

MÉTODO SERVQUAL: Avaliação da qualidade do serviço, baseados na percepção dos alunos em uma instituição de ensino superior.

Bruna Flávia Gonçalves Silva – bru_flavia@hotmail.com

Universidade do Oeste Paulista – Unoeste

Cintia Akemi Nakashima – cintia_akemi_@hotmail.com

Universidade do Oeste Paulista – Unoeste

Lechan Colares-Santos – lechan@unoeste.br

Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE

Alexandre Godinho Bertoncello - bertoncello@unoeste.br

Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE

Área temática: Produção e Logística

Resumo: No cenário atual vê-se que os jogos empresariais auxiliam muito os discentes em seu ensino/aprendizagem, uma vez que os jogos empresariais simulam ambientes competitivos, representativos das incertezas inerentes à gestão de negócio, além dos processos decisórios associados, os jogos estimulam o aprendizado e ampliam o interesse dos discentes. Neste sentido, o objetivo do presente estudo foi analisar a percepção de aluno sobre a qualidade do ensino na aplicação de jogos de empresas em cursos de graduação em administração. Para tanto, optou-se pela pesquisa exploratória e quantitativa, o universo considerado foram os alunos do último termo do curso de Administração de uma universidade localizada na cidade de Presidente Prudente/P, onde foi feito um censo com toda a população de alunos do último termo, decidiu-se por realizar a coleta de dados através de questionário estruturado nas dimensões do modelo SERVQUAL. Os resultados demonstram que a qualidade do ensino de Administração é positivamente influenciada pelos jogos empresariais, acarretando uma maior interação entre a teoria e prática da vida dos discentes.

Palavra-Chave: Simulador empresarial, Método Servqual, Ensino Aprendizagem.

1.0 Introdução

A inovação acelerada tem alterado diversas esferas das atividades humanas, demonstrando que cada vez mais é necessário que o conceito de qualidade seja associado como algo essencial em se tratando de bens assim como em serviços.

Partindo da visão de que o conceito de qualidade remete a não cometer erros durante processos produtivos, de modo a satisfazer as necessidades dos usuários finais, otimizar tempo em processos induzindo que a qualidade seja um conjunto mensurável e preciso de características. Em se tratando do âmbito relacionado ao ensino superior, literaturas nos mostram que há uma constante mudança ao que é relacionado ao ensino-aprendizagem, em suma, estudos realizados por diversos autores confirmam que o discente deve adquirir uma postura ativa perante o educador, reproduzindo melhor a compreensão dos estudos através desta interação entre ambos, e como resultado havendo uma maior cognição dos estudos.

Diante dessas formulações de ensino/aprendizagem, buscou-se formular a relação entre as técnicas de aprendizagem ativa juntamente com o uso da ferramenta, simulador empresarial, instrumento este que tem como finalidade em de propiciar aos participantes da simulação, um ambiente hipotético, em que os discentes possam praticar procedimentos empresariais como, planejamento, tomada de decisões entre outras atuações.

A literatura confirma a importância que o grau de coesão e maturidade entre a formação de ensino superior e os jogos empresariais podem gerar características positivas no comportamento do graduando, esta pesquisa busca apresentar os resultados obtidos através de uma amostra coletada em uma Instituição de Ensino Superior demonstrando de acordo com a amostra colhida, percepção que os discentes possuem frente ao uso aos jogos empresariais, e sua dinâmica juntamente com a vida acadêmica.

2.0 Revisão da Literatura

2.1 Métodos de ensino/aprendizagem

O processo de aprendizagem está relacionado às evoluções nas habilidades do ser humano que não estão diretamente associadas ao seu amadurecimento. Assim, pode-se dizer que a aprendizagem ocorre quando um indivíduo desenvolve aumento de sua capacidade em decorrência de uma experiência sofrida. No que se refere a aspectos educacionais, o conceito de aprendizagem está associado à aquisição de conhecimento ou habilidades e atitudes em decorrências de experiências educativas, leituras, pesquisas entre outros (GIL, 2011).

Ainda conforme orienta Gil (2011), há fatores que são comuns às diversas abordagens de ensino/aprendizagem, entre eles: diferenças individuais, concentração, motivação, reação, memorização, entre outros. Portanto, sugere-se que os fatores supracitados devam ser considerados durante a formulação de estratégias de ensino/aprendizagem. Um ponto fundamental do processo de ensino/aprendizagem encontra-se no papel do professor.

Para Behrens (2001), o professor precisa ser crítico, reflexivo, interdisciplinar e saber praticar efetivamente as teorias que propõe a seus alunos. Desta forma, pode-se dizer que os professores devem instruir-se de novas técnicas de ensino/aprendizagem continuamente, de modo que consigam transmitir a seus alunos todos os fundamentos que eles necessitam e assim, os

mesmos possam realizar um *feedback* sobre as técnicas de aprendizagem passadas, obtendo uma gestão mais eficaz das estratégias de aprendizado, isto posto, inúmeras técnicas de ensino/aprendizagem podem ser aplicadas. Diversos autores (PRINCE, 2004; GUDWIN, 2015) citam diferentes técnicas e abordagens de conhecimentos como:

Aprendizagem baseadas em problemas (PBL): PBL, é uma ferramenta de aprendizagem ativa na qual propõe uma prática didática que direciona a apresentação de um problema ao discente e que para sua resolução deva procurar métodos ativos.

Peer Instruction (Instrução pelos colegas): conhecido como aprendizagem entre pares, o *Peer Instruction* surge quando os discentes aprendem justamente por meio da interação entre os alunos. Por muitas razões, diversos alunos conseguem se apropriar de melhor entendimento a respeito de alguma técnica ou conceito quando quem está lhes transmitindo esta informação não é o professor, mas sim, um colega, ou mesmo um monitor da disciplina.

Active Learning (Aprendizagem Pela Ação): O método de aprendizagem ativa regime este no qual os alunos se envolvem em atividades, em que ocorra discussão, leitura, escrita ou até mesmo resolução de problemas que promovem a avaliação do conteúdo de classe.

Como pôde ser observado, dentre as diversas técnicas de ensino-aprendizagem, cita-se a Aprendizagem pela Ação, técnica ativa, que aborda o conhecimento do educando diferente da técnica tradicional onde o aluno é apenas um receptor de informações e não um participante ativo na geração de conhecimento.

Neste sentido, uma ferramenta que pode auxiliar o processo de ensino/aprendizagem por meio de técnicas ativas no ensino de administração, são os jogos de empresas. Os jogos de empresas ou simulador empresarial será tratado de maneira pormenorizada no próximo item deste estudo.

2.2 Simulador Empresarial

Segundo Gramigna (2007), os jogos têm seu histórico não muito recente, pesquisas realizadas demonstram que os jogos são tão antigos que crianças da era paleolítica brincavam de se esconder guiadas pelo instinto, ou pela necessidade de se divertir. Na Antiguidade, gregos e romanos usavam como formas de combates em forma de simulação. Na Idade Média, os feudos simulavam combates de arco e flecha ou lanças, contra burgos imaginários e ladrões. No século XIX, modelos de simulação começaram a ser usados como treinamentos na área militar.

A utilização de jogos simulados, ganharam importância na década de 1950, nos Estados Unidos, com a finalidade de treinar executivos da área financeira. A partir daí a utilização de jogos como instrumento de aprendizagem foram utilizados em todo o mundo, onde profissionais adequaram os jogos às suas realidades dos negócios.

Os jogos de empresas têm sido um importante instrumento no ensino de Política dos Negócios, no curso de Administração de Empresas e outros cursos afins. Além disso, eles têm desempenhado um importante papel no treinamento de estudantes e executivos de empresas, apresentando uma grande contribuição ao exercício da tomada de decisões e ao desenvolvimento de habilidades fundamentais à atividade eficaz de um executivo (MARTINELLI, 1987).

Destarte, os jogos de empresas vêm sendo utilizado em várias áreas, de modo a receber um significativo destaque nos meios educativos, por criar condições semelhantes a realidade empresarial ainda no ambiente de ensino.

A disseminação do êxito dos Jogos de Empresas na educação e no meio empresarial gerou a inevitabilidade de se desenvolver a qualidade não somente na didática, mas no produto final em si. No que tange a qualidade no serviço de ensino/aprendizagem, Mello (2010) aponta que as premissas: redução de custos, aumento de produtividade e satisfação de clientes, somadas geram um conceito básico de qualidade. Outro conceito de qualidade em serviços tratado de forma global e portanto passível de aplicação no ambiente acadêmico é o proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry segundo Pena (2013) no qual que argumentam que qualidade de serviço pode ser considerada a razão entre o grau de eficiência do serviço e a expectativa do utilizador.

Desta forma a qualidade de serviços é transpassada pelo valor dado pelo cliente, à medida que a qualidade percebida ultrapassa a expectativa do consumidor. Uma das formas de se medir a percepção dos consumidores sobre a qualidade em serviços, pode ser realizada pela escala SERVQUAL, onde cinco dimensões são citadas como parâmetros para avaliar a qualidade em serviços. O próximo item deste estudo tratará do modelo SERVQUAL, que serviu de base para análise dos resultados desta pesquisa.

3. Modelo Analítico

Entre os mais diversos estudos e teorias existentes sobre serviços, os autores afirmam que os consumidores estarão em nível de satisfação caso suas expectativas sejam igualadas ou superiores a qualidade percebida no serviço prestado.

Na representação dos procedimentos de serviços, segundo Razzolini Filho (2012), afirma que para a definição de qualidade, é necessário compreender a percepção do consumidor, isto é, perceber suas expectativas geradas a partir do serviço recebido, compreendendo todo o serviço em si.

Embasado em estudos realizados até o momento, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) desenvolveram a escala Service Quality Gap Analysis (Servqual), a qual utiliza-se como base a expectativa dos clientes frente a qualidade percebida do serviço recebido. O instrumento compreende 22 pares de variáveis, sendo a primeira parte, que foi elaborada para mensurar o nível esperado/ideal- do serviço de uma determinada empresa ideal.

Já a segunda parte, verifica a percepção real que o consumidor obteve sobre o serviço oferecido por determinada empresa. Logo segundo os mesmos autores, a qualidade do serviço é ponderada subtraindo-se a qualidade esperada pela qualidade percebida dos serviços de uma dada empresa.

Nascimento et al. (2011), reforça em sua pesquisa que:

Após estudos não só qualitativos, mas também quantitativos diagnosticou-se dez dimensões gerais e determinantes da qualidade de serviços (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985). Atualmente aplica-se somente cinco dimensões que se originaram da consolidação das dez primeiras existentes (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988) apud Maia, Salazar, Ramos (2007, p. 1804).

O modelo Servqual é constituído inicialmente por 22 dimensões, que após estudos entende-se que houve um declínio destes conceitos, no qual se usa apenas cinco dimensões da primeira existência que são originalmente a consolidação dos dez existentes.

No quadro abaixo, é demonstrado as 10 dimensões gerais da qualidade, e seus respectivos conceitos:

Quadro 2: Determinantes da Qualidade

DETERMINANTE	CONCEITO
Confiabilidade	Abrange consistência de desempenho e confiabilidade. Também significa que a empresa honra seus compromissos. Especificamente envolve: precisão nas contas, manutenção dos registros de forma correta e realização do serviço no tempo designado.
Presteza	Refere-se ao desejo e presteza que os empregados têm em prover os serviços. Envolve rapidez nos serviços, por exemplo: postar um recibo ou contatar um cliente rapidamente, ou realizar rapidamente um serviço;
Competência	Significa possuir as habilidades necessárias e conhecimento para realizar o serviço, envolvendo: conhecimento e habilidade do pessoal do atendimento, conhecimento e habilidade do pessoal de apoio operacional, capacidade de pesquisa da organização.
Acessibilidade	Refere-se a proximidade e a facilidade de contato, significando que: o serviço pode ser acessível por telefone, o tempo de espera para receber o serviço não é muito extenso, tem um horário de funcionamento e localização conveniente.
Cortesia	Abrange educação, respeito, consideração e amabilidade do pessoal de atendimento. Compreende também consideração com a propriedade do cliente (por exemplo: não usar sapatos sujos no carpete.)
Comunicação	Significa manter os clientes informados em linguagem que sejam capazes de compreender. Pode significar que o companhia deve ajustar sua linguagem para diferentes consumidores, aumentando o nível e sofisticação para os mais bem educados e conversando de maneira mais simples e direta com os mais simples. Também compreende: proporcionar explicação do serviço, preços, descontos e garantir ao consumidor que um eventual problema será resolvido.
Segurança	Ausência do perigo, risco ou dúvidas, abrangendo: segurança física, financeira e confidencialidade.
Compreensão e Conhecimento do cliente	Significa esforçar-se para compreender as necessidades dos clientes, envolvendo: aprendizado sobre os requisitos específicos do cliente, proporcionar atenção individualizada, reconhecer clientes constantes e preferenciais.
Aspectos tangíveis	Significa a inclusão e demonstração de evidências físicas ao serviço, tais como instalações, aparência do pessoal, ferramentas e equipamentos utilizados no serviço, representação física do serviço, tais como um cartão de crédito plástico, ou uma prestação de contas, além de outros clientes presentes nas instalações.

Fonte: (MIGUEL; SALOMI, 2004)

Tomando-se como base as 10 dimensões supracitadas, houve um refinamento das escalas, sendo as 22 variáveis iniciais reproduzidas em 5 dimensões finais, que são apresentadas no quadro que segue (quadro 3):

Quadro 3 - As dimensões da qualidade de serviço

10 Dimensões Originais	5 Dimensões Finais
Tangibilidade	Tangibilidade
Confiança	Confiança

Sensibilidade	Capacidade de resposta
Comunicação	Fiabilidade
Credibilidade	
Segurança	
Competência	
Cortesia	
Compreensão/Conhecimento do cliente	Empatia
Acesso	

Fonte: (NASCIMENTO et al, 2011)

Conforme Zeithaml et al. (2010), alega que ainda que o modelo Servqual contenha 5 dimensões distintas, foram colhidas facetas de todas as dez dimensões originalmente conceituadas.

As cinco dimensões de qualidade são demonstradas detalhadamente no quadro 4 abaixo:

Quadro 4: 5 Dimensões

SERVQUAL'S: 5 DIMENSÕES	
Tangibilidade	Instalações físicas, equipamentos e aparência individual
Confiabilidade	Capacidade de executar um serviço confiável e preciso
Capacidade de resposta	Ter vontade de ajudar os clientes e fornecer um serviço rápido
Garantia	Funcionários devam ter conhecimento e cortesia, além de possuir habilidade para inspirar confiança e habilidade
Empatia	A empresa deve oferecer atenção individualizada aos seus clientes

Fonte: PARASURAMAN et al., (1988).

Por fim, ressalta-se em inúmeras literaturas a importância do modelo Servqual e suas dimensões em que, considerando que as cinco dimensões finais, sendo provenientes de estudos sistemáticos de centenas de entrevistas em diversos setores, estes determinantes de qualidades são uma reprodução concisa dos critérios primordiais que os usuários utilizam para avaliar a qualidade do serviço.

4. Métodos e Procedimentos

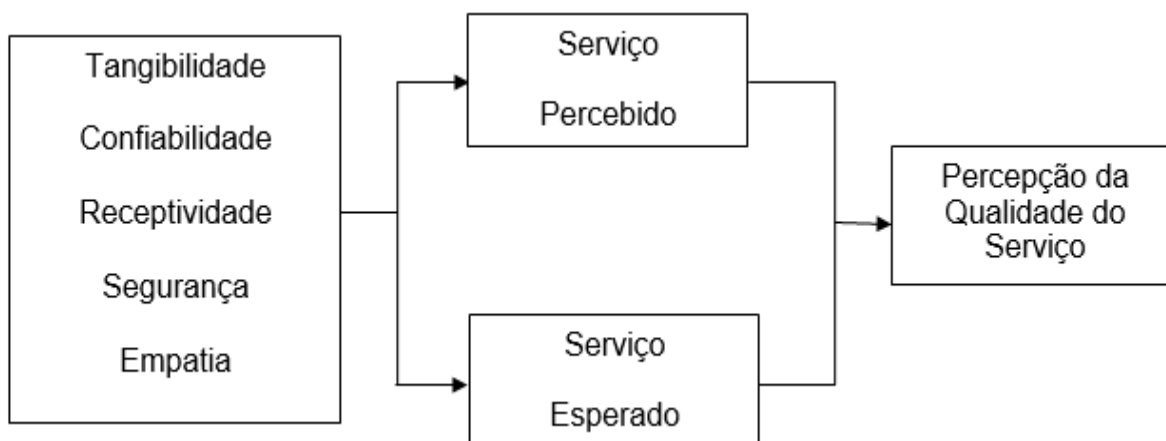
Para atingir aos objetivos propostos neste estudo foram realizados os seguintes procedimentos: revisão bibliográfica, aplicação do instrumento de pesquisa (coleta de dados), tabulação dos dados e análise dos resultados.

A revisão bibliográfica buscou-se por meio de livros, artigos científicos, dissertações e teses acadêmicas realizar uma análise exploratória dos conceitos e afirmações já construídos sobre o tema proposto, na qual serviu como base para construção do referencial teórico do presente trabalho. O modelo de análise foi o proposto por Parasuraman et al.(1985) para mensuração de qualidade em serviços.

Ainda de acordo com os autores, em um trabalho pioneiro, propuseram a medição da qualidade de serviço baseados na satisfação do cliente, caracterizado como sendo a diferença entre a expectativa e a percepção que o cliente tem do serviço recebido.

E para a escala SERVQUAL, discorre-se sobre cinco dimensões, nomeadas como:

- Tangibilidade: Aspectos tangíveis é o primeiro a ser apresentado, no qual o atendimento da equipe e a aparência do produto são um dos mais observados pelos clientes;
- Confiabilidade: O serviço deve ser prestado de acordo com o combinado, de forma precisa e consistente;
- Receptividade: o colaborador deve possuir conhecimento sobre seu produto/serviço prestado de modo a ter rápidas respostas que tirem dúvidas e supram as necessidades dos clientes;
- Segurança: Os serviços prestados devem ser simples, seguro e compreensível;
- Empatia: Cliente deve ser tratado de forma cordial, possuindo um atendimento diferenciado.



Fonte: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988, p.26) Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16)

O instrumento de pesquisa aplicado neste estudo, foi o questionário estruturado em que se buscou dados para mensurar de maneira quantitativa a percepção da qualidade da aprendizagem absorvida por meio do simulador empresarial. As variáveis mensuradas estão expostas no Quadro 1.

Quadro 1: variáveis do estudo empírico

Variáveis do estudo
Ajuda na aplicação de conhecimentos teóricos já aprendidos.
Ajuda na capacidade de pensar e formular estratégias.
Ajuda no desenvolvimento de habilidades para trabalhar em equipe.
Ajuda no desenvolvimento de habilidades para tomada de decisão.
Ajuda no desenvolvimento de síntese.
Ajuda na definição de prioridades.
Ajuda na capacidade de análise crítica.
Ajuda na preparação em relação a vida profissional.

Fonte: elaborado pelas autoras

Com a finalidade de culminar os objetivos desejados foram realizados os seguintes procedimentos: revisão bibliográfica, aplicação do instrumento de pesquisa (coleta de dados), tabulação e análise dos dados.

Deste modo a revisão bibliográfica foi elaborada por meio de livros e artigos científicos disponíveis realizar uma análise exploratória dos conceitos e afirmações já construídas sobre o tema proposto em questão, nas quais se verificou a relação direta entre o método de ensino/aprendizagem e o simulador empresarial, onde ambas são ferramentas chaves para o sucesso organizacional e estas agregam um diferencial competitivo perante o mercado de atuação.

O instrumento de pesquisa utilizado neste estudo foi, um questionário estruturado, no qual se buscou dados para a mensurar de maneira quantitativa a avaliação da qualidade do serviço, baseados na percepção dos alunos em uma instituição de ensino superior sob a ótica discente.

Para medir o nível de qualidade do estudo empírico nas dimensões apresentadas no quadro 1, foram elaboradas questões específicas mensurando cada uma das variáveis por meio da escala Likert. O primeiro momento do instrumento de pesquisa visou medir o grau de relevância dessas variáveis na visão do usuário que pode avaliá-la numa escala de 0 a 10 para 0 (sem importância) e 10 (muito importante).

Na segunda fase do instrumento de pesquisa foi rogado aos respondentes que avaliassem a sua experiência com o jogo de empresa no ensino de administração, seguindo assim o mesmo critério do primeiro grupo em questão, onde os mesmos atribuíram notas para cada dimensão de qualidade da informação sendo 0 (ruim) e 10 (ótima). Isto é, nessa fase o discente avaliou a qualidade dos jogos de empresas, ao qual é aplicado em sala de aula sob sua percepção.

Os questionários foram respondidos por acadêmicos do 8º termo (último termo) do curso de graduação em administração de uma Universidade localizada no Oeste Paulista, contudo estes possuem uma discrepância sobre o assunto onde o mesmo era apenas apresentado de forma teórica e por fim apresentado de forma prática, aonde os graduandos necessitam de informações oriundas para melhor desempenhar seu papel nas organizações.

Para a validação do instrumento de pesquisa foi necessário a realização de 1 pré-testes junto ao professor da disciplina de Jogos de empresas. A coleta de dados empíricos se deu no mês de junho de 2015, por meio de questionário estruturado, a aplicação do instrumento de pesquisa ocorreu em 2 dias seguidos, abrangendo três turmas diferentes. Ao todo foram distribuídos 62 questionários dessa forma o número de questionários válidos para esta pesquisa foi de 62.

5. Análise dos Resultados

Neste ponto são apresentados os resultados obtidos após análise dos dados coletados por meio do instrumento de pesquisa. O método utilizado para este trabalho foi a ferramenta SERVQUAL (PARASURAMAN et. Al, 1988).

Abaixo a tabela 1 apresenta as notas que os discentes apontaram das oito variáveis, na qual disporão por ordem de nível de hierarquia e grau importância, denota-se que diante a análise das variáveis, a que apresentou um maior grau de importância foi a variável número quatro, em

que a mesma ajuda no desenvolvimento de habilidades para a tomada de decisão e possui uma nota de 8,84 aproximadamente.

Dentre as variáveis abaixo, a que destacou um menor grau de importância foi a quinta que aponta qual a ajuda do simulador no desenvolvimento da síntese. Entretanto notou-se que talvez os alunos não tenham compreendido o conceito de síntese, e diante disso os entrevistados apontaram esta variável como de menor importância.

Segundo Martinelli (1988, p. 26):

Uma grande vantagem dos jogos de empresas como instrumento didático e de treinamento é a sua finalidade de “acelerar o tempo”, fazendo com que, através da simulação, se comprimam em poucos dias (ou mesmo horas) vários anos de experiência.

Diante este estudo apresentado, podemos concluir que houve uma discrepância, no não entendimento da quinta variável, onde a mesma ajuda no desenvolvimento da síntese.

Tabela 1: Nível de Hierarquia

Variável		Avaliação da importância
4	Ajuda no desenvolvimento de habilidades para tomada de decisão.	8,8361
2	Ajuda na capacidade de pensar e formular estratégias.	8,8226
3	Ajuda no desenvolvimento de habilidades para trabalhar em equipe.	8,6935
7	Ajuda na capacidade de análise crítica.	8,3226
6	Ajuda na definição de prioridades.	8,2258
8	Ajuda na preparação em relação a vida profissional.	8,1935
1	Ajuda na aplicação de conhecimentos teóricos já aprendidos.	8,1613
5	Ajuda no desenvolvimento de síntese.	7,8548

Fonte: Elaborado pelas autoras

Na tabela 2, para ascender o resultado do nível de qualidade, foi feito uma comparação dos resultados obtidos entre o grau de importância e do desempenho que foram apontados nos pré-teste. Diante destes resultados pode-se apontar que o simulador está atendendo 100% das variáveis apresentadas, onde das 8 que foram aplicadas, onde apenas uma apresentou resultado negativo criando-se assim um gap, conforme mostra a tabela 2 abaixo.

Tabela 2: Nível de qualidade do estudo empírico

Variável		Importância	Desempenho	Nível de qualidade
1	Ajuda na aplicação de conhecimentos teóricos já aprendidos.	8,1613	8,1290	0,0323
2	Ajuda na capacidade de pensar e formular estratégias.	8,8226	8,6129	0,2097
3	Ajuda no desenvolvimento de habilidades para trabalhar em equipe.	8,6935	8,4355	0,2581
4	Ajuda no desenvolvimento de habilidades para tomada de decisão.	8,8361	8,6613	0,1748

5	Ajuda no desenvolvimento de síntese.	7,8548	7,9839	-0,1290
6	Ajuda na definição de prioridades.	8,2258	8,0000	0,2258
7	Ajuda na capacidade de análise crítica.	8,3226	8,2581	0,0645
8	Ajuda na preparação em relação a vida profissional.	8,1935	8,0000	0,1935

Fonte: elaborado pelas autoras

As variáveis abaixo foram classificadas como alta qualidade, média qualidade e sem qualidade, as variáveis que foram classificadas como média qualidade são aquelas que apresentarão uma nota entre a média e um desvio padrão abaixo e acima. Já a variável que apresenta uma alta qualidade é aquela que obteve notas e um desvio padrão acima da média, onde no quadro abaixo é representada, pela variável de número três que ajuda no desenvolvimento de habilidades para se trabalhar em equipe.

E para a quinta variável que apresentou índice de qualidade negativo em suas atividades, dizemos que está possui uns desvios padrão abaixo da média, entretanto notou-se que talvez os alunos não tenham compreendido o conceito de síntese, e diante disso os entrevistados apontaram esta variável como de menor importância.

Tabela 3: Nível de classes

Variável		Classes
3	Ajuda no desenvolvimento de habilidades para trabalhar em equipe.	Alta satisfação
6	Ajuda na definição de prioridades.	
2	Ajuda na capacidade de pensar e formular estratégias.	
8	Ajuda na preparação em relação a vida profissional.	
4	Ajuda no desenvolvimento de habilidades para tomada de decisão.	
7	Ajuda na capacidade de análise crítica.	
1	Ajuda na aplicação de conhecimentos teóricos já aprendidos.	Média satisfação
5	Ajuda no desenvolvimento de síntese.	
		Insatisfação

Fonte: elaborado pelas autoras

6. Considerações Finais

O presente estudo buscou identificar a qualidade do ensino por meio do método Servqual, tomando como base a percepção dos discentes de uma instituição de ensino superior. Para o desenvolvimento da pesquisa da pesquisa foram constituídos alguns objetivos específicos, tais como: identificar os fatores que influenciam na percepção de qualidade no ensino de administração por meio de jogos de empresas na visão dos alunos; mensurar a percepção de qualidade do ensino de administração por meio de jogos de empresas sob a ótica discente; avaliar a qualidade do ensino de administração por meio de jogos de empresas sob a visão do aluno.

No transcorrer da elaboração deste, esses objetivos foram alcançados, acomodando assim, o alcance do objetivo geral que era analisar a percepção de qualidade na aplicação de jogos de empresas em cursos de graduação em ensino de administração sob a ótica do estudante. É importante considerar que os resultados apresentados demonstram meramente a avaliação da qualidade do ensino prestados em uma Instituição de Ensino Superior Privada, realizada em um intervalo de tempo específico, e sob a perspectiva de uma amostra de alunos da mesma

instituição de ensino. Nesta perspectiva, uma análise mais contundente pode ser obtida a partir das considerações realizadas periodicamente e em relatos futuros.

Apesar das críticas existentes a respeito do modelo Servqual, há inúmeros autores que afirmam que a escala vem contribuindo para gerir a avaliação da qualidade em serviços.

Com base nos resultados apresentados e nas leituras pesquisadas, ficou possível inferir que os jogos de empresas contribuem positivamente com a aprendizagem no ensino de administração. Este estudo traz limitações quanto a possibilidade de generalização dos resultados.

7. Referencias

BEHRENS, Marilda Aparecida. A formação pedagógica e os desafios do mundo moderno. In: MASETTO, Marcos. (Org.). Docência na universidade. 3. ed. Campinas: Papirus, 2001. p. 57-68.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Jogos de Empresas**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 180 p. Disponível em: <http://unoeste.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788576051299/pages/_1>. Acesso em: 09 maio 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Metodologia do ensino superior**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GUDWIN, Ricardo. **Aprendizagem Ativa**. Disponível em: <<http://faculty.dca.fee.unicamp.br/gudwin/activelearning>>. Acesso em: 20 mar. 2015.

MARTINELLI, Dante Pinheiro, A Utilização de Jogos de Empresas no Ensino da Administração, São Paulo, FEA-USP, Dissertação de Mestrado, 1987.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010. 173 p. Disponível em: <http://unoeste.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788576056997/pages/_1>. Acesso em: 04 jun. 2015.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L.. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal Of Marketing**, [s.l.], v. 49, n. 4, p.41-50, 1985. JSTOR. DOI: 10.2307/1251430. Disponível em: <http://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_Its_Implications_for_Future_Research/links/5429a4f80cf277d58e86faab.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2015.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonardl.. SERVQUAL: A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR MEASURING CONSUMER PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY. **Journal Of Retailing**. Cambridge, p. 12-40. set. 1988. Disponível em: <[http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected Publications/SERVQUAL- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.pdf](http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf)>. Acesso em: 20 set. 2015.

PENA, Mileide Morais et al. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. **Rev. Esc. Enferm. Usp**, São Paulo, v. 47, n. 5, p.1227-1232, jun. 2013. FapUNIFESP (SciELO). DOI: 10.1590/s0080-623420130000500030. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v47n5/pt_0080-6234-reeusp-47-05-1227.pdf>. Acesso em: 30 maio 2015.

PRINCE, Michael. Does active learning work? a review of the research. **Engineering**. Estados Unidos, p. 223-231. jun. 2004. Disponível em: <[http://www4.ncsu.edu/unity/lockers/users/f/felder/public/Papers/Prince AL.pdf](http://www4.ncsu.edu/unity/lockers/users/f/felder/public/Papers/Prince_AL.pdf)>. Acesso em: 20 abr. 2015.

RAZZOLINI FILHO, Edelvino. **GERÊNCIA DE SERVIÇOS PARA A GESTÃO COMERCIAL: UM ENFOQUE PRÁTICO**. Curitiba: Editora Intersaberes, 2012. 194 p. (GESTÃO COMERCIAL). Disponível em: <<http://unoeste.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788582120774/pages/-2>>. Acesso em: 20 set. 2015.