

Vol 5 Issue 6 March 2016

ISSN No : 2249-894X

*Monthly Multidisciplinary
Research Journal*

*Review Of
Research Journal*

Chief Editors

Ashok Yakkaldevi
A R Burla College, India

Ecaterina Patrascu
Spiru Haret University, Bucharest

Kamani Perera
Regional Centre For Strategic Studies,
Sri Lanka

Review Of Research Journal is a multidisciplinary research journal, published monthly in English, Hindi & Marathi Language. All research papers submitted to the journal will be double - blind peer reviewed referred by members of the editorial Board readers will include investigator in universities, research institutes government and industry with research interest in the general subjects.

Regional Editor

Manichander Thammishetty
Ph.d Research Scholar, Faculty of Education IASE, Osmania University, Hyderabad.

Advisory Board

Kamani Perera Regional Centre For Strategic Studies, Sri Lanka	Delia Serbescu Spiru Haret University, Bucharest, Romania	Mabel Miao Center for China and Globalization, China
Ecaterina Patrascu Spiru Haret University, Bucharest	Xiaohua Yang University of San Francisco, San Francisco	Ruth Wolf University Walla, Israel
Fabricio Moraes de Almeida Federal University of Rondonia, Brazil	Karina Xavier Massachusetts Institute of Technology (MIT), USA	Jie Hao University of Sydney, Australia
Anna Maria Constantinovici AL. I. Cuza University, Romania	May Hongmei Gao Kennesaw State University, USA	Pei-Shan Kao Andrea University of Essex, United Kingdom
Romona Mihaila Spiru Haret University, Romania	Marc Fetscherin Rollins College, USA	Loredana Bosca Spiru Haret University, Romania
	Liu Chen Beijing Foreign Studies University, China	Ilie Pinte Spiru Haret University, Romania
Mahdi Moharrampour Islamic Azad University buinzahra Branch, Qazvin, Iran	Nimita Khanna Director, Isara Institute of Management, New Delhi	Govind P. Shinde Bharati Vidyapeeth School of Distance Education Center, Navi Mumbai
Titus Pop PhD, Partium Christian University, Oradea, Romania	Salve R. N. Department of Sociology, Shivaji University, Kolhapur	Sonal Singh Vikram University, Ujjain
J. K. VIJAYAKUMAR King Abdullah University of Science & Technology, Saudi Arabia.	P. Malyadri Government Degree College, Tandur, A.P.	Jayashree Patil-Dake MBA Department of Badruka College Commerce and Arts Post Graduate Centre (BCCAPGC), Kachiguda, Hyderabad
George - Calin SERITAN Postdoctoral Researcher Faculty of Philosophy and Socio-Political Sciences Al. I. Cuza University, Iasi	S. D. Sindkhedkar PSGVP Mandal's Arts, Science and Commerce College, Shahada [M.S.]	Maj. Dr. S. Bakhtiar Choudhary Director, Hyderabad AP India.
REZA KAFIPOUR Shiraz University of Medical Sciences Shiraz, Iran	Anurag Misra DBS College, Kanpur	AR. SARAVANAKUMARALAGAPPA UNIVERSITY, KARAIKUDI, TN
Rajendra Shendge Director, B.C.U.D. Solapur University, Solapur	C. D. Balaji Panimalar Engineering College, Chennai	V.MAHALAKSHMI Dean, Panimalar Engineering College
	Bhavana vivek patole PhD, Elphinstone college mumbai-32	S.KANNAN Ph.D , Annamalai University
	Awadhesh Kumar Shirotriya Secretary, Play India Play (Trust), Meerut (U.P.)	Kanwar Dinesh Singh Dept.English, Government Postgraduate College , solan

More.....

Review of Research

International Online Multidisciplinary Journal

ISSN: 2249-894X

Impact Factor : 3.1402(UJF)

Volume - 5 | Issue - 6 | March - 2016



A GESTÃO DA QUALIDADE EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SEUS REFLEXOS NA MELHORIA DA PRODUTIVIDADE DOS PROFESSORES: UMA PROPOSTA DE APLICAÇÃO NUMA ESCOLA NO CENTRÓDE MANAUS.



Sandra Regina de Pernambuco Carvalho¹ and Claudio Dantas Frota²
^{1,2}Pesquisadores da Universidade Federal do Amazonas - UFAM

Resumo

Este artigo aborda a gestão da qualidade e sua aplicabilidade em prestação de serviços, visando mostrar seu reflexo como resultado na melhoria da produtividade dos professores em suas atribuições acadêmicas, sabendo que as metodologias ativas são ferramentas indispensáveis para o docente como um parâmetro durante a realização de suas atividades. O presente trabalho de pesquisa teve como objetivo verificar as ferramentas adequadas para o alcance da produtividade eficiente e eficaz. O método de pesquisa adotado foi a bibliográfica, através de leitura seletiva de autores direcionados ao objetivo do artigo. A pesquisa indicou que a ação educacional voltada para o desenvolvimento de habilidades e competências é um indicador da gestão da qualidade de serviço, pois forma uma visão do aprender a aprender para interpretação lógica e clara dando a oportunidade aos professores relacionarem disciplinas através de atividades comuns ou projetos de estudo amplos e abrangentes, ou seja, de forma interdisciplinar.

Palavras chave: Qualidade. Serviço. Produtividade, Método Servqual

1 Introdução

Este artigo trata da gestão da qualidade em prestação de serviços e seus reflexos na melhoria da produtividade dos professores: uma proposta de aplicação numa escola no centro de Manaus. A gestão da qualidade é o conjunto de métodos, processos e sistemas que as organizações empregam para maravilhar seus consumidores e, ao mesmo tempo reduzir custos, recuperar investimentos e envolver seus funcionários. Esses métodos evoluem com o tempo.

O assunto tratado assegura que é importante que se tenha claro o conceito de administração, pois está diretamente relacionado ao da gestão. Num mundo tão complexo e em constante evolução e transformação, as organizações não conseguem sobreviver quando não têm um conhecimento sobre administração, formulação e desenvolvimento de estratégias. Isso independentemente do nível e da área de especialidade. Os gestores devem conhecer perceber e aplicar os conceitos básicos da gestão para uma melhor alocação de recursos, tempo e eficácia das ações. Esse processo deve ter o envolvimento de toda a organização que visa à qualidade dos serviços e a produtividade dos professores.

2 Definição de Gestão

Pensar na gestão que afeta a área social, onde se inclui a educação, conforme Barbosa (2004) nos possibilita uma reflexão a respeito do que vem ocorrendo num tempo de mudança de paradigmas e das funções exercidas pelas esferas públicas e privada num contexto de produção e reprodução da vida social, principalmente nas Escolas.

Para Gadotti(1997), gestão é uma palavra que obteve destaque no contexto educacional acompanhado de uma mudança de paradigma, é caracterizada pelo reconhecimento, pela tomada de consciência e esclarecimento das pessoas e decisões sobre a orientação e planejamento do seu trabalho.

"Ser gestor significa ser o mediador para os fins, e os meios não podem ir contra os fins". No início da apresentação, Paro (2012) lembrou o verdadeiro significado da palavra "administração": "A administração é a utilização racional de recursos para realizar determinados fins", afirma Paro. Gestão é: A administração escolar inspirada na cooperação recíproca entre os homens deve ter como meta a constituição, na escola, de um novo trabalhador coletivo que, sem os constrangimentos da gerência capitalista e da parcelarização desumana do trabalho, seja uma decorrência do trabalho cooperativo de todos os envolvidos no processo escolar, guiados por uma "vontade coletiva", em direção ao alcance dos objetivos verdadeiramente educacionais da escola. (PARO, 1986, p. 160)

Parafrazeando Paro administração escolar é um processo a se realizar em longo prazo, porém há a necessidade de que, na prática, tomem-se atitudes que venham a modificar comportamentos, oportunizando às pessoas a participarem de forma efetiva, desde o desenvolvimento de um clima amistoso nas relações humanas, que haja o espírito de cordialidade e ações solidárias no interior da escola, até a luta pelos direitos humanos de toda ordem no nível da sociedade global.

2.1 Gestão da qualidade na prestação de serviço na educação

A abordagem sobre gestão da qualidade lembra que William Edwards Deming foi um dos principais gurus da moderna administração da qualidade, especialmente entre 1950 a 1980, tendo dado grande contribuição ao desenvolvimento japonês. Sendo válidos segundo Witzel (2005) para a gerência pela qualidade na educação os pontos que tratam da constância de propósitos ou objetivos e

doque diz respeito ao comprometimento a todos na empresa, na realização da transformação.

O homem e o mundo encontram-se no século da globalização da economia e da comunicação. A escola é a intersecção nesse contexto, frente a inumeráveis desafios, onde há necessidade de romper com as estruturas antigas da educação para construir o conhecimento contextualizado, assim como a postura do gestor escolar.

A qualidade, quando introduzida na área Educacional, geralmente está associada a uma crise, pois a mudança de paradigmas é necessária e nem sempre as pessoas estão preparadas para tal. (RAMOS, 1995).

Sendo assim, o processo de busca da qualidade é decisivo e fundamental para qualquer instituição. Se uma escola tem um programa de qualidade em seu processo educacional, ela pode oferecer às organizações pessoas mais bem preparadas, capacitadas para potencializar mais e mais seus programas de qualidade. A inclusão da qualidade no processo educacional leva ao fortalecimento de uma cultura da qualidade, por meio da participação, interação, trabalho em equipe, comportamentos típicos do processo educacional em atendimento as quatro premissas, apontadas pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) como eixos estruturais da educação: aprender a conhecer, aprender a ser, aprender a fazer e aprender a viver.

Gadotti (1997) relata que para que a educação tenha uma boa qualidade é necessário que, alunos, professores e a comunidade tenham interesse, participem e busque sempre algo melhor, algo que instigue o conhecimento. É claro que nem sempre esses fatores possam ajudar no desenvolvimento na escola, outros fatores podem interferir, um exemplo foi dado por um documento do Ministério da Educação e Cultura (MEC), que apontou um conjunto de variáveis que interferem na qualidade da educação que envolve fatores como: concentração de renda, desigualdade social, garantia do direito à educação, entre outros.

Na verdade a educação já passou e continua passando por várias transformações, para se chegar a uma boa qualidade ainda é necessário melhorar em muitos aspectos. Entre estes a questão política está ligada a um processo que exige investimentos financeiros. Investir nas escolas, tornando-as um ambiente onde o estudante sintam-se bem, tenha acesso a biblioteca com livros atualizados, laboratórios bem equipados, entre outros. Investimentos também para os professores, para que tenham uma formação atualizada.

A Gestão para a qualidade é o processo através do qual as pessoas na escola discutem, deliberam e planejam, solucionam problemas e os encaminham, acompanham, controlam e avaliam o conjunto das ações voltadas ao desenvolvimento da própria escola. Este processo, sustentado no diálogo e na alteridade, tem como base a participação efetiva de todos os segmentos da comunidade escolar, o respeito a normas coletivamente construídas para os processos de tomada de decisões e a garantia de amplo acesso às informações aos sujeitos da escola. (MAIA e BOGONI, 2008 p, 2)

A gestão escolar para a qualidade na visão do autor envolve atividades de planejamento, organização, direção coordenação e controle com um acréscimo de doses, filosófica, sociológica e política, sendo essas últimas importantes para distinguir a gestão escolar da simples administração que visa apenas conceitos de qualidade total e impõe a figura do administrador como autoridade presente na escola.

Dentro do conceito de gestão escolar, Meneses (1998 p.268), destaca duas outras definições: a cogestão, onde há presença do administrador que interage com os profissionais da escola, escutando-os e construindo propostas de melhoria para o funcionamento da gestão escolar e autogestão, que consiste na permanência da coordenação, porém não exige necessidade da hierarquização, rompendo com o autoritarismo a fim de promover uma melhor qualidade na prática educativa.

A administração de uma escola não é apenas um papel da direção, mas é um processo coletivo, e como tal, não inclui somente a participação de professores e funcionários, alunos e comunidade. O gestor além de um administrador e assumir a posição de um líder, o qual agirá na medida do possível, de maneira democrática levando em consideração a opinião dos professores, funcionários e alunos e da comunidade sendo bastante cauteloso para que as decisões sejam tomadas de forma sensata, afim de que esta não venha prejudicar o andamento do trabalho escolar.

É bom salientar, que na LDB nº. 9394 (BRASIL, 1996), ficou estabelecida a democratização da gestão nas escolas. Essa gestão, busca a apropriação coletiva das salas de aula pelos pais, professores, funcionários e alunos para que eles tenham liberdade de decisão no processo educacional, para melhorar a qualidade de ensino, erradicar evasão escolar, a violência e conseqüentemente melhorar a qualidade na prestação de serviços.

A escola é o espaço de construção de relações que imprimem marcas naqueles que por ela transitam (PENIN E VIEIRA 2002,p.32). Se estas relações são permeadas por princípios democráticos – respeito ao outro, solidariedade, liberdade, deverá oferecer serviços onde os alunos crescem no aprendizado e se desenvolvem e aprimoram suas competências e habilidades, caso contrário a escola terá falhado em parte de sua missão. Porque para além da função de ensinar a convivência democrática, deverá oferecer oportunidade para que os alunos alcancem eficácia na aprendizagem, na produção do conhecimento. Quando a Escola estiver nesta trilha acredita-se que ela estará no caminho certo.

Se o processo educacional é um processo destinado a criar uma nova pedagogia, uma nova democracia, uma nova concepção do poder, uma nova sociedade, a comunidade inteira deveria estar vigilante para que este processo se faça através de uma participação crítica, criativa, livre e ativa. (BRANDÃO, 1995 p.34).

Na gestão democrática, para Gadotti, em uma administração colegiada, a educação é tarefa de todos, família, governo e sociedade, com isso, é necessário que a gestão democrática, seja consolidada nas escolas, para se tornar essencialmente presente, prazerosa e de qualidade a vida escolar.

Para adaptar a prática à teoria é preciso participação para haver qualidade de serviços. Ao longo do tempo, conquistas foram somadas: participação, qualidade e direito da palavra, divisão igual das responsabilidades e do poder de decisão. Colocamos aqui um ponto final nessa questão onde sabemos o quanto é importante gerir com responsabilidade.

É possível, a escola oferecer qualidade de serviços? Convém aqui lembrar que Gadotti em seus escritos diz que os professores constituem, em princípio, uma força de trabalho especializada e qualificada que em muitos casos se aproxima de um corpo profissional. Mesmo se, no nosso país, ainda mantém o estatuto de “funcionários públicos”, a tendência geral é para reforçar um conjunto de requisitos ao nível da formação inicial, do controle sobre o seu próprio trabalho, e da standardização das suas qualificações. As escolas tornam-se “organizações profissionais”, e uma das características destas organizações é, exatamente, o controle que os profissionais exercem sobre a sua gestão, quer diretamente, quer através da escolha dos seus gestores.

A redefinição da profissão docente e as próprias mudanças nos modelos e práticas de ensino, a que se tem vindo a assistir nos últimos anos, valorizam a abordagem do professor como um gestor de situações educativas. A gestão da qualidade em prestação de serviços visa desenvolver uma aprendizagem significativa, onde o professor é um organizador e disponibilizador de recursos, em conjunto com os seus colegas e, por vezes, outros adultos, quer na sala de aula, quer noutras dependências do estabelecimento de ensino quer envolvendo alunos isolados quer em pequenos ou grandes grupos, em atividades estritamente curriculares ou extracurriculares, no interior ou no

exterior da escola. E tudo isto são funções de gestão de qualidade que, naturalmente, o professor não pode desenvolver sozinho e fora de uma organização.

A gestão de qualidade do ensino e das escolas é uma tarefa complexa que exige conhecimentos específicos, no domínio da administração educacional, e que devia fazer parte da formação inicial e contínua de cada professor, em função da natureza dos cargos que exercesse e das tarefas pelas quais se responsabilizasse.

Segundo Abrantes (2009), uma das maneiras para se conseguir uma melhor qualidade e produtividade é através da organização do trabalho, ou seja, como serão os ambientes e como as pessoas executarão as tarefas.

O autor sugere que é a forma como os professores executam as ações educativas e trabalham as habilidades mentais e competências que contribui para a qualidade na prestação dos serviços e, conseqüentemente, na eficácia da construção do conhecimento.

A qualidade é um importante elemento para definir um serviço ofertado. Conceito de qualidade total fundamenta-se em algumas considerações importantes: Todos na organização têm algo a contribuir para a qualidade final percebida pelo cliente; todos os custos relacionados com qualidade devem ser envolvidos nas análises; todo esforço bem direcionado na melhoria da qualidade repercute na competitividade; Há sempre uma forma melhor de fazer as coisas; a qualidade deve ser construída ao longo do processo e não verificada ao final. (GIANESIECORRÊA, 1996 p 197-198)

3 Gestão da qualidade na prestação de serviços

Segundo observado em Toledo (2014 Apud Lovelock, 2001), em relação a serviço ele afirma que: Serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção. Da mesma forma, os serviços são atividades econômicas que criam valor e fornece benefícios para o cliente em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada num ou em nome do destinatário do serviço.

Percebe-se que um tema recorrente quando se fala em serviço é a baixa qualidade dos serviços prestados de modo geral. Por mais que as organizações sejam dinâmicas e modernos exemplos de má qualidade não são raros de se ver. Existindo assim uma crescente importância, o setor de serviços necessita desenvolver conceitos e novas metodologias e todas adequadas às especificidades de seus sistemas de produção.

Campos (1999), afirma que um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende integralmente, de maneira confiável e segura, e também no tempo adequado, as necessidades dos clientes. Desta forma, a qualidade não se torna ausência de defeitos, mas um conjunto de características que atende a preferência do consumidor diante da oferta de produtos em um mundo competitivo e globalizado.

Convém dizer que os consumidores de serviços educacionais têm buscado mudanças de padrões de qualidade na educação como: inovações curriculares, atualização da proposta educacional, desenvolvimento de projetos educacionais, implantação de novos serviços e novos cursos conforme a necessidade apontada pelos clientes em pesquisa de mercado, entre outros.

Barbosa[et al] (1995 p.170) argumenta que o principal produto de uma instituição de ensino é o indivíduo com conhecimento, pode-se dizer que o valor agregado ao indivíduo que termina seu processo de aprendizagem em uma escola é a aquisição de aptidões intelectivas, ética e morais que o habilitam para exercer a para se chegar a este resultado, um grande número de processos são conduzidos, diariamente, todos eles envolvendo pessoas (professores, especialistas, alunos,

funcionários, pais), materiais didáticos, métodos pedagógicos, currículos, instalações físicas, ambientes adequados, dentre outros aspectos, sua condição de ser humano.

Assim, percebe-se que a realidade vivenciada mostra que as necessidades educacionais em nosso País, são imensas e desafiadoras. A escola tem exercido ao longo do tempo a função de manter tradições, encontra-se hoje na contingência de ter de se perguntar sobre o que tem feito para atender com plenitude as reais necessidades de seus alunos e da sociedade, diante de demandas educacionais cada vez mais exigentes.

É preciso apresentar uma boa produtividade para manter os custos em controle, que, por conseguinte nos darão a base para o preço do serviço. Baixa produtividade eleva os custos e, por consequência, o preço, levando-nos a perder espaço no mercado. Na prática escolar, podem-se observar alguns pontos que não condizem com os parâmetros da política pedagógica atual, ou seja, foi verificado que na escola, não consta o projeto político pedagógico. Isso faz com que a Escola não se aproxime no contexto sócio-político e cultural, dos alunos interferindo na qualidade do processo ensino-aprendizagem entre o educador e o educando.

O papel da escola diante do novo panorama é fundamental. Muito mais do que uma classificação de serviços, será apresentada uma forma interessante de analisar e trabalhar com os serviços de forma eficiente e eficaz.

A aprendizagem para ser de qualidade é preciso fazer jus as palavras de Davis (2002 p. 82), a aprendizagem deve ser significativa. Ela deve ser relevante para a vida do aluno e articular-se com os seus conhecimentos anteriores. Para tornar as aprendizagens significativas, é preciso que o professor crie situações que articulem os vários conceitos de uma disciplina com os conhecimentos prévios dos alunos. É preciso que os serviços oferecidos sejam eficazes.

Aprender é mais motivador quando o aluno já tem alguma ideia do que está sendo ensinado e foi informado de como os novos conhecimentos podem fazer sentido em sua vida. A aprendizagem é mais sólida quando se conhece os erros cometidos. Continuar a aprender depende da consciência que se tem da natureza dos erros que se fez. Por isso o professor deve fornecer ao aluno indicações claras acerca do que errou e porque errou. Aprender a aprender é fundamental para que o aluno conquiste a sua autonomia. Para isso, é preciso que ele adquira consciência do que sabe e perceba que é capaz de aprender, preparando-se para continuar aprendendo. Assim ele estará apto a buscar sozinho a informação, assimilá-la, organizá-la e empregá-la em contextos adequadas. (DAVIS 2002, p.85)

Os serviços podem ser caracterizados a partir do uso de alta tecnologia e uma aplicação intensiva de conhecimento no ato de sua prestação. Como por outro lado o uso intenso de mão de obra menos qualificada. Sabendo que hoje o capital humano é o mais caro dentro das organizações, enquanto indústrias caracterizam-se pela redução da participação humana em sua atividade, torna-se indispensável a integração de pessoas na realização de prestação de serviços. Um exemplo a ser dado são as escolas.

4 A medição de qualidade na Escola

A escola é uma das únicas instituições para cujo produto não existem padrões definidos de qualidade. Isso talvez se deva à extrema complexidade que envolve a avaliação de sua qualidade. Diferentemente de outros bens e serviços cujo consumo se dá de forma mais ou menos definida no tempo e no espaço, podendo-se aferir imediatamente sua qualidade, os efeitos da educação sobre o indivíduo se estendem, às vezes, por toda sua vida, acarretando a extensão de sua avaliação por todo esse período. É por isso que, na escola, a garantia de um bom produto só se pode dar garantindo-se a eficácia do processo. Isto relativiza enormemente as aferições de produtividade das escolas baseadas

apenas nos índices de aprovação e reprovação ou nas tais avaliações externas que se apoiam exclusivamente no desempenho dos alunos em testes e provas realizados continuamente. A medida da avaliação do serviço deve ser feita após a fruição dos serviços.

De acordo com Farias o modelo SERVQUAL é baseado no Modelo Conceitual Da Qualidade Do Serviço – ou Teoria dos “Gaps”. Desde que ambas a expectativa e a avaliação do serviço sejam feitas após a realização do mesmo, as medidas das expectativas podem estar polarizadas pela experiência. Para reduzir estes problemas de polarização os questionários SERVQUAL podem ser modificados para medir empresas específicas. A medida das expectativas dos clientes deve ser feita antes dos clientes fruírem os serviços, enquanto a medida da avaliação do serviço deve ser feita após a fruição dos serviços.

Segundo Gonçalves o SERVQUAL é uma escala concisa de múltiplos itens com boa confiabilidade e validade que as organizações podem usar para compreender melhor as expectativas e percepções dos seus clientes para com o serviço. O instrumento foi desenvolvido para ser aplicável em um vasto espectro de serviços. Assim, ele fornece um esqueleto básico através das suas declarações de expectativas/percepções para cada uma das cinco dimensões da qualidade do serviço (tangibilidade, confiabilidade, suscetibilidade, garantia e empatia). O esqueleto, quando necessário, pode ser adaptado ou completado para se ajustar às características ou necessidades específicas da pesquisa para a organização. Poderia também ser mencionado que o instrumento original SERVQUAL foi refinado baseado na experiência dos autores usando-o em um número de estudos, conforme a tabela.

Tabela 1. Variáveis de SERVIQUAL

DETERMINANTES DA QUALIDADE EM SERVIÇOS	DESCRIÇÃO
	<i>A CONCEPTUAL SERVICE QUALITY MAP: THE VALUE OF A WIDE OPENED PERSPECTIVE</i> Parasuraman, Zeithaml
ACESSO	A acessibilidade da localização do serviço, incluindo a facilidade de encontrar o ambiente de sua prestação e a clareza do trajeto.
ESTÉTICA	A extensão em que os componentes do pacote de serviços estão de acordo ou ao agrado do cliente, incluindo a aparência e a atmosfera do ambiente, as instalações, os artigos genuínos e os funcionários.
LIMPEZA	A limpeza e a aparência clara e atraente dos componentes tangíveis do pacote de serviços, incluindo o ambiente, as instalações, os bens e o pessoal de contato.
CONFORTO	O conforto físico do ambiente e das instalações do serviço.
FLEXIBILIDADE	Uma disposição por parte dos funcionários em alterar ou complementar a natureza do serviço segundo as necessidades do cliente.
DISPONIBILIDADE	A disponibilidade das instalações do serviço, dos funcionários e dos bens oferecidos ao cliente. No caso do pessoal de contato, isso significa o índice funcionários/clientes e o tempo que cada funcionário dispõe para passar com o cliente individual. No caso da disponibilidade de bens, inclui a quantidade e variedade de produtos disponibilizados ao cliente.
COMUNICAÇÃO	A habilidade de comunicar o serviço ao cliente de maneira inteligível. Isso inclui a clareza, a totalidade e a precisão da informação verbal e escrita transmitida ao cliente e sua habilidade de ouvi-la e entendê-la.
COMPETÊNCIA	A habilidade, a expertise e o profissionalismo com que o serviço é executado. Isso inclui a adoção de procedimentos corretos, a execução correta das instruções do cliente, o grau de conhecimento do serviço mostrado pelo pessoal de contato, a entrega de produtos finos, a orientação consistente e a habilidade de fazer bem o trabalho.
CORTESIA	A educação, o respeito e a experiência mostrados pelo pessoal da organização de serviço, principalmente o pessoal de contato. Isso inclui a habilidade dos funcionários em não serem desagradáveis e intrusivos.
INTEGRIDADE	A honestidade, a justiça, a imparcialidade e a confiabilidade com que os clientes são tratados no serviço.
CONFIABILIDADE	A confiabilidade e a consistência do desempenho das instalações, dos produtos e do pessoal da organização de serviço. Isso inclui pontualidade de entrega e manutenção dos acordos com o cliente.
AGILIDADE	Velocidade e pontualidade na entrega do serviço. Isso inclui a velocidade da produção e a habilidade em responder prontamente às solicitações do cliente, com tempo de espera mínimo.
SEGURANÇA	Segurança pessoal do cliente e de suas posses enquanto participa ou beneficia-se do processo de serviço. Isso inclui a manutenção da confidencialidade.

Fonte: Quadro Parasuraman, Zeithaml

As medidas devem ser usadas em controles de processos e melhorias de desempenho da qualidade. Elas têm como dever repassar informações sobre o processo e o pessoal, para com isso poder motivá-los e melhorar o desempenho futuro. As medições da qualidade representam um papel importantíssimo nas organizações atuais, pois só pode controlar o que se pode medir.

Fitzsimmons; Fitzsimmons (2000) afirmam que medir a qualidade seja um desafio para a empresa, pelo fato de estar ligado diretamente com a satisfação do cliente e, essa ser formada por vários fatores intangíveis (não podendo ser facilmente medida). Por esse fato, os autores apresentam o SERVIQUAL, que é uma ferramenta que capta as dimensões da qualidade e serve para pesquisas com

base no modelo de falhas (ou gaps) na prestação de serviços.

Os autores, Lovelock e Wright, esclarecem sobre oito componentes fundamentais para a administração de serviços – eles fazem uma analogia comparando tais componentes com os oito remos de um barco de competição. de Londres, onde as Universidades de Oxford e Cambridge competem anualmente. Essa é uma metáfora muito apropriada aos propósitos que buscamos nesse como professor. E os oito “remos”, nesse caso, podem ser comparados aos oito componentes da administração de serviços, que são: Elementos do produto, lugar e tempo; processo; produtividade e qualidade; pessoas; promoção e educação; evidência física; preço e outros custos do serviço.

A partir do conhecimento dos oito componentes da administração integrada dos serviços, podemos formular uma estratégia de ação. É por isso que, na escola, a garantia de um bom produto só se pode dar garantindo-se o bom processo. O produto do trabalho é, pois, o aluno educado, ou o aluno com a “porção” de educação que se objetivou alcançar no processo. Não tem sentido, portanto, identificar a aula ou o processo pedagógico escolar como o produto da escola. A aula é uma atividade, o processo de trabalho, não o seu produto. Desta forma a produtividade da escola mede-se, portanto, pela realização de seu produto, ou seja, pela proporção de seus alunos que ela consegue levar a se apropriar do saber produzido historicamente. Isto supõe dizer que a boa escola envolve ensino e aprendizagem ou, melhor ainda, supõe considerar que só há ensino quando há aprendizagem.

O instrumento a ser utilizado para mensurar a qualidade percebida do usuário do serviço de lazer tem como base uma escala, sendo o objetivo de qualquer escala encontrar números que reflitam as características do objeto pesquisado. (CHURCHILL, 1991).

4.1 Tendências para os serviços educacionais no Brasil e no Mundo

Uma tendência que já vem se concretizando para o setor de serviços é a crescente especialização e educação continuada dos profissionais. Antes, a maior parte dos serviços eram prestados por pessoas com pouca instrução ou preparação técnica, normalmente era resultado de aprendizado prático.

Além dos serviços prestados por profissionais da educação, houve mudanças e há novas tendências relacionadas a outras categorias de serviços. Em primeiro lugar, a formação para os serviços não acontece mais apenas na prática. Há uma quantidade, cada vez maior, de escolas técnicas e centros tecnológicos preparando os atuais executores e gestores de serviço.

5. Metodologia

Este artigo se efetivou por meio da pesquisa bibliográfica, com consultas em livros de autores renomados que abordam o assunto, em artigos publicados em revistas e em sites disponíveis na internet, bem como em documentos do governo que contemplam a lei de ensino. Como afirma Vergara (2000, p. 48), pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, rede eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral. A pesquisa bibliográfica foi utilizada por se configurar como um estudo já sistematizado, desenvolvido com obras publicadas sobre o tema, para fundamentação teórica, metodologia e análise dos resultados. Conforme Roesch (1999), a pesquisa bibliográfica é realizada por meio da revisão de literatura. Na prática envolve a seleção, leitura e análise de textos relevantes ao tema de estudo. A revisão da literatura buscou uma fundamentação teórica para o trabalho, considerando a produtividade dos professores.

6. MODELO DE GAPS

De acordo com Dantas (2014), tendo como ponto de partida as conclusões da fase qualitativa de seus estudos e com o intuito de analisar quantitativamente o grau de satisfação do usuário com a prestação de serviços oferecida, os autores Parasuraman et al. (1988), desenvolveram uma segunda fase da pesquisa, na qual foi criado, através de procedimentos estatísticos, o instrumento de mensuração da qualidade de serviços percebida pelo usuário, a qual denominaram escala SERVQUAL e que veio suprir a falta de uma ferramenta de mensuração da qualidade dos serviços do modelo Gap. O modelo de GAP originou-se de estudos realizados por Parasuraman et al. (1985), por meio de uma pesquisa exploratória com grupos de foco de quatro diferentes tipos de serviços (banco varejista, cartão de crédito, corretagem de ações, reparo e manutenção), buscaram avaliar as características genéricas desses serviços.

Gap 1: é a discrepância entre a expectativa dos clientes e a percepção gerencial, ou seja, é a qualidade avaliada como ponto forte pelos executivos, mas com baixa qualidade na prestação.

Gap 2: é a discrepância entre a percepção gerencial das expectativas dos clientes e as especificações de qualidade de serviços, ou seja, é o fornecimento de baixa qualidade, mesmo com a empresa possuindo procedimentos adequados.

Gap 3: é a discrepância entre os padrões e especificações da empresa e o que realmente é fornecido aos clientes.

Gap 4: é a discrepância entre a promessa realizada pelos meios de comunicação externa e o que realmente a empresa fornece

Gap 5: é a discrepância entre a expectativa do cliente e a sua percepção do serviço, podendo ser também definido como resultante da função entre os quatros primeiros gaps.

De acordo com Dantas (2014), embora haja muitas expectativas para interpretar a qualidade do serviço, conceituá-la como qualidade percebida é um enfoque coerente com uma filosofia de orientação ao cliente. A qualidade percebida é um julgamento global do consumidor a respeito da excelência dos serviços, baseando-se na experiência de consumo, boca-a-boca, imagem do fornecedor e outras informações.

Considerações Finais

Ao considerar a gestão da qualidade em prestação de serviços e seus reflexos na melhoria da produtividade dos professores pode-se concluir que o SERVQUAL é uma ferramenta que capta as dimensões da qualidade e serve para pesquisas com base no modelo de falhas (ou gaps) na prestação de serviços e qualidade do ensino oferecido pela Escola em Manaus. O SERVQUAL é uma escala concisa de múltiplos itens com boa confiabilidade e validade que a Escola pode usar para compreender melhor as expectativas e percepções dos seus alunos para com o serviço prestado pelos professores.

A metodologia SERVQUAL se aplicada corretamente pode verificar se a escola escolhida terá as condições adequadas de funcionamento, por outro, se há uma filosofia de educação comprometida explicitamente com uma formação do homem histórico que, ultrapassando os propósitos da mera sobrevivência, se articula com o objetivo de viver bem, realizando um ensino que desenvolve habilidades e competências no aluno.

Pode demonstrar com relação a produtividade dos professores, o que se constata é o comprometimento dos professores em apresentar um produto pelo qual eles devem prestar conta ao Estado e à sociedade. Convém salientar, que devido à medida de sua qualidade ser feita, apenas por meio de exames ou testes pontuais, faz-se necessário um acompanhamento constante do trabalho escolar, garantindo um bom produto pela garantia do processo educativo.

Convém dizer, que as medidas que devem ser usadas em controles de processos e melhorias de desempenho da qualidade têm como dever repassar informações sobre o processo e o pessoal, para com isso poder motivá-los e melhorar o desempenho futuro. As medições da qualidade representam um papel importantíssimo nas Escolas, pois é preciso medir a qualidade para ter a segurança que o serviço foi prestado de acordo com as necessidades do aluno. Ao medir a qualidade, a escola terá um feedback e dessa forma poderá melhor avaliar a produtividade dos professores.

Logo esta pesquisa contribui para demonstrar que além dos serviços prestados por profissionais da educação, houve mudanças e há novas tendências relacionadas a outras categorias de serviços. Em primeiro lugar, a formação para os serviços não acontece mais apenas na prática. Há uma quantidade, cada vez maior, de escolas técnicas e centros tecnológicos preparando os atuais executores e gestores de serviço.

REFERÊNCIAS

1. ABRANTES, José. Gestão da Qualidade. Rio de Janeiro: Interciência, 2009.
2. BARBOSA, Rosângela Nair de Carvalho. As diretrizes curriculares e a temática da gestão (administração e planejamento) na formação profissional do assistente social. *Temporalis*, Ano IV, n 8 – jul-dez de 2004. Porto Alegre: ABEPSS, 2004.
3. BRASIL. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB N°. 9.394. Brasília: MEC, 1996.
4. DANTAS, Claudio Frota. Gestão da Qualidade Organizacional. Apontamento em slides. Prof. Dr. Da UFAM, 2014.
5. DAVIS, Claudia e GROSBAUM, Marta Wolak. Gestão da Escola: desafios a enfrentar. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.
6. FARIAS, Carlos Alberto. Boletim Eletrônico Semanal – BES. Disponível em: http://www.merkatus.com.br/10_boletim/26.htm. Acessado em: 29 out. 2014.
7. FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.
8. GADOTTI, Moacir. Concepção Dialética da Educação – Um estudo introdutório. 10. ed. São Paulo: Cortez, 1997.
9. GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.
10. GONÇALVES, Rafael. Sistema de Gestão da Qualidade: criação de um método de avaliação da satisfação dos clientes de uma universidade pública e sua importância. Orientador: João Batista Turrioni. Universidade Federal de Itajubá, IEPG
11. HARGREAVES, L.; ZUANETTI, R.; LEE, R. Qualidade em prestação de serviços. 2 ed. Rio de Janeiro: editora Senac Nacional, 2001.
12. LAS CASAS, A. L. Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos. 2. ed São Paulo: Atlas, 1997.
13. LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. Serviços: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2003.
14. LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. Serviços: marketing e gestão. 6 ed. São Paulo: Saraiva, 2006.
15. MAIA, Benjamin Perez e Gisele D'Angelis. slides sobre Gestão Democrática. 2008
16. MENESES, João Gilberto de Carvalho. Et al. Gestão da Escola. São Paulo: Pioneira: 1998.
17. 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, n. 1, pp. 12-40, New York University, Spring, 1988.
18. PARO, Vitor Henrique. Administração escolar e qualidade do ensino: o que os pais ou responsáveis

têm a ver com isso? In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE POLÍTICA E ADMINISTRAÇÃO DA EDUCAÇÃO, 18, 1997, Porto Alegre. Anais: Sistemas e instituições: repensando a teoria na prática. Porto Alegre, ANPAE, 1997a, p. 303-314

19. PARO, Vitor Henrique. Administração escolar: introdução crítica. São Paulo, Cortez : Autores Associados, 1986.

20. PENIN, Sonia T. Sousa e VIEIRA, Sofia Lerche. Refletindo sobre a função social da escola. In Gestão da Escola: desafios a enfrentar. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

21. RAMOS, Cosete. Pedagogia da qualidade total. Rio de Janeiro: Campus, 1995

22. ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. Projetos de estágio e de pesquisa em administração. 2. ed. São Paulo: ATLAS, 1999.

23. TRABALHO apresentado no V Seminário Internacional Sobre Reestruturação Curricular, realizado de 6 a 11/7/1998, em Porto Alegre, RS. Publicado em: SILVA, Luiz Heron da; org. A escola cidadã no contexto da globalização. Petrópolis, Vozes, 1998. p. 300-307.

24. VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

Publish Research Article

International Level Multidisciplinary Research Journal

For All Subjects

Dear Sir/Mam,

We invite unpublished Research Paper, Summary of Research Project, Theses, Books and Books Review for publication, you will be pleased to know that our journals are

Associated and Indexed, India

- ★ Directory Of Research Journal Indexing
- ★ International Scientific Journal Consortium Scientific
- ★ OPEN J-GATE

Associated and Indexed, USA

- DOAJ
- EBSCO
- Crossref DOI
- Index Copernicus
- Publication Index
- Academic Journal Database
- Contemporary Research Index
- Academic Paper Database
- Digital Journals Database
- Current Index to Scholarly Journals
- Elite Scientific Journal Archive
- Directory Of Academic Resources
- Scholar Journal Index
- Recent Science Index
- Scientific Resources Database

Review Of Research Journal
258/34 Raviwar Peth Solapur-413005, Maharashtra
Contact-9595359435
E-Mail-ayisrj@yahoo.in/ayisrj2011@gmail.com
Website : www.ror.isrj.org