

ATRIBUTOS DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS NA PERCEPÇÃO DE ALUNOS DE CURSOS TÉCNICOS A DISTÂNCIA

César Cândido de Brito

Resumo

Este estudo investiga os principais atributos para avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos aos alunos dos cursos técnicos a distância realizada pela rede e-Tec em parceria com o Instituto Federal Goiano a luz dos modelos SERVQUAL desenvolvidos por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988); SERPERF desenvolvidos por Cronin e Taylor (1992) e HEdPERF desenvolvido por Firdaus (2005, 2006). Sob a forma de estudo de caso, os dados foram obtidos por meio de entrevistas semiestruturadas com oito discentes e analisadas pela técnica de Análise de Conteúdo de Bardin (1977), a partir de oito categorias a priori foram identificadas e 18 subcategorias que emergiram do texto transcrito das narrativas dos entrevistados, especificando os atributos de satisfação e qualidade dos serviços na Instituição pesquisada. Das oito categorias pesquisadas: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança, empatia, reputação, questões dos programas e compreensão, observa-se que a tangibilidade e conteúdo programático apresentaram o maior índice de insatisfação, enquanto a reputação foi o atributo mais bem avaliado pelos discentes. Conclui-se que a junção dos modelos proposta permite verificar e avaliar as discrepâncias existentes na qualidade dos serviços oferecidos, identificar as prioridades para se alcançar a satisfação dos alunos, mostrando ser uma ferramenta útil para orientar os gestores na elaboração de estratégias competitivas e de melhoria contínua.