

319

## Expectativa e Percepção da Qualidade dos Serviços de uma Universidade Pública: Uma análise à luz da Teoria da Dissonância Cognitiva

Doutor/Ph.D. Vinicius Abilio Martins [ORCID iD](#)<sup>1</sup>, Bacharel/Bachelor Jaqueline Pereira dos Santos<sup>2</sup>, Aluno Mestrado/MSc. Student Ricardo Ruschel<sup>1</sup>, Aluno Mestrado/MSc. Student Daiane Balen<sup>1</sup>

<sup>1</sup>UNIOESTE - Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Cascavel, Paraná, Brazil. <sup>2</sup>UNIOESTE - Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Foz do Iguaçu, Paraná, Brazil

**Doutor/Ph.D. Vinicius Abilio Martins**

[0000-0002-5668-5518](mailto:0000-0002-5668-5518)

**Programa de Pós-Graduação/Course**

Programa de Pós-Graduação em Contabilidade e Programa de Pós-Graduação em Administração

**Bacharel/Bachelor Jaqueline Pereira dos Santos**

**Programa de Pós-Graduação/Course**

Graduação em Ciências Contábeis

**Aluno Mestrado/MSc. Student Ricardo Ruschel**

**Programa de Pós-Graduação/Course**

Programa de Pós-Graduação em Contabilidade

**Aluno Mestrado/MSc. Student Daiane Balen**

**Programa de Pós-Graduação/Course**

Programa de Pós-Graduação em Administração

### Resumo/Abstract

Dentre os fatores que facilitam a adaptação, persistência e sucesso acadêmico à universidade, incluso as Escolas de Negócios, tem-se as expectativas iniciais destes acadêmicos e a qualidade que percebem da instituição. Possíveis diferenças entre expectativas e qualidade percebida são fatores de indução de dissonância cognitiva. Como consequência, pode-se gerar frustrações e diminuição do envolvimento acadêmico, ou uma redução nas expectativas por parte dos acadêmicos para redução desta dissonância cognitiva. Assim, o objetivo deste estudo foi identificar a variação entre expectativa e percepção, sob a visão do acadêmico, da qualidade do serviço prestado por uma universidade pública, à luz da Teoria da Dissonância Cognitiva. Foi realizada uma pesquisa descritiva, de natureza quantitativa, desenvolvida sob a forma de levantamento por questionários em estudo de caso. Coletou-se os dados em dois momentos: início do primeiro ano (152 respostas) e início do segundo ano da graduação (124 respostas) com as mesmas turmas. Utilizou-se da Escala Servqual para coleta dos dados relativo à expectativa e qualidade



percebida e do Teste de Mann-Whitney de igualdade de médias para análise dos dados. A dimensão com maior gap foi Confiabilidade. Conclui-se que, apesar da diferença das médias entre expectativa e qualidade percebida ser estatisticamente significativa na grande maioria das observações, não foi influente o suficiente para mudança na expectativa dos acadêmicos do primeiro para o segundo ano. Desta forma, ainda que o acadêmico esteja em presença de dissonância cognitiva, mantém-se na expectativa próximas aos patamares do início da graduação em relação à qualidade nos serviços de ensino universitário.

**Modalidade/Type**

Artigo Científico / Scientific Paper

**Área Temática/Research Area**

Educação e Pesquisa em Contabilidade (EPC) / Accounting Education and Research



## **Expectativa e Percepção da Qualidade dos Serviços de uma Universidade Pública: Uma análise à luz da Teoria da Dissonância Cognitiva**

### **Resumo**

Dentre os fatores que facilitam a adaptação, persistência e sucesso acadêmico à universidade, incluso as Escolas de Negócios, tem-se as expectativas iniciais destes acadêmicos e a qualidade que percebem da instituição. Possíveis diferenças entre expectativas e qualidade percebida são fatores de indução de dissonância cognitiva. Como consequência, pode-se gerar frustrações e diminuição do envolvimento acadêmico, ou uma redução nas expectativas por parte dos acadêmicos para redução desta dissonância cognitiva. Assim, o objetivo deste estudo foi identificar a variação entre expectativa e percepção, sob a visão do acadêmico, da qualidade do serviço prestado por uma universidade pública, à luz da Teoria da Dissonância Cognitiva. Foi realizada uma pesquisa descritiva, de natureza quantitativa, desenvolvida sob a forma de levantamento por questionários em estudo de caso. Coletou-se o dados em dois momentos: início do primeiro ano (152 respostas) e início do segundo ano da graduação (124 respostas) com as mesmas turmas. Utilizou-se da Escala Servqual para coleta dos dados relativo à expectativa e qualidade percebida e do Teste de Mann-Whitney de igualdade de médias para análise dos dados. A dimensão com maior gap foi Confiabilidade. Conclui-se que, apesar da diferença das médias entre expectativa e qualidade percebida ser estatisticamente significativa na grande maioria das observações, não foi influente o suficiente para mudança na expectativa dos acadêmicos do primeiro para o segundo ano. Desta forma, ainda que o acadêmico esteja em presença de dissonância cognitiva, mantém-se na expectativa próximas aos patamares do início da graduação em relação à qualidade nos serviços de ensino universitário.

**Palavras-chave:** Ensino Superior, Qualidade de Serviços, Teoria da Dissonância Cognitiva.

### **INTRODUÇÃO**

Nos últimos anos, o ensino superior registrou uma inédita expansão no Brasil. Isso, confirmado pelo aumento do número de Instituições de Ensino Superior (IES) e cursos de graduação. Fatores como a ampliação das matrículas no ensino médio, menor rigidez promovida pelo Ministério da Educação para a abertura de novos cursos e a relação entre qualificação e empregabilidade explicam esse crescimento (Lourenço & Knop, 2011).

Com esse crescimento do ensino superior, a preocupação com a qualidade dos serviços prestados pode tornar-se um aspecto de preocupação os gestores dessas instituições. O controle da qualidade pode mostrar informações importantes e capazes de auxiliar os gestores no direcionamento de ações para aumentar a qualidade do ensino.

Nossa (1999) destaca que a melhoria na qualidade de ensino depende, além de mudanças curriculares, de condições como dedicação e compromisso dos docentes, e de outros fatores existentes em uma IES. Para que as instituições possam prestar um serviço de qualidade, é preciso identificar quais são os atributos considerados importantes na prestação dos serviços aos alunos (Zonatto, Klann & Dal Vesco, 2014).

Dentre os fatores que facilitam a adaptação do estudante à universidade, as expectativas acadêmicas iniciais dos estudantes influenciam a sua adaptação, persistência e sucesso



acadêmico (Soares *et al*, 2014). Além disso, a expectativa está intimamente relacionada com a satisfação do indivíduo.

De acordo com Neves e Ramos (2002), o nível de satisfação resulta da relação entre as expectativas e o desempenho. Possíveis discrepâncias, entre as expectativas que os estudantes possuem acerca do ensino superior no momento do seu ingresso e o que a instituição oferece aos seus alunos, podem gerar frustrações e diminuição do envolvimento acadêmico (Soares *et al*, 2014). Este cenário desperta nas instituições de ensino, a necessidade de avaliar a satisfação do cliente em relação ao serviço que lhe é oferecido.

A qualidade do serviço prestado pode ter um efeito direto ou indireto nas intenções comportamentais ou na fidelidade do indivíduo (Chang & Yeh, 2017). A capacidade para entender as necessidades do cliente, a confiabilidade, a boa comunicação, a fácil utilização, a credibilidade, a competência, a segurança, a agilidade na resposta são alguns dos aspectos que clientes buscam em prestadores de serviços. E neste caso, as universidades estão inclusas.

Uma das teorias que permite explicar a atitude tomada na relação entre expectativas e percepção de qualidade, é a Teoria da Dissonância Cognitiva. Se a experiência de utilização do produto ou serviço é melhor do que as expectativas de pré-uso, os indivíduos experimentam uma desconfirmação positiva das expectativas e satisfação (Steelman & Soror 2017). No entanto, se a experiência de uso permanece abaixo das expectativas, os usuários experimentam uma desconfirmação negativa das expectativas com presença de dissonância cognitiva e, conseqüentemente, presença de insatisfação. Para redução da dissonância cognitiva, o indivíduo busca um ajuste nas suas expectativas.

Assim, considerando a importância de se avaliar a qualidade do ensino, a problemática identificada neste estudo é: As expectativas e percepções dos acadêmicos sobre a qualidade dos serviços prestados pela universidade se alteram após a entrada na universidade?

Desta forma, o objetivo desta pesquisa foi identificar a variação entre expectativa e percepção, sob a visão do acadêmico, da qualidade do serviço prestado por uma universidade pública, à luz da Teoria da Dissonância Cognitiva.

É justificada, além da contribuição teórica, por promover meios para a mensuração de qualidade, que orienta os gestores das instituições a tomar iniciativas voltadas ao gerenciamento de expectativas, se possível unidas com ações para a melhoria do serviço.

Estudos voltados à percepção de qualidade e avaliação da satisfação, envolvendo a escala *Servqual*, foram bastante explorados no ambiente científico, como por exemplo, os estudos de Fernandes *et al* (2017), Duarte *et al* (2015), Nogueira e Las Casas (2015), Lourenço e Knop (2011), Ceribeli, Merlo e Reis (2010) e Pereira e Gil (2008). Estudos, estes, que serviram de base para esta pesquisa.

Ainda como justificativa, tem-se que um indivíduo pode interromper o uso do produto ou serviço caso este não forneça os benefícios e alinhe as expectativas que o indivíduo possui (Steelman & Soror, 2017). Assim, a satisfação percebida por um indivíduo tem influência positiva nas intenções de continuidade de uso. Quanto mais satisfeitos os indivíduos estiverem com a experiência, maior será sua intenção de continuar o uso do produto ou serviço (Steelman & Soror, 2017). Ao analisar o ambiente acadêmico, caso o indivíduo não atinja suas expectativas, a não-continuidade do uso implica na desistência por parte do acadêmico na continuidade de cursar a graduação.



## REFERENCIAL TEÓRICO

### EDUCAÇÃO SUPERIOR E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

O ensino superior caracteriza-se pela complexidade e pelos resultados em longo (Mello, Dutra & Oliveira, 2001). As universidades públicas ocupam posição fundamental no cenário acadêmico nacional, detendo papel estratégico no processo de desenvolvimento científico e tecnológico do país (Davok, 2007).

Davok (2007) afirma que a qualidade do ensino superior é fundamental ao desenvolvimento de um país, pois são as universidades que formam os profissionais que irão atuar como gestores nas empresas e gerir os recursos públicos e privados.

Nesse contexto, a questão da qualidade do ensino superior é extremamente relevante para o Estado (Davok, 2007). A aferição da qualidade pode contribuir para o alinhamento de expectativas e escolhas individuais (Lourenço & Kanop, 2011).

É possível dizer que qualidade é aquilo que cada um acredita que é ou percebe que é, um conceito dinâmico que depende da percepção de cada um em função da cultura ou do grupo que se irá considerar e pode mudar ao longo do tempo (Cerqueira *et al*, 1994).

Ao considerar que a área de educação faz parte de um rol de serviços, a avaliação da qualidade é enquadrada na área de gestão da qualidade de serviços. Serviços são atividades para satisfazer as necessidades humanas, sem criar objetos materiais (Mochon & Troster, 1999). O principal objetivo dos prestadores de serviços é o mesmo de qualquer outro setor empresarial, ou seja, ofertar seu serviço para satisfazer as necessidades e expectativas desejadas de seu consumidor, de modo a garantir sua própria sobrevivência no mercado econômico (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2012). A qualidade do serviço é identificada como um conceito vital para os prestadores de serviços (Amankwah, Choong & Mohammed, 2019).

Os parâmetros dos serviços envolvem: a capacidade para entender as necessidades do cliente envolvem, a confiabilidade, a boa comunicação, a fácil utilização, a credibilidade, a competência, a segurança, a agilidade na resposta e seus aspectos visíveis (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, 1988, Pradela; 2015).

O aspecto da intangibilidade é o principal fator da caracterização de um serviço (Veiga & Farias, 2005). Os elementos intangíveis se referem o trabalho, o conhecimento do profissional da área, que dominam e cria valor em desempenho de serviços, como os docentes e funcionários de uma universidade, entre outros (Pontes *et al*, 2017). Desta forma, torna-se trabalhoso perceber um serviço antes de experimentá-lo, pois não há parte tangível para mostrar (Gupta & Kaushik, 2018).

A diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços se dá pela subjetividade e dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao mesmo serviço (Vasconcellos, 2002). Assim, uma das formas de se avaliar a qualidade de serviços se dá pelo desacordo existente entre as expectativas e as percepções dos indivíduos sobre um serviço experimentado (Fadel & Regis Filho, 2009)

Para se certificar da boa qualidade do serviço é preciso que as percepções dos clientes superem suas expectativas (Maciel & Martins, 2018; Oliveira & Ferreira, 2008). A respeito a ensino, as instituições devem trabalhar para a obtenção de um padrão de qualidade que supere as expectativas e necessidades dos clientes e/ou estudantes, extrapolando as avaliações provenientes de exigências legais (Mainardes, Lourenço & Tontini, 2010; Pereira, 2004).

A avaliação do ensino superior pode ser utilizada como ferramenta para fortalecer o padrão educacional e contribuir para o desenvolvimento da universidade (Davok, 2007). Segundo Bittencourt e Bernardo (2016), estudos realizados em países Europeus e nos Estados Unidos refletem sobre a gestão da qualidade dos serviços na educação acerca de três



perspectivas diferentes. Saber se o serviço atende aos requisitos especificados, se pode ser analisado em processos e se o serviço atende as expectativas dos usuários. Esta pesquisa tem como escopo a terceira perspectiva.

Deste modo, um instrumento adequado de avaliação da qualidade do ensino superior deve estar direcionado à identificação das falhas da instituição em perceber as reais necessidades de seus alunos e o que contribui para fortalecer o foco da organização. (Mello *et al.*, 2001). Dentre os instrumentos disponíveis para a mensuração de qualidade de serviços, tem-se a Escala *SERVQUAL*.

Internacionalmente, a Escala *Servqual* foi aplicado em instituições de ensino superior para avaliar programas e determinar como as instituições poderiam melhorar as percepções de serviço (Gregory, 2019).

Para reduzir a lacuna de qualidade (*GAP*), é essencial reconhecer as expectativas dos alunos e suas percepções e determinar a força e fraqueza dos serviços educacionais, a fim de programar estratégias para melhorar a qualidade do serviço prestado nas universidades (Rezaei *et al.*, 2017).

Porém, existem dificuldades na adoção desses sistemas, como a resistência à mudança, dificuldade no entendimento e aceitação de determinados preceitos da qualidade, falta de comprometimento da média gerência e baixo envolvimento da alta direção, no caso das instituições públicas, soma-se ainda a burocracia envolvida nos procedimentos (Rodrigues & Lage, 2016).

## TEORIA DA DISSONÂNCIA COGNITIVA

A Teoria da Dissonância Cognitiva (TDC) sugere que todo indivíduo se esforça para estar num estado de coerência em relação às suas cognições. Quando um indivíduo possui duas ou mais cognições que são contraditórias (incoerentes/inconsistentes), sentirá um estado afetivo negativo (Hinojosa *et al.*, 2016), isto é, um desagradável estado de dissonância até que consiga resolver esse estado alterando suas cognições (Hinojosa *et al.*, 2016; Harmon-Jones & Harmon-Jones, 2007; Rodrigues, 1969; Festinger, 1957).

O contexto principal da Teoria é a Psicologia individual e social (Telci, Maden & Kantur, 2011; Rodrigues, 1969), embora tenha se tornado uma teoria frequentemente citada na pesquisa de gestão (Hinojosa *et al.*, 2016).

A dissonância, ou seja, a existência de relações discordantes entre cognições, é um fator motivante *per se* (Hinojosa *et al.*, 2016). A Teoria da Dissonância é essencialmente uma teoria sobre a tomada de sentido – como as pessoas tentam dar sentido ao seu ambiente e seu comportamento – e, portanto, tentar levar vidas que são (pelo menos em suas próprias mentes) sensíveis e significativas (Aronson, 1992).

Festinger (1957) definiu cognições amplamente como qualquer representação mental e, como tal, cognições incluem atitudes, crenças ou conhecimento do próprio comportamento (Hinojosa *et al.*, 2016). Segundo o autor, “Cognição é qualquer conhecimento, opinião, ou convicção sobre o meio ambiente, sobre nós próprios ou o nosso comportamento” (Festinger, 1957; p. 13).

Nesse rol, além de conhecimento, opinião e convicção, incluem-se o que se sente (Festinger, 1957; p. 19), crenças (Festinger, 1957; p. 16) e valores pessoais (Festinger, 1957; p. 16). Com relação ao conhecimento, “conhecimento sobre nós mesmos, o que fazemos, o que sentimos, o que queremos ou desejamos, o que somos” (Festinger, 1957; p. 18), ou mesmo “conhecimento sobre o mundo em que vivemos” (Festinger, 1957; p. 18). Neste aspecto, se inclui o conhecimento de sua expectativa ou percepção sobre algo.

Em termos de Expectativa, a Teoria da Dissonância Cognitiva prediz que os indivíduos tipicamente assimilam suas percepções pós-utilização em relação às expectativas anteriores (Steelman & Soror, 2017). Portanto, os indivíduos podem tentar modificar suas percepções e os níveis de satisfação na tentativa de alinhá-los com os resultados de sua experiência de uso e expectativa (Steelman & Soror, 2017). Assim, os indivíduos ajustam continuamente seus níveis de satisfação para alinhar suas expectativas anteriores.

Há paralelos na conceitualização da dissonância e da satisfação (Sweeney, Hausknecht & Soutar, 2000). A satisfação foi descrita como a "resposta emocional à disparidade de julgamento entre o desempenho do produto e um padrão normativo correspondente" (Sweeney, Hausknecht & Soutar, 2000). Assim, a satisfação, embora descrita como de natureza emocional, baseia-se numa resposta a um julgamento cognitivo, e a construção consta de componentes cognitivos e afetivos (Oliver, 1997; Sweeney, Hausknecht & Soutar, 2000).

A satisfação, em contraste, é avaliada pós-utilização (compra, uso, proveito), quando o desempenho é comparado às expectativas (Sweeney, Hausknecht & Soutar, 2000). Em segundo lugar, a satisfação é baseada em uma comparação de desempenho e expectativas conhecidas, enquanto a dissonância diz respeito a resultados desconhecidos, gerando apreensão que pode continuar após o uso do produto ou serviço, quando os julgamentos de satisfação são feitos (Oliver, 1997; Sweeney, Hausknecht & Soutar, 2000).

Oliver (1997) tem uma visão mais ampla da dissonância cognitiva, examinando o conceito ao longo de todo o processo de decisão de contratação ou compra. Originando-se numa fase de pré-decisão, a construção é identificada como apreensão e aumenta ao longo do processo de decisão. Essas mesmas cognições e sentimentos se transformam em verdadeira dissonância após a decisão, quando a consideração das alternativas perdidas se torna relevante. Com uso e experiência, a dissonância dissipa e cede a insatisfação.

Para Steelman e Soror (2017), quando as expectativas de pré-utilização dos indivíduos são atendidas ou excedidas, os usuários tendem a desenvolver uma série de percepções mais favoráveis relacionadas à sua satisfação e sua utilidade em relação aos indivíduos cujas expectativas não foram cumpridas (Steelman & Soror, 2017).

Em termos de satisfação, para Steelman e Soror (2017), a satisfação é uma resposta afetiva resultante de experiências anteriores de uso, como resultado, pode ser considerada como uma resposta experiencial geral ao uso.

Para Steelman e Soror (2017), os sentimentos de satisfação surgem do resultado de um processo de comparação, em que os usuários de um sistema comparam suas expectativas de pré-uso com a experiência real de uso; A satisfação com a experiência de uso anterior geralmente surge como um forte antecedente preditivo da continuidade de uso; Em alguns casos, seu efeito sobre a continuidade do uso é mais poderoso em relação ao efeito de utilidade percebida, porque os usuários tendem a basear suas decisões em suas experiências reais de uso.

Para Steelman e Soror (2017), se a experiência de utilização do produto ou serviço é melhor do que as expectativas de pré-uso, os indivíduos experimentam uma desconfirmação positiva das expectativas e satisfação. Ou seja, quando as expectativas de pré-uso dos usuários são atendidas ou excedidas por meio de sua experiência de uso, os usuários tendem a desenvolver uma série de percepções mais favoráveis relacionadas à satisfação e sua utilidade em relação aos usuários cujas expectativas não foram cumpridas (Steelman & Soror, 2017).

No entanto, se a experiência de uso permanece abaixo das expectativas, os usuários experimentam uma desconfirmação negativa das expectativas e, conseqüentemente, com insatisfação. Ou seja, espera-se que o usuário interrompa o uso se este não fornecer os benefícios e alinhar as expectativas que o usuário possui (Steelman & Soror, 2017). Além disso, para os autores, a satisfação percebida por um indivíduo tem influência positiva nas intenções





de continuidade de uso. Quanto mais satisfeitos os indivíduos estiverem com a experiência, maior será sua intenção de continuar o uso do produto ou serviço.

Desta forma, quando as expectativas de pré-utilização dos indivíduos são atendidas ou excedidas por meio de sua experiência, os indivíduos tendem a desenvolver uma série de percepções mais favoráveis relacionadas à sua satisfação em relação aos indivíduos cujas expectativas não foram cumpridas (Steelman & Soror, 2017). Espera-se que o indivíduo deixe de se utilizar daquilo que percebe não fornecer benefícios e não se alinhe às expectativas que o mesmo possui (Steelman & Soror, 2017).

Com base no exposto na literatura, construiu-se a seguinte hipótese:

**H1:** Se a expectativa do indivíduo em relação à Universidade no primeiro ano não for satisfeita ( $E1 \neq P2$ ), irá desencadear dissonância cognitiva. Para reduzir essa dissonância cognitiva, o acadêmico irá ajustar sua expectativa no segundo ano ( $E2 \downarrow$ ).

A qualidade dos serviços de ensino é um tema que vem sendo compreendido por vários autores. E, o uso da escala *Servqual* foi aplicado em vários estudos que procuraram avaliar a qualidade do ensino de graduação e pós-graduação. Algumas destas pesquisas foram Fernandes *et al* (2017), Duarte *et al* (2015), Nogueira e Las Casas (2015), Lourenço e Knop (2011), Ceribeli, Merlo e Reis (2010) e Pereira e Gil (2008).

## METODOLOGIA DA PESQUISA

### DELINEAMENTO DA PESQUISA

Pesquisa descritiva, de natureza quantitativa, desenvolvida sob a forma de levantamento por questionários em estudo de caso com o objetivo de identificar a variação entre expectativa e percepção, sob a visão do acadêmico, da qualidade do serviço prestado por uma universidade pública, à luz da Teoria da Dissonância Cognitiva.

O caso em análise é em uma universidade pública, localizada no interior de um dos estados do sul do Brasil. A população desta pesquisa foi composta pelos acadêmicos regularmente matriculados, ingressantes no ano de 2018, nos cursos da Escola de Negócios (Centro Ciências Sociais Aplicadas) da universidade pública em questão, num total de 200 acadêmicos. Os cursos foram Ciências Contábeis, Administração, Direito, Hotelaria e Turismo.

A coleta de dados com esta população ocorreu em dois momentos distintos, de forma presencial. Num primeiro momento, quando da entrada destes acadêmicos na universidade, no início do ano de 2018. Neste momento, os acadêmicos possuíam expectativas relativas à universidade, e uma primeira impressão relativa à percepção de qualidade.

O segundo momento ocorreu no início do ano de 2019. Neste, os mesmos acadêmicos já haviam vivenciado o primeiro ano da graduação. Estavam no início do segundo ano da graduação. Com isso, durante um ano, puderam perceber a qualidade da instituição e ajustar suas expectativas.

A amostra dessa pesquisa é formada pelo total de alunos respondentes dos questionários. No primeiro ano de análise houve 152 respostas (76% da população), enquanto no segundo ano houve 124 (62% da população).

Para as respostas ao questionário – Escala *Servqual*, foi utilizado escala Likert de 5 pontos, sendo a 1 –Discordo Totalmente até 5 – Concordo Totalmente. A Escala *Servqual* foi dividida em dois questionários, cada um contendo 22 (vinte e duas) afirmativas referentes a expectativa e 22 relativas à percepção da qualidade do serviço prestado pela instituição. Por





intermédio do primeiro questionário, o respondente demonstra suas expectativas em relação ao serviço a ser utilizado. No segundo questionário, ele manifesta suas reais percepções acerca do serviço propriamente consumido.

O modelo do questionário passou por um procedimento de validação onde se realizou um pré-teste, aplicado a vinte e cinco voluntários, a fim de ter maior segurança e precisão para a execução da pesquisa. Ressaltando que as informações resultantes desse teste não foram incorporadas à amostra final da pesquisa, sendo, descartados.

#### INSTRUMENTO DE INTERVENÇÃO - *SERVQUAL*

A escala *Service Quality* ou *SERVQUAL*, se originou quando Parasuraman, Zeithaml e Berry, em 1985, demonstraram que o grau de satisfação de um serviço poderia ser mais bem avaliado a partir da análise da diferença entre expectativa e percepções de desempenho de tal serviço.

Parasuraman, Zeithaml e Berry, (1985) descreveram as expectativas do cliente como padrões ou pontos de referência que os clientes associam a experiência de um serviço. As expectativas são amplamente afetadas pela comunicação boca a boca de clientes anteriores e as comunicações externas que os prestadores de serviços transmitem aos clientes-alvo sobre os benefícios do serviço (CHAGULUKA; BEHARRY-RAMRAJ; AMOLO, 2018). As percepções, por outro lado, são descritas como o julgamento dos usuários do serviço quanto ao desempenho de um serviço experimentado (MAKOE; NSAMBA, 2019).

A partir disso, os autores em 1991 criaram a escala *Servqual*, possibilitando a mensuração da qualidade em serviços (LOURENÇO; KANOP, 2011).

A ferramenta consiste num questionário dividido em duas seções: uma referente às expectativas, com afirmativas que buscam identificar as expectativas do respondente em relação ao serviço investigado e outra seção que busca medir o julgamento do usuário sobre o serviço depois de prestado (OLIVEIRA; FERREIRA, 2008).

As afirmativas da escala são divididas em cinco dimensões, conforme Quadro 1. As cinco dimensões do modelo são confiabilidade, presteza, segurança (ou garantias), empatia e aspectos tangíveis que agrupam os problemas da qualidade em lacunas, chamados “gaps” (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985,1988, Pradela; 2015).

<b>Confiabilidade</b>	<b>Capacidade de Resposta</b>	<b>Segurança</b>	<b>Empatia</b>	<b>Itens Tangíveis</b>
Entregar o serviço como prometido	Manter o cliente informado sobre a data em que o serviço será realizado	Disponer de funcionários que inspiram confiança nos clientes	Dar aos clientes atenção individual	Equipamentos modernos
Mostrar segurança ao lidar com os problemas de serviço do cliente	Efetuar um atendimento rápido ao cliente	Fazer os clientes se sentirem seguros em suas transações	Disponer de funcionários que tratam os clientes com atenção	Instalações visualmente atraentes
Entregar o serviço certo da primeira vez	Mostrar disposição para ajudar os clientes	Disponer de funcionários que são consistentemente cordiais	Disponer de funcionários que atendem as necessidades do cliente	Funcionários com aparência asseada e profissional
Entregar os serviços no prazo prometido	Estar preparado para atender às solicitações de cliente	Disponer de funcionários que tem o conhecimento necessário para responder às perguntas dos clientes	Oferecer horário de funcionamento conveniente	Materiais visualmente atraentes e associados ao serviço
Manter os registros sem erros				

**QUADRO 1 - Critérios para as dimensões da Escala Servqual**

FONTE: Lourenço e Kanop (2011).

A dimensão da Confiabilidade consiste em executar o trabalho correto desde a primeira vez, cumprindo os prazos combinados, interesse na resolução dos problemas; Presteza consiste na representação da boa vontade por parte do prestador do serviço em ajudar, resolver o problema do cliente e promover os serviços; Segurança se relaciona à ausência do perigo, risco ou dúvida, em relação ao serviço, sendo de aspectos físicos, financeiros ou de confidencialidade; Empatia está relacionada à atenção individualizada e cuidadosa que as empresas oferecem aos seus clientes e Tangibilidade, está diretamente ligado à aparência física e estrutural das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação (Maciel & Martins, 2018; Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985).

A diferença entre serviço percebido e serviço esperado foi denominado lacuna (gap, em inglês) (Maciel & Martins, 2018). Sendo assim, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988), concluíram, como principal resultado de suas pesquisas, que os clientes utilizam os mesmos critérios para chegar a um julgamento sobre a qualidade do serviço prestado, independentemente do tipo de serviço considerado.

**TÉCNICAS DE ANÁLISE DOS DADOS**

Para a análise dos dados, após tabulação, utilizou-se o software *IBM Statistical Package for the Social Sciences - SPSS Statistics* versão 22 para estatísticas descritivas, testes de normalidade e de igualdade de médias.

O teste de normalidade é utilizado para verificação da normalidade da distribuição de dados, sob o ponto de vista de vários aspectos necessários para aplicação de testes paramétricos e não paramétricos (Field, 2009). Devido à amostra possuir mais de 30 observações o teste de normalidade escolhido foi o Kolmogorov-Smirnov (Field, 2009). Após a realização do teste de normalidade, identificou-se que os dados apresentavam distribuição não-normal, requerendo testes não-paramétricos de igualdade de médias.

Optou-se pelo Teste Mann-Whitney de Igualdade de Médias especificamente para amostras independentes, uma vez que os resultados foram de não-normalidade dos dados, por ser um teste não-paramétrico. O teste de igualdade de médias foi utilizado no intuito de comparar as medias referentes à expectativa dos estudantes sobre sua experiência universitária com as medias da real percepção sobre os serviços. Deste modo, houve a comparação para analisar se a percepção dos acadêmicos muda uma vez que estão inseridos na universidade e se as expectativas quanto à qualidade dos serviços universitários são supridas pela instituição.

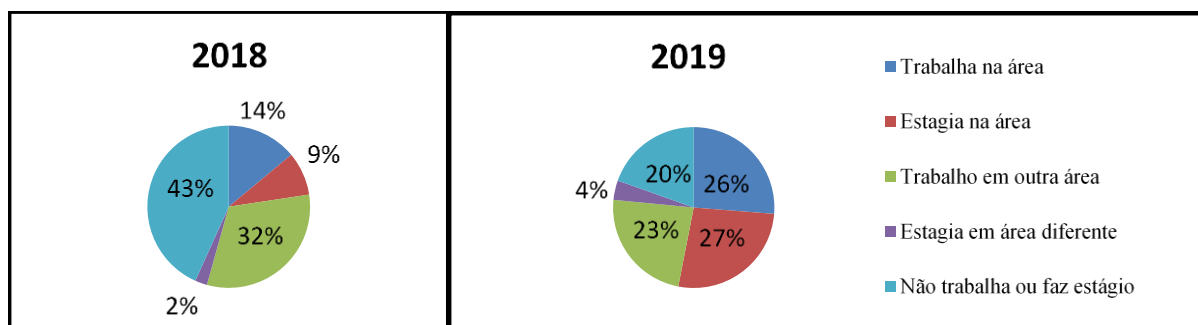
## ANÁLISE DOS DADOS, DISCUSSÕES E RESULTADOS

### PERFIL DOS RESPONDENTES

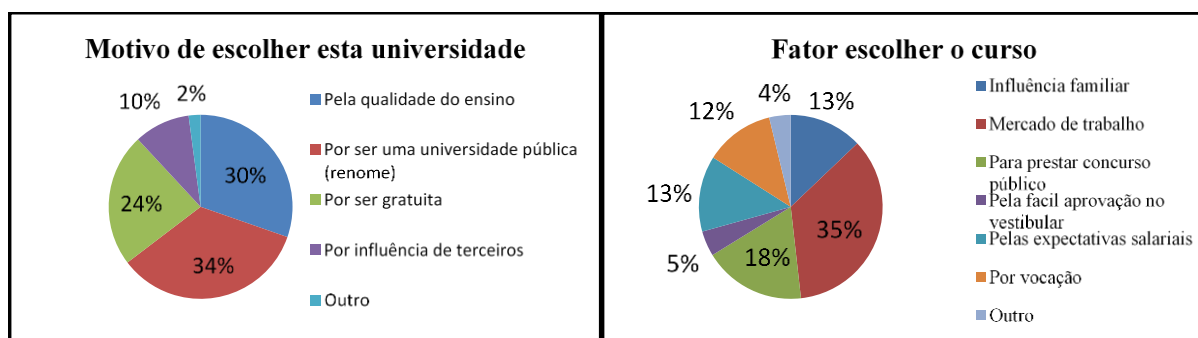
A primeira parte do questionário aplicados aos alunos se refere, principalmente, ao perfil desses academicos. Sendo assim, apresentam-se a seguir, os resultados obtidos sobre o perfil dos alunos entrevistados.

Quanto ao gênero, em 2018, dos estudantes questionados a maioria é do sexo feminino, sendo 59% dos acadêmicos são mulheres e 41% são homens. Em 2019, a maioria feminina ainda prevaleceu, com 61% dos questionados.

Entre os questionados, a maioria dos estudantes é solteiro, equivalendo a 88% deles. São casados 11% dos acadêmicos, 1% divorciado. Em termos de renda, 49% possuir renda entre 2 e 3 salários mínimos e 30% entre 4 e 5 salários mínimos. Também foi identificando, em ambos os anos, a área de atuação dos acadêmicos e os motivos por terem escolhido esta universidade.

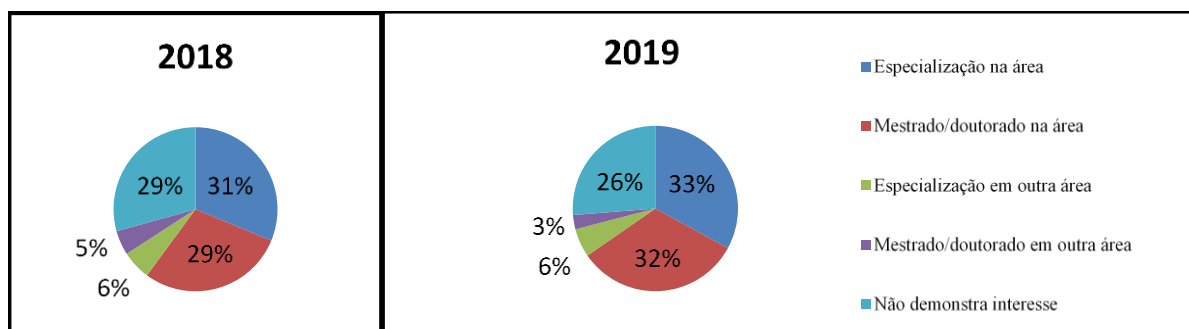


**GRÁFICO 1 – Área de atuação do acadêmico**



**GRÁFICO 2 - Motivo de escolher a universidade e o curso**

Outro aspecto influente na pesquisa acerca da ambição em continuar estudando. Relativo à pretensão dos acadêmicos em continuar os estudos, por meio de pós-graduação, os números foram parecidos em 2018 e 2019.



**GRÁFICO 3 - Pretensão em cursar pós-graduação**

É possível observar uma pequena alteração percentual entre as alternativas apresentadas, com destaque para redução nos indivíduos que não demonstram interesse em continuar os estudos após a graduação e o aumento de interesse em mestrado e especialização na área.

#### EXPECTATIVA E PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS SOBRE OS SERVIÇOS

Após identificar as características gerais dos respondentes, foram levantadas as informações a respeito do desempenho esperado e percebido pelos acadêmicos por parte da instituição de ensino objeto deste estudo.

A Tabela 1 mostra a estatística descritiva para o desempenho esperado para primeiro ano (A) - alunos que estavam ingressando nos cursos - e para o segundo ano (B) - alunos que já estavam em seu segundo ano de curso - e o desempenho percebido na qualidade do serviço da instituição para o primeiro ano (C) e para o segundo ano (D), mantida a ordem original das dimensões propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985,1988).

Para os alunos ingressantes nos cursos do CCSA, os fatores com registro de maiores expectativas foram Segurança e Confiabilidade. Analisando o total de 152 questionados, a questão com maior média, com 4,66, referente à expectativa, foi “Os professores devem dizer quando as atividades serão prestadas”. Seguida da questão “Os funcionários, servidores e professores devem ser gentis e educados” que obteve média de 4,61 na expectativa dos calouros. A afirmação que tem menor expectativa por parte dos estudantes é a “Professores e funcionários devem ter boa aparência, estar bem vestidos”, do fator Tangibilidade, com média de 2,96.

Quando os acadêmicos foram avaliados no segundo ano nos cursos, os critérios com maiores expectativas é Segurança e o critério com menores expectativas é Tangibilidade. Com 124 questionários respondidos, as maiores médias foram 4,71 e 4,63, referentes às afirmações “Os professores devem dizer quando as atividades serão prestadas” e “Os funcionários, servidores e professores devem ser gentis e educados”. Nota-se, também, que entre todos os critérios, nenhuma das afirmações apresentou médias menos que 3,00.

Já quando avaliado a qualidade percebida pelo serviço prestado, no primeiro de ingresso dos acadêmicos, na maior parte das afirmativas sobre a percepção da qualidade dos serviços, as médias foram menores de 4,00. Destaca-se a menor média, 2,97, na questão “A Universidade possui equipamentos modernos”. O critério com melhores médias de percepção foi Segurança, tendo a afirmação com maior média, 4,15 em “Os professores e funcionários buscam saber responder dúvidas e questionamentos”.



**Tabela 1 – Expectativas e Percepções de qualidade para primeiro e segundo ano de curso**

		(A) Exp. 1 ano	(B) Exp. 2 ano	(C) Perc. 1 ano	(D) Perc.. 2 ano
Tangibilidade	A Universidade deve ter equipamentos modernos	4,31	4,42	2,97	2,65
	Instalações físicas devem ser bonitas, com apelo visual	3,61	3,52	3,36	3,02
	Professores e funcionários devem ter boa aparência, estar bem vestidos	2,96	3,10	3,74	3,69
	Instalações devem ser mantidas de acordo com o serviço oferecido	3,70	3,61	3,57	3,18
Confiabilidade	Universidade deve cumprir os prazos que promete	4,41	4,32	3,36	3,27
	Universidade e professores devem se interessar em resolver problemas dos alunos	4,22	4,42	3,66	3,31
	Universidade deve desempenhar bem os serviços, da primeira vez	4,30	4,40	3,42	3,17
	Universidade deve cumprir os prazos que promete	4,54	4,48	3,47	3,40
	Universidade deve manter registros atualizados e sem erros	4,54	4,53	3,43	3,35
Responsividade	Os professores devem dizer quando as atividades serão prestadas	4,66	4,71	4,03	4,00
	Os alunos devem esperar atendimento de prontidão por parte dos servidores e professores	3,99	4,18	3,76	3,48
	Os funcionários da Universidade sempre estarão dispostos a ajudar o estudante	4,00	3,99	3,82	3,35
	Os professores nunca estarão ocupados demais para ajudar o aluno	3,15	3,23	3,28	3,02
Segurança	O comportamento dos professores e funcionários deve inspirar confiança	4,55	4,61	3,87	3,52
	Os alunos se sentirão seguros em seus atendimentos e protocolos na Universidade	4,45	4,43	3,84	3,67
	Os funcionários, servidores e professores devem ser gentis e educados	4,61	4,63	4,09	3,66
	Os professores e funcionários deverão saber responder dúvidas e questionamentos	4,32	4,30	4,15	3,91
Empatia	Espera-se atenção individual aos estudantes que necessitem	3,95	3,98	3,55	3,22
	A Universidade deve seguir horários de funcionamento convenientes a todos	4,03	3,97	3,48	3,47
	Espera-se que a Universidade tenha funcionários que dêem atendimento personalizado aos alunos	3,39	3,39	3,14	2,86
	Os professores e funcionários devem operar para o melhor interesse dos alunos	3,86	3,90	3,64	3,36
	Os professores devem saber e entender as necessidades dos alunos	4,06	4,06	3,54	3,17

FONTE: Dados da pesquisa

Quando avaliado os acadêmicos em seu segundo ano na instituição, apenas uma afirmação sobre a percepção de qualidade alcançou a média de 4,00, relativo à “Os professores informam quando as atividades serão prestadas” do critério Responsividade. O critério com as piores médias foi a Tangibilidade, com a afirmação “A Universidade possui equipamentos modernos” com 2,65 e as afirmativas “Instalações físicas são bonitas, com apelo visual” e “Os professores nunca estão ocupados demais para ajudar o aluno” com média 3,02.



## TESTE DE IGUALDADE DE MÉDIAS

Abordou-se uma análise dos acadêmicos, comparando as diferenças entre suas expectativas para os serviços prestados em uma universidade e as percepções constatadas por eles. Foi levado em conta que os dados foram recolhidos quando os alunos estavam matriculados no primeiro de curso, em 2018, e no segundo ano de curso, em 2019. Isso, buscando uma linha de evolução das experiências dos acadêmicos na universidade, em busca de uma melhor fonte de dados para o estudo.

Para a identificação de uma possível dissonância cognitiva, a primeira análise realizada consistiu em identificar se as expectativas do acadêmico ao adentrar à universidade foram atingidas após o decurso do primeiro ano. Ou seja, as expectativas que os alunos tinham em mente acerca dos serviços prestados pela universidade, no momento em que iniciaram a vida acadêmica, comparada com as percepções da qualidade dos serviços, uma vez já inseridos na universidade. Assim, a análise realizada foi 'Expectativas ano 1' X 'Percepção da Qualidade ano 2'.

Utilizou-se o teste não-paramétrico U de Mann-Whitney, que se destina a averiguar se dois grupos autônomos foram ou não extraídos da mesma população; Esse teste, também conhecido por Teste da Soma dos Postos de Wilcoxon, não utiliza valores médios em seu cálculo, porém verifica se as distribuições de probabilidade de uma variável podem ser consideradas iguais nas duas populações em análise; Utiliza-se esse teste para aceitar a hipótese nula de que não existem diferenças significativas entre as médias dos dois grupos comparados (DINIZ; SANTOS, 2019). Destaca-se que o nível de significância adotado foi de 0,05.

Os cálculos e resultados dos testes de médias e suas respectivas análises apresentam-se na Tabela 2. É possível observar o nível de significância bicaudal, Sig. (2-extremidades) de  $p = 0,000$  para praticamente todas as observações (21 de 22 observações). Assim sendo, para estes casos, valor de  $p$  (Sig)  $< 0,05$ . Logo, rejeita-se a hipótese nula de diferença de médias nestes casos, confirmando a existência de diferenças estatisticamente significantes entre as médias.

Em exceção, a observação referente à 'professores nunca estarem ocupados demais para ajudar o aluno', onde  $p = 0,335$ . Tal aspecto demonstra que a expectativa dos acadêmicos em relação à disposição por parte dos professor não possuem médias estatisticamente diferentes.

Em sua maioria, as médias referentes às expectativas dos alunos ingressantes em relação aos serviços obtiveram valores maiores do que as médias desses alunos sobre a percepção de qualidade destes serviços, após um ano de curso. Ou seja, a percepção dos alunos não satisfaz a expectativa criada acerca dos serviços.

O critério da Confiabilidade se destaca por apresentar uma diferença de 25% de redução entre as médias de expectativas e as médias de percepção. Esse critério diz respeito à capacidade da universidade em executar os serviços conforme contratado, de modo confiável e preciso. Observações como a expectativa dos alunos sobre a universidade manter registros atualizados e sem erros não foram realizadas.

As dimensões de Responsividade, Segurança e Empatia igualmente expressaram diminuição nas médias comparadas. Responsividade que trata de observações como os funcionários da universidade sempre estarem dispostos a ajudar o estudante e os professores dizerem quando as atividades serão prestadas. Para esses casos as médias das expectativas foram cerca 12% mais altas que as médias das percepções.

**Tabela 2 - Teste Mann Whitney – ‘Expectativa ano 1’ X ‘Percepção de Qualidade ano 2’**

		U de Mann-Whitney	Wilcoxon W	Z	Sig
Tangibilidade	A Universidade deve ter equipamentos modernos	2322,500	10072,500	-11,098	0,000
	Instalações físicas devem ser bonitas, com apelo visual	6359,500	14109,500	-4,865	0,000
	Professores e funcionários devem ter boa aparência, estar bem vestidos	6042,500	17670,500	-5,394	0,000
	Instalações devem ser mantidas de acordo com o serviço oferecido	6539,000	14289,000	-4,582	0,000
Confiabilidade	Quando a Universidade promete fazer algo em um determinado tempo, será feito com certeza	3607,000	11357,000	-9,242	0,000
	Universidade e professores devem se interessar em resolver problemas dos alunos	4600,500	12350,500	-7,643	0,000
	Universidade deve desempenhar bem os serviços, da primeira vez	3740,000	11490,000	-8,978	0,000
	Universidade deve cumprir os prazos que promete	3201,000	10951,000	-10,008	0,000
	Universidade deve manter registros atualizados e sem erros	3368,000	11118,000	-9,707	0,000
Responsividade	Os professores devem dizer quando as atividades serão prestadas	5576,000	13326,000	-6,590	0,000
	Os alunos devem esperar atendimento de prontidão por parte dos servidores e professores	6727,500	14477,500	-4,296	0,000
	Os funcionários da Universidade sempre estarão dispostos a ajudar o estudante	6099,000	13849,000	-5,245	0,000
	Os professores nunca estarão ocupados demais para ajudar o aluno	8756,500	16506,500	-0,963	<b>0,335</b>
Segurança	O comportamento dos professores e funcionários deve inspirar confiança	3880,000	11630,000	-8,950	0,000
	Os alunos se sentirão seguros em seus atendimentos e protocolos na Universidade	5083,000	12833,000	-7,000	0,000
	Os funcionários, servidores e professores devem ser gentis e educados	4267,000	12017,000	-8,416	0,000
	Os professores e funcionários deverão saber responder dúvidas e questionamentos	7203,500	14953,500	-3,602	0,000
Empatia	Espera-se atenção individual aos estudantes que necessitem	5581,000	13331,000	-6,068	0,000
	A Universidade deve seguir horários de funcionamento convenientes a todos	6690,500	14440,500	-4,313	0,000
	Espera-se que a Universidade tenha funcionários que dêem atendimento personalizado aos alunos	6683,500	14433,500	-4,351	0,000
	Os professores e funcionários devem operar para o melhor interesse dos alunos	6713,000	14463,000	-4,301	0,000
	Os professores devem saber e entender as necessidades dos alunos	4608,500	12358,500	-7,637	0,000

FONTE: Dados da pesquisa

A Segurança aborda a capacidade dos funcionários da universidade em inspirar credibilidade e confiança nos alunos, além de se referir ao nível de conhecimento e cortesia desses funcionários. Nesse critério, os resultados com maior desigualdade foram para a observação referente ao fato do comportamento dos professores e funcionários inspirar confiança, com redução de 22,64% nas médias, e a observação referente ao tratamento gentil e educado dos funcionários que demonstrou redução 20,61% nas médias.



Além disso, houve uma queda de 16,58% nas médias da dimensão Empatia. Essa dimensão mede grau de cuidado e atenção pessoal dado aos alunos, além da disposição de ajudar os alunos e fornecer serviços com presteza.

A dimensão de Tangibilidade apresenta duas peculiaridades: foi a dimensão com a observação com resultado com maior diferença. No que se trata de a universidade possuir equipamentos modernos, a expectativa dos alunos alcançou média 4,31. Em contrapartida, a percepção dos alunos sobre esse fator atingiu média 2,65.

Nessa dimensão, também se encontra o único critério que apresentou diferença estatisticamente significativa entre as médias em que a média da qualidade percebida no segundo ano foi superior à expectativa no início do curso. Os alunos demonstraram média de 2,96 sobre esperarem que os professores e funcionários tivessem boa aparência, já a percepção desses alunos sobre a aparência dos professores resultou em média de 3,69.

Numa visão geral, alunos percebem os serviços prestados pela universidade de maneira inferior ao que foi esperado por eles, isso após um ano de curso. Praticamente todos os critérios apresentam médias estatisticamente diferentes, com a média de percepção reduzida em relação à média de expectativa. Ainda, o critério de Confiabilidade foi o que demonstrou maior alteração para os dois grupos.

Dados os resultados dessa última análise, pode-se perceber que os alunos se mostram insatisfeitos com os serviços prestados pela universidade em todas as dimensões da Escala *Servqual*. Sendo assim, sugere-se à universidade em questão fazer planos para a melhoria da qualidade em seus serviços.

Pode-se inferir, conforme apontado por Steelman & Soror, (2017), que esta discrepância entre expectativas iniciais e percepções sobre a qualidade dos serviços são indutoras de dissonância cognitiva. Como meio de reduzir esta dissonância cognitiva, os indivíduos ajustam continuamente seus níveis de satisfação para alinhar suas expectativas anteriores. Á fim de por à prova a hipótese construída nesta pesquisa, comparou-se então a expectativa dos acadêmicos no início do curso de graduação (Expectativa ano 1) com a expectativa dos mesmos acadêmicos no início do segundo ano do curso de graduação (Expectativa ano 2). Os valores e análises estão apresentados na Tabela 3.

Pode-se observar que em todos os valores o nível de significância bicaudal, Sig. (2-extremidades), corresponde à  $p$  (Sig.)  $> 0,05$ . Desta forma, aceita-se a hipótese nula de diferença de médias, para todas as observações. Não é possível afirmar que há diferenças estatisticamente significativas entre as médias.

Houve casos em que as expectativas aumentaram. Por exemplo, em relação aos ‘alunos esperarem interesse por parte da universidade e professores em resolver problemas seus problemas’, a expectativa dos alunos matriculados no segundo ano de curso apresentou média 4,74% maior que quando estavam em seu primeiro ano. Outro exemplo, a expectativa dos alunos em ‘receber atendimento de prontidão por parte dos servidores e professores’, que a média foi 4,76% superior no segundo ano de coleta dos dados.

Em compensação, houve afirmações em que as expectativas diminuíram do primeiro ano para o segundo ano de curso dos alunos. Por exemplo, a espera que as ‘instalações físicas da universidade fossem bonitas e com apelo visual’, onde a expectativa de 2019 demonstrou média 2,49% menor que a média de 2018.



Tabela 3 - Teste Mann Whitney – ‘Expectativa ano 1’ X ‘Expectativa ano 2’

		U de Mann-Whitney	Wilcoxon W	Z	Sig.
Tangibilidade	A Universidade deve ter equipamentos modernos	8793,500	20421,500	-1,069	0,285
	Instalações físicas devem ser bonitas, com apelo visual	9030,500	16780,500	-0,629	0,530
	Professores e funcionários devem ter boa aparência, estar bem vestidos	8861,000	20489,000	-0,884	0,376
	Instalações devem ser mantidas de acordo com o serviço oferecido	8772,500	16522,500	-1,037	0,300
Confiabilidade	Quando a Universidade promete fazer algo em um determinado tempo, será feito com certeza	8960,000	16710,000	-0,793	0,428
	Universidade e professores devem se interessar em resolver problemas dos alunos	8386,500	20014,500	-1,727	0,084
	Universidade deve desempenhar bem os serviços, da primeira vez	9048,500	20676,500	-0,629	0,529
	Universidade deve cumprir os prazos que promete	8770,500	16520,500	-1,144	0,253
	Universidade deve manter registros atualizados e sem erros	9261,000	17011,000	-0,292	0,771
Responsividade	Os professores devem dizer quando as atividades serão prestadas	8989,500	20617,500	-0,910	0,363
	Os alunos devem esperar atendimento de prontidão por parte dos servidores e professores	8485,500	20113,500	-1,516	0,129
	Os funcionários da Universidade sempre estarão dispostos a ajudar o estudante	9090,500	16840,500	-0,535	0,593
	Os professores nunca estarão ocupados demais para ajudar o aluno	8993,000	20469,000	-0,586	0,558
Segurança	O comportamento dos professores e funcionários deve inspirar confiança	9169,500	20797,500	-0,465	0,642
	Os alunos se sentirão seguros em seus atendimentos e protocolos na Universidade	9099,500	16849,500	-0,556	0,579
	Os funcionários, servidores e professores devem ser gentis e educados	9215,000	20843,000	-0,390	0,696
	Os professores e funcionários deverão saber responder dúvidas e questionamentos	9255,500	17005,500	-0,280	0,780
Empatia	Espera-se atenção individual aos estudantes que necessitem	9409,500	21037,500	-0,023	0,981
	A Universidade deve seguir horários de funcionamento convenientes a todos	9176,500	16926,500	-0,397	0,691
	Espera-se que a Universidade tenha funcionários que dêem atendimento personalizado aos alunos	9406,000	21034,000	-0,028	0,977
	Os professores e funcionários devem operar para o melhor interesse dos alunos	9397,500	17147,500	-0,042	0,966
	Os professores devem saber e entender as necessidades dos alunos	9303,000	17053,000	-0,196	0,845

FONTE: Dados da pesquisa

Porém, apesar das diferenças nos valores, nenhuma das observações apresentou uma alteração estatisticamente significativa nas médias. Desta forma, não é possível aceitar a hipótese construída nesta pesquisa, de que **H1**: Se a expectativa do indivíduo em relação à Universidade no primeiro ano não for satisfeita ( $E1 \neq P2$ ), irá desencadear dissonância cognitiva.



Para reduzir essa dissonância cognitiva, o acadêmico irá ajustar sua expectativa no segundo ano (E2↓). Assim, pode-se dizer que com o passar de um ano, a visão dos acadêmicos sobre o que esperar dos serviços prestados pela universidade não teve grandes mudanças.

## CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para que as instituições alcancem um serviço de qualidade, é preciso identificar quais são os atributos considerados importantes na prestação dos serviços na visão dos alunos, que são os usuários dos serviços. Dentre os fatores que facilitam a adaptação do estudante à universidade, as expectativas acadêmicas iniciais dos estudantes influenciam a sua adaptação, persistência e sucesso acadêmico.

Além disso, a expectativa está intimamente relacionada com a satisfação do indivíduo. Discrepâncias entre expectativas e percepções são indutoras de dissonância cognitiva. Ainda, estas possíveis discrepâncias podem gerar frustrações e diminuição do envolvimento acadêmico. Este cenário desperta nas instituições de ensino, a necessidade de satisfação do cliente em relação ao serviço que lhe é oferecido. Desta forma, esta pesquisa teve como objetivo identificar a variação entre expectativa e percepção, sob a visão do acadêmico, da qualidade do serviço prestado por uma universidade pública, à luz da Teoria da Dissonância Cognitiva.

Assim, a pesquisa se propôs em coletar os dados pertinentes a expectativa e percepção de qualidade de serviço prestado por uma universidade, na visão dos acadêmicos ingressantes e após um ano destes inseridos na vida acadêmica, por meio da Escala *Servqual*. Foram auferidas as médias de cada variável e utilizado teste de igualdade de média Mann-Whitney, para análises de diferença entre o esperado e o percebido pelos alunos.

Os resultados demonstraram que houve diferenças estatisticamente significativas entre a expectativa dos acadêmicos ao adentrar ao curso de graduação e a qualidade percebida por parte destes acadêmicos decorrido um ano do ingresso. A percepção da qualidade ficou aquém do que era esperado. Isso denota uma insatisfação do aluno quanto aos serviços prestados pela universidade. Esta diferença entre expectativa e percepção é um dos fatores indutores de dissonância cognitiva.

A insatisfação percebida nos resultados corresponde a todos os critérios da escala *Servqual*. Entretanto, a dimensão de Confiabilidade teve destaque, apresentando as maiores diferenças nas médias. Apenas na dimensão de Tangibilidade houve uma questão em que as percepções ultrapassaram as expectativas. Trata-se do esperado pelos alunos a respeito da boa aparência dos professores e funcionários. Os alunos sentiram-se satisfeitos acerca desse fato, nos dois grupos de análise.

Como hipótese desta pesquisa, esperava-se que, para reduzir essa dissonância cognitiva excitada, os acadêmicos ajustassem duas expectativas no segundo ano de curso para níveis próximos à qualidade percebida. No entanto, não houve diferença significativa entre as expectativas dos acadêmicos no início do curso e as expectativas destes mesmos acadêmicos no início do segundo ano do curso, decorrido um ano de adentrar à universidade. Desta forma, não foram identificadas evidências que permitissem aceitar a hipótese proposta na pesquisa.

Destarte, esses resultados implicam um olhar mais profundo sobre a preocupação das gestões das universidades na relação entre expectativa e percepção de qualidade por parte dos acadêmicos. Pôde-se perceber que, apesar dos acadêmicos perceberem uma qualidade inferior dos serviços oferecidos quando comparado às suas expectativas iniciais, não houve redução destas expectativas para o segundo ano. Ou seja, ainda que de certa forma frustrados, os acadêmicos mantiveram as expectativas em padrão elevado. Desta forma, infere-se que, ao



menos, durante o primeiro ano da graduação dos acadêmicos avaliados, estes se mantiveram em presença de dissonância cognitiva.

Uma preocupação que emerge, é relativo ao momento em que estes acadêmicos acabarem por reduzir suas expectativas, em virtude desta dissonância cognitiva excitada. Não foi identificada essa mudança nas expectativas entre o primeiro e segundo anos dos acadêmicos, no entanto, não significa que em algum momento da graduação essa mudança não irá ocorrer. Possíveis discrepâncias, entre as expectativas que os estudantes possuem acerca do ensino superior no momento do seu ingresso na universidade e o que a instituição oferece aos seus alunos no decorrer da graduação, podem gerar frustrações e diminuição do envolvimento acadêmico. Uma das consequências da redução nas expectativas por parte dos acadêmicos, e que vem sendo problema generalizado nas universidades e faculdades, é a desistência dos acadêmicos. Assim, espera-se também que esta pesquisa contribua para complementar os estudos realizados na área da educação superior. Inclusive, para pesquisas futuras, a análise da dissonância cognitiva entre expectativas e qualidade percebida no decorrer do curso de graduação e suas consequências nos níveis de abandono escolar.

## REFERÊNCIAS

- Aronson, E. (1992). The return of the repressed: Dissonance theory makes a comeback. *Psychological inquiry*, 3(4), 303-311.
- Amankwah, O., Choong, W. W., & Mohammed, A. H. (2019). Modelling the influence of healthcare facilities management service quality on patients satisfaction. *Journal of Facilities Management*.
- Bittencourt, V. D. S., & Bernardo, E. G. (2016). Análise dos instrumentos de mensuração da qualidade dos serviços oferecidos nas instituições de ensino superior. *Anais do V SINGEP, São Paulo*.
- Ceribeli, H. B., Merlo, E. M., & dos Reis, J. P. V. (2010). Avaliação Da Satisfação De Alunos De Franquias De Ensino. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 4(1), 29-43.
- Cerqueira, J. P. de et al. (1994) Iniciando os conceitos de qualidade total. Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios. São Paulo: Pioneira. Série Qualidade Brasil.
- Chaguluka, C., Beharry-Ramraj, A., & Amolo, J. (2018). International postgraduate students' perceptions of service quality. *Problems and Perspectives in Management*, 16(2), 438.
- Chang, Y. H., & Yeh, C. H. (2017). Corporate social responsibility and customer loyalty in intercity bus services. *Transport Policy*, 59, 38-45.
- Davok, D. F. (2007). Qualidade em educação. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 12(3), 505-513.
- Duarte, N. D. O., Oliveira, F. S., Pires, M. A. L., Andrade, F. M., & De Paula, P. P. (2015). Avaliação das Expectativas Relacionadas aos Serviços de Uma Instituição de Ensino Superior Segundo o Modelo Servqual. *Revista Alcance*, 22(3), 410-424.
- Fadel, M. A. V., & Regis Filho, G. I. (2009). Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. *Revista de Administração Pública*, 43(1), 7-22.





- Fernandes, A. M., Remussi, R., Camargo, M. E., Malafaia, G. C., & da Motta, M. E. V. (2017). Qualidade em serviços: percepção discente baseada no modelo SERVQUAL. *Revista Eletrônica Gestão e Serviços*, 8(2), 2005-2020.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford university press.
- Field, A. (2009). *Descobrendo a estatística usando o SPSS-2*. Bookman Editora.
- Gregory, J. L. (2016) Applying SERVQUAL: Using service quality perceptions to improve student satisfaction and program image. *Journal of Applied Research in Higher Education*.
- Gupta, P., & Kaushik, N. (2018). Dimensions of service quality in higher education—critical review (students' perspective). *International Journal of Educational Management*.
- Harmon-Jones, E., & Harmon-Jones, C. (2007). Cognitive dissonance theory after 50 years of development. *Zeitschrift für Sozialpsychologie*, 38(1), 7-16.
- Hinojosa, A. S., Gardner, W. L., Walker, H. J., Coglisier, C., & Gullifor, D. (2017). A Review of Cognitive Dissonance Theory in Management Research: Opportunities for Further Development. *Journal of Management*, 43(1), 170-199.
- Lourenço, C. D. D. S., & Knop, M. F. T. (2011). Educación Superior en Administración y Percepción de la Calidad de los Servicios: una aplicación de la escala SERVQUAL. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 13(39), 219-233.
- Maciel, A. R., & Martins, V. A. (2018). Percepção da qualidade em serviços contábeis: Estudo de caso em um escritório contábil em Foz do Iguaçu/PR. *Revista Evidenciação Contábil & Finanças*, 6(2), 95-113.
- Mainardes, E. W., Lourenço, L., & Tontini, G. (2010). Percepções dos conceitos de qualidade e gestão pela qualidade total: estudo de caso na universidade. *GESTÃO. Org-Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*, 8(2).
- Makoe, M., & Nsamba, A. (2019). The gap between student perceptions and expectations of quality support services at the University of South Africa. *American Journal of Distance Education*, 33(2), 132-141.
- Marchelli, P. S. (2007). O sistema de avaliação externa dos padrões de qualidade da educação superior no Brasil: considerações sobre os indicadores. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 15(56), 351-372.
- Mello, S. C., Dutra, H. F. D. O., & Oliveira, P. A. D. S. (2001). Avaliando a qualidade de serviço educacional numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação. *Organizações & sociedade*, 8(21), 125-137.
- Mochon, F., & Troster, R. L. (1994). *Introdução à economia*. São Paulo: Makron.
- Neves, C. E. B. Ensino Superior no Brasil: expansão, diversificação e inclusão. In: *Trabalho apresentado no Congresso da LASA (Associação de Estudos Latino Americanos)*, São Francisco, Califórnia. 2012.
- Neves, C. E. B. (2012, May). Ensino Superior no Brasil: expansão, diversificação e inclusão. In *Trabalho apresentado no Congresso da LASA (Associação de Estudos Latino Americanos)*, São Francisco, Califórnia.





- Nogueira, T. G., & Las Casas, A. L. (2015). Avaliação Da Qualidade Na Prestação De Serviços Em Uma Instituição De Ensino Superior: Um Estudo Sobre Os Serviços Complementares Através Do Uso Da Escala Servqual. *Pensamento & Realidade*, 30(1), 23.
- Nossa, V. (1999) Ensino da Contabilidade no Brasil: uma análise crítica da formação do corpo docente. 1999. 158 f. Dissertação (Mestrado em Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Oliveira, O. J., & Ferreira, E. C. (2008). Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. *Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas*, 3(3), 133.
- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Pradela, A. (2015). Quality of Graduates' Preparation for Labour Market—A ServQual Analysis. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 174, 1671-1677.
- Pereira, C. (2004) Evolução qualitativa na educação superior. In: Oliveira, O. J. (org.). *Gestão da qualidade: tópicos avançados*. São Paulo: Thonsom Learning.
- Pereira, B. D. C. S., & Gil, C. (2007). Avaliando a Satisfação de Alunos de Escolas de Administração: uma nova perspectiva de gestão. *Revista de Administração da UNIMEP*, 5(1), 1-21.
- Pontes, A. V. V. et al. (2017). Qualidade em Serviços. *Revista Vianna Sapiens*, v. 8, n. 1, p. 28-28.
- Rezaei, S., Matin, B. K., Hajizadeh, M., Soroush, A., Mohammadi, Z., Babakhany, M., & Jamshidi, K. (2017). Evaluating service quality in the higher education sector in Iran: an examination of students' perspective. *International Journal of Human Rights in Healthcare*.
- Rodrigues, A. C., & da Costa Lage, M. L. (2016). Utilização de sistemas, técnicas e ferramentas de gestão da qualidade em organizações de saúde acreditadas no Brasil. *RAHIS*, 13(1).
- Rodrigues, A. (1969). Consistência cognitiva e comportamento social. *Arquivos Brasileiros de Psicologia Aplicada*, 21(2), 9-86.
- Soares, A. B., Francischetto, V., Dutra, B. M., Miranda, J. M. D., Nogueira, C. C. D. C., Leme, V. R., ... & Almeida, L. S. (2014). O impacto das expectativas na adaptação acadêmica dos estudantes no Ensino Superior.
- Steelman, Z. R., & Soror, A. A. (2017). Why do you keep doing that? The biasing effects of mental states on IT continued usage intentions. *Computers in Human Behavior*, 73, 209-223. doi: 10.1016/j.chb.2017.03.027
- Telci, E. E., Maden, C., & Kantur, D. (2011). The theory of cognitive dissonance: A marketing and management perspective. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 24. doi: 10.1016/j.sbspro.2011.09.120



- Vasconcellos, P. P. de. (2001). Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade do serviço odontológico. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) — Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Veiga, L. S., & Faria, J. S. (2005). Avaliação da qualidade dos serviços em uma pousada com a aplicação da escala Servqual. *Turismo-Visão e Ação*, 7(2), 257-272.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2014). *Marketing de serviços-: a empresa com foco no cliente*. AMGH Editora.
- Zonatto, V. C. S., Klann, R. C., & Dal Vesco, D. G. (2014). Oportunidades de melhoria na disciplina de Contabilidade Internacional: Uma análise da percepção de discentes do Curso de Ciências Contábeis. *ConTexto*, 14(27).