



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CAMPUS AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JACIANE JAYRA DE ANDRADE

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO EDUCACIONAL: Aplicação da
ferramenta SERVPERF em uma escola pública de Caruaru nos alunos da
modalidade EJA

CARUARU
2025

JACIANE JAYRA DE ANDRADE

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO EDUCACIONAL: Aplicação da ferramenta SERVPERF em uma escola pública de Caruaru nos alunos da modalidade EJA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Administração do Campus Agreste da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, na modalidade de monografia, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharelado em Administração.

Área de concentração: Administração.

Orientador (a): Prof. MsC. Mário Rodrigues dos Anjos Neto

CARUARU

2025

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Andrade, Jaciane Jayra de.

Avaliação da qualidade do serviço educacional: aplicação da ferramenta SERVPERF em uma escola pública de Caruaru nos alunos da modalidade EJA. / Jaciane Jayra de Andrade. - Caruaru, 2025.

92 p. : il.

Orientador(a): Mário Rodrigues dos Anjos Neto

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Administração, 2025.

Inclui referências, apêndices.

1. Qualidade do serviço. 2. SERVPERF. 3. Gestão Escolar. 4. Educação de Jovens e Adultos. I. Anjos Neto, Mário Rodrigues dos. (Orientação). II. Título.

650 CDD (22.ed.)

JACIANE JAYRA DE ANDRADE

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO EDUCACIONAL: Aplicação da ferramenta SERVPERF em uma escola pública de Caruaru nos alunos da modalidade EJA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Administração do Campus Agreste da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, na modalidade de monografia, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharelado em Administração.

Aprovada em: 14/08/2025

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 **MARIO RODRIGUES DOS ANJOS NETO**
Data: 19/08/2025 17:24:03-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. MsC. Mário Rodrigues dos Anjos Neto (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Documento assinado digitalmente
 **NELSON DA CRUZ MONTEIRO FERNANDES**
Data: 19/08/2025 23:16:53-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Dr. Nelson da Cruz Monteiro Fernandes (Banca)
Universidade Federal de Pernambuco

Documento assinado digitalmente
 **ANTONIO CESAR CARDIM BRITTO**
Data: 21/08/2025 18:55:25-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. MsC. Antônio César Cardim Britto (Banca)
Universidade Federal de Pernambuco

Dedico este trabalho, com todo o meu carinho e gratidão, à minha mãe Jacira, exemplo de força, dedicação e amor incondicional, e a memória do meu pai Manuel, cuja presença continua viva em minhas lembranças. Aos meus irmãos Flávio, Fábio, Fabiano, Jaciara e Fernando, por todo apoio, incentivo e companheirismo ao longo da vida. Cada um, à sua maneira, foi essencial nessa caminhada. À minha sogra Zélia, seu cuidado, carinho e disponibilidade foram presentes preciosos que me permitiram seguir esta jornada com serenidade. Aos meus filhos Luann, Leonel e Lorenzo, razão da minha perseverança, inspiração diária e fonte inesgotável de amor. E ao meu esposo Laucides, por estar sempre ao meu lado com amor, paciência e incentivo nos momentos mais desafiadores. Sua presença foi fundamental para que eu chegasse até aqui. A todos vocês, minha eterna gratidão.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por me conceder vida, saúde, sabedoria e força nos momentos de cansaço e incerteza. Sem sua presença, este caminho teria sido muito mais difícil de percorrer.

Agradeço também a minha família, meus pais, irmãos, sogra, esposo e filhos, pelo grande apoio dado durante todo o período da graduação. Em especial, ao meu irmão Fabiano pela colaboração durante este trabalho.

Ao professor Mário dos Anjos, agradeço a orientação dedicada, pelos ensinamentos valiosos e por acreditar na importância deste trabalho. Sua contribuição foi essencial para que este projeto se concretizasse.

À Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), pela oportunidade de formação acadêmica, que tanto enriqueceu minha trajetória pessoal e profissional.

Aos colegas de turma, meu sincero agradecimento pela amizade, troca de experiências, aprendizados coletivos e momentos inesquecíveis vividos durante o curso.

A todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para que este trabalho se tornasse realidade, o meu muito obrigada!

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo avaliar a qualidade do serviço educacional ofertado a estudantes da Educação de Jovens e Adultos (EJA) em uma escola pública de Caruaru, por meio do modelo SERVPERF. O estudo considerou cinco dimensões da qualidade do serviço: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. Os resultados apontaram fragilidades especialmente nas dimensões relacionais — empatia, responsividade e confiabilidade —, evidenciando a necessidade de melhorias no atendimento e na interação com os alunos. A pesquisa destaca como implicação gerencial a importância da formação continuada dos profissionais da educação, especialmente em competências socioemocionais, e da adoção de práticas de escuta ativa dos estudantes. Além disso, defende-se a integração da avaliação da qualidade percebida ao planejamento pedagógico e administrativo, com foco não apenas em indicadores técnicos, mas também em aspectos éticos e sociais. O modelo SERVPERF demonstrou-se eficaz como ferramenta de apoio à gestão escolar, ao orientar ações voltadas à inclusão, à permanência e ao sucesso escolar dos alunos da EJA.

Palavras-chave: Qualidade do serviço; SERVPERF; Gestão Escolar; Educação de Jovens e Adultos.

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the quality of educational services provided to Youth and Adult Education (EJA) students at a public school in Caruaru, using the SERVPERF model. The research focused on five service quality dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Results revealed weaknesses particularly in relational dimensions — empathy, responsiveness, and reliability — highlighting the need to improve service delivery and interaction with students. As managerial implications, the study emphasizes the importance of ongoing training for educators, especially in socioemotional skills, and the adoption of active listening practices. It also supports the integration of perceived quality assessment into both pedagogical and administrative planning, going beyond technical indicators to include ethical and social considerations. The SERVPERF model proved to be an effective tool to support school management and promote inclusion, student retention, and academic success.

Keywords: Quality of service; SERVPERF; School Management; Youth and Adult Education.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1– Duas dimensões da qualidade de serviço	47
Figura 2– Qualidade Total Percebida	49
Figura 3– Sete gap's da qualidade do serviço	53
Figura 4- Sugestões de melhoria da qualidade no setor público	58

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero dos respondentes	66
Gráfico 2 - Faixa etária dos respondentes	67
Gráfico 3– Estado civil dos respondentes	68
Gráfico 4– Renda familiar mensal dos respondentes	68
Gráfico 5– Renda familiar mensal dos respondentes	69
Gráfico 6- Médias dos atributos da dimensão aspectos tangíveis	70
Gráfico 7- Médias dos atributos da dimensão de confiabilidade	71
Gráfico 8- Médias dos atributos da dimensão de responsividade	73
Gráfico 9- Médias dos atributos da dimensão de segurança	74
Gráfico 10 - Médias dos atributos da dimensão de empatia	75
Gráfico 11- Médias das cinco dimensões da qualidade	77

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Pessoas de 15 a 29 anos de idade com até o ensino médio incompleto	21
Quadro 2– Eras da qualidade	33
Quadro 3– Abordagens da Qualidade	35
Quadro 4- Mix de marketing de serviços	40
Quadro 5- Classificação dos serviços	44
Quadro 6- Dimensões da qualidade do serviço	48
Quadro 7 – Fatores críticos para o serviço público	59

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEB	-	Câmara de Educação Básica
CEP	-	Controle Estatístico de Processo
CNE	-	Conselho Nacional de Educação
EAD	-	Educação a Distância
EJA	-	Educação de Jovens e Adultos
ESG	-	Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social e Governança)
IBGE	-	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDEB	-	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
INEP	-	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
ISO	-	International Organization for Standardization
LDB	-	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	-	Ministério da Educação e Cultura
MOBRAL	-	Movimento Brasileiro de Alfabetização
NBR	-	Norma Brasileira Regulamentadora
OCDE	-	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
PDCA	-	Plan-Do-Check-Act
PIB	-	Produto Interno Bruto
PIEPE	-	Programa Investe Escola PE
PNAD	-	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNE	-	Plano Nacional da Educação
SENAI	-	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SESI	-	Serviço Social da Indústria
SIEPE	-	Sistema de Elaboração de Projetos Educacionais
TQM	-	Total Quality Management
UNESCO	-	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO	14
1.2	JUSTIFICATIVA	18
1.2.1	Justificativa Teórica.....	18
1.2.2	Justificativa Prática.....	19
1.3	PERGUNTA DE PESQUISA	23
1.4	OBJETIVOS	23
1.4.1	Objetivo Geral.....	23
1.4.2	Objetivos Específicos	24
1.5	ORGANIZAÇÃO DA MONOGRAFIA	24
2	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E DO AMBIENTE	26
2.1	ORGANIZAÇÃO OBJETO DE PESQUISA	26
2.1.1	Escola José Carlos Florêncio	26
2.1.2	História.....	26
2.2	EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS	27
2.2.1	Início do Século XX: Primeiras Iniciativas	27
2.2.2	Décadas de 1950 a 1960	28
2.2.3	Décadas de 1960 e 1970: Campanhas e o Regime Militar	28
2.2.4	Anos 1980: Redemocratização e Novas Perspectivas.....	29
2.2.5	Anos 1990: LDB e Inclusão na Educação Básica.....	29
2.2.6	Anos 2000 e 2010: Expansão de Programas e Retrocessos ...	30
2.2.7	Atualmente.....	30
3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	32
3.1	ORIGENS DA QUALIDADE	32
3.1.1	Definições de Qualidade.....	34
3.1.2	Qualidade Total	37
3.2	SERVIÇOS.....	39
3.2.1	Conceito de Serviço.....	39
3.2.2	Caracterização dos Serviços.....	41
3.2.3	Classificação de Serviços	43
3.2.4	Gestão de Serviços	45

3.3	QUALIDADE EM SERVIÇOS.....	46
3.3.1	Dimensões da Qualidade do Serviço	47
3.3.2	Qualidade Percebida do Serviço.....	49
3.3.3	Momentos da Verdade	50
3.3.4	Modelos de Mensuração da Qualidade de Serviço	51
3.3.4.1	Modelo dos Gap's	51
3.3.4.2	SERVQUAL.....	53
3.3.4.3	SERVPERF	55
3.4	QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS	56
4	METODOLOGIA	60
4.1	DELINEAMENTO DE PESQUISA.....	60
4.1.1	Finalidade da Pesquisa.....	60
4.1.2	Meios Utilizados na Pesquisa	61
4.2	UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA	62
4.2.1	Cálculo do Tamanho da Amostra	62
4.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	63
4.3.1	Validade e Pré-Teste do Instrumento de Coleta de Dados	64
4.3.2	Procedimentos Estatísticos	64
5	ANÁLISE DE DADOS.....	66
5.1	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	66
5.2	AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO EM ESTUDO.....	69
5.2.1	Dimensão: Aspectos Tangíveis	70
5.2.2	Dimensão: Confiabilidade	71
5.2.3	Dimensão: Responsividade.....	72
5.2.4	Dimensão: Segurança.....	74
5.2.5	Dimensão: Empatia	75
5.2.6	Análise das Cinco Dimensões	76
6	CONCLUSÕES	79
6.1	CONCLUSÕES E IMPLICAÇÕES GERENCIAIS	79
6.2	LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS...	80
	REFERÊNCIAS.....	82
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO PARA COLETA DE DADOS	91

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Em um mercado cada vez mais competitivo e globalizado, a busca pela qualidade deixou de ser um diferencial e tornou-se um requisito fundamental para a sobrevivência e o sucesso das organizações. A qualidade é hoje um dos pilares estratégicos que sustentam o desempenho organizacional, impactando diretamente na satisfação do cliente, na eficiência dos processos e na sustentabilidade do negócio. Segundo Juran (1990), a qualidade consiste em “adequação ao uso”, destacando sua relação direta com as expectativas do cliente e com os objetivos organizacionais.

A evolução da qualidade nas organizações reflete mudanças profundas nas práticas de gestão e na busca por eficiência e competitividade. Inicialmente centrada na inspeção de produtos, a qualidade passou a ser vista como um diferencial estratégico. Na década de 1920, Walter A. Shewhart, ao desenvolver o conceito de controle estatístico de processo (CEP), deu os primeiros passos rumo a uma abordagem científica da qualidade, ao propor o uso de gráficos de controle para monitorar variações nos processos produtivos (SHEWHART, 1931). Essa metodologia foi essencial para o surgimento de práticas sistematizadas de controle nas linhas de produção. Durante a Segunda Guerra Mundial, a necessidade de garantir a confiabilidade dos produtos militares impulsionou o aperfeiçoamento das técnicas de inspeção e controle de qualidade, com forte apoio de estatísticos com W. Edwards Deming e Joseph Juran (JURAN, 1951). Após o conflito, esses especialistas foram convidados para auxiliar na reconstrução industrial do Japão, disseminando princípios que posteriormente revolucionariam a gestão da qualidade, como a participação gerencial e o foco na melhoria contínua (DEMING, 1986). Esse período marca a transição do simples controle de produtos para a gestão da qualidade como prática organizacional integrada.

As ferramentas de gestão da qualidade surgiram como instrumentos fundamentais para melhoria contínua dos processos produtivos, especialmente a partir da década de 1960, período em que o Japão se destacou pela sistematização

desses métodos. Nesse contexto, foram desenvolvidas as chamadas “sete ferramentas da qualidade”, que incluem o diagrama de Ishikawa (ou diagrama de causa e efeito), histograma, folha de verificação, diagrama de dispersão, fluxograma, gráfico de controle e gráfico de Pareto. Essas ferramentas visam facilitar a identificação, análise e solução de problemas relacionados à qualidade dos produtos e processos. Segundo Campos (2021), essas técnicas simples, porém poderosas, “permitem uma abordagem estruturada na análise de dados e tomadas de decisões, sendo até hoje amplamente utilizadas nas organizações que buscam excelência operacional.

Na década de 1980, surgiu a metodologia Seis Sigmas, criado por Bil Smith, engenheiro da Motorola, que introduziu o conceito como forma de reduzir a variabilidade nos processos a níveis estatisticamente controlados, também na década de 80 emergiu a norma ISO 9000, sendo publicado uma série de padrões pela International Organization for Standardization, visando estabelecer requisitos para sistemas de gestão da qualidade.

Diferentemente de abordagens tradicionais centradas apenas no controle de processos e produtos, a gestão da qualidade contemporânea incorpora princípios de melhoria contínua, foco no cliente e integração com práticas ESG (ambientais, sociais e de governança). Segundo Slack e Brandon-Jones (2023), “a qualidade tornou-se uma responsabilidade organizacional ampla, que abrange desde a liderança até os processos operacionais, sendo essencial para a reputação e o desempenho sustentado das empresas” (p. 242). Dessa forma, a qualidade não é mais apenas uma função técnica, mas um valor organizacional que orienta decisões em todas as áreas da empresa.

Essas ferramentas são utilizadas principalmente na indústria de bens, devido à sua maior objetividade. No setor de serviços, a busca por qualidade tem se tornado cada vez mais estratégica diante da crescente exigência dos consumidores e da intensa concorrência de mercado. A qualidade em serviços é amplamente investigada por meio de instrumentos estruturados como os modelos SERVQUAL e SERVPERF, ambos baseados em cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. O SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e

Berry (1988), mede a diferença entre expectativas e percepções do cliente e o SERVPERF, proposto por Cronin e Taylor (1992), mede a qualidade através da percepção do desempenho da organização. Assim, a aplicação desses instrumentos contribui significativamente para a identificação de lacunas e direcionamento de melhorias contínuas em serviços.

A busca pela qualidade tem se tornado um diferencial estratégico para organizações de diversos setores, diante de um cenário global cada vez mais competitivo e dinâmico. De acordo com Chiavenato (2005), a qualidade nas organizações está diretamente relacionada à sua capacidade de atender às necessidades dos stakeholders, promovendo melhoria contínua em seus processos e resultados. Essa lógica também se aplica às instituições que integram o setor público e o terceiro setor, para Vieira César *et al.* “a qualidade passou a fazer parte também da administração pública, na qual o cidadão pode ser considerado o destinatário final do serviço” (2023, p.21148). No campo educacional, essa abordagem se intensifica, pois as instituições de ensino não apenas prestam um serviço, mas cumprem uma função social fundamental: a formação integral do cidadão. Como destaca Dias Sobrinho (2007), a qualidade na educação vai além de padrões técnicos e quantitativos, sendo essencialmente um conceito ético, político e cultural, que envolve inclusão, justiça social e compromisso com a transformação social.

A globalização impôs novos desafios às instituições de ensino, exigindo delas uma constante adaptação para garantir qualidade acadêmica em um cenário cada vez mais competitivo e interconectado. Segundo Morosini e Cortes (2021), as instituições de ensino superior enfrentam pressões para alinhar seus currículos às demandas de um mercado globalizado, o que afeta diretamente os parâmetros de qualidade educacional. E não é diferente na educação básica, especialmente no que se refere à garantia de qualidade e equidade no acesso ao conhecimento. Nesse contexto, as instituições escolares precisam repensar suas práticas pedagógicas para formar sujeitos capazes de atuar em uma sociedade globalizada, sem negligenciar as realidades locais. De acordo com Libâneo (2020), a qualidade da educação básica não pode ser medida apenas por resultados em avaliações padronizadas, mas deve considerar o desenvolvimento integral do aluno, com ênfase na formação crítica e cidadã.

Nos últimos anos, o avanço das tecnologias digitais tem provocado mudanças significativas nas práticas educacionais adotadas pelas instituições de ensino. A incorporação de ambientes virtuais de aprendizagem, inteligência artificial e plataformas digitais tem contribuído para a personalização do ensino e a ampliação do acesso ao conhecimento. Segundo o relatório *Education at a Glance 2023*, da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), o uso de tecnologias digitais no ensino superior cresceu significativamente após a pandemia de COVID-19, acelerando tendências que já estavam em curso (OCDE, 2023). No entanto, pesquisadores com Selwyn (2022) destaca que, embora a tecnologia amplie possibilidades de inovação educacional, ela também exige uma reflexão crítica sobre suas implicações éticas, sociais e pedagógicas. Assim as instituições precisam equilibrar o entusiasmo pela inovação com o compromisso com a qualidade e a equidade educacional.

Quando se trata de Educação de Jovens e Adultos (EJA) o fortalecimento dessa modalidade é essencial para a elevação da qualidade do ensino em um cenário marcado por rápidas transformações sociais e tecnológicas. A Resolução CNE/CEB nº 3/2025, publicada em 9 de abril de 2025, enfatiza a necessidade de práticas pedagógicas flexíveis, que valorizam os saberes dos estudantes e promovam diversidade cultural, tecnológica e arquitetônica, incluindo modalidades semipresenciais e EAD (CNE, 2025). Estudos apontam que a qualidade de vida dos aprendizes na EJA pode influenciar positivamente sua trajetória escolar, ainda que não seja diretamente correlacionada ao desempenho acadêmico, por isso, é recomendável que as redes de ensino implementem ações de promoção da saúde mental e bem-estar, a fim de garantir uma aprendizagem efetiva e significativa (FERNANDES, ANUNCIAÇÃO, MELO, 2024).

No contexto atual, marcado pela crescente competitividade e exigência nos serviços prestados, as instituições de ensino enfrentam o desafio de aprimorar seus processos para garantir a qualidade educacional e administrativa (GRÖNROOS, 2020). Como parte do setor de serviços que se caracteriza pela intangibilidade e simultaneidade, essas instituições devem adotar estratégias eficientes de gestão da qualidade, visando atender às expectativas dos estudantes e demais públicos envolvidos (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2021). Dessa forma, compreender e

implementar práticas que promovam a qualidade no ensino torna-se fundamental para fortalecer a reputação institucional e contribuir para o desenvolvimento do setor educacional.

A próxima seção apresenta as justificativas, teóricas e práticas, que corroboram a realização deste estudo.

1.2 JUSTIFICATIVA

As justificativas teóricas e práticas são apresentadas abaixo.

1.2.1 Justificativa Teórica

A avaliação da qualidade do serviço prestado é uma prática essencial para o aprimoramento contínuo das organizações, sendo um elemento estratégico para garantir a satisfação dos usuários e a eficiência dos processos. Essa avaliação consiste em analisar, por meio de critérios objetivos e subjetivos, a correspondência entre as expectativas dos clientes e os serviços efetivamente recebidos. Nesse sentido, “a avaliação da qualidade não é apenas uma ferramenta técnica, mas um diferencial estratégico essencial para a competitividade e sustentabilidade das organizações no cenário atual, como destaca Paladini (2020, p.34).

Além da perspectiva do consumidor, a avaliação da qualidade também deve considerar os parâmetros institucionais e normativos que orientam a prestação dos serviços. No setor público, por exemplo, essa avaliação envolve o cumprimento de metas, a eficiência na aplicação dos recursos e o impacto social das ações executadas (OLIVEIRA, 2010). Além do que, essas avaliações tornou-se uma prática indispensável para aprimorar a qualidade das políticas governamentais e garantir uma administração mais responsiva às necessidades da população. Segundo Peci e Sobral (2021), a avaliação de desempenho dos serviços públicos contribui diretamente para o fortalecimento da governança e da confiança da população nas instituições estatais.

A avaliação da qualidade no serviço público educacional é uma ferramenta essencial para o aprimoramento das políticas públicas e para a promoção da equidade. Segundo Dourado, “avaliar a qualidade da educação pública é fundamental para identificar desigualdades, orientar políticas públicas e promover a equidade no acesso e na permanência dos estudantes” (2021, p.19), o que reforça a necessidade de instrumentos avaliativos sensíveis às realidades sociais.

A próxima subseção apresenta as justificativas práticas que fortalecem a realização desta pesquisa.

1.2.2 Justificativa Prática

Segundo Saviani (2009), a educação pública deve ser analisada à luz de sua função social, sendo responsabilidade do Estado garantir não apenas o acesso, mas também a permanência e o sucesso escolar. Nessa perspectiva, a qualidade educacional está intrinsecamente ligada à democratização do ensino e ao combate às desigualdades estruturais. A avaliação, portanto, deve ser dialógica, crítica e voltada para a transformação das práticas escolares, e não apenas um instrumento de controle.

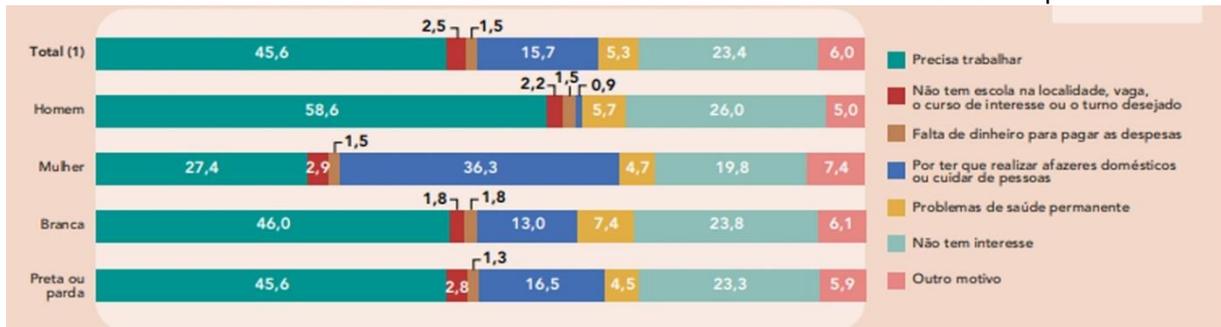
Por outro lado, Luckesi (2011) distingue entre avaliação da aprendizagem e classificação, apontando que enquanto a classificação se limita a quantificar o desempenho e situar o aluno em escalas comparativas, a avaliação de aprendizagem tem por objetivo compreender os processos envolvidos no aprender, promovendo intervenções pedagógicas significativas. Ele critica os modelos tecnocráticos de avaliação que enfatizam a mensuração de resultados e defende uma avaliação emancipada, formativa e contínua, voltada para o desenvolvimento integral dos sujeitos. Aplicando essa visão à política pública, a avaliação dos serviços educacionais deveria considerar os contextos escolares, as condições de trabalho dos docentes e as vivências dos estudantes, promovendo uma reflexão sobre os processos e não apenas sobre os produtos.

A Educação Básica no Brasil passou por significativa expansão nas últimas

décadas, sobretudo no que se refere à universalização do ensino fundamental. De acordo com o Censo Escolar de 2023, 98,4% das crianças de 6 a 14 anos estavam matriculadas nessa etapa da educação (INEP,2023). No entanto, o aumento do acesso não foi acompanhado por melhorias substanciais na qualidade da aprendizagem. O Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) de 2021 revelou que apenas 5,2% dos alunos do 9º ano atingiram o nível adequado de proficiência em matemática (TODOS PELA EDUCAÇÃO, 2023). Essa defasagem compromete a continuidade dos estudos e limita as possibilidades de inserção qualificada no mundo do trabalho, pois a base educacional frágil impede o desenvolvimento de competências essenciais. Como apontam Costa e Almeida (2022), a precarização da formação básica reflete-se diretamente na dificuldade dos jovens em acessar trajetórias profissionais mais complexas e estáveis.

Os dados do Censo Demográfico do IBGE de 2023 em conjunto com os resultados do Censo Escolar de 2024 revelam uma preocupante desconexão entre a alta demanda por educação entre jovens que não concluíram o ensino médio e a contínua queda nas matrículas da Educação de jovens e adultos (EJA). Segundo o levantamento, em 2023, cerca de 9 milhões de jovens entre 15 e 29 anos abandonaram a escola antes de concluir a educação básica. A maioria (63,7%) não chegou a completar o Ensino Médio, e 39,4% sequer terminaram o Ensino Fundamental. As principais razões para o abandono escolar incluem a necessidade de trabalhar (59% entre os homens) e no caso das mulheres, também o cuidado com familiares (36%) e os afazeres domésticos. Esses números indicam uma fragilidade persistente nas trajetórias escolares, especialmente entre jovens das camadas mais vulneráveis da população. O quadro seguinte apresenta os principais motivos de desistência dos estudos no público jovem.

Quadro 1 - Pessoas de 15 a 29 anos de idade com até o ensino médio incompleto



Fonte: IBGE (2022)

Apesar desse cenário, a EJA, modalidade destinada justamente a oferecer uma segunda chance educacional, vem perdendo alunos ano após ano. Em 2024, o número de matrículas caiu para 2,4 milhões, uma redução de 7,7% em relação a 2023 e o menor patamar já registrado. Desde 2019, a queda acumulada é de 20,9% (FOLHA DE S. PAULO, 2025). Essa queda nas matrículas da EJA também se replica na cidade de Caruaru (município onde se localiza a organização-alvo deste estudo), onde de 2019 até 2024, a porcentagem de matrículas caiu 37,24%, passando de 7.412 matrículas em 2019 para 4.652 em 2024 (QEdu, 2024). Esses dados retratam não apenas a dificuldade de permanência e conclusão do Ensino Médio na idade adequada, mas também o enfraquecimento das políticas de segunda oportunidade educacional, o que agrava o risco de exclusão social e limita o potencial de desenvolvimento educacional e econômico do país. Como aponta Arroyo (2005), a EJA não deve ser vista como uma política compensatória, mas como um direito de sujeitos historicamente marginalizados. Ao invisibilizar essas trajetórias interrompidas, o Estado contribui para a manutenção do ciclo de exclusão e para o enfraquecimento da cidadania plena.

Essa tendência evidencia uma contradição: enquanto milhões de jovens interrompem seus estudos, a principal política pública voltada para sua reintegração educacional está em declínio. A queda nas matrículas da EJA, diante do alto número de jovens que não concluíram o ensino médio, ressalta a necessidade urgente de revitalizar essa modalidade educacional. Segundo Freire (1996), a educação voltada para jovens e adultos deve se basear no respeito à experiência de vida dos educandos, reconhecendo-os como sujeitos históricos. O autor defende uma pedagogia dialógica, que supere o modelo bancário e promova a emancipação do sujeito. Nesse cenário, é fundamental implementar políticas públicas que tornem a

EJA mais acessível, flexível e alinhada às necessidades dos jovens trabalhadores garantindo-lhes oportunidades reais de retomada e conclusão dos estudos.

Nesse sentido, a presente pesquisa se justifica por três principais razões. Primeiramente, pela necessidade de promover uma avaliação sistemática e centrada no usuário do serviço educacional público, rompendo com uma lógica predominantemente institucional e quantitativa de análise da qualidade. Além disso, a literatura aponta que a qualidade percebida do serviço influencia diretamente na permanência e no engajamento dos estudantes adultos, cujas demandas diferem significativamente das crianças e adolescentes atendidos pela educação regular (PAIVA, 2019). Como destaca Furtado e Moraes (2020, p. 42), “a avaliação da qualidade dos serviços educacionais pela ótica do aluno revela dimensões que os indicadores tradicionais não captam com precisão, sobretudo em contextos de vulnerabilidade social.”

Em segundo lugar, pela pertinência da aplicação do modelo SERVPERF como instrumento de mensuração, capaz de identificar as discrepâncias entre as expectativas e percepções dos estudantes da EJA quanto à qualidade do serviço educacional prestado. Trata-se de um modelo consolidado em diferentes setores, mas ainda subutilizado na educação básica pública, especialmente na EJA. Ao aplicar o SERVPERF nessa modalidade de ensino, é possível capturar de forma estruturada a percepção dos estudantes quanto à qualidade do ensino, à infraestrutura, ao atendimento e ao ambiente escolar, proporcionando dados valiosos para o aprimoramento das políticas públicas educacionais. Além disso, diversos estudos demonstram a eficácia dessa ferramenta no campo educacional (RAMOS & LOPES, 2016; FURTADO & MORAES, 2020), sendo especialmente útil para identificar lacunas entre o serviço esperado e o efetivamente oferecido.

Por fim, a pesquisa se justifica pelo potencial de contribuir com dados empíricos relevantes para gestão escolar, subsidiando melhorias contínuas nas práticas pedagógicas, nos recursos oferecidos e na relação escola-estudante. Nesse contexto, a utilização de uma metodologia consolidada como o SERVPERF pode oferecer diagnósticos mais precisos para o planejamento de ações pedagógicas e administrativas, alinhadas às reais necessidades do público da EJA.

Ao propor a aplicação do SERVPERF em uma escola pública de Caruaru que oferta a modalidade EJA, esta investigação pretende dar visibilidade a um público frequentemente silenciado nos processos de avaliação educacional, contribuindo para o fortalecimento de uma educação pública mais justa, democrática e responsiva às particularidades dos sujeitos que dela participam.

A próxima seção apresenta a pergunta de pesquisa.

1.3 PERGUNTA DE PESQUISA

A pergunta que norteou o desenvolvimento dessa pesquisa foi:

Como os estudantes da EJA de uma escola pública do município de Caruaru percebem a qualidade do serviço educacional oferecido, a partir das dimensões propostas pelo modelo SERVPERF?

A próxima seção apresenta os objetivos geral e específicos aos quais esta pesquisa busca alcançar.

1.4 OBJETIVOS

Em sequência são apresentados os objetivos geral e específicos.

1.4.1 Objetivo Geral

O objetivo geral dessa pesquisa é:

Avaliar a qualidade do serviço educacional oferecido a estudantes da modalidade EJA (Educação de Jovens e Adultos) em uma escola pública do município de Caruaru.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar as expectativas dos estudantes da EJA em relação ao serviço educacional prestado pela escola;
2. Mapear as percepções dos estudantes quanto à qualidade efetivamente vivenciadas nos serviços educacionais oferecidos;
3. Aplicar o modelo SERVPERF com base nas cinco dimensões da qualidade (tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia);
4. Analisar os resultados obtidos para identificar áreas críticas e propor recomendações que possam subsidiar ações de melhoria na gestão escolar e na oferta da EJA.

1.5 ORGANIZAÇÃO DA MONOGRAFIA

Esta monografia está organizada em 6 capítulos. O capítulo 1 apresenta ao leitor o contexto no qual está inserido e o problema de pesquisa a ser analisado, a justificativa para realização da pesquisa, a pergunta de pesquisa e os objetivos gerais e específicos deste estudo.

O capítulo 2 apresenta a organização objeto do estudo e informações sobre o setor em que está inserida.

Já o capítulo 3 traz o referencial teórico, que faz a revisão da literatura sobre a qualidade de serviços, públicos e privados, além de outros temas complementares ao entendimento deste assunto.

O capítulo 4 explica os procedimentos metodológicos utilizados na operacionalização da pesquisa.

O capítulo 5 apresenta a caracterização da amostra e análise dos dados obtidos.

O capítulo 6 explana as conclusões, implicações gerenciais, limitações do estudo, além de sugestões para futuras pesquisas.

2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E DO AMBIENTE

2.1 ORGANIZAÇÃO OBJETO DE PESQUISA

Este capítulo apresenta a organização a ser estudada, a Escola José Carlos Florêncio, e disserta sobre a Educação de Jovens e Adultos.

2.1.1 Escola José Carlos Florêncio

A Escola José Carlos Florêncio, localizada na cidade de Caruaru-PE, é uma instituição pública estadual, a escola atende a alunos do Ensino Médio regular, Educação de Jovens e Adultos (EJA) e Ensino Fundamental EJA, nos turnos diurno e noturno.

A escola possui uma infraestrutura que inclui biblioteca, laboratório de informática, pátio coberto, refeitório e banheiros adaptados para alunos com deficiência. Além disso, oferece recursos tecnológicos como internet banda larga, computadores, tablets e lousa digital, visando aprimorar o processo de ensino-aprendizagem.

2.1.2 História

O nome da escola é uma homenagem a José Carlos Florêncio, jornalista e figura influente na história de Caruaru. Ele foi responsável por iniciativas como a criação do Museu de Arte Popular e a promoção de políticas sociais voltadas para menores abandonados.

A escola também se destaca por promover ações sociais, como eventos que oferecem serviços gratuitos à comunidade, incluindo emissão de documentos, atendimentos de saúde e mediação de conflitos.

2.2 EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS

A Educação de Jovens e Adultos (EJA) no Brasil representa um campo historicamente marcado por abandono, indefinição e improviso, (JOAQUIM; PESCE, 2018) desafios estruturais, avanços intermitentes e um permanente tensionamento entre políticas públicas, movimentos sociais e as demandas de um público historicamente excluído do acesso à educação formal. Segundo Bonfim e Ventura (2015), a relação da EJA com os seguimentos mais subalternos e empobrecidos da classe trabalhadora, frequentemente excluídos até mesmo da estrutura dual do sistema educacional, contribui para a compreensão de sua trajetória marcada por ações paralelas ao ensino regular, caracterizada pela precariedade, provisoriedade e fragmentação. Essa configuração reflete a persistente omissão histórica do Estado brasileiro em garantir o direito à educação básica a uma parcela significativa da população que, ainda hoje, permanece desassistida. Conforme destaca DI Pierro *et al.* (2001), ao se adotar uma visão mais restrita do fenômeno educativo, a educação de jovens e adultos tende a ocupar um lugar marginal ou secundário. Em contrapartida, quando se assume uma abordagem mais ampla e sistêmica, essa modalidade educativa passa a ser compreendida como parte essencial e integrada da história da educação do Brasil.

Essa seção apresenta um panorama cronológico da EJA no Brasil, com base em referenciais teóricos, visando compreender como o país tem lidado com o direito à educação de jovens, adultos e idosos.

2.2.1 Início do Século XX: Primeiras Iniciativas

A história da EJA no Brasil remota ao início do século XX, ainda que de forma inicial e desarticulada. As primeiras iniciativas surgiram de organizações filantrópicas, religiosas e movimentos populares, buscando oferecer alfabetização básica à população adulta. Somente a partir da década de 1940, com a criação do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) em 1942 e do Serviço Social da Indústria (SESI) em 1946, o Estado começou a participar mais diretamente da educação de adultos, no entanto, esses investimentos tinham a finalidade de formar

mão-de-obra nos grandes centros do país, e as políticas públicas voltadas à EJA já apontavam uma visão compensatória dessa modalidade de ensino, como descrito por Joaquim e Pesce (2018). Segundo Paiva (1987), a alfabetização de adultos nessa época era vista sobretudo como um meio para aumentar a produtividade industrial, e não como um direito humano fundamental. A educação, portanto, tinha um papel funcionalista, subordinada ao desenvolvimento econômico.

2.2.2 Décadas de 1950 a 1960

Essa década é caracterizada por um contexto considerado histórico na educação de jovens e adultos, lideradas pelo pensamento freiriano foi um período de “mobilizações populares sociais, políticas e culturais, tendo o Nordeste do país como cenário, uma das regiões politicamente mais efervescentes à época, e de muita limitação em relação a processos de alfabetização e escolarização, especialmente de pessoas jovens e adultas”.

2.2.3 Décadas de 1960 e 1970: Campanhas e o Regime Militar

Nos anos 1960, destaca-se a atuação de Paulo Freire, cuja proposta de alfabetização conscientizadora rompeu com os métodos tradicionais. Sua experiência em Angicos (RN), em 1963, com 300 trabalhadores alfabetizados em 40 horas, tornou-se emblemática. A proposta freiriana defendia a educação como prática da liberdade, indo além da decodificação de palavras, ao promover a leitura crítica do mundo (FREIRE, 1987). Contudo, com o golpe militar de 1964, as propostas de Freire foram abruptamente interrompidas, e ele foi exilado. Para Joaquim e Pesce esse movimento resultou “na repressão e no desmantelamento dos programas de educação popular, bem como no retrocesso radical da concepção de educação de jovens e adultos, que vinha se firmando no âmbito acadêmico e no campo da educação popular” (2018, p. 131). O regime militar substituiu sua proposta pelo Movimento Brasileiro de Alfabetização (MOBRAL), criado em 1967, com forte viés tecnocrático e utilitarista, utilizando a educação de jovens e adultos como um meio de coerção social, servindo

um regime político autoritário (JOAQUIM; PESCE. 2018). Conforme Gadotti (2001), o MOBRAL ignorava o aspecto político-pedagógico da educação, focando em resultados estatísticos e em uma alfabetização rudimentar.

2.2.4 Anos 1980: Redemocratização e Novas Perspectivas

Com a redemocratização, a década de 1980 marcou uma retomada do debate sobre os direitos educacionais. A Constituição Federal de 1988 (art. 208, inciso I) passou a garantir o acesso à educação básica a todos, independentemente da idade. A EJA começou a ser reconhecida como uma modalidade de educação básica, com direito à oferta pública e gratuita. Com isso, conforme Bonfim e Ventura (2015, p. 214) “a atual legislação tentou romper, ao menos no plano formal, com a visão da EJA como reposição da escolaridade, com currículo adaptado e redução do tempo e do conteúdo do ensino regular destinado a crianças e adolescentes”. Segundo Arroyo (2005), essa mudança representou um avanço político social, pois a EJA deixou de ser vista como uma política compensatória, passando a integrar o direito à educação ao longo da vida.

2.2.5 Anos 1990: LDB e Inclusão na Educação Básica

A promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB nº 9.394/1996) consolidou a EJA como modalidade de educação básica. A LDB reconhece as especificidades desse público, propondo currículos e metodologias adequadas. Além disso, o Plano Nacional da Educação (PNE) de 2001-2010 estabeleceu metas para a redução do analfabetismo, embora com tímidos avanços. Como aponta Haddad e Di Pierro (2000), as políticas públicas da época ainda não enfrentaram de forma sistêmica as desigualdades sociais que limitam o acesso e a permanência dos estudantes jovens e adultos.

2.2.6 Anos 2000 e 2010: Expansão de Programas e Retrocesso

Durante os governos de Luiz Inácio Lula da Silva e Dilma Roussef, programas como o Brasil Alfabetizado e o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade EJA (ProJovem) buscaram articular alfabetização, ensino formal e qualificação profissional. No entanto, estudos como os de Soares (2010) indicam que as ações, embora bem-intencionadas, muitas vezes careciam de continuidade, monitoramento e articulação com os sistemas de ensino locais. A partir de 2016, observa-se uma redução do financiamento e da prioridade da EJA nas políticas educacionais, refletindo retrocessos nos indicadores e na oferta de vagas.

2.2.7 Atualmente

Atualmente a Educação de Jovens e Adultos (EJA) no Brasil enfrenta uma crise estrutural: em 2024, o número de matrículas caiu para cerca de 2,4 milhões, uma redução de quase 8% em relação a 2023 e 20% desde 2020, atingindo o menor patamar desde 1996 (FOLHA DE S. PAULO, 2025). O contingente de cidadãos com 15 anos ou mais ainda analfabetos é de aproximadamente 9,1 milhões, o equivalente a uma taxa de 5,3%, taxa mínima histórica segundo a PNAD/IBGE. Apesar desse avanço, o analfabetismo funcional permanece estagnado em torno de 29% da população entre 15 e 64 anos (O GLOBO, 2025). A oferta da EJA não alcança uma em cada cinco cidades: 1.092 municípios não oferecem a modalidade mesmo com demanda evidente de residentes não escolarizados (FOLHA DE S. PAULO, 2025). Diante disso, medidas federais como o “Pacto EJA” - com aporte de R\$ 120 milhões em 2024 e ajustes no Fundeb – buscam revitalizar a oferta, mas ainda se deparam com evasão, falta de flexibilidade curricular e precarização estrutural. É importante ressaltar o pensamento de Arroyo (2024), ele defende que a modalidade EJA exige um olhar pedagógico que reconheça a experiência de vida do educando superando a simples reprodução do ensino regular, o que reforça a necessidade de metodologias diferenciadas e inclusão social.

O próximo capítulo apresenta a revisão da literatura utilizada como

embasamento deste estudo.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, será abordado os autores e correntes teóricas que servem de suporte a construção da argumentação ao desenvolvimento da análise. A escolha dos referenciais fundamenta-se na relevância e atualidade dos estudos, bem como na sua contribuição para aprofundamento do entendimento sobre a temática.

3.1 ORIGENS DA QUALIDADE

A busca pela qualidade acompanha a humanidade desde as primeiras organizações produtivas, sendo inicialmente baseada na inspeção visual direta dos produtos. Na Antiguidade, especialmente no Egito e na Mesopotâmia, já se observavam práticas rudimentares de controle de qualidade na construção de templos e pirâmides, com métodos que asseguravam a conformidade com padrões estabelecidos por mestres de obras (JURAN; GODFREY, 1999).

A partir da Revolução Industrial, o conceito de qualidade passou por profundas transformações. O foco deixou de ser exclusivamente a inspeção final e passou a envolver o processo produtivo como um todo. Com a introdução de sistemas de produção em massa, como os de Henry Ford no início do século XX, surgiu a necessidade de métodos sistemáticos de controle de qualidade (EVANS; LINDSAY, 2020). Segundo Garvin (1987), essa transição marca o início da era do controle da qualidade estatístico, cujo marco principal foi o trabalho de Walter Shewhart, ao desenvolver o gráfico de controle na Bell Telephone Laboratories, em 1924.

Durante a Segunda Guerra Mundial, a qualidade ganhou papel estratégico na indústria bélica, impulsionando o desenvolvimento de normas técnicas e inspeções rigorosas. Após o conflito, figuras como W. Edwards Deming e Joseph Juran foram fundamentais para a difusão de novos paradigmas de qualidade, especialmente no Japão. Deming, por exemplo, introduziu o ciclo PDCA e princípios da melhoria contínua, que transformaram a indústria japonesa, elevando-a a padrões internacionais de excelência (DEMING, 1986; JURAN, 1992).

Na década de 1980, surgem abordagens mais abrangentes como a Gestão da Qualidade Total (TQM – Total Quality Management), que enfatiza a participação de todos os colaboradores da organização e o foco no cliente. A qualidade deixa de ser responsabilidade exclusiva do setor de controle e passa a ser estratégica. Segundo Slack *et al.* (2020), essa evolução reflete uma mudança de paradigma: de uma abordagem corretiva para uma abordagem preventiva e proativa.

As abordagens da qualidade evoluíram ao longo do tempo e foram sistematizadas por David A. Garvin em quatro eras distintas, como traz a tabela abaixo.

Quadro 2– Eras da qualidade

Características básicas	Interesse principal	Visão da Qualidade	Ênfase	Métodos	Papel dos profissionais da qualidade	Quem é o responsável pela qualidade
Inspeção	Verificação.	Um problema a ser resolvido.	Uniformidade do produto.	Instrumentos de medição.	Inspeção, classificação, contagem, avaliação e reparo.	O departamento de inspeção.
Controle Estatístico do Processo	Controle.	Um problema a ser resolvido.	Uniformidade do produto, com menos inspeção.	Ferramentas técnicas e estatísticas.	Solução de problemas e a aplicação de métodos estatísticos.	Os departamentos de fabricação e engenharia (o controle de qualidade).
Garantia da Qualidade	Coordenação.	Um problema a ser resolvido, mas que é enfrentado proativamente.	Toda cadeia de fabricação, desde o projeto até o mercado, e a contribuição de todos os grupos funcionais, para impedir falhas de qualidade.	Programas e sistemas.	Planejamento, medição da qualidade e desenvolvimento de programas.	Todos os departamentos, com a alta administração se envolvendo superficialmente no planejamento e na execução das diretrizes da qualidade.
Gestão Total da Qualidade	Impacto estratégico.	Uma oportunidade de diferenciação da concorrência.	As necessidades de mercado e do cliente.	Planejamento estratégico, estabelecimento de objetivos e a mobilização da organização.	Estabelecimento de metas, educação e treinamentos, consultoria a outros departamentos e desenvolvimento de programas.	Todos na empresa, com a alta administração exercendo forte liderança.

Fonte: Adaptado pela autora de carvalho (2005).

Garvin (1988) argumenta que “a qualidade deve ser gerida como uma estratégia competitiva e não apenas como um diferencial operacional”. Essa concepção permanece atual, sendo ainda amplamente referenciada por estudiosos da área. Segundo Slack *et al.* (2022), compreender a evolução histórica da qualidade é essencial para aplicá-la de forma eficaz nos contextos modernos de produção e serviços.

3.1.1 Definições de Qualidade

A qualidade, sob a ótica do cliente, tem sido abordada de forma estratégica por diferentes autores e normas internacionais, refletindo a centralidade das expectativas do consumidor no desenvolvimento de produtos e serviços. Kotler e Keller (2018, p.157) definem qualidade como “a totalidade de características e atributos de um produto ou serviço que influenciam sua capacidade de satisfazer as necessidades declaradas ou implícitas”, destacando o papel da percepção do cliente como critério essencial. A norma NBR ISO 9000:2015 reforça essa abordagem ao conceituar qualidade como “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015, p.3), indicando que os requisitos em questão são, em grande parte, definidos pelas expectativas dos usuários.

No contexto contemporâneo, a qualidade tem sido cada vez mais associada à experiência do cliente e ao valor percebido durante a interação com produtos e serviços. Para Paladini (2012, p. 45), qualidade é “um processo dinâmico de adequação entre o que oferecido e o que é esperado, estabelecendo um vínculo direto com a satisfação do consumidor”. Essa definição traz à tona o aspecto relacional da qualidade, ao considerá-la um processo em constante adaptação. De forma semelhante, Evans e Lindsay (2014) argumentam que “qualidade é atender e superar as expectativas dos clientes, promovendo lealdade e confiança na organização”. Apontando para uma abordagem que vai além do cumprimento mínimo de requisitos e foca na construção de vínculos duradouros. Em conjunto, essas abordagens evidenciam que, no ambiente competitivo atual, a qualidade deve ser gerida como um atributo estratégico voltado à geração de valor e fidelização do cliente.

A gestão da qualidade tem se consolidado como uma estratégia fundamental para o aumento da competitividade organizacional, promovendo melhorias contínuas nos processos, produtos e serviços. Segundo Slack et al. (2020), a adoção de práticas de qualidade permite não apenas a redução de custos operacionais, mas também o aumento da satisfação dos clientes, ao alinhar os produtos às suas expectativas. Além disso, Oliveira (2021) destaca que a gestão da qualidade contribui para a padronização dos processos internos, facilitando o controle a tomada de decisão baseada em dados.

Garvin reuniu os conceitos de diversos estudiosos da área de qualidade e os organizou em cinco diferentes abordagens, que estão resumidas na tabela abaixo.

Quadro 3– Abordagens da Qualidade

ABORDAGEM	CONCEITO
TRANSCENDENTAL	Qualidade é sinônimo de excelência inata, para qual não existe definição e só se reconhece pela experiência.
BASEADA NO PRODUTO	Qualidade é mensurável em função de atributos pré-definidos.
BASEADA NO USUÁRIO	Qualidade está relacionada com as necessidades do consumidor e capacidade de um bem ou serviço satisfazê-lo.
BASEADA NO PROCESSO	Qualidade está vinculada ao atendimento de especificações.
BASEADA NO VALOR	Qualidade é função do preço ser acessível ao consumidor, independentemente da excelência do produto.

Fonte: Adaptado pela autora de Garvin apud Almeida (2007).

As cinco abordagens da qualidade propostas por Garvin (1984) - transcendental, baseada no produto, baseada no usuário, baseada na produção e baseada no valor – continuam sendo relevantes para a compreensão da gestão da qualidade em diferentes contextos organizacionais. A abordagem transcendental entende a qualidade como algo inato e reconhecível, ainda que difícil de definir objetivamente, o que a torna próxima de uma percepção filosófica ou subjetiva (GARVIN, 1984). Já a abordagem baseada no produto associa a qualidade a atributos mensuráveis e específicos, o que permite uma análise técnica e comparativa entre

bens (SLACK et al., 2020). A perspectiva baseada no usuário foca nas necessidades e expectativas do cliente, sendo particularmente relevante no contexto atual de marketing orientado ao consumidor (HEIZER; RENDER; MUNSON, 2020). A abordagem baseada na produção enfatiza conformidade com especificações e eficiência do processo produtivo, característica essencial na manufatura enxuta e em sistemas de qualidade como ISO 9001 (FERREIRA; ALVES, 2021). Por fim, a abordagem baseada no valor busca o equilíbrio entre desempenho e custo, sendo fundamental para estratégias de competitividade em mercados com alta pressão por preço e qualidade (LINS; LOPES; OLIVEIRA, 2022). Essas abordagens não são excludentes, e sua integração permite uma visão mais abrangente e estratégica da qualidade nos ambientes organizacionais contemporâneos.

A próxima seção analisa a qualidade total, filosofia que cada vez mais é buscada pelas empresas atuais.

3.1.2 Qualidade Total

A Qualidade Total é um modelo de gestão que visa à melhoria contínua de produtos, processos e serviços, fundamentando-se em princípios que promovem a excelência organizacional. Segundo Oliveira (2006), a Qualidade Total se estrutura em onze princípios que orientam as práticas de excelência empresarial. São eles:

1. Foco no cliente: O cliente é a razão da existência de qualquer organização. Por isso, todas as ações devem ser orientadas para satisfazer suas necessidades e expectativas.

2. Melhoria contínua: A busca por aperfeiçoamento deve ser constante. A melhoria contínua dos processos, produtos e serviços assegura a competitividade e o aprimoramento da qualidade organizacional a longo prazo.

3. Gerenciamento de processos: A organização deve ser vista como um conjunto de processos interligados. O foco no gerenciamento eficaz desses processos contribui para a redução de desperdícios, aumento da produtividade e padronização da qualidade.

4. Tomada de decisão com base em dados: Decisões gerenciais devem ser fundamentadas em dados concretos e informações confiáveis. O uso de indicadores de desempenho e ferramentas da qualidade auxilia na análise precisa e na condução estratégica da organização.

5. Comprometimento da alta direção: A liderança deve demonstrar compromisso com os princípios da qualidade total, promovendo uma cultura de melhoria contínua, envolvimento e motivação das equipes.

6. Envolvimento das pessoas: Todos os colaboradores devem estar envolvidos no processo de melhoria da qualidade. O trabalho em equipe, a valorização do ser humano e o compartilhamento de responsabilidades são essenciais para o sucesso da gestão da qualidade.

7. Visão sistêmica: A organização deve ser compreendida como um sistema integrado, em que cada área contribui para o alcance dos objetivos comuns. Essa visão permite um melhor alinhamento entre estratégias, recursos e processos.

8. Responsabilidade social: A qualidade total também deve considerar os impactos sociais e ambientais das atividades organizacionais. O compromisso com a responsabilidade social fortalece a imagem institucional e contribui para o desenvolvimento sustentável.

9. Parcerias com os fornecedores: A relação com os fornecedores deve ser baseada na confiança mútua e no compromisso com a qualidade. Parcerias duradouras e colaborativas promovem a melhoria dos insumos e serviços terceirizados.

10. Comunicação eficaz: Uma comunicação clara, transparente e assertiva é fundamental para o alinhamento organizacional. A troca de informações entre os diversos níveis e setores deve ser contínua e eficiente.

11. Satisfação das partes interessadas: Além dos clientes, é fundamental considerar as expectativas de outras partes interessadas, como colaboradores, acionistas, fornecedores e a comunidade. A qualidade total busca o equilíbrio entre esses interesses para garantir a sustentabilidade do negócio.

Os princípios da Qualidade Total, conforme propostos por Oliveira (2006), representam um conjunto estruturado de diretrizes capazes de transformar a cultura organizacional e gerar valor para todas as partes interessadas. Ao adotar esses princípios, as organizações aumentam sua capacidade de adaptação, inovação e excelência nos resultados. Portanto, a compreensão e a aplicação desses fundamentos devem ser contínuas e estratégicas, promovendo um ambiente corporativo orientado para a qualidade e a sustentabilidade.

A próxima seção aborda conceitos sobre a área de Marketing de Serviços.

3.2 SERVIÇOS

3.2.1 Conceito de Serviço

O setor de serviços desempenha um papel central nas economias contemporâneas, tanto em países desenvolvidos quanto em economias emergentes. Segundo o Banco Mundial (2024), os serviços representam, em média, mais de 65% do Produto Interno Bruto (PIB) global, consolidando-se como o principal motor de crescimento econômico e geração de empregos. No Brasil, o setor também lidera a composição do PIB, respondendo por aproximadamente 70% da atividade econômica, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2024). Essa expansão é impulsionada por transformações tecnológicas, mudanças nos padrões de consumo e pela crescente demanda por soluções especializadas (OCDE, 2024). Nesse contexto, compreender a dinâmica e os desafios do setor de serviços é essencial para a formulação de políticas públicas e estratégias empresariais eficazes.

O conceito de serviços tem sido amplamente discutido na literatura. Para Kotler e Keller (2012, p. 384), serviço é “qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra e que é essencialmente intangível, não resultando na propriedade de nada”. Complementando essa visão, Grönroos (2009, p. 107) define serviço como “um processo que consiste em atividades, séries de atividades mais ou menos intangíveis, que normalmente ocorrem nas interações entre o cliente e os

funcionários ou recursos físicos da empresa”. Aqui, o autor destaca a dimensão relacional e o papel da coprodução do serviço pelo cliente.

Já Lovelock e Wirtz (2011) afirma que os serviços são “atos, processos e desempenhos oferecidos por uma parte à outra”. Para os autores, o foco deve estar na experiência do cliente e na interação entre o prestador e o consumidor, o que implica uma gestão orientada ao processo e não apenas ao resultado. Essa abordagem destaca a inseparabilidade entre produção e consumo. Já os autores Vargo e Lusch (2004) propõem uma abordagem mais ampla, definindo serviço como a aplicação de competências especializadas (conhecimento e habilidades) por meio de ações, processos e desempenhos para o benefício de outra entidade ou da própria entidade.

Na literatura recente, observa-se uma visão integrada que ressalta tanto o aspecto experimental quanto o valor agregado dos serviços. Baron e Harris (2020, p. 65) afirmam que, “marketing de serviços é sobre criação de valor para os clientes em ambientes que são predominantemente intangíveis, o que demanda a criação de interações que proporcionam satisfação e lealdade”. Já Zeithaml *et al.* (2014) concebem os serviços como “o bem intangível que objetivam satisfazer anseios mercadológicos”, destacando a ênfase na intangibilidade e na centralidade da experiência do cliente para a construção de percepção de valor. Essas definições enfatizam como os serviços dependem fortemente da interação e da qualidade percebida para gerar valor, além de realçar seu caráter intangível e orientado para a satisfação das necessidades dos consumidores.

Para Zeithaml *et al.* (2014), o mix de marketing aplicado aos serviços deve considerar, além dos tradicionais 4Ps – produto, preço, praça e promoção -, três elementos adicionais fundamentais: pessoas, processos e evidências físicas. No quadro 4 constam mais informações sobre esses 7Ps.

Quadro 4- Mix de marketing de serviços

Mix de marketing	
Preço	Refere-se a estratégias relacionadas a: flexibilidade, descontos, formas de pagamento, margens de lucro, etc.
Praça	Preocupa-se com: tipos de canal utilizado para a venda, exposição, venda direta ou por intermediários (ou ambos), negociar pontos de distribuição, transporte e armazenagem etc.
Promoção	Voltada à área externa: comunicação, publicidade e propaganda, pessoal de vendas, relações públicas, assessoria de imprensa etc.
Produto	Definem suas características, marca, qualidade, embalagem etc.
Pessoas	O foco está nos clientes (tanto internos quanto externos).
Processos	Refere-se principalmente ao envolvimento dos clientes com o processo de produção do serviço.
Evidências físicas	São decisões relacionadas ao ambiente físico oferecido aos clientes, incluindo estímulos sensoriais e a aparência dos funcionários.

Fonte: Adaptado de Zeithaml, Bitner e Gremler (2014).

Esses componentes refletem as características intangíveis, perecíveis e variáveis dos serviços, exigindo uma abordagem mais abrangente para atender às expectativas dos clientes. As pessoas, por exemplo, desempenham papel central na entrega do serviço e na construção da experiência do consumidor. Os processos garantem a padronização e a eficiência na execução, enquanto a evidência física representa os elementos tangíveis que ajudam a comunicar a qualidade do serviço. Dessa forma, o modelo ampliado dos 7Ps proposto por Zeithaml et al. (2014) oferece uma estrutura estratégica essencial para a gestão eficaz de serviços.

3.2.2 Caracterização dos Serviços

Kotler e Keller (2012) apresentam quatro características principais dos serviços: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.

- a. **Intangibilidade:** é uma das principais características que distinguem os serviços dos bens físicos, para Paladini (2012, p.330) a intangibilidade é a “abstração dos serviços, ou seja, o principal benefício oferecido ao cliente não é uma mercadoria física”. Como destaca Lovelock e Wirtz, “os clientes não adquirem um objeto físico, mas sim uma experiência ou um bem intangível” (2011, p.18). Os serviços não resultam na posse de algo físico, e essa ausência de materialidade requer que os prestadores de serviços recorram a elementos tangíveis - como ambiente físico, marca, atendimento

e preço - para transmitir confiança e reduzir as incertezas percebidas pelo consumidor, conforme afirma Kotler e Keller (2012), o prestador de serviços precisa “administrar as evidências” para “tangibilizar o intangível”. Uma pessoa que se hospeda em um hotel, embora o serviço de hospedagem seja intangível (não se pode tocar a experiência diretamente), os elementos físicos, como o quarto limpo, a cama confortável, o uniforme dos funcionários, o café servido, etc, ajudam o cliente a perceber sua qualidade e valor, tornando-o mais tangível e confiável.

- b. **Inseparabilidade:** refere-se ao fato de que a produção e o consumo dos serviços ocorrem simultaneamente. Diferente dos bens, que podem ser fabricados em um local e consumidos em outro momento, os serviços geralmente exigem a presença simultânea do prestador e do cliente (GRÖNROOS, 2009). Por exemplo, um atendimento médico só acontece na interação direta entre profissional e paciente. Isso influencia diretamente a qualidade percebida, Kotler e Keller (2012) destaca que, por essa razão, a experiência do cliente depende não apenas do que é entregue, mas também de como é entregue, tornando o comportamento e a competência dos funcionários fatores críticos para a satisfação do consumidor. Essa característica exige que as organizações adotem abordagens de marketing centradas na experiência do cliente, na qualificação do capital humano e na gestão da qualidade do contato direto, para garantir uma entrega eficaz e satisfatória. Além disso, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), em seus estudos sobre qualidade em serviços, contribuem com a compreensão do conceito ao apontarem que os serviços são avaliados com base na percepção do consumidor, dado que não podem ser testados antes da compra, como ocorre com produtos tangíveis. Isso reforça a importância da gestão da expectativa e da percepção como fatores-chave na entrega do serviço.
- c. **Heterogeneidade:** é uma característica intrínseca aos serviços, refletindo a variabilidade na forma como são prestados e percebidos pelos consumidores. Diferentemente dos bens tangíveis, os serviços envolvem alto grau de interação humana, o que contribui para a dificuldade de

padronização e controle de qualidade (LOVELOCK, WRIGHT, 2006). Essa variabilidade pode ser influenciada por fatores como o comportamento dos funcionários, o ambiente de prestação e até o perfil do cliente, tornando cada experiência única (GRÖNROOS, 2009). Dessa forma, as empresas precisam investir em treinamento contínuo e em processos que garantam consistência e confiabilidade no atendimento (KOTLER; KELLER, 2012). A gestão eficaz da heterogeneidade torna-se, portanto, um diferencial competitivo importante no setor de serviços.

- d. **Perecibilidade:** Essa característica refere-se à impossibilidade de estocagem para uso futuro, o que impõe desafios significativos à gestão da demanda e da capacidade produtiva nas organizações prestadoras de serviços. Diferentemente dos bens físicos, os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente, o que exige estratégias eficientes para equilibrar oferta e demanda em tempo real (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2014). Esse aspecto torna-se ainda mais crítico em setores como hotelaria, transporte aéreo e alimentação, onde a não utilização da capacidade disponível representa perda irreversível de receita. Para mitigar os efeitos da perecibilidade, muitas empresas adotam sistemas de reservas, descontos por tempo limitado ou preços dinâmicos (KOTLER; KELLER, 2012), buscando maximizar a utilização da capacidade e reduzir o impacto de períodos ociosos. Assim, a compreensão e o gerenciamento da perecibilidade tornam-se essenciais para a competitividade e sustentabilidade dos serviços.

Essa diferença entre bens e serviços é essencial para a formulação de estratégias de marketing, operações e logística, uma vez que a natureza dos serviços exige abordagens distintas no atendimento ao consumidor, na mensuração da qualidade e na gestão da experiência (GRÖNROOS, 2009). Assim, compreender essa separação é imprescindível para a análise de modelos de gestão e para o desenvolvimento de políticas voltadas ao setor produtivo.

3.2.3 Classificação de Serviços

A classificação dos serviços é uma etapa fundamental para a formulação de estratégias eficientes de marketing e gestão, pois permite entender as especificidades do setor. Grönroos (2009) destaca que os serviços podem ser classificados segundo o grau de contato com o cliente, o nível de customização e a simultaneidade entre produção e consumo, o que influencia diretamente na percepção de valor. Complementando essa visão, Kotler e Keller (2012) enfatizam que os serviços diferem quanto à sua natureza – podendo ser orientados a pessoas ou a coisas – e quanto à intensidade do relacionamento, que pode variar de transacional a relacional. Já Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) propõem uma classificação operacional baseada no processo de entrega do serviço, dividindo-os em:

1. Direcionados a pessoas: envolvem interação direta com os clientes e impacto imediato sobre seu corpo ou mente, como ocorre em hospitais, academias e instituições educacionais.;
2. Direcionado a posses: concentram-se em bens tangíveis pertencentes ao cliente, como ocorre em oficinas mecânica, lavanderias e serviços de manutenção;
3. Baseados em informações: lidam com dados ou conhecimento do cliente, como nos serviços bancários, contábeis e de consultoria.

No quadro a seguir está um quadro comparativo com base na classificação de serviços segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014).

Quadro 5- Classificação dos serviços

Categoria de Serviço	Objeto do Serviço	Exemplos	Características Principais
Direcionados a pessoas	Pessoas (corpo e mente)	Hospitais, escolas, salões de beleza	Alto nível de contato com o cliente; influência direta na saúde e bem-estar.
Direcionados a posses	Bens materiais do cliente	Oficinas mecânica, lavanderias	Cliente não precisa estar presente; foco na eficiência; padronização.
Baseados em informação	Dados e informações do cliente	Bancos, consultorias	Manipulação de informações; exige precisão, sigilo e tecnologia da informação.

Fonte: Adaptado de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014)

A classificação proposta pelos autores permite compreender melhor os requisitos operacionais, os níveis de contato com o cliente e os desafios gerenciais envolvidos em cada tipo de serviço, sendo uma ferramenta valiosa para o planejamento e a melhoria contínua em organizações prestadoras de serviços.

De acordo com a classificação de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) podemos classificar os serviços educacionais como: serviços direcionados a pessoas, uma vez que o ensino atua diretamente sobre a mente dos alunos, promovendo desenvolvimento cognitivo, habilidades e formação crítica. A interação presencial ou virtual entre professores, funcionários, alunos e pais é essencial, caracterizando um serviço de alto contato, onde a qualidade da experiência educacional depende não apenas do conteúdo, mas também da habilidade relacional do prestador.

A próxima subseção apresenta conceitos sobre a gestão de empresas de serviços.

3.2.4 Gestão de Serviços

A gestão de serviços refere-se ao planejamento, organização, direção e controle das atividades envolvidas na entrega dos serviços, visando atender às necessidades dos clientes com qualidade e eficiência. Para Grönroos (2009), a gestão de serviços deve focar não apenas na entrega técnica do serviço, mas também na

percepção de valor por parte do cliente, sendo um processo que envolve interações contínuas e relacionais. Já para Lovelock e Wirtz (2011), trata-se de um campo que combina elementos de marketing, operações e recursos humanos para projetar e oferecer experiências de serviço consistentes e de alta qualidade. Dessa forma a gestão de serviços assume papel central na construção de vantagens competitivas sustentáveis em ambientes cada vez mais orientados ao cliente.

Essa área tornou-se estratégica nas organizações contemporâneas, pois está diretamente relacionada a geração de valor para o cliente e à diferenciação competitiva. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2022), afirma que a excelência na gestão de serviços exige o alinhamento entre processos operacionais, qualidade no atendimento e inovação contínua. Em um cenário de alta competitividade, a experiência do cliente passa a ser um dos principais diferenciais, exigindo das empresas uma abordagem mais centrada no usuário (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2020). Além disso, Grönroos (2021) destaca que a cocriação de valor entre cliente e empresa é um elemento-chave nos serviços, exigindo uma gestão que ultrapasse o controle operacional e incorpore a perspectiva relacional. Dessa forma a gestão de serviços evolui de uma abordagem funcional para uma visão estratégica, integrando tecnologia, pessoas e processos para maximizar resultados sustentáveis.

3.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

A busca pela qualidade em serviços tornou-se um diferencial competitivo essencial, sobretudo em contextos marcados por clientes cada vez mais exigentes e bem-informados. A qualidade percebida está diretamente relacionada à capacidade da empresa de atender – e superar – as expectativas dos consumidores. Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (2020), a qualidade do serviço prestado é resultado de diversos fatores que envolvem desde o atendimento ao cliente até a gestão interna da organização. O autor considera que, os principais determinantes da qualidade em serviços estão relacionados às expectativas dos consumidores e à forma como esses serviços são percebidos no momento da entrega. Entre os fatores mais relevantes, destacam-se a confiabilidade, a empatia, a segurança, a responsividade e os aspectos tangíveis do serviço.

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), a qualidade em serviços também está fortemente associada à consistência e à capacidade de adaptação da organização frente às demandas dos consumidores. Paladini (2012) destaca que a gestão da qualidade em serviços deve ser vista como um processo contínuo, voltado para a melhoria da experiência do cliente, sendo parte fundamental da estratégia organizacional. Além disso, a busca contínua pela excelência no atendimento pode gerar vantagem competitiva sustentável, como destacam Lovelock e Wirtz (2020), ao afirmar que a diferenciação baseada na qualidade dos serviços tende a ser mais difícil de ser imitada do que fatores puramente tecnológicos ou de preço. Portanto, investir em qualidade é não apenas uma exigência do consumidor moderno, mas uma estratégia essencial de posicionamento no mercado.

Além disso, a capacidade dos colaboradores, a padronização dos processos, o uso de tecnologias adequadas e a cultura organizacional exercem influência direta sobre a percepção da qualidade. Para Kotler e Keller (2012), o desempenho da equipe de atendimento, a clareza na comunicação e a habilidade de resolver problemas rapidamente são aspectos determinantes para a fidelização do cliente e para a construção de uma imagem positiva da marca. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) apontam que a gestão da experiência do cliente ao longo de toda a jornada de serviço é essencial para garantir a consistência e a excelência percebida.

3.3.1 Dimensões da Qualidade do Serviço

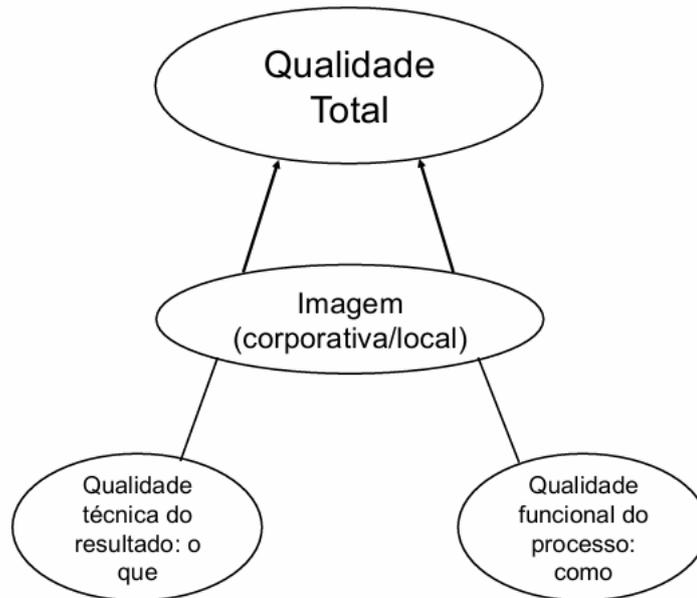
Para Grönroos (2009) a percepção de qualidade em serviços não depende apenas do resultado daquilo que é entregue ao cliente, mas também da forma como esse serviço é entregue. Ele propõe um modelo em que a qualidade do serviço é composta por dois elementos principais: a qualidade técnica e a qualidade funcional.

1. Qualidade técnica: refere-se ao “o quê” é oferecido – ou seja, o resultado concreto do serviço. Por exemplo, em uma consulta médica, a qualidade técnica está relacionada ao diagnóstico e ao tratamento correto oferecido pelo profissional;
2. Qualidade funcional: refere-se ao “como” o serviço é prestado – isto é, à maneira com que o atendimento é conduzido, incluindo cordialidade, empatia, tempo de

espera, comunicação e comportamento dos funcionários. Esse aspecto é particularmente sensível à percepção do cliente, pois envolve diretamente sua experiência emocional subjetiva com o serviço.

As duas dimensões estão apresentadas na figura 01:

Figura 1– Duas dimensões da qualidade de serviço



Fonte: adaptado de Grönroos (2003)

Esse modelo enfatiza que a imagem da empresa exige equilíbrio entre entregar resultados tecnicamente corretos e garantir uma experiência positiva de atendimento, já que ambos moldam a percepção geral de qualidade. Grönroos (2009) argumenta que, em muitos casos, a qualidade funcional pode superar a técnica na construção da percepção de valor, especialmente quando os consumidores não têm conhecimento técnico suficiente para avaliar os resultados de forma objetiva. Isso reforça a importância da interação entre cliente e prestador de serviço como parte fundamental do processo de entrega.

Contextualizando com a área estudada neste trabalho, podemos relacionar a qualidade técnica com os resultados de aprendizagem, com o currículo ofertado, na formação dos professores e na infraestrutura escolar. No entanto, a qualidade funcional, está ligada a atenção, empatia e acolhimento por parte da escola, como o modo que os professores, gestores e demais profissionais da educação se relacionam

com os alunos e suas famílias, isso impacta diretamente na permanência e no engajamento dos estudantes no processo educativo. Como ressalta Grönroos “na maioria dos serviços, o cliente está mais apto a avaliar **como** o serviço é fornecido do que o **que** é fornecido” (GRÖNROOS, 2009, p. 85).

Segundo Lovelock e Wirtz (2011), a qualidade percebida de um serviço pode ser analisada por meio de dez dimensões fundamentais que refletem os aspectos mais valorizados pelos consumidores durante a experiência de consumo. Essas dez dimensões estão listadas no quadro abaixo:

Quadro 6- Dimensões da qualidade do serviço

DIMENSÕES	DESCRIÇÃO
Confiabilidade	Capacidade de realizar o serviço de forma precisa e consistente.
Responsabilidade	Disposição de auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente.
Competência	Habilidade e conhecimento dos funcionários no desempenho de suas funções.
Acessibilidade	Facilidade de contato e acesso aos serviços prestados.
Cortesia	Educação, respeito e cordialidade no atendimento ao cliente.
Comunicação	Clareza, objetividade e eficiência na transmissão de informações.
Credibilidade	Confiança e honestidade percebidos na relação com a empresa.
Segurança	Ausência de riscos físicos e emocionais no processo de atendimento.
Entendimento do cliente	Esforço em reconhecer e atender às necessidades individuais dos clientes.
Aspectos tangíveis	Aparência das instalações físicas, equipamentos e apresentação dos funcionários.

Fonte: Adaptado de Lovelock e Wirtz (2011).

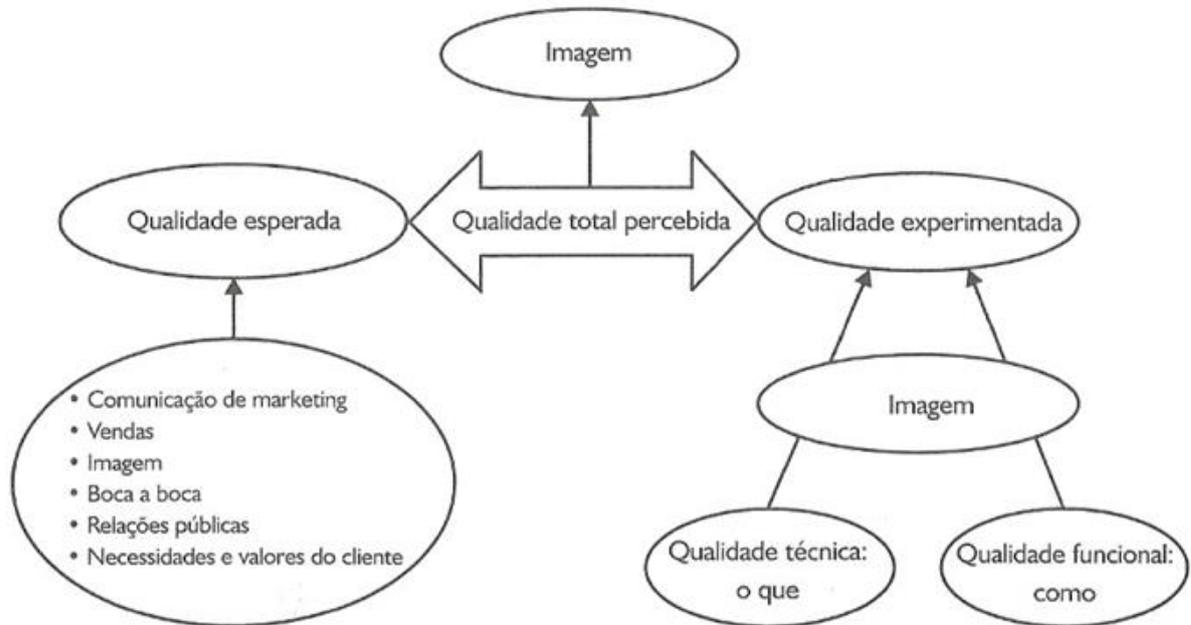
A próxima subseção traz conceitos sobre a percepção da qualidade de serviços.

3.3.2 Qualidade Percebida do Serviço

A Qualidade Total Percebida, segundo Grönroos (2009), resulta da comparação entre a qualidade esperada – formada por elementos como imagem da organização e comunicação externa – e a qualidade experimentada, composta pelas dimensões de qualidade técnica (resultado do serviço) e a qualidade funcional (modo de entrega). A imagem da empresa atua como elemento mediador que influencia tanto as expectativas quanto a percepção final do consumidor. Segue uma figura

esquemática do modelo de Qualidade Total Percebida, conforme proposto por Grönroos.

Figura 2– Qualidade Total Percebida



Fonte: Grönroos (2003).

Grönroos (2003) afirma que a percepção da qualidade total de um serviço ou produto não depende unicamente das dimensões técnica e funcional. O autor destaca que o fator determinante para essa avaliação é, na verdade, a diferença entre a qualidade esperada pelo consumidor e aquela efetivamente vivenciada durante a experiência de consumo. Assim, quanto menor for essa lacuna – ou seja, quanto mais próximo o desempenho real estiver das expectativas iniciais -, maior será a percepção de qualidade.

A qualidade percebida de um serviço está diretamente relacionada à diferença entre as expectativas do consumidor e a percepção daquilo que foi efetivamente entregue. Nesse sentido, Grönroos destaca que a percepção da qualidade em serviços é formada tanto pelo processo de entrega quanto pelo resultado final, sendo ambos fundamentais para a formação da imagem do serviço na mente do consumidor. Sendo assim, alinhar a comunicação e o posicionamento da marca com a capacidade real de entrega torna-se essencial para evitar a criação de expectativas irreais e,

consequentemente, a insatisfação do cliente.

3.3.3 Momentos da Verdade

No contexto do marketing de serviços, o “momento da verdade” representa o instante em que o cliente entra em contato direto com a empresa e forma uma impressão concreta sobre a qualidade do serviço prestado. Essa concepção foi popularizada por Grönroos, que afirma que “cada ponto de contato entre o cliente e a organização é uma oportunidade de influenciar a percepção do serviço” (Grönroos, 2009, p. 53). Esses momentos são decisivos, pois determinam não apenas a satisfação imediata do consumidor, mas também sua lealdade futura. Segundo Grönroos (2009), o marketing eficaz em serviços depende da gestão cuidadosa dessas interações, pois são nelas que se realiza a verdadeira entrega de valor. Em um cenário competitivo, como destaca Lovelock e Wirtz (2011), empresas que sabem administrar positivamente seus momentos da verdade conquistam vantagem estratégica, consolidando uma reputação sólida e duradoura.

Os momentos da verdade representam oportunidades, mas também riscos, especialmente quando os colaboradores da linha de frente não estão preparados para lidar com as expectativas dos clientes. Para Bitner, Booms e Tetreault (1990), esses momentos são críticos porque ocorrem em ambientes onde o cliente avalia tanto aspectos tangíveis quanto intangíveis do serviço, como o comportamento do atendente, a clareza da informação e a capacidade de resolução de problemas. Além disso, Kotler e Keller (2012) apontam que falhas nesses momentos geram não só insatisfação, mas também um efeito multiplicador negativo, especialmente em tempos de redes sociais e plataformas de avaliação digital. Assim os momentos de verdade exigem treinamento constante, empoderamento dos funcionários e processos bem estruturados para garantir uma experiência consistente.

Complementando esse pensamento, a autora Nóbrega (1997), afirma que os momentos da verdade são particularmente críticos no setor de serviços, pois representam ocasiões em que o cliente constrói sua percepção da qualidade da organização, muitas vezes com base em interações breves, mas significativas. A autora destaca que esses momentos envolvem riscos quando há falta de alinhamento

entre os valores da empresa, o comportamento dos funcionários e as expectativas dos clientes. Dentre os principais pontos críticos, Nóbrega ressalta a impreparação dos profissionais da linha de frente, a inconsistência na comunicação, a falta de autonomia para resolução de problemas e a ausência de cultura de serviços, que comprometem a capacidade da organização de oferecer uma experiência satisfatória. Esses fatores quando não gerenciados adequadamente, contribuem para a ruptura da confiança do consumidor e dificultam a fidelização. A autora ainda propõe que a gestão dos momentos da verdade seja parte central da estratégia organizacional, com investimentos contínuos em treinamento, integração interna e cultura voltada ao cliente (NÓBREGA, 1997).

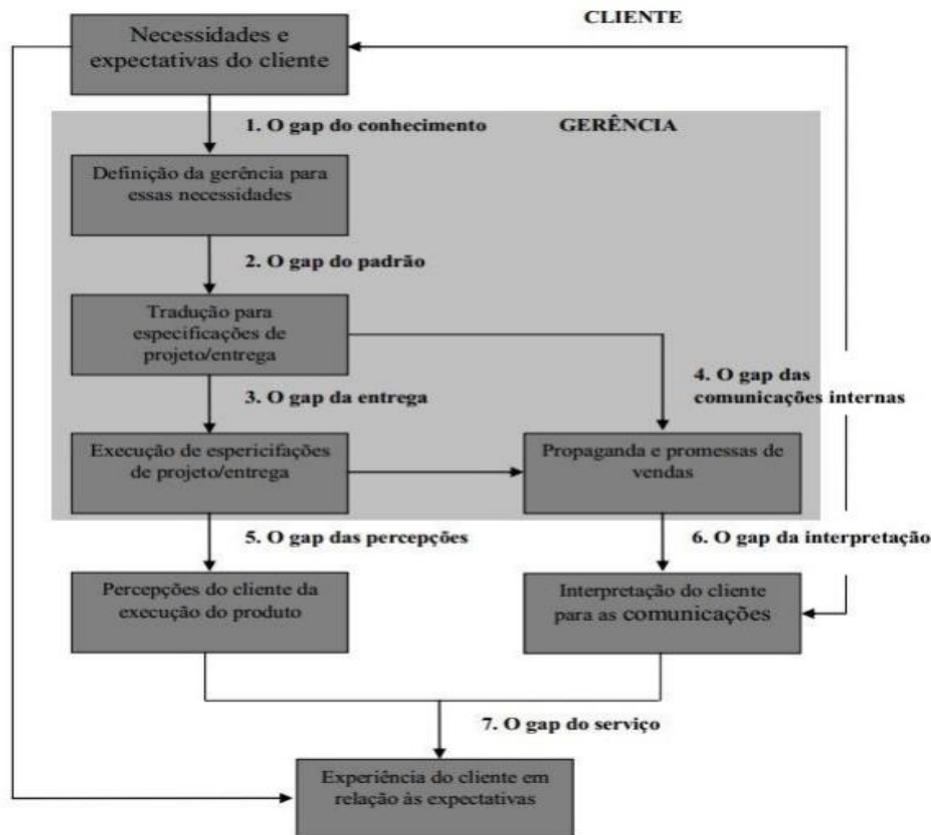
3.3.4 Modelos de Mensuração da Qualidade de Serviço

3.3.4.1 Modelo dos *Gap's*

O modelo do *Gap's* de qualidade do serviço, originalmente formulado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e posteriormente expandido por autores como Lovelock e Wirtz (2006), descreve até sete *gap's* que podem comprometer a entrega de um serviço com qualidade percebida. Os cinco *gap's* principais referem-se às falhas nos processos internos da organização. Os dois *gap's* adicionados posteriormente dizem respeito à discrepância entre a percepção do cliente e suas expectativas, bem como entre o serviço entregue e o prometido nas comunicações externas (LOVELOCK; WIRTZ, 2006). Sendo assim, o modelo 7 *gap's* (figura 3) é amplamente utilizado para diagnosticar falhas sistêmicas na prestação de serviços e orientar estratégias de melhoria voltadas à satisfação do cliente, são eles:

1. *Gap* do conhecimento: diferença entre o que os clientes esperam e o que a empresa pensa que eles esperam;
2. *Gap* padrão: surge quando a empresa entende corretamente as expectativas dos clientes, mas não define padrões adequados para atender a essas expectativas;
3. *Gap* da entrega: diferença entre os padrões de qualidade definidos pela empresa e a execução real do serviço;

4. *Gap da comunicação*: ocorre quando há discrepância entre o que é prometido nas campanhas publicitárias, contratos ou interações e o que realmente é entregue ao cliente;
5. *Gap das percepções*: diferença entre o serviço esperado pelo cliente e o serviço percebido por ele;
6. *Gap da interpretação*: diferença entre o que foi prometido ao cliente e o que ele realmente percebeu;
7. *Gap de serviço*: diferença entre o serviço real entregue e a expectativa gerada pela comunicação externa (marketing, propaganda, boca a boca).

Figura 3– Sete *gap's* da qualidade do serviço

Fonte: Lovelock e Wirtz (2006).

A subseção 3.3.4.2 traz a escala SERVQUAL que utiliza os conceitos de *gap's* na mensuração da qualidade dos serviços.

3.3.4.2 SERVQUAL

Com o objetivo de entender como os consumidores avaliavam a qualidade dos serviços prestados, a escala SERVQUAL foi criada, pelos autores A. Parasuraman, Valarie Zeithaml e Leonard Berry na década de 1980. O modelo nasceu da constatação de que, diferentemente de produtos tangíveis, os serviços são intangíveis, heterogêneos e perecíveis, dificultando a avaliação objetiva de sua qualidade (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

A construção da escala começou com uma análise qualitativa, em que os autores entrevistaram consumidores de diferentes setores de serviços - como bancos,

seguros, manutenção e telecomunicações - para identificar os critérios usados na avaliação da qualidade percebida. A partir dessa análise, eles identificaram inicialmente 10 dimensões da qualidade em serviços (acesso, competência, comunicação, confiabilidade, cortesia, credibilidade, entender o cliente, responsividade, empatia e segurança), que mais tarde foram reduzidas para cinco dimensões principais, por meio de análises estatísticas e estudos empíricos. Essas cinco dimensões são: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. O SERVQUAL propõe que a qualidade percebida seja medida pela diferença entre expectativas dos clientes e as percepções reais do serviço recebido. Isso é feito por meio de um questionário com 22 pares de itens (expectativas x percepções), distribuídos nas cinco dimensões. Essas dimensões foram estabelecidas como critérios-chave que influenciam diretamente a satisfação do consumidor (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988). Desde então, o modelo tem sido revisitado e adaptado a diversos setores, como saúde, educação, hotelaria e serviços bancários, devido à sua versatilidade e aplicabilidade.

Estudos recentes continuam validando a relevância da escala SERVQUAL em contextos contemporâneos. Segundo Agyapong e Boakye (2023), a aplicação do modelo no setor bancário digital em países africanos demonstrou que a confiabilidade e a segurança são as dimensões mais valorizadas pelos consumidores nesse contexto. Já para o setor de saúde, pesquisa como a de Oliveira et al. (2022) apontam que empatia e responsabilidade são os principais fatores que determinam a percepção de qualidade nos serviços hospitalares públicos, especialmente em países em desenvolvimento. Esses achados reforçam a importância da contextualização da escala conforme o setor e o perfil dos usuários.

Além de sua aplicação prática, o SERVQUAL também tem sido objeto de críticas metodológicas. Alguns autores como Ladhari (2020), apontam que o modelo pode apresentar limitações quanto à subjetividade das percepções dos clientes e à dificuldade de padronizar as expectativas. Em resposta, adaptações como o SERVPERF foram propostas, priorizando a mensuração da performance dos serviços ao invés da comparação entre expectativa e percepção. Mesmo com essas limitações, o SERVQUAL permanece uma ferramenta fundamental na gestão da qualidade em serviços, especialmente quando usado com adaptações específicas ao ambiente de

pesquisa.

3.3.4.3 SERVPERF

O modelo SERVPERF desenvolvido por Cronin e Taylor (1992), sugere uma alternativa mais robusta e objetiva, diferentemente do SERVQUAL, o SERVPERF se baseia exclusivamente nas percepções dos consumidores, destacando a mensuração das expectativas. Segundo os autores, a qualidade percebida é mais bem explicada pelo desempenho percebido do serviço, sem a necessidade de uma comparação direta com as expectativas iniciais (CRONIN; TAYLOR, 1992). Os autores argumentaram que a inclusão das expectativas no modelo SERVQUAL introduzia redundâncias e comprometia a precisão da mensuração.

A distinção entre satisfação e qualidade também se mostra crucial nesse debate. A qualidade de serviço é considerada uma avaliação atitudinal de longo prazo, baseada em múltiplas experiências de consumo, enquanto a satisfação está mais relacionada a avaliações pontuais após o consumo de um serviço (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2014). Assim, ao focar no desempenho efetivamente percebido pelo cliente, o SERVPERF proporciona uma análise mais acurada da qualidade real entregue, contribuindo, indiretamente, para a compreensão da satisfação do consumidor.

Dessa forma, a SERVPERF foi estruturada utilizando os mesmos cinco domínios do SERVQUAL, porém avaliando apenas o desempenho percebido, sem considerar as expectativas anteriores ao consumo. Salomi, Miguel e Abackerli (2005) representa a escala SERVPERF da seguinte maneira:

$$Q_j = D_j$$

Onde Q_j significa a avaliação da qualidade do serviço segundo uma característica qualquer e D_j significa a percepção do desempenho (em valores) dessa característica de serviço.

Diversos estudos empíricos têm demonstrado a superioridade do SERVPERF em relação ao SERVQUAL. Cronin e Taylor (1992), em sua pesquisa seminal,

indicaram que o SERVPERF apresenta maior poder explicativo da qualidade percebida e da satisfação, com maior confiabilidade estatística. Posteriormente, Brady et al. (2002) reforçaram esses achados ao constatar que modelos baseados apenas em percepções apresentam melhor ajuste estatístico e maior correlação com os constructos de lealdade e intenção de recompra.

Entre os principais benefícios do SERVPERF, destacam-se sua simplicidade operacional, menor ambiguidade na interpretação dos dados e maior consistência psicométrica (BRADY; CRONIN; BRAND, 2002). Além disso, ao evitar a mensuração de expectativas – um constructo subjetivo e muitas vezes instável - o modelo SERVPERF elimina o viés de respostas hipotéticas e reduz problemas metodológicos frequentes no SERVQUAL (BABAKUS; MANGOLD, 1992).

3.4 QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS

A relação entre marketing e o serviço educacional tem se tornado cada vez mais relevante, especialmente diante do aumento da competitividade e da necessidade de diferenciação das instituições de ensino. Dias (2021) destaca que o marketing educacional eficiente deve alinhar os objetivos pedagógicos à percepção de valor dos alunos, promovendo experiências significativas que contribuam para a reputação da instituição. Dessa forma, o marketing deixa de ser apenas uma ferramenta de captação e passa a integrar o planejamento estratégico, sendo essencial para o fortalecimento da proposta educacional e da imagem institucional no mercado.

A avaliação da qualidade educacional é fundamental para assegurar a efetividade dos processos de ensino-aprendizagem, identificar fragilidades institucionais e promover melhorias contínuas. Segundo Dias Sobrinho (2021), a qualidade na educação não pode ser reduzida a indicadores quantitativos, devendo considerar aspectos éticos, sociais e pedagógicos, que reflitam o compromisso da instituição com a formação cidadã. Para Oliveira e Dourado (2022), a avaliação da qualidade deve ser compreendida como um processo crítico-reflexivo, que vai além de rankings e testes padronizados, e que busca captar a complexidade das práticas educacionais e seus impactos. Nesse sentido, avaliar a qualidade educacional permite

não apenas mensurar resultados, mas também orientar políticas públicas mais equitativas e eficazes (BRASIL, 2020).

Segundo Cury (2022), a qualidade na educação não se restringe ao desempenho acadêmico dos estudantes, mas abrange também o acesso equitativo, a permanência com sucesso e a relevância social do ensino. Além disso, a UNESCO (2023) enfatiza que uma avaliação educacional integral precisa incluir indicadores de infraestrutura, clima escolar, governança, participação da comunidade e equidade no atendimento às diversidades. Para Franco (2021), é imprescindível analisar a qualidade educacional de forma sistêmica, integrando elementos pedagógicos aos contextos sociais e institucionais, de modo a promover uma educação verdadeiramente transformadora e inclusiva.

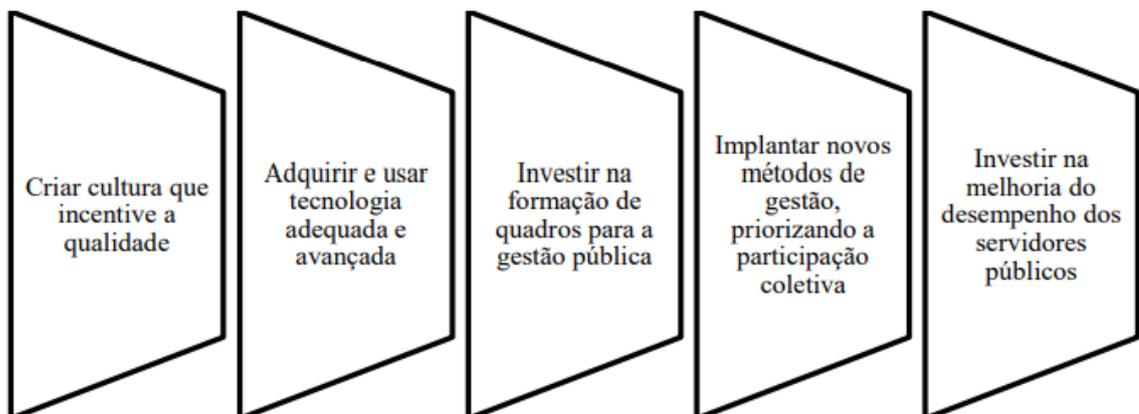
Para Costa (2009), a qualidade no ensino é conduzida por um conjunto de fatores interligados que envolvem tanto aspectos estruturais como pedagógicos. O autor destaca que a formação e a valorização docente, a gestão escolar democrática e participativa, o currículo contextualizado com a realidade dos estudantes e a existência de infraestrutura adequada são elementos essenciais para o alcance de uma educação de qualidade. Além disso, o autor enfatiza que a qualidade no ensino não pode ser mensurada apenas por indicadores quantitativos, como o rendimento escolar, mas deve considerar também processos educativos e a equidade no acesso e permanência dos alunos na escola.

A gestão escolar participativa é compreendida como um processo democrático que envolve a colaboração de todos os atores da comunidade escolar – gestores, professores, estudantes, famílias e demais segmentos sociais – na construção de um projeto educativo coletivo. Essa abordagem rompe com modelos autoritários e centralizadores, promovendo a corresponsabilidade nas decisões e fortalecendo a autonomia escolar. Para Paro (2021, p. 92), a gestão democrática da escola pública é “condição indispensável para que se efetive o direito à educação de qualidade”, pois amplia a escuta e o compromisso com as reais necessidades da comunidade. Do mesmo modo, Lück (2020) destaca que a gestão participativa contribui para a mobilização de saberes diversos, favorecendo a inovação pedagógica e o engajamento dos sujeitos no cotidiano escolar.

A gestão educacional desempenha papel central na organização e no aprimoramento dos processos escolares, sendo responsável por articular os recursos humanos, físicos, financeiros e pedagógicos com vistas à melhoria da qualidade do ensino. Segundo Lück (2021), a gestão escolar efetiva deve promover a participação coletiva, fomenta o desenvolvimento profissional dos docentes e garantir a coerência entre os objetivos institucionais e as práticas pedagógicas. Além disso, a atuação gestora precisa considerar os contextos sociais e culturais nos quais a escola está inserida, reconhecendo que a educação é um processo complexo e multidimensional (LIBÂNEO, 2022). Assim, o gestor educacional atua como um articulador das políticas públicas e das demandas da comunidade escolar, contribuindo para a construção de uma escola democrática, inclusiva e comprometida com a aprendizagem significativa de todos os estudantes.

Os serviços públicos no Brasil historicamente enfrentam críticas relacionadas à sua baixa qualidade, refletindo deficiências na gestão, infraestrutura e atendimento ao cidadão. Segundo Carvalho (1994 apud Miranda, 2010), essa precariedade compromete a efetividade das políticas públicas e a confiança da população nas instituições estatais. Diante disso, os autores sugerem ações, que se encontram listadas na figura 4, que o setor público pode utilizar para atingir um nível maior de qualidade.

Figura 4- Sugestões de melhoria da qualidade no setor público



Fonte: Adaptado pela autora de Carvalho (1994) apud Miranda (2010).

Hoffmann (2006) aponta que os fatores críticos no setor público estão fortemente ligados à ausência de critérios de eficiência na alocação de recursos, à

fragilidade dos mecanismos de controle e à baixa capacidade técnica e gerencial das instituições públicas. Tais limitações resultam em desperdícios, má gestão e ineficácia das políticas públicas, especialmente nas áreas sociais. O quadro 7 traz tais elementos na perspectiva de Hoffmann (2006).

Quadro 7 – Fatores críticos para o serviço público

FATORES CRÍTICOS	DESCRIÇÃO
Servidores públicos	Influenciam diretamente a percepção dos clientes. Políticas de valorização do servidor, capacitação constante, remuneração adequada e boas condições de trabalho incentivam a participação do servidor público na melhoria da qualidade.
Instalações e equipamentos	Equipamentos modernos e atualizados favorecem a imagem da organização, além de agilizar a prestação do serviço e melhorar as condições de trabalho.
Procedimentos, padrões e sistemas organizacionais	É necessário o aperfeiçoamento constante dos procedimentos que agregam valor para os clientes (internos e externos), considerando as suas necessidades.

Fonte: Adaptado pela autora de Hoffmann (2006).

O autor enfatiza a necessidade de maior transparência, planejamento estratégico e avaliação de desempenho como elementos essenciais para a superação desses entraves e para a construção de uma administração pública mais eficiente e orientada para resultados (HOFFMANN, 2006).

Dessa forma, a gestão da qualidade, quando aplicada de maneira estratégica, contribui para o fortalecimento institucional, a transparência e a legitimidade das ações públicas (SANTOS; MARQUES, 2021). Além disso, ao incorporar práticas contínuas de avaliação e melhoria, a administração pública pode responder com maior agilidade aos desafios sociais e às crescentes demandas da sociedade, conforme destacam Pereira e Faria (2020). Assim, a busca pela qualidade no setor público deve ser entendida como um compromisso permanente com a efetividade das políticas públicas e com a construção de uma gestão mais democrática e responsável.

O próximo capítulo apresenta a metodologia utilizada na realização desta pesquisa.

4 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta e justifica os procedimentos metodológicos utilizados para estudar a situação-problema desse trabalho. Para isto, encontra-se dividido em três seções. A primeira é a do delineamento da pesquisa, que disserta sobre a finalidade e os meios utilizados para a sua realização. A segunda seção trata do universo e amostra da pesquisa, a qual se refere à organização objeto do estudo, a população a que se destina tal estudo, e o cálculo do tamanho da amostra participante. Na terceira seção são apresentados os instrumentos utilizados para coleta e análise dos dados coletados.

4.1 DELINEAMENTO DE PESQUISA

Segundo Gil (2002) o delineamento da pesquisa refere-se ao planejamento em termos gerais, considerando, entre outros aspectos, o ambiente em que os dados são coletados e as formas de controle das variáveis envolvidas.

4.1.1 Finalidade da Pesquisa

A presente pesquisa adota uma abordagem **exploratória-descritiva**. De acordo com Gil (2008), a pesquisa exploratória tem como finalidade proporcionar maior familiaridade com o problema, visando torná-lo mais explícito e possibilitando a construção de hipóteses futuras. Já a pesquisa descritiva busca observar, registrar e analisar os fenômenos, sem, contudo, interferir neles (VERGARA, 2016). Desta forma, a pesquisa buscou sob a perspectiva dos alunos da Educação de Jovens e Adultos (EJA) avaliar a percepção da qualidade do serviço prestado pela Escola José Carlos Florêncio.

4.1.2 Meios Utilizados na Pesquisa

Para uma melhor compreensão dos temas abordados, no presente estudo foram utilizadas fonte de dados primárias e secundárias. Gil (2008, p.51) afirma que “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”, caracterizando-se pelo uso de fontes secundárias.

Inicialmente foi realizada a **pesquisa bibliográfica**, que “é um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema” (MARCONI E LAKATOS, 2003, p.158). Assim, foi feita uma a pesquisa bibliográfica em diversos artigos, livros, revistas, teses e dissertações, para obter maior entendimento sobre o tema estudado, a qualidade do serviço, em especial, no setor educacional.

Em contrapartida, a **pesquisa documental** se fundamenta em materiais que ainda não receberam tratamento analítico, ou que podem ser reelaborados, ou seja, fontes primárias, como documentos oficiais, cartas, diários, fotografias, gravações e relatórios de pesquisa já analisados (GIL,2008, p.51). Neste sentido, foram levantadas informações a respeito da organização estudada, seu histórico, estrutura, por meio de consultas a documentos e sistemas de informação, e comunicações informais de funcionários.

Com o intuito de coletar os dados primários, foi realizada uma **pesquisa de campo** na Escola José Carlos Florêncio, local do fenômeno estudado. De acordo com Gil (2019, p.51):

a pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de obter informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se busca uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar ou de um fenômeno que se deseja compreender.

Em seguida foi aplicado um questionário baseado no modelo de escala SERVPERF, criado por Cronin e Taylor (1992). O questionário foi o modelo de coleta de dados escolhido por ser eficiente quando o pesquisador deseja obter informações objetivas, sendo essencial que as perguntas estejam alinhadas aos objetivos do

estudo (LAKATOS e MARCONI, 2017). Complementando essa visão, Sampieri, Collado e Lucio (2014) ressaltam que a clareza e a neutralidade das perguntas são fatores decisivos para garantir a validade dos dados coletados. Portanto, a construção cuidadosa do questionário é fundamental para assegurar a qualidade da pesquisa.

4.2 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

Conforme Lakatos e Marconi (2003, p.152) amostra é “uma parte de um universo ou população que se seleciona com o objetivo de estudar o todo com base em suas características”. Sendo assim, o universo desta pesquisa foi a Escola José Carlos Florêncio, situada na Rua Zeneide Maria dos Santos Vasconcelos, S/N, bairro Divinópolis na cidade de Caruaru – PE, como já foi detalhado na seção 2.2 conforme dados do SIEPE no ano de 2025 a Escola José Carlos Florêncio tem, no total, 976 alunos matriculados.

Ainda de acordo com as informações obtidas pelo sistema, deste total, 976 alunos são matriculados no Ensino Médio regular e 129 matriculados nas turmas do Ensino de Jovens e Adultos (EJA). Diante da faixa de idade dos alunos da modalidade EJA Ensino Médio, que pelas regras precisam ter mais de 18 anos, eles foram escolhidos como amostra desta pesquisa. O cálculo do tamanho da amostra é explicado na seção seguinte.

4.2.1 Cálculo do Tamanho da Amostra

Gil (2008, p.42) define amostra como sendo “uma parte de uma população selecionada por métodos estatísticos, que deve ser representativa para permitir a generalização dos resultados obtidos no estudo”.

De acordo com o número de alunos matriculados em turmas do EJA Ensino Médio da Escola José Carlos Florêncio em 2025 a população é de 32 alunos. Responderam ao questionário 32 respondentes. A amostra é censitária.

4.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Após o cálculo do tamanho da amostra necessária foi dado prosseguimento a pesquisa com a aplicação dos questionários. É importante mencionar a característica transversal desta pesquisa, já que a coleta de dados foi realizada em único momento no tempo (VERGARA, 2009).

A aplicação dos questionários ocorreu no mês de julho do ano de 2025, durante dois dias, no horário das aulas no período noturno das 18:40h às 22:00h. Com a autorização da Gestão da Escola e permissão dos professores em cada turma foram entregues os questionários aos alunos presentes para que eles respondessem. Devido a idade avançada de alguns alunos e por se tratar de uma turma do EJA, onde se compreende a fadiga de alguns alunos após um dia inteiro de trabalho, foi necessário o auxílio do pesquisador e dos professores para maior agilidade na compreensão das perguntas.

O questionário aplicado foi desenvolvido a partir do modelo da escala SERVPERF de Cronin e Taylor (1992), conforme citado anteriormente. Os respondentes foram indagados sobre suas percepções com relação as cinco dimensões da qualidade: aspectos tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia.

O primeiro bloco do questionário busca mensurar as percepções dos respondentes em relação aos serviços prestados pela Escola José Carlos Florêncio, ou seja, o nível de qualidade dos serviços que são fornecidos pela instituição. Esta primeira parte contém 24 (vinte e quatro) afirmações que serão avaliadas através da seguinte escala do tipo Likert de 7 alternativas: 01 – discordo totalmente; 02 – discordo; 03 – discordo parcialmente; 04 – nem concordo nem discordo; 05 – concordo parcialmente; 06 – concordo; 07 – concordo totalmente. (HAIR JR. et al., 2010).

O segundo bloco, contém 5 questões fechadas de cunho demográfico, relativas a gênero, faixa etária, estado civil, renda familiar e a quanto tempo trabalha. Assim, foram aplicados 32 questionários, obtendo um total de retorno de 32 dos questionários.

4.3.1 Validade e Pré-Teste do Instrumento de Coleta de Dados

Antes da aplicação definitiva do instrumento de coleta de dados, ele foi submetido ao procedimento de validação preliminar: o pré-teste. Segundo Gil (2019, p.135), “o pré-teste é uma etapa essencial na construção do instrumento, pois possibilita ajustes que garantem maior confiabilidade e validade ao processo de coleta de dados”.

Conforme Lakatos e Marconi (2017, p.201), “o pré-teste permite verificar se as perguntas estão formuladas com clareza, se o vocabulário é compreensível e se a sequência lógica das questões está adequada”. Para as autoras, o pré-teste consiste em uma aplicação experimental do questionário ou formulário em um grupo reduzido de pessoas, com características semelhantes às do público-alvo, com o objetivo de identificar e corrigir falhas antes da aplicação definitiva.

Sendo assim, cerca de uma semana antes de iniciar a aplicação dos questionários com os alunos da escola José Carlos Florêncio foi realizado um pré-teste com 5 pessoas de diferentes faixas etárias, tendo em vista a pluralidade dos alunos da EJA, que seriam os respondentes da pesquisa principal. Não foram identificados problemas ou falhas no questionário, permitindo o andamento da pesquisa, com a aplicação do questionário definitivo. Vale ressaltar que os resultados obtidos com essa aplicação, não foram contabilizados na tabulação e posterior análise de dados.

4.3.2 Procedimentos Estatísticos

Posteriormente, após o término da pesquisa de campo, os dados coletados foram tabulados e analisados por meio do programa Excel para calcular a média e o desvio padrão das afirmativas. Segundo Lakatos e Marconi (2017), os procedimentos estatísticos são fundamentais na análise de dados coletados durante a pesquisa científica, pois permitem não apenas a organização, mas também a verificação de hipóteses e a inferência de conclusões mais seguras e generalizáveis.

De acordo com Hair Jr. et al. (2010, p.2), “estatística é um conjunto de

métodos que ajudam a organizar, resumir e interpretar dados para a tomada de decisões”. Assim, a estatística não apenas sustenta a validade dos dados, mas também amplia a capacidade interpretativa do pesquisador frente a fenômenos complexos. Dito isso, foi utilizado o método de análise univariada, pois cada variável da amostra foi examinada isoladamente.

O capítulo na sequência analisa os dados obtidos por esta pesquisa.

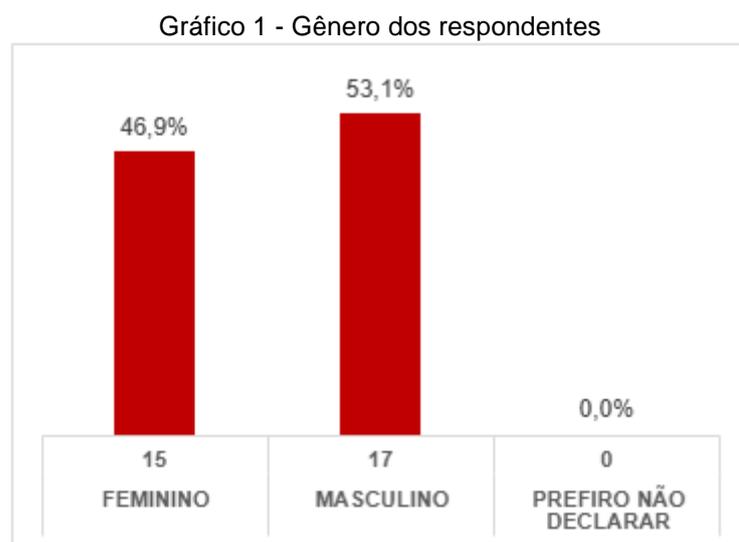
5 ANÁLISE DE DADOS

Este capítulo apresenta a análise dos dados e os resultados da presente pesquisa através da mensuração das percepções sobre o serviço oferecido na ótica dos alunos da EJA. Além de medir o nível de qualidade do serviço prestado pela Escola José Carlos Florêncio, foi possível traçar o perfil demográfico dos respondentes.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

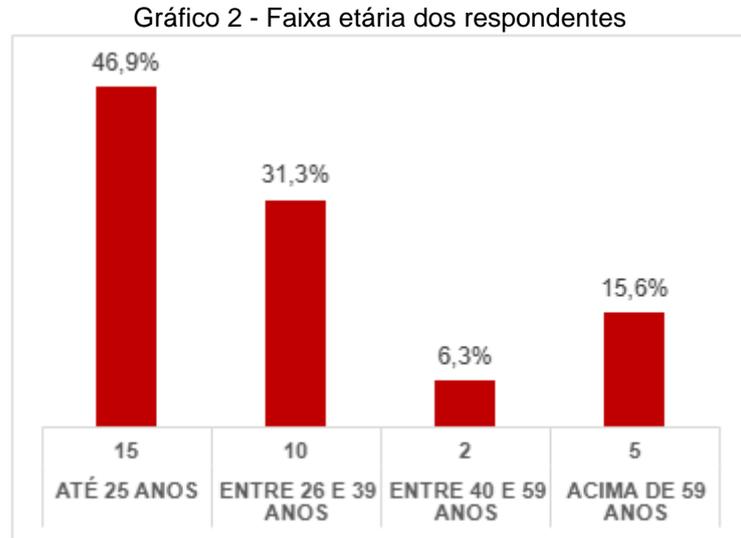
Para descrever o perfil dos alunos da EJA da Escola José Carlos Florêncio que participaram desta pesquisa, o questionário englobou perguntas de caráter demográfico, relativas a gênero, faixa etária, estado civil, renda familiar e a quanto tempo trabalha.

Embora não seja o foco desta pesquisa, o conhecimento a respeito das características dos respondentes é sempre válido e pode contribuir para outros estudos. Sendo assim, dentre os 32 alunos que participaram da pesquisa, 17 são do sexo masculino, o que corresponde a 53,1% do total, e 15 do sexo feminino, que equivale a 46,9 do total, conforme apresentado no gráfico 5.1 abaixo:



Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2025)

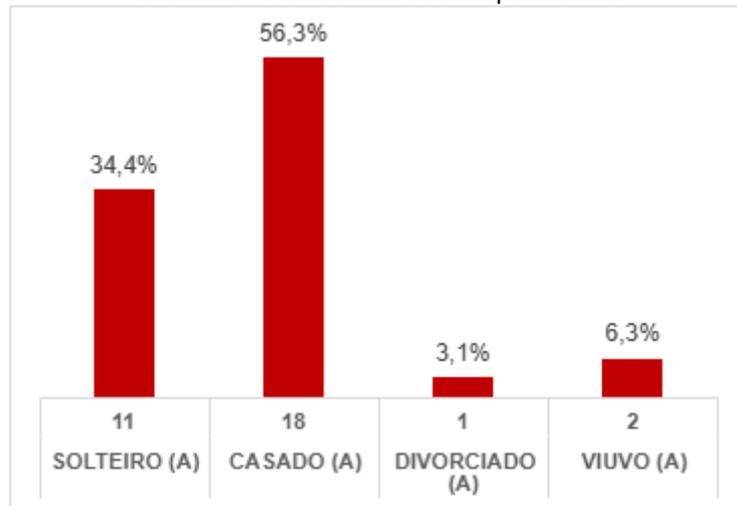
Em relação a faixa etária do total de participantes 15 deles tinham até 25 anos de idade (46,9%), 10 possuíam entre 26 e 39 anos (31,3%), 2 tinham entre 40 e 59 anos (6,3%) e 5 pessoas se encontrava acima de 59 anos (15,6%), conforme demonstrado no gráfico 5.2:



Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2025)

No que se refere ao estado civil, os dados coletados demonstram que do total de 32 respondentes, 11 encontram-se solteiros, correspondendo a 34,4% do total, 18 são casados, representando 56,3% do total, apenas 1 deles estava divorciado, correspondendo a 3,1% do total, e 2 eram viúvos, 6,3% do total, conforme pode ser constatado no gráfico 3 apresentado a seguir:

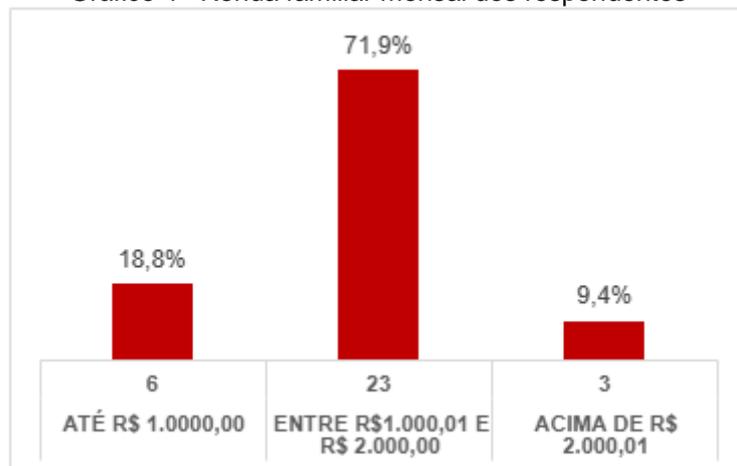
Gráfico 3– Estado civil dos respondentes



Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2025)

No gráfico 4 estão representados os dados relativos à renda familiar mensal dos entrevistados. Os resultados obtidos indicam que a maioria dos respondentes está agrupada na faixa da renda familiar entre R\$ 1.000,01 e R\$ 2.000,00 (23 respondentes) com 71,9%, e até R\$ 1.000,00 foram 18,8% (6 respondentes) e acima de R\$ 2.000,01 (3 respondentes) com 9,4%.

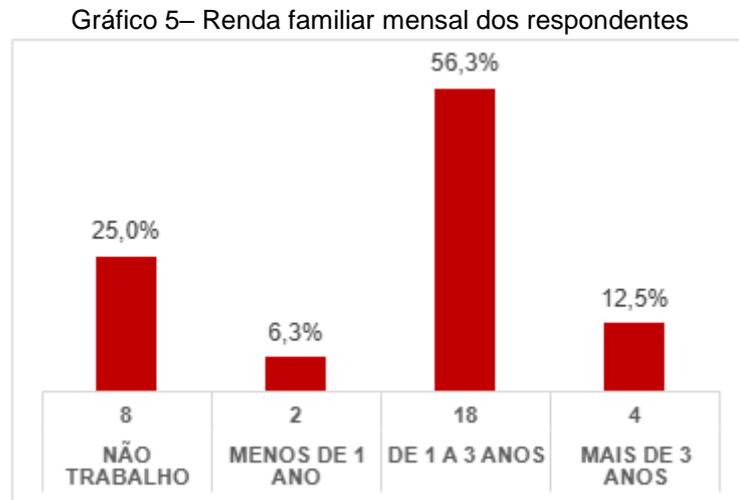
Gráfico 4– Renda familiar mensal dos respondentes



Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2025)

Os alunos também foram questionados sobre há quanto tempo trabalham, sendo verificado que 8 alunos (25,0%) não trabalham, 2 alunos (6,3%) trabalham a menos de 1 ano, 18 alunos (56,3%) trabalham pelo período de 1 a 3 anos e 4 alunos

(12,5%) trabalham a mais de 3 anos. Estes dados estão registrados abaixo no gráfico 5:



Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2025)

A próxima seção apresenta os resultados das percepções acerca da qualidade do serviço prestado pela Escola José Carlos Florêncio.

5.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO EM ESTUDO

Por meio da utilização da ferramenta SERVPERF foi possível avaliar a qualidade do serviço educacional prestado pela Escola José Carlos Florêncio na perspectiva dos seus alunos do EJA.

A pesquisa foi fundamentada no modelo de escala SERVPERF, devido a isso, a avaliação do serviço prestado pela escola foi feita com base nos cinco atributos das dimensões da qualidade (aspectos tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia). Para tal foi utilizado um questionário com 24 afirmações, que serão agrupadas de acordo com a dimensão da qualidade a qual fazem parte, e o resultado das médias das avaliações dos respondentes será utilizado para fazer o diagnóstico.

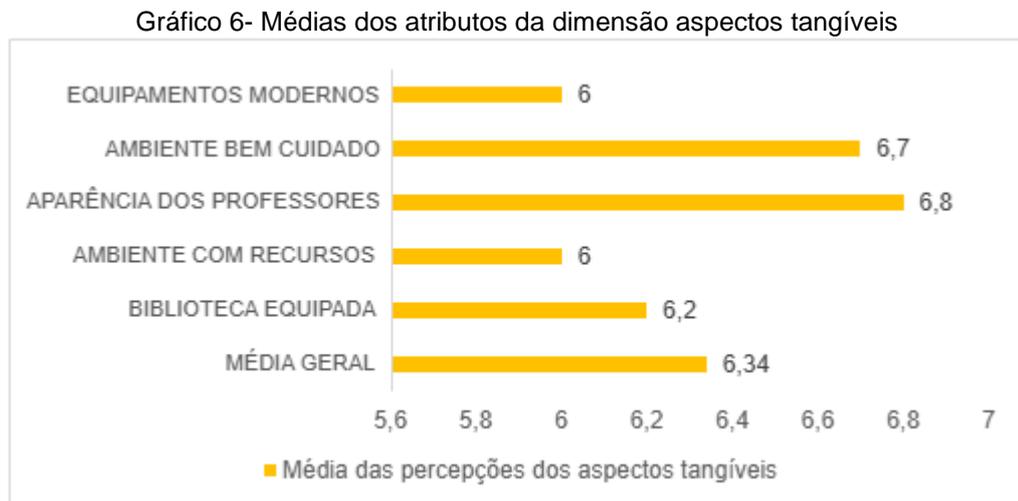
A priori será realizada uma avaliação de cada dimensão separadamente, para posteriormente realizar-se a avaliação conjunta das cinco dimensões, para que

possamos avaliar a qualidade do serviço da Escola José Carlos Florêncio em todas as suas particularidades.

A próxima subseção vai apresentar os resultados das dimensões tangíveis.

5.2.1 Dimensão: Aspectos Tangíveis

O gráfico 6 apresenta os resultados adquiridos da dimensão aspectos tangíveis, com base nas afirmações que foram elaboradas para avaliá-la, tanto individualmente quanto a média geral das respostas. Esta dimensão avalia a aparência dos elementos tangíveis do ambiente de serviço.



Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2025)

A respeito do primeiro aspecto desta dimensão “possui equipamentos modernos e atualizados” apresentou resultado satisfatório (média = 6,00; desvio padrão = 0,77), indicando que é de conhecimento dos alunos que a escola de fato possui tais equipamentos, sendo possível a utilização deles no momento das aulas.

O segundo atributo “ambiente físico bem cuidado” também apresentou resultado satisfatório (média = 6,70; desvio padrão = 0,64). O resultado do desvio padrão indica que o ambiente físico da escola é apropriado para os serviços prestados por ela.

Em seguida, o terceiro atributo “aparência dos professores e funcionários adequados ao ambiente” foi a afirmativa que apresentou o resultado mais alto nesta dimensão (média = 6,80; desvio padrão = 0,4). Corroborando com esta afirmação, o

valor do desvio padrão indica que o nível de divergência entre os respondentes é pequeno, tido isto, percebe-se que a aparência dos professores e funcionários são condizentes com o ambiente escolar.

O quarto atributo desta dimensão “o ambiente físico de acordo com o serviço prestado (salas ventiladas, iluminação adequada, bancas em bom estado) revelou uma percepção alta dos respondentes (média = 6; desvio padrão = 0,77). O resultado do desvio padrão indica que a infraestrutura física da escola é apropriada para o serviço prestado.

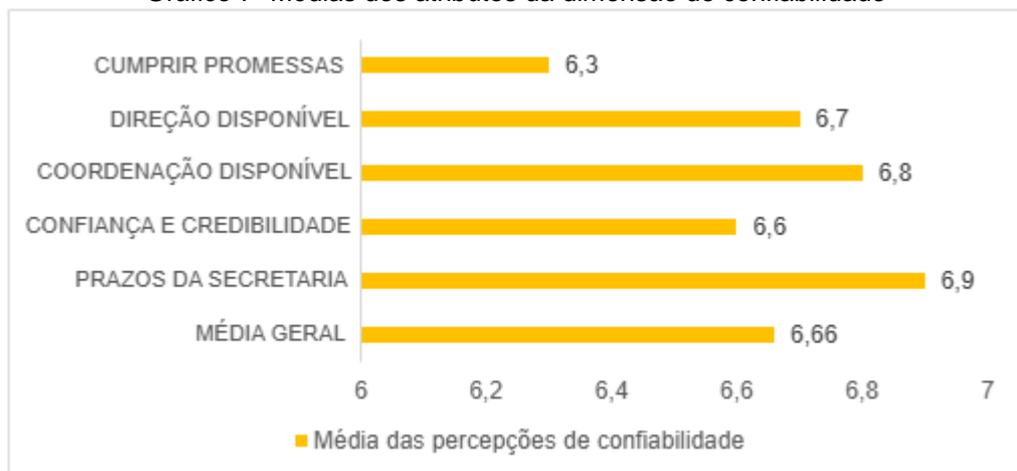
Por fim, o quinto atributo deste bloco, “a biblioteca possui um acervo que contribui para o enriquecimento das aulas”, trouxe um resultado semelhante as respostas anteriores (média = 6,2; desvio padrão = 0,75). Esse resultado mostra que a biblioteca possui uma estrutura que supri as necessidades dos alunos.

A próxima subseção vai trazer os resultados da dimensão confiabilidade.

5.2.2 Dimensão: Confiabilidade

O gráfico 8 apresentado em seguida destaca os atributos relacionados à dimensão confiabilidade que estavam presentes nas afirmativas do questionário aplicados aos alunos. Essa dimensão avalia se o serviço é realizado de forma precisa e se eles são dignos de confiança. As afirmações são avaliadas individualmente e a média geral das respostas.

Gráfico 7- Médias dos atributos da dimensão de confiabilidade



Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2025)

O primeiro atributo “cumprir as promessas feitas” apresentou resultado bom (média = 6,3; desvio padrão = 0,78). Percebe-se, portanto, que de acordo com os alunos, geralmente a escola consegue cumprir as promessas realizadas pela direção/professores aos alunos, mesmo sendo a nota mais baixa deste bloco, se considerarmos o desvio padrão, a percepção dos alunos ainda é considerada alta.

O segundo atributo, “a direção da escola mostra-se disponível e apoia os alunos nas resoluções dos problemas”, essa afirmação trouxe um bom resultado (média = 6,7; desvio padrão = 0,45), demonstrando que os alunos percebem a direção busca manter-se próxima e acessível aos alunos.

Na sequência, o terceiro atributo “a coordenação da escola mostra-se disponível e apoia os alunos nas resoluções dos seus problemas” essa alternativa apresentou um alto índice de positividade entre os respondentes (média = 6,8; desvio padrão = 0,4). Nota-se que os respondentes consideram que a coordenação tem uma maior disponibilidade em relação a direção, porém ambos os resultados são considerados bons.

O quarto atributo, “a escola inspira confiança e credibilidade” apresentou resultado satisfatório (média = 6,6; desvio padrão = 0,49). Percebe-se que os respondentes acreditam na capacidade da escola de inspirar confiança e credibilidade.

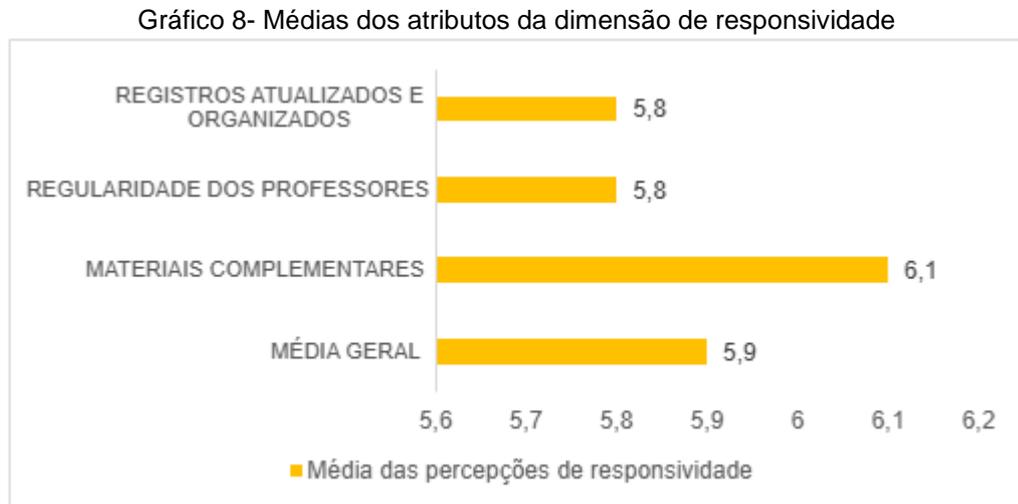
Por fim, o último atributo “a secretaria cumpre os prazos prometidos”, foi a alternativa que apresentou o resultado mais alto nesta dimensão (média = 6,9; desvio padrão = 0,3). Corroborando com esta afirmação, o valor do desvio padrão indica que o nível de divergência entre os respondentes é pequeno, sendo assim, percebe-se que a secretaria entrega suas demandas de forma eficiente para os alunos.

A próxima subseção vai apresentar os resultados da dimensão responsividade.

5.2.3 Dimensão: Responsividade

O gráfico 8 apresentado em seguida destaca os atributos relacionados à dimensão responsividade que estavam presentes nas afirmativas do questionário

aplicado aos alunos. A partir destes foram calculadas as médias das percepções individualmente e a média geral.



Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2025)

O primeiro atributo desta categoria “a escola mantém os registros atualizados e organizados” alcançou um valor baixo da média (média = 5,8; desvio padrão = 0,74). Vale ressaltar que ao fazer uma comparação com outras avaliações do setor da secretaria, este item teve o resultado mais baixo, o que indica que mesmo realizando suas obrigações com nível de qualidade satisfatório, o setor da secretaria ainda tem aspectos a serem melhorados.

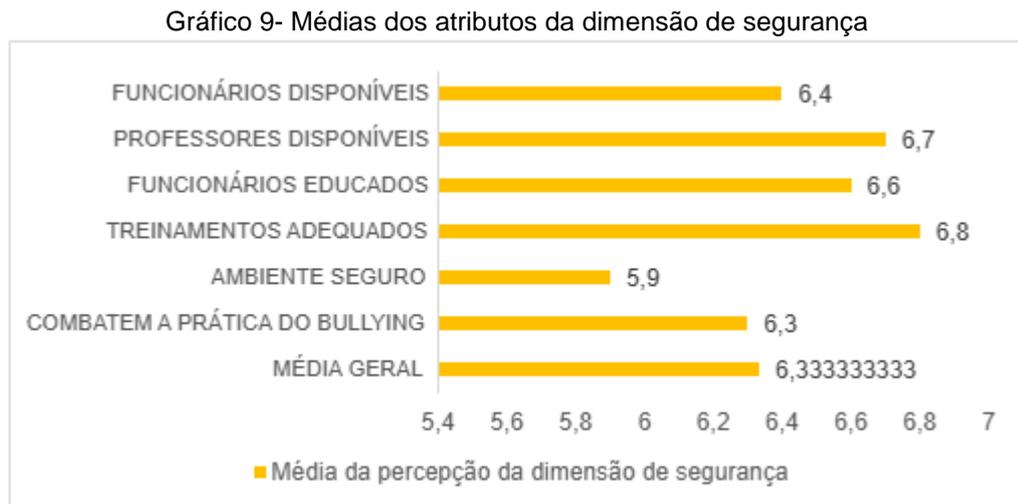
O segundo atributo desta dimensão “professores comparecem com regularidade às aulas e respeitam os horários das aulas”, apresentou resultado considerado bom (média = 5,8; desvio padrão = 0,6). Percebe-se que na percepção dos alunos da Escola José Carlos Florêncio os professores comparecem as aulas regularmente.

O último atributo deste bloco “professores indicam materiais complementares” recebeu a avaliação mais alta desta dimensão (média = 6,1; desvio padrão = 0,53). O desvio padrão indica que na percepção dos alunos, os professores indicam materiais complementares (vídeos, sites, blogs) que auxiliam na aprendizagem dos conteúdos programados.

A próxima subseção vai trazer os resultados da dimensão segurança.

5.2.4 Dimensão: Segurança

A dimensão segurança avalia se o serviço é prestado de forma segura, em ambiente protegido e isento de riscos. O gráfico 9 traz os resultados obtidos nesta dimensão de forma individual e a média geral.



Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2025)

O primeiro aspecto avaliado pelos alunos da Escola José Carlos Florêncio foi “funcionários disponíveis para ajudar os alunos” obteve um resultado bom (média = 6,4; desvio padrão = 0,48). Percebe-se um baixo nível de divergência entre os respondentes, o que confere ao quesito validade, ou seja, é perceptível que os funcionários da escola José Carlos Florêncio estão sempre dispostos a ajudar os alunos.

O segundo aspecto “professores disponíveis para ajudar os alunos” obteve uma média satisfatória (média = 6,7; desvio padrão = 0,45), sugerindo que na percepção dos alunos da EJA, os professores os ajudam quando são solicitados.

A terceira afirmação “funcionários educados” obteve um resultado bom (média = 6,6; desvio padrão = 0,48). Percebe-se um baixo nível de divergência entre as respostas, sugerindo que os funcionários da Escola José Carlos Florêncio agem de forma educada no ambiente escolar.

O quarto aspecto “funcionários recebem treinamentos adequados” também apresentou um bom resultado (média = 6,8; desvio padrão = 0,4), esse foi o melhor

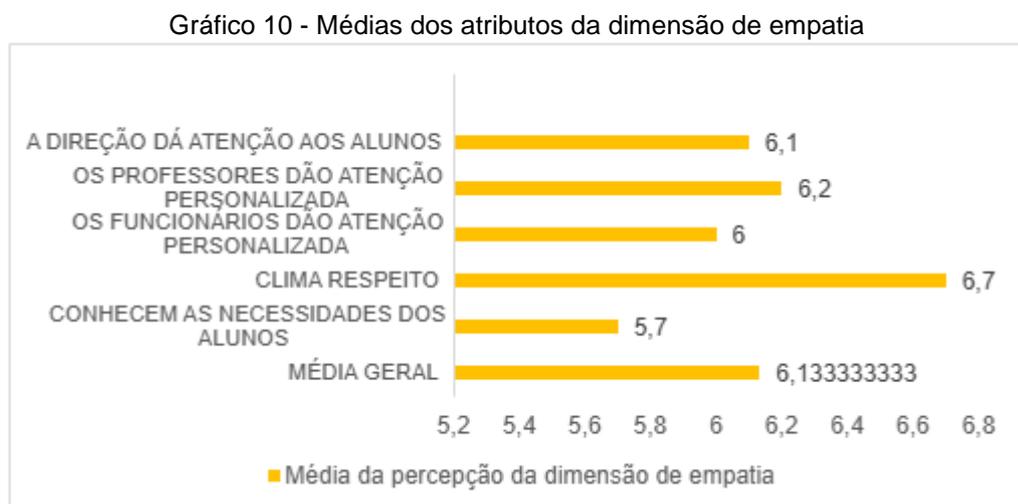
resultado do bloco, sendo assim, sugere que os alunos consideram adequado o treinamento que é oferecido aos funcionários.

O quinto aspecto “ambiente seguro (contra roubos, brigas e violência em geral)” foi a afirmativa que recebeu a avaliação mais baixa deste bloco (média = 5,9; desvio padrão = 0,83). Essa afirmativa gerou o valor mais alto referente ao desvio padrão de todo o questionário, indicando este como um aspecto importante na organização estudada, pois não se obteve consenso sobre o assunto.

Por fim, o sexto aspecto “professores e funcionários combatem a prática do *bullying*”, também apresentou um bom resultado (média = 6,3; desvio padrão = 0,45). Por se tratar de um assunto muito trabalhado nos ambientes educacionais, os alunos consideram adequados e suficientes os esforços empreendidos pela escola para combater esta prática.

5.2.5 Dimensão: Empatia

O gráfico 10 apresentado em seguida destaca os atributos relacionados a dimensão empatia que estavam presentes nas afirmativas do questionário aplicado aos alunos. Esta dimensão avalia a cortesia, a comunicação e a forma de compreensão dos servidores da escola. Os resultados individuais e a média geral dessa dimensão encontram-se abaixo:



Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2025)

O primeiro atributo, “a direção da escola dá atenção individual aos alunos” apresentou resultado bom (média = 6,1; desvio padrão = 0,83). Devido ao valor do desvio padrão, percebe-se que a direção trata os alunos de forma atenciosa ao ser solicitado por eles.

O segundo atributo “os professores dão atenção personalizadas aos alunos”, obteve resultado satisfatório (média = 6,2; desvio padrão = 0,74), o nível de divergências entre as respostas é considerado baixo, devido a questão ter apresentado um valor baixo de desvio padrão. Sendo assim, percebe-se que os alunos consideram satisfatória a atenção dada pelos professores.

O terceiro atributo “os funcionários dão atenção personalizada aos alunos”, apresentou resultado bom (média = 6; desvio padrão = 0,89). Semelhante a alternativa anterior, esta apresentou índice de desvio padrão elevado, em comparação com as demais afirmativas do questionário, sugerindo divergências entre as respostas, indicando, que os alunos não podem atestar, de fato, se todos os funcionários da escola dão atenção personalizadas aos alunos.

O quarto atributo “clima respeitoso entre alunos, professores e funcionários” obteve a maior média deste bloco (média = 6,7; desvio padrão = 0,45). Percebe-se que é explícito na escola que todos se tratam com respeito.

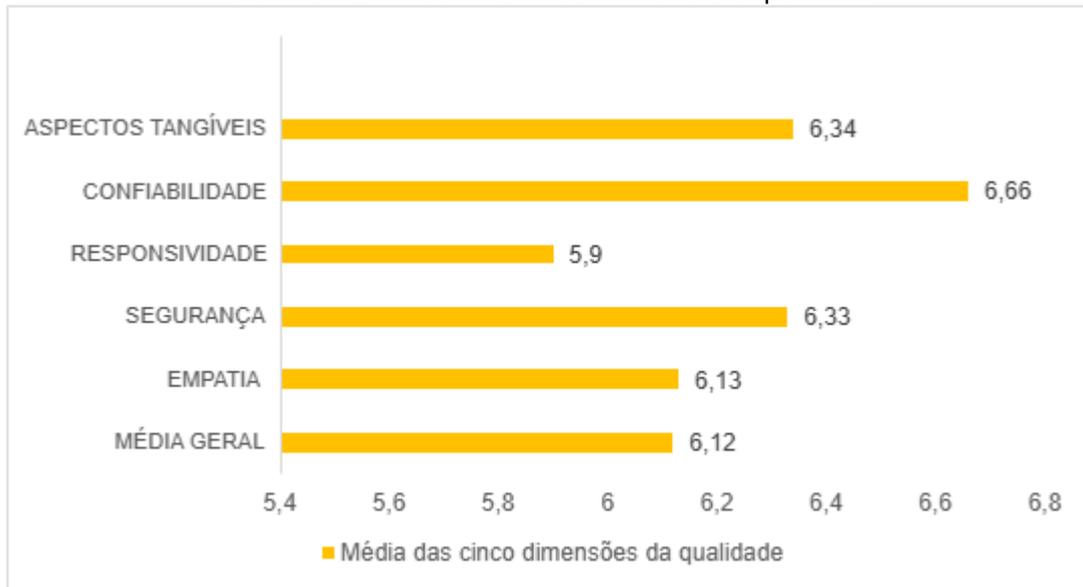
Por fim, o último atributo “os servidores (professores, direção e funcionários) conhecem as necessidades dos alunos”, apresentou resultado satisfatório (média = 5,7; desvio padrão = 0,64), porém o mais baixo de todo o questionário. Por apresentar o valor baixo de desvio padrão, podemos considerar que as necessidades dos alunos são conhecidas pelos servidores.

A próxima subseção vai apresentar a análise das cinco dimensões de forma agrupada.

5.2.6 Análise das Cinco Dimensões

O gráfico 11 apresentado em seguida destaca todas as dimensões referentes às afirmativas presentes no questionário aplicados aos alunos da EJA da escola José Carlos Florêncio. De cada uma delas foram calculadas as médias das percepções, e por fim, a qualidade do serviço em sua totalidade

Gráfico 11- Médias das cinco dimensões da qualidade



Fonte: Pesquisa realizada pela autora (2025)

Diante os dados obtidos, a dimensão aspectos tangíveis aparece com a segunda melhor dimensão da qualidade percebida pelos alunos da EJA (média = 6,34). Os investimentos da Secretaria de Educação em infraestrutura através Programa Investe Escola PE (PIEPE), permite a aquisição de equipamentos modernos para melhorias físicas de acordo com a necessidade da escola.

A dimensão confiabilidade foi a que se destacou de forma positiva na pesquisa (média = 6,66). Isso deve-se ao fato da direção e coordenação mostrar-se sempre disponível para apoiar os alunos, principalmente na modalidade EJA, onde os alunos têm particularidades diferentes dos alunos do Ensino Regular. Além disso, o cumprimento dos prazos estabelecimentos eleva o nível de confiança dos alunos com a escola.

A dimensão responsividade é a que apresentou resultado mais baixo dentre as demais (média = 5,9). Pode-se explicar o resultado pela falta de entendimento dos entrevistados, sobre o que de fato é responsabilidade da escola, como por exemplo, documentação atualizada, que precisa ser fornecida pelos estudantes.

A dimensão segurança apresentou resultado positivo, pouco abaixo da dimensão aspectos tangíveis (média = 6,33). Funcionários treinados e educados elevaram a média desta dimensão, o combate a prática do bullying que já é algo corriqueiro na escola, são atitudes que fazem os alunos terem a percepção que estão seguros na escola.

Por fim, a dimensão empatia possuiu um resultado bom, mesmo não tendo se destacado na pesquisa (média = 6,13). Pode-se destacar o clima respeitoso entre os funcionários e alunos, e a atenção que a direção e a coordenação dão as particularidades desses alunos, que em tese, por se tratar de Educação de Jovens e Adultos, trazem consigo peculiaridades do dia a dia que precisam ser compreendidas no ambiente escolar.

Em geral, observando todos os dados explanados, o nível de qualidade percebida pelos alunos da EJA da Escola José Carlos Florêncio é bom (média = 6,12), mas a escola tem alguns aspectos que precisa melhorar para alcançar a excelência.

O próximo capítulo apresenta conclusões, implicações gerais e limitações da pesquisa.

6 CONCLUSÕES

Este capítulo detalha as conclusões, implicações gerais, bem como as limitações referentes ao presente estudo, fornecendo ainda sugestões para novas pesquisas.

6.1 CONCLUSÕES E IMPLICAÇÕES GERENCIAIS

A presente pesquisa teve como objetivo avaliar a qualidade do serviço educacional ofertado aos estudantes da modalidade Educação de Jovens e Adultos (EJA) em uma escola pública do município de Caruaru, utilizando o modelo SERVPERF, proposto por Cronin e Taylor (1992), como instrumento de mensuração. A aplicação do modelo permitiu identificar, com base na percepção dos alunos, os principais pontos fortes e frágeis do serviço prestado, considerando as cinco dimensões avaliadas: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia.

Os resultados evidenciaram que, embora a escola disponha de infraestrutura básica e recursos tecnológicos, ainda há desafios importantes relacionados à empatia e à responsividade no atendimento aos alunos da EJA. Essa constatação reforça os apontamentos de Grönroos (2009), ao destacar que, na prestação de serviços, a qualidade funcional — ou seja, o modo como o serviço é entregue — impacta significativamente na percepção do usuário.

Dentre as implicações gerenciais desta pesquisa, destaca-se, em primeiro lugar, a necessidade de investimentos em formação continuada para os profissionais da educação, especialmente em habilidades relacionais e práticas de atendimento humanizado. Como ressaltam Zeithaml, Bitner e Gremler (2021), a capacitação dos colaboradores é essencial para garantir consistência, empatia e eficácia nos pontos de contato com o aluno, sobretudo em serviços de alto envolvimento como a educação.

Além disso, recomenda-se que os gestores escolares adotem práticas sistemáticas de escuta ativa, como avaliações participativas e mecanismos de feedback contínuo, alinhando-se à proposta de Paladini (2020), que defende a

qualidade como um processo dinâmico, sustentado pela percepção dos usuários e pela melhoria contínua.

A integração dos dados obtidos com a ferramenta SERVPERF ao planejamento escolar também representa uma oportunidade estratégica para o aprimoramento institucional. Como apontam Furtado e Moraes (2020), esse tipo de avaliação centrada no aluno é capaz de captar nuances do serviço que os indicadores tradicionais frequentemente não revelam, sobretudo em contextos vulneráveis como o da EJA.

Por fim, destaca-se que a percepção de qualidade no serviço educacional não deve se restringir a parâmetros técnicos, mas considerar também dimensões éticas, políticas e relacionais. Como defende Dias Sobrinho (2007), a qualidade na educação está intrinsecamente ligada à justiça social, à inclusão e ao compromisso com a transformação da realidade vivida pelos sujeitos educandos.

Dessa forma, conclui-se que o uso de instrumentos como o SERVPERF pode subsidiar práticas de gestão escolar mais sensíveis às particularidades da EJA, promovendo um ambiente educacional mais justo, responsivo e orientado à permanência e ao sucesso dos estudantes historicamente excluídos do sistema educacional.

6.2 LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS

Este estudo, embora tenha oferecido contribuições significativas para a compreensão da percepção da qualidade do serviço educacional por parte dos estudantes da EJA, apresenta algumas limitações que devem ser consideradas na interpretação dos resultados. A primeira limitação refere-se à natureza local da pesquisa, realizada em uma única escola pública do município de Caruaru-PE. Embora essa instituição represente um cenário relevante da realidade da EJA, os resultados não podem ser generalizados para outras localidades ou redes de ensino com contextos socioeconômicos distintos.

Outro ponto a ser considerado é o tamanho e a composição da amostra, que, embora suficiente para os objetivos do estudo, pode não abranger a diversidade completa dos perfis dos estudantes da EJA, especialmente no que diz respeito a

questões de gênero, faixa etária, ocupação e experiências anteriores com o sistema educacional. Como destacam Furtado e Moraes (2020), a avaliação da qualidade do serviço educacional deve levar em conta os contextos sociais e culturais dos estudantes, pois esses fatores influenciam diretamente suas expectativas e percepções.

Adicionalmente, o uso exclusivo do modelo SERVPERF, ainda que reconhecido pela literatura como eficaz para mensurar a qualidade percebida (CRONIN; TAYLOR, 1992), limita-se às cinco dimensões propostas originalmente pelos autores (tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia), o que pode não capturar outras variáveis contextuais importantes no ambiente educacional da EJA, como flexibilidade curricular, acolhimento institucional ou incentivo à permanência escolar, como ressaltado por Arroyo (2024) ao discutir os desafios estruturais da modalidade.

Diante disso, sugere-se que pesquisas futuras ampliem o escopo geográfico da investigação, incluindo instituições de diferentes regiões do país, a fim de possibilitar análises comparativas e mais abrangentes. Além disso, é recomendável o uso de métodos mistos, combinando instrumentos quantitativos e qualitativos, como entrevistas em profundidade ou grupos focais com alunos e gestores escolares, para melhor compreender os fatores subjetivos que impactam a percepção de qualidade. Como propõem Dourado (2021) e Saviani (2009), a avaliação educacional precisa dialogar com as realidades locais e promover a justiça social, indo além de métricas tecnocráticas.

Por fim, seria pertinente que novos estudos considerassem outras ferramentas de avaliação, como o modelo SERVQUAL ou instrumentos desenvolvidos especificamente para o contexto educacional público, integrando dimensões pedagógicas e de gestão. Tais abordagens podem oferecer contribuições valiosas para a formulação de políticas públicas mais sensíveis às particularidades da EJA e ao fortalecimento da sua função social transformadora, conforme defendem Freire (1996) e Bonfim e Ventura (2015).

REFERÊNCIAS

AGYAPONG, G. K. Q.; BOAKYE, K. G. **Avaliando a qualidade do serviço em banco digital usando o modelo SERVQUAL: Evidências de Gana.** *Jornal de Varejo e Serviços ao Consumidor*, v. 71, p. 103166, 2023.

ARROYO, M. **Educação de jovens e adultos: desafios e perspectivas.** São Paulo: Cortez, 2024.

ARROYO, M. **Ofício de Mestre: imagens e auto-imagens.** 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9000:2015 – **Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.** Rio de Janeiro, 2015.

BABAKUS, E.; MANGOLD, W. G. **Adaptação da escala SERVQUAL aos serviços hospitalares: uma investigação empírica.** *Pesquisa em Serviços de Saúde*, v. 26, n. 6, p. 767–786, 1992.

BANCO MUNDIAL. **Indicadores de Desenvolvimento Mundial 2024.** Washington, D.C.: Banco Mundial, 2024. Disponível em: <https://databank.worldbank.org>. Acesso em: 17 jul. 2025.

BARON, S.; HARRIS, K. **Marketing de Serviços: Texto e Casos.** 2. ed. Houndmills: Palgrave, 2003. (Atualizada em edições subsequentes).

BITNER, M.J.; BOOMS, B. H.; TETREAUULT, M. S. **O encontro de serviço: Diagnosticando incidentes favoráveis e desfavoráveis.** *Jornal de Marketing*, v. 54, n. 1, p. 71–84, Jan. 1990.

BRADY, M. K.; CRONIN Jr., J. J.; BRAND, R. **Medição somente de desempenho da qualidade do serviço: uma replicação e extensão.** *Jornal de Pesquisa Empresarial*, v. 55, n. 1, p. 17–31, 2002.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Resolução CNE/CEB nº 3, de 29 de janeiro de 2025. **Institui diretrizes operacionais nacionais para a Educação de Jovens e Adultos – EJA.** Publicada em 09 abr. 2025.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: [Constituição](#). Acesso em: 10 jul. 2025.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo Escolar da Educação Básica 2023: resumo técnico.** 2023, Brasília, DF Inep, 2024.

BRASIL. Lei nº 9.394, 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 dez. 1996.

BRASIL. Lei nº 10.172, de 9 de janeiro de 2001. **Aprova o Plano Nacional de Educação**. Brasília, DF.

BRASIL. Ministério da Educação. **Indicadores de qualidade da educação**. Brasília: MEC, 2020.

BONFIM, M. I; VENTURA, J. **Formação de professores e educação de jovens e adultos: o formal e o real nas licenciaturas**. Educação em Revista, v.31, abr-jun 2015. Disponível em <https://doi.org/10.1590/0102-4698127011> Acesso em: 03 jul. 2025

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: controle da qualidade total (no estilo japonês)**. 11. Ed. Nova Lima: Falconi editora, 2021.

CARVALHO, M. M. **Histórico da gestão da qualidade**. In: **Gestão da qualidade: teorias e casos**. CARVALHO, M. M. de; PALADINI, E. P. (Coord.). Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

COSTA, M. M. T. **Qualidade da educação: compromisso e responsabilidade social**. Campinas: Papyrus, 2009.

COSTA, R.; ALMEIDA, J. **A formação básica e o mercado de trabalho: impactos da qualidade da educação sobre a juventude brasileira**. Revista Educação e Sociedade, Campinas, v. 43, e0240123, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/es.252401>.

CRONIN, J.J.; TAYLOR, S. A. **Medindo a qualidade do serviço: um reexame e extensão**. Journal de Marketing, v. 56, n. 3, p.55-68, 1992.

CURY, C. R. J. **Educação e qualidade: uma leitura crítica das políticas educacionais**. São Paulo: Cortez, 2022.

DEMING, W.E. **Fora da crise**. Cambridge: MIT Press, 1986.

DIAS, R. **Marketing de serviços**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

DIAS SOBRINHO, J. **Avaliação da educação superior: qualidade, regulação e emancipação**. Campinas: Papyrus, 2021.

DIAS SOBRINHO, J. **Avaliação e compromisso social: ensaios sobre qualidade, autonomia e universidade**. Campinas: Autores Associados, 2007.

DI PIERRO, M. C.; JOIA, O.; RIBEIRO, V. **Visões da educação de jovens e adultos no Brasil**. Cadernos Cedes, v. 21, p. 58-77,2001.

DOURADO, L. F. **Avaliação da qualidade da educação pública: sentidos e disputas**. Revista Brasileira de Educação, Rio de Janeiro, v. 26, e260022, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/qtR6N9vC9D9xJK94jkx8yFg/?lang=pt>. Acesso em: 08 jul. 2025.

EVANS, J. R.; LINDSAY, W. M. **Gestão da qualidade: introdução à melhoria de desempenho**. 8. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2014.

FERNANDES, F. E. C.V.; ANUNCIÇÃO, S. C. de A.; MELO, R. A. **Qualidade de vida de alunos da educação de jovens e adultos e reflexos na aprendizagem**. Revista Teias, Rio de Janeiro, v. 25, n. 77, p. 357–369, maio 2024.

FERREIRA, A. A.; ALVES, J. M. **Qualidade e Produtividade: Fundamentos e Aplicações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 9. ed. Porto Alegre: AMGH, 2022.

FRANCO, C. **Avaliação educacional e justiça social: desafios para o século XXI**. Belo Horizonte: Autêntica, 2021.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FOLHA DE S. PAULO. **1 em cada 5 cidades do país não oferece EJA**. São Paulo, 6 maio 2025. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/educacao/2025/05/1-em-cada-5-cidades-do-pais-nao-oferece-educacao-basica-para-adultos.shtml>. Acesso em: 1 jul. 2025.

FOLHA DE. PAULO. **Taxa de analfabetismo tem mínima no Brasil em 2024**. São Paulo, 13 de jun. 2025. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/educacao/2025/06/analfabetismo-atinge-minima-de-53-no-brasil-91-milhoes-nao-sabem-ler-e-escrever.shtml>. Acesso em 02 de jul. 2025.

FURTADO, G.; MORAES, L. **Qualidade percebida em serviços educacionais: aplicação do modelo SERVQUAL em escolas públicas**. Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos, v. 101, n. 258, p. 33-48, 2020.

GADOTTI, M. **Educação de jovens e adultos: uma perspectiva transformadora**. São Paulo: Instituto Paulo Freire, 2001

GARVIN, D. A. **Competindo nas oito dimensões da qualidade**. Revisão de negócios de Harvard, Boston, v. 65, n. 6, p. 101–109, 1987.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a Qualidade: A Vantagem Estratégica e Competitiva**. Nova Iorque: Free Press, 1988.

GARVIN, D. A. **O que realmente significa "qualidade do produto"?** Revisão da Gestão Sloan, v. 26, n. 1, p. 25–43, 1984.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GRÖNROOS, C. **Marketing de serviços: a competição através da qualidade**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. 3. reimp. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GRÖNROOS, C. **Gerenciamento de serviços e marketing: gerenciamento da lógica de lucro do serviço**. 5. ed. Hoboken: Wiley, 2020.

HADDAD, S.; DI PIERRO, M. C. **Educação de jovens e adultos: o desafio da qualificação**. São Paulo: Ação Educativa, 2000.

HAIR JR., J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

HEIZER, J.; RENDER, B.; MUNSON, C. **Administração da Produção e Operações**. 12. ed. Porto Alegre: AMGH, 2020.

HOFFMANN, A. S. **A percepção da qualidade na prestação de serviços públicos: Estudo de caso da Niterói Terminais Rodoviários – NITER**. 2006. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/PesquisaObraForm.jsp> Acesso em: 03 ago. 2013.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Contas Nacionais Trimestrais: Indicadores de volume e valores correntes**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 17 jul. 2025.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Síntese de Indicadores Sociais 2022**. Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br> Acesso em: 02 jun. 2025.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Síntese de Indicadores Sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira 2023**. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 12 jun. 2025.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Um em cada quatro mulheres de 15 a 29 anos não estudava e nem estava ocupada em 2023.** Rio de Janeiro, 2024. Disponível em <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/39531-uma-em-cada-quatro-mulheres-de-15-a-29-anos-nao-estudava-e-nem-estava-ocupada-em-2023>. Acesso em: 01 jun. 2025.

JOAQUIM, B. dos S.; PESCE, L. **O uso (crítico) das tecnologias digitais da informação e da comunicação na Educação (não compensatória) de Jovens e Adultos.** Práxis Educacional, Vitória da Conquista, v. 14, n. 29, p. 126–142, 2018. Disponível em: <http://periodicos2.uesb.br/praxis/article/view/4102>. Acesso em: 3 jul. 2025.

JURAN, J. M.; GODFREY, A. B. **Manual de Qualidade de Juran.** 5. ed. Nova Iorque: McGraw-Hill, 1999.

JURAN, J.M. **Juran sobre Qualidade por Desing.** New York: Free Press, 1990.

JURAN, J. M. **Juran sobre qualidade desde a concepção: os novos passos para planejar a qualidade em bens e serviços.** Nova Iorque: Free Press, 1992.

JURAN. **Manual de Controle de Qualidade JM.** Nova Iorque: McGraw-Hill, 1951.

KOTLER, P.; KELLER, K.L. **Administração de Marketing.** 14. Ed. São Paulo; Pearson Prentice Hall, 2012.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing: a bíblia do marketing.** 15. ed. São Paulo: Pearson, 2018.

LADHARI, R. **Qualidade do serviço, satisfação emocional e intenções comportamentais: um estudo na indústria hoteleira.** Gerenciando a Qualidade do Serviço, v. 30, n. 1, p. 40–63, 2020.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LIBÂNEO, J. C. **Organização e gestão da escola: teoria e prática.** 9. ed. São Paulo: Cortez, 2022.

LIBÂNEO, J. C. **Pedagogia e pedagogos: inquietações e buscas.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 2020.

LINS, M. P. E.; LOPES, A. F.; OLIVEIRA, R. A. **Estratégias de Qualidade e Valor em Mercados Competitivos.** Revista Brasileira de Gestão e Inovação, v. 13, n. 2, p. 321–338, 2022.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e resultados.** 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. **Marketing de Serviços: pessoas, tecnologia e resultados**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia**. 8. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2020.

LÜCK, H. **Gestão escolar e qualidade do ensino**. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2020.

LÜCK, H. **Gestão educacional e a aprendizagem dos alunos: fundamentos e práticas**. 3. ed. Curitiba: InterSaberes, 2021.

LUCKESI, C. C. **Avaliação da aprendizagem escolar: estudos e proposições**. 22. Ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MIRANDA, O. M. Z. **Implantação e resultados de programa de qualidade em universidade pública: Estudo de caso da Universidade de São Paulo**. 2010. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/PesquisaObraForm.jsp> Acesso em: 03 ago. 2013.

MOROSINI, Marília Costa; CORTES, Nádia de Paula. **Tendências da educação superior na América Latina em tempos de pandemia: ensino remoto, qualidade e internacionalização**. Revista Educação em Questão, Natal, v. 59, e28029, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/educacaoemquestao/article/view/28029>. Acesso em: 7 jul. 2025.

NÓBREGA, M. C. L. da. **Momentos da Verdade e a Excelência em Serviços**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

OECD. **Education at a Glance 2023: Indicadores da OCDE**. Paris: OECD Publishing, 2023. <https://doi.org/10.1787/b43f6a75-en>

OCDE. **Índice de Restrição do Comércio de Serviços da OCDE: Tendências políticas até 2024**. Paris: OECD Publishing, 2024. Disponível em: <https://www.oecd.org>. Acesso em: 17 jul. 2025.

O GLOBO. **Analfabetismo funcional estagnado atinge 29% dos brasileiros, aponta pesquisa**. Rio de Janeiro, 6 maio 2025. Disponível em: [Um em cada oito brasileiros com ensino superior completo é analfabeto funcional, aponta pesquisa](#). Acesso em: 2 jul. 2025.

OLIVEIRA, D. de P. R. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas**. 29. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

OLIVEIRA, D. de P. R. **Qualidade Total e Competitividade**. São Paulo: Atlas, 2006.

OLIVEIRA, J. C. **Gestão da qualidade: fundamentos e aplicações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

OLIVEIRA, J. F. de; DOURADO, L. F. **Qualidade da educação e avaliação: sentidos, disputas e resistências**. Educação & Sociedade, Campinas, v. 43, e260298, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/es/a/9gTWvZTqKJHVZgmrcRpqTN>. Acesso em: 2 ago. 2025.

OLIVEIRA, M. F. de et al. **Avaliação da qualidade em serviços hospitalares públicos por meio da escala SERVQUAL**. Revista de Saúde Pública, São Paulo, v. 56, e12945, 2022.

PAIVA, E. da S. **Educação de jovens e adultos: desafios contemporâneos e permanência escolar**. Revista Retratos da Escola, v. 13, n. 25, p. 293-308, 2019.

PAIVA, V. **Educação popular e política no Brasil**. São Paulo: Loyola, 1987.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PALADINI, E. E. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2020

PARASURAMAN, A ; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **Um modelo conceitual de qualidade de serviço e suas implicações para pesquisas futuras**. Journal de Marketing, v. 49, n.4, p. 41- 50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **Prestação de um serviço de qualidade: equilibrando as percepções e expectativas dos clientes**. Nova Iorque: Free Press, 2020.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L.L. **SERVQUAL: uma escala de vários itens para medir as percepções do consumidor sobre a qualidade do serviço**. Journal de Varejo, v.64, p. 12-40, 1988.

PARO, V. H. **Gestão democrática da escola pública**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2021.

PECI, A.; SOBRAL, F. **Gestão pública contemporânea: práticas, tendências e desafios**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2021.

PEREIRA, J. R.; FARIA, J. A. **Qualidade na gestão pública: desafios e perspectivas**. Revista do Serviço Público, Brasília, v. 71, n. 4, p. 613-630, 2020.

QEdU. **Censo Escolar**. Disponível em: <https://gedu.org.br/municipio/2604106-caruaru/censo-escolar>. Acesso em 10 de jul de 2025.

RAMOS, T.; LOPES, D. **Avaliação da qualidade de serviços educacionais por meio do modelo SERVQUAL**. Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL, v. 9, n. 3, p. 106-124, 2016.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A.J. **SERVQUAL x SERVPERF: Comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos**. Gestão & Produção, v. 12, n.2, p. 279-293, mai-ago, 2005.

SAMPIERI R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

SANTOS, M. F.; MARQUES, R. C. **Gestão da qualidade no setor público: uma abordagem orientada ao cidadão**. Cadernos EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v. 19, n. 2, p. 349-367, 2021.

SAVIANI, D. **Escola e Democracia: teorias da educação, curvatura da vara, onze teses sobre educação e política**. 41. Ed. Campinas: Autores Associados, 2009.

SELWYN, Neil. **Os robôs devem substituir os professores? IA e o futuro da educação**. Cambridge: Polity Press, 2022

SHEWHART, W. A. **Controle de qualidade econômico do produto fabricado**. Nova Iorque: D Van Nostrand Company, 1931.

SLACK, N.; BRANDON-JONES, A.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

SOARES, L. **Educação de jovens e adultos: políticas públicas em debate**. Belo Horizonte: Autêntica, 2010.

TODOS PELA EDUCAÇÃO. **Anuário Brasileiro da Educação Básica 2023**. São Paulo: Todos Pela Educação, 2023. Disponível em: <https://www.todospelaeducacao.org.br>. Acesso em: 8 jul. 2025.

UNESCO. **Reimaginar nossos futuros juntos: um novo contrato social para a educação**. Paris: UNESCO, 2023. Disponível em: [Reimagining our futures together: a new social contract for education - UNESCO Digital Library](#). Acesso em: 2 ago. 2025.

VARGO, S. L., & LUSCH R. F. **Evoluindo para uma nova lógica dominante de marketing**. Jornal de Marketing, 68(1), 1-17, 2004.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 17. Ed. São Paulo: Atlas, 2016.

VIEIRA CEZAR, F.; BORBA, V. T.; ZUCATTO, L.C.; SEGATTO, S.S.; **Qualidade do serviço público por meio do modelo SERVQUAL: uma análise das dissertações e teses brasileiras (2000-2020)**. Revista GeSec. São Paulo. V. 14, N. 12, p. 21145-21161, 2023. Disponível em:
https://www.researchgate.net/publication/376386211_Qualidade_do_servico_publico_por_meio_do_modelo_SERVQUAL_uma_analise_das_dissertacoes_e_teses_brasileiras_2000-2020 Acessado em: 10 de jul. 2025.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M.J.; GREMLER, D.D. **Marketing de Serviços: a integração do foco no cliente através dos serviços**. 6. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

ZEITHAML, V.A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 7. ed. Porto Alegre: AMGH, 2020.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO PARA COLETA DE DADOS



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Bloco A: Expectativas dos Usuários

Prezado respondente, baseado na sua experiência como usuário dos serviços educacionais da Escola José Carlos Florêncio, queremos conhecer suas expectativas sobre o desempenho da qualidade do serviço prestado pela escola. LEVA EM CONSIDERAÇÃO TODO O PERÍODO EM QUE ESTUDA NA ESCOLA. Leia com atenção as afirmações abaixo e assinale 1 se DISCORDA TOTALMENTE, 4 SE NÃO CONCORDA, NEM DISCORDA, 7 se CONCORDA TOTALMENTE. Caso sua opinião se encontre entre duas categorias (concordar ou discordar parcialmente), assinale uma das opções intermediárias, conforme a escala abaixo.

Discordo Totalmente	Discordo	Discordo Parcialmente	Nem Concordo e Nem Discordo	Concordo Parcialmente	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5	6	7

1. Possui equipamentos modernos e atualizados.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

2. Ambiente físico bem cuidado.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3. Aparência dos professores e funcionários adequados ao ambiente.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

4. O ambiente físico de acordo com o tipo de serviço prestado (salas ventiladas, iluminação adequada, bancas em bom estado).

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5. A biblioteca possui um acervo que contribui para o enriquecimento das aulas e da aprendizagem.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

6. Cumprir as promessas feitas.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

7. A direção da escola mostra-se disponível e apoia os alunos nas resoluções dos seus problemas.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

8. A coordenação da escola mostra-se disponível e apoia os alunos nas resoluções dos seus problemas.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

9. A escola inspira confiança e credibilidade.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

10. A secretaria cumpre os prazos prometidos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

11. A escola mantém os registros atualizados e organizados.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

12. Professores comparecem com regularidade às aulas e respeitam os horários das aulas.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

13. Professores indicam materiais complementares (vídeos, sites e blogs).

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

14. Funcionários disponíveis para ajudar os alunos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

15. Professores disponíveis para ajudar os alunos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

16. Funcionários educados.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

17. Funcionários recebem treinamentos adequados.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

18. Ambiente seguro (contra roubos, brigas e violência em geral).

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

19. Professores e funcionários combatem a prática do bullying.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

20. A direção da escola dá atenção individual aos alunos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

21. Os professores dão atenção personalizada aos alunos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

22. Os funcionários dão atenção personalizada aos alunos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

23. Clima respeitoso entre alunos, professores e funcionários.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

24. Os servidores (professores, direção e funcionários) conhecem as necessidades dos alunos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Bloco B: Fale sobre você.

1. Qual é o seu sexo?

Feminino () Masculino () Prefiro não informar

2. Qual é a sua idade?

Até 25 anos () Entre 26 e 39 anos () Entre 40 e 59 anos () Acima de 59 anos

3. Qual é o seu estado civil?

Solteiro(a) () Casado (a) () Divorciado (a) () Viúvo (a)

4. Qual é a renda mensal da sua família?

Até R\$ 1.000,00 () Entre R\$ 1.000,01 e R\$ 2.000,00 () Acima de R\$ 2.000,01

5. Há quanto tempo você trabalha?

Não trabalho () Menos de 1 ano () De 1 a 3 anos () Mais de 3 anos