Avaliação de Serviços Educacionaisno Ensino Superior: o Ponto de Vista de Alunos Regulares e Vestibulandos Portadores de Deficiência

Beatriz Regina Pereira Saeta *
Silvio Popadiuk **
Maria Luiza Mendes Teixeira ***

Resumo

A sociedade vem tornando cada vez mais consciente da diversidade humana que a compõe, e o segmento de portadores de deficiência mais consciente de seus direitos, mais atuante e participante dos serviços oferecidos. Os serviços educacionais consistem numa porta de entrada para uma atuação relevante no mercado profissional. Este trabalho teve como objetivo identificar se há diferenças quanto aos atributos utilizados pelos vestibulandos e alunos de cursos superiores, portadores de deficiência, para avaliar a qualidade de serviços educacionais oferecidos pelas Instituições de Ensino Superior. Utilizou-se método qualitativo (Delphi) e o quantitativo, este com uma amostra probabilística de alunos de seis universidades de São Paulo. Os resultados evidenciaram que os vestibulandos avaliam os serviços educacionais oferecidos pelas instituições de ensino superior, de forma diferente daqueles que já são alunos.

Abstract

Society has become more aware of its intrincate human diversity. The segment of society formed by handicapped people is more conscious of its rights, and therefore has become more demanding and has taken part more actively in services that are offered. Educational services consist of an entrance way to a relevant performance in the labour market. The objective of this paper is to identify whether there are differences as to the attributes that handicapped people, applicants to graduation courses and graduation students use to evaluate the quality of the educational services offered by colleges and universities. Qualitative (Delphy) and quantitative methods were used. The results evidenced that the attributes referenced in the literature used to evaluate the quality of services need to be slightly modified when applied to handicapped people. Besides, the analysis revealed that the applicants evaluated the educational services in a different way compared to regular graduation students.

** Professora da Universidade Presbiteriana Mackenzie – Faculdade de Psicologia*
*** Professor da Universidade Presbiteriana Mackenzie – Programa de Pós Graduação em Administração de Empresas*
**** Professora da Universidade Presbiteriana Mackenzie – Programa de Pós Graduação em Administração de Empresas*

Introdução

Práticas inclusivas, debates sobre conceitos de inclusão social, integração e busca de uma sociedade mais acolhedora têm norteado as discussões e encontros nas áreas que se propõem a estudar os indivíduos portadores de deficiência, à medida que novas formas de pensar e agir, em relação à diversidade humana, surgem na sociedade.

A partir da década de 80, várias entidades ligadas à causa da deficiência iniciaram um movimento visando integrar os indivíduos portadores de deficiência à sociedade, principalmente no que se refere às oportunidades de trabalho, postura ratificada pela Organização Internacional do Trabalho - OIT e legislações específicas, de acordo com cada país.

No ano de 1996, os reitores de diversas universidades brasileiras receberam do Ministério da Educação, mediante a Circular n° 277 MEC/GM de 08 de maio de 1996, uma solicitação para que empreendessem esforços no sentido de adequar as instituições que dirigem, para possibilitar o acesso dos alunos portadores de necessidades especiais aos cursos de 3º grau. A referida circular deu importância a dois itens: acesso e permanência do educando portador de deficiência na instituição de ensino superior.

Independentemente da solicitação do MEC, os portadores de deficiências físicas, sensoriais, motoras ou mentais, merecem receber serviços de qualidade, como qualquer outro segmento consumidor. No caso de serviços educacionais oferecidos por instituições de ensino superior, significa qualidade do corpo docente, do ambiente físico, da organização administrativa, informações, entre outros aspectos, de forma a atender às suas necessidades especiais.

Conhecer como os indivíduos portadores de deficiência avaliam os serviços, consiste no ponto de partida para que os gestores das universidades possam oferecer serviços de qualidade. Esses indivíduos enfrentam, ao longo de sua trajetória estudantil, uma série de dificuldades de atendimento, seja em instituições públicas ou privadas, devido à complexidade das necessidades especiais que apresentam.

É importante destacar que a trajetória histórica de atendimento aos indivíduos portadores de deficiência norteou-se por propostas e programas educacionais elaborados por pessoas não deficientes, podendo incorrer, na discrepância, a que se refere Parasuraman et al. (1991), entre a percepção dos gestores sobre as expectativas do consumidor e as reais expectativas deste.

O fato de sentir-se parte integrante de uma organização prestadora de serviços é mencionada, por Parasuraman et al. (1991), como elemento que influencia o julgamento da qualidade. É nesse contexto que se entende que o aluno regular pode ser considerado como sentindo-se parte integrante da instituição de ensino superior, ao nela estar matriculado e levando a efeito o seu curso, enquanto que o mesmo não ocorre com os vestibulandos. Este aspecto sugere que quem está em vias de prestar os exames vestibulares pode avaliar os serviços de modo diferente daqueles que já são alunos regulares em curso superior.

Os vestibulandos, ao procurarem ingresso numa universidade, usufruem, por um curto período de tempo, de um conjunto de serviços, tais como: informações, inscrição, orientação para prestar os exames, meios para a realização do próprio exame, informação dos resultados, que podem ser denominados como "serviços de acesso". Após ingressarem, passam a usufruir, por um longo período de tempo, de outro conjunto de serviços como: biblioteca, secretarias, aulas, etc, que visam contribuir para que o aluno obtenha a sua formação e que podem ser denominados como "serviços de permanência".

A maioria dos indivíduos portadores de deficiência traz um percurso histórico de vida pessoal sofrido, preconceituoso e estigmatizado nos diversos âmbitos da sociedade, entre elas a educação. Ao atingir o patamar de escolaridade que o leve à busca do ensino superior, sua auto-estima, muitas vezes, encontra-se com-

prometida de forma a não acreditar na possibilidade de ingressar na faculdade, antevendo as barreiras que terá de suplantar. Ao conseguir ultrapassar a competição do vestibular, seu sentir-se diferenciado torna-se enfraquecido e sua auto-estima, fortalecida. A aproximação com colegas e professores possibilita a exploração de novas habilidades e potenciais dantes nunca explorados. Sua autoconfiança toma outra dimensão para ir à busca de seus direitos.

É nesse contexto que se propõe o problema a ser investigado, com a seguinte questão:

- O fato de um portador de deficiência física ser aluno regular, ou candidato a aluno regular, de uma Instituição de Ensino Superior, influencia a avaliação da qualidade dos serviços educacionais prestados?

A realidade vivencial dos indivíduos portadores de deficiência possibilita adotar como hipótese de pesquisa que os alunos regulares de instituições de ensino superior, portadores de deficiência, avaliam os serviços prestados por essas instituições, de forma diferente dos candidatos àquela condição, também portadores de deficiência, uma vez que, os primeiros ao ingressarem em cursos superiores, contraem com a instituição em que ingressaram vínculos formais e informais, que permitem considerá-los, sentindo-se parte da instituição.

Dessa forma, com esse trabalho pretendeu-se, gerar conhecimentos sobre o processo de avaliação de serviços por parte dos indivíduos portadores de deficiência, que possibilitem aos gestores dos serviços educacionais um adequado gerenciamento dos mesmos, no sentido de satisfazer as expectativas daquele público, contribuindo para que as pessoas portadoras de deficiência possam usufruir uma melhor qualidade de vida, inserindo-se na sociedade como cidadãos.

Fundamentação Teórica

O Papel das Expectativas na Avaliação da Qualidade dos Serviços Educacionais

Serviços constituem-se em atividades geradoras de benefícios (BESSOM, 1973; BLOIS, 1974), ou os próprios benefícios oferecidos aos clientes (ANDRESSEN, 1983; KOTLER, 1994). Reunindo os dois enfoques, a *American Marketing Association* define serviços como sendo atividades, benefícios ou satisfações colocadas à venda, sozinhos ou em conexão com a venda de bens (AMA, 1985).

As instituições educacionais oferecem serviços e estes devem satisfazer os seus clientes, entre eles os estudantes que vão à busca de atendimento (KOTLER, 1994). Ainda segundo este autor, "...as instituições [educacionais] que respondem a seus públicos percebem que para atrair alunos, e outros recursos necessários, devem oferecer programas e outros benefícios que seus públicos desejam em troca".

Visando gerar benefícios para os clientes portadores de deficiência, as IES (Instituições de Ensino Superior) oferecem serviços, classificados por Saeta (2001) em "serviços educacionais de acesso" e "serviços educacionais de permanência". Os primeiros destinados aos candidatos ao ingresso na faculdade e os segundos oferecidos durante a realização do curso superior.

Os serviços educacionais de acesso, segundo Saeta (2001), estão presentes em diversas etapas: antes, durante e após a realização do vestibular. Na etapa anterior ao vestibular consistem em orientações ao candidato para: a leitura do manual que contém edital e normas, os procedimentos para efetuar a inscrição no vestibular, os cursos disponíveis, os períodos, as vagas, as condições de realização das provas e os programas das disciplinas.

Durante a realização do vestibular os serviços consistem em: informação das salas onde serão realizadas as provas e que estão preparadas para atendê-

los; orientação oferecida por pessoas especialmente designadas para prestar apoio e atender às necessidades dos vestibulandos portadores de deficiência; disponibilização de atendimento médico e atendimento domiciliar ou hospitalar para casos especiais em que, no período das provas, os candidatos estejam impedidos de locomoção.

Após a realização do vestibular, os serviços consistem em informações sobre a classificação dos candidatos, a forma de convocação e os procedimentos para a matrícula.

Os serviços educacionais de permanência, ainda segundo a mesma autora, consistem em: processo educacional em si, serviços de biblioteca, laboratórios, secretaria, instalações físicas adequadas às atividades desenvolvidas, mobiliário confortável para trabalho individual e em grupos, adequação dos espaços disponíveis ao currículo proposto, instalações sanitárias adequadas, entre outros.

Os serviços dizem respeito, segundo Free (1987), ao atendimento das expectativas dos clientes durante a venda e a pós-venda, que se equivalem, ou superam a concorrência, de forma a incrementar o lucro do fornecedor. As expectativas referem-se à satisfação de necessidades e desejos que, associados ao poder de compra, geram demanda (KOTLER, 1994).

As expectativas quanto ao serviço desejado são influenciadas pela experiência que o cliente tem com a prestação do serviço e o sentir-se parte da organização que os presta. A expectativa é tanto mais elevada quanto maior for a sua experiência com o serviço e a satisfação obtida e o quanto o cliente se sinta parte integrante da entidade responsável pela oferta dos serviços (PARASURAMAN et al., 1991).

Segundo esses autores, os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam, ou esperam, com aquilo que obtêm. A discrepância entre expectativas e impressões é o determinante primordial nas avaliações de qualidade do serviço. A expressão da expectativa como padrão comparativo é normalmente usada em dois sentidos diferentes – aquilo que os clientes acreditam que ocorrerá quando se deparam com o serviço (previsões) e aquilo que os clientes desejam que ocorra (desejos). É um misto do que o cliente acredita que "pode ser" com o que "deveria ser".

Em estudo realizado por Parasuraman et al. (1985), identificou-se que os consumidores, independentemente do tipo de serviço oferecido, valem-se dos mesmos atributos para avaliar a qualidade dos serviços. Estes atributos foram classificados, inicialmente por aqueles autores, em dez categorias - chave, denominadas "Determinantes de Qualidade de Serviços" que, posteriormente, foram reduzidas a cinco: confiabilidade, tangibilidade, responsividade, garantia e empatia.

Os serviços educacionais, ao dependerem fortemente da interação entre consumidores e ofertores, envolvendo ações direcionadas a pessoas e expectativas destas e, por se apresentarem como um conjunto de serviços e não apenas como um serviço, faz com que a sua avaliação seja complexa.

Os alunos regulares de cursos de nível superior desenvolvem uma relação muito marcante com as instituições de ensino superior nas quais realizam os seus estudos uma vez que é no ambiente desta que desenvolve a sua formação enquanto pessoa profissional. Pode-se dizer que têm uma experiência de sentirem-se parte integrante dessas instituições de ensino, quer por estarem envolvidos em vínculos contratuais, quer informais. Os vínculos informais prolongam-se ao longo da vida, mediante relacionamentos construídos na época de estudante. O mesmo podendo ocorrer com os vínculos formais, participando de associações de ex-alunos, continuando estudos de pós-graduação e até estabelecendo vínculos empregatícios.

À luz de Parasuraman et al. (1991), pode-se dizer que as expectativas dos alunos regulares de cursos superiores, quanto à qualidade dos serviços prestados pelas instituições de ensino superior, sofrem a influencia do sentir-se parte integrante dessas instituições.

O Portador de Deficiência e a Inserção no Ambiente Educacional e do Trabalho

Compreender como o contexto social influencia a vida das pessoas portadoras de deficiência significa entender as expectativas dirigidas a esses indivíduos, que se entrecruzam, num misto entre o que é esperado dele e o que lhe é dado como direito e a sua repercussão sobre a auto-imagem daqueles indivíduos (OMOTE, 1994).

Até os anos 70, as questões relativas à deficiência estavam subordinadas ao âmbito médico. A partir da década de 80, várias entidades ligadas à causa da deficiência iniciaram um movimento, visando integrar os indivíduos deficientes à sociedade, buscando mostrar que a pessoa não é a deficiência. Esta tendência continuou evoluindo nos anos subseqüentes, ampliando-se as formas de integração, priorizando oportunidades iguais para todos, minimizando os processos de exclusão e discriminação.

O início oficial da profissionalização da pessoa deficiente remonta à época da Revolução Industrial, passando pelos períodos de guerra seguintes, que deram origem a um contingente de indivíduos mutilados. Após a Segunda Guerra, a reabilitação vocacional passou a ser um direito dos deficientes físicos. Nos anos 50 a Organização Internacional do Trabalho (OIT) propõe que as pessoas deficientes deveriam receber, na medida do possível, formação profissional junto a trabalhadores sem deficiência, enquanto que nos anos 80 reconhece a preparação para o trabalho, como meio indispensável à integração do deficiente na vida social, porém com um enfoque ainda de adestramento, no sentido da adequação do homem ao posto de trabalho, à luz da recomendação no. 57, de 1939 da OIT (1994).

Nas décadas subsequentes, várias reformulações e novas recomendações da OIT foram paulatinamente alterando a visão de adestramento para o trabalho, alinhando-a à preocupação da importância de participação do homem na relação com o trabalho – desenvolvimento humano, um pensar voltado para a Educação. A formação para o trabalho fica, então, enfocada para ações ligadas à educação, possibilitando uma maior integração das pessoas portadoras de deficiência na vida social.

A inclusão do portador de deficiência ao mercado de trabalho numa perspectiva mais ampla que o adestramento data, portanto, do final do século XX, não sendo ainda suficiente para superar o estigma e as barreiras à integração social.

Ao atingir o patamar da escolaridade que leva o portador de deficiência à busca do ensino superior, sua auto-estima, muitas vezes encontra-se comprometida de forma a não acreditar na possibilidade de ingressar numa faculdade, antevendo as dificuldades que terá que suplantar.

É de se esperar que o particular percurso e contexto social em que o portador de deficiência se insere em busca de melhorar o seu nível educacional, exerça influência na sua forma de avaliar os serviços educacionais recebidos de “Acesso” e de “Permanência”. Os primeiros, por serem oferecidos num momento da vida do portador de deficiência particularmente importante, e os segundos, por serem avaliados quando já fazem parte da instituição de ensino, com direitos reconhecidos.

Abordagem Metodológica

Este estudo caracterizou-se como sendo de natureza exploratória e descritiva, tendo-se utilizado abordagem qualitativa e quantitativa. Na fase exploratória, em que se utilizou o método qualitativo, foram feitas entrevistas em profundidade conforme sugere Lüdke e André (1986) e aplicado o método Delphi, procurando-se atender a todos os cuidados operacionais necessários à aplicação dessas abordagens de coleta de dados, conforme as orientações de Schmidt (1997). Para a análise utilizaram-se as orientações propostas por Bardin (1977, p.117).

Na fase descritiva, em que se utilizou o método quantitativo, foi aplicado um questionário estruturado com base nos resultados das entrevistas em profundidade e no método Delphi, onde os respondentes avaliavam a qualidade dos serviços prestados, mediante uma escala de atendimento de expectativas do tipo Likert, com cinco pontos, aplicada aos atributos da qualidade identificados na fase qualitativa da pesquisa. Além disso, atribuíam uma nota geral para avaliar o serviço como um todo.

Público – Alvo

Os participantes da pesquisa constituíram-se em vestibulandos e alunos de graduação de instituições de ensino superior, portadores de deficiência(s). O primeiro grupo, os vestibulandos, foi classificado como "Grupo Acesso". O segundo conjunto, composto pelos alunos deficientes já matriculados, foi denominado de "Grupo Permanência".

Plano Amostral

Para efeito de planejamento amostral foram escolhidas seis faculdades no Estado de São Paulo: uma pública e cinco particulares, sendo duas destas, confessionais. O critério para seleção dessas faculdades ficou baseado na intencionalidade dos pesquisadores, visto que estas faculdades tinham salas especiais destinadas aos exames vestibulares para os candidatos portadores de deficiência, as quais foram estruturadas com a colaboração de um dos autores deste trabalho.

A amostra de vestibulandos e alunos regulares foi considerada como probabilística dentro das faculdades e, portanto, representativa delas. Ficou composta de 35 casos no Grupo Acesso e 38 casos no Grupo Permanência, totalizando 73 indivíduos pesquisados. A Tabela 1 reflete a quantidade de indivíduos classificados como pertencentes ao grupo-alvo de pesquisa. Ressalta-se que o universo considerado para o Grupo Acesso compreendeu a população em dois vestibulares. Para o Grupo Permanência, foram considerados os alunos que freqüentavam o curso há dois semestres.

Tabela 1 – População e amostra

Instituição de Ensino Superior	Grupo Permanência		Grupo Acesso	
	Universo	Amostra	Universo	Amostra
A	17	12	15	10
B	15	10	12	9
C	11	7	10	8
D	3	3	5	3
E	5	4	6	4
F	2	2	1	1
TOTAL	53	38	49	35

Como pode ser notada, a quantidade de participantes da pesquisa, para os dois conjuntos, consistiu na maior parte do universo. Por esta razão é que o estudo foi considerado como amostral e representativo das escolas pesquisadas.

Análise e Interpretação dos Dados

Cinco objetivos de pesquisa são apresentados ao se analisar os dados. De quatro deles derivam-se hipóteses estatísticas.

Análise Qualitativa

Objetivo 1. Identificar os atributos utilizados por indivíduos portadores de deficiência para avaliar serviços educacionais de "Acesso" e "Permanência" e a importância a eles atribuídos.

Para identificar os atributos aos quais se refere o objetivo em pauta coletaram-se dados mediante entrevistas em profundidade e utilizou-se o método Delphi (SCHMIDT, 1997). Para o "Grupo Acesso" foram realizadas 18 entrevistas no período compreendido entre a inscrição e a realização dos exames vestibulares. As respostas foram analisadas mediante análise de conteúdo, tendo-se por base categorias a priori, sendo estas categorias os atributos propostos por Parasuraman et al. (1985). Adotou-se a frase como unidade de análise.

A categorização mostrou que os atributos apontados por Parasuraman et al. (1985) não se adequavam perfeitamente para categorizar os atributos encontrados com a análise das entrevistas. Encontrou-se um novo atributo – "tempo" – e o atributo "tangíveis" precisou ser dividido em "tangíveis funcionais" e "tangíveis aparência", tendo resultado, portanto, em sete atributos: confiabilidade, tangíveis aparência, tangíveis funcionais, responsividade, garantia, empatia, tempo.

Para identificar os atributos utilizados pelo Grupo Permanência, foram realizadas oito entrevistas com alunos portadores de deficiência matriculados nas faculdades. Nesse caso, foram encontrados os mesmos atributos que os do Grupo Acesso. Verificou-se, ainda, que o sentido indicado para cada um era o mesmo, podendo ser operacionalizados da mesma forma para a avaliação de ambos os serviços.

Visando tornar mais robusta a identificação dos atributos utilizou-se o método Delphi que, segundo Schmidt (1997), entre as diversas aplicações, tem sido utilizado para obter-se consenso em torno de um determinado assunto.

Os atributos foram apresentados a cada um dos grupos para que tivessem a sua importância ponderada, mediante a atribuição de pesos percentuais zero, cinco, ou múltiplos de cinco, devendo o total perfazer 100%, conforme sugere Teixeira (1989). Foram necessárias duas rodadas Delphi para cada um dos grupos para que se encontrasse, para cada um, a soma das medianas igual a 100%.

O resultado final, apresentado na Tabela 2, levou à exclusão do atributo "Tangíveis Aparência" ao ter-se encontrada uma mediana igual a zero, isto é, ambos os grupos preferiram utilizar os demais atributos com peso percentual superior, do que considerar esse atributo.

Tabela 2 – Confirmação dos Atributos de Qualidade

ATRIBUTOS	Pesos Acesso	Pesos Permanência
CONFIABILIDADE: Capacidade de prestar serviço prometido de modo confiável e com precisão	10	20
TANGÍVEIS APARÊNCIA: Aparência das pessoas prestadoras dos serviços, dos equipamentos e das instalações	0	0
TANGÍVEIS – FUNCIONAIS: Proporcionar equipamentos e instrumentos adequados para a realização das tarefas propostas oferecendo condições físicas em suas instalações, para que o aluno transite em todos os locais; aparência física agradável das instalações, equipamentos, pessoas e material.	20	20

RESPONSIVIDADE: - Disposição de ajudar o aluno portador de deficiência: orientando-o em suas solicitações, superando prontamente suas necessidades. Proporcionar pessoal habilitado para orientação e auxilio das tarefas	30	30
GARANTIA: Conhecimento e a cortesia dos professores, fiscais e funcionários; habilidade em transmitir confiança ao informar sobre o que foi solicitado proporcionando ao aluno com deficiência calma e tranqüilidade para utilização dos serviços oferecidos.	20	10
EMPATIA: - O cuidado e a atenção individualizada e respeitosa dispensada ao aluno com deficiência proporcionando facilidade de aproximação escuta e contato.	10	10
TEMPO: - Adequação do tempo às atividades, de acordo com as necessidades dos diversos tipos de deficiência.	10	10
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

Análise Quantitativa

Para a análise quantitativa, o primeiro procedimento consistiu em identificar qual o tratamento estatístico mais adequado: o paramétrico ou o não paramétrico.

Análise da Normalidade das Distribuições dos Atributos

Na elaboração da análise descritiva dos dados procurou-se verificar a forma da distribuição dos valores dos atributos, visando identificar a presença de normalidade dos dados, utilizando-se as estatísticas apropriadas, descritivas e não paramétricas.

Para todos os atributos os valores de assimetria e de curtose distanciaram-se do valor zero, evidenciando a não normalidade das distribuições, confirmadas pelo teste de Kolmogorov – Smirnov, significante a 1% (SPSS; 2000).

A análise, considerando-se todos os dois grupos como um único conjunto, revelou resultados semelhantes. Esta constatação teve, como principal implicação, que o uso de testes paramétricos para se avaliar as hipóteses de pesquisa não traria a robustez necessária para as conclusões, sugerindo o uso de testes não paramétricos. A partir desta constatação procedeu-se ao tratamento estatístico para o alcance dos objetivos e testes das hipóteses respectivas.

Objetivo 2: Identificar a presença de diferenças quanto à avaliação dos atributos de qualidade relativos aos "Serviços de Acesso" e aos "Serviços de Permanência".

H_{01}: Não existem diferenças no grau de avaliação dos atributos de qualidade ao se comparar os dois grupos pesquisados.

A Tabela 3 apresenta a distribuição dos valores associados aos atributos, em porcentagens, segundo os dois grupos. A estatística *eta*, na última coluna, é uma medida de associação entre os atributos e os grupos. Varia entre zero e 1. Quanto mais tende a 1, mais a variável controle, no caso o grupo, como variável independente, explica os resultados. Pode ser verificado que os atributos *tangíveis funcionais* e *responsividade* são que mais tendem a ser diferentes entre grupos, devido aos valores de*eta* serem superiores a 0,7. Esta estatística já permite uma primeira avaliação da hipótese H_{01}, revelando um forte indício de que as distribuições da avaliação dos atributos são diferentes ao se considerar os dois grupos.

Tabela 3 – Distribuição dos valores associados aos atributos (percentuais)

ATRIBUTO	Grupo Acesso (35)[1]				Grupo Permanência (38)				*Eta*
	2	3	4	5	2	3	4	5	
Confiabilidade	2,9	54,3	42,9			23,7	76,3		0,349
Tangíveis F.		20,0	80,0		34,2	60,5	5,3		0,744
Responsabilidade		25,7	74,3		28,9	71,1			0,757
Garantia		20,0	80,0			52,6	47,4		0,338
Empatia		20,0	11,4	68,6		42,1	57,9		0,565
Tempo	17,1	45,7	20,0	17,1		56,3	38,8	7,9	0,095
Nota geral		20,0	11,4	68,6		47,4	52,6		0,585

(1) Os valores em parênteses correspondem à amostra no grupo.
Fonte: Dados da pesquisa

Para a comparação das distribuições dos atributos entre os dois grupos, foi utilizado o teste não-paramétrico, envolvendo duas amostras independentes, denominado de *Prova U de Mann-Whitney* (SIEGEL, 1975, p.131), cujos resultados são apresentados na Tabela 4.

Verifica-se que as distribuições dos atributos, ao se controlar os grupos, são consideradas diferentes tendo em vista que foram significantes ao nível de 1%. Há uma tendência para que o Grupo Acesso avalie melhor do que o Grupo Permanência todos os atributos, com exceção de *confiabilidade*. Isto pode ser explicado pelo fato de que a avaliação tende a ser mais positiva ao estar ingressando na instituição de ensino, porque o interessado ainda não teve um contato tão direto com ela. Seu referencial de análise ainda é incompleto e, portanto, tende a ficar numa posição mais conservadora em sua avaliação.

Tabela 4 – Resultado da prova U de Mann-Whitney

ATRIBUTO	POSTO		Significância da Prova U
	Grupo Acesso	Grupo Permanência	
Confiabilidade	30,51	42,97	Significante a 1%
Tangíveis F.	52.50	22,72	Significante a 1%
Responsividade	52,53	22,70	Significante a 1%
Garantia	43,20	31,29	Significante a 1%
Empatia	48,74	26,18	Significante a 1%
Tempo	34,66	39,16	Não significante
Nota Geral	48,80	25,89	Significante a 1%

Fonte: Dados da pesquisa

Destaca-se que, para o atributo *tempo*, as duas distribuições revelaram-se semelhantes, podendo ser explicado pela sua importância particular para esse tipo de público. Observando-se a Tabela 3, nota-se que o valor de *eta* é 0,095, revelando que a separação dessa informação por grupo traz pouca contribuição para auxiliar a explicação dos resultados separadamente.

Objetivo 3: Identificar a diferença de priorização dos atributos de qualidade quanto à avaliação dos dois tipos de serviço: "Acesso" e "Permanência".

H_{02}: Os postos dos atributos de qualidade não são diferentes ao se comparar a avaliação dos dois grupos.

Para se avaliar esta hipótese utilizou-se o teste de Friedman (SPSS; 2000; Siegel; 1975: 189) que testa a hipótese de que k variáveis relacionadas provenham da mesma população. Para cada caso, as k variáveis são ordenadas de 1 a k de acordo com o escore que lhe foi atribuído e o teste estatístico é baseado nessa ordenação, com base na aproximação do quiquadrado. A Tabela 5 apresenta os resultados do teste, elaborado separadamente para os dois conjuntos de informantes. Nota-se que ele é significante a 1%, revelando que as distribuições são originadas de populações diferentes. Além disso, apresenta-se a ordem média de cada atributo, constituindo-se no indicador de avaliação da hipótese.

Tabela 5 – Aplicação do teste de Friedman

Atributo	Grupo acesso		Grupo permanência	
	Posto médio	Ordem	Posto médio	Ordem
Confiabilidade	2,64	6	4,62	1
Tangíveis funcionais	3,57	2	2,16	5
Responsividade	3,40	4	2,11	6
Garantia	3,53	3	3,92	4
Empatia	5,13	1	4,14	2
Tempo	2,73	5	4,05	3
Teste de Friedman	Signif. a 1%		Signif. a 1%	

Fonte: Dados da pesquisa

Para o Grupo Acesso verifica-se que o atributo melhor avaliado foi *empatia*, isto é, "o cuidado e atenção individualizada e respeitosa dispensada ao aluno com deficiência, proporcionando facilidade de aproximação, escuta e contato". Para o Grupo Permanência, o atributo melhor avaliado foi *confiabilidade*, traduzida como "capacidade de prestar serviço prometido de modo confiável e com precisão". Destaca-se a relativa "distância" entre os dois atributos mais importantes para cada grupo e os segundos melhor avaliados. No caso do Grupo Acesso, a "distância" absoluta é de 1,56 (5,13 - 3,57). No Grupo Permanência atinge 0,48 (4,62 – 4,14). Isto pode ser uma evidência de que, num modelo linear de "explicação" dos valores dos atributos, os dois deveriam ser os que revelariam um maior coeficiente explicativo da equação.

Objetivo 4: Identificar se uma nota geral de avaliação atribuída aos serviços pode substituir todas as outras notas relacionadas com os demais atributos.

H_{03}: A nota geral atribuída à qualidade dos serviços não substitui as notas dos demais atributos.

Utilizando-se a regressão com dados categóricos foi possível verificar que o atributo *empatia* explica completamente a nota geral atribuída pelo Grupo Acesso, resultando um coeficiente de explicação de 100%, e com a importância do atributo no modelo correspondendo a 100%. No caso do Grupo Permanência, a nota geral é explicada pelos atributos *empatia, garantia* e *tempo*. No entanto, devido a uma maior variabilidade dos dados nesse grupo, a explicação atinge 70%, identificando-se que as importâncias desses três atributos no modelo são, respectivamente, 59,5%, 20,8% e 23,6%. Essa constatação pode ser explicada pelo fato de que esse grupo já tem mais elementos para avaliar os serviços e, portanto, os incorpora na sua avaliação.

Assim, para essa hipótese, os resultados revelam que ela seria rejeitada, significando a possibilidade de elaborar uma função estatística que explique a *nota geral*.

Para o Grupo Acesso, a função seria:

$Nota\ geral_{ga}$ = Escore atribuído ao atributo *empatia.*

Para o Grupo Permanência, a função seria:

$Nota\ Geral_{gp}$ = 0,606(Empatia) + 0,309(Tempo) + 0,248(Garantia) + 0,251.

Objetivo 5. Identificar a existência de uma função estatística que discrimine os grupos, de acordo com a avaliação dos atributos.

H_{04}: Não é possível elaborar uma função estatística com os atributos de qualidade de tal que discrimine cada grupo.

Como a distribuição dos atributos não é normal, para se identificar se existe uma função estatística foi utilizada a regressão logística (SPSS; 2000). Nesse caso, foi ajustada uma função que procura separar os dois grupos estudados, de acordo com os atributos avaliados, como uma análise categórica.

O modelo genérico para a regressão logística é: $P(Grupoi) = 1/(1+ e^{-z})$, onde:

P(Grupoi) é a probabilidade do informante pertencer ao Grupo i;

A equação ajustada foi: Z = 59,98+1,40(Confia)–11,57(Tangíveis.)+10,07(Tempo)–20,11(Responsividade.)+ 1,83(Garantia) – 1,55(Empatia).

A partir desses resultados, o modelo de regressão logística classificou os participantes de pesquisa, resultando num índice de classificação correta de 94,5%, conforme Tabela 6.

Tabela 6 – Classificação segundo o modelo logístico

Classificação Original	Classificação pela regressão logística					
	Grupo Acesso		Grupo Permanência		Classificação Correta	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Grupo Acesso	31	88,6	4	11,4	31	88,6
Grupo Permanência	0	0,0	38	100,0	38	100,0
Classificação Correta	31		38		69	94,5

Fonte: Dados da pesquisa

Conclusões e Considerações Finais

Conclusões

Os resultados da pesquisa permitiram extrair duas grandes conclusões:

I) Dos atributos apontados por Parasuraman et al. (1985) para avaliação da qualidade de serviços estabelecidos, em princípio, para pessoas não portadoras de deficiências, o atributo "tangíveis" não se ajusta ao conjunto daqueles pertinentes à avaliação dos serviços educacionais de acesso e permanência por parte dos portadores de deficiência. Para estes é necessário incluir o atributo tempo, seja para avaliar os serviços educacionais de acesso, seja para avaliar os serviços educacionais de permanência, conforme se identificou pela pesquisa qualitativa, utilizando-se a técnica Delphi.

II) A experiência de sentir-se parte integrante das Instituições de Ensino Superior revelou-se significante para diferenciar a avaliação da qualidade dos serviços feita pelos alunos regulares e vestibulandos, portadores de deficiência(s). As conclusões referentes a este fato decorreram do problema de pesquisa, definido no início desse trabalho, originando cinco objetivos, sendo o primeiro deles referente à aderência da proposição de Parasuraman et al. a serviços ofertados a pessoas deficientes, que se revelou pouco adequada a esse público.

Quanto ao segundo objetivo, que procurou identificar se os dois grupos de alunos avaliavam de forma diferente os seis atributos e a nota geral, identificou-se a presença de diferenças de opiniões entre estes dois grupos. O grupo acesso tendeu a avaliar melhor do que o grupo permanência todos os atributos com exceção do atributo confiabilidade. Isto pode ser, talvez explicado, pelo fato de que a avaliação tende a ser mais positiva ao estar ingressando na instituição de ensino,

porque o vestibulando ainda não teve um contato tão direto com ela. Seu referencial de análise ainda é incompleto e, portanto, tende a ficar numa posição mais conservadora na avaliação.

Para o terceiro objetivo, verificou que os atributos tendem a serem priorizados de forma diferente pelos dois grupos de avaliadores. O grupo acesso tende a priorizar a empatia. Para o grupo permanência a prioridade fica com o atributo confiabilidade. Para os primeiros, a empatia torna-se mais importante pois, por não conhecer melhor a instituição de ensino, pertencendo a seus quadros como aluno e vivenciando o serviço, o vestibulando, portador de deficiência, valoriza a empatia do pessoal que o atende e que se torna fundamental para que perceba que suas expectativas foram supridas. Já para o segundo grupo, a confiabilidade torna-se mais importante, pois como ele já é um indivíduo participante do meio universitário, não desejaria que suas expectativas fossem frustradas, isto é, seu desejo é que a instituição preste o serviço prometido de modo confiável e com precisão.

A empatia é um atributo tão fortemente avaliado pelo grupo acesso que, se fosse solicitada apenas uma nota geral para avaliar a qualidade dos serviços, bastaria a nota associada a ele, fato verificado ao se avaliar o quarto objetivo desse trabalho. Nos serviços de acesso, os indivíduos portadores de deficiência chegam à procura dos serviços com dúvidas quanto ao atendimento de suas necessidades específicas para a realização dos exames vestibulares. Uns porque já vivenciaram experiências em Instituição de Ensino Superior em outras oportunidades, em que não tiveram suas necessidades atendidas; outros porque embora não tendo passado por essa experiência, tiveram diversas outras ao longo da vida em que perceberam que os serviços que lhes eram prestados não levavam em consideração suas necessidade. Por essa razão, a empatia torna-se o atributo mais importante para os indivíduos desse grupo.

Já para o grupo permanência, uma nota geral somente seria equivalente a uma composição dos atributos empatia, garantia e tempo. Essa constatação pode ser relativamente explicada pelo fato de que os avaliadores desse grupo já têm mais elementos para apreciar os serviços e, portanto, os incorpora na sua análise.

Numa situação onde houvesse o interesse em classificar um participante qualquer da pesquisa, sem conhecimento a priori se ele era vestibulando ou aluno regular, seria possível fazê-lo utilizando-se uma função discriminante, conforme discutido no último objetivo desse trabalho. A partir da amostra utilizada, foi possível obter a referida função, que classificou corretamente 94,5% dos participantes da amostra, ressaltando-se que, para o grupo permanência, o índice de classificação correta foi de 100%.

Considerações Finais

Acredita-se que as diferenças mencionadas quanto à avaliação dos dois serviços podem ser explicadas, dentro dos limites deste estudo. Isto pode ser justificado pelo fato de que a partir do momento que os indivíduos portadores de deficiência vão entrando em contato com os serviços oferecidos durante o curso, apropriam-se de um auto-conhecimento que os fortalecem, melhoram sua auto estima e autoconfiança, criam um grupo de novos amigos, relacionam-se com professores e estabelecem contatos com funcionários. Dessa maneira, na sua vida, surge um novo cotidiano repleto de descobertas que os fazem re-planejar o futuro, visualizando novas expectativas de vida, potencializando o já conhecido para ir à busca de novas descobertas. O reflexo disso traduz-se por uma avaliação diferenciada da qualidade dos serviços educacionais oferecidos pelas instituições de ensino superior, comparativamente com a visão daqueles que ainda são apenas candidatos a participar do meio universitário.

Espera-se que este trabalho permita *insights* para a geração de outras pesquisas que visem identificar elementos relativos à busca da melhoria da qualidade

de vida das pessoas portadoras de deficiência, tendo em vista que os instrumentos legais que propõem a garantia e os direitos deste segmento da população não são em si geradores desta qualidade. Em particular, recomendam-se pesquisas que procurem identificar se os atributos para avaliar qualidade de serviços oferecidos pelas instituições educacionais, para os indivíduos portadores de deficiência, servem para avaliar outros serviços oferecidos a esta camada da população.

Referências

AMA - American Marketing Association. Board approves new marketing definition. **Marketing News**, v.19, n.1, 1985.

ANDRESSEN, O. (org) **A Dinamarca como uma sociedade de serviços**. Copenhague: Dinamarca, 1983.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições Setenta, 1977.

BESSON, R.M. Unique aspects of marketing of services. **Business Bulletin,** Arizona, November, 1973.

BLOIS, K.J. The marketing of services: an approach. **European Journal of Marketing,** v.8, p. 137- 45, 1974.

FREE, C. Developing a service strategy. In: **Strategies for service management: marketing in today´s competitive environment**. Paris, 1987.

KOTLER, Philip. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas,1994.

LÜDKE, M. & ANDRÉ, M.E.D.A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU,1986.

OIT - Organização Internacional do Trabalho. **Normas internacionais do trabalho sobre a reabilitação profissional e emprego de pessoas portadoras de deficiência**. Brasilia: CORDE,1994.

OMOTE, Sadao. Deficiência e não deficiência: recortes do mesmo tecido. **Revista Brasileira de Educação Especial,** Piracicaba, v.1, n. 2, p. 65-73,1994.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A; BERRY, Leonardo L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v.49, fall 1985.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L.; ZEITHAML, Valerie A. Understanding customer expectations of services. Cambridge, Massachusetts. **Marketing Science Int. Research monograph,** report n. 90, 1991.

SAETA, Beatriz R. Pereira. **Qualidade de serviços no ensino superior para indivíduos portadores de deficiência física**. 2001. Tese (Doutorado em Administração). Programa de Pós Graduação de Empresas, Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo.

SCHMIDT, R.C.. Managing delphi surveys using nonparametric statistical techniques. **Decisions Sciences**, v.28, n. 3, Summer, 1997.

SIEGEL, Sidney. **Estatística não paramétrica**. São Paulo: McGraw Hill, 1975.

SPSS – **Statistical Package for the Social Science**. Versão 10.0, 2000.

TEIXEIRA, Maria Luisa M. **Utilização de determinantes da qualidade de serviços para o desenvolvimento de metodologia de avaliação de serviços**. 1989. Dissertação.(Mestrado em Administração). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.Rio de Janeiro.