

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR: UMA PESQUISA-AÇÃO

¹Juliano Endrigo Sordan; julianosordan@yahoo.com.br; Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC)

²Clésio Aparecido Marinho; clesio.marinho@yahoo.com.br; Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC)

³Maurício Angeloni; mauricio.angeloni@fatec.sp.gov.br; Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC)

RESUMO: *A mensuração da qualidade dos serviços prestados nas Instituições de Ensino Superior (IES) sob a perspectiva dos alunos pode oferecer importantes insights para a formulação de estratégias de retenção e aumento da satisfação dos estudantes. Este artigo apresenta um processo de avaliação da qualidade dos serviços prestados por uma IES pública com base no modelo SERVQUAL. Para alcançar os objetivos do estudo, os autores conduziram uma pesquisa-ação utilizando um questionário composto por vinte e duas questões adaptadas para o ambiente de serviços da IES. Após a tabulação das respostas obtidas por 73 respondentes, os autores procederam uma análise descritiva que revelou as dimensões e as características da qualidade mais críticas na instituição, de acordo com a percepção dos alunos. Os dados foram submetidos a análise de agrupamentos para complementar a análise inicial. Esse procedimento agrupou as questões em cinco clusters e permitiu a priorização de mais uma característica da qualidade. O presente estudo permitiu a avaliação da qualidade percebida em uma IES a fim de que essa instituição possa estreitar as lacunas entre as expectativas e as percepções de seus alunos e, ao mesmo tempo, reduzir o índice de evasão escolar.*

PALAVRAS-CHAVE: *QUALIDADE EM SERVIÇOS; SERVQUAL, PESQUISA-AÇÃO.*

ABSTRACT: *Evaluating the quality of services provided by Higher Education Institutions (HEI) from the students' perspective can offer important insights for the retention and increased student satisfaction. This paper presents a process for evaluating the quality of services provided by a public HEI based on the SERVQUAL model. An action research was carried out using a questionnaire composed of twenty-two questions. After tabulation of the 73 responses obtained, the authors performed a descriptive analysis that revealed the main dimensions and characteristics of quality in the HEI, according to the students' perception. The data were submitted to cluster analysis to complement the initial analysis. This procedure grouped the questions into five clusters and allowed the prioritization of another quality characteristic. The present study allowed the evaluation of the quality perceived in an HEI so that this organization can narrow the gaps between the expectations and perceptions of its students and, at the same time, reduce the school dropout rate.*

KEYWORDS: *QUALITY IN SERVICES; SERVQUAL; ACTION RESEARCH.*

1. Introdução

Diversas práticas de excelência operacional têm contribuído para o aumento da competitividade nas organizações de serviços por meio da implementação de técnicas e ferramentas voltadas para a melhoria da qualidade, redução de custos e aceleração dos processos. Diferentemente dos processos de manufatura, onde a qualidade do “produto” geralmente é mensurada de forma objetiva, a qualidade na prestação de serviços é influenciada pela percepção dos clientes tornando a sua avaliação subjetiva. Neste contexto, a qualidade apresenta duas dimensões distintas, sendo que a qualidade técnica é direcionada para a oferta do serviço de modo a atender as expectativas, enquanto a qualidade funcional é voltada para a forma como o serviço é prestado (GRÖNROOS, 2004).

A crescente oferta de cursos de graduação e pós-graduação tem exigido de muitas Instituições de Ensino Superior (IES) a reformulação de suas estratégias para oferecer seus serviços de massa para um mercado emergente. A reestruturação do ensino superior brasileiro gerou uma importante contradição do ponto de vista organizacional e institucional, visto que a administração pública não diferencia a prestação de serviços entre as instituições privadas, focadas em práticas de mercado, com as instituições públicas, sem fim lucrativos, que destinam seus resultados financeiros em atividades educacionais (LOEBEL, 2009).

A busca pela excelência em serviços e a mensuração da qualidade prestada representam estratégias presentes nesse tipo de organização, com foco na obtenção de vantagem competitiva (CRONIN; TAYLOR, 1992). Considerando a expansão dos cursos superiores e a concorrência entre os *players* do ensino superior, bem como as exigências governamentais e sociais, as IES têm observado a necessidade de mensurar a qualidade dos serviços prestados, tanto como uma prática gerencial, como um instrumento de prestação de contas aos órgãos reguladores, incluindo o Ministério da Educação (RODRIGUES *et al.*, 2004).

Diante dessas considerações, entende-se que a mensuração da qualidade dos serviços prestados nas IES, sob a perspectiva dos alunos, possa oferecer importantes *insights* para a formulação de estratégias de retenção e satisfação dos estudantes. Sob esse enfoque, o presente artigo busca apresentar o processo de avaliação da qualidade dos serviços prestados por uma IES com base no modelo SERVQUAL. Para isso, os autores realizaram uma pesquisa-ação no intuito de estruturar a aplicação do instrumento de pesquisa, bem como viabilizar a intervenção necessária a partir do conhecimento obtido. Na próxima seção são apresentados os conceitos-chave para a compreensão a respeito da aplicação do modelo SERVQUAL. A seção 3 descreve o método de pesquisa utilizado. Os resultados do estudo são apresentados na seção 4. Na seção 5 apresentam-se as considerações finais.

2. Qualidade em serviços

Heizer e Render (2001) explicam que os serviços representam o principal setor econômico nas sociedades avançadas. Apesar da afirmação de que os serviços puros sejam raros, e que a maioria das operações envolvam uma combinação de um serviço e um produto tangível, esses autores apontam as seguintes diferenças entre as duas modalidades: tangibilidade, simultaneidade durante o consumo, singularidade, definição de produto inconsistente, nível de conhecimento, dispersão e interação com o cliente.

Deve-se destacar que a interação com o cliente nem sempre ocorre durante a prestação do serviço. Sob esse aspecto, Toledo *et al.*, (2000) distinguem as operações em atividades “linha de frente” ou *front office*, onde são realizadas as operações de alto contato entre os clientes e os colaboradores das empresas, e atividades de “retaguarda” ou *back office*, onde ocorrem as atividades sem com contato com os clientes. Para Lovelock e Wirtz (2008), ao considerar a natureza intangível e multifacetada dos serviços, a avaliação da qualidade nesses processos pode ser mais complexa do que a avaliação da qualidade de um bem.

A literatura apresenta diversos modelos de avaliação da qualidade nos serviços que são aplicáveis a qualquer organização inserida nesse setor. São eles: o modelo dos 5 Gaps (PARASURAMAN *et al.*, 1985); o modelo SERVQUAL (PARASURAMAN *et al.*, 2002); e o modelo SERVPERF (CRONIN; TAYLOR, 1992). Dentre todos os modelos disponíveis, o SERVQUAL é o mais disseminado tanto na comunidade acadêmica como por praticantes (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

O modelo de 5 Gaps ilustrado na Figura 1, foi desenvolvido a partir de pesquisas e entrevistas envolvendo diretores, gerentes e consumidores de quatro diferentes setores de serviços (bancos, cartão de crédito, seguros e manutenção de bens). O modelo recebeu esse nome devido a identificação de cinco falhas ou lacunas (*gaps*) entre o sistema de prestação de serviços e a qualidade esperada pelo cliente, que geralmente resultam em problemas na percepção da qualidade do serviço prestado (TOLEDO *et al.*, 2000).

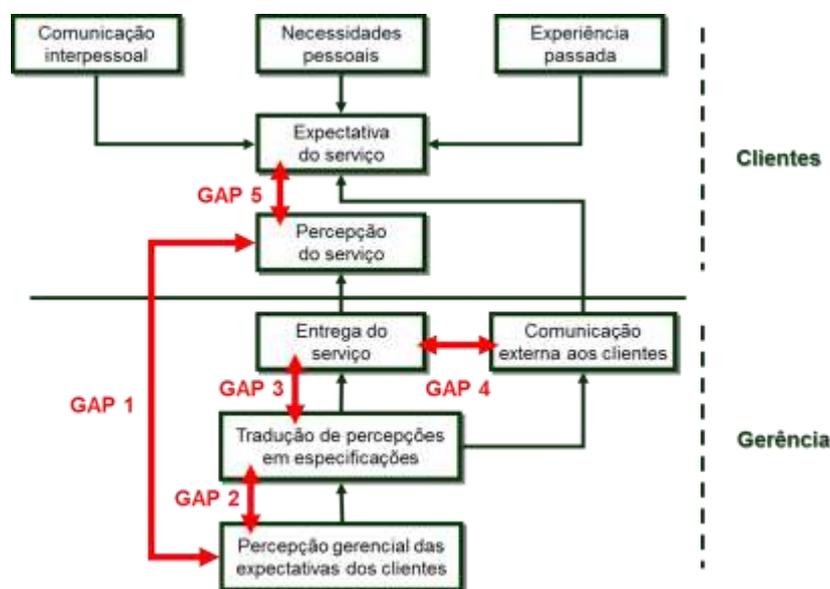


FIGURA 1 – Modelo dos 5 Gaps. Fonte: Parasuraman *et al.*, (2002).

Ao observar o modelo dos 5 *Gaps* percebe-se que o *GAP 1* representa a discrepância entre a percepção do serviço sob a ótica do consumidor e a percepção gerencial a respeito dessas expectativas. O *GAP 2* aborda a divergência entre a percepção gerencial sobre as expectativas dos clientes e a tradução dessa percepção em termos de especificações ou padrões operacionais. A diferença entre a prestação do serviço e as especificações preestabelecidas constitui o *GAP 3*. Ainda no escopo das ações gerenciais, o *GAP 4* se refere à lacuna entre o que foi entregue ao cliente com relação a divulgação do serviço. Finalmente, o *GAP 5* representa uma análise comparativa entre a expectativa e a percepção do cliente quanto ao serviço prestado.

Para avaliar as discrepâncias pertinentes ao *GAP 5*, Parasuraman, Zeithaml e Berry (2002) desenvolveram o instrumento de avaliação denominado *Service Quality Gap Analysis* (SERVQUAL). Esse instrumento reúne 22 pares de questões em torno de cinco dimensões da qualidade: (d1) tangibilidade; (d2) confiabilidade; (d3) presteza; (d4) segurança; e (d5) empatia. A mensuração dessas dimensões ocorre por meio da comparação entre os índices obtidos em cada par de questão (expectativa *versus* percepção).

3. Método de pesquisa

A pesquisa-ação é um tipo de pesquisa qualitativa com base empírica, conduzida em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema no qual pesquisadores e participantes estão envolvidos de modo cooperativo e participativo (THIOLLENT, 1997). Neste tipo de estudo, os pesquisadores não são meros observadores do fenômeno sob análise, mas sim agentes de transformação com dois objetivos claros: solucionar um problema e contribuir com a ciência (COUGHLAN; COGHLAN, 2002).

A Figura 2 ilustra a sequência de etapas para a condução da pesquisa-ação com base no procedimento de cinco fases proposto por Thiollent (1997). Na etapa inicial, os autores deste artigo se reuniram para discutir os desafios vivenciados na IES. Esse levantamento deixou claro para os pesquisadores a necessidade de identificar as lacunas inerentes à qualidade percebida pelos alunos. Na etapa seguinte, o escopo da aplicação do questionário foi direcionado para o curso de Produção Industrial, cujo desempenho em termos de evasão e sucesso escolar se encontrava abaixo dos objetivos estabelecidos. O questionário utilizado na pesquisa foi elaborado com base na escala SERVQUAL, onde os 22 pares de questões foram adaptados para o ambiente operacional da IES.



FIGURA 2 – Etapas da pesquisa-ação. Fonte: Adaptado de Thiollent (1997).

A entrega dos questionários foi realizada por uma única pessoa que forneceu aos alunos as instruções necessárias ao adequado preenchimento do instrumento de pesquisa, tais como objetivos do estudo, orientações quanto a operacionalização da escala Likert (de 1 “discordo totalmente” a 5 “concordo totalmente”) e ordem de preenchimento. Inicialmente foi aplicado o questionário contendo as 22 questões referentes ao grau de expectativa. Em seguida, aplicou-se o segundo questionário contendo as 22 questões referentes ao grau de percepção dos respondentes. Ao todo, foram respondidos 73 questionários, sendo que a amostra representa 37% do total de alunos matriculados no curso. Após a coleta dos questionários, os dados foram tabulados em uma planilha eletrônica para posterior análise.

O procedimento analítico incluiu estatística descritiva e apuração da Medida de Superioridade do Serviço (MSS), que reflete a diferença entre a qualidade percebida e a qualidade esperada (LOPES *et al.*, 2009), assim como análise de agrupamentos pelo método hierárquico. Os resultados dessa análise geraram *insights* que serão discutidos *a posteriori* para a elaboração de um plano de ação para a melhoria da qualidade prestada na IES.

4. Resultados

4.1 Definição do problema

A Faculdade de Tecnologia de Sertãozinho é uma instituição de ensino superior pública mantida pelo governo do Estado de São Paulo, que faz parte de um grupo de 73 faculdades de tecnologia, distribuídas em 67 municípios. A IES participante do estudo iniciou suas atividades em 2008 e hoje conta com 128 funcionários e aproximadamente 1240 alunos. Atualmente são oferecidos os seguintes cursos na modalidade presencial: Gestão Empresarial, Manutenção Industrial, Mecatrônica Industrial, Produção Industrial e Mecânica – processos de soldagem.

Todos os cursos são periodicamente avaliados por meio dos indicadores: (i) Taxa de concluinte; (ii) Taxa de evasão escolar; (iii) Matrículas dos ingressantes; (iv) Demanda Efetiva; e (v) Demanda mediante vestibular. A medição da qualidade dos serviços prestados contribui com a melhoria dos indicadores i e ii, considerando que tanto o sucesso escolar como a evasão, são fatores influenciados pela avaliação dos alunos com relação a “experiência percebida” durante a sua permanência na IES.

4.2 Análise descritiva

A Tabela 1 mostra os índices MSS para cada uma das 22 questões, calculados com base na diferença entre a média obtida para a qualidade percebida e a média obtida para a qualidade esperada. Cada questão está diretamente associada à uma das cinco dimensões da qualidade em serviços. É importante destacar que quanto menor for o MSS, menor será a qualidade percebida na prestação do serviço. Os Apêndices A e B mostram os questionários utilizados na pesquisa.

TABELA 1 – Desempenho dos atributos e dimensões.

Dimensão	Questão	Médias		MSS
		Qualidade Esperada	Qualidade Percebida	
Tangibilidade	Q1	4,712	3,863	-0,849
	Q2	4,575	3,712	-0,863
	Q3	3,822	4,041	0,219
	Q4	4,712	4,521	-0,192
Confiabilidade	Q5	4,562	4,247	-0,315
	Q6	4,493	4,233	-0,260
	Q7	4,616	4,082	-0,534
	Q8	4,767	4,342	-0,425
	Q9	4,301	4,123	-0,178
Presteza	Q10	4,616	4,151	-0,466
	Q11	4,370	3,877	-0,493
	Q12	4,384	4,192	-0,192
	Q13	4,452	4,411	-0,041
Segurança	Q14	4,274	4,219	-0,055
	Q15	4,630	4,068	-0,562
	Q16	4,699	4,575	-0,123
	Q17	4,151	4,137	-0,014
Empatia	Q18	4,479	4,137	-0,342
	Q19	3,959	3,945	-0,014
	Q20	3,411	3,575	0,164
	Q21	3,932	3,945	0,014
	Q22	4,534	4,411	-0,123

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao observar os índices MSS percebe-se que as lacunas mais significativas envolvendo a percepção dos alunos quanto a qualidade dos serviços prestados na IES compreende: (Q1) condições dos equipamentos; (Q2) instalações físicas; (Q7) manutenção e atualização de registros dos alunos; (Q10) atualização de informações; (Q11) horário de atendimento na secretaria/biblioteca; (Q15) sentimento de segurança; e (Q18) empatia dos professores quanto às dificuldades encontradas pelos alunos.

Para compreender as diferenças entre as cinco dimensões da qualidade percebidas pelos alunos, os autores calcularam a Média Geral de Superioridade do Serviço (MGSS) para cada dimensão. A Figura 3 ilustra os índices MGSS das cinco dimensões evidenciando que “tangibilidade”, “confiabilidade” e “presteza” estão mais distantes da expectativa criada pelos estudantes. Embora as dimensões “segurança” e “empatia” apresentem valores negativos, a experiência percebida pelos alunos nessas dimensões não está tão distante da faixa de adequação.

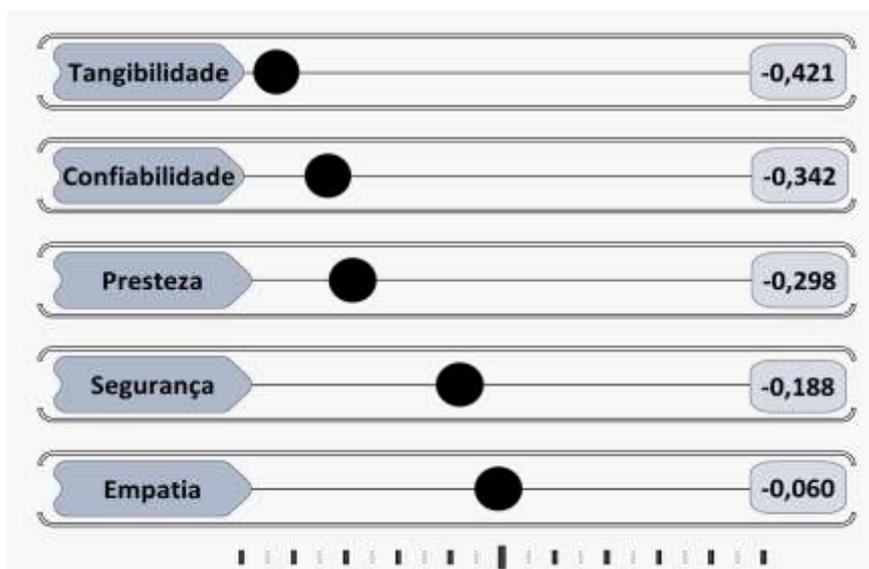


FIGURA 3 – Medida de Superioridade do Serviço Geral por dimensão.

4.3 Análise de agrupamentos

Com o propósito de complementar a análise descritiva, os autores decidiram conduzir uma análise de agrupamentos pelo método hierárquico com o auxílio do *software* Statistica® (versão 7). Após a padronização das variáveis, os dados foram utilizados para a elaboração de um dendrograma. Esse procedimento foi executado por meio do método de Ward's usando a distância euclidiana entre as variáveis.

A Figura 4 mostra o dendrograma que agrupa as 22 questões inerentes à “percepção” dos serviços prestados na IES (Apêndice B). Observa-se a formação de cinco *clusters* a partir da escala “*linkage distance*” (corte entre 11 e 12). De acordo com a interpretação dos pesquisadores, o último *cluster*, situado à direita da figura, agrupa a maior parte das questões com menor MSS (Q1, Q2, Q10, Q11 e Q15), exceto para as questões Q7 e Q18. Dado que a distância euclidiana acumula evidências empíricas de similaridade entre as variáveis, entende-se que o agrupamento identificou uma questão não priorizadas na Tabela 1 (Q5 – cumprimento de prazos), a qual foi incluída na relação de prioridades de melhoria na IES.

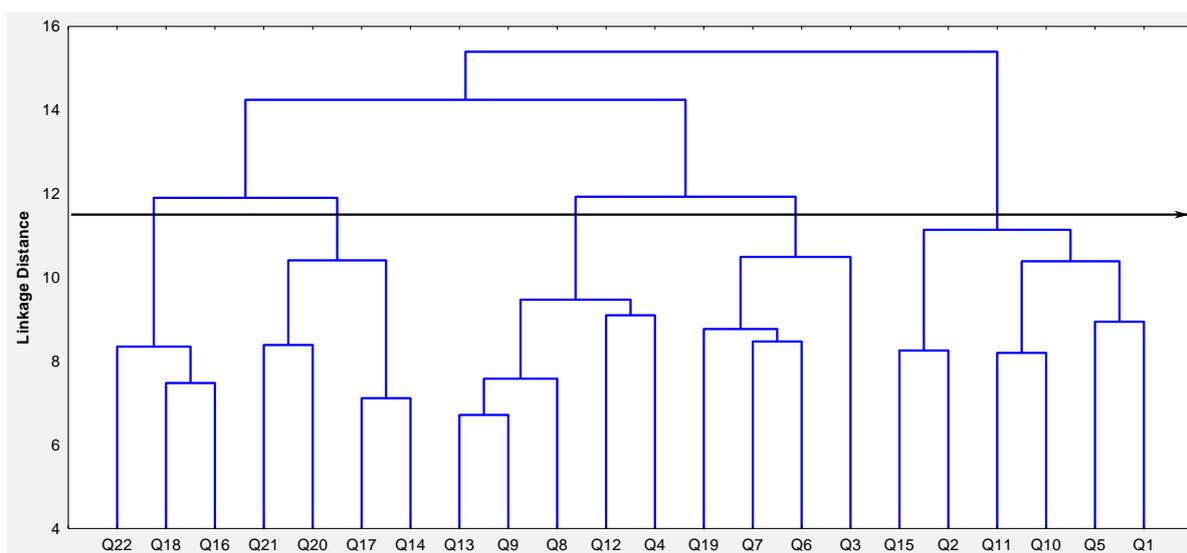


FIGURA 4 – Medida de Superioridade do Serviço Geral por dimensão.

5. Considerações finais

Este artigo teve como objetivo apresentar o processo de avaliação da qualidade dos serviços prestados por uma IES com base no modelo SERVQUAL. A execução das etapas estabelecidas na pesquisa-ação evidenciou as dimensões de serviços mais críticas e possibilitou a comparação entre as expectativas e percepções inerentes a prestação dos serviços prestados aos alunos do curso de Produção Industrial da instituição. Os resultados decorrentes da análise descritiva revelaram que dentre as 22 questões respondidas, 7 mostraram-se mais distantes do desempenho desejado. São elas: condições dos equipamentos; instalações físicas; manutenção e atualização de registros de alunos; atualização de informações; horário de atendimento na secretaria/biblioteca; sentimento de segurança; e empatia dos professores quanto às dificuldades encontradas pelos alunos.

A análise de agrupamentos pelo método hierárquico resultou na identificação de cinco *clusters* que agruparam as 22 questões inerentes ao grau de percepção dos respondentes. Tal análise destacou uma outra característica da qualidade dos serviços prestados (cumprimento de prazos), a qual foi inserida às outras 7 categorias priorizadas pela análise descritiva. Mediante o exposto, a equipe de pesquisadores considerou que a aplicação do instrumento SERVQUAL contribuiu com a identificação das lacunas sobre a qualidade percebida pelos alunos da IES, de modo a priorizar as ações de melhoria nas categorias mais críticas.

Embora a pesquisa tenha sido aplicada aos estudantes de um único curso da IES, espera-se que os *insights* gerados, assim como o plano de ação decorrente da pesquisa-ação sejam capazes de estreitar as lacunas entre as expectativas e as percepções dos alunos de outros cursos de graduação da instituição. Apesar de a amostra representar uma limitação deste estudo, os resultados mostraram a adequação da escala SERVQUAL para a melhoria da qualidade dos serviços prestados na IES. Outra importante limitação é o fato de os pesquisadores não terem concluído as fases de avaliação dos resultados e aprendizagem, que são etapas inerentes ao método da pesquisa-ação. Tal restrição ocorreu devido ao surto da COVID-19, que resultou na postergação das reuniões estabelecidas para a conclusão do estudo. Pesquisas futuras poderão ampliar o escopo deste trabalho para outros cursos e outras Faculdades de Tecnologia de São Paulo, além de incluir outras técnicas de análise multivariada.

Referências

COUGHLAN, P.; COUGHLAN, D. Action research for operations management. **International journal of operations & production management**, v. 22, n. 2, p. 220-240, 2002.

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

FITZSIMMONS, J.A.; FITZSIMMONS, M.J. **Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação**. Amgh Editora, 2014.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Elsevier/Campus, 2004.

HEIZER, J.H.; RENDER, B. **Administração de operações: bens e serviços**. LTC, 2001.

LOEBEL, E. Ensino superior brasileiro. **GV-executivo**, v. 8, n. 1, p. 62-65, 2009.

LOPES, E.L.; HERNANDEZ, J.M.C.; NOHARA, J.J. Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a Servqual e a RSQ. **Revista de administração de empresas**, v. 49, n. 4, p. 401-416, 2009.

LOVELOCK, C.H.; WIRTZ, J. **Marketing de serviços**: pessoas, tecnologia e resultados. Pearson Prentice Hall, 2008.

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

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Retailing: critical concepts**, v. 64, n. 1, p. 140, 2002.

RODRIGUES, C.M.C.; RIBEIRO, J. L.D.; MILAN, G.S. A condução da avaliação institucional em uma universidade comunitária. In: RIBEIRO, J.L.D.; MILAN, G.S. **Entrevistas individuais**: teoria e aplicações. Porto Alegre: FEENG/UFGRS, 2004. cap. 5, p. 85-106, 2004.

THIOLLENT, M. **Pesquisa-ação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.

TOLEDO, J.C.; BORRÁS, M.Á.A.; MERGULHÃO, R.C., MENDES, G.H.S. **Qualidade**: gestão e métodos. Grupo Gen-LTC, 2000.

APÊNDICE A – Questões sobre a expectativa do serviço

INSTRUÇÃO: Por favor, avalie **O SEU GRAU DE EXPECTATIVA** sobre a qualidade dos serviços prestados por uma Instituição de Ensino Superior (IES), por meio da escala (de 1 a 5) apresentada abaixo. Se você concorda totalmente com determinada característica, circule o número 5. Se você discorda totalmente com determinada característica, circule o número 1. Em situações intermediárias, assinale um número entre 2 (discordo), 3 (neutro) e 4 (concordo), de acordo com sua percepção com o enunciado.

Características dos serviços prestados na IES.	(1) Discordo Totalmente	(2) Discordo	(3) Neutro	(4) Concordo	(5) Concordo Totalmente
1. A IES deve possuir equipamentos em ótimas condições.	①	②	③	④	⑤
2. As instalações físicas da IES devem ser agradáveis.	①	②	③	④	⑤
3. Os funcionários da IES devem estar bem vestidos e com boa aparência.	①	②	③	④	⑤
4. As salas de aulas e os laboratórios devem estar limpos e organizados.	①	②	③	④	⑤
5. A IES deve prestar seus serviços nos prazos prometidos.	①	②	③	④	⑤
6. As aulas devem ser ministradas no horário previsto.	①	②	③	④	⑤
7. A IES deve manter as informações pessoais e os registros dos alunos atualizados.	①	②	③	④	⑤
8. Os professores devem esclarecer as dúvidas dos alunos.	①	②	③	④	⑤
9. Os funcionários da IES devem estar disponíveis e empenhados em prestar os serviços solicitados.	①	②	③	④	⑤
10. Os alunos da IES devem ser informados sobre a realização de eventos e mudanças na programação das aulas.	①	②	③	④	⑤
11. Os horários de atendimento na secretaria e na biblioteca da IES devem ser adequados às necessidades dos alunos.	①	②	③	④	⑤
12. Os colaboradores da IES devem ser gentis e prestativos.	①	②	③	④	⑤
13. Os professores devem estar sempre dispostos a ajudar os alunos.	①	②	③	④	⑤
14. Os funcionários da IES devem fornecer informações precisas sobre horários, avaliações e atividades acadêmicas.	①	②	③	④	⑤
15. Alunos devem se sentir seguros nas instalações da IES.	①	②	③	④	⑤
16. Os professores devem possuir as competências necessárias para ministrar as disciplinas.	①	②	③	④	⑤
17. Os funcionários da IES devem ter o conhecimento necessário para responder as dúvidas dos alunos.	①	②	③	④	⑤
18. Os professores devem ser compreensivos com relação às dificuldades apresentadas pelos alunos.	①	②	③	④	⑤
19. O horário das aulas devem ser conveniente para os alunos.	①	②	③	④	⑤
20. Os professores e funcionários devem dar atenção individualizada aos alunos.	①	②	③	④	⑤
21. Os funcionários da IES devem compreender as necessidades específicos dos alunos.	①	②	③	④	⑤
T22. Os professores devem se comprometer com a qualidade na formação dos alunos.	①	②	③	④	⑤

APÊNDICE B – Questões sobre a percepção do serviço

INSTRUÇÃO: Por favor, avalie **O SEU GRAU DE PERCEPÇÃO** sobre a qualidade dos serviços prestados na Instituição de Ensino Superior (IES) onde você estuda, por meio da escala (de 1 a 5) apresentada abaixo. Se você concorda totalmente com determinada característica, circule o número 5. Se você discorda totalmente com determinada característica, circule o número 1. Em situações intermediárias, assinale um número entre 2 (discordo), 3 (neutro) e 4 (concordo), de acordo com sua percepção com o enunciado.

Características dos serviços prestados na IES.	(1) Discordo Totalmente	(2) Discordo	(3) Neutro	(4) Concordo	(5) Concordo Totalmente
1. A IES possui equipamentos em ótimas condições.	①	②	③	④	⑤
2. As instalações físicas da IES são agradáveis.	①	②	③	④	⑤
3. Os funcionários da IES estão bem vestidos e com boa aparência.	①	②	③	④	⑤
4. As salas de aulas e os laboratórios estão limpos e organizados.	①	②	③	④	⑤
5. A IES presta seus serviços nos prazos prometidos.	①	②	③	④	⑤
6. As aulas são ministradas no horário previsto.	①	②	③	④	⑤
7. A IES mantém as informações pessoais e os registros dos alunos atualizados.	①	②	③	④	⑤
8. Os professores esclarecem as dúvidas dos alunos.	①	②	③	④	⑤
9. Os funcionários da IES estão disponíveis e empenhados em prestar os serviços solicitados.	①	②	③	④	⑤
10. Os alunos da IES são informados sobre a realização de eventos e mudanças na programação das aulas.	①	②	③	④	⑤
11. Os horários de atendimento na secretaria e na biblioteca da IES são adequados às necessidades dos alunos.	①	②	③	④	⑤
12. Os colaboradores da IES são ser gentis e prestativos.	①	②	③	④	⑤
13. Os professores estão sempre dispostos a ajudar os alunos.	①	②	③	④	⑤
14. Os funcionários da IES fornecem informações precisas sobre horários, avaliações e atividades acadêmicas.	①	②	③	④	⑤
15. Alunos se sentem seguros nas instalações da IES.	①	②	③	④	⑤
16. Os professores possuem as competências necessárias para ministrar as disciplinas.	①	②	③	④	⑤
17. Os funcionários da IES possuem o conhecimento necessário para responder as dúvidas dos alunos.	①	②	③	④	⑤
18. Os professores são compreensivos com relação às dificuldades apresentadas pelos alunos.	①	②	③	④	⑤
19. O horário das aulas é conveniente para os alunos.	①	②	③	④	⑤
20. Os professores e funcionários dão atenção individualizada aos alunos.	①	②	③	④	⑤
21. Os funcionários da IES compreendem as necessidades específicos dos alunos.	①	②	③	④	⑤
22. Os professores se comprometem com a qualidade na formação dos alunos.	①	②	③	④	⑤