

QUALIDADE DO CURSO DE LÍNGUA INGLESA DA CASA DE CULTURA BRITÂNICA DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO SUPERIOR

Marcos Norelle Ferreira Victor ¹
 Sueli Maria de Araújo Cavalcante ²
 João Welliandre Carneiro Alexandre ³

RESUMO

Uma das principais preocupações das instituições de ensino, nos dias atuais, tem sido oferecer serviços de qualidade através de consultas avaliativas destinadas aos seus alunos e professores. Esta pesquisa buscou avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos por um curso de língua estrangeira da Casa de Cultura Britânica de uma Instituição de Ensino Superior. Apresentou aspectos teóricos sobre a qualidade na prestação de serviços educacionais e os principais modelos de avaliação da qualidade de serviços e suas características. Trata-se de uma pesquisa do tipo descritiva, com abordagem qualitativa e estudo de caso. O instrumento de coleta dos dados foi questionário, adaptado da escala Servqual, sendo elaborado um tipo específico para cada grupo de participantes (alunos e professores), com o propósito de avaliar as percepções em relação às 22 variáveis presentes nas cinco dimensões da qualidade contidas no modelo da escala Servqual (Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia), medidas por uma escala de Likert com cinco categorias variando de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente). Através dos resultados desta pesquisa, foi possível constatar que apenas a dimensão *Tangibilidade*, especificamente na percepção dos docentes, obteve uma pontuação inferior a 4 pontos, pelo fato de a instituição não possuir equipamentos modernos. A dimensão *Segurança* obteve um maior grau de satisfação por parte dos docentes e dos discentes. Pode-se afirmar que a Casa de Cultura Britânica mesmo apresentando bons resultados, ainda possui espaço para reflexão sobre os serviços por ela ofertados, de forma a melhorar ainda mais a qualidade de seus serviços e do ensino da língua inglesa e atender às demandas de todos aqueles que fazem parte de instituição direta e indiretamente.

Palavras-chave: Qualidade. Docentes e discentes. Casa de Cultura Britânica. Servqual.

QUALITY OF THE ENGLISH LANGUAGE COURSE AT THE BRITISH CULTURE HOUSE OF A PUBLIC HIGHER EDUCATION INSTITUTION

ABSTRACT

One of the main concerns of educational institutions, nowadays, has been to offer quality services through evaluation consultations aimed at their students and teachers. This research sought to evaluate the quality of educational services offered by a foreign language course from a Higher Education Institution. It presented theoretical aspects about quality in the provision of educational services and the main models for evaluating the quality of services and their characteristics. This is a descriptive research, with a qualitative approach and case study. The data collection instrument was a questionnaire, adapted from the Servqual scale, with a specific type being prepared for each group of participants (students and teachers), with the purpose of

¹ Mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior. Professor da Casa de Cultura Britânica da Universidade Federal do Ceará (UFC). ORCID: 0000-0002-8222-5208. Correio eletrônico: mmorelle@ufc.br.

² Doutora em Educação - Universidade Federal do Ceará (UFC). Professora Titular da Universidade Federal do Ceará (UFC). ORCID: 0000-0002-0698-2485. Correio eletrônico: suelicavalcante@ufc.br.

³ Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade de São Paulo (USP). ORCID: 0000-0002-3697-0506. Correio eletrônico: jwca@ufc.br.

evaluating the perceptions in relation to the 22 variables present in the five quality dimensions contained in the Servqual scale model (Tangibility, Reliability, Promptness, Security and Empathy), measured by a Likert scale with five categories ranging from 1 (disagree totally) to 5 (totally agree). Through the results of this research, it was possible to verify that only the Tangibility dimension, specifically in the perception of the professors, obtained a score lower than 4 points, due to the fact that the institution does not have modern equipment. The Safety dimension obtained a higher degree of satisfaction on the part of teachers and students. It can be said that the Casa de Cultura Britanica, even with good results, still has room for reflection on the services it offers, in order to further improve the quality of its services and English language teaching and meet the demands of all those who are part of the institution directly and indirectly.

Keywords: Quality.Students and Teachers. Casa de Cultura Britanica. Servqual.

1 INTRODUÇÃO

A atual conjuntura econômica é caracterizada pela competitividade impulsionada pelo fenômeno da globalização, que vem ampliando exponencialmente o acesso à informação, produtos e serviços, rompendo velhas barreiras de tempo e lugar (ANDRIOLA, 1999; ZENONE, 2019). Da mesma forma, a crescente inovação tecnológica do presente momento trouxe consigo uma nova e ampliada forma de integração cultural, econômica e social, aumentando, assim, o nível da demanda dos consumidores por produtos e serviços (GARCIA, 2009).

Para alcançar a qualidade necessária exigida pelos usuários diretos e indiretos, os gestores das instituições de ensino precisam constantemente utilizar ferramentas que lhes permitam avaliar com frequência a qualidade dos serviços que esses mesmos gestores prestam, através da percepção daqueles para as quais tal serviço é direcionado (NARANG, 2012; ANDRIOLA, 2009).

Nesse intervalo, pode-se ressaltar que o sucesso de uma instituição de ensino e a qualidade de seu nível educacional e formativo estão estritamente ligados à forma como essas instituições de ensino são geridas diante das mudanças cotidianas e alterações da percepção (VIEIRA, 2008; LAVOR; ANDRIOLA; LIMA, 2015). Logo, a diferença encontrada entre a expectativa do cliente antes e a satisfação após a obtenção de um serviço é considerada uma lacuna que deve ser analisada e pesquisada para melhor atender às necessidades e a satisfação do cliente, o que não deve ser diferente nas Instituições de Ensino Superior (IES), principalmente nas universidades públicas, pois elas devem se preocupar e focar na identificação das necessidades do seu público e procurar se estruturar para melhor atendê-las (ANDRIOLA; ARAÚJO, 2021; LIMA; ANDRIOLA, 2018).

No cenário atual de mudanças no ambiente da educação superior, tais como constante avaliação institucional por parte de instituições governamentais, limitações orçamentárias, novas tecnologias de informação, etc., as universidades públicas devem centralizar esforços no ensino, pesquisa, extensão e gestão interna, sem, simultaneamente, deixar de compreender as expectativas e satisfação de seus usuários (ANDRIOLA, 2014).

Com a expansão e democratização do sistema superior de ensino, cresce também a implantação do sistema de garantia de qualidade, especialmente a prática de avaliação da qualidade do ensino pelo discente (ARAÚJO; ANDRIOLA; COELHO, 2018). Esse método de avaliação tem gerado polêmica entre alunos e, mais ainda, entre professores (ANDRIOLA; SULIANO, 2015). Considerando que existem muitos entendimentos (e opiniões divergentes) sobre os conceitos de avaliação, de qualidade e de ensino e aprendizagem, é bastante significativo avaliar a qualidade do ensino, permitindo a compreensão de elementos que podem indicar os pontos fracos e fortes do processo de ensino e aprendizagem, e evidenciar práticas pedagógicas melhor sucedidas, apontando caminhos que podem reorientar os espaços de ensino, de aprendizagem e de avaliação da aprendizagem (BISINOTO; ALMEIDA, 2016; ARAÚJO; ANDRIOLA; CAVALCANTE; CORRÊA, 2019).

Embora a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (BRASIL, 1996) e os Parâmetros Curriculares Nacionais (BRASIL, 1998) obriguem o ensino de língua estrangeira no ensino básico, o aprendizado em sala de aula durante o citado período tem se mostrado bastante aquém da realidade e muito precário no que toca à estrutura física e humana para preparar alunos a enfrentar um mercado cada vez mais competitivo. Outra realidade a ser observada, de acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (BRASIL, 1996), refere-se ao fato de que o ensino de língua estrangeira não é visto como elemento importante na formação do aluno e como um direito que lhe deve ser assegurado.

É evidente o crescente interesse por parte de muitos estudantes e profissionais no aprendizado da língua inglesa. No entanto, tem sido dado pouco foco na qualidade de ensino e aprendizado da língua em muitas instituições. Torna-se relevante conhecer, estudar, de maneira favorável, a percepção sobre a qualidade dos serviços que a instituição oferece, no sentido de utilizá-la como instrumento de contribuição para a gestão estratégica da própria instituição (ANDRIOLA, 2004). Impõem-se a exigência por uma administração que seja mais eficiente e a busca por ferramentas e indicadores de controles que garantam informações mais precisas e muito mais rápidas.

Considerando esse contexto, as Casas de Cultura Estrangeira (CCE), um dos maiores programas de extensão dentro de uma universidade pública, oferecem, de forma

permanente, cursos de língua estrangeira para o público universitário e a sociedade cearense de um modo geral. Além disso, como programa de extensão, elas são consideradas práticas acadêmicas que integram a universidade nas atividades de ensino e pesquisa, com as demandas da maioria da população, possibilitando a formação do profissional cidadão. Sua importância reside, sobretudo, na possibilidade de aproximar, de forma mais imediata, a universidade da sociedade, atingindo um público maior e mais diversificado. Dessa forma, credencia-se, cada vez mais, junto à sociedade como espaço de produção de conhecimento significativo para a superação das desigualdades sociais existentes (CASTELO; GURGEL; FURTADO, 2011).

Nada obstante, no que concerne à Casa de Cultura Britânica (CCB), inserido no programa de extensão ‘Casas de Cultura Estrangeira’, criado na década de 1960 e cuja história se confunde com a própria história da universidade na qual ele está inserido (UFC, 2021), há uma grande preocupação em oferecer um ensino de qualidade que se a de que ao real formato da língua falada e escrita em situações formais e informais nos países onde a língua é considerada oficial. Sabe-se que o quadro de docentes é 100% composto por profissionais formados na área de ensino da língua inglesa, muitos com vários títulos e publicações, porém nunca foi questionado se a metodologia de ensino desenvolvida corresponde à necessidade dos seus alunos em termos profissionais e pessoais, e se a metodologia aplicada tem sido suficiente para desenvolver usuários fluentes da língua inglesa capazes de se comunicar em países onde a língua é falada ou em situações onde a fluência na língua inglesa é de fundamental importância.

Neste contexto, esta pesquisa tem como objetivo analisar a qualidade dos serviços prestados pelo curso de língua estrangeira da Casa de Cultura Britânica de uma Instituição de Ensino Superior, sob a perspectiva de seus docentes e discentes.

2 QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS

Na nossa atual sociedade, a educação continua se expandindo e se desenvolvendo, tornando um desafio melhorar cada vez mais a qualidade na educação. Para superar esse desafio, as ações das instituições de ensino devem abranger todos os envolvidos no processo educacional, e isso é resultado do esforço coletivo, principalmente daqueles que fazem parte da instituição, isto é, estudantes, professores e gestores (ANDRIOLA; OLIVEIRA, 2015).

Segundo Libâneo (2018), o que confere qualidade ao sistema de ensino são as práticas docentes, os aspectos didático-pedagógicos e a qualidade interna da aprendizagem escolar, que, segundo o autor, devem ser o fundamento básico para a elaboração das políticas

educacionais eficazes e de qualidade. Em uma instituição de ensino que proporciona serviços educacionais, todos aqueles que fazem parte dessa instituição, como funcionários, professores e gestores, são educadores e, em alguns casos, até líderes, no sentido de mostrar liderança, orientar, servir e ajudar os discentes a atingirem seus objetivos pessoais, ensinando e aprendendo por meio da troca de conhecimentos.

Dourado e Oliveira (2009) elucidam que a estrutura e características de uma instituição de ensino, seu ambiente educacional, tipo e condições de gestão, clima da organização, gestão da prática pedagógica, projeto político-pedagógico, espaço para a tomada de decisões coletivas, participação e inserção com a comunidade escolar, discernimento de qualidade dos agentes escolares, formação e condições de trabalho dos profissionais, avaliação da aprendizagem e do trabalho escolar desenvolvido, condições de acesso, permanência e sucesso na instituição, entre outros, são aspectos que evidenciam, de forma positiva ou negativa, a qualidade da aprendizagem.

Um fator importante enfatizado por Lück (2012) é a busca contínua pela qualidade e melhoria da educação que envolva padrões de desempenho e competência dos gestores das instituições de ensino, bem como a atuação dos profissionais que precisam se qualificar e aperfeiçoar ininterruptamente, levando em consideração que o estudante deve ser o centro de todo o seu trabalho.

É importante para o gestor de uma instituição de prestação de serviços entender que o cliente constantemente avalia a qualidade do serviço prestado por meio de sua percepção (NARANG, 2012). Essa percepção, segundo Lück (2012), é formada por instrumentos chave cujo objetivo é o contínuo desenvolvimento da qualidade educacional, visto que utilizam metodologia científica e informação objetiva para que decisões sejam tomadas e políticas e práticas pedagógicas sejam definidas. Embora existam avaliações nacionais e globais, pouco se sabe sobre os tipos de resultados que podem ser obtidos com tais exames. Em vista disso, é necessário estabelecer um sistema de avaliação confiável capaz de monitorar regularmente o progresso no cumprimento dos parâmetros educacionais.

3 PRINCIPAIS MODELOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E SUAS CARACTERÍSTICAS

Identificar e compreender as expectativas do cliente é fundamental para ajustar as ações das organizações para que elas possam oferecer qualidade em seus serviços. Uma organização que não procura realizar pesquisas sobre satisfação, expectativas e percepções do

cliente como objetivo de entender e mensurar o desempenho dos serviços pode encontrar mais dificuldades para compreender seus clientes. Por outro lado, aquelas que efetuam tais pesquisas provavelmente terão conhecimento do que precisa ser desenvolvido para se adequarem às contínuas mudanças das necessidades de seus clientes (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2014).

Na literatura científica, não há um consenso a respeito de quais dimensões ou critérios são mais adequadas à mensuração da qualidade de serviços. No entanto, alguns modelos que buscam avaliar a qualidade do serviço surgiram. Dentre os principais, podem-se citar: o modelo GAPS (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1985); a escala SERVQUAL (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1988); a escala SERVPERF (CRONIN JR.; TAYLOR, 1992); e o modelo HEdPERF (FIRDAUS, 2005, 2006), utilizados em diferentes contextos (Quadro 1).

Quadro 1 – Modelos de avaliação da qualidade em serviços

Modelo de avaliação da qualidade em serviços	Características
Modelo Gaps (Parasuraman; Berry; Zeithaml, 1985)	Usado para identificar as principais lacunas (gaps) determinantes para a qualidade dos serviços prestados.
Escala SERVQUAL (Parasuraman; Berry; Zeithaml, 1988)	Escala genérica para avaliação da qualidade em serviços, através de um questionário com 44 itens, onde 22 itens avaliam a expectativa e 22 avaliam o desempenho. O resultado é obtido a partir da diferença entre o desempenho e a expectativa.
Escala SERVPERF (Cronin Jr. e Taylor, 1992)	Baseada na escala SERVQUAL, avalia somente a performance (desempenho) a partir de 22 questões.
Escala HEdPERF (Firdaus, 2005)	Propõe uma fusão das escalas HEdPERF com SERVPERF, e faz uma comparação entre as três escalas: HEdPERF, SERVPERF e HEdPERF-SERVPERF.
Escala HEdPERF (Firdaus, 2006)	Usada para avaliar a qualidade dos serviços exclusivos do ensino superior através de um questionário composto por 41 itens avaliativos.

Fonte: Parasuraman; Berry; Zeithaml (1988), Cronin Jr. e Taylor (1992), Firdaus (2005), Firdaus (2006)

Os três primeiros modelos mencionados são caracterizados como modelos genéricos, enquanto o último foi desenvolvido especificamente para instituições de ensino superior.

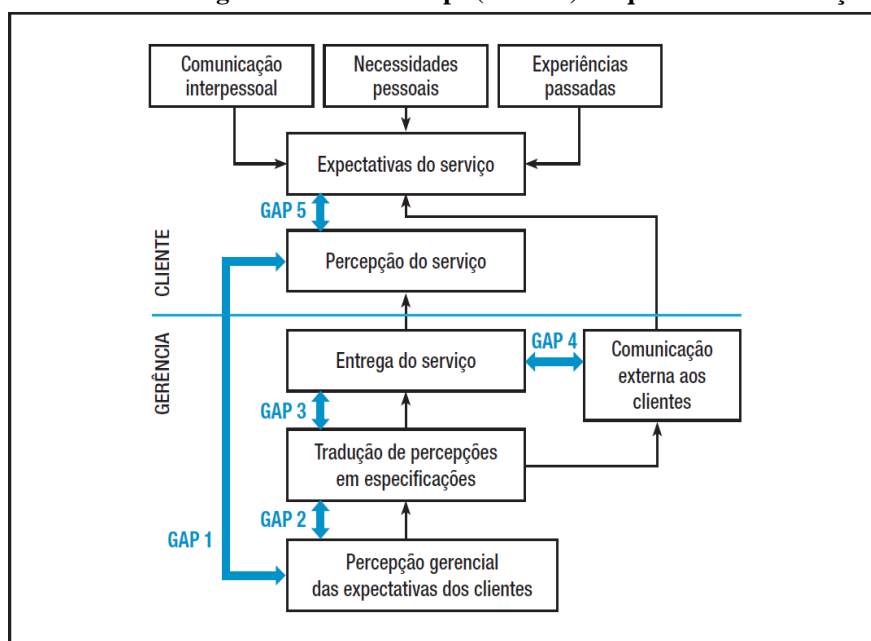
a) Modelo GAPS (Lacunas da qualidade de serviços)

O método **GAPS**, proposto por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985) permite analisar a satisfação do consumidor por meio de várias lacunas de qualidade. O método **GAPS** é

utilizado para identificar a diferença (ou falha) no processo de gestão da qualidade. Assim, permite ao gestor realizar análises ao comparar as expectativas do cliente antes da aquisição do produto e/ou serviço com sua experiência real. Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985) concluíram uma série de discrepâncias ou *gaps* existentes relacionadas às percepções dos executivos no que diz respeito à qualidade dos serviços e às tarefas associadas ao serviço prestado ao cliente. Com base em suas conclusões, desenvolveram um modelo no qual foram identificadas cinco lacunas (*gaps*) decisivas para a percepção da qualidade do serviço, conforme mostra a Figura 1.

Este modelo aponta as influências das várias discrepâncias (*gaps*) presentes na qualidade dos serviços, divididas em dois segmentos distintos: o contexto gerencial e o contexto do cliente ou consumidor. As quatro primeiras discrepâncias estão relacionadas com o desenvolvimento do serviço do ponto de vista interno e a quinta lacuna, intimamente relacionada com o consumidor (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Figura 1 – Modelo Gaps (lacunas) da qualidade em serviço



Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Em outras palavras, para fechar a lacuna do cliente (*gap 5*), o modelo sugere que quatro outras lacunas precisam ser preenchidas (Quadro 2). Essas lacunas acontecem dentro das organizações prestadoras de serviços e incluem: Gap 1- lacuna da compreensão do cliente; Gap 2- lacuna dos projetos e padrões do serviço; Gap 3- lacuna do desempenho do serviço; Gap 4- lacuna da comunicação (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2014).

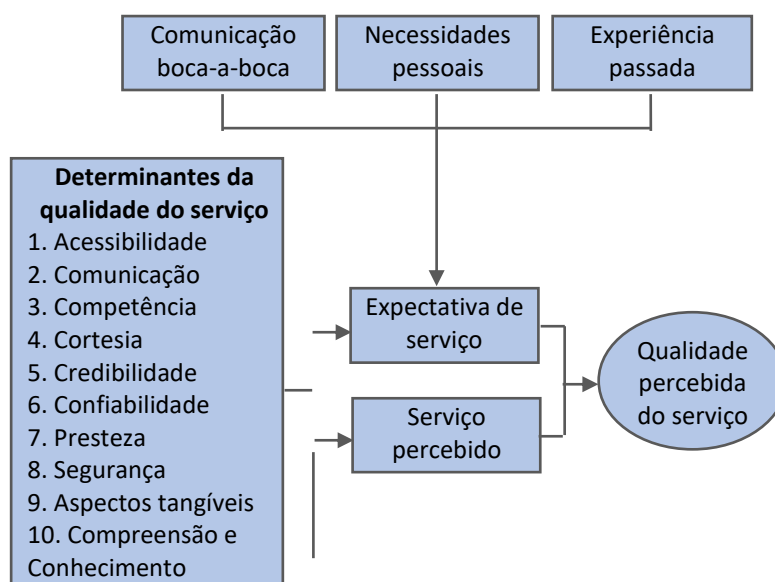
Quadro 2 – Significado de cada lacuna do modelo Gaps

Gaps	Significado
Gap 1	Consiste na diferença entre as expectativas do cliente para com o serviço e a compreensão que a empresa tem dessas expectativas.
Gap 2	Consiste na diferença entre compreensão das expectativas do cliente e o desenvolvimento de projetos e padrões de serviços por ele definidos; é a tradução da percepção em especificações de qualidade do serviço.
Gap 3	Consiste na diferença entre o desenvolvimento de padrões de serviço designados pelo cliente e o real desempenho do serviço pelos funcionários da instituição; discrepância entre as especificações de qualidade e o que é realmente entregue ao consumidor. Consiste na diferença entre as comunicações envolvendo a execução do serviço e as comunicações externas da empresa prestadora; entre as promessas feitas ao cliente sobre o serviço e o que realmente é fornecido.
Gap 4	Consiste na diferença entre as expectativas e as percepções do cliente sobre o serviço, podendo ser expresso em função dos outros Gaps.
Gap 5	Consiste na diferença entre as expectativas e as percepções do cliente sobre o serviço, podendo ser expresso em função dos outros Gaps.

Fonte: Zeithaml, Bitner e Gremler (2014).

Os autores do modelo em questão concluíram que, independentemente do serviço considerado, os usuários utilizam os mesmos critérios para alcançar um julgamento sobre a qualidade do serviço prestado (MIGUEL; SALOMI, 2004). Esses critérios, antes conhecidos como ‘determinantes da qualidade’ e, em seguida, ‘dimensões da qualidade’, puderam ser generalizados em 10 categorias conforme ilustrado na Figura2.

Figura 2 – Qualidade percebida do serviço



Fonte: Zeithaml, Bitner e Gremler (1988).

Segundo Miguel e Salomi (2004), essas dimensões da qualidade representam os pontos críticos na prestação de um serviço, podendo causar discrepâncias entre expectativa e desempenho, que devem ser minimizadas com a finalidade de alcançar um padrão adequado de qualidade.

O modelo passou por três aprimoramentos e, dos dez determinantes da qualidade, Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988) propõem cinco, caracterizados por 22 itens relacionados à expectativa e 22 itens relacionados à performance. Os 5 determinantes são:

- i. Confiabilidade: é a capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e precisa;
- ii. Responsividade: é a disposição de ajudar os clientes e fornecer o serviço imediatamente;
- iii. Segurança: é o conhecimento (competência) e a cortesia dos funcionários e sua habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade;
- iv. Empatia: é o fornecimento de atenção individualizada aos clientes, facilidade de contato (acesso) e comunicação; e
- v. Tangíveis: constituem a aparência das instalações físicas, dos equipamentos dos funcionários e dos materiais de comunicação.

Essas dimensões mostram como os usuários organizam as informações sobre a qualidade do serviço em suas mentes.

Conquanto essas dimensões da qualidade sejam consideradas como relevantes para vários tipos de serviços (setores), as diferenças culturais também afetam a importância relativa dada às cinco dimensões, levando a interpretações ligeiramente diferentes. Além do mais, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994) afirmam que, quanto à avaliação das expectativas, ainda não há consenso sobre o que deve ser medido: se o desejo em relação a uma característica, ou a um padrão esperado pelo cliente para uma determinada característica.

b) Escala SERVQUAL (*Service Quality*)

A escala SERVQUAL (*Service Quality*), como citado por Consoli e Martinelli (1998), pode ser usada para identificar os pontos fortes e fracos de uma organização, e também pode ser utilizada como base para melhorar a qualidade de serviços. Outrossim, pode-se perceber em qual aspecto a empresa é superior aos serviços prestados pelos concorrentes e em quais aspectos o serviço deve ser aprimorado.

A SERVQUAL está estruturada na forma de um instrumento de coleta de dados compreendido por 22 variáveis, replicadas em duas partes, sendo a primeira relacionada às expectativas e a segunda, às percepções dos usuários (Quadro 3).

Para cada variável, o respondente assinala seu grau de concordância ou discordância em relação a cada uma das afirmações propostas. Para isso, uma escala do tipo Likert é utilizada com amplitude de sete pontos, variando de 1 = *Discordo totalmente* a 7 = *Concordo totalmente*. Como resultado, as 22 variáveis (atributos do serviço) foram agrupadas em cinco dimensões (fatores), denominadas: *tangíveis* (variáveis 1 a 4, instalações físicas, equipamentos, aparência do pessoal e materiais de comunicação), *confiabilidade* (5 a 9, capacidade de realizar o serviço conforme prometido de forma confiável e precisa), *responsividade* (10 a 13, capacidade em ajudar o cliente e prover um pronto atendimento), *segurança* (14 a 17, habilidade em transmitir e gerar confiança e segurança ao cliente) e *empatia* (18 a 22, ter cuidados e atenção individualizados ao cliente) (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985, 1988).

Tal instrumento gerou muitos estudos direcionados para a avaliação da qualidade do serviço, sendo utilizado em setores de serviços no mundo inteiro e em diferentes contextos e aspectos (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Quadro 3 – Escala SERVQUAL

ITEM	EXPECTATIVA (E)	DESEMPENHO (D)
1	Ela deveria ter equipamentos modernos.	XYZ tem equipamentos modernos.
2	As suas instalações físicas deveriam ser visualmente atrativas.	As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.
3	Os seus empregados deveriam estar bem vestidos e asseados.	Os empregados de XYZ são bem vestidos e asseados.
4	As aparências das instalações das empresas deveriam estar conservadas de acordo com o serviço oferecido.	A aparência das instalações físicas XYZ é conservada de acordo com o serviço oferecido.
5	Quando estas empresas prometem fazer algo em certo tempo, deveriam fazê-lo.	Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.
6	Quando os clientes têm algum problema com estas empresas, elas deveriam ser solidárias e deixá-los seguros.	Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.
7	Estas empresas deveriam ser de confiança.	XYZ é de confiança.
8	Eles deveriam fornecer o serviço no tempo prometido.	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
9	Eles deveriam manter seus registros de forma correta.	XYZ mantém seus registros de forma correta.
10	Não seria de se esperar que ela informasse os clientes exatamente quando os serviços fossem executados.	XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.
11	Não é razoável esperar por uma disponibilidade imediata dos empregados das empresas.	Você não recebe serviço imediato dos empregados da XYZ.
12	Os empregados das empresas não têm que estar sempre disponíveis em ajudar os clientes.	Os empregados da XYZ não estão sempre disponíveis a ajudar os clientes.
13	É normal que eles estejam muito ocupados em responder prontamente aos pedidos.	Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.
14	Clientes deveriam ser capazes de acreditar nos empregados desta empresa.	Você pode acreditar nos empregados da XYZ.
15	Clientes deveriam ser capazes de sentirem-se seguros na negociação com os empregados da empresa.	Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.
16	Seus empregados deveriam ser educados.	Os empregados da XYZ são educados.
17	Seus empregados deveriam obter suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.	Os empregados da XYZ não obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.
18	Não seria de se esperar que as empresas dessem atenção individual aos clientes.	XYZ não dá atenção individual a você.

das diferenças entre expectativa e desempenho, mas somente pelo desempenho, em que: $Q_i = D_i$, sendo:

Q_i = Avaliação da qualidade do serviço em relação à característica i ; e

D_i = Valores de percepção de desempenho para a característica i de serviço.

A contextualização e a mensuração da qualidade dos serviços foram estudadas por Cronin Jr. e Taylor (1992), bem como a relação entre satisfação do consumidor e sua intenção de compra. Os autores tinham dois objetivos: sugerir que a conceituação e operacionalização do SERVQUAL era inadequada e examinar as relações entre serviço de qualidade, satisfação do consumidor e intenção de compra.

Os 22 itens da *SERVQUAL* foram utilizados na escala *SERVPERF* com o objetivo de avaliar o desempenho no trabalho empírico de Croin e Taylor (1992) e, desta forma, testando quatro hipóteses:

- Uma medida de qualidade em serviço *SERVPERF* não ponderada é mais apropriada para a medição da qualidade em serviço que o instrumento *SERVQUAL*, *SERVQUAL* ponderado, ou *SERVPERF* ponderado;
- Satisfação de cliente é um antecedente da qualidade percebida do serviço;
- Satisfação do cliente tem um impacto significativo nas intenções de recompra; e
- Qualidade percebida do serviço tem um impacto significativo nas intenções de recompra.

Croin e Taylor (1992) chegam à conclusão de que o instrumento *SERVPERF* é mais sensível em relação à descrição das variações de qualidade em relação às outras escalas testadas. Essa conclusão se baseia não apenas na utilização do teste estatístico do qui-quadrado como evidência de aderência das distribuições empíricas de dados, mas também no coeficiente de determinação da regressão linear de dados (MIGUEL; SALOMI, 2004). Por outro lado, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994), ao criticar a escala *SERVPERF*, ressaltam que a medição de expectativas individuais para cada item é uma informação mais rica que a medição de desempenho isoladamente, pois áreas de deficiência seriam detectadas quanto à satisfação do cliente, com ações gerenciais diretas para cada dimensão considerada.

d) Escala HEdPERF (*Higher Education Performance*)

Diante dos atuais problemas dos modelos de percepção de qualidade, Abdulah Firdaus propôs, em 2006, a escala HEdPERF (*Higher Education Performance*), com o

propósito de formular e validar um instrumento para avaliar a qualidade de serviços de educação superior, lançando, assim, mão de determinantes inerentes ao serviço em questão. Pensando nisso, ele elaborou um questionário com 54 perguntas sobre a caracterização individual dos respondentes e seis aspectos da qualidade que visam avaliar a qualidade do serviço para a área do ensino superior, pois agrega tanto os aspectos acadêmicos, não acadêmicos, e ainda o acesso, os conteúdos programáticos, a reputação e a compreensão, de tal maneira que possa identificar fatores críticos de qualidade de serviço na perspectiva dos seus principais clientes, que, no caso das IES, são os alunos.

Na perspectiva dos alunos, essa escala visaria à detecção de fatores críticos ou pontos fracos dos serviços ofertados que requerem atenção por parte dos gestores. Após desenvolver e legitimar seu questionário, Firdaus (2006) identificou seis fatores (aspectos) relativos às IES (Quadro 4): (i) aspectos não acadêmicos (este fator contém variáveis que são essenciais para permitir aos estudantes cumprir as obrigações de estudo e as relações entre deveres e responsabilidade do pessoal não acadêmico); (ii) aspectos acadêmicos (fator que representa as responsabilidades de comunicação, possibilitando discussões suficientes e estando apto a fornecer uma avaliação regular); (iii) reputação (fator obtido com itens que sugerem a importância das IES em projetar uma imagem profissional); (iv) acesso (fator que consiste em itens que relacionam questões como proximidade, facilidade de contato, viabilidade e conveniência); (v) conteúdos programáticos (fator que enfatiza a importância de oferecer uma gama extensiva e respeitável de programas/especializações acadêmicas com estrutura e conteúdos flexíveis) e (vi) compreensão (fator que envolve itens relacionados com a compreensão das necessidades específicas dos estudantes em termos de aconselhamentos e serviços de saúde).

Quadro 4 – Dimensões da escala *HEdPERF*

<i>Dimensões</i>	<i>Descrição</i>
Acadêmica	Corresponde às responsabilidades dos professores, ou seja, está relacionada à qualidade do corpo docente.
Não acadêmica	Compreende fatores essenciais para permitir que os alunos cumpram suas obrigações relativas ao estudo, relacionando-se com as funções exercidas pelo pessoal administrativo.
Reputação	Refere-se à imagem que a instituição projeta, tanto em nível acadêmico, como profissional.
Acesso	Composto por itens que dizem respeito a questões como acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência.
Conteúdo programático	Coloca em evidência a importância de oferecer um leque amplo e variado de especializações acadêmicas e planos de estudos com conteúdos flexíveis.
Compreensão	Relaciona-se com a capacidade de entendimento dos alunos no que se refere à necessidade de serviços de aconselhamento e saúde.

Fonte: Firdaus (2006).

Vale ressaltar que a escala *HEdPERF* foi desenvolvida com base nas escalas *SERVQUAL* e *SERVPERF*, e que a consideração de que as pesquisas anteriores tinham sido demasiadamente estreitas,

com ênfase na qualidade dos serviços, bem ainda que medidas genéricas não podem ser totalmente adequadas ao ensino superior, foi o que motivou sua criação.

É possível observar que, embora os modelos propostos tenham, em suas origens, diversas semelhanças prevaletentes para a avaliação da qualidade em serviços, torna-se indispensável levar em consideração as particularidades de cada serviço a ser analisado. Portanto, cada modelo carece de flexibilização, indicadores, ferramentas específicas, metodologia e atributos que dependem do tipo, das características e da complexibilidade do serviço em estudo.

4 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa do tipo descritiva, com abordagem quantitativa e estudo de caso. O lócus da pesquisa é a Casa de Cultura Britânica (CCB), inserida no programa de extensão ‘Casas de Cultura Estrangeira’ de uma instituição pública de ensino superior. O universo da pesquisa é constituído por 1303 alunos e 20 professores do curso de Língua Inglesa composto por sete semestres oferecidos pela Casa de Cultura Britânica (CCB) em uma Instituição de Ensino Superior. Dentro desse universo, a decisão de escolha dos alunos pesquisados, ou seja, a amostra, foi configurada a partir dos seguintes critérios: i) ser aluno do 6º e 7º semestres do curso de inglês, nível intermediário (discente); ii) ser professor que atua na instituição supracitada, especificamente no referido curso (docente); e iii) estar disponível para participar da pesquisa (docente e discente).

Para a coleta dos dados foi elaborado um questionário fechado através de uma adaptação do modelo *SERVQUAL* levando em consideração as adaptações voltadas para a área da educação, realizadas por Andrade (2015) e Galvão (2017). No questionário de docentes e no questionário de discentes foram solicitados para que avaliassem a qualidade dos serviços prestados nas suas diversas dimensões/variáveis, através de 22 questões, distribuídas em cinco dimensões: Tangibilidade (4 questões), Confiabilidade (4 questões), Presteza (4 questões), Segurança (4 questões) e Empatia (6 questões). Com o suporte de formulários eletrônicos, os recursos estatísticos foram utilizados para tabular e processar os dados coletados.

5 RESULTADOS

Os resultados da pesquisa foram obtidos a partir das respostas 131alunosdos 6º e 7º semestres do curso de língua da Casa de Cultura Britânica (CCB), o equivalente a uma amostra

composta por 48,5% de todos os alunos matriculados nos referidos semestres. Em relação aos profissionais de ensino, a CCB possui 21 professores em seu quadro de docentes, incluindo o pesquisador, e a amostra foi composta por 19 docentes respondentes.

5.1 Dados sociodemográficos dos discentes e docentes

O estudo constatou que a idade dos alunos da CCB, matriculados no 6º e 7º semestres, é bastante heterogênea, variando de 18 a 58 anos, com uma concentração relevante entre as idades de 21 anos (9,2% dos respondentes) e 23 anos (14,5% dos respondentes). Apenas um respondente tem a idade mínima de 18 anos e um respondente possui a idade máxima de 58 anos. A média de idade é de 27,23 anos, com desvio padrão de 8,2 anos. Um outro aspecto mostrado pela pesquisa é o fato de que 103 alunos (78,6%), a grande maioria, matriculados no semestre 6 e semestre 7 são solteiros, enquanto que 16% são casados (21 respondentes), 3,8% (5 respondentes) encontram-se em união estável e 1,6% (2 respondentes) são divorciados. Dos 131 respondentes, 67 pertencem ao gênero feminino (ou 51% das respostas coletadas), enquanto que 64 respondentes (49% dos respondentes) se identificam como pertencentes ao gênero masculino. Constatou-se que a maioria dos respondentes é proveniente do Ensino Médio (48%), o equivalente a 63 alunos, seguidos por alunos graduados, 35% ou 46 respondentes, e pós-graduados (17%), o que corresponde a 22 alunos.

Em relação aos docentes, constatou-se que a idade dos participantes que fazem parte do quadro de docentes da CCB é bastante heterogênea, variando de 29 a 63 anos. A faixa etária de 29 a 34 anos inclui seis docentes, da mesma forma que a faixa etária de 55 a 63 anos também corresponde a seis respondentes. A média de idade é de 45 anos, com desvio padrão de 11,79 anos. A pesquisa revelou que há uma população bastante representativa de professores do gênero feminino (12 respondentes, equivalente a 63% dos respondentes), enquanto que somente 7 docentes pertencem ao gênero masculino, o equivalente a 37% dos professores.

No que concerne à formação acadêmica dos docentes, dos 19 investigados, apenas dois docentes são graduados e um possui o título de especialização. A pesquisa também mostrou que o quadro de profissionais de ensino da CCB também possui 9 docentes com o título de Mestre, isto é, 47,4%, e 7 docentes doutores, o equivalente a 36,8% do quadro total de docentes.

5.2 Percepção dos discentes e docentes sobre o grau de satisfação dos serviços educacionais prestados pela Casa de Cultura Britânica, por dimensão

A Tabela 1 apresenta o grau de satisfação dos discentes e docentes em relação à qualidade dos serviços prestados pela Casa de Cultura Britânica, das 5 (cinco) dimensões analisadas, conforme o modelo SERVQUAL. São elas: Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia. O referido grau de satisfação foi calculado por meio da média aritmética a partir de uma escala de 1 a 5, onde 1 = *Discordo totalmente*, 2 = *Discordo*, 3 = *Nem concordo, nem discordo*, 4 = *Concordo* e 5 = *Concordo totalmente*, em conformidade com o questionário enviado aos discentes.

Tabela 1 – Ranking das médias do grau de satisfação por dimensão entre discente e docente

Ranking	Dimensão	Discentes		Docentes	
		Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão
1º	Segurança	4,81	0,37	4,89	0,39
2º	Presteza	4,58	0,46	4,72	0,33
3º	Tangibilidade	4,53	0,54	3,87	0,52
4º	Empatia	4,46	0,50	4,60	0,44
5º	Confiabilidade	4,41	0,55	4,37	0,59

Fonte: dados da pesquisa (2021).

De acordo com a Tabela 1, constata-se que em relação tanto aos discentes como aos docentes, a dimensão *Segurança*, constituída por atributos referentes ao conhecimento, competência, cortesia dos docentes e do quadro administrativo e sua habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade, foi a dimensão que obteve a maior média (4,81 e 4,89, respectivamente), demonstrando um grau de elevada satisfação por parte dos discentes e docentes. Essa dimensão também obteve baixo grau de desvio padrão, o que mostra menor grau de dispersão e maior consistência nas respostas da variável analisada.

Na categoria de discentes, a dimensão *Confiabilidade*, que compreende a habilidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente, obteve a menor média, com uma pontuação de 4,41 pontos. Tal média, no entanto, não indica que os discentes estão insatisfeitos com os serviços oferecidos pela CCB, pois, de acordo com os resultados indicados na Tabela 1, nenhuma dimensão obteve uma média inferior a 4 pontos que é considerada uma média positiva.

Em relação aos docentes, a dimensão *Tangibilidade*, obteve a menor pontuação dentre todas as outras dimensões (3,87 pontos). Apesar de os outros atributos dessa dimensão terem alcançado pontuação acima de 4 pontos, é notório que a média geral da referida dimensão ficou aquém em relação à média das demais dimensões por consequência de uma

baixa pontuação obtida no atributo 1, a ser detalhado na seção seguinte, o qual se refere ao fato de os professores considerarem que a instituição não possui equipamentos modernos.

Vale a pena destacar que os resultados aqui expostos demonstram que a instituição não obteve a média máxima em nenhuma das dimensões pesquisadas, revelando que a Casa de Cultura Britânica ainda possui espaço para reflexão sobre os serviços por ela ofertados, de forma a melhorar ainda mais a qualidade de seus serviços e do ensino da língua inglesa e atender às demandas de todos aqueles que fazem parte de instituição direta e indiretamente, com o intuito de elevar, ainda mais, o grau dos serviços prestados.

5.3 Percepção, pelos discentes, do grau de satisfação dos serviços educacionais prestados pela Casa de Cultura Britânica, por dimensões e atributos

A Tabela 2 apresenta o resultado, de forma detalhada, da satisfação dos discentes em relação as dimensões e atributos de qualidade dos serviços educacionais prestados pela Casa de Cultura Britânica. Percebe-se que o atributo 13 - As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade, e o atributo 16 - O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções, partes integrantes da dimensão *Segurança*, foram os melhores avaliados, com 4,85 pontos cada.

O atributo 3 - Os técnicos-administrativos e professores de sua instituição de ensino apresentam-se de forma adequada à sua posição, e o atributo 4 - O material didático utilizado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, livros, é atualizado”, pertencentes à dimensão *Tangibilidade*, obtiveram uma pontuação bastante próxima à pontuação dos atributos 13 e 16, com 4,84 pontos. Tal resultado demonstra que os discentes pesquisados se mostram satisfeitos com a maneira pela qual os docentes e os técnicos-administrativos se apresentam no ambiente de trabalho e concordam que o material didático utilizado na CCB é atualizado.

Os respondentes também se mostraram seguros em suas relações com a sua instituição, de acordo com o resultado obtido pelo atributo 14 - Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino, da dimensão *Segurança*, alcançando o terceiro lugar em relação a todos os outros atributos, com 4,82 pontos, seguido pelo atributo 7 - Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade, da dimensão *Confiabilidade*, com 4,80 pontos. Isso demonstra que os respondentes concordam que os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade.

O atributo 20 - Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços, da dimensão *Empatia* e o atributo 15 - O pessoal administrativo e os professores de

sua instituição de ensino são educados e atenciosos, da dimensão *Segurança*, e o, obtiveram pontuações bastante próximas uma da outra, com 4,72 e 4,71 pontos, respectivamente. Ambos os resultados comprovam que os docentes e secretários da CCB são considerados educados e atenciosos e estão focados nos serviços ofertados pela instituição, de acordo com os resultados obtidos.

Tabela 2: Análise das dimensões referente aos discentes

DIMENSÃO E ATRIBUTOS DA QUALIDADE	Grau de satisfação	
	Média	Desvio padrão
TANGIBILIDADE		
1. Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc.	3,88	1,06
2. As instalações de sua instituição de ensino são conservadas e limpas.	4,58	0,74
3. Os técnicos-administrativos e professores de sua instituição de ensino apresentam-se (vestimenta, asseio, etc.) de forma adequada à sua posição.	4,84	0,42
4. O material didático utilizado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, livros, é atualizado.	4,84	0,38
MÉDIA GERAL	4,53	
CONFIABILIDADE		
5. Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em um determinado período de tempo, esse prazo é rigorosamente obedecido.	4,43	0,73
6. Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura, de maneira eficaz, hábil e solícita, resolvê-lo.	4,10	0,98
7. Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade.	4,80	0,51
8. Sua instituição de ensino mantém seus registros de forma adequada, com exatidão, facilitando e promovendo o seu acesso.	4,32	0,81
MÉDIA GERAL	4,41	
PRESTEZA		
9. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem serviços nos prazos que eles conseguem cumprir.	4,53	0,55
10. O pessoal administrativo e os professores demonstram disponibilidade e interesses durante o período de atendimento e atuação em sala de aula, respectivamente.	4,63	0,64
11. O pessoal administrativo e os professores mostram-se sempre dispostos a ajudar.	4,47	0,69
12. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino sempre procuram esclarecer as suas dúvidas.	4,69	0,55
MÉDIA GERAL	4,58	
SEGURANÇA		
13. As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade.	4,85	0,36
14. Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino.	4,82	0,45
15. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados e atenciosos.	4,71	0,56
16. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.	4,85	0,43
MÉDIA GERAL	4,81	
EMPATIA		
	Média	Desvio padrão

17. Quando oportuno, você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo e professores em sua instituição de ensino.	4,26	0,83
18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos.	4,21	0,99
19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.	4,59	0,64
20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.	4,72	0,50
21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.	4,37	0,80
22. Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas.	4,61	0,54
MÉDIA GERAL	4,46	

Fonte: dados da pesquisa (2021).

O atributo 1 - Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc., da dimensão *Tangibilidade*, foi avaliado com a menor pontuação; isto é, 3,88 pontos. Esse atributo está relacionado ao uso de equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc. Portanto, torna-se evidente a sua baixa pontuação, uma vez que a CCB não possui laboratórios ou qualquer outro equipamento moderno para a realização de suas aulas.

O atributo 13 - As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade, obteve o menor desvio padrão presente na análise, o que mostra menor grau de dispersão e maior consistência nas respostas da variável analisada.

De um modo geral, os resultados comprovam que a instituição satisfaz os interesses daqueles que frequentam suas salas de aula e fazem uso de seus serviços.

No entanto, os resultados também demonstram que ainda há espaço para melhorias e reflexão sobre os serviços oferecidos aos discentes e à sociedade por parte dos docentes e do pessoal administrativo, pois nenhuma dimensão obteve a média máxima, isto é, 5 pontos.

5.4 Percepção, pelos docentes, do grau de satisfação dos serviços educacionais prestados pela Casa de Cultura Britânica, por dimensões e atributos

A Tabela 3 apresenta a média do grau de satisfação dos docentes de todos os atributos que compõem as dimensões analisadas, em relação aos docentes.

Ao se realizar uma análise da Tabela 3, é verdadeiro afirmar que o atributo 7 - Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade, da dimensão *Confiabilidade* e o atributo 10 - O pessoal administrativo demonstra disponibilidade e interesses durante o período de atendimento, dimensão *Presteza*, foram os atributos de melhor avaliação por parte dos respondentes, com 4,95 pontos (numa escala de 1 a 5 pontos) e também

com o menor desvio padrão (0,23) presente na referida análise, o que mostra menor grau de dispersão e maior consistência da variável analisada.

O atributo 1 - Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc., da dimensão *Tangibilidade*, foi o atributo que obteve a menor pontuação, com apenas 2,16 pontos, demonstrando que o grau de satisfação dos docentes em relação ao referido atributo é bastante negativo, por obter uma pontuação inferior a 3 pontos.

Tabela 3: Análise das dimensões referente à percepção dos docentes

DIMENSÃO E ATRIBUTOS DA QUALIDADE	Grau de satisfação	
	Média	Desvio padrão
TANGIBILIDADE		
1. Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc.	2,16	1,21
2. As instalações de sua instituição de ensino são conservadas e limpas.	4,11	0,88
3. Os técnicos-administrativos e professores de sua instituição de ensino apresentam-se (vestimenta, asseio, etc.) de forma adequada à sua posição.	4,79	0,54
4. O material didático utilizado na sua instituição de ensino, como provas, impressos, livros, é atualizado.	4,42	0,61
MÉDIA GERAL	3,87	
CONFIABILIDADE	Média	Desvio padrão
5. Quando sua instituição de ensino promete fazer algo em um determinado período de tempo, esse prazo é rigorosamente obedecido.	3,84	0,96
6. Quando você tem um problema, sua instituição de ensino procura, de maneira eficaz, hábil e solícita, resolvê-lo.	4,32	0,82
7. Os serviços prestados pela sua instituição de ensino são considerados confiáveis pela sociedade.	4,95	0,23
8. Sua instituição de ensino mantém seus registros de forma adequada, com exatidão, facilitando e promovendo o seu acesso.	4,37	0,90
MÉDIA GERAL	4,37	
PRESTEZA	Média	Desvio padrão
9. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino prometem serviços nos prazos que eles conseguem cumprir.	4,32	0,89
10. O pessoal administrativo demonstra disponibilidade e interesses durante o período de atendimento.	4,95	0,23
11. O pessoal administrativo sempre se demonstra boa vontade ao ajudar.	4,84	0,37
12. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino sempre procura esclarecer as suas dúvidas.	4,79	0,42
MÉDIA GERAL	4,72	
SEGURANÇA	Média	Desvio padrão
13. As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade.	4,84	0,37
14. Você se sente seguro em suas relações com a sua instituição de ensino.	4,42	0,69
15. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino são educados e atenciosos.	4,47	0,77
16. O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções.	4,89	0,32
MÉDIA GERAL	4,89	
EMPATIA	Média	Desvio padrão

		drão
17. Quando oportuno, você recebe atendimento individualizado pelo pessoal administrativo da sua instituição de ensino.	4,63	0,83
18. Sua instituição de ensino possui horário de funcionamento adequado aos interesses de seus alunos e professores.	4,16	1,01
19. Sua instituição de ensino está focada em sua prestação de serviços.	4,68	0,58
20. Os professores de sua instituição de ensino estão focados na prestação de serviços.	4,84	0,37
21. O pessoal administrativo de sua instituição de ensino está focado na prestação de serviços.	4,84	0,37
22. Sua instituição de ensino atende às suas demandas específicas.	4,42	0,90
MÉDIA GERAL	4,60	

Fonte: dados da pesquisa (2021).

Como a CCB não possui laboratórios ou qualquer outro equipamento moderno para a realização de suas aulas e atividades de ensino, esse resultado da avaliação em relação ao atributo 1 é esperado, principalmente por parte dos professores que sentem o impacto do fato de a instituição não possuir equipamentos mais modernos para o planejamento e realização de suas aulas. Essa baixa pontuação demonstra insatisfação dos docentes no tocante aos equipamentos oferecidos pela instituição, pelo fato de eles, muitas vezes, usarem os seus próprios equipamentos para a realização de atividades em suas salas de aula. Dessa forma, torna-se compreensível esse resultado alcançar uma pontuação de apenas 2,16 pontos, muito aquém daquela alcançada pela avaliação dos alunos (3,88 pontos).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio desta pesquisa, foi possível identificar a qualidade com base no grau de satisfação dos serviços prestados pela Casa de Cultura Britânica, um curso de língua inglesa em uma Instituição de Ensino Superior, na perspectiva de seus discentes e docentes, atingindo, assim, o seu objetivo geral. Os resultados obtidos demonstraram um grau de satisfação bastante elevado, tanto por parte dos discentes, quanto por parte dos docentes, pois as médias atingidas alcançaram pontuações superiores a 4 pontos, numa escala de 1 (*Discordo totalmente*) a 5 (*Concordo totalmente*) pontos. O único atributo que ressalta a necessidade de um olhar mais crítico seria aquele voltado aos equipamentos presentes na instituição, por ter sido o único a não alcançar uma pontuação superior a 4, tanto no resultado da pesquisa alusivo aos discentes, quanto no resultado da pesquisa alusivo aos docentes.

No entanto, é imprescindível esclarecer que, por se tratar de uma instituição pública, há limitações e empecilhos que interferem na melhoria dos bens materiais como

aquisição de equipamentos modernos, pois verbas para determinados propósitos dependem de órgãos públicos, e não diretamente do gestor.

Todas as outras dimensões obtiveram resultados positivos (próximos ao grau máximo de satisfação = 5 pontos). Tais resultados obtidos pela pesquisa demonstraram um grau elevado de satisfação nos serviços prestados pela CCB, tanto pelos alunos como pelos professores, mas isso não implica que não haja espaço para melhorias. O fato de nenhuma dimensão ter alcançado o grau máximo de satisfação, isto é, pontuação equivalente a 5 pontos, só demonstra que ainda há espaço para melhoras por parte de gestores, docentes e pessoal administrativo. A procura por melhores formas de prestação de serviços e de melhoria na qualidade de ensino é algo que deve estar constantemente presente na vida profissional de todos aqueles que fazem parte de uma instituição de ensino.

Este trabalho exterioriza o ponto de partida para a elaboração de estratégias tangíveis de melhoria no ambiente educacional de instituições voltadas ao ensino, por ser um instrumento eficaz para a efetivação de políticas voltadas para melhores condições do ambiente de trabalho e relação com seus discentes e docentes a partir da conscientização e análise dos resultados obtidos, de forma a atingir um grau de satisfação ainda superior àqueles resultantes da presente pesquisa.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, M. S. **Percepção da qualidade da educação de um curso superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: o emprego da escala SERVQUAL**. 2015. 132 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Organizacional) - Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2015.

ANDRIOLA, W. B. Evaluación: la vía para la calidad educativa. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 25, p. 355-368, 1999.

ANDRIOLA, W. B. Avaliação institucional na Universidade Federal do Ceará (UFC): organização de sistema de dados e indicadores da qualidade institucional. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas, v. 9, n.4, p. 33-54, 2004.

ANDRIOLA, W. B. Planejamento Estratégico e Gestão Universitária como atividades oriundas da auto-avaliação de instituições de ensino superior (IES): o exemplo da Universidade Federal do Ceará (UFC). **Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa**, Santiago de Chile, v. 2, n 2. p. 82-103, 2009.

ANDRIOLA, W. B. Estudo de egressos de cursos de graduação: subsídios para a autoavaliação e o planejamento institucionais. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 54, p. 203-219, 2014.

ANDRIOLA, W. B.; ARAÚJO, A. C. Adaptação de alunos ao ambiente universitário: estudo de caso em cursos de graduação da Universidade Federal do Ceará (UFC). **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v.29, n.110, p. 135-159, 2021.

ANDRIOLA, W. B.; OLIVEIRA, K. R. B. Autoavaliação institucional na Universidade Federal do Ceará (UFC): meio século de história. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas, v. 20, p. 489-512, 2015.

ANDRIOLA, W. B.; SULIANO, D. C. Avaliação dos impactos sociais oriundos da interiorização da Universidade Federal do Ceará (UFC). **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, Brasília, v. 96, n. 243, p.282-298, 2015.

ARAÚJO, A. C.; ANDRIOLA, W. B.; COELHO, A. A. Avaliação do Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência (PIBID): desempenho de bolsistas versus não bolsistas. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v.34, e172839, 2018.

ARAÚJO, S. A.; ANDRIOLA, W. B.; CAVALCANTE, S. M.; CORRÊA, D. M. Efetividade da assistência estudantil para garantir a permanência discente no ensino superior público brasileiro. **Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas; Sorocaba, v. 24, n. 03, p. 722-743, 2019.

BISINOTO, C.; ALMEIDA, L. S. Avaliação da qualidade do ensino na Educação Superior: percepções dos estudantes. **Psicologia, educação e cultura**, Vila Nova de Gaia Porto, v. 20, n. 1, 349-63, maio 2016.

BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, de 20 de dezembro de 1996**. Lei nº 9.39. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm. Acesso em: 25 jan. 2021.

BRASIL. **Resolução CEB 02/98**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Fundamental. Brasília: Câmara de Educação Básica do Conselho Nacional de Educação, 1998.

CASTELO, D.; GURGEL, I.; FURTADO, M. D. *In*: COSTA, Maria de Fátima (org.). **Coletânea CH 40 anos**. Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 2011. p.30.

CONSOLI, Matheus Alberto; MARTINELLI, Dante Pinheiro. **Administração de empresas familiares**. *In*: Seminários de Administração, 1998. **III SemeAd**. São Paulo, out. 1998.

CROIN J R., J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, California, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992. Disponível em: https://www.jstor.org/stable/pdf/1252296.pdf?seq=1#page_scan_tab_contents. Acesso em: 14 fev. 2021.

DOURADO, L. F.; OLIVEIRA, J. F. Qualidades da educação; perspectivas e desafios. **Cad. Cedes**, Campinas, v. 29, n. 78, p. 201-215, maio/ago. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v29n78/v29n78a04.pdf>. Acesso em: 5 fev. 2021.

FIRDAUS, A. *HEdPERF* versus *SERVPERF*: The quest of ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. **Quality Assurance in Education**, Brandford, Malásia, v. 13, n. 4, p. 305-328, out. 2005. Disponível em: <http://www.emeraldsight.com>. Acesso em: 7 mar. 2021.

FIRDAUS, A. The development of *HedPERF*: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, Sarawak, Malaysia. v. 30, n. 6, p. 569-581, nov. 2006. Disponível em: <http://vnweb.hwwilsonweb.com/hwws>. Acesso em: 7 mar. 2021.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6. ed. São Paulo: Bookman, 2014.

GALVÃO, L. L. D. C. **Avaliação da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva da comunidade acadêmica de um Instituto Federal: o emprego da escala Servqual**. 2017. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2017.

GARCIA, J. Avaliação e aprendizagem no ensino superior. **Estudos em Avaliação Educacional**, São Paulo, v. 20, n. 43, maio/ago. 2009.

LAVOR, J. F.; ANDRIOLA, W. B.; LIMA, A. S. Avaliando o impacto da qualidade da gestão acadêmica no desempenho dos cursos de graduação: um estudo em Universidade pública Brasileira. **Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa**, Santiago de Chile, v. 8, p. 233-254, 2015.

LIBÂNEO, J. C. **Educação escolar: políticas, estrutura e organização**. São Paulo: Cortêz, 2018.

LIMA, L. A.; ANDRIOLA, W. B. Acompanhamento de egressos: subsídios para a avaliação de Instituições de Ensino Superior (IES). **Revista da Avaliação da Educação Superior (online)**, Campinas, Sorocaba, v. 23, n. 1, p. 104-125, 2018.

LÜCK, Heloísa *et al.* **A Escola Participativa: o trabalho do gestor escolar**. Rio de Janeiro, Vozes, 2012.

MIGUEL, P. A. G.; SALOMI, G. E. Uma revisão para os modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista de Produção**, Rio de Janeiro, v.14, n.1, p.12-30, 2004. Disponível em: <http://www.prod.org.br/doi/10.1590/S0103-65132004000100003>. Acesso em: 8 mar. 2021

NARANG, Ritu. How do management students perceive the quality of education in public institutions? **Quality Assurance in Education**, Bingley, v. 20, n. 4, p. 357-371, 2012.

PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L.; ZEITHAML, Valarie A. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing Chicago**, Chicago, v. 49, p. 41-50, 1985. Disponível em: <http://www.proquest.uni.com>. Acesso em: 10 mar. 2021.

PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L.; ZEITHAML, Valarie A. SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of retailing**, Kidlengton, v.64, n.1, p.12-40, 1988. Disponível em: <http://www.proquest.uni.com>.

Acesso em: 10 mar. 2021.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 58, p. 111-24, 1994

UFC. UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Casas de Cultura Estrangeira. **Apresentação e histórico.** Fortaleza: Casas de Cultura Estrangeira, 2021. Disponível em: <https://casasdeculturaestrangeira.ufc.br/pt/casa-de-cultura-britanica/apresentacao-e-historico>. Acesso em: 7 fev. 2021.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços:** a empresa com foco no cliente. 6. ed. Porto Alegre: Amgh, 2014. 640p.

ZENONE L. C. **CRM: Customer Relationship Management:** gestão do relacionamento com o cliente e a competitividade empresarial. São Paulo: Novatec, 2019.

VIEIRA, A. M. **A pesquisa sobre a cultura organizacional escolar:** níveis de ensino e suas peculiaridades: Universidade Metodista de São Paulo-UMESP, 2008.