos alunos, possuindo um grau de desempenho menor que o grau de importância.

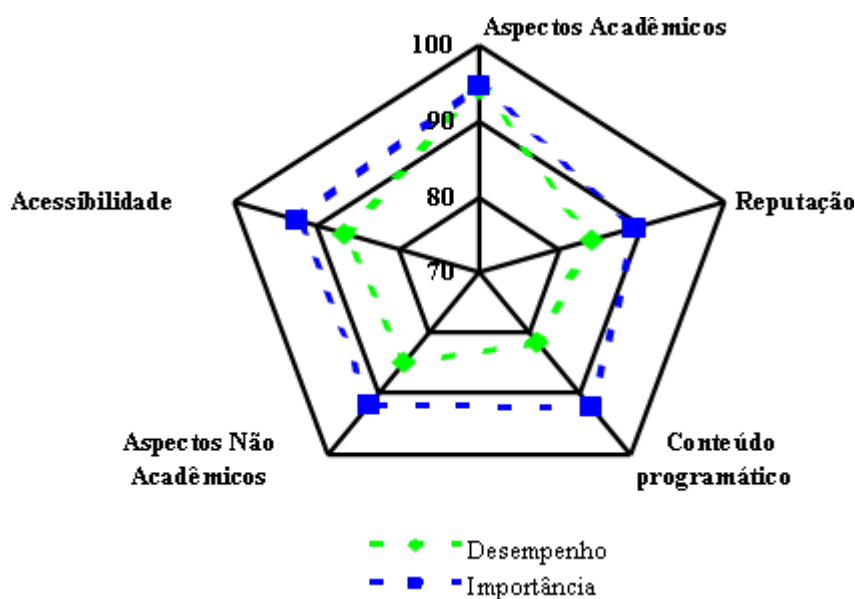


Gráfico 2: Comparação entre desempenho e importância relacionados às cinco dimensões da qualidade.

A Tabela 3 exibe os valores das lacunas obtidas para cada uma das 5 dimensões da qualidade. Observa-se que em todos os casos a importância atribuída a cada dimensão da qualidade é superior ao desempenho na avaliação dos alunos pesquisados.

Tabela 3: Cálculo da diferença entre Desempenho e Importância relacionados às Cinco Dimensões da Qualidade

Diferença entre Desempenho e Importância			
Dimensão da qualidade	Desempenho	Importância	Lacunas L= D-I
Aspectos Acadêmicos	94,1	94,6	-0,5
Reputação	83,6	89,2	-5,6
Conteúdo programático	81,4	92,0	-7,2
Aspectos Não Acadêmicos	84,8	91,7	-6,9
Acessibilidade	86,4	92,0	-5,6

O Gráfico 3 ilustra a média do desempenho e importância de cada atributo relacionado à dimensão da qualidade Aspectos Acadêmicos. Em relação ao desempenho, os menores valores de média estão relacionados aos atributos “disponibilidade de tempo do professor para consulta” e “preocupação do professor em relação ao meu progresso durante o semestre” que

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

apresentaram médias iguais a 1,48 e 1,49 respectivamente. Todos os atributos apresentaram médias iguais ou maiores que 1,48, o que representa uma avaliação próxima de entre Bom e Muito Bom.

No que concerne à avaliação de importância, os atributos “cortesia do professor” e “disponibilidade do professor para consulta” apresentaram menores graus de importância, com médias iguais 3,58 e 3,60, respectivamente. Podemos perceber que o atributo “preocupação do professor em relação ao progresso durante o semestre” apresenta a maior lacuna (diferença entre desempenho e importância). Para este atributo o desempenho da escola fica aquém da importância atribuída pelo aluno. Já, quanto ao atributo “cortesia do professor”, o desempenho da escola está acima da importância atribuída pelos alunos.

Todos os atributos relacionados a esta dimensão, na opinião dos alunos, apresentam um grau de importância entre Importante e Muito importante.

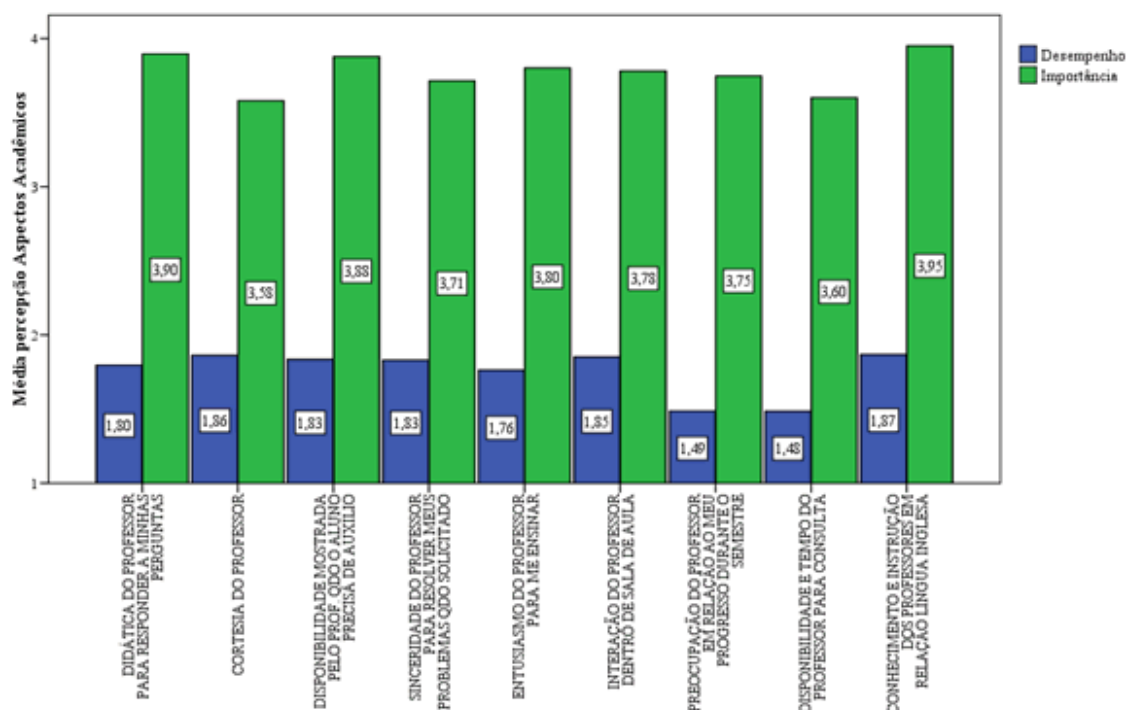


Gráfico 3: Média do desempenho e importância dos atributos relacionados à dimensão Aspectos Acadêmicos

O Gráfico 4 apresenta a média do desempenho e importância de cada atributo relacionado à dimensão da qualidade Reputação. As médias mais baixas para os desempenhos estão relacionados ao atributo “qualidade dos programas realizados pela escola - atividades extra classe”, que apresentou média igual a 0,59 e ao atributo “adequação das áreas de convivência” com média 0,73 ambos com resultados entre Regular e Bom. Os demais atributos obtiveram médias acima de 1,29, o que significa que a avaliação está entre Bom e Muito bom.

Em relação à avaliação da importância, os atributos “qualidade dos programas realizados pela escola-atividades extra classe” e “adequação das áreas de convivência”, que na percepção dos alunos possuem um desempenho entre Regular e Bom, apresentam na avaliação do grau de importância uma importância entre Importante e Muito importante.

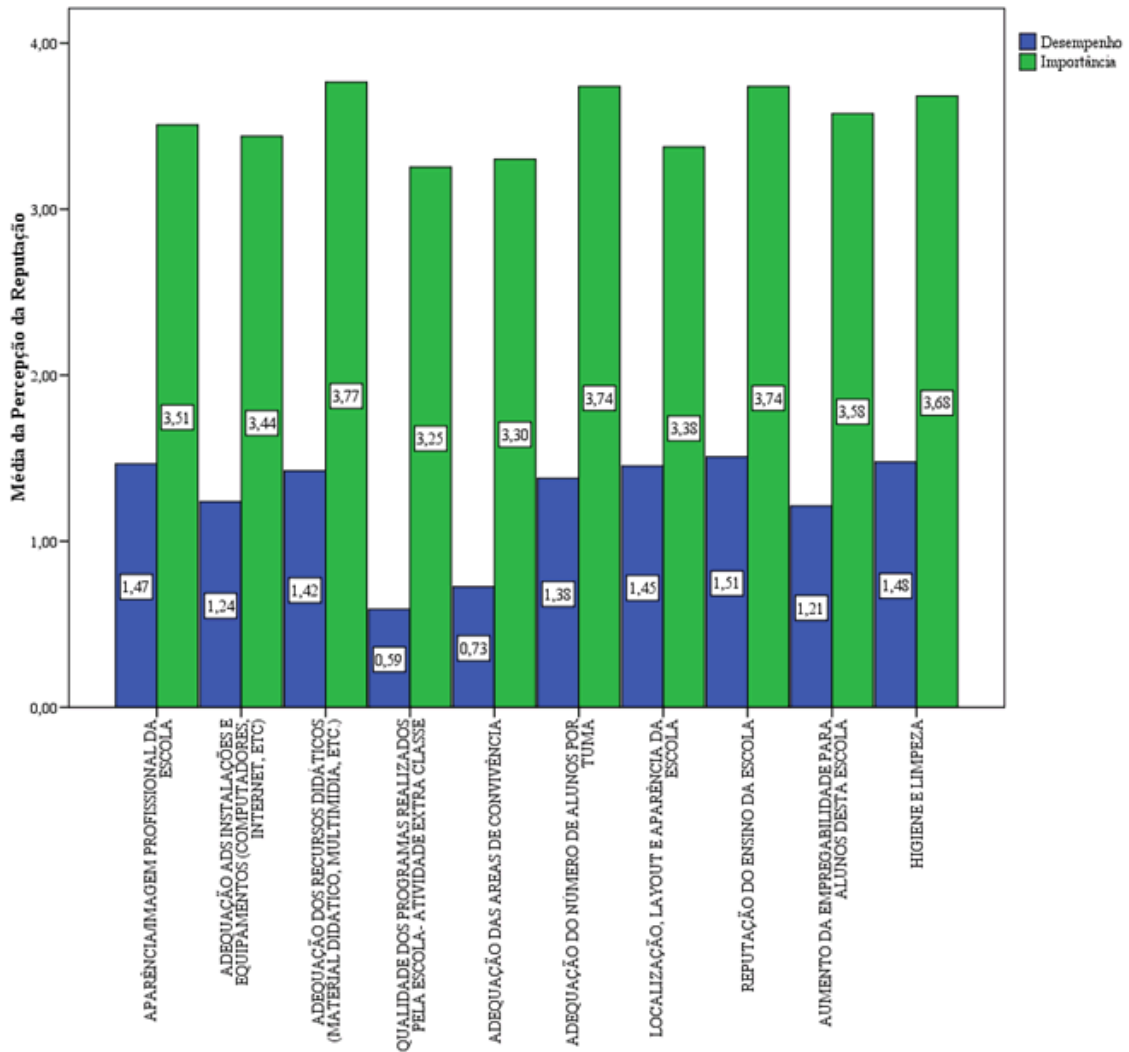


Gráfico 4: Média do desempenho e importância dos atributos relacionados à dimensão Reputação

O Gráfico 5 reporta a média do desempenho e importância dos dois atributos relacionados ao Conteúdo Programático. Em relação ao desempenho, na avaliação dos alunos, os dois atributos relacionados a esta dimensão são avaliados entre Bom e Muito bom, uma vez que apresentam médias iguais a 1,14 para o atributo “horário dos cursos oferecidos pela escola” e 1,34 para o atributo “equilíbrio do nível de dificuldade entre os livros adotados pela escola”.

No que diz respeito a importância, os dois quesitos possuem um grau de importância entre Importante e Muito importante.

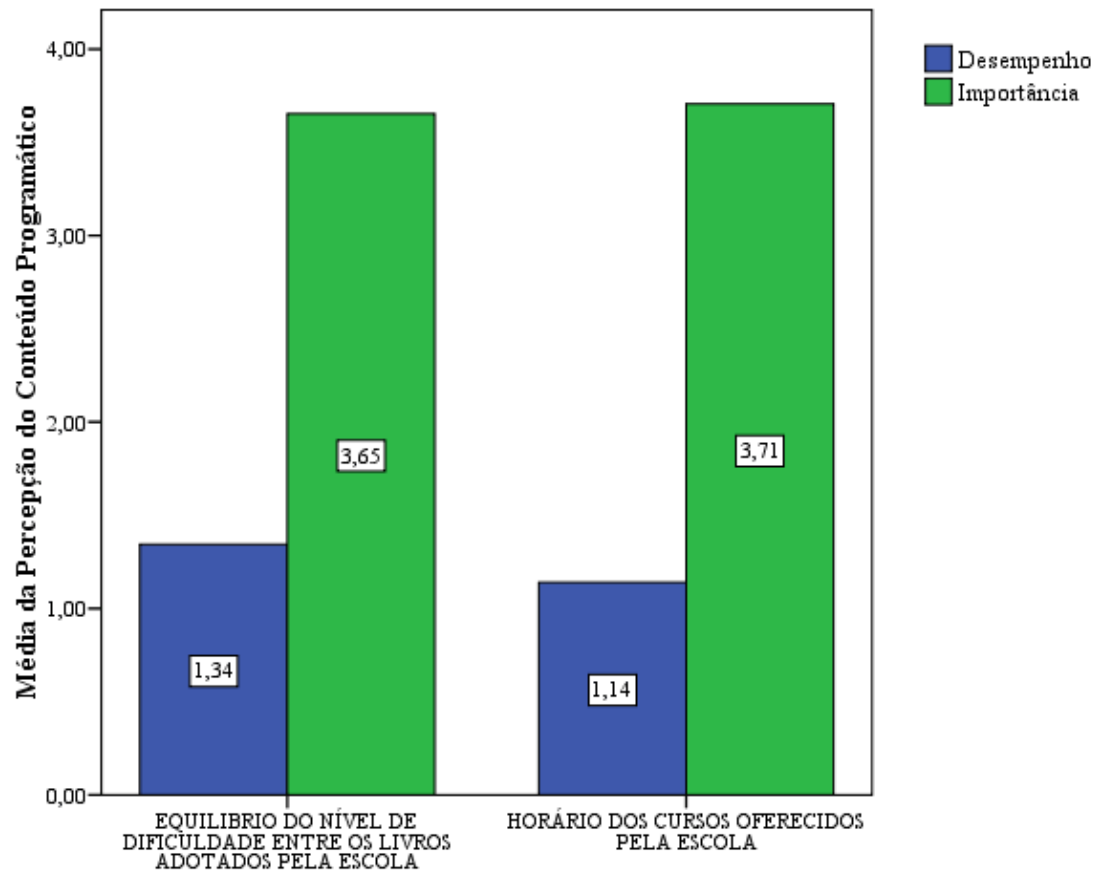


Gráfico 5: Média do desempenho e importância dos atributos relacionados à dimensão Conteúdo Programático

O Gráfico 6 descreve a média do desempenho e importância dos atributos relacionados aos Aspectos Não Acadêmicos. A menor média de desempenho (1,16) foi evidenciada no atributo “interesse do pessoal administrativo em resolver meus problemas”, seguida do atributo “atenção individual e cuidadosa dada pelo pessoal administrativo” (1,18). Entretanto esta avaliação está entre Bom e Muito bom. As médias dos demais atributos desta dimensão apresentaram valores entre 1,25 e 1,51, o que denota um desempenho entre Bom e Muito bom.

Em relação a importância, os atributos tidos como mais importantes na opinião dos alunos são “disponibilidade do pessoal administrativo para atender a meus pedidos” e “segurança e confiança passadas pela escola”.

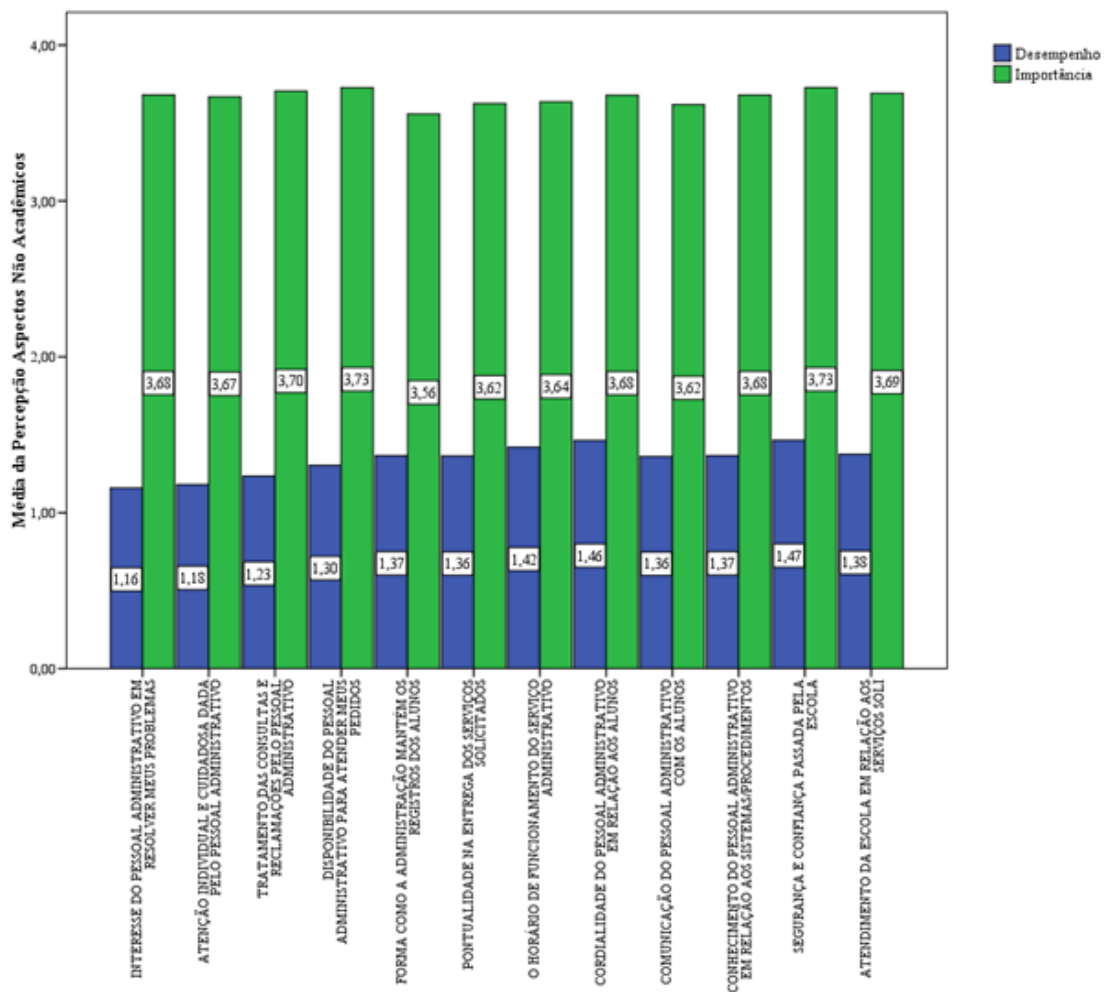


Gráfico 6: Média do desempenho dos atributos relacionados à dimensão Aspectos não acadêmicos.

O Gráfico 7 apresenta a média do desempenho e importância dos atributos relacionados à dimensão da qualidade Acessibilidade. Os resultados demonstram que, na avaliação dos alunos, o atributo “tratamento igualitário e com respeito dado pela equipe aos alunos” possui um melhor desempenho (1,64).

O atributo “valorização das opiniões dadas pelos alunos para melhorar o serviço da escola” possui um pior desempenho (0,92) na visão dos alunos, o que resulta em uma avaliação entre Regular e Bom.

Em relação aos demais atributos, a avaliação para esta dimensão encontra-se entre Bom e Muito bom, uma vez que seus atributos possuem médias de desempenho entre 1,03 e 1,64.

Na opinião dos alunos, os atributos relacionados a esta dimensão possuem um grau de importância entre importante e muito importante, já que suas médias variam entre 4,48 e 3,76.

Vale ressaltar que o atributo “valorização das opiniões dadas pelos alunos para melhorar o serviço da escola” possui um grau de importância entre Importante e Muito importante, entretanto seu desempenho é avaliado entre Regular e Bom.

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

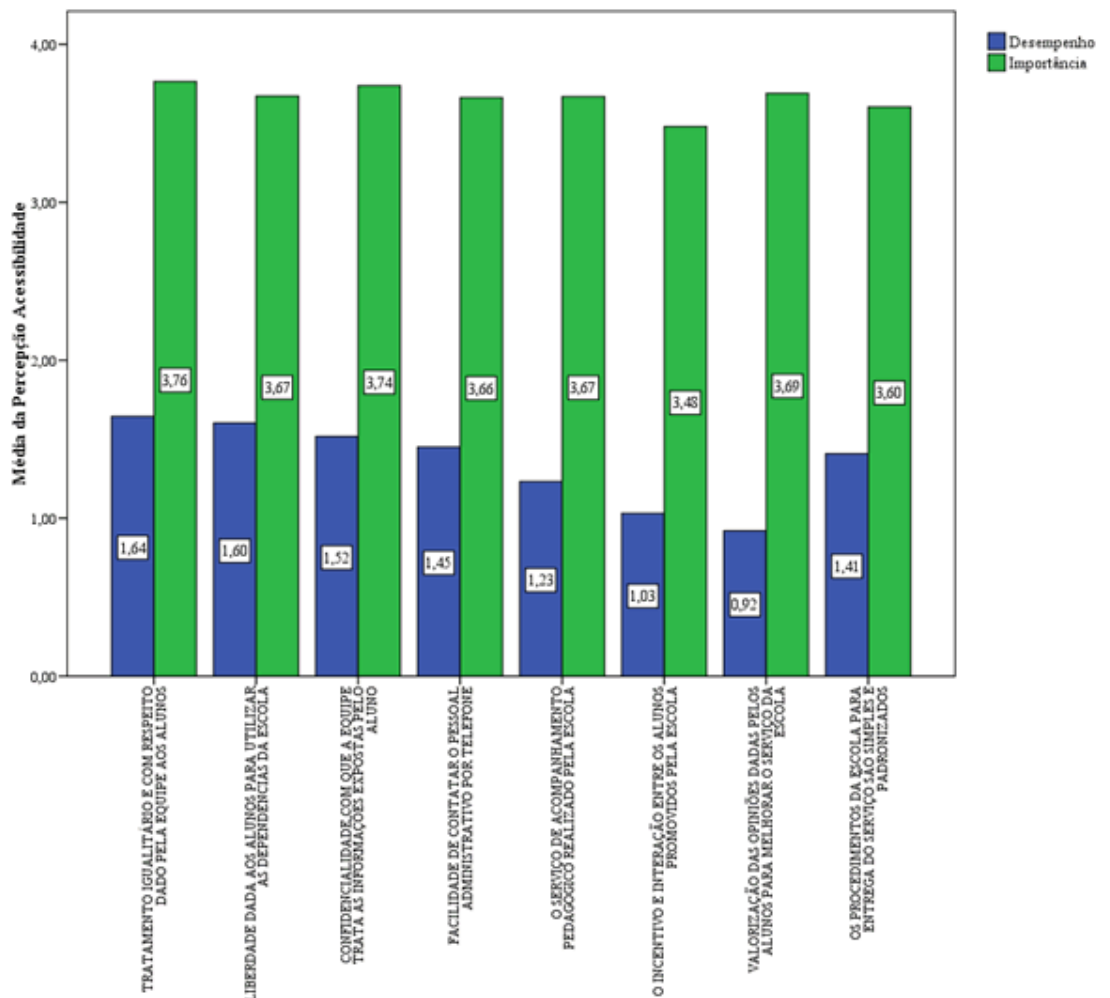


Gráfico 7: Média do desempenho e importância dos atributos relacionados à dimensão Acessibilidade

Pela análise do Gráfico 8, percebe-se que 49,44% dos alunos pesquisados avaliam sua satisfação em relação à escola como Muito bom, 43,89% como Bom, 4,44% avaliam a satisfação como Regular, 1,11% avaliam a satisfação como Ruim e 1,11% como Muito Ruim.

Admitindo-se como aluno satisfeito aquele que avalia sua satisfação como Muito bom e Bom, dentre os alunos pesquisados 93,33% encontram-se satisfeitos com a escola. Como aluno insatisfeito admite-se aquele que avalia sua satisfação com Regular, Ruim e Muito ruim. Assim dentre os alunos pesquisados existem 6,67% de alunos insatisfeitos.

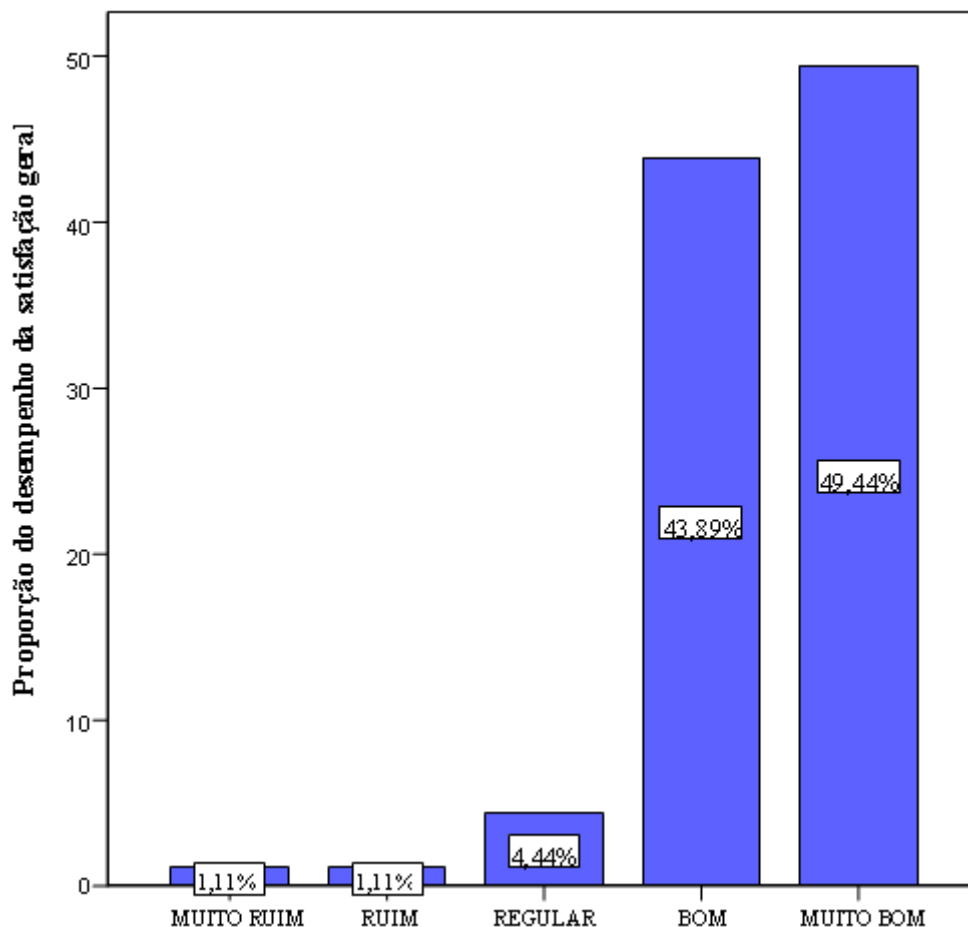


Gráfico 8: Avaliação da satisfação dos alunos

Após a avaliação dos resultados do desempenho de cada um dos atributos referentes a cada uma das cinco dimensões da qualidade foi elaborado um diagrama de Ishikawa.

O objetivo da construção deste diagrama, explicitado na figura 2, foi pontuar as causas que poderiam estar relacionadas a um desempenho baixo do atributo na visão do aluno. Para a construção de tal diagrama foram escolhidos os dois atributos, de cada uma das cinco dimensões da qualidade, que apresentaram o desempenho mais baixo.

4.3. Análises de Correlação

Nesta etapa foi realizada a prova de correlação de *Spearman* com o propósito de verificar se existe um relacionamento entre a variável dependente “de uma forma geral, como você avalia a satisfação do curso?” (pergunta C6), utilizada para analisar a satisfação geral do aluno em relação a escola de idiomas em estudo, com as 41 variáveis independentes que compõe as cinco dimensões da qualidade.

Para as análises foram utilizadas as seguintes hipóteses a um nível de significância (α) de 0,05.

H0: $R_s=0$: não há correlação entre atributo testado e o nível de satisfação geral.

H1: $R_s > 0$: existe correlação entre o atributo testado e o nível de satisfação geral.

Assim, tomou-se como hipótese a ser estatisticamente testada a ausência de correlação. Partindo desta hipótese, se busca evidência empírica alta para rejeitá-la contra a alternativa de existência de correlação positiva.

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

Caso o valor P seja maior que α , não se rejeita H_0 e se admite que não haja evidência estatística suficiente para concluir que as variáveis não sejam correlacionadas. Inversamente, se o valor P for menor que α , rejeita-se H_0 , e se conclui que as variáveis são positivamente correlacionadas.

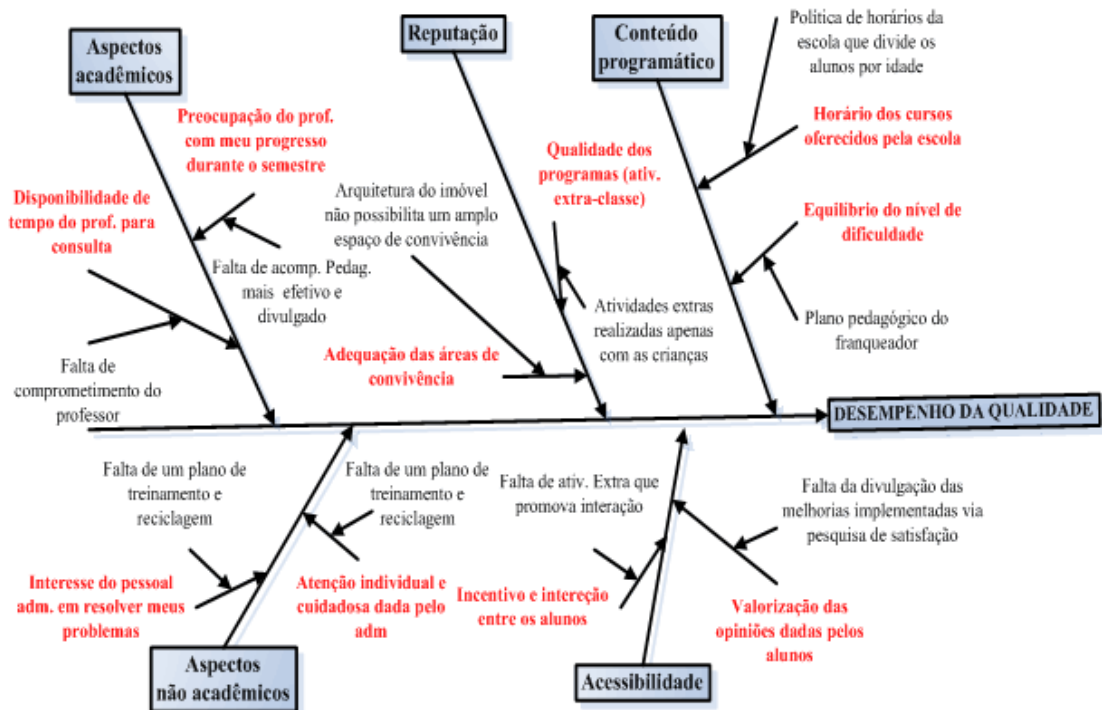


Figura 1: Diagrama de Ishikawa

A Tabela 4 apresenta o teste de correlação entre a variável dependente “de uma forma geral como você avalia a sua satisfação com o curso” e as 9 variáveis que compõe a dimensão Aspectos Acadêmicos. Podemos verificar que existe uma correlação positiva entre a variável dependente “de uma forma geral como você avalia a sua satisfação com o curso” e as variáveis independentes B1, B 3, B4, B5, B7 e B8. Isto porque estas 6 variáveis apresentam um valor P menor que 0,05, logo, rejeita-se H_0 .

Já as variáveis B2 (cortesia do professor), B6 (interação do professor dentro de sala de aula) e B9 (conhecimento e instrução do professor em relação a língua inglesa) apresentaram um valor P maior que 0,05, logo não se rejeita H_0 , isto é, não se obteve fundamentação empírica suficiente para sustentar que as variáveis são correlacionadas com a variável C6 (De forma geral, como você avalia a Satisfação com o curso).

A Tabela 5 apresenta o teste de correlação entre a variável dependente “de uma forma geral como você avalia a sua satisfação com o curso” e as 10 variáveis independentes que compõem a dimensão da qualidade Reputação.

Todos os p-values apresentam um valor menor que 0,05, logo rejeita-se H_0 . Assim a variável dependente “de uma forma geral como você avalia a sua satisfação com o curso” possui correlação positiva com todos os atributos contemplados na dimensão da qualidade Reputação.

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

Tabela 4: Correlação entre satisfação geral com os atributos da dimensão da qualidade Aspectos Acadêmicos.

P.	Dimensão da qualidade: aspectos acadêmicos		De uma forma geral como você avalia a sua satisfação com o curso?
B.1	Didática do professor para responder à minhas perguntas	Rs	0,186(*)
		valor P	0,013
B.2	Cortesia do professor	Rs	0,061
		valor P	0,422
B.3	Disponibilidade mostrada pelo prof. qdo o aluno precisa de auxílio	Rs	0,255(**)
		valor P	0,001
B.4	Sinceridade do professor para resolver meus problemas qdo solicitado	Rs	0,185(*)
		valor P	0,014
B.5	Entusiasmo do professor para me ensinar	Rs	0,184(*)
		valor P	0,014
B.6	Interação do professor dentro de sala de aula	Rs	0,121
		valor P	0,107
B.7	Preocupação do professor em relação ao meu progresso durante o semestre	Rs	0,149(*)
		valor P	0,048
B.8	Disponibilidade e tempo do professor para consulta	Rs	0,272(**)
		valor P	0,000
B.9	Conhecimento e instrução dos professores em relação língua inglesa	Rs	0,100
		valor P	0,185

* Correlação é significativa ao $\alpha = 0,05$ (teste bilateral)

** Correlação é significativa ao $\alpha = 0,01$ (teste bilateral)

Tabela 5: Correlação entre satisfação geral com os atributos da dimensão da qualidade Reputação.

P.	Dimensão da qualidade: reputação		De uma forma geral como você avalia a sua satisfação com o curso?
B.10	Aparência/imagem profissional da escola	RS	0,385(**)
		valor P	0,000
B.11	Adequação das instalações e equipamentos (computadores, internet, ...)	RS	0,185(*)
		valor P	0,013
B.12	Adequação dos recursos didáticos (material didático, multimídia, ...)	RS	0,384(**)
		valor P	0,000
B.13	Qualidade dos programas realizados pela escola - atividade extra-classe	RS	0,370(**)
		valor P	0,000
B.14	Adequação das áreas de convivência	RS	0,451(**)
		valor P	0,000
B.15	Adequação do número de alunos por turma	RS	0,281(**)
		valor P	0,000
B.16	Localização, layout e aparência da escola	RS	0,273(**)
		valor P	0,000
B.17	Reputação do ensino da escola	RS	0,515(**)
		valor P	0,000
B.18	Aumento da empregabilidade para alunos desta escola	RS	0,325(**)
		valor P	0,001
B.19	Higiene e limpeza	Rs	0,325(**)
		valor P	0,000

*Correlação é significativa ao $\alpha = 0,05$ (teste bilateral)

** Correlação é significativa ao $\alpha = 0,01$ (teste bilateral)

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

A Tabela 6 apresenta os resultados para o teste de correlação entre a variável dependente “de uma forma geral como você avalia a sua satisfação com o curso” e os dois atributos referentes a dimensão da qualidade Conteúdo Programático.

Como o valor P apresentado, para os dois atributos, é menor que 0,05, rejeita-se H0. Assim, há significativa evidência de correlação positiva entre a variável dependente e as duas variáveis independentes;” “equilíbrio do nível de dificuldade entre os livros adotados pela escola” e “horário dos cursos oferecidos pela escola”.

Tabela 6: Correlação entre satisfação geral com os atributos da dimensão da qualidade Conteúdo Programático.

P.	DIMENSÃO DA QUALIDADE: CONTEÚDO PROGRAMÁTICO		DE UMA FORMA GERAL COMO VOCÊ AVALIA A SATISFAÇÃO DO CURSO
B.20	Equilíbrio do nível de dificuldade entre os livros adotados pela escola	Rs	0,433(**)
		Valor P	0,000
B.21	Horário dos cursos oferecidos pela escola	Rs	0,313(**)
		Valor P	0,000

*Correlação é significativa ao $\alpha = 0,05$ (teste bilateral)

** Correlação é significativa ao $\alpha = 0,01$ (teste bilateral)

A Tabela 7 apresenta os resultados do teste de correlação entre a variável dependente “de uma forma geral como você avalia a sua satisfação com o curso” e os 12 atributos que compõe a dimensão da qualidade Aspectos Não Acadêmicos.

Percebe-se pela análise dos valores dos valores P que os todos os atributos que compõem a dimensão Aspectos Não Acadêmicos possuem correlação positiva com a variável dependente.

Tabela 7: Correlação entre satisfação geral com os atributos da dimensão da qualidade Aspectos Não Acadêmicos.

P.	Dimensão da qualidade: Aspectos não acadêmicos		De uma forma geral como você avalia a satisfação do curso
.22	Interesse do pessoal administrativo em resolver meus problemas	Rs	0,387(**)
		Valor P	0,000
B. 23	Atenção individual e cuidadosa dada pelo pessoal administrativo	Rs	0,379(**)
		Valor P	0,000
B. 24	Tratamento das consultas e reclamações pelo pessoal administrativo	Rs	0,294(**)
		Valor P	0,000
B.25	Disponibilidade do pessoal administrativo para atender meus pedidos	Rs	0,337(**)
		Valor P	0,000
B.26	Forma como a administração mantém os registros dos alunos	Rs	0,405(**)
		Valor P	0,000
B.27	Pontualidade na entrega dos serviços solicitados	Rs	0,365(**)
		Valor P	0,000
B.28	O horário de funcionamento do serviço administrativo	Rs	0,354(**)
		Valor P	0,000
B.29	Cordialidade do pessoal administrativo em relação aos alunos	Rs	0,371(**)
		Valor P	0,000
B.30	Comunicação do pessoal administrativo com os alunos	Rs	0,254(**)
		Valor P	0,001
B.31	Conhecimento do pessoal administrativo em relação aos sistemas/procedimentos	Rs	0,362(**)
		Valor P	0,000
B.32	Segurança e confiança passada pela escola	Rs	0,397(**)
		Valor P	0,000
B.33	Atendimento da escola em relação aos serviços solicitados no prazo razoável/esperado	Rs	0,387(**)
		Valor P	0,000

*Correlação é significativa ao $\alpha = 0,05$ (teste bilateral)

** Correlação é significativa ao $\alpha = 0,01$ (teste bilateral)

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

A Tabela 8 apresenta os resultados do teste de correlação entre a variável dependente “de uma forma geral como você avalia a sua satisfação com o curso” e cada uma das 8 variáveis independentes contempladas pela dimensão da qualidade Acessibilidade. Nota-se,, através dos valores gerados para o valor P que todos os atributos que compõe a dimensão da qualidade Acessibilidade estão positivamente correlacionados com a variável dependente.

Tabela 8: Correlação entre satisfação geral com os atributos da dimensão da qualidade Acessibilidade.

	DIMENSÃO DA QUALIDADE: ACESSIBILIDADE		DE UMA FORMA GERAL COMO VOCÊ AVALIA A SATISFAÇÃO DO CURSO
B.34	Tratamento igualitário e com respeito dado pela equipe aos alunos	Rs	0,329(**)
		Valor P	0,000
B.35	Liberdade dada aos alunos para utilizar as dependências da escola	Rs	0,431(**)
		Valor P	0,000
B.36	Confidencialidade com que a equipe trata as informações expostas pelo aluno	Rs	0,286(**)
		Valor P	0,001
B.37	Facilidade de contatar o pessoal administrativo por telefone	Rs	0,390(**)
		Valor P	0,000
B.38	O serviço de acompanhamento pedagógico realizado pela escola	Rs	0,448(**)
		Valor P	0,000
B.39	O incentivo e interação entre os alunos promovidos pela escola	Rs	0,400(**)
		Valor P	0,000
B.40	Valorização das opiniões dadas pelos alunos para melhorar o serviço da escola	Rs	0,407(**)
		Valor P	0,000
B.41	Os procedimentos da escola para entrega do serviço são simples e padronizados	Rs	0,500(**)
		Valor P	0,000

*Correlação é significativa ao $\alpha = 0,05$ (teste bilateral)

** Correlação é significativa ao $\alpha = 0,01$ (teste bilateral)

5. Conclusões

O presente trabalho propôs uma adaptação ao Modelo HEdPERF (Firdaus, 2006) para que este possa ser aplicável para a avaliação da percepção da qualidade pelos discentes a respeito dos serviços prestados por escolas de idiomas e realizou a experimentação do modelo em uma empresa deste segmento.

Do ponto de vista prático, o estudo propiciou a identificação dos aspectos mais relevantes para elevar a percepção de qualidade satisfação pelos alunos da escola na qual foi realizada a aplicação da modelagem. Com base nos resultados obtidos na pesquisa, esta escola deve dar prioridade em sua estratégia para a elevação da satisfação dos alunos os aspectos acadêmicos.

Do ponto de vista teórico, com a aplicação do questionário foi possível:

- verificar a importância atribuída pelos alunos aos atributos avaliados;
- avaliar a percepção dos alunos em relação ao desempenho à luz das cinco dimensões da qualidade;
- avaliar a percepção dos alunos em relação ao desempenho dos 41 atributos que compõem as cinco dimensões da qualidade, contrastando com o grau de importância atribuído por eles a cada um destes atributos;
- identificar os aspectos de melhoria a serem priorizados;

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

- avaliar a correlação existente entre cada um dos 41 atributos que compõem as cinco dimensões da qualidade com a satisfação geral do aluno em relação à escola; e,
- avaliar o nível de satisfação geral dos alunos em relação ao curso.

Destaca-se ainda a demonstração da relevância do questionário adaptado do Modelo HEdPERF para a avaliação da percepção dos alunos em relação ao desempenho da escola de idiomas uma vez que todos os atributos avaliados são tidos como Importante e Muito importante na opinião dos alunos pesquisados.

Pode-se concluir que os objetivos da pesquisa foram alcançados permitindo criar um modelo adaptado com aplicabilidade específica para avaliar a qualidade dos serviços prestados por escolas de idiomas.

6. Referencial Bibliográfico

AJIBISHEH, MOSTAFA. N., AJIBISHEH, MEHRAN N. E NEJAD, F. B. (2007) Quality Enhancement in Medical Education, *Lex et Scientia International Journal*, v.14, 212-219.

BABBIE, E. (2003). *Métodos de Pesquisa de Survey*. UFMG, . Belo Horizonte.

BARQUETTE, S. & CHAOUBAH, A. (2007). *Pesquisa de Marketing*. Saraiva, São Paulo.

BRANDALISE, L. (2005). Modelos de medição de percepção e comportamento – uma revisão. Laboratório de Gestão, Tecnologia e Informação – UFSC, Florianópolis, 2005.

BRODEUR, D. R. & CRAWLEY, E. F. (2009), CDIO and quality assurance: Using the standards for continuous program improvement, *Engineering Education Quality Assurance* pp. 211–222. Disponível em http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4419-0555-0_17

CHAGAS, L.R. (2010). Mapeamento da percepção dos alunos de uma escola de idiomas: uma adaptação ao Modelo HEdPERF. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Universidade Federal Fluminense.

COSTA, R.C.F; & COSTA, H.G. (2003). Identificação de lacunas nos graus de importância associados a critérios de percepção da qualidade em instituição de ensino superior. *ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO*, **23**, 1-8.

COSTA, H.G.& MANSUR, A.F.U.& FREITAS, A.L.P. & CARVALHO, R.A. (2007). ELECTRE TRI aplicado a avaliação da satisfação de consumidores. *Produção*, **2**, 230-245.

CRONIN, J. J. JR. & TAYLOR, S. A.(1992) Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, **3**, 55-68.

DANCEY, C. P. & REIDY, J.. (2004). *Estatística sem matemática para psicólogos-Usando SPSS*. Artmed, São Paulo.

DESCHAMPS, M. (2007). Avaliação de qualidade no ensino superior: aplicação dos modelos HEdPERF e SERVPERF na faculdade de Tecnologia SENAI/SC-Blumenau. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau.

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

GONDIN, C.N.C. (2005). Análise da expectativa e percepção da qualidade de serviços administrativos em uma instituição de ensino superior. Dissertação (Mestrado Profissional em Engenharia Mecânica) – Faculdade de Engenharia Mecânica, Universidade Estadual de Campinas, Campinas.

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

FERNANDES, J.C.S.O.& TEIXEIRA, D.J.& LOPES, H.E.G.. (2009) A satisfação do cliente como fator estratégico em uma escola de Idiomas. Anais Simpósio de Engenharia de Produção, 16, 1-12.

FIRDAUS, A. (2005). HEdDPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. Quality Assurance in Education. Bradford, Malásia, v. 13, n. 4, 305-328. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?contentType=Article&contentId=1524380>. Acesso em: 10 ago. 2009

FIRDAUS, A. (2006). 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, 569–581.

FREITAS, A.L.P.& BOLSSANELLO, F.M.C.& CARNEIRO, L.S.(2007). Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária. Anais: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 27, 2-9. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2007_TR580443_9623.pdf. Acesso em 2 set. 2009.

LIKERT, R.A.(1932). Technique for measurement of attitudes. Archives of Psychology, v.140, n.1, p.5-55.

MALMQVIST, J. & SADURSKIS, A. (2009), ‘Quality assurance of engineering education in Sweden’, Engineering Education Quality Assurance pp. 133–143. Disponível em: http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4419-0555-0_10

MANSUR, A. F & COSTA H. G. (2001). Aplicação da metodologia Elequal para avaliação da qualidade em serviços: um estudo de caso. Anais: Encontro Nacional de Engenharia De Produção, 20, 2001, Salvador. Disponível em : www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2001_TR26_0061.pdf Acesso em: 01 jun 2009

MATTAR, F. N.(2001). Pesquisa de Marketing. Atlas, São Paulo.

MIGUEL, P. A.& CAUCHICK; S. & GILBERTO, E. (2004). Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. Revista Produção,v. 14 n. 1, 1-3. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/prod/v14n1/v14n1a03.pdf>. Acesso em 20 set. 2009.

MILLER, G.A.(1954). The Magical Number Seven, Plus or Minus Two: Some Limits on Our Capacity for Processing Information. Psychological Review, v.101, n.2, 343-352.

OLIVER , R.L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of marketing research, V 17, 460-469.

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

PARASURAMAN, A & BERRY, L.L.& ZEITHAML, V.. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Chicago, v. 49, 41-50. Disponível em:

<http://proquest.umi.com/pqdlink?RQT=572&TS=1194456970&clientId=49371&VType=PQD&VName=PQD&VInst=PROD&PMID=42716&PCID=1296264&SrtM=0&SrchMode=3&aid=1> . Acesso em 2 ago. 2009.

PARASURAMAN, A & BERRY, L.L.& ZEITHAML, V. (1988). SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”. *Journal of Retailing*, Kidlington (UK), v. 64, n. 1, 12-40, Disponível em:

<http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/s.jhtml?requestid=35636> . Acesso em: 11 ago. 2009.

SHEARD, J. & CARBONE, A. (2007), Ict teaching and learning in a new educational paradigm: lecturers’ perceptions versus students’ experiences, in R. Lister & Simon, eds, ‘Seventh Baltic Sea Conference on Computing Education Research CRPIT, v.88. 109–117.

SOARES, J.C.V & ZAMBERLAN, L. & SANTOS, C.S & MAGANNAN.P.& PRAZZ, D. (2007) Diagnóstico e análise da qualidade percebida por parte de acadêmicos do curso de Administração acerca dos serviços ofertados/prestados por uma instituição de ensino superior (IES) - um estudo na UNIJUÍ/campus Panambi. In: SEMINÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO, 10, 2007, São Paulo. FEA-USP. Disponível em:

<http://www.ead.fea.usp.br/semead/10semead/sistema/resultado/trabalhosPDF/538.pdf>. Acesso em 07 jun. 2009.

TRIOLA, M. F.(1998). *Introdução à Estatística*. Rio de Janeiro, LTC.

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

ANEXO 1: QUESTIONÁRIO HEdPERF ADAPTADO AO ENSINO DE UMA ESCOLA DE IDIOMAS

SEÇÃO A: Caracterização do pesquisado

A1) Sexo: (1) Fem. (2) Mas.

A2) Idade: _____

A3) Nível atual: (1) Dyn (2) CAF (3) GRAD (4) FCE

A4) Há quanto tempo estuda na escola:

(1) Até 6 meses (3) De 1 a 2 anos (5) De 3 a 4 anos

(2) De 6 meses a 1 ano (4) De 2 a 3 anos (6) Acima de 4 anos

A5). Qual é a sua escolaridade?

(1) 1ª a 4ª série (4) Superior incompleto

(2) 5ª a 8ª série (5) Superior completo

(3) 1º ano ao 3º ano

Seção B- Esta seção refere-se aos serviços prestados pela escola. Para cada sentença, circule o número que melhor reflete s sua opinião em relação ao desempenho da escola em cada quesito e qual o grau de importância você atribui a cada quesito.		Desempenho (performance)					Grau de importância						
		Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Não sei	Nada Importante	Pouco Importante	Importância média	importante	Muito Importante	Não sei opinar
Item	Aspectos Acadêmicos (referente ao Prof. Atual)												
B.1	Didática do prof. ao responder às minhas perguntas sobre o conteúdo	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.2	Cortesia do professor	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.3	Disponibilidade mostrada pelo professor quando o aluno precisa de auxílio.	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.4	Sinceridade do prof. para resolver meus problemas quando solicitados	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.5	Entusiasmo do professor para em ensinar	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.6	Interação do professor dentro de sala de aula	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.7	Preocupação do prof. em relação ao meu progresso durante o semestre	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.8	Disponibilidade de tempo do professor para consulta	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.9	Conhecimento e instrução dos professores em relação a língua inglesa	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
	Reputação (em relação à escola)												
B.10	Aparência/imagem profissional da escola	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.11	Adequação das instalações e equipamentos (computadores, internet, etc)	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.12	Adequação dos recursos didáticos (material didático, multimídia, etc)	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.13	Qualidade dos programas realizados pela escola -atividades extra-classe	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.14	Adequação das áreas de convivência	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.15	Adequação do número de alunos por turma	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.16	Localização, layout e aparência da escola	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.17	Reputação do ensino da escola	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.18	Aumento da empregabilidade para os alunos desta escola	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N
B.19	Higiene e limpeza da escola	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N

PESQUISA OPERACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO

Conteúdo programático		Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Não sei	Nada importante	Pouco importante	Importante	Importância média	importante	Muito importante	Não sei opinar
B.20	Equilíbrio do nível de dificuldade entre os livros adotados pela escola	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.21	Horário dos cursos oferecidos pela escola	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
Aspectos não acadêmicos		Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Não sei	Nada importante	Pouco importante	Importante	Importância média	importante	Muito importante	Não sei opinar
B.22	Interesse do pessoal administrativo em resolver meus problemas	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.23	Atenção individual e cuidadosa dada pelo pessoal administrativo	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.24	Tratamento das consultas e reclamações pelo pessoal administrativo	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.25	Disponibilidade do pessoal administrativo para atender a meus pedidos	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.26	Forma como a administração mantém os registros dos alunos	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.27	Pontualidade na entrega dos serviços solicitados	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.28	O horário de funcionamento dos serviços administrativos	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.29	Cordialidade do pessoal administrativo em relação aos alunos	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.30	Comunicação do pessoal administrativo com os alunos	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.31	Conhecimento do pessoal administrativo em relação aos sistemas / procedimentos	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.32	Segurança e confiança passada pela escola	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.33	Atendimento da escola em relação aos serviços solicitados no prazo razoável / esperado	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
Acessibilidade		Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Não sei	Nada importante	Pouco importante	Importante	Importância média	importante	Muito importante	Não sei opinar
B.34	Tratamento igualitário e com respeito dado pela equipe aos alunos	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.35	Liberdade dada aos alunos para utilizar as dependências da escola	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.36	Confidencialidade com que a equipe trata as informações expostas pelos alunos	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.37	Facilidade de contatar o pessoal administrativo por telefone	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.38	O serviço de acompanhamento pedagógico realizado pela escola	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.39	O incentivo e interação entre os alunos promovidos pela escola	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.40	Valorização das opiniões dadas pelos alunos para melhorar o serviço da escola	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
B.41	Os procedimentos da escola para entrega do serviço são simples e padronizados	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
Seção C- Esta seção refere-se a avaliação geral da escola. Para cada sentença, circule o número que melhor reflete sua opinião em relação ao desempenho e importância		Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Não sei	Nada importante	Pouco importante	Importante	Importância média	importante	Muito importante	Não sei opinar
C.1	De uma forma geral , como você avalia os Aspectos acadêmicos	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
C.2	De uma forma geral , como você avalia a Reputação da escola	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
C.3	De uma forma geral , como você avalia o Conteúdo programático	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
C.4	De uma forma geral como você avalia os Aspectos não acadêmicos	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
C.5	De uma forma geral como você avalia a Acessibilidade	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	
C.6	De uma forma geral , como você avalia a Satisfação com o curso	-2	-1	0	1	2	N	0	1	2	3	4	N	