



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

KAYAN MARTINS DO RÊGO FREIRE

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**EXPECTATIVA X REALIDADE: A FERRAMENTA SERVQUAL APLICADA NO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA DA PARAÍBA.**

**CAMPINA GRANDE - PB
2024**

KAYAN MARTINS DO RÊGO FREIRE

**EXPECTATIVA X REALIDADE: A FERRAMENTA SERVQUAL APLICADA NO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA DA PARAÍBA.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de bacharelado em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, campus Campina Grande, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Sibeles Thaise Viana Guimarães Duarte.

CAMPINA GRANDE - PB

2024

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto em versão impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que, na reprodução, figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

F862e Freire, Kayan Martins do Rego.

Expectativa x realidade: a ferramenta servqual aplicada no curso de Administração de uma Universidade pública da Paraíba. [manuscrito] / Kayan Martins do Rego Freire. - 2024.
31 f. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2024.

"Orientação : Prof. Dra. Sibeles Thaise Viana Guimaraes, Departamento de Administração e Economia - CCSA".

1. Ferramenta Servqual. 2. Qualidade em serviço. 3. Universidade pública. I. Título

21. ed. CDD 658

KAYAN MARTINS DO RÊGO FREIRE

EXPECTATIVA X REALIDADE: A FERRAMENTA SERVQUAL APLICADA NO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA DA PARAÍBA.

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao curso de bacharelado em
Administração da Universidade Estadual
da Paraíba, campus Campina Grande,
como requisito parcial à obtenção do título
de bacharel em Administração.

Aprovado em: 18/11/2024.

BANCA EXAMINADORA

Sibele T. V. G. Duarte

Profa. Dra. Sibele Thaise V. G. Duarte (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Janayna Souto Leal

Profa. Dra. Janayna Souto Leal
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)



Documento assinado digitalmente
LAURA MARIA DE AGUIAR MAYER
Data: 25/11/2024 15:25:54-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Laura Maria de Aguiar Mayer
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho

À minha família, pelo amor, apoio e incentivo incondicional em todos os momentos da minha trajetória. Aos meus amigos e minha noiva, que sempre acreditaram no meu potencial e me motivaram a seguir em frente. E a todos os estudantes que, assim como eu, enfrentam os desafios da vida acadêmica com determinação e esperança de construir um futuro melhor.

Essa conquista também é de vocês.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	6
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	8
2.1 Qualidade em Serviços.....	8
2.2 Escala SERVQUAL.....	9
2.3 Qualidade em Serviços nos diversos setores.....	10
2.4 Qualidade em Serviços Educacionais.....	11
3 METODOLOGIA.....	12
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	13
4.1 Perfil dos respondentes.....	13
4.2 Análise das dimensões da Escala SERVQUAL.....	15
4.3 Expectativa e Realidade.....	17
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18
REFERÊNCIAS.....	19
APÊNDICES - QUESTIONÁRIO.....	21

EXPECTATIVA X REALIDADE: A FERRAMENTA SERVQUAL APLICADA NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA DA PARAÍBA.

Kayan Martins do Rêgo Freire¹
Sibele Thaise Viana Guimarães Duarte²

RESUMO

O presente trabalho avalia a percepção dos estudantes sobre a qualidade dos serviços prestados pelo curso de administração de uma universidade pública da Paraíba. Com base na revisão teórica, foi realizada uma pesquisa de abordagem quantitativa baseada na escala SERVQUAL. Para levantamento dos dados foi realizado um questionário com 89 discentes, matriculados do 1º ao 10º período, de forma aleatória não probabilística, com perguntas a respeito do curso, para avaliar como os estudantes percebem a qualidade do serviço educacional oferecido. Os resultados mostraram que todas as dimensões da qualidade de acordo com o método utilizado estavam insatisfatórias, principalmente nas dimensões de tangibilidade, empatia e segurança. Desta forma, conclui-se que é necessário intervenção por parte da universidade e do curso de administração para resolver e buscar melhorias relacionadas às lacunas identificadas pelo estudo, a fim de sanar os problemas, identificar as causas e melhorar a qualidade percebida pelos estudantes.

Palavras-chave: qualidade; serviço; SERVQUAL.

EXPECTATION VS. REALITY: THE SERVQUAL TOOL APPLIED TO THE BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM AT A PUBLIC UNIVERSITY IN PARAÍBA.

ABSTRACT

This study evaluates students' perception of the quality of services provided by the Business Administration course at a public university in Paraíba. Based on the theoretical review, a quantitative research was conducted using the SERVQUAL scale. A questionnaire was applied to 89 students, enrolled from the 1st to the 10th semester, using a non-probability random sampling method, with questions about the course to assess how students perceive the quality of the educational services offered. The results showed that all quality dimensions according to the method used were unsatisfactory, especially in the dimensions of tangibility, empathy, and security. Therefore, it is concluded that intervention by the university and the Business Administration course is necessary to address and seek improvements related to the gaps identified by the study, in order to solve the problems, identify the causes, and improve the quality perceived by the students.

Keywords: quality; service; SERVQUAL.

¹ Graduando em administração pela Universidade Estadual da Paraíba. kayanfreire@gmail.com

² Professora Dra. do Departamento de Administração e Economia - DAEC da Universidade Estadual da Paraíba. sibealthaise@servidor.uepb.edu.br.

1 INTRODUÇÃO

Na realidade econômica atual, a qualidade aplicada a serviços tem um papel fundamental nas instituições de ensino superior. Essas instituições têm a responsabilidade de fornecer serviços educacionais de alta qualidade aos alunos, professores e à comunidade em geral. A qualidade dos serviços educacionais não afeta apenas a satisfação dos alunos, mas também desempenha um papel crucial no desenvolvimento da sociedade como um todo. Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), cada interação com o cliente é considerada um ponto crucial, uma chance de atender ou não às expectativas do mesmo, neste caso, os estudantes.

Com a alta competitividade vista nos dias de hoje, se faz necessário a existência de profissionais qualificados e capazes de exercer funções de alta complexidade nas organizações, e, para isso, é necessário instituições de ensino superior (IES), que possam dar todo suporte necessário para o desenvolvimento do indivíduo. Qualquer organização que deseja se destacar de forma positiva, necessita estar atenta às demandas dos seus clientes e a qualidade dos produtos ou serviços prestados.

O Censo da Educação Superior de 2022, realizado pelo INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira), revelou que 88% das Instituições de Educação Superior (IES) no Brasil são privadas. O país possui 2.283 IES privadas e 312 públicas. Entre as IES públicas, têm-se a seguinte distribuição:

- 42,6% são estaduais (133 instituições);
- 38,5% são federais (120 instituições);
- 18,9% são municipais (59 instituições).

Já entre as privadas, a maior parte é composta por faculdades, que representam 79,8% do total. Por outro lado, as universidades são predominantes no setor público, respondendo por **56,1%** dessas instituições. Esses números destacam não apenas a predominância das IES privadas no sistema educacional brasileiro, mas também a relevância do setor educacional para a economia nacional como um todo.

Assim como as empresas privadas, as organizações públicas necessitam estar constantemente avaliando como está o seu desempenho em relação às expectativas do seu público. Conforme Souki e Bernardes Neto (2007), assim como em outros setores de serviços, o setor educacional deve oferecer serviços de qualidade capazes de superar a concorrência e se sobressair em um mercado cada vez mais competitivo. Baseando-se na necessidade da avaliação dos serviços, Parasuraman *et al.* (1985, 1988 e 1991) desenvolveram uma ferramenta capaz de auxiliar nesse processo, chamada de escala SERVQUAL, com o intuito de mensurar e avaliar a diferença entre a qualidade do serviço esperado e o serviço que é entregue de fato. Dito isto, chega-se à pergunta de pesquisa: Qual a percepção dos discentes sobre a qualidade dos serviços prestados pelo curso de administração em uma IES pública?

Nesse contexto, o objetivo desta pesquisa é avaliar a percepção dos estudantes sobre a qualidade dos serviços prestados pelo curso de Administração de uma universidade pública no estado da Paraíba a partir da ferramenta SERVQUAL.

A qualidade dos serviços educacionais desempenha um papel fundamental no sucesso acadêmico e na satisfação dos estudantes, especialmente em cursos de administração, que são responsáveis pela formação de futuros gestores. No entanto, a percepção dos estudantes sobre a qualidade dos serviços prestados pelas instituições de ensino muitas vezes não é investigada de maneira sistemática, o que pode gerar falhas na entrega desses serviços e impactar negativamente a formação dos alunos. A escala SERVQUAL, amplamente reconhecida por sua eficácia na avaliação da qualidade de serviços em diversas áreas, oferece uma excelente oportunidade para entender como os estudantes de um curso de administração percebem os serviços educacionais que lhes são oferecidos. Essa ferramenta possibilita medir, de forma estruturada, as expectativas e as percepções dos alunos em relação a cinco dimensões fundamentais da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia.

Diante do crescente interesse das instituições de ensino em aprimorar continuamente a qualidade dos seus serviços, a fim de reter e atrair novos estudantes, este estudo se justifica pela necessidade de fornecer dados concretos sobre as áreas que mais precisam de melhorias. Compreender como os estudantes percebem esses serviços contribui diretamente para o desenvolvimento de

estratégias educacionais mais eficazes e reforça o compromisso das instituições com a excelência acadêmica. Ademais, ao adotar uma abordagem quantitativa com o uso da escala SERVQUAL, este trabalho busca oferecer uma análise detalhada e precisa das percepções dos estudantes, o que pode apoiar futuras pesquisas e orientar políticas voltadas para a melhoria da qualidade do ensino superior. Portanto, a realização desta pesquisa é essencial para promover o contínuo aprimoramento do curso de administração e, em última instância, assegurar que os futuros gestores sejam formados com uma educação sólida e de alta qualidade.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Qualidade em Serviços

A qualidade em serviços é de forma resumida a maneira como a empresa se comunica com seus clientes. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010) estabelecem que, no setor de serviços, a qualidade pode ser avaliada durante a prestação do mesmo, sendo assim, cada oportunidade é única para satisfazer ou não o cliente. O mercado atual é muito competitivo e para se destacar das demais empresas se faz necessário que haja qualidade em seus produtos ou serviços ofertados.

A qualidade oferecida por si só não garante a fidelização de um cliente, mas, quando a organização se propõe a conquistar sua confiança, acompanhando e auxiliando o comprador em todo o processo de pré e pós venda, ela ganha a confiança do consumidor. Dessa forma, os valores percebidos pelos consumidores estão associados aos benefícios que identificam nos produtos e serviços oferecidos. A qualidade, portanto, torna-se essencial para gerar valor e atender às necessidades dos clientes. (Kotler e Keller, 2010).

Para Albrecht e Zemke (2002), qualquer ação realizada por uma organização de serviços em favor de um cliente é submetida a uma avaliação, seja consciente ou não, sobre a qualidade do serviço prestado. A partir de sucessivas avaliações da empresa, pode-se criar uma imagem sobre a mesma, que pode ser positiva ou negativa. Desta forma, a qualidade em serviços é definida pela satisfação dos consumidores, pois, quando o mesmo tem sua necessidade atendida de forma satisfatória, o consumidor tende a avaliar aquele serviço como de qualidade. Embora existam várias definições para a qualidade em serviços, Fornell (1995) define como

qualidade que realmente importa, é a qual o cliente adota para si como qualidade. Se o atende e o deixa satisfeito, não há por que contestar.

2.2 Escala SERVQUAL

A Escala SERVQUAL é uma ferramenta muito utilizada para medir a qualidade dos serviços, baseada na percepção dos consumidores. Ela foi desenvolvida pelos pesquisadores A. Parasuraman, Valarie Zeithaml e Leonard Berry no final da década de 1980, com o intuito de avaliar a discrepância entre as expectativas dos clientes e suas percepções acerca do serviço prestado.

O modelo SERVQUAL surgiu nos Estados Unidos, como resultado de um estudo aprofundado sobre qualidade em serviços, em um período em que o setor de serviços estava em plena expansão e a avaliação da qualidade se tornava cada vez mais crítica para o sucesso das organizações. O objetivo principal da escala é identificar as lacunas que possam existir entre o que os clientes esperam de um serviço (Expectativa) e o que realmente é oferecido (Realidade), fornecendo às empresas uma base sólida para melhorias.

Os principais participantes nesse processo são os consumidores, cujas respostas em relação a cinco dimensões específicas do serviço são fundamentais para a aplicação da escala. Para Ladhari (2009), o modelo SERVQUAL é uma ferramenta eficaz para avaliar a qualidade do serviço em diferentes tipos de organizações, abordando aspectos específicos como tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia.

Quadro 1 - Dimensões da Escala SERVQUAL.

Dimensões da SERVQUAL	
Tangibilidade	Trata dos aspectos físicos e materiais do serviço, como as instalações, equipamentos, aparência dos funcionários e outros itens visíveis que podem influenciar a percepção de qualidade. Ela envolve tudo o que o cliente pode ver, tocar ou sentir em relação ao serviço.
Confiabilidade	Esta dimensão mede a capacidade da empresa de fornecer o serviço prometido de maneira precisa e consistente. Envolve a entrega dos resultados corretos e no prazo acordado, o que gera confiança nos consumidores.
Presteza	Diz respeito à disposição e capacidade dos funcionários em ajudar os clientes e fornecer o serviço de forma rápida e eficiente. Inclui a prontidão para atender e resolver problemas ou solicitações de

Dimensões da SERVQUAL	
Tangibilidade	Trata dos aspectos físicos e materiais do serviço, como as instalações, equipamentos, aparência dos funcionários e outros itens visíveis que podem influenciar a percepção de qualidade. Ela envolve tudo o que o cliente pode ver, tocar ou sentir em relação ao serviço.
	forma ágil.
Segurança	Relaciona-se ao conhecimento e à cortesia dos funcionários, assim como à sua habilidade de transmitir confiança e segurança. Envolve o comportamento profissional e a capacidade de fazer o cliente sentir-se seguro e respeitado durante a prestação do serviço.
Empatia	Refere-se à atenção individualizada que a empresa oferece a cada cliente. Essa dimensão abrange o cuidado e a personalização no atendimento, considerando as necessidades e desejos específicos de cada consumidor, criando um sentimento de consideração e proximidade.

Fonte: Adaptada de Zeithaml, Parasuraman e Berry (1988).

Essas dimensões permitem que a SERVQUAL seja aplicada em uma ampla gama de contextos, sendo eficaz para avaliar a qualidade percebida em diversos setores, como saúde, educação, serviços financeiros, entre outros. Cronin e Taylor (1992) sugerem que a SERVQUAL foi um dos primeiros modelos a fornecer uma abordagem estruturada para a avaliação da qualidade de serviços, embora tenha sido criticada por sua ênfase nas expectativas dos clientes, o que levou ao desenvolvimento de outros modelos.

Desde sua criação, o modelo passou por revisões e adaptações para atender às particularidades de diferentes mercados e contextos culturais, mas sua essência permanece a mesma: fornecer uma abordagem estruturada e confiável para compreender e melhorar a qualidade dos serviços prestados. Assim, a SERVQUAL tornou-se uma ferramenta indispensável para gestores e pesquisadores que buscam uma compreensão aprofundada da satisfação do cliente e da qualidade percebida, contribuindo diretamente para o desenvolvimento de estratégias eficazes de aprimoramento contínuo.

2.3 Qualidade em Serviços nos diversos setores

A mensuração da qualidade em serviços é demasiadamente importante para os diversos setores econômicos existentes em nosso país, pois, toda empresa que

fornece serviços ou produtos, tem a necessidade de avaliar constantemente o nível de qualidade que é entregue aos seus clientes.

Nascimento (2023), avalia a importância da mensuração da qualidade em serviços no setor de construções, onde foi realizada uma pesquisa com 101 clientes da empresa em questão, identificando os gaps da pesquisa, ficou claro a necessidade de os responsáveis focarem na dimensão de segurança, onde obtiveram o maior índice negativo. Os clientes não se sentiam seguros na obtenção de informações sobre os produtos e no pós-venda da empresa.

Na pesquisa de Pereira et al. (2019), os autores utilizaram a escala SERVQUAL para avaliar a qualidade do atendimento em uma farmácia, onde obtiveram os seguintes resultados: Foram identificados pontos críticos em relação a duas dimensões da escala, tangibilidade e confiabilidade, os clientes avaliaram negativamente quanto a questão da comodidade do estacionamento afastando os mesmos em certos horários de atendimento, enquanto na dimensão de confiabilidade, a morosidade no atendimento e resolução de problemas foram determinantes para a avaliação negativa da dimensão. A dimensão Empatia também gerou insatisfação, a empresa tinha dificuldade em lidar com as reclamações dos clientes e manter um bom nível de atendimento.

2.4 Qualidade em Serviços Educacionais

Para Coutinho (2007), a avaliação dos serviços educacionais desempenha um papel importante, pois permite diagnosticar e levantar os pontos deficitários, buscando melhorar os processos com base na percepção dos clientes.

Assim como em diversos segmentos da economia, o setor educacional demanda um alto grau de atenção e excelência nos serviços oferecidos para garantir a satisfação de seus beneficiários, os estudantes. Atualmente, no âmbito privado do setor educacional, a competitividade entre as Instituições de Ensino Superior (IES) intensifica a qualidade dos serviços prestados, uma vez que, para atrair potenciais estudantes a optarem por sua instituição, é necessário apresentar um diferencial decisivo. Da mesma forma, o setor público também requer atenção e cuidado na execução de suas funções e na prestação de serviços. O setor educacional é responsável pela formação dos futuros profissionais de diversas áreas e, por essa razão, tem um impacto significativo na sociedade como um todo.

No trabalho de Almeida e Silva (2020) que teve como objetivo investigar a qualidade dos serviços prestados por um curso de licenciatura de uma IES pública, pesquisa feita com uma amostra de 120 discentes, onde foi evidenciado que para os alunos, as 5 dimensões são importantes, porém, a dimensão de confiabilidade é a mais relevante, especificamente no serviço “Curso fornecido conforme o prometido”. No geral, a pesquisa revelou que os alunos não estão totalmente satisfeitos nem insatisfeitos com a qualidade dos serviços oferecidos.

Silva e Pereira (2011), avaliaram a qualidade percebida por estudantes do curso de administração e Gestão de uma IES de grande porte, com universo e amostra de 629 participantes, o resultado de sua pesquisa mostrou que em grande parte, a avaliação por parte dos estudantes foi positiva e com alguns pontos de melhoria, e foi ressaltado que apesar da importância do aluno no processo de avaliação do serviço recebido, não necessariamente quer dizer que os serviços prestados estão de acordo ou não com as exigências do MEC.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa é do tipo descritiva. De acordo com Gil (2002), as pesquisas descritivas têm como seu foco principal descrever características de um determinado grupo ou população, fenômenos ou possíveis relações entre variáveis.

Este estudo utiliza uma abordagem quantitativa, com o objetivo de medir a percepção dos estudantes de um curso de administração sobre a qualidade dos serviços educacionais oferecidos. Richardson (2010) nos diz que, o método quantitativo tem como objetivo, em essência, assegurar a precisão dos resultados. Ele busca evitar distorções na análise e na interpretação dos dados, o que, por sua vez, oferece uma maior segurança nas conclusões que podem ser tiradas a partir deles. Para isso, foi utilizada a escala SERVQUAL, que tem como objetivo avaliar as expectativas e percepções dos consumidores (neste caso, os estudantes) em relação a cinco dimensões da qualidade do serviço: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia.

A coleta de dados foi realizada através de um questionário estruturado (vide apêndice), baseado na escala SERVQUAL. Para Malhotra (2012), o uso de questionários estruturados promove a padronização das respostas, facilitando a análise estatística. Este questionário foi distribuído entre os estudantes do curso de administração em uma IES pública no estado da Paraíba. O questionário contém 20

itens, divididos entre as cinco dimensões da qualidade do serviço, além de questões sociodemográficas para caracterizar a amostra.

A população-alvo desta pesquisa é composta por estudantes regularmente matriculados no curso de administração da instituição. A amostra foi selecionada de forma aleatória, envolvendo alunos do 1º ao 10º período do curso, alcançando 89 estudantes. De acordo com Hair *et al.* (2010), o tamanho mínimo da amostra em estudos quantitativos depende da técnica estatística e da quantidade de variáveis analisadas. Embora diretrizes gerais recomendem proporções como 5 a 20 respondentes por variável independente, em análises simples, amostras acima de 50 participantes podem ser consideradas adequadas, desde que o contexto e a representatividade da população sejam levados em consideração. Os dados coletados foram analisados para entender o perfil dos respondentes e a distribuição das respostas. Além disso, também foi calculado o GAP entre expectativas e percepções dos estudantes para cada uma das cinco dimensões da escala SERVQUAL.

Todos os participantes foram informados sobre os objetivos da pesquisa e a natureza voluntária da sua participação. Está garantida a confidencialidade das informações fornecidas, e o consentimento informado foi obtido antes da aplicação do questionário.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste tópico, pretende-se analisar os resultados da aplicação da escala SERVQUAL, que busca entender como os estudantes do curso de Administração da referida universidade pública percebem a qualidade dos serviços oferecidos. A ideia aqui é captar a avaliação dos alunos sobre vários aspectos do atendimento e da infraestrutura disponível, assim como identificar as lacunas entre o que eles esperam e o que realmente vivenciam na prática. Desta forma, mostrar experiências e impressões dos alunos, ajudando o curso de administração a compreender melhor suas necessidades e expectativas.

4.1 Perfil dos respondentes

Os dados revelam um perfil variado entre os alunos que responderam à pesquisa, em sua maioria de mulheres, o que pode influenciar na forma como

percebem os serviços, já que homens e mulheres costumam ter experiências diferentes no ambiente acadêmico.

Tabela 1 - Dados Sociodemográficos.

Variável	N (89)	%
Sexo		
Feminino	56	62,9%
Masculino	33	37,1%
Faixa Etária		
16-20	31	34,8%
21-30	46	51,7%
31-40	7	7,9%
41+	5	5,6%
Localidade		
Campina Grande	58	65,2%
Outros	31	34,8%
Turno		
Matutino	48	53,9%
Noturno	41	46,1%
Período		
1° ao 5°	52	58,4%
6° ao 10°	32	35,9%

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A faixa etária predominante vai de 16 a 30 anos, o que é comum entre estudantes universitários. A maioria dos alunos são de Campina Grande, localidade onde está instalado o campus da universidade, mas, também há participação de estudantes de cidades circunvizinhas.

Nota-se que 58,4% dos respondentes estão no entre o 1° e o 5° período do curso, provavelmente pela necessidade dos ingressantes de se sentirem pertencentes a universidade e ao curso em si, sintam-se mais motivados a participarem de pesquisas e a responderem os questionários. Do 6° ao 10° período temos um total de 35,9% dos estudantes, o que mostra uma certa indisponibilidade

para responder a pesquisa. Com relação a horários, 53,9% dos estudantes frequentam o turno da manhã e 46,1% o turno da noite. Isso mostra um cenário variado em relação à rotina e ao envolvimento dos alunos com a instituição.

4.2 Análise das dimensões da Escala SERVQUAL

Para realizar a análise dos dados obtidos na pesquisa que se encontram na tabela abaixo, é necessário um pequeno cálculo desenvolvido pelos autores da escala para identificar o GAP de cada dimensão. O GAP é calculado realizando a subtração da média da Realidade pela média da Expectativa. Para a questão 1 da dimensão de tangibilidade por exemplo: $GAP = \text{média da realidade (2,1)} - \text{média da expectativa (4,8)} = -2,7$.

Após o cálculo para descobrir o GAP de cada questão, calcula-se também o GAP da dimensão que é calculado realizando a soma dos GAPs e dividindo-se pelo número de questões da dimensão. Conforme exemplo abaixo:

$$GAP = ((-2,7) + (-2,2) + (-1,7) + (-2,4) + (-3,2)) / 5 = -2,4.$$

Com isso, tem-se o resultado do GAP da dimensão.

Tabela 2 - Resultados da pesquisa.

Expectativa		Nota	Realidade	Nota	GAP	Média do GAP
Tangibilidade	ET1	4,8	RT1	2,1	-2,7	-2,4
	ET2	4,8	RT2	2,6	-2,2	
	ET3	4,7	RT3	3,0	-1,7	
	ET4	4,6	RT4	2,2	-2,4	
	ET5	4,6	RT5	1,4	-3,2	
Confiabilidade	EC1	4,2	RC1	3,2	-1,0	-0,5
	EC2	3,3	RC2	3,1	-0,2	
	EC3	3,3	RC3	3,0	-0,2	
Presteza	EP1	4,6	RP1	3,8	-0,8	-0,5
	EP2	3,5	RP2	3,3	-0,2	
	EP3	4,5	RP3	4,0	-0,5	

	EP4	3,9	RP4	3,5	-0,3	
Segurança	ES1	3,2	RS1	2,6	-0,6	-1,0
	ES2	4,4	RS2	2,2	-2,2	
	ES3	3,1	RS3	2,5	-0,5	
	ES4	2,4	RS4	1,8	-0,5	
Empatia	EE1	4,5	RE1	3,0	-1,4	-1,4
	EE2	4,8	RE2	3,3	-1,5	
	EE3	4,6	RE3	3,0	-1,5	
	EE4	4,7	RE4	3,7	-1,0	

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A dimensão tangibilidade foi a pior avaliada, com um gap de -2,4, destacando-se como a maior fonte de insatisfação entre os respondentes. Os alunos expressaram profunda insatisfação em relação à infraestrutura física do curso/universidade, mencionando a deterioração de algumas instalações e a falta de recursos adequados, como, laboratórios mais preparados, cadeiras mais confortáveis e salas climatizadas, tornando assim o ambiente menos confortável. Esse resultado mostra que há a necessidade de investimentos em infraestrutura, com o intuito de melhorar a experiência acadêmica e melhorar a percepção dos alunos quanto à qualidade do ambiente educacional.

A dimensão confiabilidade foi uma das dimensões melhor avaliadas pelos estudantes, com uma média de gap de -0,5, o que sugere que, apesar das dificuldades enfrentadas em outras áreas, os alunos ainda veem a universidade como uma instituição relativamente confiável em termos de entrega dos serviços prometidos. Esse resultado indica que, em aspectos relacionados à precisão das informações e à execução de serviços acadêmicos e administrativos, a universidade mantém um padrão aceitável. No entanto, mesmo com esse ponto positivo, ainda apresenta-se um gap negativo, o que sugere que há margem para melhorias.

A presteza também foi uma das melhores avaliadas pelos estudantes, com um gap de -0,5, mostrando que os alunos reconhecem o esforço do curso em atender suas demandas com rapidez e eficiência. Embora ainda haja diferenças entre expectativas e realidade, essa agilidade é vista de forma positiva. Em um ambiente acadêmico, responder prontamente às necessidades dos alunos é essencial para uma boa experiência. Mesmo com algumas falhas, a universidade e o

curso demonstram disposição em resolver questões de maneira eficiente, o que se destaca como uma força entre os serviços oferecidos.

A segurança foi a terceira pior dimensão avaliada, com um gap de -1,0, mostrando a preocupação dos estudantes em se sentirem seguros nas dependências do curso. Muitos se sentem vulneráveis, especialmente em horários com menos movimento ou em possíveis situações de perigo. Esse sentimento de insegurança pode afetar a tranquilidade e a concentração dos alunos. Para melhorar, a universidade precisa reforçar as medidas de segurança, como aumentar a vigilância e melhorar a infraestrutura, proporcionando um ambiente mais acolhedor e seguro para todos.

A empatia foi a segunda pior dimensão avaliada, com um gap de -1,4, indicando que os alunos sentem falta de atenção e sensibilidade por parte dos colaboradores do curso. Essa ausência de cuidado faz com que muitos se sintam desvalorizados, o que afeta negativamente o relacionamento entre o curso de administração e seus alunos. Para melhorar essa percepção, é essencial que a IES invista em capacitação para oferecer um atendimento mais humano e atencioso, levando em conta as necessidades individuais de cada estudante.

4.3 Expectativa e Realidade

Ao comparar as expectativas e percepções dos estudantes, percebe-se que assim como nas pesquisas de Nascimento (2023), Pereira et al. (2019) e Almeida e Silva (2020), foram identificadas lacunas significantes em todas as dimensões, especialmente nas áreas de tangibilidade, segurança e empatia. Os alunos esperavam um ambiente seguro e bem conservado, além de um atendimento que demonstrasse preocupação com suas necessidades individuais. A análise dos resultados demonstra que, embora o curso tenha aspectos que poderiam ser considerados positivos, a maioria das avaliações das dimensões da SERVQUAL é negativa. Quando a percepção dos consumidores não corresponde às expectativas em qualquer dimensão, a qualidade do serviço é percebida como insatisfatória (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985). Observa-se que a satisfação dos estudantes está diretamente relacionada à qualidade percebida em cada uma das dimensões. Conforme Kotler e Keller (2010), entende-se que, de fato, o valor percebido pelo cliente está muito ligado ao que eles identificam no serviço que é oferecido e que a qualidade é muito importante para atender suas expectativas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo possibilitou que fosse realizada a avaliação da percepção dos estudantes do curso de administração de uma universidade pública, onde foi possível identificar o que os discentes esperavam de um curso de administração, e o que de fato lhes é entregue. A pesquisa foi realizada através de questionário baseado na SERVQUAL com os alunos matriculados em todos os períodos do curso, contendo perguntas sociodemográficas para entender o perfil dos respondentes e perguntas pertinentes a estrutura do departamento e ao curso de administração propriamente dito.

Após isso foi utilizado o método da escala servqual para calcular a discrepância (Lacuna) entre o que os alunos esperavam que fosse o curso de administração e o serviço oferecido, com isso identificou-se as principais lacunas do curso, referentes a tangibilidade, empatia e segurança. Este estudo tem uma grande relevância para a academia, onde fornece uma base para estudos mais aprofundados sobre a qualidade de serviços educacionais; para o mercado, pois quanto maior o nível do serviço educacional que uma instituição oferece, maior será o nível do profissional formado por ela. Também forneceu insights valiosos para a universidade/curso ao identificar os pontos deficitários. Por fim, a contribuição para a sociedade, pois tem-se instituições de ensino mais preparadas para as demandas dos discentes.

A principal limitação encontrada no trabalho foi a falta de disponibilidade dos discentes para responder o questionário. Outra limitação percebida é o fato do período em que o estudo foi realizado, (abril e maio de 2024). A percepção dos estudantes pode variar ao longo do tempo, dependendo de fatores como, mudanças na administração do curso, eventos específicos ou alterações na infraestrutura da instituição, o que limita a análise a um momento particular.

Para trabalhos futuros sugere-se que seja levado em consideração também outros aspectos para avaliação da qualidade educacional, a fim de avaliar com mais precisão a qualidade do serviço prestado pela universidade e curso. Também, é sugerido que seja realizada a pesquisa com uma maior quantidade de respondentes para validar de forma mais precisa as respostas referente a pesquisa.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K.; ZEMKE, R. **Serviço ao cliente**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

ALMEIDA, A.P. & SILVA E.E.D. (2020). A qualidade dos serviços prestados pela Universidade Federal de Campina Grande – Campus de Cajazeiras: perspectiva dos discentes. **Pesquisa e Ensino em Ciências Exatas e da Natureza**, 4:1545. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.29215/pecen.v4i0.1545>. Acesso em: 16 nov. 2023.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Censo da Educação Básica 2022: notas estatísticas**. Brasília, DF: Inep, 2022.

COUTINHO, F.C.C. (2007). **Avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição de Ensino Superior**. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Administração). Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, Bahia.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. **Measuring service quality: a reexamination and extension**. *Journal of Marketing*, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

FORNELL, C. **Productivity, quality, and customer satisfaction as strategic success indicators at firm and national levels**. In: **Advances in strategic management**. Vol. 11A. Greenwich, CT: JAI Press, 1995. p. 217-229.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

HAIR, J. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E. **Multivariate Data Analysis**. 7. ed. New York: Pearson, 2010.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 12.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2010.

LADHARI, R. **A review of twenty years of SERVQUAL research**. *International Journal of Quality and Services Sciences*, v. 1, n. 2, p. 172-198, 2009.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

NASCIMENTO, Y.G.D. **Construindo valor: Análise da prestação de serviços em uma loja de materiais de construção em Campina Grande - PB**. 2023. 24 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Administração) - Universidade Federal de Campina Grande, Campina Grande, 2023.

PEREIRA, A. M. V.; MACRI, L. M. S. R.; OLIVERA, M. M.; COSTA, Y. P. D. Aplicação do Servqual para avaliação da qualidade do atendimento em uma farmácia situada na cidade de Pau dos Ferros - RN. **Pesquisa, Sociedade e**

Desenvolvimento, Itajubá, v. 8, n. 6, p. 01-16, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v8i6.881>. Acesso em: 14 fev. 2024.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. *Journal of Marketing*, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

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

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale**. *Journal of Retailing*, v. 67, n. 4, p. 420-450, 1991.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SOUKI, G. Q.; BERNARDES NETO, J. Desenvolvimento e validação de uma escala para avaliação da qualidade percebida por estudantes de instituições de ensino médio. In: XXXI Encontro da ANPAD – EnANPAD, 2007, Rio de Janeiro. **XXXI Encontro da ANPAD - EnANPAD 2007**, 2007.

SILVA, Alexandre Mendes da; PEREIRA, Raquel da Silva. **AValiação da Qualidade dos Serviços Educacionais Prestados por uma Instituição de Ensino Superior (IES)**. *Administração: Ensino e Pesquisa*, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 119–154, 2012. DOI: 10.13058/raep.2012.v13n1.100. Disponível em: <https://raep.emnuvens.com.br/raep/article/view/100>. Acesso em: 15 fev. 2024.

APÊNDICES - QUESTIONÁRIO

Perguntas Expectativa	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Neutro	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1 - Cursos de Administração em geral precisam ter laboratórios com equipamentos modernos como computadores e impressoras.					
2 - As instalações das salas de aula do curso de Administração precisam ser conservadas.					
3 - O material disponível na biblioteca dos cursos de Administração, tais como revistas, impressos e livros precisam estar conservados e serem atualizados.					
4 - As cadeiras disponíveis nas salas de aula dos cursos de Administração em geral, precisam oferecer conforto aos usuários.					
5 - As salas de aula dos cursos de Administração em geral precisam ser climatizadas.					

6 - Quando os professores do curso de Administração em geral, prometem fazer algo em certo tempo, eles têm que cumprir rigorosamente.					
7 - Quando um estudante tem um problema, a coordenação do curso de Administração em geral demonstra sincero interesse em resolvê-lo.					
8 - A coordenação do curso de Administração em geral, presta informações sobre horários disponíveis para os alunos de forma ágil e precisa.					
9 - Os professores dos cursos de Administração em geral devem ter alta qualidade e experiências práticas e acadêmicas.					
10 - Os funcionários do curso de Administração estão dispostos e disponíveis para atender a demanda dos alunos.					

11 - Os funcionários responsáveis pela limpeza, devem manter as salas do curso de Administração limpas e organizadas.					
12 - Os funcionários e professores dos cursos de Administração em geral, terão sempre boa vontade em ajudar seus alunos.					
13 - As pessoas podem sentir-se seguras nos cursos de Administração, pois há segurança no local.					
14 - As salas de aula do curso de Administração precisam ter equipamentos de segurança, como extintores de incêndio.					
15 - Os funcionários são capazes de evitar problemas em relação à segurança dos alunos do curso de Administração.					
16 - Cursos de Administração em geral, contam com saídas de					

emergência em sua infraestrutura.					
17 - A coordenação dos cursos de Administração em geral precisam atender às necessidades específicas de seus estudantes.					
18 - O curso de Administração precisa estar focado no melhor serviço aos seus estudantes.					
19 - Os cursos de Administração em geral precisam ter horários de funcionamento convenientes para todos seus estudantes.					
20 - Os funcionários e professores do curso de Administração em geral, devem ser atenciosos com os alunos.					
Perguntas Realidade	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Neutro	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1 - O curso de Administração da Universidade tem laboratórios com equipamentos modernos, como, computadores, e impressoras, funcionais.					

2 - As instalações das salas de aula do curso de Administração da Universidade são conservadas.					
3 - O material disponível na biblioteca do curso de Administração da Universidade, tais como revistas, impressos e livros são conservados e atualizados.					
4 - As cadeiras disponíveis nas salas de aula do curso de administração da Universidade oferecem conforto aos usuários.					
5 - As salas de aula do curso de Administração da Universidade são climatizadas.					
6 - Quando os professores do curso de Administração da Universidade prometem fazer algo em certo tempo, eles cumprem rigorosamente.					
7 - Quando um estudante tem um problema, a coordenação do curso de Administração da Universidade tem					

sincero interesse em resolvê-lo.					
8 - A coordenação do curso de Administração da Universidade presta informações sobre horários disponíveis para os alunos de forma ágil e precisa.					
9 - Os professores do curso de Administração da Universidade tem alta qualidade e experiências práticas e acadêmicas.					
10 - Os funcionários do curso de Administração da Universidade estão dispostos e disponíveis para atender a demanda dos alunos.					
11 - Os funcionários responsáveis pela limpeza, mantém as salas do curso de administração da Universidade limpas e organizadas.					
12 - Os funcionários e professores do curso de Administração da					

Universidade sempre tem boa vontade em ajudar seus alunos.					
13 - As pessoas se sentem seguras no curso de Administração da Universidade, pois há segurança no local.					
14 - As salas de aula do curso de Administração da Universidade tem equipamentos de segurança, como extintores de incêndio.					
15 - Os funcionários são capazes de evitar problemas em relação à segurança dos alunos do curso de Administração da Universidade.					
16 - O curso de Administração da Universidade conta em sua infraestrutura com saídas de emergência em caso de alguma eventualidade.					
17 - A coordenação do curso de Administração da Universidade atende às necessidades específicas de					

seus estudantes.					
18 - O curso de Administração da Universidade está focado no melhor serviço para seus estudantes.					
19 - O curso de Administração da Universidade tem horários de funcionamento convenientes para todos seus estudantes.					
20 - Os funcionários e professores do curso de Administração da Universidade são atenciosos com os alunos.					

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela força e sabedoria durante esta jornada. Aos meus familiares, noiva e amigos, pelo apoio incondicional, especialmente nos momentos difíceis. À minha orientadora, pelo direcionamento e paciência ao longo do desenvolvimento deste trabalho. Aos colegas e professores do curso de administração da Universidade Estadual da Paraíba, pela troca de conhecimento e incentivo. E, por fim, a todos os estudantes que gentilmente participaram da pesquisa, tornando possível a realização deste estudo. Muito obrigado a todos que fizeram parte desta caminhada.