

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

Leonardo José Gomes Kolaga - leonardo.kolaga@ufes.br – UFES/PPGGP

Taciana de Lemos Dias - taciana.ufes@gmail.com – UFES/PPGGP

Teresa Cristina Carneiro - carneiro.teresa@gmail.com – UFES/PPGGP

**RESUMO.** *A presente pesquisa tem como objetivo adaptar o questionário proposto no modelo HEdPERF a educação a distância (EaD) e avaliar a qualidade de serviços de cursos ofertados nessa modalidade pela Universidade Federal do Espírito Santo - UFES. O questionário ajustado foi aplicado a 183 alunos dos cursos de graduação em Ciências Contábeis, Licenciatura em Artes Visuais e Licenciatura em Educação Física EaD ofertados pela UFES em 2013. Os dados foram analisados utilizando-se análise estatística descritiva, e mostraram como pontos fortes a Utilidade do Curso, Capacidade Técnica dos Professores e a Secretaria Acadêmica e como pontos a aprimorar a Internet do Polo, Biblioteca do Polo e Acompanhamento Pedagógico, apontando serem esses os caminhos para a melhoria da qualidade de serviços de cursos ofertados pela UFES na modalidade a distância.*

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

**ABSTRACT.** *This research aims to adapt the questionnaire proposed in HEdPERF model to distance learning and assess the quality of services of distance learning courses of the Federal University of Espírito Santo - UFES. Adjusted questionnaire was administered to 183 students of graduation courses in Accounting, Bachelor Degree in Visual Arts and Physical Education offered by UFES in 2013. Data were analyzed using descriptive statistics, and showed as strengths the Course Utility, Technical Capacity of Teachers and Academic Secretary, and how points to improve the Polo's Internet, Polo's Library and Educational Monitoring, pointing out that these are the ways to improve the quality of the services of courses offered by UFES in the distance.*

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

---

Submetido em 05 de dezembro de 2015.

Aceito para publicação em 05 de maio de 2016.

### **POLÍTICA DE ACESSO LIVRE**

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona sua democratização.

## 1. INTRODUÇÃO

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

A EaD, seja ofertada pela iniciativa privada ou pelo setor público, caracteriza-se como um serviço. E, sendo um serviço, a preocupação com sua qualidade e a sua avaliação é de fundamental importância para a melhoria contínua. A gestão da qualidade na prestação de serviços consiste na adaptação do processo de prestação do serviço às expectativas do cliente, cliente este presente no processo produtivo e cujo *feedback* é imediato (MARQUES; LOPES, 2007).

No Brasil, no ano de 2007, a extinta Secretaria de Educação a Distância - SEED do Ministério da Educação – MEC definiu no documento “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância”, princípios, diretrizes e critérios referenciais de qualidade para as instituições que ofereçam cursos nessa modalidade. Tais referenciais de qualidade são um ordenamento legal em complemento às determinações da Lei de Diretrizes e Bases da Educação - LDB, do Decreto 5.622, de 20 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005), do Decreto 5.773 de junho de 2006 (BRASIL, 2006) e das Portarias Normativas 1 e 2, de 11 de janeiro de 2007 (BRASIL, 2007). O cumprimento de objetivos propostos por uma instituição que oferta serviços de cursos na modalidade a distância é geralmente mensurado partindo-se de uma metodologia de avaliação de percepção de qualidade dos serviços ofertados (BAPTISTA; LEONARDT, 2011).

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

Quando se buscam metodologias sobre percepção de qualidade de serviços ofertados na modalidade a distância, é comum deparar-se com o modelo conceitual de percepção de qualidade de serviço proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) – o modelo SERVQUAL (*Service Quality*) (SONEHARA, 2011), assim como com o modelo SERVPERF (*Service Performance*), proposto por Cronin e Taylor (1992), baseado na percepção de qualidade dos serviços ofertados, focando nesta como um antecedente à satisfação do cliente (CHAGAS, 2010).

Por fim, em 2006 Firdaus desenvolveu um modelo de avaliação de performance de serviços, exclusivo para as Instituições de Ensino Superior – modelo HEdPERF (*Higher Educational Performance*) com objetivo de validar uma nova escala de medição de qualidade de serviços, utilizando técnicas quantitativas e qualitativas, mesclando assuntos acadêmicos e não-acadêmicos denominados seis dimensões da qualidade de serviços para as IES (FIRDAUS, 2006). Apesar de recente e utilizado por IES do mundo

inteiro, não foi encontrada uma adaptação da escala proposta por Firdaus para serviços de cursos ofertados na modalidade a distância.

Diante do exposto, esta pesquisa visa revisar os três modelos, escolher o mais apropriado, ajustá-lo a serviços de cursos ofertados na modalidade a distância e utilizá-lo para avaliar a percepção dos alunos sobre a qualidade de serviços de cursos de graduação EaD ofertados pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). A UFES empenha-se na oferta de cursos na modalidade a distância para discentes de todas as regiões do estado do Espírito Santo por meio da Secretaria de Ensino a Distância - SEAD (SEAD, 2011).

## 2. DESENVOLVIMENTO

### 2.1 Fundamentação Teórica

O levantamento bibliográfico foi realizado com intuito de abordar os três modelos de avaliação e de percepção de desempenho e qualidade de serviços mundialmente empregados: SERVQUAL, SERVPERF e HedPERF. Em seguida, identifica-se o modelo HEdPERF, criado para a avaliação da qualidade dos serviços de instituições de ensino superior de método de ensino presencial, como o mais adequado a ser adaptado para elaboração do instrumento de pesquisa deste trabalho.

Em 1985, Parasuraman, Zeithaml e Berry desenvolveram a metodologia SERVQUAL que faz uma comparação entre as expectativas e as percepções da qualidade do serviço pelo consumidor. Essas diferenças entre percepções e expectativas são abordadas no modelo de qualidade em serviço e baseiam-se no modelo de satisfação desenvolvido por Oliver (1980). Nesse modelo, a percepção do consumidor quanto à qualidade pode ser calculada pela diferença entre coeficiente da expectativa e coeficiente de desempenho do serviço prestado e pode ser avaliado aplicando-se a equação:

$$Q_j = D_j - E_j$$

Onde:

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

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

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

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

Tais lacunas ou *gaps* foram descritas por meio de cinco dimensões ou critérios de julgamento: confiabilidade, tangibilidade, responsabilidade, segurança e empatia.

Estas dimensões estão comentadas a seguir (BATESON; HOFFMAN, 2001; LOVELOCK, 2001):

- **Confiabilidade:** habilidade para executar o serviço conforme prometido e de forma correta;
- **Tangibilidade:** instalações físicas, equipamentos, pessoas e material de comunicação;
- **Responsabilidade:** receptividade para com os clientes - funcionários prestativos e capazes de fornecer pronto atendimento;
- **Segurança:** funcionários bem informados, educados, competentes e dignos de confiança;
- **Empatia:** capacidade de vivenciar os sentimentos de outra pessoa, fornecendo serviços com atenção cuidadosa e personalizada.

Todos os elementos são subjetivos, ligados a pessoas que percebem o serviço. Cada tipo de serviço é composto de determinantes considerados mais importantes que outros, correlacionados às características de ambiente ou tipo de atividade (KILBOURNE *et al*, 2004). Segundo Firdaus (2006), embora mundialmente utilizado tanto como fonte para trabalhos acadêmicos quanto modelo para mensuração de percepção de qualidade, o SERVQUAL é inespecífico e generalista; já para Chagas (2010), trata-se de modelo voltado principalmente para *cross-industry*, sem aplicabilidade direta, ou seja, sem boa possibilidade de adaptações para percepção de qualidade dos serviços de educação de nível superior.

Em 1992, Cronin e Taylor debruçaram-se sobre a mensuração da percepção de qualidade em serviços e a correlação com a satisfação defendida por Oliver (1980) e utilizada por Parasuraman *et al* (1985) estreitando tal relação com o fator decisório do consumidor na intenção de compra. Tinham como meta demonstrar que o conceito e o *modus operandi* do SERVQUAL eram inadequados, bem como rever as correlações de serviço, qualidade, satisfação do consumidor e as interferências positivas na intenção e decisão de compra por parte do consumidor. As correlações entre serviço, qualidade, satisfação do consumidor não haviam sido submetidas a processos empíricos que pudessem corroborar sua validade (FORTES, 2011).

Sendo assim, a segunda fase do trabalho de Cronin e Taylor (1992) objetivou investigar a causalidade entre qualidade do serviço e satisfação do consumidor e o impacto da qualidade do serviço no tocante à satisfação do consumidor e na intenção e decisão de compra. Propuseram um questionário com metade dos itens do instrumento SERVQUAL, eliminando as questões sobre “expectativas” e abandonando as “lacunas” ou *gaps*. Para Cronin e Taylor (1992) a qualidade de serviços não deve ser medida pela diferença entre a expectativa e desempenho, conforme proposto por Parasuraman *et al* (1985), devendo ser conceituada como uma atitude do cliente em relação às dimensões da qualidade.

A percepção de qualidade pelos consumidores estaria diretamente correlacionada com desempenho, podendo ser calculada pela seguinte equação:

$$Q_i = D_i$$

Em que

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

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

Os autores propõem, então, a escala SERVPERF, tendo por base a avaliação de percepção de qualidade quanto ao desempenho dos serviços ofertados, utilizando as dimensões e itens da qualidade da escala SERVQUAL. Os resultados obtidos sugerem que a satisfação do cliente é um precedente à percepção de qualidade de um serviço e que esta satisfação é mais determinante para a intenção e decisão de compra que a qualidade deste serviço, bem como que a satisfação do consumidor exerce enorme influência sobre a intenção e decisão de compra (FORTES, 2011). Embora o modelo SERVPERF seja mundialmente utilizado (DIAS, 2013), para Firdaus (2006) apresenta as mesmas incipiências do SERVQUAL, como ser generalista e incipiente para Ensino Superior.

Em 2006, face aos problemas dos modelos de percepção de qualidade em voga, Abdulah Firdaus propõe o modelo HEdPERF – *Higher Education Performance*, intentando formular e validar um instrumento para avaliar a qualidade de serviços de educação superior, lançando mão de determinantes inerentes ao serviço em questão. Elabora um questionário com 54 perguntas sobre a caracterização individual dos respondentes e seis aspectos da qualidade. O modelo visa a detecção de fatores críticos ou pontos fracos dos serviços ofertados que carecem de atenção por parte dos gestores, na visão dos alunos. Após desenvolver e validar seu questionário, Firdaus (2006) identifica seis fatores (aspectos) relativos às IES:

- **Reputação:** o quanto uma IES tem de imagem profissional na ótica de seus discentes (10 questões);
- **Acesso:** acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência dos serviços de uma IES (8 questões);
- **Aspectos Acadêmicos:** responsabilidade dos professores (9 questões);
- **Conteúdos Programáticos:** programas acadêmicos variados e respeitáveis, com estrutura e plano de estudos flexíveis (2 questões);
- **Aspectos não acadêmicos:** pessoal administrativo (12 questões);
- **Compreensão:** necessidades específicas dos alunos, como serviços de saúde e aconselhamento (4 questões).

Para Firdaus (2006), a escala apresentada é aplicável na avaliação de percepção de qualidade em serviços para IES e tem se mostrado válida. Chagas (2009), Fortes (2011) e Sonehara (2011) entre outros, utilizam e comparam os modelos em questão e elegem o HEdPERF como o de melhor aplicabilidade para avaliação de desempenho e qualidade de IES. O modelo HEdPERF, embora recente, é largamente empregado para avaliar qualidade percebida por discentes das IES. Mesmo assim, não é frequente encontrar literatura que aplique este modelo para avaliar a qualidade de serviços de cursos EaD. Apenas o modelo Fortes (2011) adaptado a EaD foi encontrado e servirá de guia para elaboração do instrumento aqui proposto.

## 2.2 Procedimentos Metodológicos

Diante da avaliação dos três modelos de mensuração da percepção de qualidade (SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF) decidiu-se adotar o Modelo HEdPERF por ser específico para as IES e portanto mais facilmente adaptável para a EaD. Os quadros

1 e 2 mostram as adaptações do modelo proposto com base na proposta de Fortes (2011) em relação ao instrumento do HEdPERF. Para facilitar a visualização dos ajustes, utilizou-se a legenda (F) para Fortes (2011) e (P) para os autores deste trabalho. As opiniões foram registradas em escalas tipo Likert de cinco pontos que variam de 1 (muito abaixo do esperado) a 5 (muito acima do esperado) em conformidade com modelo Likert (1932) original.

**Quadro 1- Adaptações da escala HEdPerf – Caracterização do Entrevistado**

Caracterização do Entrevistado	
Modelo HEdPERF	Instrumento Proposto
Não se aplica.	1. Matrícula. (opcional) (P)
Não se aplica.	2. Nome completo. (opcional) (P)
1. Gênero	3. Gênero. (F)
2. Estuda em Instituição pública ou privada?	Não se aplica. Não se pretende avaliar este item. (P)
3. Idade	4. Faixa etária. (F)
4. Etnia	5. Etnia. (P)
5. Modalidade de Estudos	Não se aplica. Todos cursos são EaD. (P)
6. Nível de Escolaridade	Não se aplica. Não se pretende avaliar este item. (P)
7. Curso	6. Curso. (P)
8. Ano Corrente de Estudos	7. Situação no curso. (P)
9. Maior titulação que pretende atingir	8. Objetivos educacionais específicos. (F)
Não se aplica.	9. Renda mensal familiar. (F)

Fonte: Elaborado pelo autor, com base na pesquisa realizada.

**Quadro 2- Adaptações da escala HEdPerf – Dimensões de Serviço**

Modelo HEdPERF	Instrumento Proposto
<b>Dimensão Reputação (Instituição)</b>	
1. A Instituição tem uma imagem profissional.	1. Grau de identificação com a universidade. (F)
2. Os equipamentos são adequados e necessários.	2. Internet do polo onde estuda. (P) 3. Biblioteca do polo. (P)
3. Os recursos acadêmicos são adequados e necessários.	4. Webconferência. (P) 5. Material didático impresso. (P) 6. Ambiente Virtual de Aprendizagem. (P)
4. A instituição oferece programas com qualidade excelente.	7. Conteúdo ofertado nos cursos tem/terão utilidade na sua colocação profissional. (F) 8. Compromisso do curso com os objetivos propostos. (F) 9. Compromisso do curso com o aprendizado constante. (F)
5. As áreas de convivência são adequadas e necessárias.	10. Infraestrutura do polo onde estuda. (P)
6. Os tamanhos das salas permitem um mínimo de atenção pessoal.	Não se aplica. Redundância com a questão acima. (P)
7. A instituição tem uma localização ótima com um excelente <i>layout</i> e aparência do campus.	Não se aplica. O conceito de <i>layout</i> de campus é vago para os discentes, uma vez que se concentram nos polos onde estudam. (P)
8. A instituição oferece programas bem conceituados.	11. A IES oferta cursos EaD bem conceituados. (F)

<b>Modelo HEdPERF</b>	<b>Instrumento Proposto</b>
9. As graduações da instituição têm fácil. Empregabilidade.	12. A IES oferta cursos EaD de fácil empregabilidade. 13. utilidade do seu curso. (F)
10. Os serviços de saúde são adequados e necessários.	Não se aplica. Os polos não ofertam serviços de saúde. (P)
<b>Dimensão Acesso</b>	
11. Os estudantes são tratados igualmente e com respeito.	14. Tratamento respeitoso aos estudantes pela secretaria acadêmica. (F)
12. Os estudantes têm uma liberdade adequada.	15. Acessibilidade / disponibilidade da secretaria acadêmica. (F)
13. O pessoal respeita a minha confidencialidade quando exponho alguma informação.	16. Respeito à confidencialidade das informações pessoais fornecidas à secretaria acadêmica. (F)
14. O pessoal administrativo é facilmente contatado por telefone.	17. Acesso aos serviços de suporte (dúvidas sobre a usabilidade da sala, apoio da secretaria, etc.). (F)
15. A instituição oferece um excelente serviço de aconselhamento.	18. Acompanhamento e aconselhamento pedagógico/educacional. (F)
16. A instituição encoraja e promove a formação de centros acadêmicos.	19. A IES encoraja e promove participação dos alunos em grupos de estudos. (F)
17. A instituição valoriza o retorno dos estudantes para melhorar o desempenho de seus serviços.	20. Valorização das avaliações e opiniões dos estudantes sobre o curso ofertado. (F)
18. A instituição tem procedimentos simples e padronizados de oferta de serviços.	Não se aplica. Os processos envolvidos no EaD são distintos e pontuais, sendo de difícil padronização. (P)
<b>Dimensão Aspectos Acadêmicos</b>	
19. Os professores têm o conhecimento para responder questões relativas ao conteúdo do curso.	21. Capacidade técnica dos professores (conhecimento das disciplinas). (F)
20. Os professores são atenciosos e corteses nas suas comunicações comigo.	Não se aplica. A comunicação com os professores se dá via plataforma virtual. (P)
21. Os professores estão disponíveis para atender pedidos de auxílio dos alunos.	22. Tempo disponível dos professores para os alunos. (F)
22. Os professores demonstram um interesse sincero em resolver problemas dos alunos.	Não se aplica. A comunicação com os professores se dá via plataforma virtual. (P)
23. Os professores demonstram uma atitude positiva com relação aos estudantes.	23. Atitude positiva dos professores para com os alunos. (F)
24. Os professores se comunicam bem na sala de aula.	24. Canal de comunicação dos professores com os alunos durante as aulas virtuais. (F)
25. Os professores me dão retorno sobre meu progresso durante o semestre.	25. Rapidez nas respostas dos professores às solicitações dos alunos via plataforma digital. (F)
26. Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas.	Não se aplica. A comunicação com os professores se dá via plataforma virtual. (P)
27. Os professores são bem instruídos e experientes.	Não se aplica. Redundância com a questão 21. (P)
<b>Dimensão Conteúdos Programáticos</b>	
28. A instituição oferece uma gama extensa de programas com várias especializações.	26. Oferta diversificada de cursos EaD pela IES. (F)
29. A instituição oferece programas com planos de ensino flexíveis e estruturados.	27. Adequação do tempo à quantidade de tarefas propostas. (F)

<b>Modelo HEdPERF</b>	<b>Instrumento Proposto</b>
<b>Dimensão Aspectos Não Acadêmicos</b>	
30. Quando tenho um problema, o pessoal administrativo mostra interesse sincero em resolvê-lo.	Não se aplica. A comunicação com a secretaria acadêmica se dá via plataforma virtual. (P)
31. O pessoal administrativo dá atenção cuidadosa e individual.	28 . Relacionamento interpessoal da secretaria acadêmica. (F)
32. Questionamentos/reclamações são resolvidos prontamente e de forma eficiente.	29. Rapidez nas respostas da secretaria acadêmica. (F)
33. O pessoal administrativo nunca está muito ocupado para atender meus pedidos de auxílio.	30. Tempo da secretaria acadêmica disponível para os alunos. (F)
34. A secretaria mantém em cuidado e fácil acesso os arquivos dos alunos.	Não se aplica. A comunicação com a secretaria acadêmica se dá via plataforma virtual. (P)
35. Quando o pessoal promete fazer algo para uma determinada data, eles cumprem.	Não se aplica. Redundância com a questão 30. (P)
36. O horário de funcionamento da administração/secretaria é, pessoalmente, conveniente.	Não se aplica. A comunicação com a secretaria acadêmica se dá via plataforma virtual. (P)
37. O pessoal administrativo demonstra atitude positiva no seu trabalho.	31. Atitude positiva do pessoal administrativo com os alunos. (F)
38. O pessoal administrativo tem boa comunicação.	32. Comunicação do pessoal administrativo com os alunos. (F)
39. O pessoal administrativo tem bom conhecimento dos sistemas e procedimentos.	33. conhecimento dos sistemas e procedimentos, capacidade técnica do pessoal administrativo. (F)
40. O pessoal administrativo tem boa aparência e uniformes.	Não se aplica. A comunicação com a secretaria acadêmica se dá via plataforma virtual. (P)
41. O aluno se sente confiante nas negociações com a instituição.	Não se aplica. A comunicação com a secretaria acadêmica se dá via plataforma virtual. (P)
<b>Dimensão Compreensão</b>	
<b>Modelo HEdPERF</b>	<b>Instrumento Proposto</b>
42. O aluno entende que a instituição realmente oferece um ambiente seguro.	34. Integração do discente com a instituição. (F)
43. O aluno entende que a instituição se preocupa com a assistência à sua saúde.	Não se aplica. Os polos onde se os alunos se concentram não ofertam serviços de saúde. (P)
44. O aluno entende os diferenciais da instituição em comparação a outras faculdades.	35. Satisfação em participar das atividades propostas no curso. (F)
45. O aluno entende os objetivos da instituição e sua estrutura para atingi-los.	36. Clareza dos programas ofertados. (F)

**Fonte: Elaborado pelo autor, com base na pesquisa realizada.**

O instrumento proposto foi disponibilizado aos respondentes por um link disponível no Moodle e enviado por e-mail aos 1.490 alunos ativos formados ou evadidos dos cursos de Artes Visuais, Ciências Contábeis e Educação Física, no segundo semestre letivo de 2013.

### 2.3 Apresentação e Análise dos Dados

Em uma primeira fase foram analisados os dados de maneira descritiva. Em seguida procedeu-se a uma análise fatorial confirmatória das seis dimensões de qualidade do instrumento proposto apresentando os resultados dos testes de confiabilidade medida pelo Alpha de Cronbach. De acordo com Fávero et al. (2009) são considerados com boa confiabilidade as escalas com coeficiente  $\alpha$  de Cronbach maiores que 0,70. Após procedeu-se ao cálculo das médias para as dimensões de percepção de qualidade e uma análise de variância dos dados por meio da técnica ANOVA, com intuito de verificar se existe diferença significativa de médias entre os cursos. Para Milone (2012), “a análise de variância compara médias de diferentes populações para verificar se essas populações possuem médias iguais ou não”.

**Tabela 1 – Apresentação das notas obtidas após análise fatorial – geral**

<b>Dimensão Reputação (Instituição) (<math>\alpha</math> de Cronbach: 0,89)</b> Como você avalia...	<b>Nota</b>	<b>DP</b>
1. O grau em você se identifica com a universidade	3,99	0,91
2. A Internet do polo onde estuda	<b>3,10</b>	1,11
3. A Biblioteca do polo	<b>3,12</b>	1,14
4. Os vídeos da webconferência	3,74	0,88
5. O material didático impresso	4,03	0,94
6. O ambiente virtual de aprendizagem	4,07	0,87
7. A utilidade do conteúdo ofertado nos cursos para a sua profissão	3,98	0,82
8. O real compromisso do curso com os objetivos propostos	3,80	0,95
9. O compromisso do curso com o aprendizado constante	3,96	0,81
10. A infraestrutura do polo onde estuda	3,44	1,12
11. O Conceito dos cursos EaD ofertados pela UFES	3,95	0,97
12. A empregabilidade dos cursos EaD ofertados pela UFES	3,89	0,95
13. Utilidade do seu curso	<b>4,27</b>	0,77
<b>Dimensão Acesso (<math>\alpha</math> de Cronbach: 0,88)</b> Como você avalia...	<b>Nota</b>	<b>DP</b>
14. Tratamento respeitoso da secretaria acadêmica aos estudantes	3,64	1,04
15. A acessibilidade / disponibilidade da secretaria acadêmica	3,71	0,99
16. Confidencialidade das informações pessoais fornecidas à secretaria acadêmica	<b>4,12</b>	0,85
17. Acesso aos serviços de suporte	3,69	0,96
18. Acompanhamento e aconselhamento pedagógico	<b>3,19</b>	1,06
19. Encorajamento e promoção da participação dos alunos em grupos de estudos pela IES	3,51	1,01
20. Valorização das avaliações e opiniões dos estudantes sobre o curso	3,84	1,00
<b>Dimensão Aspectos Acadêmicos (<math>\alpha</math> de Cronbach: 0,88)</b> Como você avalia...	<b>Nota</b>	<b>DP</b>
21. Capacidade técnica / conhecimento das disciplinas dos professores tem	<b>4,20</b>	0,86
22. Tempo disponível dos professores aos alunos	3,36	0,90
23. Atitude positiva dos professores com os alunos	3,85	0,86
24. Canal de comunicação dos professores com os alunos durante as aulas virtuais	3,65	0,93
25. Rapidez dos professores nas respostas às solicitações dos alunos no AVA	3,38	0,99

<b>Dimensão Conteúdos Programáticos (<math>\alpha</math> de Cronbach: 0,77)</b>		<b>Nota</b>	<b>DP</b>
Como você avalia...			
26. Oferta diversificada de cursos EaD pela IES		3,64	1,05
27. Adequação do tempo à quantidade de tarefas propostas		3,68	0,81
<b>Dimensão Aspectos Não Acadêmicos (<math>\alpha</math> de Cronbach: 0,94)</b>		<b>Nota</b>	<b>DP</b>
Como você avalia...			
28. A secretaria acadêmica quanto ao seu relacionamento interpessoal		3,64	1,04
29. Rapidez nas respostas da secretaria acadêmica das solicitações dos alunos		3,66	1,02
30. Tempo disponível da secretaria acadêmica para os alunos		3,75	0,92
31. Atitude positiva da equipe administrativa com os alunos		3,82	0,97
32. Comunicação da equipe administrativa com os alunos		3,77	1,02
33. Conhecimento dos sistemas e procedimentos, capacidade técnica da equipe administrativa		3,79	0,93
<b>Dimensão Compreensão (<math>\alpha</math> de Cronbach: 0,77)</b>		<b>Nota</b>	<b>DP</b>
Como você avalia...			
34. A sua integração com a instituição		3,68	0,81
35. A sua satisfação em participar das atividades propostas no curso		3,96	0,86
36. Clareza dos programas ofertados		3,84	0,97

Fonte: Elaborado pelo autor, com base na pesquisa realizada.

A coluna “Nota” apresenta as médias das notas atribuídas pelos 183 respondentes a cada questão. Na linha Dimensão é apresentado o  $\alpha$  de Cronbach de cada dimensão, validando a escala adaptada utilizada ( $\alpha > 0,7$ ). A informação DP significa desvio-padrão.

A Tabela 1 proporciona uma visão da média das notas atribuídas por todos os respondentes, destacadas com fundo preto e tipos em branco as maiores médias que ocorreram nos quesitos “Utilidade do Curso” 4,27 pontos, “Capacidade Técnica dos Professores” 4,20 pontos e “Respeito à Confidencialidade das Informações - Secretaria Acadêmica” 4,12 pontos. As menores médias destacadas em fundo cinza e tipos em negrito foram para “Internet do Polo” 3,10 pontos, “Biblioteca do Polo” 3,12 pontos e “Acompanhamento e Aconselhamento Pedagógico” 3,19 pontos, escala de 1 a 5. Na tabela 2 são apresentadas as médias separadas pelos cursos pesquisados.

**Tabela 2 – Apresentação das notas obtidas por Dimensão X Curso**

Dimensões	Artes		Ciências		Educação		Total		Estatística F	Sig.
	Visuais		Contábeis		Física					
	Nota	DP	Nota	DP	Nota	DP	Nota	DP		
Reputação	<b>3,85</b>	0,60	3,47	0,57	4,15	0,50	3,79	0,63	26,612	0,00
Acesso	3,67	0,79	3,44	0,69	4,12	0,60	3,73	0,75	17,022	0,00
Aspectos Acadêmicos	<b>3,55</b>	0,88	3,50	0,73	<b>3,99</b>	0,57	3,68	0,75	9,186	0,00
Aspectos não Acadêmicos	3,73	0,88	3,36	0,84	<b>4,19</b>	0,63	3,73	0,86	19,459	0,00
Compreensão	3,82	0,68	<b>3,52</b>	0,68	4,18	0,68	<b>3,82</b>	0,73	16,210	0,00
Conteúdos Programáticos	3,66	0,73	<b>3,31</b>	0,80	4,06	0,70	<b>3,65</b>	0,81	17,258	0,00

Fonte: Elaborado pelo autor, com base na pesquisa realizada.

Nota: Nota = média dos respondentes, DP = desvio-padrão, Sig. = significância

A coluna Total apresenta as médias de todos os respondentes para cada uma das seis dimensões definidas no modelo HEdPERF. Visando facilitar a compreensão, as maiores notas de cada curso estão destacadas com fundo escuro e escritas em branco e as menores com fundo cinza e em negrito. O curso de Educação Física teve maiores notas em todas as dimensões, sendo o mais bem avaliado. O de mais baixa avaliação foi o curso de Ciências Contábeis, com as menores notas em todas as dimensões. A Tabela 3 apresenta as notas obtidas por cada questão por curso. Por meio desta, é possível verificar os pontos positivos e oportunidades de melhoria de cada curso. O teste de diferença de médias (estatística F) mostra que há diferença das médias de todas as dimensões nos cursos analisados ao nível de significância de 1% (p-valor < 0,01).

**Tabela 3 – Apresentação das Notas X Questão X Curso – Dimensões**

Como você avalia...			
<b>Questão X Curso - Dimensão Reputação (Instituição)</b>	<b>Artes Visuais</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Educação Física</b>
1. O grau em você se identifica com a universidade	4,14	3,63	4,31
2. A Internet do polo onde estuda	3,42	<b>2,67</b>	<b>3,39</b>
3. A Biblioteca do polo	<b>3,12</b>	2,70	3,62
4. Os vídeos da webconferência	3,60	3,63	3,97
5. O material didático impresso	<b>4,49</b>	3,39	<b>4,58</b>
6. O ambiente virtual de aprendizagem	4,07	<b>3,79</b>	4,41
7. A utilidade do conteúdo ofertado nos cursos para a sua profissão	4,12	3,72	4,20
8. O real compromisso do curso com os objetivos propostos	3,81	3,41	4,27
9. O compromisso do curso com o aprendizado constante	3,98	3,68	4,28
10. A infraestrutura do polo onde estuda	3,02	3,28	3,92
11. O Conceito dos cursos EaD ofertados pela UFES	4,07	3,49	4,41
12. A empregabilidade dos cursos EaD ofertados pela UFES	3,99	3,29	4,01
13. Utilidade do seu curso	3,95	3,30	3,87
<b>Questão X Curso - Dimensão Acesso</b>	<b>Artes Visuais</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Educação Física</b>
14. Tratamento respeitoso da secretaria acadêmica aos estudantes	3,93	3,68	4,38
15. A acessibilidade / disponibilidade da secretaria acadêmica	3,77	3,38	4,17
16. Confidencialidade das informações pessoais fornecidas à secretaria acadêmica	<b>4,12</b>	<b>3,87</b>	<b>4,42</b>
17. Acesso aos serviços de suporte	3,49	3,39	4,17
18. Acompanhamento e aconselhamento pedagógico	<b>3,21</b>	<b>2,75</b>	<b>3,69</b>
19. Encorajamento e promoção da participação dos alunos em grupos de estudos pela IES	3,47	3,22	3,88
20. Valorização das avaliações e opiniões dos estudantes sobre o curso	3,72	3,53	4,23

<b>Questão X Curso – Dimensão Aspectos Acadêmicos</b>	<b>Artes Visuais</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Educação Física</b>
21. Capacidade técnica / conhecimento das disciplinas dos professores	4,09	4,00	4,52
22. Tempo disponível dos professores aos alunos	3,30	3,12	3,67
23. Atitude positiva dos professores com os alunos	3,70	3,66	4,17
24. Canal de comunicação dos professores com os alunos durante as aulas virtuais	3,44	3,53	3,94
25. Rapidez dos professores nas respostas às solicitações dos alunos no AVA	3,26	3,20	3,69
<b>Questão X Curso – Dimensão Conteúdos Programáticos</b>	<b>Artes Visuais</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Educação Física</b>
26. Oferta diversificada de cursos EaD pela IES	3,72	3,14	4,17
27. Adequação do tempo à quantidade de tarefas propostas	3,70	3,37	4,28
<b>Questão X Curso – Dimensão Aspectos Não-Acadêmicos</b>	<b>Artes Visuais</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Educação Física</b>
28. A secretaria acadêmica quanto ao seu relacionamento interpessoal	3,77	3,20	4,09
29. Rapidez nas respostas da secretaria acadêmica das solicitações dos alunos	3,65	3,28	4,12
30. Tempo disponível da secretaria acadêmica para os alunos	3,67	3,33	4,19
31. Atitude positiva da equipe administrativa com os alunos	3,81	3,54	4,22
32. Comunicação da equipe administrativa com os alunos	3,72	3,66	4,11
33. Conhecimento dos sistemas e procedimentos, capacidade técnica da equipe administrativa	3,79	3,42	4,23
<b>Questão X Curso – Dimensão Compreensão</b>	<b>Artes Visuais</b>	<b>Ciências Contábeis</b>	<b>Educação Física</b>
34. A sua integração com a instituição	3,91	3,41	4,31
35. A sua satisfação em participar das atividades propostas no curso	3,95	3,68	4,28
36. Clareza dos programas ofertados	3,60	3,49	3,95

**Fonte:** Elaborado pelo autor, com base na pesquisa realizada.

As três melhores avaliações são para o item “Material Didático Impresso” nos cursos de Artes Visuais (4,49) e Educação Física (4,58), reportando reconhecimento de qualidade pelo trabalho dos autores e do Laboratório de Design Instrucional da UFES. A segunda melhor avaliação individual foi no curso de Educação Física no quesito “Capacidade Técnica dos Professores” com nota 4,52. Os itens “Como Você Avalia a Internet do Polo” e “Biblioteca do Polo” obtiveram, respectivamente, notas 2,67 e 2,70 no curso de Ciências Contábeis, denotando um ponto crítico para a melhoria da qualidade do curso. O quesito “Acompanhamento e Aconselhamento Pedagógico/Educacional” teve nota 2,75 também no curso de Ciências Contábeis.

Os resultados da regressão linear múltipla considerando todos os serviços de cursos analisados mostram que a reputação, o acesso e aspectos acadêmicos são as variáveis estatisticamente significantes para explicar a percepção da qualidade dos serviços de cursos analisados. A análise dos resultados da regressão revela que o

esforço para se aumentar em um ponto a avaliação da “Reputação” aumenta em 1,02 pontos a qualidade percebida dos serviços (escala de 0 a 5 pontos). O aumento de um ponto no quesito “Acesso” do curso acarreta no acréscimo de apenas 0,54 pontos qualidade percebida do curso, e, por fim, em “Aspectos Acadêmicos” cada ponto acrescido aumenta apenas 0,43 pontos na qualidade percebida. As demais variáveis testadas (conteúdos programáticos, aspectos não acadêmicos e compreensão) não tiveram significância estatística para explicar a qualidade percebida dos serviços analisados (a um nível de significância de 5%).

Os aspectos que mais afetam a percepção de qualidade dos serviços analisados na Universidade Federal do Espírito Santo estão associados à identificação do aluno com a universidade, a infraestrutura no polo, o acesso à internet no polo, biblioteca no polo, a qualidade das webconferências, o material didático impresso, o ambiente virtual de aprendizagem, a utilidade do aprendizado para a vida profissional, o compromisso dos vários atores envolvidos na oferta com os objetivos do curso, o conceito dos serviços de cursos EaD da Universidade, o atendimento da secretaria acadêmica, a acessibilidade ao suporte técnico, o acompanhamento pedagógico do aluno pelos atores envolvidos na oferta do curso, a formação e competência dos professores, o acesso dos alunos aos professores, a cordialidade nas relações entre alunos e professores e a rapidez nas respostas às dúvidas dos alunos.

Entre os itens que não se mostraram significativamente relevantes para explicar a qualidade percebida dos serviços analisados na IES, podem-se citar: a oferta diversificada de serviços EaD pela universidade, adequação do tempo às tarefas propostas no curso, rapidez de resposta da secretaria acadêmica, o relacionamento da secretaria com os alunos, a capacidade técnica dos servidores da secretaria, a integração do aluno com a universidade e a clareza dos programas das disciplinas. Uma explicação para a não relevância desses fatores para os serviços analisados é a “distância” do aluno da universidade. A referência para os discentes é sempre o polo. Quando solicitados a avaliar serviços ou dimensões distantes do polo, esses fatores não são percebidos como itens importantes da qualidade do curso.

### **3. CONCLUSÃO**

A presente pesquisa analisou o instrumento de avaliação de qualidade de serviços proposto por Fortes (2011) adaptado do modelo HEdPERF (FIRDAUS, 2006) e realizou ajustes para adaptá-lo aos serviços de cursos na modalidade a distância. Aplicou o instrumento avaliando as dimensões Reputação, Aspectos Acadêmicos, Acesso, Conteúdos Programáticos, Compreensão e Aspectos Não-Acadêmicos e analisou os resultados obtidos dos cursos de Artes Visuais, Ciências Contábeis e Educação Física ofertados pela UFES. Os ajustes feitos no modelo HEdPERF ocorreram por meio de inserção ou supressões de questões. A análise fatorial confirmou a confiabilidade da escala adaptada para a EaD.

O curso mais bem avaliado foi Licenciatura em Educação Física, seguido por Artes Visuais e por Ciências Contábeis. No curso de Ciências Contábeis a dimensão Reputação, Internet e Biblioteca do Polo tiveram as avaliações mais baixas destacando

a importância da infraestrutura de apoio nos polos, de responsabilidade do Município. Também o quesito Acompanhamento Pedagógico teve baixa pontuação.

O instrumento proposto permitiu análise da qualidade de serviços dos cursos a distância ofertados pela UFES, possibilitando detectar os pontos fortes e a oportunidade de melhorias.

Como proposta de novos desenvolvimentos no âmbito da pesquisa realizada sugere-se aplicar o instrumento proposto em todos os serviços de cursos EaD ofertados pela universidade, avaliando separadamente os polos, propiciando identificar os aspectos e os polos que precisam ser aprimorados, bem como a inclusão de questões referentes ao trabalho realizado pelos tutores presenciais e à distância na dimensão aspectos acadêmicos.

## REFERÊNCIAS

ABED. Associação Brasileira de Educação a Distância. **Censo EaD BR 2012/2013**. Disponível em <[www.abed.org.br/censoead/censoead.br\\_2012\\_.pdf](http://www.abed.org.br/censoead/censoead.br_2012_.pdf)>. Acesso em 30 jul. 2015.

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

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

BRASIL. Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 9 jun. 2006.

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

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

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

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

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

\_\_\_\_\_. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, 2006.

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

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

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

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

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

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

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

SEAD. Secretaria de Ensino a Distância/UFES. Disponível em: <[www.sead.ufes.br/content/quem-somos](http://www.sead.ufes.br/content/quem-somos)>. Acesso em 16 jul. 2015.

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