

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS: UM ESTUDO
COM ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DO INSTITUTO E-
CLASS POR MEIO DA RECUPERAÇÃO DE SERVIÇOS**

*QUALITY EVALUATION OF EDUCATIONAL SERVICES: A STUDY WITH GRADUATE
STUDENTS IN ENGINEERING AT THE E-CLASS INSTITUTE THROUGH SERVICE
RECOVERY*

JOÃO VITOR OLIVEIRA DE SOUZA

PATRÍCIA GONÇALVES PRATES
UNIVERSIDADE FUMEC

LUIZ RODRIGO CUNHA MOURA
UNIVERSIDADE FUMEC

Comunicação:

O XIII SINGEP foi realizado em conjunto com a 13th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge), em formato híbrido, com sede presencial na UNINOVE - Universidade Nove de Julho, no Brasil.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS: UM ESTUDO COM ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DO INSTITUTO E-CLASS POR MEIO DA RECUPERAÇÃO DE SERVIÇOS

Objetivo do estudo

Investigar a percepção alunos de cursos de pós-graduação em engenharia do Instituto E-Class quanto à qualidade dos serviços educacionais prestados, com ênfase em situações de falhas e nos mecanismos de recuperação adotados pela instituição.

Relevância/originalidade

Proposição da necessidade de ampliação do SERVQUAL com uma sexta dimensão, que é a usabilidade digital. Aborda o marketing de serviços aplicado ao ensino de engenharia, como também propõe um modelo analítico passível de aplicação em outras Instituições de Ensino Superior.

Metodologia/abordagem

Abordagem qualitativa, natureza exploratória, a partir de seis entrevistas semiestruturadas. Análise de dados usando análise de conteúdo, com categorias estruturadas segundo as dimensões SERVQUAL, além de agrupamentos temáticos emergentes como suporte ao aluno, plataforma e estrutura, e qualidade do conteúdo e atendimento.

Principais resultados

As principais falhas concentram-se no suporte institucional, à morosidade na resolução de problemas, à ausência de padronização no atendimento e à falta de empatia do contato da equipe. Ao contrário, aspectos ligados à plataforma virtual e aos recursos didáticos foram positivamente avaliados.

Contribuições teóricas/metodológicas

O estudo confirma a validade do modelo SERVQUAL para contextos de educação a distância, mas propõe sua ampliação com uma nova dimensão relacionada à usabilidade digital, dado o papel central das tecnologias na experiência do aluno.

Contribuições sociais/para a gestão

Urgência de uma abordagem mais estruturada na gestão de falhas e na recuperação de serviços educacionais. Implementar procedimentos padronizados de atendimento, com prazos definidos, canais de comunicação bem estabelecidos e uma equipe treinada em escuta ativa, empatia e resolução de problemas.

Palavras-chave: Qualidade em Serviços, Educação a Distância, Recuperação de Falhas, Justiça Percebida, Marketing de Serviços

QUALITY EVALUATION OF EDUCATIONAL SERVICES: A STUDY WITH GRADUATE STUDENTS IN ENGINEERING AT THE E-CLASS INSTITUTE THROUGH SERVICE RECOVERY

Study purpose

To investigate the perceptions of graduate engineering students at the E-Class Institute regarding the quality of educational services provided, with an emphasis on failure situations and the recovery mechanisms adopted by the institution.

Relevance / originality

Proposes the need to expand SERVQUAL with a sixth dimension, digital usability. It addresses service marketing applied to engineering education and proposes an analytical model that can be applied to other higher education institutions.

Methodology / approach

Qualitative, exploratory approach, based on six semi-structured interviews. Data analysis used content analysis, with categories structured according to the SERVQUAL dimensions, as well as emerging thematic groupings such as student support, platform and structure, and quality of content and service.

Main results

The main failures are concentrated in institutional support, slow problem-solving, lack of standardized service, and lack of empathy among staff. Conversely, aspects related to the virtual platform and teaching resources were positively evaluated.

Theoretical / methodological contributions

The study confirms the validity of the SERVQUAL model for distance learning contexts, but proposes its expansion with a new dimension related to digital usability, given the central role of technology in the student experience.

Social / management contributions

A more structured approach to failure management and recovery of educational services is urgently needed. Implement standardized service procedures with defined deadlines, well-established communication channels, and a team trained in active listening, empathy, and problem-solving.

Keywords: Service Quality, Distance Learning, Failure Recovery, Perceived Fairness, Service Marketing

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS: UM ESTUDO COM ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DO INSTITUTO E-CLASS POR MEIO DA RECUPERAÇÃO DE SERVIÇOS

1 Introdução

Nos dias atuais, em que a sociedade se mostra cada vez mais exigente quanto à prestação de serviços e à aquisição de produtos, a qualidade tornou-se essencial. Em determinados segmentos, como o da educação, essa exigência é ainda mais acentuada. É o caso das Instituições de Ensino Superior (IES) no setor privado, no qual a competitividade de mercado demanda melhorias constantes e inovações. Diversos estudos, como o modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), apresentam as principais dimensões da qualidade em serviço: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia, as quais são decisivas para a percepção de qualidade e para a escolha de uma instituição por parte dos alunos.

Entretanto, mesmo quando os estudantes de pós-graduação adotam critérios mais racionais e comparativos na escolha da instituição de ensino, é comum haver discrepâncias entre as expectativas criadas, as promessas institucionais e a experiência de fato vivenciada. No contexto brasileiro, a pesquisa em marketing de serviços tem se consolidado especialmente nos setores de educação, saúde e financeiro, como apontado por Mota et al. (2017). No caso do ensino superior, falhas no serviço educacional, como dificuldades no processo de matrícula, problemas na emissão de boletos ou certificados, ou ainda instabilidades no acesso ao ambiente virtual de aprendizagem configuram pontos críticos na jornada do aluno e comprometem sua percepção de qualidade.

Mota et al. (2017) apontam que a qualidade em serviços educacionais é uma das categorias mais estudadas, embora ainda existam lacunas relacionadas à recuperação de falhas e à integração de tecnologias digitais. Além disso, estudos como Silva e Behling (2025), reforçam que a imagem institucional também garante a sustentabilidade e o crescimento de instituições de ensino superior (IES). Destacam ainda que a credibilidade e o acolhimento são atributos importantes para a satisfação em IES, com lacunas significativas entre expectativas e percepções (Silva e Behling, 2025).

Neste cenário, o modo como a instituição gerencia essas falhas, por meio de estratégias de recuperação de serviços, torna-se um fator determinante na percepção de justiça e qualidade por parte do estudante (Mota et al. 2017). Portanto, este estudo tem como objetivo investigar os atributos considerados mais relevantes pelos alunos do Instituto E-Class na avaliação da qualidade do serviço educacional recebido, com especial atenção às situações de falhas e estratégias de recuperação de serviço.

A pesquisa propõe-se a oferecer contribuições significativas para a atuação de gestores de IES, especialmente no que se refere à melhoria da qualidade dos serviços educacionais diante de eventuais falhas. No contexto específico do Instituto E-Class, o foco recai sobre o perfil de alunos de pós-graduação em cursos de engenharia, considerando a elevada competitividade entre as instituições do setor e a natureza intangível dos serviços educacionais, em comparação aos bens manufaturados (Zeithaml, Bitner e Gremler, 2014).

Nesse sentido, justifica-se a relevância da pesquisa ao compreender como a qualidade no atendimento e imagem podem posicionar a instituição de forma diferenciada no mercado, contribuindo para a retenção e fidelização de seus discentes. Além disso, ao investigar as percepções desses alunos sobre a qualidade dos serviços educacionais e as estratégias de recuperação adotadas em casos de falhas, a pesquisa visa contribuir para:

- Otimização dos processos acadêmicos e administrativos, garantindo maior eficiência operacional;

- Fortalecimento do relacionamento entre instituição e alunos, promovendo a elevação dos índices de satisfação;
- Formação de profissionais mais alinhados às demandas do mercado de trabalho, ampliando seu impacto socioeconômico.

Dessa forma, o estudo não apenas preenche uma lacuna teórica ao abordar o marketing de serviços aplicado ao ensino de engenharia, como também propõe um modelo analítico passível de aplicação em outras Instituições de Ensino Superior. Tal abordagem reforça a importância de uma gestão educacional orientada para o cliente, alinhada às expectativas e necessidades dos alunos.

2 Qualidade de Serviço Percebida

A qualidade de serviço percebida é definida como uma percepção individual feita pelos consumidores em relação à prestação de um serviço, considerando suas expectativas prévias. Diferentemente de produtos que são tangíveis, possuindo forma, tamanho e presença física, já os serviços são intangíveis e variáveis, o que torna sua avaliação mais complexa. Para compreender esse fenômeno, diversos teóricos desenvolveram estudos com ênfase na perspectiva do consumidor.

Conforme Grönroos (1993, p. 38), “a qualidade do serviço percebida é vista como o resultado de um processo de avaliação, no qual o consumidor compara suas expectativas com o serviço que percebe ter recebido.” Com base nessa definição, o autor tornou-se pioneiro ao abordar a qualidade percebida em serviços sob duas dimensões: a qualidade técnica (relativa ao que é entregue) e a qualidade funcional (relativa ao como é entregue). Nesse sentido, Grönroos (1993, p. 41) destaca que “no marketing tradicional, o foco está na qualidade do produto central, enquanto no marketing de serviços, a qualidade do processo torna-se cada vez mais importante.”

Outros estudos mais recentes de segmentos do turismo e hospitalidade (Souki et. al., 2022) reforçam que a qualidade percebida é ponto chave para emoções positivas e experiências marcantes, sejam elas tangíveis ou intangíveis. No contexto de uma IES, a percepção nessas duas esferas se dá na avaliação do status institucional, do suporte acadêmico e da infraestrutura. No entanto, para mensurar essa percepção, foi necessário desenvolver um método estruturado. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) propuseram um modelo no qual a qualidade do serviço deriva da comparação entre as expectativas dos consumidores (o que eles acreditam que a empresa deveria oferecer) e suas percepções (o que efetivamente receberam). Com isso, desenvolveram o modelo SERVQUAL, instrumento amplamente utilizado para mensurar a qualidade de serviços a partir de cinco dimensões:

- Tangibilidade – Aparência física das instalações, equipamentos e aparência de pessoal
- Confiabilidade – Capacidade de realizar o serviço prometido de forma precisa e consistente, cumprindo prazos e expectativas.
- Responsividade – disposição para ajudar o cliente, respondendo rapidamente a solicitações e resolvendo problemas.
- Garantia – Conhecimento e cortesia dos funcionários, transmitindo confiança e credibilidade ao cliente.
- Empatia – Atenção individualizada, compreensão das necessidades específicas do cliente e criação de um relacionamento personalizado.

Apesar da qualidade de serviços percebida ter recebido críticas, por algumas revisões de literatura, o modelo SERVQUAL é a ferramenta mais utilizada nos últimos anos. Devido à sua confiabilidade, o modelo SERVQUAL foi amplamente utilizado em estudos sobre Instituições de Ensino Superior (IES), com o objetivo de identificar as lacunas entre as expectativas e percepções dos alunos em relação à qualidade dos serviços oferecidos.

Portanto, pode-se considerar uma universidade como sendo de qualidade quando assegura a todas as partes envolvidas, especialmente aos estudantes, a confiança de que será possível alcançar os resultados esperados conforme os objetivos previamente definidos e divulgados. Diante disso, torna-se essencial que a qualidade dos serviços educacionais seja constantemente avaliada e acompanhada por meio de processos de monitoramento eficazes. (Lupo, 2013).

Uma pesquisa conduzida por Silva, Neves, Carvalho e Oliveira (2019), sobre a qualidade dos serviços oferecidos por uma instituição pública de Ensino Superior em Minas Gerais, revelou que a dimensão tangibilidade recebeu as avaliações mais positivas em todos os setores analisados. Esse resultado indica uma percepção favorável dos estudantes em relação aos aspectos físicos da instituição, como as instalações, os equipamentos e os materiais de comunicação. Por outro lado, a dimensão confiabilidade apresentou o maior gap negativo, evidenciando uma diferença significativa, e desfavorável entre as expectativas dos alunos e suas percepções reais. Esse dado sugere que os estudantes identificam falhas no cumprimento preciso e consistente das promessas feitas pela instituição.

De forma semelhante, um estudo realizado em uma instituição de ensino superior no Sul de Minas, utilizando a escala SERVQUAL no último período do curso de Administração, revelou que as dimensões de tangibilidade e empatia corresponderam às expectativas dos alunos. Contudo, a dimensão de confiabilidade, que neste contexto abrange a oferta de palestras, cursos de extensão e a habilidade dos docentes em estimular o interesse dos alunos pela participação, não atendeu às suas expectativas (Lourenço; Knop, 2011, p. 225).

Diante disso, observa-se que determinados aspectos da qualidade nas (IES) apresentam semelhanças, sendo fundamentais para o monitoramento e a implementação de melhorias contínuas da área. No entanto, é necessário entender também como ocorre a recuperação dos serviços quando as falhas são identificadas nessas instituições. Assim, o presente estudo propõe investigar as lacunas na percepção de justiça relacionadas à recuperação de serviços, conforme percebidas pelos consumidores.

3 Contextualização da Recuperação de Serviços na IES

A prestação de serviços educacionais, especialmente na modalidade a distância, enfrenta desafios estruturais e operacionais que influenciam diretamente a percepção de qualidade por parte dos alunos. O Instituto E-Class, objeto deste estudo, configura-se como uma instituição privada com atuação consolidada em cursos de pós-graduação na área de engenharia, tendo como diferencial o uso intensivo de tecnologias digitais em sua proposta pedagógica. Esta instituição é o foco da análise desenvolvida neste artigo, com ênfase nas estratégias e nos processos de recuperação dos serviços educacionais por ela oferecidos.

A proposta educacional da E-Class é formada por videoaulas gravadas, fóruns de discussão interativos, processos de matrícula, emissão de certificados e materiais de apoio técnico atualizados. Nestes processos, reconhece-se que falhas na prestação de seus serviços são inevitáveis, porém, é fundamental que tais falhas sejam corrigidas de maneira eficaz, visando assegurar a retenção dos alunos afetados. Conforme Mattila (2001), o esforço de recuperação eficaz, faz com que clientes deem uma nova chance à empresa e o relacionamento é retomado. Essas falhas, quando não reconhecidas e solucionadas com agilidade,

comprometem a confiança do aluno e podem desencadear percepções negativas em relação à instituição.

A estratégia de recuperação de serviços é fundamental para reter a percepção positiva do cliente em relação ao serviço prestado. Santos et al. (2019) destacam que a gravidade da falha no serviço influencia diretamente a percepção do cliente sobre a recuperação oferecida. Quando a empresa demonstra compreensão e ação eficaz diante de uma falha, os clientes tendem a desenvolver uma imagem positiva, atribuindo maior valor ao serviço. No entanto, a insatisfação com a recuperação, especialmente em casos de falhas graves, pode resultar em percepções negativas e até na perda de clientes. Diante disso, os autores enfatizam que estratégias como comunicação clara, alinhamento de expectativas e ações proativas são essenciais para fortalecer o relacionamento pós-falha (Santos et al., 2019).

A literatura aponta que a recuperação eficaz de falhas pode atuar como um ponto de reflexão na jornada do cliente, revertendo experiências negativas e fortalecendo a lealdade (Souki et al., 2022; Moura et al., 2007). Em contextos educacionais, isso se traduz na forma como a instituição responde a atrasos na entrega de certificados, inconsistências no atendimento ou falhas de comunicação.

Além disso, é essencial considerar as dimensões da justiça percebida como norteadoras do processo de recuperação de serviços. Estudos recentes reforçam que a percepção de justiça distributiva (solução adequada), processual (transparência e agilidade) e interacional (empatia e respeito) são determinantes na reconstrução da confiança do aluno (Souki et al., 2023; Tax et al., 1998).

3.1 A Justiça na Recuperação de Serviço

Tax, Brown e Chandrashekar (1998), em seu estudo de revisão literária, demonstram que o conceito de justiça é essencial para compreender as reações dos clientes em situações de conflito e no processo de reclamação. Os autores apresentam três dimensões da teoria da justiça aplicáveis à recuperação de serviços:

- **Justiça distributiva:** Refere-se aos resultados das decisões, garantindo que o cliente receba uma compensação adequada (como reembolsos, reparos ou descontos).
- **Justiça processual:** Envolve os procedimentos adotados, incluindo facilidade de acesso, agilidade e participação do cliente no processo decisório.
- **Justiça interacional:** Relaciona-se ao tratamento interpessoal, como cortesia, empatia e transparência durante a resolução.

Na justiça distributiva, o foco reside na equidade do resultado oferecido ao cliente. Os consumidores esperam tratamento consistente, baseado em precedentes — ou seja, que soluções aplicadas a reclamações semelhantes no passado se repitam em seu caso. Como destacam Tax et al. (1998), o conhecimento sobre desfechos anteriores tende a moldar as expectativas dos clientes, que passam a exigir padrões equivalentes.

Contudo, Santos et al. (2019) alertam que, mesmo em cenários com histórico de qualidade no serviço, falhas graves geram uma perda percebida na satisfação, pois o cliente avalia o episódio negativo como uma ruptura nesse padrão. Zeithaml et al (2018) destacam que as estratégias de recuperação de serviços devem incluir compensações tangíveis e intangíveis, como "reembolsos, reparos, créditos ou outros benefícios materiais, combinados com gestos simbólicos (como desculpas formais ou cortesias)".

No caso da justiça processual avalia a eficiência e acessibilidade do processo de reclamação. Os clientes querem ter acesso ao processo e desejam ver as coisas serem solucionadas de forma simples, rápida e sem maiores burocracias (Zeithaml et al, 2018).

Conforme Tax et al. (1998) e estudos mais recentes como Zeithaml et al, (2018), se apoiam em resultados que um procedimento justo deve ser:

- Fácil de acessar (sem burocracia excessiva);
- Ágil e flexível (com resposta rápida e adaptável);
- Participativo (permitindo que o cliente tenha voz no processo).

Zeithaml, Bitner e Gremler (2018) definem a justiça processual como um constructo multidimensional que engloba "clareza nos procedimentos, rapidez na execução e minimização de esforços por parte do cliente". Quando esses elementos não são observados, criam-se percepções de injustiça que comprometem a eficácia da recuperação. Tais dimensões são críticas porque garantem ao cliente a percepção de equidade não apenas no resultado (justiça distributiva), mas em todo o processo de resolução.

Na terceira dimensão de justiça, denominada justiça interacional, a ênfase recai sobre o comportamento dos funcionários ou atendentes envolvidos no processo de tratamento da reclamação. De acordo com Tax et al. (1998), essa dimensão está relacionada a aspectos como empatia, preocupação, honestidade, proatividade e o esforço demonstrado na resolução do conflito. Nesse contexto, o presente estudo busca compreender quais elementos são percebidos como indicadores de qualidade em uma Instituição de Ensino Superior (IES), utilizando uma abordagem qualitativa baseada na análise de experiências de recuperação de serviços, com foco nas três dimensões da justiça percebida: distributiva, processual e interacional.

4 Metodologia

Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, de natureza exploratória, com o intuito de compreender os atributos valorizados pelos alunos na prestação dos serviços educacionais, especialmente frente a situações de falha e subsequente recuperação.

A coleta de dados foi realizada por meio de um formulário online estruturado, contendo perguntas abertas e fechadas, distribuídas em blocos temáticos relacionados à experiência do aluno com falhas no serviço, avaliação da resposta institucional, percepção de justiça, comunicação, atendimento e intenção de recomendação. O formulário foi elaborado com base nas dimensões do modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) e na Teoria da Justiça Percebida (Tax et al., 1998). O roteiro completo pode ser consultado no Apêndice A.

A amostragem foi do tipo não probabilística por conveniência, com divulgação feita por meio de grupos institucionais de alunos, redes sociais e indicações da coordenação pedagógica. Foram obtidas cinco respostas completas, provenientes de discentes regularmente matriculados em cursos de pós-graduação na área de engenharia, com vínculos superiores a seis meses, bem como um coordenador pedagógico da instituição.

Os dados qualitativos provenientes das respostas abertas foram tratados por meio da análise de conteúdo, conforme proposta por Bardin (2011), buscando identificar padrões, recorrências e categorias temáticas emergentes. O tratamento das informações levou em consideração as dimensões teóricas previamente definidas, permitindo a triangulação entre teoria e dados empíricos, com ênfase nos aspectos de justiça distributiva, processual e interacional presentes nas experiências relatadas.

A partir das entrevistas realizadas, organizou-se a análise dos atributos percebidos sob a ótica do modelo SERVQUAL, conforme proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), agrupando-os tematicamente em três categorias interpretativas: Suporte ao aluno, Plataforma e estrutura e Qualidade do conteúdo e atendimento.

5 Resultados

Os dados coletados demonstram uma predominância de falhas relacionadas à entrega de documentos, atraso em certificados e alterações no cronograma acadêmico, impactando negativamente a experiência dos alunos com o serviço educacional prestado. A seguir, a Tabela 1 resume os principais apontamentos dos alunos, categorizados segundo as dimensões do modelo SERVQUAL, acompanhados de citações ilustrativas extraídas das entrevistas:

Tabela 1 – Percepção da Qualidade dos Serviços Educacionais segundo o Modelo SERVQUAL

Dimensão SERVQUAL	Observações dos Alunos	Citação Real
Tangibilidade	Plataforma elogiada; boa organização visual	Sem menções negativas relevantes, ausência de crítica é um indicativo positivo.
Confiabilidade	Entregas atrasadas ou com erros	""Disseram que enviariam o certificado, mas demorou mais de 6 meses""
Responsividade	Atendimento lento e confuso	""O atendimento sempre foi educado, porém enrolado""
Garantia	Falta de segurança nas informações	""Cada atendente falava uma coisa diferente.""
Empatia	Baixo acolhimento; linguagem robotizada	""Mal tratado, porque eu era enrolado sempre, parecia que estavam só empurrando.""

Fonte: elaborado pelos autores.

O suporte ao aluno concentrou críticas em relação à agilidade no atendimento, padronização dos procedimentos de recuperação e retorno sobre solicitações, revelando fragilidade principalmente nas dimensões de responsividade e justiça processual (TAX et al., 1998). Alunos relataram insatisfação com a coerência entre o que foi informado e o que foi efetivamente entregue, especialmente nos casos de reemissão de documentos e explicações sobre atrasos.

No agrupamento, Qualidade do conteúdo e atendimento, destacaram-se questões ligadas à empatia no tratamento das demandas, clareza na comunicação e percepção de acolhimento. A ausência de escuta ativa e a recorrência de respostas automatizadas foram elementos recorrentes nas falas analisadas, o que compromete a dimensão de justiça interacional (Tax, Brown e Chandrashekar, 1998) e a garantia do serviço conforme os padrões esperados.

Por outro lado, o agrupamento Plataforma e estrutura apresentou um índice nulo de ocorrências críticas, indicando percepção favorável dos alunos quanto à organização do ambiente virtual de aprendizagem e aos aspectos técnicos da experiência digital. Embora a percepção de qualidade da plataforma tenha sido positiva, os relatos sobre falhas e respostas institucionais revelam fragilidades nos processos de recuperação de serviço. Com base na Teoria da Justiça (Tax et al., 1998), a Tabela 2 apresenta os achados organizados conforme as dimensões distributiva, processual e interacional da justiça percebida, incluindo exemplos representativos dos relatos dos alunos.

Tabela 2 - Avaliação da Recuperação de Serviços (Justiça Percebida)

Dimensão de Justiça	Observações dos Alunos	Citação Real
Distributiva	Soluções mínimas ou apenas o "básico"; sem compensações.	""Foi feito o necessário somente."" / ""Foi feito a obrigação da empresa.""
Processual	Processo moroso, burocrático e com múltiplos contatos.	""Tive que abrir três chamados e contar tudo de novo cada vez."" / ""Não, foi demorado.""
Interacional	Falta de acolhimento, empatia e presença ativa no atendimento.	""Foi educado mas sem resolução."" / ""Mal tratado pelo descaso.""

Fonte: dados da pesquisa

Com base nos relatos, foi possível identificar padrões recorrentes associados às dimensões da justiça percebida. No que se refere à justiça distributiva, observa-se que os alunos consideraram, em sua maioria, que a instituição apenas cumpriu o mínimo necessário. Muitos afirmaram que a resolução foi “a obrigação da empresa”, sem haver qualquer compensação simbólica ou material que equilibrasse o prejuízo vivenciado. Essa percepção encontra respaldo em Moura et al. (2019), ao abordarem o sentimento de insatisfação mesmo após a resolução parcial de falhas em serviços.

Já no que se refere à justiça processual, as respostas revelam a ausência de um fluxo eficiente e padronizado para o atendimento de demandas. Embora alguns alunos tenham relatado facilidade em registrar suas reclamações, a lentidão no retorno e a falta de atualizações periódicas geraram frustração. Essa situação está em conformidade com os achados de Ahmed et al. (2022), que destacam que o valor percebido em serviços educacionais a distância depende não só da entrega do conteúdo, mas da qualidade da resposta institucional frente aos imprevistos.

No âmbito da justiça interacional, o discurso dos alunos é marcado por ambiguidade. Enquanto o atendimento foi descrito como respeitoso, faltou senso de compromisso e empatia real. Um aluno mencionou: “o atendimento nunca foi ruim, mas a enrolação foi grave”, demonstrando que o problema não reside apenas na cordialidade, mas na ausência de ações eficazes. Segundo Souki et al. (2023), o fator humano, mesmo em plataformas digitais, precisa ser orientado à resolução e não apenas à manutenção da formalidade.

A avaliação da experiência de recuperação do serviço educacional evidencia ainda a necessidade de revisão da estratégia digital da instituição. A falta de rastreabilidade dos atendimentos, ausência de feedback automatizado e necessidade de reenvio constante de solicitações foram apontadas por quase todos os participantes. Tais elementos sinalizam a importância de considerar, em contextos educacionais mediados por tecnologia, a dimensão da usabilidade digital como fator de qualidade percebida.

Estudos como os de Lima e Moura (2015) e Cardoso e Portugal (2010) já haviam destacado a relevância da fluidez de processos e da integração entre canais no fortalecimento da confiança do usuário. A ausência desses elementos na experiência dos alunos do E-Class reforça a proposta de inclusão da usabilidade digital como uma dimensão complementar ao modelo SERVQUAL, a ser explorada em estudos futuros.

Apesar das falhas relatadas, alguns alunos reconheceram esforço individual de determinados colaboradores. No entanto, o impacto institucional foi insuficiente para gerar recomendação espontânea.

6 Discussão dos Resultados

Os dados obtidos nesta pesquisa dialogam com a literatura especializada em qualidade de serviços e experiências educacionais online. Segundo Grönroos (2007), a recuperação eficaz de serviços possui o potencial de transformar uma experiência negativa em fator de lealdade, e isso se confirmou nos relatos de alunos que tiveram suporte resolutivo em momentos de falha.

O Instituto E-Class, embora reconhecido por sua plataforma robusta e qualidade técnica, apresenta lacunas justamente nas dimensões relacionais do serviço, presteza e empatia, onde a percepção de valor é construída no cotidiano da jornada do aluno.

Comparando com o estudo de Schlesinger et al. (2017), observa-se que a satisfação dos alunos com a recuperação de serviços está fortemente ligada à percepção de valor, e este, por sua vez, é o principal antecedente da fidelidade à instituição. Ou seja, não é apenas a falha que importa, mas sim como ela é tratada.

Adicionalmente, os dados revelam que a experiência digital não pode ser desvinculada da experiência humana. Isso implica que o modelo SERVQUAL, ainda válido, pode ser atualizado com uma nova dimensão: a da usabilidade e fluidez digital, uma hipótese que abre possibilidades para futuros estudos teóricos e aplicados.

7 Considerações Finais

Os resultados desta pesquisa permitiram confirmar a aplicabilidade do modelo SERVQUAL ao contexto da educação a distância em cursos de pós-graduação. As cinco dimensões propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), que são tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia, mostraram-se pertinentes para compreender as percepções dos alunos em relação à qualidade do serviço educacional prestado. No entanto, a análise dos dados revelou que a experiência do aluno em ambientes online exige uma releitura desse modelo, considerando as especificidades do meio digital.

A principal contribuição teórica deste trabalho reside justamente na proposição da necessidade de ampliação do SERVQUAL com uma sexta dimensão, que é a usabilidade digital. Ao avaliar os relatos dos participantes, constatou-se que a navegabilidade da plataforma, a estabilidade do ambiente virtual e a integração entre as interfaces administrativas e pedagógicas influenciam diretamente na percepção de qualidade do serviço. Esse achado está em conformidade com as contribuições de Grönroos (2007), que destaca a importância da qualidade funcional no processo de prestação de serviços, especialmente em setores intangíveis como a educação. Assim, mesmo que o conteúdo esteja adequado do ponto de vista técnico, o modo como ele é entregue e vivenciado pelo aluno torna-se decisivo para sua avaliação geral.

Do ponto de vista gerencial, os achados apontam para a urgência de uma abordagem mais estruturada na gestão de falhas e na recuperação de serviços educacionais. A dimensão relacionada ao suporte ao aluno apresentou altos índices de insatisfação, especialmente em relação à morosidade nas respostas, à ausência de procedimentos claros e à percepção de desatenção no atendimento. Tais aspectos indicam fragilidades nas dimensões de responsividade e empatia, o que compromete a confiança do aluno na instituição. Diante disso, torna-se necessário implementar procedimentos padronizados de atendimento, com prazos definidos, canais de comunicação bem estabelecidos e uma equipe treinada em escuta ativa, empatia e resolução de problemas. A recuperação eficaz de falhas pode não apenas reverter uma experiência negativa, mas também fortalecer a lealdade do aluno à instituição, como defendem Tax, Brown e Chandrashekar (1998).

Além disso, a análise da dimensão relacionada à qualidade do conteúdo revelou que, embora os materiais didáticos tenham sido avaliados positivamente em termos de clareza e organização, o atendimento humano durante situações de falha comprometeu a percepção geral

do serviço. Isso indica que o conteúdo educacional não pode ser dissociado da experiência relacional entre aluno e instituição. Mesmo em ambientes digitais, a presença e o cuidado humano permanecem como fatores críticos de sucesso.

Apesar das contribuições oferecidas, este estudo apresenta algumas limitações. O número reduzido de participantes, totalizando cinco alunos, limita a generalização dos resultados. A estratégia de amostragem utilizada, conhecida como bola de neve, embora eficaz para alcançar determinados perfis, pode ter gerado um viés de homogeneidade. Além disso, o estudo concentrou-se em apenas uma instituição de ensino privada e especializada em cursos de engenharia, o que restringe o escopo da análise e também a possibilidade de generalização dos resultados.

Para pesquisas futuras, recomenda-se a realização de estudos comparativos entre instituições presenciais e a distância, a fim de verificar se as percepções sobre falhas e estratégias de recuperação se mantêm consistentes nas diferentes modalidades. Também seria relevante ampliar a investigação para cursos de outras áreas do conhecimento, como ciências humanas, biológicas e sociais aplicadas, já que o perfil dos alunos e suas expectativas podem variar significativamente. Por fim, sugere-se o desenvolvimento de instrumentos específicos para avaliação da qualidade em ambientes educacionais digitais, incorporando variáveis como usabilidade da plataforma, fluidez nos processos e integração entre as áreas administrativa e pedagógica.

Em síntese, os resultados desta pesquisa reforçam a importância de compreender a experiência do aluno de forma integrada, considerando tanto os aspectos técnicos quanto os relacionais da prestação do serviço educacional. No cenário contemporâneo da educação a distância, a qualidade não está apenas no que se entrega, mas, principalmente, em como se cuida de quem aprende.

Referências

- Ahmed, R. R. (2022). The extended UTAUT model and learning management system during COVID-19: Evidence from PLS-SEM and conditional process modeling. *Journal of Business Economics and Management*, 23(1), 82–104.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Battaglia, D., & Borchardt, M. (2010). Percepções dos consumidores em relação à recuperação de falhas nos serviços. *Revista Brasileira de Marketing*, 9(2), 45-60.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3ª ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Kelley, S. W., Hoffman, K. D., & Davis, M. A. (1993). A typology of retail failures and recoveries. *Journal of Retailing*, 69(4), 429–452.
- Lima, K. R., Moura, L. R. C. M., & Souki, G. Q. (2015). Proposição e Teste de Escala de Avaliação da Qualidade do Metrô. *Revista Pretexto*, 16(3), 21-40.
- Lourenço, C. D. S., & Knop, M. F. T. (2011). Ensino superior em Administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 13(39), 219–233.
- Lupo, T. (2013). Quality assessment in higher education using analytic hierarchy process and fuzzy logic. *International Journal of Information and Decision Sciences*, 5(3), 261–279.
- Mattila, A. S. (2001). The effectiveness of service recovery in a multi-industry setting. *Journal of Services Marketing*, 15(7), 583–596.
- Mota, M. O., Freitas, A. A. F., Gerhard, F., Marins, S. R., & Souza, L. L. F. (2017). *Pesquisa científica em marketing de serviços no Brasil*. Pretexto, 18(1), 47–63.

Moura, L. R. C., Saldanha, L. C. L., Veiga, R. T., de Moura, L. E. L., & Cunha, N. R. S. (2007). Avaliação da qualidade de serviços utilizando a escala Servqual: o estudo de caso Matermed. *Revista Reuna*, 12(3), 21-36.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Santos, C. P., & Fernandes, D. V. H. (2008). A recuperação de serviços como ferramenta de relacionamento e seu impacto na confiança e lealdade dos clientes. *Revista de Administração de Empresas*, 48(1), 10–24.

Santos, M. G., Moura, L. R. C., & Ituassu, C. T. (2019). Prevenção de falhas em serviços bancários. *Revista ENIAC Pesquisa*, 8(2), 180–199.

Schlesinger, W., Cini, R., & Vieira, V. A. (2017). A lealdade no contexto educacional: o papel da recuperação de falhas e da percepção de valor. *Revista Brasileira de Marketing*, 16(1), 50–65.

Silva, A. M. V., & Behling, H. P. (2024). Um Identidade e imagem de uma faculdade situada na região norte do Rio Grande do Sul: Método para Configuração de Imagem (MCI). *Revista Pretexto*, 25(4), 27-44.

Silva, M. A., & Lopes, E. L. (2014). A influência da justiça nos processos de recuperação de falhas no varejo. *Revista de Administração Contemporânea*, 18(1), 37–58.

Silva, S. M., Neves, S. M., Carvalho, H. D., & Oliveira, C. H. (2019). Avaliação da qualidade em serviços: uma análise com relação à percepção dos discentes de uma instituição de ensino superior. *Revista Produção Online*, 19(2), 722–758.

Souki, G. Q., de Oliveira, A. S., Barcelos, M. T. C., Guerreiro, M. M., Mendes, J. C., & Moura, L. R. C. (2023). Does guests-perceived value for money affect WOM and eWOM? The impact of consumer engagement on SNS on eWOM. *The TQM Journal*, 36(8), 2484–2506.

Souki, G. Q., Oliveira, A. S. D., Guerreiro, M. M. M., Mendes, J. D. C., & Moura, L. R. C. (2023). Do memorable restaurant experiences affect eWOM? The moderating effect of consumers' behavioural engagement on social networking sites. *The TQM Journal*, 35(8), 2255-2281.

Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62(2), 60–76.

Yarimoglu, E. K. (2014). A review on dimensions of service quality models. *Journal of Marketing Management*, 2(2), 79–93.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Marketing de serviços: uma abordagem ao cliente* (6ª ed.). Porto Alegre: Bookman.

Apêndice A – Roteiro de Entrevistas (Formulário Aplicado)

O instrumento de coleta de dados foi um formulário online estruturado, composto por questões abertas e fechadas, com o objetivo de captar a percepção dos alunos sobre falhas institucionais e os processos de recuperação de serviços. As perguntas foram organizadas para contemplar aspectos relacionados à gravidade da falha, percepção de justiça, qualidade no atendimento e sugestões de melhoria.

Bloco 1 – Perfil do Respondente

1. Primeiro nome

2. Gênero
3. Tempo de vínculo com o Instituto E-Class
4. Curso/Pós-graduação
5. Modalidade (Presencial / EAD / Híbrido)

Bloco 2 – Experiência de Falha

6. Descreva, de forma breve, uma falha ou problema que você enfrentou como aluno(a) da instituição.
7. De 0 a 10, qual foi o nível de gravidade da falha?
8. Por que você atribuiu essa nota?
9. O que mais te incomodou ou prejudicou?

Bloco 3 – Avaliação da Resolução

10. Você ficou satisfeito(a) com a solução oferecida? Por quê?
11. De 0 a 10, qual foi o nível de satisfação com a solução do seu problema?
12. Acredita que o que foi feito para resolver o problema foi suficiente e justo?

Bloco 4 – Processo de Atendimento

13. Em uma escala de 1 a 10, como você avalia a rapidez com que seu problema foi atendido?
14. O processo para registrar ou reclamar do problema foi fácil ou difícil?
15. Você acha que a forma como seu caso foi tratado seguiu um padrão justo e coerente?

Bloco 5 – Relacionamento e Comunicação

16. Como foi o atendimento das pessoas envolvidas (respeito, educação, empatia)?
17. Sentiu-se acolhido(a) ou mal tratado(a)? Por quê?
18. Você recebeu explicações claras sobre o que aconteceu e o que seria feito?
19. As atualizações sobre o andamento do seu caso foram adequadas?

Bloco 6 – Sugestões e Recomendação

20. O que a instituição poderia melhorar na forma de lidar com erros ou problemas?
21. Se pudesse dar uma sugestão aos gestores do E-Class, qual seria?

22. Você recomendaria a E-Class para outras pessoas que buscam pós-graduação, considerando o suporte e recuperação de serviços?
23. De 0 a 10, qual o nível de recomendação da E-Class com base nessa experiência?