

O crescimento do ensino superior em ambientes virtuais com o advento da Pandemia de Covid-19: quais os mecanismos de controle de oferta e de qualidade?

*Edson César Napoleão JÚNIOR¹
Maria Jose BALDESSAR²*

Resumo

Com o crescimento da oferta de cursos na modalidade remota no Brasil, especialmente após a deflagração da pandemia de Covid-19, houve a necessidade de se intensificar os debates acerca da qualidade dos cursos sob a perspectiva dos discentes, considerando-se que estes, num contexto de oferta de serviços, seriam os clientes do processo. O presente trabalho teve como objetivo promover uma discussão acerca dos modelos disponíveis para avaliação da percepção de qualidade dos serviços educacionais a partir da perspectiva do Ensino Superior a distância. Dentre os modelos mais utilizados, o Servqual tem sido uma ferramenta bastante eficaz nos processos de gestão administrativa e educacional, considerando os níveis de percepção de qualidade dos discentes.

Palavras-chave: Ensino Superior a distância. Modelos de Avaliação de Qualidade. Pandemia de Covid-19.

¹Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis – Brasil.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-3923-674X>.

E-mail: jrnapeleo@gmail.com

²Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo – Brasil.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8971-4576>.

E-mail: mbaldessar@gmail.com

The growth of higher education in virtual environments due to the Covid-19 Pandemic: what are the mechanisms for supply and quality control?

Edson César Napoleão JÚNIOR
Maria Jose BALDESSAR

Abstract

With the growth in the offer of distance learning courses in Brazil, especially after the outbreak of the Covid-19 pandemic, there was a need to intensify the debates about the quality of courses from the students' perspective, considering that they, in a context of service offering, would be the customers of the process. The present work aimed to promote a discussion about the models available to evaluate the perception of quality of educational services from the perspective of Distance Higher Education. Among the most used models, Servqual has been a highly effective tool in the administrative and educational management processes, considering the students' levels of perception of quality.

Keywords: Higher Education at a Distance. Quality Assessment Models. Covid-19 pandemic.

El crecimiento de la educación superior en sistemas virtuales de enseñanza con la llegada de la pandemia de Covid-19: ¿cuáles son los mecanismos de oferta y control de calidad?

*Edson César Napoleão JÚNIOR
Maria Jose BALDESSAR*

Resumen

Con el crecimiento de la oferta de cursos en línea en Brasil, especialmente tras la pandemia de Covid-19, ha surgido la necesidad de intensificar los debates sobre la calidad de los cursos desde la perspectiva de los alumnos, considerando que ellos son los clientes de este servicio. El presente trabajo tiene el objetivo de promover una discusión sobre los modelos disponibles para evaluar la percepción de calidad de los servicios educativos desde la perspectiva de la Educación Superior en línea. Entre los modelos más utilizados, Servqual ha sido una herramienta exitosa en los procesos de gestión administrativa y educativa, considerando los niveles de percepción de calidad de los alumnos.

Palabras clave: Educación Superior a Distancia. Modelos de evaluación de la calidad. Pandemia de Covid-19.

Introdução

Cruz e Lima (2019) evidenciaram a trajetória da educação a distância no Brasil, que se iniciou ao final da década de 70, mais especificamente em 1978, a partir da veiculação do Programa Telecurso 2.º grau da Fundação Roberto Marinho (FRM) em parceria com a Fundação Padre Anchieta (FPA). Este programa educativo, inicialmente exibido em São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília e Goiânia, passou a ser transmitido para todo o Brasil em 14 de julho de 1978. Segundo Mattar (2022), a educação a distância pode também apresentar outras denominações, tais como: ensino e aprendizagem a distância; ensino e aprendizagem distribuída; ensino, aprendizagem e educação online; ensino, aprendizagem e educação aberta; e e-learning.

Ao longo destes 45 anos, o processo de transformação desta modalidade de ensino sofreu diversas contribuições de políticas públicas e do desenvolvimento das tecnologias que promoveram a disseminação dos conteúdos a serem transmitidos para os alunos. Mattar (2022) caracteriza a educação a distância como uma modalidade na qual professores e alunos estão separados espacialmente, planejada por docentes ou instituições e que se vale de diversas tecnologias de comunicação. O autor menciona a evolução do uso destas tecnologias, que perpassou o envio de materiais impressos pelos correios para os estudantes, passando posteriormente a utilizar plataformas digitais diversas de transmissão, como rádio, televisão, telefone e computador. Um progresso intenso ocorre no final do século XX, com o desenvolvimento da internet (Mattar, 2022).

No ensino superior, dados do Censo da Educação Superior de 2021 divulgados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Brasil, 2021) mostram que o número de ingressantes em cursos superiores de graduação, na modalidade de educação a distância aumentou 474%. No mesmo período, a quantidade de ingressantes em cursos presenciais diminuiu 23,4%. Na educação básica esse número sempre se mostrou menos expressivo, dada a regulamentação do ensino a distância nos demais níveis educacionais sempre se mostrar afeita ao apoio e suporte complementar à educação presencial (Giolo, 2018).

Giolo (2018) ainda expõe que, no caso da expansão pronunciada das matrículas, especialmente no que concerne aos cursos superiores em instituições privadas de ensino, não havia uma correspondência equivalente entre a real demanda de alunos e a oferta adequada, prezando pelos principais critérios de qualidade. Esta explosão do número de matrículas em cursos a distância ainda sofreu outra influência de um fator externo bastante significativo, a pandemia de Covid-19, que assolou o mundo entre 2020 e 2021.

Sampaio, Pires e Carneiro (2022) destacam que a pandemia de Covid-19 foi um agente potencializador da expansão do ensino a distância no Brasil e no mundo, o qual se denominou ensino remoto emergencial. É importante destacar que na literatura, por vezes, estes conceitos são colocados como sinônimos, essencialmente quando estes estudos descrevem e analisam o contexto da educação no Brasil e no mundo durante a pandemia.

Para que pudessem ser enquadradas no novo contexto, as práticas pedagógicas necessitaram de ajustes, sendo que os ambientes virtuais, que antes tradicionalmente ocupavam os espaços da educação a distância, deram lugar aos ambientes de reuniões virtuais como Google Meet, Teams ou Zoom. Estes espaços careciam de ajustes e adaptações não apenas por parte do corpo discente, mas também pelo corpo técnico, administrativo e docentes. Houve uma necessidade latente de adaptações de práticas pedagógicas e administrativas para um modelo que, apesar de existente há mais de 4 décadas no Brasil, ainda estava muito aquém das práticas nos ambientes tradicionalmente regidos pela educação no modelo presencial (Mattos, 2022; Nepomuceno; Algebaile, 2021).

Mattos (2022) também menciona que, se antes as instituições de ensino superior (IES) buscavam modelos híbridos de ensino, muitas vezes proporcionando apenas disciplinas avulsas ou módulos específicos na oferta virtual, com a pandemia, estas tiveram que se adequar às normativas de fechamento total de seus espaços físicos, adotando de forma integral o modelo online de ensino. Isso trouxe não apenas a necessidade de ajustes administrativos, mas de alterações curriculares, pedagógicas, e da própria formação dos docentes, muitos dos quais não estavam preparados para os modelos de ensino a distância, desconhecendo as diversas ferramentas tecnológicas que viabilizam e instrumentalizam o ensino.

Dessa forma, este novo modelo educacional instituído de forma emergencial, e, portanto, sem ajustes necessários para adequação aos parâmetros de qualidade, tem sido alvo de análises mais aprofundadas no que concerne à percepção dos alunos, professores, gestores e demais atores envolvidos neste processo para que este formato de ensino também possa ser ofertado no âmbito educacional, considerando-se padrões e critérios similares aos da educação presencial ou híbrida.

Cabe destacar que a pandemia trouxe um cenário de incertezas para as IES e o poder público, somados a questões técnicas e administrativas que mostraram que esta modalidade de ensino, apesar dos números indicarem constante crescimento de matrículas, ainda carece de mecanismos de garantia de qualidade de oferta (Sampaio; Pires; Carneiro, 2022). Para promover o a gestão de modelos de avaliação dos cursos superiores (não especificamente os cursos superiores a

O crescimento do ensino superior em ambientes virtuais com o advento da pandemia de covid-19: quais os mecanismos de controle de oferta e de qualidade? distância), o poder público nacional dispõe do modelo gerencial denominado Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

O SINAES foi instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, constituindo-se por três componentes principais: a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes (Brasil, 2004). Os resultados dessas avaliações possibilitam traçar um panorama da qualidade dos cursos e instituições de educação superior no Brasil. Esse dispositivo avaliativo, no entanto, apresenta um caráter mais gerencial para promoção de políticas públicas no âmbito da educação superior de forma geral do que para a regulação da oferta de cursos por meio da oferta e demanda.

Nesse aspecto, dos Santos *et al* (2017) evidenciaram como mecanismos de controle de qualidade gerenciais utilizados no âmbito empresarial e industrial podem ser aplicáveis à educação, considerando que o ensino é um serviço, e, portanto, passível de aplicação dos mesmos modelos avaliativos. Nestes modelos, os alunos são tratados como clientes, e a com isso, a qualidade na prestação de serviço tornou-se fundamental nas instituições de ensino, especialmente nas privadas, devido à grande concorrência e à taxa elevada de matrículas (dos Santos *et al.*, 2017).

Apesar de o próprio governo institucionalizar ferramentas de avaliação dos cursos superiores no Brasil, especialmente por meio do SINAES, os modelos de avaliação destes cursos representam o ideal de educação como um serviço. Portanto, pautam-se em propostas como a descrita por dos Santos *et al.* (2017), tendo sido também adotados por diversos pesquisadores para analisar o grau de satisfação dos discentes e também regular a oferta excessiva de cursos superiores a distância no mercado, especialmente após o período pandêmico.

Adicionalmente, Nascimento (2022) reforça que há uma distinção conceitual entre a avaliação que é realizada pelo poder público e aquela realizada por meio do SINAES. A primeira é pautada na análise de quesitos pedagógicos e apresenta itens e quesitos predeterminados (muitas vezes até legalmente), enquanto os modelos avaliativos advindos do setor administrativo e empresarial se utilizam de escalas que mensuram o nível de satisfação do cliente referente a um produto ou serviço ofertado.

Dessa forma, o presente trabalho tem como objetivo trazer em pauta as discussões acerca dos modelos de avaliação dos cursos superiores a distância no Brasil, haja vista o aumento expressivo de sua oferta no país especialmente após o período pandêmico. Estes modelos avaliativos não estariam relacionados a propostas gerenciais visando promoção de políticas públicas, mas sim, a garantia de um controle de qualidade na oferta deste serviço para o seu público-alvo. Com isso, este estudo trará três seções teóricas que abordarão: contextualização

histórica e evolutiva da educação superior a distância, considerando o recorte temporal da pandemia; os principais conceitos acerca da avaliação de qualidade e os modelos existentes considerando sua abordagem no contexto de serviços de forma geral; os modelos existentes que têm sido aplicados no contexto educacional, podendo ser adotados para propostas avaliativas da oferta de cursos superiores a distância, de forma sistematizada, no Brasil.

Educação Superior a distância – evolução histórica e contexto pandêmico

O artigo 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira (LDB) dispõe sobre a possibilidade de incentivo, por meio do poder público, do desenvolvimento e veiculação dos programas de ensino a distância em todas as modalidades de ensino (Brasil, 1996). No entanto, este artigo foi de fato regulamentado apenas em 2017, mais de duas décadas após a publicação da LDB, por meio do decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017.

Neste interstício de mais de duas décadas até sua regulamentação, o que se observou referente a oferta de cursos superiores na modalidade a distância foi um aumento significativo das matrículas, especialmente no que concerne aos cursos de instituições privadas de ensino superior, conforme já registrado nos dados divulgados pelo último Censo do Ensino Superior (Brasil, 2021). Apesar do decreto prever os dispositivos para o credenciamento das instituições com critérios adequados para promover a oferta de cursos a distância, a norma não fez referências a mecanismos regulatórios que dispusessem sobre o controle da qualidade destes cursos. É importante destacar que este credenciamento se dá por meio do Ministério da Educação (MEC).

Nesse sentido, Santos (2018) menciona que apesar da primeira instituição a ofertar curso superior a distância no país ter sido a Universidade Federal do Mato Grosso, no ano de 1995, o credenciamento formal, mesmo sem regulamentação prévia do artigo 80 da LDB, das primeiras instituições para oferta de Educação Superior, se deu em 1999. Segundo Santos (2018), as primeiras instituições na época a serem acreditadas pelo MEC para oferta desta modalidade no país foram as Universidades Federais do Ceará e do Pará, para oferta dos cursos de licenciatura plena em Biologia, Física, Matemática e Química e para os cursos de Matemática em Bacharelado e Licenciatura Plena, respectivamente.

Um dado também levantado a partir do estudo de Santos (2018) faz referência à expansão da modalidade a distância no Brasil na Educação Superior, observando-se uma taxa crescente de matrículas comparando-se com a modalidade presencial, o que também está associado ao crescimento do Programa de Financiamento Estudantil (Fies). Segundo a autora, estes dados

O crescimento do ensino superior em ambientes virtuais com o advento da pandemia de covid-19: quais os mecanismos de controle de oferta e de qualidade? indicam fortemente uma associação do fomento pelo Fies à expansão da modalidade a distância essencialmente ofertada pelas instituições privadas de ensino superior (Santos, 2018). Com o programa de financiamento estudantil, foram ofertadas mais oportunidades de estudos para que aqueles sem condições prévias para investirem em sua educação, ou na de seus familiares, pudessem fazê-lo. Isto viabilizou, portanto, o incremento das matrículas nas instituições privadas de ensino. É importante reforçar que este incremento do número de ingressantes no ensino superior no Brasil não esteve necessariamente relacionado ou associado a princípios garantidores da qualidade deste produto ofertado (Santos, 2018).

Castro e Araujo (2018) complementam os dados apresentados no contexto educacional brasileiro com a questão de que a modalidade de educação a distância ter se tornado uma estratégia para atender às demandas por formação em qualquer nível educacional. Os autores ainda destacam que, no campo educacional, esta modalidade representa uma alternativa para a expansão do ensino superior por suas potencialidades de atenderem a um grande contingente populacional e de reduzirem os investimentos governamentais na área (Castro; Araujo, 2018).

Seguindo medidas de flexibilização não apenas do credenciamento de polos e unidades descentralizadas para oferta do ensino superior a distância, o decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017 acaba com a necessidade de autorização prévia do MEC para abertura e para o desenvolvimento de atividades presenciais relativas aos cursos ofertados na modalidade a distância (Brasil, 2017). Neste ínterim, Santos (2018) dispõe, que as instituições com autorização do MEC para cursos a distância apresentam autonomia, terão autonomia para a abertura dos polos, bastando que essas instituições tenham bons indicadores de qualidade. No entanto, estes indicadores de qualidade, conforme legislação atual, são referentes tanto às modalidades presencial e a distância.

Os dados do Censo do Ensino Superior, no entanto, não evidenciaram em sua completude a situação experienciada no que concerne ao cenário pandêmico vivenciado no Brasil e no mundo. Segundo Nascimento e da Cruz (2021), a pandemia promoveu o fechamento dos ambientes escolares ao redor do mundo, e com isso, houve um avanço significativo no modelo do ensino remoto viabilizado pelas tecnologias da informação e comunicação. Esse contexto de operacionalização do ensino a distância em substituição ao modelo presencial a fim de atender a emergência mundial aprofundou ainda mais as desigualdades educacionais já existentes, considerando-se o caso brasileiro.

Nascimento e da Cruz (2021) pontuam que a pandemia pode ser considerada uma alavanca para a consolidação da educação a distância no país, que já seguia uma tendência de crescimento ao

longo das décadas. Os mesmos autores também endossam que esta visão trazida pela pandemia de uma “financeirização” da educação superior, construindo um modelo de serviços, promoveu sua relação intrínseca com a massificação do ensino a partir da popularização deste modelo de ensino (Nascimento; da Cruz, 2021).

Castro e Araujo (2018) corroboram a visão apresentada pelos autores supracitados de que a modalidade a distância tem contribuído para a expansão e massificação da educação superior com ênfase no setor privado, desobrigando o Estado de sua função de promover a educação como um bem público e garantia constitucional dos cidadãos brasileiros. Dessa forma, o processo de expansão do ensino remoto que já se apresentava em curso foi potencializado pela pandemia. Este período introduziu o ensino remoto emergencial em situações em que apenas o modelo presencial era adotado, o que reiterou a lógica mercadológica que promoveu o utilitarismo na educação superior na atualidade (Nascimento; da Cruz, 2021). À luz do exposto, a seção subsequente trará uma abordagem teórica acerca dos modelos de avaliação de qualidade em contextos administrativos e empresariais, haja vista que estes serão também propostos para a esfera educacional numa visão de educação como produto, e do discente como cliente.

Avaliação de Qualidade em Modelos Administrativos e Empresariais

Zeithaml (2000) avalia, no âmbito empresarial, que os conceitos de qualidade, segundo a lógica mercadológica, estiveram muito pautados essencialmente no lucro das empresas. Em outras palavras, os níveis de qualidade de um serviço ofertado seriam mensurados pelos níveis de lucro que esta empresa apresentasse, desconsiderando-se o grau de satisfação do usuário com o serviço ofertado.

No entanto, o mesmo autor coloca em pauta a relação intrínseca entre os níveis de satisfação do consumidor com relação aos serviços oferecidos pela empresa não somente com o lucro que ela possa obter, mas também com medidas de qualidade (Zeithaml, 2000). Portanto, o conceito referente à qualidade de um produto ou serviço ofertado, apesar de poder apresentar inúmeras definições a depender do setor econômico aplicado, perpassa pela lógica da conformidade e adequação ao usufruto deste serviço alinhado ao atendimento das expectativas do cliente. Dessa maneira, há que se considerar não apenas a visão do dono da empresa, ou gestor do negócio, pautando-se em lucros ou resultados, mas também esta visão combinada à percepção do usuário deste produto, mensurada como uma forma de gerenciamento de qualidade.

O crescimento do ensino superior em ambientes virtuais com o advento da pandemia de covid-19: quais os mecanismos de controle de oferta e de qualidade?

Louro (2000) apresenta em seu estudo uma série de modelos de avaliação pautados nos princípios do marketing mercadológico para marcas. Segundo o autor, a qualidade percebida de serviços (QPS) é um conceito que consiste na percepção subjetiva dos consumidores, ou clientes, acerca dos benefícios de um produto ou serviço relacionadas às suas funcionalidades e alternativas de uso (Louro, 2000). Ainda, o autor menciona que a QPS inclui variáveis de benefícios específicos, constituindo uma medida de suporte para outros índices de mensuração, envolvendo ainda vários produtos de referência. Nesse aspecto, é importante que sejam avaliados produtos ou serviços com base em parâmetros, ou seja, analisando o que é oferecido pela concorrência, implicando que o cliente também deva, para proferir uma análise de qualidade mais fidedigna, conhecer os que é ofertado por outras empresas ou prestadores de serviço.

Lopes, Hernandez e Nohara (2009) apresentam duas escalas de mensuração da qualidade de serviços que tem sido adotadas no âmbito empresarial, de indústrias, ou para avaliação de valor de produtos mercadológicos, a Service Quality Gap Analysis (Servqual) e a escala RSQ. Segundo os autores, a primeira escala, proposta inicialmente por Parasuraman, Zeithaml e Berry no final da década de 80 (1988), é a mais empregada para avaliação de empresas prestadoras de serviço, não sendo uma medida muito utilizada para avaliação de produtos, tendo sido adaptada a diversos cenários e contextos além da esfera administrativa e empresarial.

Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a escala foi construída a partir do agrupamento de 22 pares de itens em cinco dimensões da qualidade, quais sejam: aspectos tangíveis, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Segundo Mello, Dutra e Oliveira (2001) o modelo do Servqual inicialmente se dividia em 10 dimensões de análise. No entanto, este número foi logo restrito a adaptações da escala para melhoria das propriedades psicométricas de análise dos resultados obtidos.

Na composição do modelo Servqual, o primeiro item de cada par identifica o nível de desempenho esperado e o segundo identifica o nível de serviço percebido. Para a sua operacionalização, é realizado um cálculo da diferença entre as percepções de desempenho e as expectativas de serviço. Em outras palavras, considera-se o que o serviço realmente ofereceu e o nível de expectativa que o cliente possuía antes da execução daquele serviço. Para cada par de itens obtém-se um índice, que é definido como a diferença entre o serviço percebido e o serviço desejado, e que pode ser positivo ou negativo, sendo que quanto maior for o índice, melhor será o serviço, na percepção dos consumidores. Como se observa, a escala Servqual se baseia no princípio de que a definição de qualidade, numa perspectiva do cliente, é subjetiva e depende não somente da

qualidade inerente do produto em si, mas da expectativa que ele gerou no cliente. Ademais, é importante ressaltar que a escala é usada não apenas para avaliação de produtos, mas também de serviços, a exemplo dos serviços educacionais.

A escala Servqual foi aplicada com sucesso em ambientes empresariais, educacionais e provedores de diversos serviços, como serviços bancários, mas não apresentava resultados contundentes em empresas que ofertavam produtos, como redes varejistas. Portanto, Dabholkar, Thorpe e Rentz (1996) propuseram a mensuração de dimensões extras além daquelas medidas pela escala Servqual, chegando aos seguintes índices de mensuração em um total de 28 questões: aspectos físicos, confiabilidade, interações pessoais, solução de problemas e políticas internas do varejista.

Lopes, Hernandez e Nohara (2009), ao compararem ambas as escalas, concluíram que, sob uma ótica gerencial, tanto as escalas Servqual quanto a RSQ podem ser bem aplicáveis a ambientes empresariais, sendo a RSQ com mais potencial de ser adotada em ambientes varejistas, implicando questões de lealdade do consumidor que não eram previstas pela Servqual. Ao se considerar a educação também como um serviço, Mello, Dutra e Oliveira (2001) expõem as particularidades do sistema como um todo, que é composto por uma função de interesse social e de cunho cidadão, mas também se configura uma atividade que gera lucro e rentabilidade.

Dessa maneira, no recorte do modelo das instituições de ensino superior, há que se supor que os gestores, de fato, se deparam com uma situação de prestação de um serviço, sendo os discentes clientes da IES. Esta situação aplica-se ainda particularmente às IES as privadas, que, por meio da expansão das matrículas em sua rede educacional oriundas do ensino a distância, e mais pontualmente com incremento extra a partir do cenário pandêmico, tornaram-se exemplo prático da educação como um produto. Nunes-Silva, Malacarne e De-Bortoli (2021) denominam a educação, portanto, como um ativo intangível que gera um valor organizacional bastante significativo em diversos setores da economia. Isto porque, segundo os autores, a produção de conhecimento e demais atividades decorrentes da educação fortalece não somente o fomento em ciência, tecnologia e inovação, mas também promove a transformação de capital humano de alto valor associado (Nunes-Silva; Malacarne; De-Bortoli, 2021).

Santos *et al* (2017) também utilizaram outra escala de mensuração de qualidade adotada em modelos administrativos, mas que pode ser aplicável também a modelos educacionais, como a escala do Modelo ECSI (*European Customer Satisfaction Index*). Esta escala adota os seguintes construtos, ou variáveis, tais como: imagem, expectativa, qualidade, satisfação, valor, lealdade,

O crescimento do ensino superior em ambientes virtuais com o advento da pandemia de covid-19: quais os mecanismos de controle de oferta e de qualidade? confiança, boca a boca, mas como se pode observar, não é tão utilizada como os modelos previamente apresentados. Isso porque são utilizadas mais variáveis, e com isso, a análise psicométrica torna-se mais onerosa para o pesquisador.

O sistema educacional, fazendo parte de todo o processo gerador de recursos e que, portanto, movimentada a economia, consistindo em um serviço, também deve ser alvo dos processos de controle de qualidade, tais como mencionados acima, mas para o contexto de empresas de modo geral. Na seção subsequente, serão tratadas de forma mais aprofundada as questões afeitas aos modelos de avaliação de qualidade de serviços educacionais, aplicando-se, a partir dos referenciais trazidos, um recorte para o serviço da educação a distância no Brasil.

Avaliação de Qualidade em Modelos Educacionais

Mello, Dutra e Oliveira (2001) reconhecem haver dois mecanismos propostos para avaliação de qualidade de instituições de ensino, o interno e externo. O controle externo é exercido pelos órgãos como MEC e suas autarquias administrativas, tendo um grau de autonomia para interferência em processos decisórios e imparcialidade para apontamento de ajustes a serem efetuados em questões organizacionais. O controle interno, por sua vez, permite maior envolvimento gerencial em níveis mais tangíveis de atuação, podendo se transformar apenas em um ritual de cunho corporativo sem qualquer ação mais prática no que concerne às mudanças necessárias em questões gerenciais voltadas para a qualidade institucional (Mello; Dutra; Oliveira, 2001).

Dos modelos citados na seção anterior, o modelo de controle interno Servqual é bastante difundido no processo de avaliação de qualidade no âmbito educacional. As dimensões da escala adaptadas ao modelo educacional, segundo Oliveira e Ferreira (2008), consistem nos cinco critérios de julgamento que serão descritos mais detalhadamente a seguir. O primeiro critério é o da confiabilidade, ou seja, se a instituição entrega ao aluno o que é prometido, o que poderia ser considerado, por exemplo, a grade curricular e disciplinas ofertadas no prazo.

A tangibilidade consiste nos itens materiais necessários para o oferecimento e execução adequada dos serviços, atingindo assim o critério de confiabilidade. Responsabilidade diz respeito ao grau de comprometimento dos funcionários elencados no quadro da empresa. É importante destacar, considerando-se o contexto educacional, que estes podem ser caracterizados como os docentes, ou professores, da instituição (Oliveira; Ferreira, 2008). A segurança, intimamente relacionada aos critérios de responsabilidade, também diz respeito aos funcionários, mais especificamente no grau de conhecimento e suas competências. Por fim, a empatia, que significa

identificar as necessidades do outro, seria a capacidade da empresa, ou da instituição educacional, em identificar as necessidades de seu cliente, ou aluno.

Dado o grau de subjetividade na percepção dos critérios supracitados, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram uma metodologia na qual há uma comparação entre as expectativas e as percepções do aluno no que se refere à qualidade do serviço prestado, o que denominaram *gaps*. Há também 5 lacunas previstas no modelo avaliativo, que são: discrepância entre expectativas reais dos consumidores e percepções dos executivos; discrepância da percepção gerencial da expectativa do cliente e as especificações de qualidade do produto a ser entregue; diferença entre o que é de fato entregue e a especificação de qualidade do produto; distinção entre a qualidade real do produto e o que é comunicado externamente pela empresa, e por fim, o que o cliente espera e a empresa efetivamente espera.

As questões previstas para mensuração destas cinco dimensões de qualidade, aliadas à percepção dos *gaps* para parametrização de duas seções para cada pontuação em escala Likert, podem apresentar resultado negativo. Este resultado indica percepções negativas do serviço, ou resultado positivo, indicando satisfação do cliente frente ao produto apresentado.

A escala Servqual tem sido usada, portanto, em diversos estudos para analisar o impacto da qualidade da oferta de ensino no Brasil. Oliveira e Ferreira (2008) aplicaram a escala Servqual genérica a partir de 38 questionários para alunos do curso de Engenharia de Produção da Universidade Estadual Paulista (UNESP) a fim de mensurar a percepção em alunos ingressantes no curso e 28 para alunos em processo de conclusão. Como nenhuma das dimensões alcançou um resultado matematicamente positivo, o resultado indica que as percepções dos estudantes acerca do ensino no curso de Engenharia de Produção da UNESP estão abaixo das expectativas e que existem falhas no serviço que estão gerando os resultados insatisfatórios listados.

O estudo de Prass, Sant'Anna e Godoy (2010) também adotou a escala Servqual para avaliação da percepção de qualidade de serviços em alunos dos cursos de Administração, Enfermagem e Psicologia, consistindo em uma amostra mais representativa de 534 estudantes. Os dados também indicaram uma percepção negativa dos alunos a respeito dos serviços ofertados pelos cursos avaliados.

Prass, Sant'Anna e Godoy (2010) ainda mencionam que as pesquisas acerca do uso de modelos de avaliação como o Servqual aplicáveis para a área educacional não só servem como um referencial de comparação para futuras análises da qualidade da prestação de serviços, sendo também essenciais para o desenvolvimento organizacional e gerencial. Os gestores, portanto, ao

O crescimento do ensino superior em ambientes virtuais com o advento da pandemia de covid-19: quais os mecanismos de controle de oferta e de qualidade? adotarem a opinião de seus clientes, no caso, os alunos, para o atendimento de suas expectativas acerca de qualidade, se valem de mecanismos pautados na escala Servqual.

No entanto, há um ponto a se destacar, que consiste nos mecanismos de avaliação dos cursos ofertados a distância. Os estudos apresentados na literatura, em sua maioria, adotaram os modelos de avaliação de qualidade como o Servqual na análise de fatores que pudessem aferir índices de satisfação dos discentes com cursos presenciais. De fato, a expansão dos modelos remotos de ensino no Brasil e no mundo, que foram potencializados com o advento da pandemia, trouxeram à luz da discussão a necessidade de aplicar estes modelos já consolidados para cursos presenciais também nos modelos de ensino a distância.

Nascimento e Cruz (2021) mostraram que, no caso do ensino remoto promovido em função da deflagração do período pandêmico (o ensino remoto emergencial), há que se reforçar que esta seria quase que uma modalidade secundária do ensino a distância. Isso porque, no ensino a distância tradicional, há um planejamento das disciplinas a serem oferecidas, sendo que o material também é planejado e elaborado com apoio de profissionais de design instrucional. Adicionalmente, a coordenação pedagógica também oferece suporte aos docentes na elaboração dos materiais, que são reproduzidos em mídias específicas (Nascimento; Cruz, 2021).

No caso do ensino remoto emergencial que ocorreu na pandemia, não houve este suporte pedagógico e tampouco técnico, sendo que os profissionais se depararam com tecnologias e ferramentas digitais às quais precisaram se adaptar de forma autônoma. Nesse aspecto, é fundamental que se promova uma avaliação singular entre os modelos de ensino remoto adotados, antes e após o período pandêmico, haja vista que muitas nuances e vieses podem afetar os resultados obtidos a partir da aplicação dos modelos de questionários, tais como o Servqual. Este ponto é um reforçador da distinção conceitual entre ensino a distância e ensino remoto, apesar das terminologias serem adotadas como sinônimos por parte da literatura.

Nascimento (2022) indicou, em seu trabalho, o modelo de avaliação da percepção dos alunos do curso de Administração da Universidade Federal do estado de Pernambuco Servqual referente ao aspecto pedagógico do curso durante o período pandêmico, que promoveu o ensino remoto emergencial. Segundo a autora, os resultados deste trabalho apontam a necessidade de melhorias do ensino remoto em todas as dimensões da qualidade, sendo notória a insatisfação dos discentes em relação à qualidade do ensino a distância oferecido pelo curso em questão. Nascimento (2022) ainda reforça que o questionário Servqual foi um modelo bastante eficiente para a coleta de dados, alcançando o objetivo proposto que consistiu na análise da percepção dos

“clientes” frente a um serviço ofertado, promovendo assim mecanismos para indicações de mudanças gerenciais e administrativas que alinhem o que se é esperado ao que é ofertado.

Ferreira Júnior (2022) também realizou um estudo similar, porém foi avaliada a percepção de discentes do ensino médio de uma escola pública da rede municipal da cidade de Natal, também adotando o Servqual. O autor também enalteceu o uso da ferramenta, que se mostrou bastante eficaz para trazer para pauta pontos gerenciais acerca do ensino remoto emergencial no âmbito escolar. Ferreira Júnior (2022) também sugere que esta ferramenta seja aplicada para análise de outras percepções de atores distintos do processo ensino-aprendizagem, como docentes, gestores públicos e administrativos da rede escolar, para que dessa forma seja adotada uma visão ampla de como devem ser conduzidos os processos de melhoria da gestão educacional da modalidade de educação a distância.

Victor (2021) também abordou a necessidade de se avaliar as instituições de ensino superior e seus cursos ofertados, considerando que a educação é um serviço categorizado como bem intangível direcionado ao atendimento das necessidades específicas do educador, do educando, do gestor e da sociedade. O autor destaca que nem sempre a percepção de qualidade é comparada à expectativa que se tem dele, e, portanto, é fundamental avaliar o porquê da insatisfação do usuário para promover melhorias da qualidade do serviço prestado.

Considerações Finais

Este estudo trouxe elementos que sugerem a expansão da modalidade de ensino a distância no Brasil, que ocorreu ao longo de mais de quatro décadas de sua implantação, com um enfoque mais significativo a partir da necessidade de viabilização do ensino remoto emergencial a partir do fechamento dos espaços escolares devido à deflagração da pandemia de Covid-19 no mundo. Este crescimento, que num primeiro momento não está associado somente ao cenário pandêmico, tem bastante relação com a instrumentalização do ensino e aprendizagem, em que se traz o conceito de educação como mercadoria. Este conceito não pode ser necessariamente considerado bom ou ruim, mas é importante levá-lo em consideração no processo de avaliação da oferta dos cursos vigentes no sistema educacional brasileiro, haja vista que as normas atuais não dispõem sobre uma regulamentação específica da modalidade a distância, considerando-se os aspectos da qualidade no âmbito gerencial.

Dentre as ferramentas apresentadas pela literatura, os modelos de avaliação de percepção de qualidade, tais como o Servqual, têm sido adotados com sucesso não somente para avaliação de

O crescimento do ensino superior em ambientes virtuais com o advento da pandemia de covid-19: quais os mecanismos de controle de oferta e de qualidade? cursos presenciais, como também, mais recentemente, para cursos ofertados de forma remota. Portanto, o uso destas ferramentas tem se mostrado um importante mecanismo de controle gerencial. Sendo utilizados de forma combinada com outras ferramentas de gestão pública e administrativa, estes podem direcionar o sistema educacional brasileiro, no que tange à oferta de cursos a distância, a um patamar mais adequado para promoção de uma educação de qualidade aos seus alunos. Um fator crucial na aplicação desta ferramenta no âmbito gerencial é avaliar a percepção de qualidade de ensino sob a ótica do “cliente”, ou seja, do aluno. Este ator do processo pode agregar concepções e visões importantes para a construção conjunta deste processo de consolidação da modalidade de ensino a distância no Brasil, cuja aplicação tem sido cada vez mais latente após a pandemia.

Como perspectivas futuras para novos trabalhos, sugere-se a ampliação do uso da escala Servqual nos espaços acadêmicos para fins de avaliação da qualidade dos cursos nos mais diversos níveis e modalidades, a fim de promover mecanismos de interlocução entre instituição e discentes no que concerne à percepção dos serviços prestados. Com isso, será possível analisar um maior escopo amostral de dados da aplicação deste modelo de avaliação, inicialmente previsto para a esfera administrativa e gerencial, para modelos educacionais.

Referências

BRASIL. **Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017**. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9057.htm. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

BRASIL. Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. INEP. **Censo da Educação Superior 2021**. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/censo-da-educacao-superior/resultados/2021>. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional (LDB). 1996. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm#art80. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. 2004. Brasília, DF. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

CASTRO, A. M. D. A.; ARAUJO, N. da V. G. Educação superior no Brasil e a utilização da Educação a Distância como estratégia de expansão e massificação. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação**, v. 34, n. 1, p. 189-209, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.21573/vol34n12018.80574>. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

CRUZ, J. R.; LIMA, D. da C. B. P. Trajetória da educação a distância no Brasil: políticas, programas e ações nos últimos 40 anos. **Jornal de Políticas Educacionais**, v. 13, p. e64564. Epub 18 de julho de 2022, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.5380/jpe.v13i0.64564>. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

DABHOLKAR, P. A.; THORPE, D. I.; RENTZ, J. O. A measure of service quality for retail stores: scale development and validation. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 24, n. 3, 1996.

dos SANTOS, P. H.; MOURA, L. R. C.; VASCONCELOS, F. C. W.; CUNHA, N. R. S. Avaliação da qualidade de serviços educacionais em uma instituição pública de ensino superior e suas consequências. **Desafio Online**, v. 5, n. 2, 2017.

FERREIRA JÚNIOR, P. V. **Estudo avaliativo da qualidade do ensino remoto emergencial na Escola Estadual Prof.º José Mamede, segundo a percepção dos alunos** (Monografia de Graduação em Administração). 2022. Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal.

GIOLO, J. Educação a Distância no Brasil: a expansão vertiginosa. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação**, v. 34, n. 1, p. 73-97, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.21573/vol34n12018.82465>. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

LOPES, E. L.; HERNANDEZ, J. M. da 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. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902009000400004>. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

LOURO, M. J. S. Modelos de avaliação de marca. **Revista De Administração De Empresas**, v. 40, n. 2, p. 26–37, 2000. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902000000200004>. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

MATTAR, J. **Educação a distância pós-pandemia: uma visão do futuro**. São Paulo, SP: Artesanato Educacional. 2022.

MELLO, S. C. B. de.; DUTRA, H. F. de O.; OLIVEIRA, P. A. da S. Avaliando a qualidade de serviço educacional numa ies: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação. **Organizações & Sociedade**, v. 8, n. 21, p.125–137, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1984-92302001000200008>. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

NASCIMENTO, E. M da S. **Estudo da percepção da qualidade no ensino superior remoto utilizando a escala SERVQUAL: visão dos discentes de uma universidade pública** (Trabalho de Conclusão de Curso Administração). 2022. Universidade Federal de Pernambuco, Caruaru.

O crescimento do ensino superior em ambientes virtuais com o advento da pandemia de covid-19: quais os mecanismos de controle de oferta e de qualidade?

NASCIMENTO, L. da S.; da CRUZ, A. G. Educação em tempos de pandemia e o fortalecimento da educação a distância no ensino superior: as oportunidades do lucrativo mercado educacional.

Germinal: Marxismo E educação Em Debate, v. 13, n. 1, p. 258–276, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.9771/gmed.v13i1.43565>. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

NEPOMUCENO, V.; ALGEBAILLE, E. Educação Básica No Brasil, Trabalho Docente E Pandemia.

RTPS - Revista Trabalho, Política E Sociedade, v. 6, n. 10, p. 193-212, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.29404/rtps-v6i10.821>. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

NUNES-SILVA, L.; MALACARNE, A.; DE-BORTOLI, R. Ativos intangíveis e criação de valor: análise da produção científica. **Scientia Plena**, v. 17, n. 11, 2021. Disponível em:

<https://doi.org/10.14808/sci.plena.2021.271101>. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

OLIVEIRA, O. J.; FERREIRA, E. C. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. **Revista Gestão Da Produção Operações E Sistemas**, v. 3, n. 3, p. 133, 2008. Disponível em : <https://doi.org/10.15675/gepros.v3i3.473>. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, p. 12-40, 1988.

PRASS, R. M.; SANT'ANNA, L. C.; GODOY, L. P. Avaliação da qualidade de serviços prestados na área educacional através do modelo SERVQUAL. **Revista Gestão Industrial**, v. 6, n. 2, 2010.

SAMPAIO, H.; PIRES, A.; CARNEIRO, A. M. De volta ao futuro? A pandemia de covid-19 como catalisadora de mudanças no ensino superior. **Humanidades & Inovação**, v. 9, n. 2, 53-66, 2022.

SANTOS, C. de A. Educação Superior a distância no Brasil: democratização da oferta ou expansão do mercado. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação**, v. 34, n. 1, p. 167-188, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.21573/vol34n12018.82470>. Acesso em: 11 de novembro de 2023.

SANTOS, P. A.; MOURA, L. R. C.; VASCONCELOS, F. C. W.; CUNHA, N. R. S. Avaliação da imagem percebida sobre serviços educacionais em uma instituição pública de Ensino Superior. **Desafio Online**, v. 5, n. 2, p. 179-200, 2017.

VICTOR, M. N. F. **Avaliação da qualidade no curso de língua inglesa da Casa de Cultura Britânica de uma instituição de ensino superior**. (Dissertação de Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior). Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza. 2021.

ZEITHAML, V. A. Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. **Journal of the academy of marketing science**, v. 28, p. 67-85, 2000.



Os direitos de licenciamento utilizados pela revista Educação em Foco é a licença *Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)*

Recebido em: 17/11/2023
Aprovado em: 03/06/2024