

MESTRE – ALUNO
LEUTER DUARTE CARDOSO JUNIOR

TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL
"ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR: APLICAÇÃO DO MÉTODO HEDPERF".

PROFESSOR ORIENTADOR
Prof. Dr. Claudio Luís Piratelli

DATA DEFESA
24/10/2014

RESUMO

O setor de serviços representa, nas últimas décadas, mais de 60% do produto interno bruto (PIB) no Brasil, por isso este setor passou a ganhar relevância em diversos campos de estudos. Sob esta ótica, a área de gestão da qualidade em serviço passou a evoluir conforme o crescimento deste setor na economia e com isso surgiram trabalhos e instrumentos de avaliação da qualidade em serviços como o SERVQUAL, SERVPERF, HEDPERF, entre outros. No setor de serviços a área da educação é o foco deste trabalho, por isso o estudo está orientado a avaliar qualidade nos serviços prestados por uma instituição privada de ensino superior com sede na cidade de Londrina/PR por meio do HEDPERF que foi desenvolvido por Firdaus (2006) na Malásia para avaliação da qualidade de serviços de instituições de ensino superior (IES). Neste sentido o problema de pesquisa se constrói com o objetivo de responder aos seguintes questionamentos: O HEDPERF pode ser adequado para a realidade de uma IES privada situada no Brasil, com sede na cidade de Londrina/PR e com apenas três cursos (Administração de Empresas, Direito e Pedagogia) de graduação? Como o HEDPERF pode captar e avaliar as percepções dos alunos da IES onde o estudo está sendo realizado? Com as questões de pesquisa definidas, o objetivo central deste trabalho será verificar a aplicabilidade do método HEDPERF para realidade da IES privada, onde o estudo está sendo realizado. Para os aspectos metodológicos a pesquisa é, em relação ao objetivo central de cunho exploratório; em relação ao problema, é uma pesquisa com base quantitativa, apoiada em aspectos qualitativos. Como resultados centrais da pesquisa pode-se compreender que o HEDPERF aborda as principais dimensões da qualidade de serviços, visto a revisão bibliográfica feita nesta pesquisa, por isso, este método se mostra um instrumento completo em termos bibliográficos. Da aplicação do HEDPERF pôde-se verificar que a dimensão "Aspectos Acadêmicos" obteve melhor avaliação e "Aspectos Não Acadêmicos" a pior avaliação. Verificou-se também que o curso que pior avaliou a IES foi o de Administração de Empresas e a melhor avaliação foi do curso de Pedagogia. Diante destes resultados, constatou-se que o método HEDPERFD pôde ser adaptado à realidade da IES objeto de estudo, captando a percepção dos alunos para com a Qualidade dos Serviços prestados.

Palavras-chaves: Qualidade de Serviços, HEDPERF, Educação Superior.