

UNIVERSIDADE ABERTA



**A Avaliação da Qualidade de Serviço em
Cursos de Educação a Distância e Elearning:
o caso do ISCED em Moçambique**

António Mateus Chimuzu

Mestrado em Pedagogia do eLearning

Lisboa, 2020

UNIVERSIDADE ABERTA



UNIVERSIDADE
AbERTA
www.uab.pt

**A Avaliação da Qualidade de Serviço em
Cursos de Educação a Distância e Elearning:
o caso do ISCED em Moçambique**

António Mateus Chimuzu

Mestrado em Pedagogia do eLearning

Orientação de: Prof. Doutor António Teixeira

Lisboa, 2020

A investigação realizada no âmbito desta Dissertação /Projeto está integrada nas linhas de investigação da Unidade de Investigação e Desenvolvimento - **Laboratório de Educação a Distância e eLearning**¹ (UID 4372/FCT), da Fundação para a Ciência e Tecnologia do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Portugal.



¹ <https://lead.uab.pt>

Resumo

A qualidade no ensino superior é uma necessidade cada vez mais crescente como forma de garantir a formação de graduados capazes de satisfazer o mercado de trabalho e desenvolvimento de qualquer país. O objetivo central deste estudo consiste em analisar a qualidade dos serviços de uma instituição de ensino a distância em Moçambique sob ponto de vista da percepção dos seus estudantes com o objetivo de procurar identificar as lacunas e buscar soluções de melhorias para as áreas com problemas. A revisão literária foca os temas de qualidade no ensino superior a distância e a satisfação dos estudantes.

Foi usada a metodologia quantitativa com a administração de um questionário adaptado do modelo SERVQUAL a uma amostra da população total de estudantes do ISCED que compreende estudantes de todo o país distribuídos por 10 Centros de Recursos. Os dados foram analisados pela comparação das diferenças entre a expectativa e a percepção dos estudantes sobre as dimensões do modelo SERVQUAL modificado. Os resultados obtidos permitiram identificar as dimensões onde os serviços do ISCED se aproximam ou se afastam das expectativas dos estudantes ficando assim identificadas as áreas que precisam de melhorias. Os resultados obtidos serão disponibilizados à administração da instituição com o objetivo de se estabelecerem ações de melhoria da qualidade dos serviços.

Palavras chave: Educação a distância. Qualidade do Ensino a Distância, SERVQUAL, Percepção sobre Qualidade do Ensino a Distância, Expectativas dos estudantes.

Abstract

Quality in higher education is an ever-increasing need as a way to provide graduates capable of satisfying the labor market in any country. The aim of this study is to analyze the quality of services of a distance learning institution in Mozambique from the point of view of the their students in order to identify gaps and improvement solutions for problem areas. The literary review focuses on the quality in distance higher education and student satisfaction. The methodology used was quantitative with a questionnaire adapted from the SERVQUAL model. The questionnaire was administered to a sample of the total ISCED student population comprising of students across the country distributed by 10 Resource Centers.

The data was analyzed to establish the differences between student's expectations and perceptions on the modified SERVQUAL model. The results allowed us to identify the SERVQUAL dimensions where ISCED services gap is closer or deviates from student's expectations, thus identifying the areas that need improvement. The results obtained will be the shared with ISCED's administration with the aim of improvement the quality of services.

Keywords: Distance Education, Quality of distance teaching, SERVQUAL, Distance learning Student's Perception, Student's expectations.

Dedicatória

Dedico este trabalho à minha família, minha razão de existir e pilar dos meus sonhos, pelo incentivo e apoio em todas as minhas escolhas e decisões. Dedico esta fase das minhas conquistas a vocês.

Agradecimentos

Agradecer todos que direta ou indiretamente apoiaram e estiveram presentes nesta rota não é tarefa fácil e o espaço aqui disponibilizado é sempre insuficiente.

Agradeço em primeiro lugar aos meus pais. Sou o que sou pelas mãos deles. Muito esforço foi colocado na minha educação, mesmo quando não haviam recursos e sacrifícios foram necessários.

À minha esposa e filhos que me aturaram e muitas vezes me viram passar noites em branco e com cara de poucos amigos sem perceber muito bem porquê, mas relevaram mesmo assim.

Ao meu orientador, um profundo agradecimento pela paciência. Garanto que não foi fácil lidar com as minhas ausências prolongadas e vida super ocupada que tenho.

À UAB, uma Instituição que muito me inspirou e continua inspirando pela excelência e qualidade dos seus programas, especialmente no mPEL.

Aos professores do curso, todos, pela demonstração de sabedoria. Mas também porque este é um dos poucos cursos onde posso afirmar com toda a categoria que se aprende com prazer. É quase divertido. Obrigado pela vossa disponibilidade e paciência.

Aos meus colegas de curso que sempre estiveram presentes e se tornaram amigos a distância. Obrigado pela oportunidade de ter mais amigos além-mar.

Aos infortúnios que me tornaram resiliente e mais forte e ter vontade de nunca parar, mesmo quando tudo conspirava contra os meus esforços.

Pelos antigos colegas da Africa University, local onde trabalhei muitos anos pelo apoio moral.

Ao Professor Ngunga, meu mentor e inspirador, pelas conversas claras e futurísticas.

Conteúdo

1	Introdução	1
1.1	Contextualização e Motivação do estudo	1
1.2	Motivação	7
1.3	Problema e Justificação do estudo	9
1.3.1	Justificativa	10
1.4	Objectivo Central e Objectivos específicos	11
1.4.1	Objectivo	11
1.4.2	Objectivos Específicos	12
1.5	Limitações do Estudo	12
1.6	Organização do Trabalho	13
2	Enquadramento Teórico	14
2.1	Conceito de Educação a Distância	14
2.2	História da Educação a Distância	15
2.3	As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Educação	16
2.3.1	Ambientes Virtuais de Aprendizagem	17
2.3.2	Desafios com influência na adoção de TICs na Educação	18
2.4	Ensino a Distância (EAD) em Moçambique	18
2.4.1	Moçambique e a Educação à Distância	18

2.4.2	Regulador da Educação a Distância (EAD) em Moçambique	20
2.5	O Conceito de Qualidade	21
2.5.1	A Qualidade de Serviço em Educação	22
2.5.2	Fatores que influenciam a qualidade em educação superior	22
2.5.3	Qualidade de Serviço e Modelos de Medição	23
2.5.4	Estudos similares	24
2.6	O Modelo SERVQUAL	25
2.6.1	As dimensões do SERVQUAL	26
2.6.2	As 22 Questões e as duas partes do SERVQUAL	26
2.7	O Sistema de Avaliação interna de Qualidade em EaD no ISCED	27
2.8	Perfil da Instituição	28
2.8.1	Modalidades de ensino-aprendizagem	29
2.8.2	Organização do sistema de apoio aos estudantes	29
2.8.3	Uso de Tecnologia	30
3	Metodologia	31
3.0.1	Objectivo Principal e objetivos específicos da investigação	31
3.0.2	Escolha do estudo	32
3.1	Paradigma de investigação	33
3.2	Qualidade de aprendizagem e satisfação dos estudantes	34
3.3	Método de pesquisa	35
3.4	Instrumento de Recolha de dados	40
3.4.1	Aplicação do Questionário: caracterização geral, processo de construção, validação e aplicação	41
3.4.2	Processo de validação do Instrumento	43
3.4.3	Amostra	45
3.5	Processo de recolha de dados	47
3.6	Tratamento de dados	48
3.6.1	Tratamento das respostas à questão aberta	51

3.7	Questões de natureza ética	52
3.7.1	Consentimento Livre e Esclarecido	52
4	Apresentação e Discussão dos Resultados	54
4.1	Apresentação dos resultados	54
4.2	Análise dos Dados recolhidos	56
4.2.1	Distribuição dos inquiridos por faixa etária	56
4.2.2	Distribuição dos inquiridos por género	57
4.2.3	Distribuição dos inquiridos por Centro de Recursos	58
4.2.4	Distribuição dos inquiridos por ano de frequência	59
4.2.5	Relação entre Expetativas e Perceção	60
4.3	Expetativas	60
4.4	Perceção	63
4.5	Análise comparativa da expetativa e perceção dos estudantes sobre os serviços do ISCED	65
4.6	Análise dos resultados por dimensão	68
4.6.1	Tangibilidade	68
4.6.2	Confiabilidade	69
4.6.3	Capacidade de Resposta	70
4.6.4	Empatia	71
4.6.5	Materiais	72
4.6.6	Tutoria	73
4.7	Sugestões dos estudantes	76
4.8	Discussão	79
5	Conclusões e Considerações finais	81
5.1	Conclusões	81
5.1.1	Sugestões de melhorias ao ISCED	83
5.1.2	Recomendações	84

Lista de Tabelas

3.1	Dimensões da qualidade de serviço.	37
3.2	Número de estudantes por curso	44
3.3	Amostra necessária de acordo com a margem de erro	47
4.1	Respondentes por Centro de Recursos e género	58
4.2	Distribuição dos respondentes por ano de frequência	60
4.3	Espectativas dos estudantes em relação aos serviços do ISCED	61
4.4	Perceção dos estudantes sobre os serviços do ISCED	63
4.5	Análise média dos resultados das questões	65
4.6	Dimensões do modelo SERVQUAL modificado	68
4.7	Resultados médios da Dimensão Tangibilidade	69
4.8	Resultados médios da Dimensão Confiabilidade	70
4.9	Resultados médios da Dimensão "Capacidade de Resposta"	71
4.10	Resultados médios da Dimensão Empatia	72
4.11	Resultados médios da Dimensão "Material"	72
4.12	Resultados médios da Dimensão "Tutoria"	73
4.13	Quadro-resumo. Análise média dos resultados das dimensões	74
4.14	Categorização dos casos e número de ocorrências	77

Lista de Figuras

4.1	Distribuição dos inquiridos pelas faixas etárias	57
4.2	Gráfico de distribuição do género dos inquiridos	58
4.3	Mapa de distribuição dos respondentes	59
4.4	Gráfico da diferença entre Performance e Expetativas nas questões	67
4.5	Gráfico da diferença entre Performance e Expetativas nas dimensões	75

Lista de Abreviaturas e Acrónimos

ASG-QA - African Standards and Guidelines for Quality Assurance

AVA - Ambientes Virtuais de Aprendizagem

CEAD - Centro de Educação Aberta e a Distância

CR - Centros de Recursos

CTA - Corpo Técnico Administrativo

DRA - Departamento do Registo Académico

EaD - Educação a Distância

GNU - General Public License

IES - Instituições do Ensino Superior

INCM - Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique

INED - Instituto Nacional da Educação a Distância

IRDEB - Instituto de Radiodifusão Educativa da Bahia

ISCED - Instituto Superior de Ciências e Educação a Distância.

LMS - Learning Managed System

MCTESTP - Ministério da Ciência e Tecnologia, Ensino Superior e Técnico Profissional

MEC - Ministério da Educação e Cultura

MOODLE - Modular Object-Oriented Dynamic Learning

ONG - Organização Não Governamental

PALOP - Países de Língua Oficial Portuguesa

SAS - Statistical Analysis System

SERVQUAL - Service Quality

SERVPERF - Service Performance

SNE - Sistema Nacional de Educação

SPSS - Statistical Package for Social Science

TDM - Telecomunicações de Moçambique

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

Capítulo 1

Introdução

1.1 Contextualização e Motivação do estudo

A educação a distância tem sofrido transformações a ritmo acelerado nas últimas décadas. Com efeito, a necessidade de formação a nível global tem vindo a crescer com o próprio crescimento da população. O mundo globalizado, por sua vez, força os seres humanos a adquirirem novas competências constantemente, numa sociedade em que o tempo é escasso e a necessidade de trabalhar é a ordem do dia. Uma solução para indivíduos que não podem ser estudantes a tempo inteiro é a educação a distância. Combinado as tecnologias de informação e comunicação, a educação a distância trouxe novas dinâmicas nos últimos tempos, popularizando ainda mais este modelo de educação.

Por outro lado, são muitas as suas vantagens, por exemplo, a adequação do contexto e as situações do processo de aprendizagem; as tecnologias fornecem recursos didáticos adequados às diferenças e necessidades de cada aluno; permitem o acesso à informação no momento em que precisamos; melhor interatividade, etc. (de Oliveira et al., 2015).

Mais vantagens podem ser mencionadas adiante.

Num ambiente de ensino a distância online, os papéis e funções normalmente encontrados na educação tradicional sofrem alterações ou adaptações, por exemplo, professores e estudantes adquirem papéis diferentes daqueles encontrados em ambientes tradicionais.

No ensino online, o professor é mediador ao invés de ser a principal fonte de informação. Evidentemente que o professor não é o único a adaptar-se, todo o ecossistema institucional e procedimentos devem tomar formatos diferentes dos encontrados em situação de educação tradicional.

Não obstante, há questões básicas que permanecem, sendo uma delas a questão da qualidade. A questão da qualidade tornou-se um assunto inquestionável num mundo em que a prestação de serviços está cada vez mais competitiva. A falta de qualidade de um produto manifesta-se diretamente no volume de procura e conseqüentemente no sucesso ou insucesso da empreitada.

Na verdade, o cliente atual preocupa-se não apenas com a aquisição do produto, mas também com a sua qualidade, pois ele é o beneficiário último do produto e precisa sempre estar satisfeito com a sua aquisição.

Assim, qualquer empreendimento que almeja sucesso, popularidade e venda garantida dos seus produtos, deve também investir nalguma forma de garantia e gestão de qualidade para os seus produtos. Diferentes indústrias têm processos e procedimentos de garantia de qualidade que começa com a seleção da matéria prima bruta ou dos fornecedores até ao aspecto visual exterior. Dependendo da indústria, estes processos podem ser voluntários ou mandatários, internos, externos ou ambos.

É com este objetivo que existem agências nacionais e internacionais de regulação de qualidade cujo objetivo é garantir que um certo produto é produzido de acordo com especificações e padrões determinados.

A falta de qualidade de um produto pode determinar o fracasso de um empreen-

dimento, independentemente da sua procura ou popularidade e é comum em várias partes do mundo indústrias e serviços “fecharem as portas” por não aderir a critérios e padrões de qualidade necessários.

Qualidade pode ser definida de diferentes maneiras: De acordo com Uvalic-Trumbic e Daniel (2013) na aprendizagem online existem diferentes níveis de standards de qualidade, definidos e testados em diferentes contextos à volta do mundo. De qualquer modo encontram-se aspectos comuns a saber:

- Apoio Institucional (visão, planeamento e infra-estrutura);
- Desenvolvimento dos cursos;
- Ensino e aprendizagem (instrução);
- Estrutura dos cursos;
- Apoio ao estudante;
- Apoio académico;
- Tecnologia;
- Avaliação dos cursos;
- Avaliação do estudante;
- Segurança dos exames;
- outros.

Como se pode perceber, determinar a qualidade depende de vários fatores tanto técnicos e institucionais. Por outro lado, a qualidade não é apenas determinada por aspectos técnicos tal como definido, mas também pela perceção daquele que beneficia.

A educação não foge à regra e muito menos a educação à distância via internet, também conhecida por e-learning. As tecnologias digitais trouxeram ao mundo transformações no modo de estar da sociedade atual, sendo veículos de mudanças constantes.

O advento da Internet provocou e continua provocando ondas de inovações constantes. Exemplos disso são as transformações rápidas no desenvolvimento de computadores, telefonia móvel, criação do *smartX*, isto é *smart phones*, *smart watches*, *smart gadgets*, *smart homes*, *smart cars*, *smart education*, entre outras coisas. Estas transformações são consequência de como os seres humanos interagem com o conteúdo online.

A educação não foge à regra e é notório o desenvolvimento de várias tecnologias educacionais nos últimos 10-15 anos e como consequência o e-learning é um tema de debate atual e relevante em todas as comunidades.

Desde as primeiras experiências da educação digital até à criação de programas de formação superior em e-learning, muitas são as suas especificidades e temas abordados. Na verdade a pesquisa em e-learning continua a produzir surpreendentes novidades regularmente. Entre os temas mais debatidos, encontra-se o aspecto da Qualidade e o Controle de Qualidade em e-learning.

Com efeito, é prática comum em muitos países e várias Instituições de ensino, ter alguma forma de velar pela qualidade no ensino/educação em geral e no ensino superior em particular. No que respeita ao ensino superior, existem “dois modelos de avaliação de educação superior. Um é de carácter externo às instituições e enfatiza a regulação, o controle e a hierarquização, em busca de eficiência e de produtividade e o estabelecimento de rankings para efeitos comparativos entre as instituições. O outro modelo, por sua vez, adota a perspectiva da valorização dos problemas que acontecem no interior das instituições e enfatiza o processo de autoavaliação, com base nos princípios de participação e de gestão democrática das instituições”. (Verhine e A. Freitas, 2012, p. 17).

Estes autores centram a sua análise nos domínios norte e sul-americanos, e domí-

nio europeu, contudo é uma tendência global. Cada país possui pelo menos uma unidade (conselho, comissão, departamento, grupo ou outro) cujo papel é a avaliação da qualidade na educação. Por vezes vários países se juntam para formar unidades regionais com o objetivo de salvaguardar coerência entre vários países. O exemplos disso são ou a *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*, adotados pelos respectivos ministérios responsáveis pelo Ensino Superior na Europa que determinam a mobilidade implementada na União Europeia (Verhine e A. Freitas, 2012), a *AfriQAN (African Quality Assurance Network)*. ou ainda a *European Quality benchmark for online, open and flexible learning*, desenvolvida pela Associação Europeia de Universidades de Ensino a Distância (EADTU).

Estes exemplos e muitos outros em vários lugares do mundo, mostram a importância do assunto em debate e a necessidade de qualquer instituição implementar alguma forma de standards de qualidade.

Esta tendência abrange também o e-learning na sua implementação, contudo, as especificidades da educação aliada às tecnologias da informação requerem uma abordagem que vá de encontro às mesmas especificidades. Há, portanto, a necessidade de se repensar toda uma série de critérios de avaliação de qualidade em educação pois os critérios usados em educação tradicionais não são adequados à nova realidade (e-learning).

Exemplos disso são a *European Quality benchmark for online, open and flexible learning*, desenvolvida pela Associação Europeia de Universidades de Ensino a Distância (EADTU) e o modelo europeu *ECBCheck (E-learning in Capacity Building Check)*, originalmente desenhado para Instituições de Formação e Capacitação, é atualmente usado por várias instituições de ensino, especialmente as do ensino superior. Esta ferramenta ajuda as instituições a medirem o nível de sucesso dos seus programas em elearning e permite o seu desenvolvimento continuado através da colaboração por pares e aprendizagem por padrões. (ECBCheck, s.d.).

Presentemente este organismo conta com vários parceiros entre universidades, bancos, instituições governamentais, fundações e organizações não governamentais, etc. No contexto africano, existem vários organismos nacionais e regionais com objetivos similares.

Exemplo disso é a *ACDE (The African Council for Distance Education)*, organização continental com participação de universidades africanas e outras instituições de ensino superior com componente a distância. (ACDE, s.d.). Cada uma destas instituições e organizações envolvidas na garantia ed qualidade nos vários quadrantes, usa critérios ou indicadores vários para a determinação da qualidade no ensino superior. Infelizmente, esses indicadores ou critérios não são uniformes devido às especificidades de cada ambiente. na verdade, nenhuma fórmula ou conjunto de indicadores designados num ambiente, instituição, organização, etc, serve todas as outras instituições ou ambientes.

Como aponta Scott (2008), as quatro áreas da avaliação da qualidade são: concepção (design), apoio, distribuição (delivery) e efeito (impacto). O design determina a missão, os valores e os objetivos de uma instituição; o apoio e a distribuição referem-se à abordagem e implementação e o impacto refere-se aos resultados e utilidade do aprendizado.

Estes critérios, embora válidos, podem ser acrescidos de outros critérios mais para a avaliação da qualidade em no ensino superior e especialmente em EaD.

Estudos vários (Universitatis e Series, 2003), (Yousapronpaiboon, 2014) e (Horvat et al., 2014) apresentam um desses critérios pouco usados mas igualmente importantes: a percepção e satisfação do cliente.

Este estudo tem como ponto de partida a exploração do modelo *SERVQUAL* de avaliação de qualidade comumente usado noutras indústrias, mas pouco usado para o ensino, especialmente, o ensino superior a distância e online.

A secção seguinte, apresenta a motivação do nosso estudo.

1.2 Motivação

O ensino superior nos países em desenvolvimento tem graves problemas de qualidade. Para alterar este cenário é necessário investir em sistemas e ferramentas da qualidade para a sua melhoria.

A necessidade de oferecer qualidade em educação superior é uma preocupação cada vez mais relevante dado o número cada vez crescente de instituições de ensino tradicional e à distância. Infelizmente, o esforço de garantia de qualidade varia de região para região e carece de uma abordagem única generalizada e definitiva (Butcher, 2008). O mesmo autor, sumariza no seu relatório os diferentes esforços regionais na tentativa de endereçar os desafios colocados em Garantia de Qualidade na educação e em especial na educação à distância.

Concluí o mesmo autor que enquanto a garantia de qualidade em sistemas tradicionais foram desenhados para estruturas mais controladas de ensino e aprendizagem, os sistemas não tradicionais não são muito claros.

Com efeito, vários são os factores de qualidade em elearning. Vlachopoulos (2016), apresenta o argumento no caminho a seguir na implementação de garantia de qualidade em elearning e sumariza os seguintes critérios de avaliação: Apoio de uma Agência de Garantia de Qualidade; Desenvolvimento dos cursos e planificação educacional; Ensino e aprendizagem; Estrutura dos cursos e recursos; Apoio ao estudante e pessoal académico; Avaliação e análise; Uso de tecnologia; Produtos e serviços de elearning.

Por outro lado, Wright (2003), fornece critérios de cursos online baseado nas experiências de pessoal académico classificada em 10 categorias com 121 indicadores específicos: acessibilidade; Organização; Linguagem; desenho/esquema; Objetivos e objetivos específicos; conteúdo do curso; estratégias de instrução e aprendizagem e oportunidades de prática e transferência; Recursos de aprendizagem; Avaliação; Geral.

A lista é exaustiva e muitos outros critérios podem ser apresentados de diferentes

instituições, organizações e regiões e países. Pelo exposto, podemos concluir que de uma forma geral, a educação online tem vindo a beneficiar de sistemas mais ou menos estáveis de garantia de qualidade. Contudo, há um aspecto que invariavelmente não é mencionado nestes critérios: a percepção da qualidade por parte dos indivíduos diretamente envolvidos no processo de ensino e aprendizagem: os estudantes e os professores.

O argumento subjacente é o de que a percepção da qualidade de um produto difere-se das medidas objectivas da qualidade de um produto (Clodfelter e Fowler, 2001). Com efeito, A qualidade percebida é a visão do cliente sobre a qualidade de um produto ou serviço.

Isso significa que a qualidade é definida como medida do que se acredita. Por outras palavras, se um cliente acredita que o seu produto é bom, então esse produto é bom, independentemente de outras medidas que se tenham colocado em prática. (Di Somma, 2014). A qualidade da real robustez e confiança de um produto ditado pelas suas características físicas ou de design.

Em resumo, argumenta-se que a qualidade de um produto não pode ser apenas entendida pelo ponto de vista da real robustez, características físicas ou indicadores técnicos sobre o produto. Não importa quais as especificações colocadas num produto, se o cliente não achar que o mesmo tem qualidade então o produto não tem qualidade e a procura vai ser afetada.

É assim que o nosso estudo pretende dar uma visão diferente da avaliação de qualidade, desta feita usando o modelo SERVQUAL

De seguida, apresenta-se o problema e a justificação que nortearam o estudo presente.

1.3 Problema e Justificação do estudo

Os estudos sobre a avaliação de qualidade e garantia de qualidade, invariavelmente concentram-se nos critérios técnicos ou especificações de um produto como forma de determinar a sua qualidade.

Estes critérios são determinantes para a acreditação de um curso, continuação de um curso ou podem ainda contribuir para o ranking nacional ou global da universidade. Por outro lado, dos vários critérios de avaliação, os principais condutores e beneficiários do processo educativo, os professores e os estudantes não são geralmente incluídos, salvo no caso da Europa onde eles têm envolvimento na avaliação (Wächter et al., 2015).

Em África, particularmente em Moçambique, os estudantes e professores raramente são envolvidos senão em processos internos de avaliação final de módulos e/ou disciplinas individuais com pouco impacto no cômputo geral do desenvolvimento dos cursos individuais.

O presente estudo pretende mostrar que a perceção de qualidade também pode ser usado como um dos indicadores de avaliação de qualidade de uma instituição ou de garantia de qualidade como um processo interno.

Note-se que a perceção de qualidade por si só pode determinar a popularidade de um produto ou a sua total falta de confiança pelo consumidor. Exemplos disso são a Microsoft cujos produtos vêm melhorando em termos de qualidade técnica (interface, segurança, rapidez, e outros), no entanto, continua a perder a sua popularidade ou a Nokia, que perdeu valor no mercado sem ter feito nada errado.

No caso das instituições de Ensino a Distância, o fator perceção pode melhorar a confiança dos clientes nos seus cursos e aumentar assim a procura e reputação. Por outro lado, no que respeita ao país, este estudo pode ajudar a enriquecer o processo de controle de qualidade pela introdução do factor perceção nos critérios de avaliação das Instituições de

Ensino a Distância.

Para o efeito, pretende-se aqui, usar a escala SERVQUAL como alternativa. Ela é utilizada para medir o fosso entre as expectativas e a percepção da qualidade de serviços, possibilitando o estabelecimento de planos de ação.

A pesquisa ora proposta, pela sua natureza e método de investigação é uma pesquisa de curta duração em que só os clientes diretos, neste caso, os estudantes, são questionados para se aferir a diferença entre o que eles acreditam que a instituição devia ser e a percepção real da performance institucional.

Pesquisa deste tipo, com o foco na educação a distância, embora raras, já foram realizadas em outros contextos, havendo assim material suficiente para se apresentar um quadro teórico firme.

1.3.1 Justificativa

No contexto moçambicano, a pesquisa bibliográfica mostra que a utilização do modelo SERVQUAL é inexistente, independentemente da indústria. Com efeito, não se encontra bibliografia sobre o assunto.

Acredita-se que o presente estudo vai trazer esta nova dimensão para o país. Por outro lado, o estudo vai incidir sobre o ensino superior a distância, onde ainda não são claros os padrões, estratégias de implementação, avaliação, acreditação de programas de ensino online.

O modelo SERVQUAL, embora genérico e altamente adaptável, pode servir como mais uma ferramenta de avaliação institucional a ser implementada pelas autoridades de garantia de qualidade no país para complementar as ferramentas já existentes.

Para Udo et al. (2011), a habilidade de medir fielmente a qualidade do elearning, é

importante para todas as partes interessadas. O mesmo autor justifica o facto pelo alto grau de abandono dos estudantes do ensino a distância comparativamente ao ensino presencial.

Assim sendo, é essencial identificar os factores com maior influência no abandono para que medidas corretivas se possam tomar. Para os estudantes, isto pode significar maior satisfação e para as instituições, pode significar melhor capacitação dos seus colaboradores.

1.4 Objectivo Central e Objectivos específicos

O processo científico é um desafio que pressupõe a claridade no seu discurso. Deve haver sempre um ponto de partida, que neste caso é a questão central de investigação.

Para Thomas e Hodges (2010), o objetivo deve ser uma afirmação geral dos resultados desejados ou a intenção geral da pesquisa. Enfatiza o que se espera conseguir e não como se vai conseguir.

Por outro lado, os objetivos específicos constituem os passos a seguir para responder à questão central. Concentra-se em como a questão central será respondida e caracteriza-se por fidelidade, resultados imediatos, descrição precisa.

As secções seguintes dão conta da definição do objetivo central e dos objetivos específicos da pesquisa.

1.4.1 Objectivo

No nosso trabalho a questão central consiste em avaliar *como a qualidade de serviço do sistema de educação à distância online implantado no ISCED é percebida pelos estudantes*, através de um questionário que abrange seis dimensões. Baseado em estudos existentes e instrumentos de medição, propõe-se aqui um modelo que usa uma versão modificada do

SERVQUAL para medir a percepção do estudante online sobre a qualidade de serviço e para determinar que factores influenciam as suas expetativas de qualidade do elearning.

1.4.2 Objetivos Específicos

Foram também identificados objetivos específicos. De carácter mais concreto. De função intermediária e instrumental, permitindo, de um lado, atingir o objetivo geral e, de outro, aplicar este a situações particulares (Lakatos e Marina Marconi, 1992).

As questões que se pretendem entender são:

1. Que expetativas têm os estudantes sobre a qualidade dos serviços do ISCED para estarem satisfeitos?
2. Que percepções têm os estudantes sobre a qualidade dos serviços do ISCED para estarem satisfeitos?
3. Qual das dimensões do SERVQUAL adotado têm maior impacto na percepção da qualidade de serviço do ISCED pelos estudantes.

1.5 Limitações do Estudo

O presente estudo apresentou algumas limitações relevantes para a pesquisa, nomeadamente, não se fez uma distinção dos resultados recolhidos por curso, região (Centro de Recursos) ou nível (ano de frequência).

Por outro lado, a preocupação presente nesta pesquisa são os processos e serviços que afetam diretamente o processo de ensino-aprendizagem num contexto a distância e online.

É de notar também que o estudo diz respeito a uma única instituição de ensino superior pelo simples facto da modalidade a distância online usar estratégias diferentes de instituição para instituição.

Uma última limitação seria a amostra, que pela recomendação da literatura não é representativa, pelo que o estudo proposto representa os resultados que se aplicam a apenas aos estudantes inquiridos.

1.6 Organização do Trabalho

Como todo o trabalho científico, a coerência discursiva e validação científica são determinados não apenas pelo método de estudo, mas também pela organização discursiva em secções inter-relacionadas e arranjadas sequencialmente. Deste modo, organizamos o presente trabalho da seguinte maneira:

- **Introdução**, a secção presente, visa situar o leitor sobre o tema a abordar, contém a formulação da motivação, objetivo geral e específicos do trabalho;
- **Revisão bibliográfica**, secção relevante onde se discutem os principais conceitos usados na pesquisa presente assim como referências a outros trabalhos similares ou afins;
- **Metodologia**, onde se apresenta o processo de investigação, desde a identificação ao assunto, passando pelas opções metodológicas, recolha de dados e análise;
- **Discussão dos resultados**, onde se retomam os objetivos gerais e específicos da pesquisa contrapondo-os aos resultados dos dados recolhidos;
- **Conclusões e Recomendações**, relevantes para se exporem a idéias finais assim como sugestão de novas pesquisas afins; e por fim as
- **Referências bibliográficas**.

Capítulo 2

Enquadramento Teórico

2.1 Conceito de Educação a Distância

Moore et al. (2011) define Educação a Distância como o descritor mais usado quando se refere a educação a distância. Geralmente ele descreve o esforço de fornecer acesso à educação para aqueles que se encontram geograficamente distantes.

Tumbo (2018), acredita que o conceito de Educação a Distância é um "guarda-chuva" que engloba várias situações educacionais como por exemplo ensino por correspondência, transmissão televisiva ou educação mediada por TICs.

Com efeito, a Educação a Distância, o básico deste conceito assenta na ideia da separação física entre o aprendiz e a organização do processo educativo.

A EAD apresenta-se em vários modelos e ambientes de aprendizagem, nomeadamente, *elearning*, *blearning*, *mlearning*, *slearning*, e outros.

2.2 História da Educação a Distância

Considera-se que a EAD não é uma coisa nova. Kentnor (2015) faz uma retrospectiva histórica da EAD organizado pelo modo de transmissão ou interação. Assim, a autora apresenta quatro momentos da EAD:

1. **Correspondência** - Neste momento, a educação a distância fazia-se pelo envio do material de leitura por correio. Esta estratégia remonta do longínquo ano de 1728. A instituição enviava o material de estudo e exercícios, e por sua vez o estudante respondia com os trabalhos realizados para críticas, correções e avaliação.
2. **Rádio** - Em 1894, a EAD atingiu outro patamar quando se inventou a rádio e a transmissão de informação por meio desta. Para os educadores, tornou-se ainda mais prático atingir os seus estudantes a longas distâncias. A rádio era prática e facilmente chegava a um número maior de pessoas.
3. **Televisão** - Semelhante à rádio, a televisão apresentava as mesmas vantagens com o adicional de se ter imagem. Claramente se pode perceber o salto qualitativo com a introdução da televisão pois "uma imagem vale por mil palavras".
4. **Internet** - O advento da Internet trouxe outra dinâmica à EAD, tornando-se a "de facto" educação à distância, tanto que algumas definições de EAD correntes referem-se à educação online como sinónimo único de EAD. A Internet oferece vantagens múltiplas em relação às estratégias atrás mencionadas e muitas vantagens estão ainda por ser exploradas. Agora, imagem, som, animação, transmissão assíncrona, envio e recepção multimédia tornaram-se simples rotina.

A estes modos de interação, podemos acrescentar outras variáveis contemporâneas variáveis associadas ao surgimento da Internet.

Exemplos disso são:

- **eLearning** - uso de estratégias digitais para a EAD;
- **mLearning** - uso de dispositivos móveis conectados à Internet tais como telemóveis, tablets e outros. A palavra é uma aglutinação de **mobile** (móvel) e *learning* (aprendizagem)
- **bLearning** - abreviatura de **blended** (mistura) e *learning* em que há uso misto em que há aprendizagem individual e também sessões presenciais.
- **sLearning** - ou **social** (social) e *learning*, onde se faz uso das tecnologias digitais sociais (redes) para a aprendizagem.
- **Mundos virtuais e Inteligência Artificial** - Estas duas fazem parte de novas tendências em EAD ainda pouco exploradas, mas com grande potencial. Os Mundos Virtuais representam espaços que simulam a vida real com residentes virtuais semelhantes aos videojogos tridimensionais.

2.3 As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Educação

A evolução das TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação) transformaram e continuam transformando as nossas vidas. Com efeito, as TICs são usadas em cada vez mais espaços da indústria em geral, quotidiano e vida social e a cada dia surgem cada vez mais dispositivos potenciados pelas TICs.

A educação, em particular vem beneficiando das TICs e a sua adoção tem sido cada vez maior. Segundo Alexander et al. (2019), existem atualmente seis tendências com influência na adoção das TICs: *Repensar como as Instituições funcionam* porque se reconhece que os estudantes são cada vez mais diversificados e têm necessidades diferentes, as instituições estão a preparar-se para acomodar estes estudantes que se diferem dos tradicionais; *Cursos*

desagregados de modulares, são modelos que se estão a tornar populares em que o estudante recebe oferta formativa que vai para além dos modelos tradicionais com custos mais reduzidos; *Soluções inovadoras*. Embora ainda pouco popular, muitas instituições procuram incessantemente soluções inovadoras que preparam melhor o estudante para o mercado do trabalho; *Foco crescente na medição da aprendizagem*. Os métodos usados para capturar e medir a prontidão académica dos estudantes está a mudar pela introdução de plataformas electrónicas e a facilidade destas fornecerem grandes quantidades de dados para análise; *A Reconfiguração dos espaços de aprendizagem*, também é um nova tendência em que as salas de aulas, bibliotecas, espaços de interação, etc, só são completos com a introdução de tecnologia digital para a partilha de informação; por fim, *o design misto de aprendizagem*, está a ser uma necessidade, mais do que uma moda. Os modelos tradicionais presenciais são agora acrescidos de tecnologias multimédia de partilha de informações de forma mais rápida, conveniente e eficiente, como livros digitais, vídeos que podem ser visualizados em dispositivos móveis e outros.

Se em 2004, por exemplo, dos Santos (2014) defendia que o meio escolar ainda parecia ir a passos lentos por esse novo caminho, em 2019, a adoção de TICs na educação já não é objeto de discussão, mas a adoção de novas tendências. A inclusão das TICS na educação, presentemente, recebe vários nomes, por vezes dependendo da tecnologia adotada ou pelo modelo de ensino: O site educalingo.com, apresenta no seu dicionário as expressões *aprendizagem multimédia*; *aprendizagem potenciada pela tecnologia*; *aprendizagem baseada em computadores*; *aprendizagem gerida por computadores*; e muitas mais.

2.3.1 Ambientes Virtuais de Aprendizagem

Os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) designam os espaços virtuais digitais onde se processa o ensino-aprendizagem nas instituições com ensino a distância potenciados pelas TICS. Os AVAs podem ser de vários tipos que podem ir de simples plataformas à plataformas

de realidade virtual imersivas.

Páscoa (2017) citando Weller (2007) considera que os AVA são peças de software que combinam um número de ferramentas diferentes usadas para, de uma forma sistemática, disponibilizarem conteúdo online e facilitar a experiência de aprendizagem em torno desse conteúdo.

2.3.2 Desafios com influência na adoção de TICs na Educação

Como sempre, nem tudo é perfeito e a adoção de TICs na educação não deixa de ser uma exceção. As TICs na educação ainda enfermam de desafios vários: Infra-estrutura e confiabilidade do acesso à Internet; fluência digital dos professores e dos estudantes; pressão económica e política; re-organização das práticas de ensino. (Alexander et al., 2019).

2.4 Ensino a Distância (EAD) em Moçambique

Como não podia deixar de ser, Moçambique também já embarcou na educação a distância, havendo uma história relativamente extensa. A secção que se segue procura abordar a história da EAD em Moçambique desde o seu início até ao presente.

2.4.1 Moçambique e a Educação à Distância

A oferta educativa em Moçambique tem vindo a aumentar, mas ainda assim existem diferenças significativas que resultam num desequilíbrio a nível nacional. A necessidade de educação a todos os níveis é uma tendência cada vez mais crescente. A educação de adultos, particularmente, joga um papel muito importante na formação de quadros. Infelizmente o sistema atual já não está em condições de absorver a demanda por educação nos modelos

tradicionais.

Assim sendo, a Educação à Distância surge como uma alternativa como forma a fazer face à carência de Instituições de ensino no país. De acordo com Mussa (2010), a tradição da Educação a Distância em Moçambique data dos princípios da Independência Nacional, em 1983. Entre as experiências mais relevantes podemos mencionar as seguintes:

- A formação de um grupo de vinte pessoas que constituiu o primeiro núcleo de especialistas em ensino a distância no país;

- Em 1984, teve lugar no país um curso de formação com a duração de cerca de seis meses, dado pelo Instituto de Radiodifusão Educativa da Bahia (IRDEB);

- Em 1990 foi concebido um programa de ensino a distância visando apenas a formação de professores;

- Mais tarde o Instituto de Aperfeiçoamento de Professores introduziu um curso de formação de nível médio para professores da educação básica;

- Em 1994 o Instituto de Formação Bancária iniciou a formação dos trabalhadores do sector da banca e já formou mais de 3000 pessoas;

- Outra experiência de educação na modalidade à distância foi realizada pelo ESAM, uma organização não governamental (ONG) ligada à Igreja Católica, localizada na província de Niassa, e que iniciou atividades de ensino secundário à distância, usando material escrito produzido e compilado localmente e contando com as estruturas de apoio da Igreja para a distribuição do mesmo aos alunos.

A modalidade a distância dos exemplos acima fez uso de distribuição de material impresso e aulas rádio-difundidas.

No que respeita à questão da qualidade e a sua regulação, Mussa (ibidem), reporta que o Governo Moçambicano optou por criar o Instituto Nacional de Educação à Distância

(INED), autoridade competente para emitir normas, parâmetros e padrões da modalidade do Ensino à Distância assim como de avaliar instituições, programas e cursos desta modalidade. Decreto nº 49/2006 de 26 de Dezembro. (INED, 2004, p. 2).

Atualmente, existem cerca de oito instituições oferecendo EAD em modalidade semi-presencial, a saber:

- Instituto Superior Monitor ¹
- Instituto Superior de Ciências e Educação à Distância ²
- Universidade Politécnica ³
- Universidade Pedagógica ⁴
- Universidade Católica ⁵
- Instituto Superior de Ensino Aberto e a Distância ⁶
- Universidade Eduardo Mondlane ⁷
- Instituto Superior de Ciências e Tecnologia de Moçambique ⁸

2.4.2 Regulador da Educação a Distância (EAD) em Moçambique

A Educação a Distância em Moçambique é regulada pelo Decreto-Lei nº 35/2009, de 7 de julho, do Conselho de Ministros. Entre outras disposições, o Decreto, determina que a

¹<https://www.ismonitor.ac.mz/>

²<http://www.isced.ac.mz/>

³<http://www.apolitecnica.ac.mz/>

⁴www.up.ac.mz

⁵<http://www.ucm.ac.mz/>

⁶<http://www.isead.ac.mz/>

⁷<http://www.cend.uem.mz/>

⁸http://www.isctem.ac.mz

educação a distância será oferecida por instituições especificamente credenciadas pelo Ministério que superintende o ensino superior e os cursos, acreditados pelo Instituto Nacional de Educação à Distância (INED), órgão regulador do ensino à distância em Moçambique.

2.5 O Conceito de Qualidade

A presente seção vai discutir aspectos relacionados à qualidade, importância da qualidade de um produto, qualidade no ensino superior e em EaD.

Começamos por tentar definir o conceito de qualidade, especialmente a qualidade aplicada aos contextos educacionais.

Todo mundo quer qualidade em qualquer que seja o domínio, seja num produto ou até mesmo na vida privada. A qualidade é um conceito que se agarra a todos e todos precisam dela, mesmo sem saber claramente o que isso significa.

O conceito de qualidade não é fácil de definir. O Dicionário Priberan, por exemplo, define *qualidade* nos seguintes termos: "1. Maneira de ser boa ou má de uma coisa./ 2. Superioridade, excelência.(...), 6. Aquilo que caracteriza uma coisa". (Dicionário Priberan da Língua Portuguesa, s.d.). Como se pode perceber, linguisticamente, qualidade pode significar muitas coisas incluindo a oposição *boa/má*. No entanto, genericamente, quando se usa a palavra qualidade de um produto, serviço ou condição, fala-se, na verdade, de uma caracterização positiva.

Nos dias que correm a busca da qualidade é um tema recorrente, especialmente nas organizações e indústria produtiva. Por isso mesmo, existe uma organização, ISO (*International Organization for Standardization*), cujo objetivo é aprovar normas internacionais em todos os campos técnicos. Através das suas normas a ISO promove a qualidade dos produtos de várias instituições.

A dificuldade em definir qualidade vai mais além quando se fala de áreas como a educação, tal como explicado pela Commonwealth of Education Hub (2016), que indica que Qualidade em Educação pode ser entendida como significando diferentes coisas para diferentes pessoas, e diferentes coisas em diferentes contextos. Isto acontece porque a educação pode ter múltiplos propósitos.

Em conclusão, a qualidade só pode ser conseguida através de um foco multifacetado, considerando as inter-relações que dimensionam a própria educação e os resultados esperados num determinado contexto.

2.5.1 A Qualidade de Serviço em Educação

A nossa pesquisa tem por objeto a qualidade de serviço de uma Instituição educacional na modalidade EaD e a satisfação dos estudantes pelos serviços prestados é vital na manutenção da competitividade da instituição.

Para Hanaysha e Kumar (2012), os clientes satisfeitos espalham informação positiva boca-a-boca sobre uma instituição. O mesmo autor define Qualidade de Serviço na área da educação como a diferença entre a expectativa e a perceção do estudante contra a experiência real (...) a Qualidade de Serviço relaciona-se ao fornecimento de serviços excelentes ou de alta qualidade relativas ao cliente ou exceder as suas expectativas.

Nos casos onde as expectativas não são satisfeitas pela instituição educacional, elas podem ser a causa da desistência dos estudantes.

2.5.2 Fatores que influenciam a qualidade em educação superior

Em primeiro lugar, são vários os fatores atuantes na educação superior. Alguns exemplos são currículo relevante, capacitação dos docentes, material de estudos, existência de labora-

tórios, existência de espaços desportivos, etc. Na verdade, muitos deles são colocados como requisitos pelos reguladores para que as instituições de ensino superior e respetivos cursos sejam acreditados ou re-acreditados.

Akareem e Hossain (2016), mencionam alguns factores a saber: Qualificações e proveniência dos estudantes; qualificações dos docentes; factores académicos e por último sistemas administrativos. Os mesmos autores, explicam os factores académicos como sendo aqueles relacionados à percepção dos estudantes e que contribuem para os resultados académicos.

Estas dimensões determinam a qualidade do ensino superior. Não obstante, a literatura extensiva sobre o assunto, mais uma vez não identifica claramente que características fazem os estudantes perceberem estas dimensões de forma diferente.

Autores como Tsinidou et al. (2010) e Commonwealth of Education Hub (2016) falam de outros factores como docentes e os seus níveis e experiência; Serviços administrativos e a capacidade de resposta; serviços de biblioteca; estrutura do currículo; localização da instituição; infra-estrutura; necessidades modernas de aprendizagem; tecnologia; tamanho das turmas; condições de trabalho dos docentes, etc.

Claramente os factores são variados e variam de ambiente para ambiente. Porque o nosso estudo centra-se sobre uma instituição de ensino superior a distância os factores com influência foram seleccionados com base nos serviços prestados ao estudantes de forma directa e traduzidos nas dimensões do modelo SERVQUAL que será apresentado em detalhe no capítulo da metodologia.

2.5.3 Qualidade de Serviço e Modelos de Medição

Segundo Silva (2017), a qualidade de um serviço é a comparação entre a expectativa do consumidor e a percepção da performance do serviço.

A qualidade de serviço pode ser um indicador muito importante na avaliação geral da qualidade de uma instituição ou dos serviços que oferece.

Dursun et al. (2013), citando Kotler e Keller, 2012, afirma que um serviço é qualquer ato ou performance em que uma parte oferece à outra e que é essencialmente intangível e não resulta na propriedade de nada. A sua produção pode ou não estar associado a um produto. No caso do ISCED, os serviços estão associados à educação a distância.

da Silva (2016) afirma que não existe um conceito sobre a qualidade de serviço aceito universalmente, no entanto, há pensamentos no que se refere à satisfação do cliente.

De modo geral, medir a qualidade de serviço depende do contexto e as dimensões medidas variam de indústria para indústria. De qualquer modo, o padrão da indústria e também modelo de medição de qualidade de serviço mais usado é o modelo SERVQUAL. (Shauchenka et al., 2010), (Teeroovengadum, 2017), (Ali et al., 2019) e outros.

Não obstante, outros modelos existem concebidos para o mesmo propósito: Ghebremichael e Ghebregiorgis (2018), faz um estudo comparativo dos dois modelos de medição da qualidade de serviço mais populares. No seu estudo, o autor compara o Modelo de lacunas (gaps) chamado SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985) e o modelo de performance chamado SERVPERF, desenvolvido por Cronin e Taylor (1992).

2.5.4 Estudos similares

O Modelo SERVQUAL, originalmente concebido em 1985, é um instrumento de pesquisa desenhado para perceber as expectativas e percepções de um serviço dividido em 5 dimensões.

Embora pensado para indústrias que oferecem serviços apenas, o modelo SERVQUAL pode ser também usado para contextos acadêmicos, especialmente no ensino superior.

Com efeito, existem atualmente vários estudos que procuram identificar as expeta-

tivas e a performance das instituições educacionais desde o ensino básico (Incesu e Asikgil, 2012), passando pelo ensino secundário (Ramseook-Munhurrun et al., 2010) e (Manzoor, 2018) até ao ensino superior (Tsinidou et al., 2010) e (Dursun et al., 2013).

Podem-se mencionar aqui alguns exemplos de estudos similares à presente pesquisa que são os casos de Martínez-Argüelles et al. (2010), cujo estudo assenta na discussão da importância de medir como os estudantes percebem a qualidade de serviço no ensino superior online. Os resultados do estudo clarificam os determinantes da qualidade percebida.

Por seu lado, Uppal et al. (2018), serve-se do mesmo modelo, com modificações, para discutir os factores com influência na qualidade dos serviços de elearning.

2.6 O Modelo SERVQUAL

O modelo SERVQUAL é um dos instrumentos mais usados na medição da qualidade de serviço. (Yu, 2003). Ele foi concebido em 1985 e refinado em 1988 e 1991 por Parasumaran et al. O modelo SERVQUAL começou com o estabelecimento dos aspectos que os clientes mais apreciam na avaliação da qualidade de serviço, através da revisão de literatura da indústria de serviços ao que se concluiu que clientes usavam os mesmos padrões para a avaliação da qualidade de serviço, independentemente do tipo de indústria. Deste modo, de um questionário original de 97 questões distribuídos por 10 dimensões, o modelo final passou a ter 22 questões distribuídas por 5 dimensões a saber: Tangíveis, Confiabilidade, Capacidade de Resposta, Segurança e Empatia. (Ghebremichael e Ghebregiorgis, 2018), (Ali et al., 2019).

Para Fripp (2013), este modelo foi inicialmente desenhado para o uso em instituições de serviços e retalhistas. O mesmo autor adianta também que o desenvolvimento deste modelo oferece às firmas de serviços e retalhistas uma abordagem estruturada para avaliar o conjunto de factores que influenciam a percepção dos clientes sobre o serviço de qualidade das firmas.

2.6.1 As dimensões do SERVQUAL

O modelo original desenvolvido, também conhecido por *RATER*⁹ *model*, em 1985, sofreu modificações várias e refinamentos até se chegar às cinco dimensões por que é conhecido atualmente.

- **Capacidade de Resposta** - a vontade da firma de ajudar o cliente e fornecer serviço pronto;
- **Garantia** - o conhecimento e cortesia dos funcionários e a sua capacidade de inspirar confiança e segurança;
- **Tangíveis** - refere-se às instalações físicas, equipamento e aparência do pessoal;
- **Confiabilidade** - capacidade da firma de oferecer os serviços de forma fidedigna dependentemente;
- **Empatia** - capacidade de velar carinhosamente e dar atenção individual aos clientes.

2.6.2 As 22 Questões e as duas partes do SERVQUAL

O Modelo SERVQUAL foi originalmente concebido com 10 dimensões e 97 questões que foram reduzidas para 34 questões em 7 dimensões e finalmente 22 questões em 5 dimensões.

O questionário é administrado em duas fases distintas:

1. Os respondentes são questionados sobre as suas expectativas da firma de serviços ideal nessa categoria de serviços - neste caso, as questões são adequadas para estarem de acordo com a firma particular;

⁹R - Reliability, A - Assurance, T - Tangibility, E - Empathy e R - Responsiveness

2. Os respondentes são questionados sobre a qualidade de serviço fornecida pela firma específica a ser estudada.

Esta abordagem dá ao pesquisador uma idéia da qualidade de serviço percebida pela comparação das respostas administradas nas duas fases.

2.7 O Sistema de Avaliação interna de Qualidade em EaD no ISCED

O ISCED, sendo uma instituição de ensino superior não escapa à necessidade de fornecer produtos de qualidade aos seus estudantes. A qualidade do ensino superior em Moçambique é monitorada e garantida pelo regulador que é o Ministério da Ciência, Tecnologia, Ensino Superior e Técnico Profissional (MCTESTP) e quando se trata do ensino a distância, o MCTESTP faz uso da sua ala dedicada, o Instituto Nacional de Educação a Distância.

Para além disso, o ISCED possui um sistema interno de gestão de garantia de qualidade. Este sistema é uma modificação baseada no modelo dos *Instrumento de Avaliação de Qualidade para Educação a Distância da ACDE (Quality Assurance Toolkit for Distance Higher Education Institutions and Programmes)*.(Rama, 2009).

Não obstante este ser um sistema robusto e responder às questões pertinentes de qualidade do ISCED, é importante trazer a dimensão da qualidade de serviços sob perspectiva dos próprios estudantes.

2.8 Perfil da Instituição

Nesta secção, vai-se apresentar a Instituição e os estudantes que são o objecto de estudo desta pesquisa.

O objeto da nossa investigação são os estudantes do Instituto Superior de Ciências e Educação a Distância (ISCED). O ISCED é uma Instituição de Ensino Superior à distância virada para a formação de técnicos profissionais em várias áreas do saber. O ISCED iniciou as suas atividades no ano de 2015. No momento em que se faz esta investigação, o ISCED conta com cerca de 11500 estudantes distribuídos pelas dez províncias de Moçambique, inscritos nos seguintes cursos de licenciatura:

- Administração Pública;
- Ciência Política e Relações Internacionais;
- Contabilidade e Auditoria;
- Direito;
- Ensino de Geografia;
- Ensino de História;
- Ensino de Português;
- Gestão Ambiental;
- Gestão de Empresas;
- Gestão de Recursos Humanos;
- Gestão de Sistemas de Informação;

Os cursos acima listados têm todos a duração de 4 anos incluindo a realização da monografia científica.

2.8.1 Modalidades de ensino-aprendizagem

O modelo de ensino-aprendizagem do ISCED para os cursos de licenciatura está centrado no estudante. A estratégia básica é o fornecimento de material de leitura, material audio-visual e outros e resolução de atividades várias que envolvem opinião/respostas a fóruns avaliados, trabalhos de campo avaliados, testes de auto-avaliação e testes automaticamente avaliados do tipo múltipla escolha.

2.8.2 Organização do sistema de apoio aos estudantes

Como forma de dar conta das necessidades dos estudantes, o ISCED organizou o sistema de apoio ao estudante do seguinte modo:

Centro de Recursos - local devidamente credenciado pelo ministério que superintende o ensino superior, no país ou no exterior, próprio para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados à distância. É no Centro de Recursos que o estudante terá as atividades de tutoria presencial, biblioteca, laboratórios, tele-aulas, avaliação (provas, exames, etc.) e poderá utilizar toda a infraestrutura tecnológica para contatos com o ISCED.

Help Desk - Gabinete criado com o propósito único de atender as dificuldades do estudante por via telefónica ou pelo sistema online de Gestão de Reclamações.

Coordenação - O Coordenador é responsável pelo curso e conseqüentemente pelos seus estudantes. Embora não lide diretamente com os estudantes, este deve garantir que os processos todos correm da melhor maneira possível e que todos os assuntos dos estudantes são atendidos atempadamente.

2.8.3 Uso de Tecnologia

O ISCED, na sua missão de formar a distância faz uso deliberado e procura massificar o uso de tecnologias online em todos os seus processos. Isso implica dizer que há uma necessidade de se identificarem sistemas que sirvam para cobrir as necessidades dos procedimentos vários desde o próprio processo de ensino=aprendizagem até aos processos de gestão dos próprios estudantes. Assim sendo, os seguintes sistemas estão implantados: Sistema de Gestão de ensino-aprendizagem; Sistema de Gestão de Reclamações; Sistema de Gestão de Supervisão de trabalhos académicos (Monografias, teses, dissertações); sistema de atendimento por mensagens curtas; sistema de Gestão/controlo do progresso académico; Sistema de Registo Académico, entre outros sistemas menores.

Em adição, os estudantes recebem também um tablet de 10 polegadas no início do ano académico do 1º ano de estudos que serve para cobrir a lacuna daqueles que não têm como adquirir os seus próprios dispositivos.

Pelo seu mandato e visão o ISCED procura constantemente implementar e adaptar-se a novas tecnologias educacionais.

Na secção que se segue far-se-á a descrição da metodologia usada na recolha e análise de dados.

Capítulo 3

Metodologia

Este capítulo envolve a apresentação e a motivação da escolha do método de recolha e análise de dados, tanto sob ponto de vista teórico, assim como prático. Faz-se também a descrição da estratégia de recolha de dados, determinação da população observada, amostra e tratamento dos dados.

Assim, seguiram-se os seguintes estágios: Pesquisa dos conceitos teóricos necessários ao assunto em discussão; escolha da ferramenta de avaliação de qualidade, neste caso o modelo SERVQUAL modificado; desenho do questionário adaptado às especificidades do ensino superior a distância; determinação da escala Likert de 5 níveis para as questões do questionário; estruturação do instrumento e a recolha de dados por online; validação dos dados através do coeficiente alfa de Cronbach; tratamento, análise e discussão dos dados recolhidos e por fim as conclusões e sugestões de melhorias para os serviços.

3.0.1 Objectivo Principal e objetivos específicos da investigação

O processo científico é um desafio que pressupõe a claridade no seu discurso. Para nortear a metodologia, foi identificado um ponto de partida que é a questão central de investigação.

No nosso trabalho, a questão central consiste em avaliar *como a qualidade de serviço do sistema de educação a distância online implantado no ISCED é percebida pelos estudantes*, através de um questionário que abrange seis dimensões. Baseado em estudos existentes e instrumentos de medição, propõe-se aqui um modelo que usa uma versão modificada do SERVQUAL para medir a percepção do estudante online sobre a qualidade de serviço e para determinar que factores influenciam as suas expectativas de qualidade do e-learning.

Foram também identificados objetivos específicos. De carácter mais concreto. De função intermediária e instrumental, permitindo, por um lado, atingir o objetivo geral e, por outro, aplicar este modelo a situações particulares (Lakatos e Marina Marconi, 1992).

As questões que se pretendem pesquisar são:

1. Que expectativas têm os estudantes sobre a qualidade dos serviços do ISCED para estarem satisfeitos?
2. Que percepções têm os estudantes sobre a qualidade dos serviços do ISCED para estarem satisfeitos?
3. Qual das dimensões do SERVQUAL adotado têm maior impacto na percepção da qualidade de serviço do ISCED pelos estudantes.

3.0.2 Escolha do estudo

Pela sua flexibilidade, a educação à distância é uma modalidade mais abrangente do que a educação tradicional pela capacidade de absorver uma população cada vez mais diversa, mais velha e mais orientadas para o empreendedorismo (Udo et al., 2011). Para Udo et al. (2011), espera-se que os programas a distância superem o modelo tradicional em termos de números de cursos oferecidos e estudantes matriculados. Isto mostra a importância da educação a distância e o papel da educação a distância na economia do país.

Olhando então para esta tendência atual, torna-se imperioso contribuir com subsídios para o entendimento deste modelo de educação como forma de o melhorar

3.1 Paradigma de investigação

O debate sobre a abordagem científica é sempre tortuoso e não vai ser alongado no nosso trabalho, dado que as divergências, crenças, desenvolvimento e defensores de uma ou outra abordagem pode dar vazão para um debate extenso.

Um dos aspectos mais importantes do processo científico é a necessidade de identificação clara do paradigma a seguir para que se possam escolher as opções metodológicas.

O paradigma escolhido, pode ser contestado como não sendo a melhor abordagem. Para Patacho (2013), "os paradigmas constituem diferentes visões do mundo, apontando para diferentes formas de conceber a realidade social, para diferentes formas de a conhecer e para a produção de diferentes tipos de conhecimento, que perseguem finalidades diferentes, mas que reivindicam todos o estatuto de conhecimento científico".

Por sua vez, Günther (2006) defende que quase invariavelmente os conceitos de pesquisa qualitativa e quantitativa são definidos por contrastes e oposições.

De forma geral, todas as pesquisas podem ser abordadas usando tanto um como o outro método e por vezes podem ser compatíveis (Patacho, 2013, pg. 13), tudo dependendo do objetivo que se pretende alcançar.

Em termos de paradigmas, Coutinho (2004), menciona o paradigma **qualitativo**, também chamado de tradicional, positivista, racionalista, empírico-analista, empiricista, e o **qualitativo**, também designado por hermenêutico, interpretativo, naturalista ou ainda construtivista.

As duas abordagens divergem na questão da realidade a ser estudada:

- A abordagem quantitativa espera que a realidade externa a estudar seja objectiva previsível e regular, exigindo desse modo métodos replicáveis e sempre com os mesmos resultados independentemente do sujeito investigador (subjectivo). "Estamos perante um paradigma de investigação que enfatiza o determinismo (Coutinho, 2004). Para a análise dos dados o investigador recorre à técnicas estatísticas.

- Por outro lado, a abordagem qualitativa coloca ênfase na multiplicidade de realidades e a compreensão dos fenómenos sob a perspectiva dos sujeitos da investigação.

Tanto uma como outra abordagem permitem chegar a conclusões válidas, de facto, é possível haver rotas metodológicas várias, desde que o problema a pesquisar assim necessite.

No caso do estudo presente, cujos sujeitos são estudantes em EAD, pela distância a que se os mesmos se encontram do pesquisador e também pela distância que existe entre eles, faz sentido usar o método quantitativo.

Por outro lado, a ferramenta SERVQUAL a ser usada nesta pesquisa foi desenhada para ser usada com técnicas de recolha de dados quantitativos.

3.2 Qualidade de aprendizagem e satisfação dos estudantes

É prática comum as instituições de ensino superior terem alguma forma de garantia de qualidade interna como complemento à garantia de qualidade externa pelos agentes reguladores.

As instituições de ensino superior em Moçambique e noutras partes do mundo estão constantemente a ser pressionadas para melhorar a qualidade da oferta, dos processos de ensino-aprendizagem, serviços administrativos, serviços de apoio e outros. Por outras pala-

vras a qualidade deve ser vista num prisma global envolvendo toda a estrutura da instituição.

Esta pesquisa pretende avaliar a percepção do estudante online sobre a qualidade de serviço oferecida pelo ISCED e portanto o modelo frequentemente usado para fins similares é o modelo SERVQUAL.

Este modelo avalia a qualidade a partir da perspectiva dos próprios clientes, neste caso, estudantes, considerando que eles são os principais beneficiários de uma instituição de ensino superior (Donlagić e Fazlić, 2015, pg. 39).

3.3 Método de pesquisa

De acordo com Donlagić e Fazlić (2015), a avaliação da qualidade de serviço tem atraído os pesquisadores nos últimos 25 anos. Os mesmos autores adiantam ainda que o termo *qualidade de serviço* consiste em serviço e qualidade e que são ambos relacionados ao consumidor.

A análise do desempenho de uma organização faz-se com o auxílio de ferramentas de medição da qualidade do serviço que podem ser de vários modelos: Ghotbabadi et al. (2015) apresentam cinco desses modelos:

- *Groonroos Model*¹;
- *Service Quality Gap Model*²;
- *The Gap Theory of Service Quality*³;

¹Modelo de Groonroos

²Modelo de Lacunas da Qualidade de Serviço

³A Teoria de Lacunas da Qualidade de Serviço

- *The Extended Gap Model*⁴;
- *SERVPERF Model*⁵;
- *Hierarchical Model*⁶

É de notar que existem outros modelos menos populares específicos à indústria em estudo.

Dias Rodrigues e Cardoso Lobato (2016), menciona ainda o ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Action* - Planeamento, Execução, Verificação, Ação), como forma de medição da qualidade de serviço.

Em 1985, Parasuraman, Zeithaml e Berry introduziram um novo modelo chamado SERVQUAL, presentemente o mais popular método de avaliação de qualidade de serviço. Inicialmente foram sugeridos dez dimensões para o modelo, mas em 1988, uma nova versão reduziu as dimensões para apenas cinco (Ghotbabadi et al., 2015).

Rezaee et al. (2019), Rieg et al. (2017), Ramos (2017), entre outros apresentam o questionário do modelo SERVQUAL composto por 22 questões divididas por cinco categorias a saber: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade.

Estas dimensões podem ser sumarizadas na seguinte tabela adaptada de (Rezaee et al., 2019), (Rieg et al., 2017) e (Ramos, 2017):

⁴O Modelo de Lacunas Extendido

⁵Modelo SERVPERF

⁶Modelo Hierárquico

Tabela 3.1: Dimensões da qualidade de serviço.

Confiabilidade	Capacidade de prestar o serviço conforme prometido e sua exatidão. Desempenho e resultado do serviço, avaliando se está de acordo com a expectativa, eficiente e confiável, pode ainda ser entendida como a habilidade de se ter o que foi prometido, na data combinada.
Responsabilidade	Auxílio e prontidão aos clientes com agilidade e solução rápida para corrigir algum problema; Vontade de prestar serviço dos operadores no que se refere a ajudar ou realizar atividade.
Segurança	Analisa a confiança e segurança do serviço e do seu prestador, envolvendo conhecimento, cortesia e credibilidade. É a percepção que o cliente tem da habilidade do empregado da empresa em responder às suas necessidades.
Empatia ou compreensão	dispor interesse e atenção personalizado, dispondo de sensibilidade, acessibilidade e esforço, para atender a necessidade de cada cliente; Avalia a interação com o cliente, demonstrando atenção e demonstrando entendimento dos problemas e dificuldades dos clientes. É a categoria de personalização de escolhas do cliente.
Aspectos tangíveis	Instalações físicas, equipamentos e materiais modernos e boa conservação para uso, condições do ambiente adequado, incluindo a limpeza do local e a disposição correta da mobília. Mede tudo o que é tangível na prestação de serviço, instalações físicas (móveis, escritórios, formulários), localidade, aparência dos atendentes (roupa e uniformes), meios de comunicação, disposição física, etc.

Fonte: Adaptado Miquilino e Pinto (2018) e Oliveira e Ferreira (2008)

As 22 questões foram então divididas pelas dimensões da seguinte maneira:

Tangibilidade

1. Equipamento atualizado/moderno.
2. Instalações físicas visualmente agradáveis.
3. Funcionários bem vestidos.
4. Aparência das instalações físicas consistentes com o tipo de indústria.

Confiabilidade

5. A Instituição cumpre com os prazos prometidos para respostas
6. A instituição é solidária e prestativa quando existe algum problema ou reclamação em relação à instituição
7. A instituição é confiável
8. A Instituição fornecem os serviços nas datas prometidas
9. A instituição mantém registos atualizados

Responsabilidade

10. Não se deve esperar que a instituição informe aos clientes exatamente quando o serviço será executado, negativo.
11. Não é normal esperar prontidão de serviço dos funcionários, negativo
12. Nem sempre os funcionários devem ter vontade de ajudar os clientes (negativo)
13. É normal estar muito ocupado para responder prontamente os pedidos do cliente (negativo)

Segurança

14. Os funcionários devem ser confiáveis
15. Os clientes devem se sentir seguros ao tramitar com os funcionários
16. Os funcionários devem ser educados
17. Os funcionários devem ter apoio adequado da instituição para realizarem bem o seu trabalho

Empatia

18. Das instituições não se deve esperar que deem atenção individual a cada cliente (negativo)
19. Não se espera que os funcionários deem a cada cliente, atenção individual (negativo)
20. Não é realístico esperar que os funcionários compreendam com totalidade as necessidades do cliente (negativo)
21. Não normal esperar que os funcionários tenham sirvam os interesses do cliente, negativo
22. As instituições não têm, necessariamente, que operar em horários convenientes a todos os clientes (negativo)

De acordo com Rieg et al. (2017), o modo de funcionamento do SERVQUAL é o seguinte:

«A avaliação da qualidade Q_i de um serviço, realizada por dado cliente, é calculada por meio da diferença (gap) entre a sua expectativa (E_i) e a sua percepção sobre o desempenho do serviço D_i , em relação a determinado aspecto (i) da qualidade em serviço.»

Este conceito de avaliação pode ser representado pela seguinte fórmula:

$$Q_i = D_i - E_i \quad (3.1)$$

Onde:

Q_i = qualidade do serviço em relação à característica i do serviço;

D_i = desempenho do serviço, sob a ótica do cliente (percepção), em relação à característica i do serviço;

E_i = expectativa do cliente em relação à característica i do serviço.

Este modelo, assim como as suas dimensões e questões são o modelo básico que pode ser modificado ou estendido para se adaptar às características ou necessidades de cada pesquisa individual ou ainda a instituição à analisar.

3.4 Instrumento de Recolha de dados

Esta secção dá conta do instrumento de recolha de dados, sua descrição e modo de funcionamento. Como mencionado anteriormente, o modelo de avaliação a usar nesta pesquisa é o SERVQUAL. Esta ferramenta possui um instrumento de recolha de dados constituídos por várias questões.

Ramos (2017) menciona que o modelo SERVQUAL é constituído por 22 questões divididas em três secções a saber:

1. **Informação geral** que inclui quatro elementos: gênero, faixa etária, ano de frequência e Centro de Recursos;
2. **A primeira parte** questiona o cliente sobre como seria a instituição ideal a ser investigada;
3. **A segunda parte** procura saber do cliente como está o desempenho da instituição a ser investigada.

Seguidamente, são comparados os resultados das duas entrevistas subtraindo-se a qualidade esperada da qualidade percebida na instituição pela fórmula $Qi=Di-Ei$.

A diferença (gap) pode ser negativa ou positiva. Se for negativa, significa que as percepções estão abaixo das expectativas, identificando as falhas do serviço que geram um resultado inadequado para o cliente. Se for positivo, o prestador oferece um serviço superior ao esperado.

Para Rieg et al. (2017), este instrumento pode ser modificado para dar conta de processos evolutivos, tipos de cenário institucional e tendências atuais.

3.4.1 Aplicação do Questionário: caracterização geral, processo de construção, validação e aplicação

Feita a decisão da abordagem científica, feita a escolha da ferramenta de recolha de dados, de seguida, vai-se fazer uma descrição do questionário criado.

Como referido, o modelo escolhido foi o modelo SERVQUAL que é composto por 22 questões a serem usadas em duas fases. Este modelo é altamente flexível, admitindo adaptações para adequação à pesquisas diferentes.

Vários são os exemplos de utilização do SERVQUAL em contextos educacionais, incluindo educação à distância e elearning como são os casos de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), Parasuraman, Zeithaml e Malhotra (2005), já descrito e é a base; Sarquis et al. (2018), Uppal et al. (2018) que propôs um modelo estendido do modelo SERVQUAL para avaliar a qualidade em elearning. Por outro lado, Paula et al. (2010) que também propõe um modelo com 5 dimensões modificadas e 30 questões para análise da qualidade no EAD; Oliveira e Ferreira (2008), que faz uso da mesma escala para avaliação de serviços em ensino superior e Sugant (2014), que propõe uma versão modificada especificamente destinada à medição de qualidade em elearning.

Assim, propõe-se uma versão modificada da escala SERVQUAL para serviços de educação a distância online, com base na revisão de literatura e modelos alternativos ao SERVQUAL original já existentes.

De modo a poder medir a qualidade do ensino online ou elearning, é necessário definir as componentes do elearning, o modelo de educação a distância do ISCED, a estrutura administrativa e de apoio, entre outros. Assim, considerando estas componentes e as especificidades do ISCED, foi possível desenhar o nosso questionário com as seguintes dimensões:

- **Tangíveis** - Inclui a evidência física do serviço: instalações físicas; aparência dos funcionários; ferramentas ou equipamento usado para fornecer o serviço; representações físicas do serviço (cartões de visita, extracto bancário) e outros clientes do fornecedor de serviços. (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985);
- **Confiabilidade/confiança** - envolve consistência de performance ou dependência: significa que a instituição faz o serviço imediatamente; significa também que a instituição honra os seus compromissos.
- **Capacidade de resposta** - refere-se à vontade ou prontidão dos funcionários para fornecer um serviço;
- **Empatia** - Atenção cuidadosa e individualizada que a empresa de serviço fornece aos seus clientes.

A estas categorias já discutidas, adicionaram-se as seguintes:

- **Produção de Conteúdo/Material** - Refere-se ao material escrito ou digital de ensino-aprendizagem, de informação técnica, avaliação, e outros, disponíveis na plataforma Moodle, biblioteca virtual e Centros de Recursos.

- **Tutores** - Refere-se ao serviço dos profissionais académicos cujo trabalho é interagir com os estudantes no processo de aprendizagem e avaliação.

Por outro lado, cada uma das questões colocadas foi avaliada pelos estudantes usando a escala de Likert com cinco níveis começando por **1 - Discordo totalmente** até **5 - Concordo totalmente**.

3.4.2 Processo de validação do Instrumento

Os instrumentos de recolha de dados em pesquisa científica, para se considerarem válidos devem ser validados. Socorremo-nos de Lakatos e Marina Marconi (1992) que defende o seguinte:

O questionário precisa ser testado antes de sua utilização definitiva, aplicando-se alguns exemplos em uma pequena população escolhida. A análise dos dados, após a tabulação, evidenciará possíveis falhas existentes: inconsistência ou complexidade das questões; ambiguidade ou linguagem inacessível; perguntas supérfluas ou que causam embaraço ao informante; se as questões obedecem a determinada ordem ou se são muito numerosas etc. Verificadas as falhas, deve-se reformular o questionário, conservando, modificando, ampliando ou limitando itens; explicitando melhor alguns ou modificando a redação de outros. Perguntas abertas podem ser transformadas em fechadas se não houver variabilidade de respostas.

O instrumento de análise desenhado para a presente pesquisa foi testado usando colegas de trabalho que o preencheram online e as respostas analisadas.

Posteriormente, foram detectadas questões ambíguas, de difícil resposta e as repetitivas ao que se seguiu a correção do mesmo. Pese embora Maria Marconi e Lakatos (2003) recomendem que "o pré-teste pode ser aplicado mais de uma vez, tendo em vista o seu aprimoramento e o aumento de sua validade", julgamos não ser necessário, pois acreditava-se ter capturado todas as correções necessárias.

As autores adiantam ainda que o pré-teste serve também para verificar se o questi-

onário apresenta três importantes elementos:

- a) Fidedignidade. Qualquer pessoa que o aplique obterá sempre os mesmos resultados.
- b) Validade. Os dados recolhidos são necessários à pesquisa.
- c) Operatividade. Vocabulário acessível e significado claro.

População

De acordo com Maria Marconi e Lakatos (2003) e Canastra et al. (2014), uma pesquisa, população, também chamada de universo é "um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características em comum. Exemplo: todos os estudantes moçambicanos que possuem um computador portátil".

A pesquisa foi realizada no *Instituto Superior de Ciências e Educação a Distância* (ISCED). Trata-se de uma instituição do ensino superior que oferece cursos na modalidade a distância online e a sua sede localiza-se na cidade da Beira, na região central de Moçambique.

Para apoio administrativo aos estudantes, o ISCED possui Centros de Recursos em cada uma das dez províncias do país.

A população inquirida no ISCED conta com cerca de 10300 estudantes registados (Fevereiro de 2019) espalhados por todo o país, o que por si determina ter estudantes de vários grupos culturais, sociais, faixa etária, organização a que pertence ou estatuto económico.

A seguir, apresenta-se a tabela da distribuição desses estudantes:

Tabela 3.2: Número de estudantes por curso

Curso	Estudantes
Administração Pública	1721
Ciência Política e Relações Internacionais	345

Contabilidade e Auditoria	928
Direito	2135
Ensino de Geografia	595
Ensino de História	289
Ensino de Português	549
Gestão Ambiental	1230
Gestão de Empresas	276
Gestão de Recursos Humanos	2006
Gestão de Sistemas de Informação	253
Total	10327

Fonte: Direção do Registo Académico do ISCED

Estes estudantes constituem a população do nosso estudo, no entanto, dado que se trata de um número elevado, foi usada uma amostra dessa população.

O procedimento de identificação da amostra descreve-se a seguir.

3.4.3 Amostra

A amostra é "o subconjunto do universo do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo". (Canastra et al., 2014).

O nosso estudo foi concentrado num número limitado extraído da população de estudantes do ISCED. Essa extração pode ser feita usando uma das técnicas de amostragem normalmente usadas. Existem várias técnicas de amostragem que se agrupam nas duas categorias seguintes:

- amostra probabilística e

- amostra não probabilística.

A diferença entre as duas está na aleatoriedade ou não da escolha dos elementos (Maria Marconi e Lakatos, 2003). No caso da nossa pesquisa escolheu-se a amostra probabilística.

A delimitação da amostra em estudos onde a população é significativamente larga, é feita com base em fórmulas. A amostra assim determinada é denominada **amostra probabilística** o que implica a aceitação de que não é uma representação perfeita, mas uma aceitação da margem de erro amostral. (Maria Marconi e Lakatos, 2003).

A fórmula para a determinação do tamanho da amostra faz-se usando a seguinte fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * (1 - p)} \quad (3.2)$$

Por outro lado, a amostra pode ser determinada também através de calculadoras online desenhadas para o efeito ou simplesmente usando uma tabela pré-definida.

Tabela 3.3: Amostra necessária de acordo com a margem de erro

População	Amostra necessária	
	margem de erro 5%	margem de erro 10%
10	10	9
100	80	50
1000	278	91
10000	370	100
100000	383	100
1000000	384	100
10000000	385	100
100000000	385	100

Fonte: (Sample Size Calculator, 2017)

No nosso trabalho escolheu-se um nível de erro de 10% e um nível de confiança de 90%. Estes níveis determinam uma amostra de cerca 100 estudantes.

3.5 Processo de recolha de dados

Com o número mínimo de estudantes a inquirir determinado, desenhou-se o formulário já descrito. O questionário foi desenhado usando a ferramenta **Google Forms**[®] e dividido em três partes:

- Dados demográficos
- Recolha de opinião sobre a qualidade de serviço ideal que os estudantes esperam do ISCED e
- Recolha do sentimento do que os estudantes acham dos serviços do ISCED.

O questionário foi configurado usando a ferramenta Google Forms ⁷ e partilhado aos estudantes via e-mail, plataforma Moodle e via Facebook por cerca de cinco dias e desativado quando o número mínimo de respostas foi ultrapassado.

Esta estratégia de recolha de dados é conveniente para os estudantes e para o pesquisador, pois estes já são estudantes num modelo online e portanto, têm acesso quase regular à Internet e dispositivos digitais como laptops, tablets e smartphones capazes de aceder ao formulário.

3.6 Tratamento de dados

A fase seguinte foi o tratamento e limpeza dos dados recolhidos, tal como recomendado por Van Den Broeck et al. (2005), para detectar e eliminar repostas inválidas, repostas inconsistentes, padrões estranhos, resultados de análise suspeitos, erros e dados em falta, repostas extremas, etc. Para estes autores, A limpeza dos dados refere-se ao processo de detectar, diagnosticar e editar dados errados.

Qualquer estudo onde a recolha de dados é feita por meio de inquéritos, como é o caso do presente trabalho, incorre de problemas de repostas anormais tal como os seguintes reportados por Van Den Broeck et al. (2005):

⁷disponível no link <https://forms.gle/yVgCqHkRjEcy7ZJg6>

- falta de informação ou dados não preenchidos;
- inquiridos que respondem "às pressas";
- inquiridos que respondem tudo da mesma maneira;
- inquiridos que fornecem dados não realísticos;
- inquiridos que fornecem respostas inconsistentes;
- inquiridos que fornecem respostas "sem sentido" nas questões abertas;

Por terem sido, recolhidos por meios electrónicos, os dados da nossa pesquisa, apresentam-se com consistência elevada no que se refere a erros. Assim sendo, os casos detectados foram de falta de preenchimento dos dados, mesmas respostas para todas as questões, início, mas não continuação do inquérito ou não preenchimento de grande parte das respostas.

Assim sendo, com o auxílio da folha de cálculo *Google Sheets* para calcular o desvio padrão, identificaram-se os casos de respostas inválidas e removidas.

O Desvio Padrão ajuda a identificar as respostas anormais. Após esta "limpeza" dos dados ficamos com 348 respostas válidas, o que corresponde a cerca de 3.02% dos estudantes.

Evidentemente que não se excluem outras inconsistências mais difíceis de detectar. Por esta razão calculou-se o coeficiente de confiabilidade de *Cronbach* para determinar a confiabilidade dos dados recolhidos.

De acordo com A. L. P. Freitas e Rodrigues (2005), o coeficiente α de Cronbach foi introduzido em 1951 por Lee J. Cronbach como uma das medidas de estimativas da confiabilidade de um questionário colocado em uma pesquisa.

A fórmula do cálculo do coeficiente α de Cronbach é a seguinte:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{\sigma_t^2 - \sum_{i=1}^k \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (3.3)$$

Para se calcular o valor de Alfa de Cronbach, podem se usar várias ferramentas especializadas como SPSS (Statistical Software for Social Sciences), SAS (Statistical Analysis System). RStudio, ou na falta dessas ferramentas, podem se usar outras menos automatizadas como como folhas de cálculo (Excel, Libreoffice, Google Sheets,). No nosso estudo, usamos o software livre RStudio®.

O resultado de Alfa de Cronbach calculado pelo **RStudio**® foi de 0.95, o que representa uma alta confiabilidade dos dados recolhidos. Acima deste valor, pode-se considerar que há redundância ou duplicação de respostas. É de notar porém que existe alguma discussão sobre o valor mínimo e máximo aceitáveis para se considerar um questionário confiável. Almeida et al. (2010) e A. L. P. Freitas e Rodrigues (2005), consideram um valor Alfa maior ou igual a 0.70 como valor mínimo satisfatório. Vieira (2015), recomenda valores entre 0.70 e 0.95 e adianta ainda que na maior parte das vezes, os valores variam entre zero e 1 e que a consistência interna de um questionário é tanto maior quanto mais perto de 1 estiver o valor da estatística.

O debate pode ainda ser acrescido pelos intervalos apresentados por Taber (2018) com os seguintes valores: Excelente (0.93–0.94); forte (0.91–0.93); confiável (0.84–0.90); robusta (0.81); razoavelmente alta (0.76–0.95); alta (0.73–0.95); boa (0.71–0.91); relativamente alta (0.70–0.77); um pouco baixa (0.68); razoável (0.67–0.87); adequada (0.64–0.85); moderada (0.61–0.65); satisfatória (0.58–0.97); aceitável (0.45–0.98); suficiente (0.45–0.96); não satisfatória (0.4–0.55) e baixa (0.11).

Em conclusão, podemos dizer que os dados recolhidos podem se considerar confiáveis pela confirmação do coeficiente alfa de Cronbach.

3.6.1 Tratamento das respostas à questão aberta

O questionário preparado inclui no final uma questão aberta, com texto limitado que permite ao estudante deixar a sua proposta de melhoria dos serviços do ISCED.

Por se tratar de texto, usou-se uma metodologia de tratamento semelhante ao tratamento de dados qualitativos. Assim, seguiram-se as recomendações de O'Connor e Gibson (2003) que menciona os seguintes passos:

- leitura das respostas uma por uma;
- Codificação para encontrar as ideias principais dos dados recolhidos. A codificação é uma técnica-padrão de sinalização de dados de entrevistas e inquéritos e consiste em encontrar informações que se repetem; dados que surpreendem o pesquisador; dados em que os próprios entrevistados indicam como importante; dados que lembram teorias ou alguma coisa previamente estudada; e podem ser também dados que o pesquisador considera relevantes. Os códigos podem ser de vários tipos: sobre coisas físicas, ideias, objetos, processos, etc;
- agrupamento (categorização) das ideias encontradas com o objetivo de reduzir os dados. Neste estágio, é comum encontrarem-se dados similares ou relacionados. Ao serem categorizados, evitam-se as repetições;
- relacionar os assuntos abordados uns com os outros e também com outros assuntos externos aos dados.
- todos os códigos precisam ser usados

Não obstante esta técnica ser consensual entre os pesquisadores, há alguma crítica sobre a codificação de dados: "algumas vezes a codificação tende a fragmentar dados."(Bryman, 2012).

3.7 Questões de natureza ética

Qualquer pesquisa que envolva seres humanos precisa de um procedimento ético adequado que pode ser mais rígido consoante a sensibilidade da pesquisa. Assim sendo, há um conjunto de princípios éticos que devem ser seguidos. O Manual de Ética do ISCTE-IUL, entre outros, sendo o mais importante o **consentimento**:

3.7.1 Consentimento Livre e Esclarecido

É também chamado de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Cervený e Concone (2008)). É necessário para a aprovação dos projetos de pesquisa e constitui um documento de consentimento do entrevistado a participar na entrevista. Tal autorização deve ser clara e incluída em qualquer projeto de pesquisa que envolve seres humanos.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido deve conter, entre outros, os seguintes elementos: Justificativa; Explicação de possíveis desconfortos ou riscos decorrentes da participação; garantia de liberdade de participação; garantia de manutenção de sigilo; orientação sobre o próprio formulário; identificação do investigador e, âmbito do estudo e nome da instituição; objetivos da recolha de dados; garantia de que os dados serão usados apenas para fins de investigação (Cervený e Concone, 2008), (Kabbaz e Da Costa, 2016).

Evidentemente que dependendo da área de estudo (ciências sociais, ciências médicas, etc), outros elementos mais podem ser incorporados, tudo na tentativa de salvaguardar a integridade social, psicológica e moral do indivíduo objeto de estudo.

O nosso questionário foi disponibilizado online foi desenhado de modo que ao abrir o link o estudante recebe como primeiro texto o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido com duas opções, sendo uma delas o seu consentimento. As questões subsequentes só se tornam visíveis caso o estudante concorde em participar.

Como parte do nosso estudo, 11 inquiridos recusaram-se a participar tal como é seu direito. Depois de se descrever o processo metodológico desta pesquisa, passa-se de seguida à apresentação dos resultados da pesquisa.

Capítulo 4

Apresentação e Discussão dos Resultados

4.1 Apresentação dos resultados

Este capítulo tem por objetivo analisar e discutir os resultados da informação recolhida pelo inquérito aos estudantes do ISCED. Para o efeito, repisam-se aqui os objetivos propostos na nossa pesquisa:

O argumento norteador do presente trabalho assenta na ideia de que, para além dos procedimentos instituídos de garantia de qualidade de uma instituição educacional a distância, há que entender a perceção dos próprios beneficiários imediados, isto é, os estudantes.

A presente pesquisa usa uma abordagem empírica pois os casos recolhidos provém dos beneficiários dos serviços fornecidos pelo ISCED, isto é os estudantes. Foi usada a ferramenta SERVQUAL modificada de medição da qualidade de serviços de uma instituição para avaliar a qualidade dos serviços do ISCED aplicado como um dos elementos de avaliação da qualidade global da instituição.

O estudo passou por uma fase de recolha de teorias subjacente ao fenómeno e também busca de conceitos básicos aplicados na pesquisa. Seguidamente, foi desenhada a

ferramenta de recolha de dados com base no modelo SERVQUAL original. Por fim os dados recolhidos foram analisados para encontrar as diversas relações entre eles. A ferramenta de recolha de dados foi concebida para estar disponível e respondido online. Esta estratégia de recolha garante a rapidez de obtenção dos dados e maior fiabilidade e livre de erros de digitação. O objetivo dessa recolha de dados foi perceber a diferença que existe entre as expectativas dos estudantes e a performance real da instituição sob ponto de vista dos próprios estudantes. Os dados assim recolhidos serviram para responder às questões de base da nossa pesquisa. No nosso trabalho, a questão central consiste em verificar *como a qualidade de serviço do sistema de educação a distância online implantado no ISCED é percebida pelos estudantes* através de um questionário que abrange cinco dimensões. Baseado em estudos existentes e instrumentos de medição, propõe-se aqui um modelo que usa uma versão modificada do SERVQUAL para medir a percepção do estudante online sobre a qualidade de serviço e para determinar que factores influenciam as suas expectativas de qualidade do elearning. Foram também identificados objetivos específicos de carácter mais concreto, de função intermediária e instrumental, permitindo, por um lado, atingir o objetivo geral e, por outro, aplicar este modelo a situações particulares.

As questões que se pretendem pesquisar são:

1. Que expectativas têm os estudantes sobre a qualidade dos serviços do ISCED para estarem satisfeitos?
2. Que percepções têm os estudantes sobre a qualidade dos serviços do ISCED para estarem satisfeitos?
3. Qual das dimensões do SERVQUAL adoptado têm maior impacto na percepção da qualidade de serviço do ISCED pelos estudantes.

A revisão de literatura da presente pesquisa, mostra que dos vários métodos existentes de avaliação da qualidade de serviço de uma instituição, o mais popular, pela sua

simplicidade, é o modelo SERVQUAL (*Service Quality*) que é administrado em duas fases e compara o que os respondentes esperam que uma instituição ideal seja e o que a instituição realmente é.

Para além de perceber esta diferença entre a perceção e performance, o modelo é usado para ajudar a melhorar a qualidade dos serviços de uma instituição, identificando as áreas críticas que necessitam de intervenção e as áreas onde a instituição está bem.

Recapitulando, o modelo SERVQUAL impõe duas fases da recolha de dados: a expectativa e a perceção. A diferença entre as duas vai nos dar então a perceção que os estudantes têm sobre os serviços do ISCED.

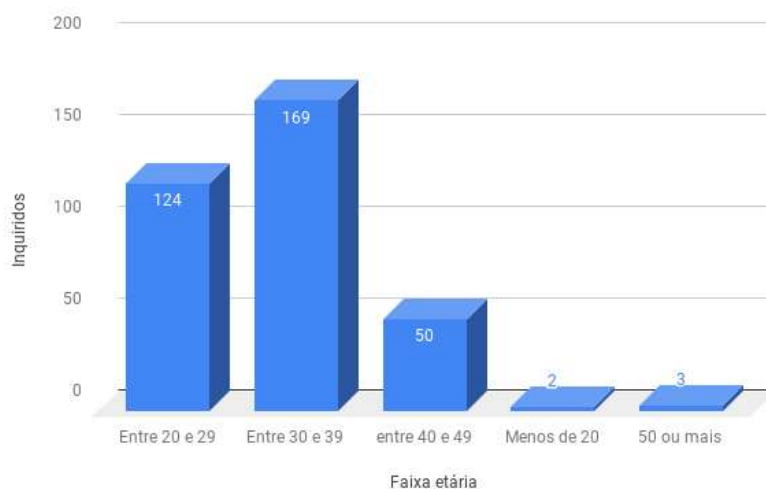
4.2 Análise dos Dados recolhidos

4.2.1 Distribuição dos inquiridos por faixa etária

Os inquiridos foram separados por género e idade de uma amostra que compreende 348 respostas válidas. Destes estudantes, em termos de idades, variam desde estudantes com menos de 20 anos de idade até aos estudantes com 50 anos ou mais distribuídos da seguinte forma: 2 (0.57%) têm menos de 20 anos de idade, 124 (35.63%) estão entre os 20 e os 29 anos de idade. 169 (48.56%), entre os 30 e 39 anos, 50 (14.37%), entre os 40 e 49 anos e 3 (0.86%) têm 50 anos ou mais.

O gráfico seguinte mostra a distribuição das faixas etárias dos inquiridos.

Figura 4.1: Distribuição dos inquiridos por faixas etárias



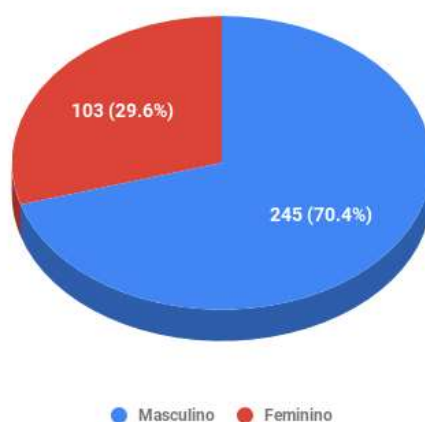
Fonte: dados da pesquisa

Claramente, o grosso dos respondentes encontra-se entre os 30 e 39 anos de idade, seguido do grupo entre os 20 e 29 anos de idade. Isto que reflete por sua vez a faixa típica ((Awe, s.d.)) dos estudantes em modelos de educação a distância por ser o grupo geralmente ocupado a trabalhar e com pouco tempo para o modelo presencial.

4.2.2 Distribuição dos inquiridos por género

Do mesmo modo que identificamos as faixas etárias dos inquiridos, identificamos também a distribuição por género. Desta feita, temos a seguinte distribuição: 103 respondentes do sexo feminino e 245 do sexo masculino, como ilustra a tabela seguinte.

Figura 4.2: Gráfico de distribuição do género dos inquiridos



Fonte: Dados da pesquisa

Como se pode perceber, o grupo masculino aparece com quase o dobro de representantes nas respostas ao inquérito.

4.2.3 Distribuição dos inquiridos por Centro de Recursos

O universo dos estudantes do ISCED incluem estudantes de ambos sexos distribuídos pelas dez Centros de Recursos que correspondem às dez províncias do país. Estes respondentes encontram-se representados na tabela que se segue pelos nomes das capitais províncias onde se encontram implantados os mesmos Centros.

Tabela 4.1: Respondentes por Centro de Recursos e género

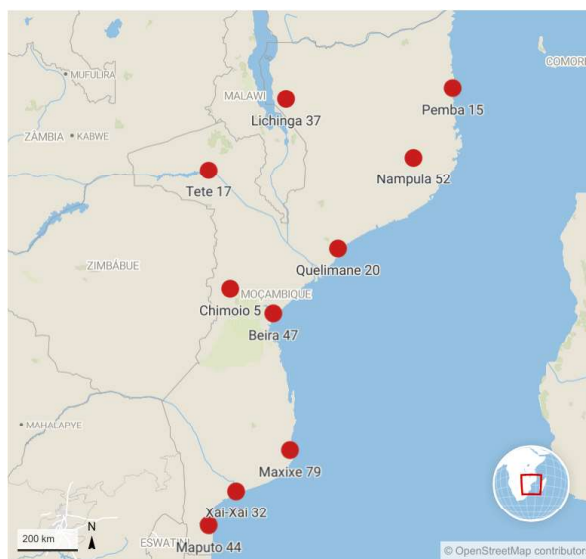
Centro de Recursos	Homens	Mulheres	Total
Beira	34	13	47
Chimoio	4	1	5
Lichinga	32	5	37
Maputo	28	16	44

Maxixe	47	32	79
Nampula	35	17	52
Pemba	12	3	15
Quelimane	18	2	20
Tete	15	2	17
Xai-Xai	20	12	32
Totais	245	103	348

Fonte: Dados do inquérito

Graficamente teremos a seguinte figura:

Figura 4.3: Mapa de distribuição dos respondentes



Fonte: Dados do inquérito

4.2.4 Distribuição dos inquiridos por ano de frequência

Dos 348 estudantes inquiridos, 115 (33.05%) são do primeiro ano, 72 (20.69%) do segundo ano, 54 (15.52%) do terceiro ano e 107 (30.75%) são do 4 ano, como mostra o gráfico

seguinte:

Tabela 4.2: Distribuição dos respondentes por ano de frequência

Ano de frequência	Total	Porcentagem
1º Ano	115	33.05%
2º Ano	72	20.69%
3º Ano	54	15.52%
4º Ano	107	30.75%
Total	348	100.00%

Fonte: Dados do inquérito

Os dados mostram que a maior parte dos respondentes encontram-se no primeiro ou no quarto ano de frequência, sendo o terceiro ano colocado em último lugar.

4.2.5 Relação entre Expetativas e Perceção

Para a análise dos dados e responder à questão central assim como as questões específicas foram usadas técnicas estatísticas de análise de dados. O primeiro passo da análise foi encontrar as médias de cada uma das duas Dimensões a ser medidas. A tabela a seguir apresenta as expetativas dos estudantes.

4.3 Expetativas

A primeira aspecto inquirido foi a expetativa dos estudantes sobre os serviços do ISCED. Considerando que a escala definida obedecia uma das recomendações de Likert para concordância com cinco bandas ou variações que começavam da mais baixa "Discordo totalmente" até a mais alta "Concordo totalmente". A tabela que se segue ilustra os resultados das

respostas em termos médios.

Tabela 4.3: Espetativas dos estudantes em relação aos serviços do ISCED

Dimensão	Questão	Média	Desvio Padrão	
Tangíveis	Equipamento actualizado/moderno	4.57	0.82	
	Instalações físicas visualmente agradáveis	4.40	0.98	
	Funcionários bem vestidos	4.39	0.93	
	Aparência das instalações físicas consistentes com o tipo de indústria.	4.45	1.00	
Confiabilidade	A Instituição cumpre com os prazos prometidos para respostas	4.45	1.00	
	A instituição é solidária e prestativa quando existe algum problema ou reclamação em relação à instituição	4.48	1.01	
	A instituição é confiável	4.67	0.80	
	A Instituição fornecem os serviços nas datas prometidas	4.40	1.07	
	A instituição mantém registos actualizados	4.56	0.88	
	Disponibilidade das plataformas electrónicas	4.47	1.09	
	Capacidade de resposta	Informação sobre disponibilidade de serviços e datas de execução	4.64	0.86
		Vontade dos funcionários ajudar os estudantes	4.58	0.89
Prontidão dos funcionários para responder aos pedidos dos estudantes		4.20	1.16	
Atenção aos estudantes		4.62	0.77	
Resposta a questões técnicas		4.60	0.86	
	Facilidade de acesso às plataformas (Moodle, eSura, SciPro)	4.52	0.99	
Empatia	Atenção individual aos estudantes	4.09	1.19	

	Compreensão total das necessidades dos estudantes	4.39	1.01
	Serviço dos interesses dos estudantes	3.00	1.53
	Horários de operação conveniente a todos estudantes	4.25	1.08
Materiais	Organização clara e intuitiva dos conteúdos dos módulos	4.66	0.77
	Qualidade e relevância do conteúdo dos módulos	4.67	0.78
	Referências actualizadas do material didáticos	4.59	0.83
	Material de qualidade na biblioteca virtual	4.59	0.89
	Qualidade do material no website do ISCED	4.62	0.80
Tutores	Conhecimento da matéria pelos tutores	4.63	0.82
	Preparação dos tutores para ajudar	4.65	0.79
	Eficiência dos tutores	4.62	0.84
	Justiça na avaliação pelos tutores	4.59	0.87
	Estímulo a crítica e valorização da participação dos estudantes pelos tutores	4.64	0.79
	Total	4.47	0.94

Fonte: Dados da Pesquisa

Da tabela acima, pode-se ver que os valores médios calculados das questões inquiridas variam de 3.00 a 4.67, o que equivale a dizer que as expectativas em relação aos serviços do ISCED estão todas acima da média cujas balizas vão de 1 a 5 níveis.

Das dimensões analisadas no Modelo SERVQUAL modificado, as dimensões **Tutores** e **Materiais** apresentam as médias mais altas e a dimensão **Empatia** apresenta o valor mais baixo.

4.4 Perceção

A segunda parte do inquérito foi dedicada à **perceção** dos estudantes sobre a qualidade de serviço do ISCED. Este é o aspecto que captura o que os estudantes vêem e percebem dos serviços prestados pelo ISCED na sua missão de oferecer educação online.

A tabela a seguir ilustra os resultados dos dados recolhidos.

Tabela 4.4: Perceção dos estudantes sobre os serviços do ISCED

Dimensão	Questão	Média	Desvio padrão
Tangíveis	Equipamento actualizado/moderno	4.11	1.01
	Instalações físicas visualmente agradáveis	3.84	1.09
	Funcionários bem vestidos	3.97	1.03
	Aparência das instalações físicas consistentes com o tipo de indústria.	3.48	1.31
Confiabilidade	A Instituição cumpre com os prazos prometidos para respostas	3.93	1.22
	A instituição é solidária e prestativa quando existe algum problema ou reclamação em relação à instituição	3.69	1.28
	A instituição é confiável	4.01	1.07
	A Instituição fornecem os serviços nas datas prometidas	3.88	1.15
	A instituição mantém registos actualizados	4.06	1.05
	Disponibilidade das plataformas electrónicas	3.08	1.46
Capacidade de resposta	Informação sobre disponibilidade de serviços e datas de execução	3.81	1.32
	Vontade dos funcionários ajudar os estudantes	3.74	1.19
	Prontidão dos funcionários para responder aos pedidos dos estudantes	3.61	1.34

	Atenção aos estudantes	3.93	1.08
	Resposta a questões técnicas	3.72	1.24
	Facilidade de acesso às plataformas (Moodle, eSura, SciPro)	3.01	1.48
Empatia	Atenção individual aos estudantes	3.58	1.26
	Compreensão total das necessidades dos estudantes	3.67	1.16
	Serviço dos interesses dos estudantes	3.75	1.11
	Horários de operação conveniente a todos estudantes	3.96	1.15
Materiais	Organização clara e intuitiva dos conteúdos dos módulos	4.11	1.05
	Qualidade e relevância do conteúdo dos módulos	4.23	0.99
	Referências actualizadas do material didáticos	4.12	0.96
	Material de qualidade na biblioteca virtual	3.81	1.16
	Qualidade do material no website do ISCED	4.15	0.92
Tutores	Conhecimento da matéria pelos tutores	4.06	1.02
	Preparação dos tutores para ajudar	3.84	1.16
	Eficiência dos tutores	3.98	1.02
	Justiça na avaliação pelos tutores	3.77	1.17
	Estímulo à crítica e valorização da participação dos estudantes pelos tutores	3.90	1.17
	Total	3.83	1.15

Fonte: Dados do Inquérito

Dos dados aqui apresentados, verifica-se que os valores da média da percepção das várias dimensões variam de 3.01 a 4.23, sendo que a dimensão "Materiais" apresenta o valor mais alto e a dimensão "Confiabilidade" apresenta o valor mais baixo.

4.5 Análise comparativa da expectativa e percepção dos estudantes sobre os serviços do ISCED

Nesta secção serão apresentados os resultados da diferença entre a expectativa e a percepção dos estudantes do ISCED sobre os serviços. Para o efeito, os dados recolhidos em duas partes são comparados numa planilha usando a ferramenta *Google Sheets* e é calculada a diferença entre as médias da expectativa e da percepção dos estudantes. Calculam-se também as médias globais de cada dimensão do modelo SERVQUAL modificado. identificada.

A tabela a seguir apresenta os dados atrás descritos:

Tabela 4.5: Análise média dos resultados das questões

Dimensão	Questão	Performance	Desvio Padrão	Expectativa	Desvio Padrão	P-E¹
Tangibilidade	Q 1	4.1092	1.0098	4.5718	0.8163	-0.4626
	Q 2	3.8448	1.0891	4.3994	0.9774	-0.5546
	Q 3	3.9741	1.0309	4.3879	0.9339	-0.4138
	Q 4	3.4770	1.3071	4.4540	0.9989	-0.9770
Confiabilidade	Q 5	3.9310	1.2198	4.4454	0.9985	-0.5144
	Q 6	3.6925	1.2795	4.4799	1.0055	-0.7874
	Q 7	4.0086	1.0750	4.6724	0.8010	-0.6638
	Q 8	3.8764	1.1510	4.4023	1.0705	-0.5259
	Q 9	4.0603	1.0543	4.5632	0.8847	-0.5029
	Q 10	3.0776	1.4632	4.4741	1.0880	-1.3966
Capacidade de resposta	Q 11	3.8132	1.3246	4.6437	0.8553	-0.8305
	Q 12	3.7385	1.1898	4.5833	0.8928	-0.8448
	Q 13	3.6149	1.3371	4.2011	1.1563	-0.5862
	Q 14	3.9253	1.0791	4.6207	0.7741	-0.6954
	Q 15	3.7184	1.2410	4.6034	0.8577	-0.8851

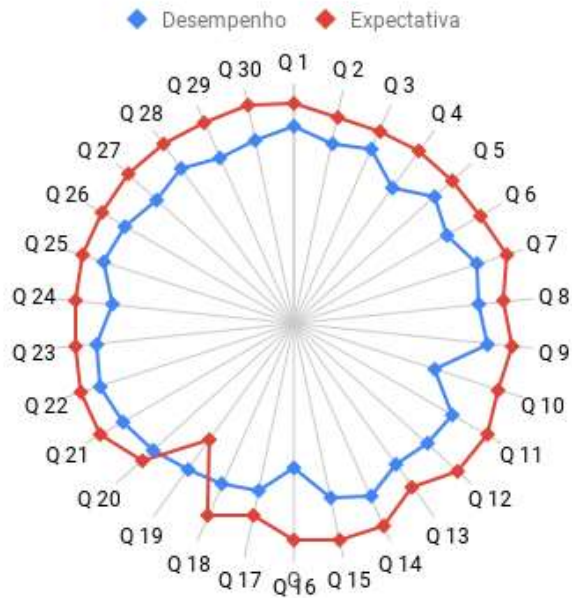
	Q 16	3.0144	1.4789	4.5201	0.9853	-1.5057
Empatia	Q 17	3.5776	1.2600	4.0862	1.1925	-0.5086
	Q 18	3.6667	1.1555	4.3937	1.0116	-0.7270
	Q 19	3.7471	1.1129	3.0029	1.5325	0.7443
	Q 20	3.9569	1.1543	4.2500	1.0753	-0.2931
Materiais	Q 21	4.1149	1.0484	4.6580	0.7673	-0.5431
	Q 22	4.2299	0.9864	4.6667	0.7804	-0.4368
	Q 23	4.1178	0.9606	4.5862	0.8254	-0.4684
	Q 24	3.8132	1.1624	4.5891	0.8890	-0.7759
	Q 25	4.1523	0.9219	4.6236	0.7957	-0.4713
Tutores	Q 26	4.0632	1.0194	4.6293	0.8233	-0.5661
	Q 27	3.8420	1.1567	4.6523	0.7943	-0.8103
	Q 28	3.9799	1.0169	4.6178	0.8354	-0.6379
	Q 29	3.7672	1.1739	4.5862	0.8729	-0.8190
	Q 30	3.8966	1.1740	4.6351	0.7902	-0.7385

Fonte: dados da pesquisa

A tabela acima mostra os resultados da diferença entre a performance e a expectativa (P-E). Os números negativos indicam que em todos os casos as expectativas superam a performance ou desempenho dos serviços indicados pelas questões. Por outro lado, quanto mais altos os valores da diferença, mais distanciadadas estão as expectativas da performance institucional. Graficamente teríamos a seguinte representação:

¹Performance - Expectativa

Figura 4.4



Fonte: dados da pesquisa

O gráfico acima representa a vermelho a primeira fase do questionário que são as expectativas e a azul a performance ou o que os estudantes acreditam ser a performance da instituição no que respeito aos seus serviços. As letras acompanhadas pelos números representam cada uma das 30 questões colocadas. Nos diferentes pontos das questões as linhas da expectativa e da performance aproximam-se ou distanciam-se.

Aproximação é positiva e significa que a performance aproxima-se daquilo que os estudantes desejam, enquanto que o afastamento significa que o desempenho da instituição afasta-se do desejo ou ideal dos serviços prestados.

Do mesmo modo, podemos afirmar que, pelos dados recolhidos, a dimensão *Empatia* (questões 17 a 20) tem melhor performance, estando próxima do que os estudantes anseiam, enquanto que a dimensão *Capacidade de Resposta* (questões 11 a 16) se encontra mais longe do que os estudantes consideram ideal.

4.6 Análise dos resultados por dimensão

Esta secção tem por objetivo apresentar os dados recolhidos por cada uma das dimensões do MODELO SERVQUAL modificado.

As dimensões do SERVQUAL usadas no nosso questionário incluem as seguintes: Tangibilidade, Confiabilidade, Capacidade de Resposta, Empatia, Material e Tutoria

De forma resumida estas dimensões referem-se ao seguinte:

Tabela 4.6: Dimensões do modelo SERVQUAL modificado

Dimensões	Características
Tangibilidade	condições das instalações físicas, equipamentos e pessoal;
Confiabilidade	Capacidade de prover e gerenciar o serviço com confiança e precisão
Empatia	A atenção e o carinho individualizado proporcionado aos clientes.
Material	Qualidade do material de estudo e informativo da instituição
Tutoria	Qualidade da tutoria prestada pelos académicos da instituição

Fonte: adaptado de Silva (2017), Andrade (2015)

4.6.1 Tangibilidade

A Tangibilidade refere-se aos aspectos físicos de uma instituição. A infra-estrutura de atendimento dos estudantes compreende os Centros de Recursos distribuídos pelas 10 províncias do país. Os Centros de Recursos são os espaços onde os estudantes podem resolver problemas administrativos, consultar a biblioteca física e acessar computadores ligados a Internet.

A existência de Centros de Recursos no ensino a distância em Moçambique é um requisito das autoridades para a acreditação e para o funcionamento das Instituições nesta modalidade.

A média dos resultados da diferença entre a expectativa e a performance no inquérito realizado para esta dimensão é -0.6020, o que corresponde à 3ª posição na classificação dos serviços do ISCED. O seu valor negativo significa que as serviços indicados pelas questões estão aquém das expectativas dos estudantes e por isso mesmo é uma área a melhorar.

No entanto, embora a expectativa dos estudantes seja negativa, é de notar que os Centros de Recursos não têm o papel mais importante no processo de ensino e aprendizagem. De facto, nota-se que são poucos os estudantes que recorrem aos Centros de Recursos excepto quando se trata de questões administrativas relacionadas às matrículas de registo de disciplinas.

A tabela seguinte resume os resultados recolhidos.

Tabela 4.7: Resultados médios da Dimensão Tangibilidade

Tangibilidade					
Questão	Desempenho	Desvio Padrão	Expectativa	Desvio Padrão	Diferença
Q 1	4.1092	1.0098	4.5718	0.8163	-0.4626
Q 2	3.8448	1.0891	4.3994	0.9774	-0.5546
Q 3	3.9741	1.0309	4.3879	0.9339	-0.4138
Q 4	3.4770	1.3071	4.4540	0.9989	-0.9770
Média	3.8513		4.4533		-0.6020

Fonte: Dados da pesquisa

4.6.2 Confiabilidade

A confiabilidade é a capacidade da instituição fornecer serviços atempadamente nas condições que se compromete fornecer. Esta dimensão aparece na 5ª posição da classificação dos serviços com uma diferença de -0.7318, estando ainda mais longe da expectativa dos estudantes.

No que respeita ao ensino online, a Confiabilidade joga um papel muito importante em qualquer instituição como forma de manter a confiança nos processos. Esta dimensão refere-se às questões 5 a 10 do questionário e podem ser resumidas na tabela seguinte.

Tabela 4.8: Resultados médios da Dimensão Confiabilidade

Confiabilidade					
Questão	Desempenho	Desvio Padrão	Expetativa	Desvio Padrão	Diferença
Q 5	3.9310	1.2198	4.4454	0.9985	-0.5144
Q 6	3.6925	1.2795	4.4799	1.0055	-0.7874
Q 7	4.0086	1.0750	4.6724	0.8010	-0.6638
Q 8	3.8764	1.1510	4.4023	1.0705	-0.5259
Q 9	4.0603	1.0543	4.5632	0.8847	-0.5029
Q 10	3.0776	1.4632	4.4741	1.0880	-1.3966
Média	3.7744		4.5062		-0.7318

Fonte: Dados da pesquisa

4.6.3 Capacidade de Resposta

A Capacidade de Resposta do ISCED teve a piór classificação, ficando na última posição com uma diferença das médias entre expetativas e performance de -0.8913.

Com efeito, a Capacidade de Resposta é outra dimensão de extrema importância em qualquer indústria. Ela refere-se às questões 11 a 16 do questionário relativas aos seguintes aspectos: cumprimento de datas e horários, resposta e ajuda técnica aos estudantes, acesso aos sistemas online disponibilizados.

Em parte esta dimensão foi provavelmente influenciada pelas dificuldades que o ISCED teve logo após a passagem do Ciclone Idai que afetou infra-estruturas e sistema durante muito tempo.

Independentemente das circunstâncias, esta é a dimensão que precisa de melhorias significativas e a instituição precisa esforçar-se mais para melhorar os aspectos de tempo de atendimento e cumprimento de prazos.

Os resultados desta dimensão apresentam-se a seguir:

Tabela 4.9: Resultados médios da Dimensão "Capacidade de Resposta"

Capacidade de Resposta					
Questão	Desempenho	Desvio Padrão	Expetativa	Desvio Padrão	Diferença
Q 11	3.8132	1.3246	4.6437	0.8553	-0.8305
Q 12	3.7385	1.1898	4.5833	0.8928	-0.8448
Q 13	3.6149	1.3371	4.2011	1.1563	-0.5862
Q 14	3.9253	1.0791	4.6207	0.7741	-0.6954
Q 15	3.7184	1.2410	4.6034	0.8577	-0.8851
Q 16	3.0144	1.4789	4.5201	0.9853	-1.5057
Média	3.6375		4.5287		-0.8913

Fonte: Dados da Pesquisa

4.6.4 Empatia

A empatia refere-se à atenção dada ao estudantes assim como a capacidade de entendimento das necessidades do estudante. A dimensão Empatia aparece como a mais próxima dos anseios dos estudantes com uma diferença da expetativa e desempenho de -0.1961.

É de notar também que as expetativas em relação à Empatia não foram muito altas tendo a média ficado abaixo do nível 4 (3.9332) de uma escala de Likert cujos níveis variam de 1 a 5.

Tabela 4.10: Resultados médios da Dimensão Empatia

Empatia					
Questão	Desempenho	Desvio Padrão	Expetativa	Desvio Padrão	Diferença
Q 17	3.5776	1.2600	4.0862	1.1925	-0.5086
Q 18	3.6667	1.1555	4.3937	1.0116	-0.7270
Q 19	3.7471	1.1129	3.0029	1.5325	0.7443
Q 20	3.9569	1.1543	4.2500	1.0753	-0.2931
Média	3.7371		3.9332		-0.1961

Fonte: Dados da pesquisa

Neste caso, a instituição deve procurar entender o que está a funcionar bem a ponto de estar próxima dos anseios dos estudantes e usar a s lições para melhorar as outras áreas.

4.6.5 Materiais

A dimensão *materiais* aqui referem-se ao material de estudo assim como material informativo como o website e outros. Nota-se que a média do desempenho desta categoria apresenta-se mais alta que nas outras dimensões. Por conseguinte esta dimensão é a segunda melhor classificada. Com efeito, enquanto que o desempenho é melhor classificado, nota-se também que as expetativas são ainda mais altas, espelhando a opinião de que esta é uma categoria que desempenha um dos papeis mais importantes no processo de ensino-aprendizagem.

Tabela 4.11: Resultados médios da Dimensão "Material"

Materiais					
Questão	Desempenho	Desvio Padrão	Expetativa	Desvio Padrão	Diferença
Q 21	4.1149	1.0484	4.6580	0.7673	-0.5431
Q 22	4.2299	0.9864	4.6667	0.7804	-0.4368

Q 23	4.1178	0.9606	4.5862	0.8254	-0.4684
Q 24	3.8132	1.1624	4.5891	0.8890	-0.7759
Q 25	4.1523	0.9219	4.6236	0.7957	-0.4713
Média	4.0856		4.6247		-0.5391

Fonte: Dados da pesquisa

Semelhante à dimensão anterior, deve haver alguma lição a tirar da produção de material para enriquecer a experiência das outras dimensões.

4.6.6 Tutoria

A Tutoria é a dimensão que, juntamente com os materiais, desempenha um papel importante no processo de ensino-aprendizagem. Ela refere-se ao modo como os tutores interagem com os estudantes e guiam o processo de aprendizagem.

Não obstante, a performance do ISCED é vista com alguma reserva. A diferença entre a expectativa e a performance foi de -0.7144 o que mostra um afastamento relativo e por isso mesmo a Tutoria classifica-se na 4^a posição.

A tabela a seguir representa o resumo da situação.

Tabela 4.12: Resultados médios da Dimensão "Tutoria"

Tutoria					
Questão	Desempenho	Desvio Padrão	Expectativa	Desvio Padrão	Diferença
Q 26	4.0632	1.0194	4.6293	0.8233	-0.5661
Q 27	3.8420	1.1567	4.6523	0.7943	-0.8103
Q 28	3.9799	1.0169	4.6178	0.8354	-0.6379
Q 29	3.7672	1.1739	4.5862	0.8729	-0.8190

Q 30	3.8966	1.1740	4.6351	0.7902	-0.7385
Média	3.9098		4.6241		-0.7144

Fonte: Dados da Pesquisa

Sendo o âmago do processo de ensino-aprendizagem no ISCED, a tutoria deve melhorar os seus serviços, pois a percepção dos estudantes mostra-se ser muito baixa.

Resumindo a informação atrás analisada, teremos a seguinte tabela onde podemos constatar também a importância relativa de cada uma das dimensões dadas pela expectativa global dos resultados recolhidos.

Com efeito, as expectativas revelam o que os estudantes consideram mais importante no processo de ensino-aprendizagem em educação a distância no ISCED.

Tabela 4.13: Quadro-resumo. Análise média dos resultados das dimensões

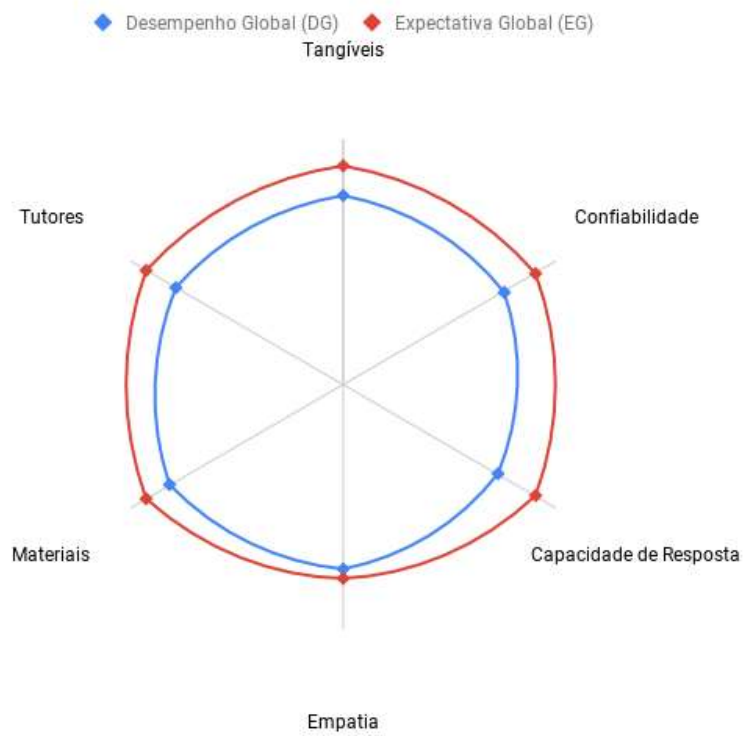
Dimensão	Desempenho Global (DG)	Desvio Padrão	Expectativa Global (EG)	Desvio Padrão	DG-EG
Materiais	4.0856	4.0856	4.6247	4.6247	-0.5391
Tutores	3.9098	3.9098	4.6241	4.6241	-0.7144
Capacidade de Resposta	3.6375	3.6375	4.5287	4.5287	-0.8913
Confiabilidade	3.7744	3.7744	4.5062	4.5062	-0.7318
Tangíveis	3.8513	3.8513	4.4533	4.4533	-0.6020
Empatia	3.7371	3.7371	3.9332	3.9332	-0.1961
Total	3.8326		4.4451		-0.6124

Fonte: Dados da pesquisa

Os números negativos indicam que em todos os casos as expectativas superam a performance ou desempenho dos serviços indicados pelas questões. Por outro lado, quanto

mais altos os valores da diferença, mais distanciadas estão as expectativas da performance institucional. Graficamente, a diferença entre a expectativa e a performance do ISCED pode então ser representada do seguinte modo:

Figura 4.5



Fonte: Dados da pesquisa

Esta figura é a representação visual gráfica da informação atrás indicada. Nela, estão representadas as dimensões do SERVQUAL modificado e os resultados globais da expectativa e a performance do ISCED sob o ponto de vista dos estudantes. Os pontos que se encontram fisicamente próximos representam situações de menor diferença entre a performance da instituição e a expectativa dos estudantes. Nos pontos afastados a diferença entre a performance e as expectativas é relativamente maior.

4.7 Sugestões dos estudantes

A última parte do questionário administrado aos estudantes pedia que os mesmos deixassem sugestões para melhorar os serviços do ISCED. Esta é uma questão aberta colocada de forma que a resposta fosse textual com espaço para a expressão da sua opinião.

Como se fez menção na capítulo da metodologia, os dados recolhidos foram codificados e organizados por categorias de assuntos semelhantes ou relacionados. Assim, temos as seguintes categorias:

- Físicas - relativos a aspectos físicos e instalações do ISCED;
- **Plataformas** - relativo às várias plataformas usadas pelos estudantes, nomeadamente, Biblioteca Virtual, Sistema de Gestão da Aprendizagem, Sistema de Gestão de Trabalhos Científicos, Sistema de Gestão de Reclamações, Sistema de Registo Académico, entre outros;
- **Administrativas** - relativas à questões de pagamento de propinas, multas e outros emolumentos; disponibilização de informação sobre a situação financeira do estudante; matrículas e inscrições;
- **Tutoria** - diz respeito as aspectos de tutoria e comunicação entre os estudantes e os tutores; Esclarecimento de dúvidas, e outros;
- **Materiais** - tem a ver com o material de estudo que corresponde a documentos, livros (físicos e eletrónicos) incluindo os tablets que são fornecidos aos estudantes;
- informação - disponibilização da informação aos estudantes; divulgação dos resultados; clareza da informação e as vias de veiculação da informação;
- **Atendimento/tratamento** - relativo ao atendimento ao estudante, seja por parte do pessoal de apoio, seja pelos próprios tutores;

- **Avaliação** - diz respeito aos aspectos da avaliação que inclui datas de realização das mesmas, local de realização, justiça na avaliação, tempo de correção das atividades e outros;
- **Técnicas** - relativo aos aspectos técnicos como acesso às plataformas; procedimentos administrativos e outros.

Após a categorização dos dados, podemos apresentar a tabela seguinte onde se sistematizam as ocorrências assinaladas.

Tabela 4.14: Categorização dos casos e número de ocorrências

Categoria	Ocorrência	Percentagem
Plataformas	85	24.43%
Avaliação	53	15.23%
Administrativos	48	13.79%
Atendimento/Tratamento	45	12.93%
Tutoria	30	8.62%
Info/comunicação	27	7.76%
Físico	17	4.89%
Materiais	12	3.45%
Técnico	6	1.72%
Sem resposta ou resposta inválida	25	7.18%
Total	323	

Fonte: Dados do inquérito

Outras categorias poderiam ser identificadas, no entanto, concentramo-nos naquelas consideradas mais relevantes no que respeita aos serviços prestados e também como forma de estar alinhados com as categorias do SERVQUAL modificado e usado neste estudo. A informação recolhida está organizada neste quadro pelo número de ocorrências de

cada uma das categorias identificadas.

A categoria **Plataformas** aparece no topo das ocorrências como o serviço com mais problemas. Na verdade, o inquérito aconteceu numa altura pós-ciclone Idai que causou destruição maciça na região central do país, especialmente a província de Sofala e a cidade da Beira em particular. Várias infra-estruturas entre elas o sistema de distribuição de corrente eléctrica e sistemas de comunicações. Depois disso todos os processos nas plataformas electrónicas do ISCED registaram atrasos que levaram vários meses. Daí se explica a razão de aparecer no topo das ocorrências.

Seguidamente, a **avaliação** ocupa a segunda posição com 53 ocorrências, mostrando assim uma preocupação dos estudantes com os processo de avaliação desde a sua concepção, nível, correção das atividades, divulgação dos resultados atempadamente e a justiça nas notas adquiridas.

Os aspectos **Administrativos e de Atendimento** aos estudantes também aparecem com uma frequência elevada e muitas vezes relacionados. Os estudantes expressam a necessidade de melhorar os processos administrativos, mas também expressam a necessidade de ver a instituição ser "mais compreensiva" com os estudantes com problemas financeiros ou quando não podem realizar os pagamentos atempadamente. Por outro lado, o atendimento aos estudantes ocorre à vários níveis, mas com maior frequência nos Centros de Recursos onde devem realizar os procedimentos administrativos. Aqui apelam para a melhoria do atendimento e atenção ao estudante.

A tutoria, como um processo importante na aprendizagem, merece também algum destaque pelos estudantes com apelos para a melhoria da comunicação entre eles e os tutores e sugerem também sessões presenciais de esclarecimento de dúvidas.

A comunicação também aparece com alguma frequência e apela-se à melhoria da informação em termos de *timing*. Com efeito, os estudantes anseiam sempre por estar devidamente informados, afinal, a distância em EAD torna-se mais "distante" quando a co-

municação é deficiente.

Por último, notam-se também com pouco frequência sugestões de melhoria do aspecto físico e visual dos Centros de Recursos, através de pintura e limpeza das salas de computadores. O material académico também é mencionado com sugestões de melhoria dos textos dos manuais disponíveis tanto gramaticalmente assim como de conteúdo. À questão do material também se associa ao apoio técnico na solução de problemas relacionados aos *tablets* usados na aprendizagem.

4.8 Discussão

Voltando às questões específicas colocadas pela pesquisa, podemos concluir o seguinte:

Em termos de **Expetativas** que os estudantes têm sobre a qualidade dos serviços do ISCED, podemos dizer que elas são sempre muito altas, a julgar pelo índice médio de 4.4451 numa escala de Likert que vai de 1 a 5 níveis. A expetativa relaciona-se com o ideal que o estudante tem sobre a instituição. Estas expetativas tornam-se mais altas ainda quando se trata das dimensões que mais diretamente os afetam (Materiais e Tutores).

No que respeita à **Perceção** que os estudantes têm sobre a qualidade dos serviços do ISCED, pode-se afirmar que eles consideram que os mesmos serviços não são ainda satisfatórios. A perceção dos serviços relaciona-se com a performance da instituição, julgada pelo próprio estudante. Os dados revelam que a perceção média global dos estudantes do ISCED é de 3.8326 numa escala de Likert que varia de 1 a 5 níveis. Comparada com o valor da expetativa, isto revela que a instituição deve trabalhar muito para que a diferença diminua e satisfaça melhor os anseios dos estudantes.

Por outro lado, feitas as análises, verifica-se que os estudantes conferem maior importância às dimensões *Tutoria* e *Materiais*, indicado pelos maiores índices de expetativas

com o valor de 4.6247 na escala de 5 níveis de Likert.

Estes são os mesmos aspectos mais relevantes em educação no modelo tradicional. para nós isto significa que são as duas áreas onde deve haver maior investimento em termos de serviços. Por outro lado, podem também revelar que a mentalidade dos estudantes ainda esteja fortemente influenciada pelo modelo tradicional de onde vêm antes de entrar para o ISCED.

Capítulo 5

Conclusões e Considerações finais

5.1 Conclusões

A parte final desta dissertação será dedicada às conclusões sobre o trabalho e sugestão de trabalhos futuros relacionados ao assunto.

Foi objetivo desta pesquisa usar o modelo SERVQUAL para avaliar como a qualidade de serviço do sistema de educação a distância online implantado no ISCED é percebida pelos estudantes. A problemática surge da necessidade de explorar a perspectiva da percepção dos estudantes como um complemento à avaliação de qualidade de uma instituição de ensino superior a distância. Considera-se que este objetivo tenha sido conseguido.

Foram recolhidos dados por meio de um questionário SERVQUAL modificado para avaliar as dimensões *Empatia*, *Tangibilidade*, *Confiabilidade*, *Capacidade de Resposta*, *Tutoria e Materiais*.

Os dados recolhidos revelam que existe uma diferença entre as expectativas dos estudantes e a percepção da qualidade de serviço. As expectativas mais altas do que a percepção o que significa que os serviços prestados pela instituição estão aquém da satisfação dos

estudantes.

Destes resultados, conclui-se que a dimensão *Empatia* tem melhor classificação pelos estudantes, enquanto que a dimensão *Capacidade de Resposta* é a pior classificada.

No que respeita aos objetivos, percebe-se que o SERVQUAL é uma ferramenta útil de avaliação de qualidade em qualquer instituição e pode ser usado com modificações para qualquer contexto educacional.

Do exposto, fica também claro que a educação a distância pode ser usado para medir a qualidade em elearning e pode facilmente ser modificado para diferentes necessidades.

O estudo mostra que os estudantes têm expectativas muito altas em relação ao ISCED e expectativas um pouco baixas em relação aos reais serviços.

Por fim, ficou claro também que os estudantes valorizam mais a dimensão tutoria e materiais.

Sob ponto de vista da relevância do estudo, é de frisar que o modelo SERVQUAL nunca foi usado em Moçambique em contextos educacionais, não obstante oferecerem também serviços aos estudantes.

Considerando também que as estratégias de garantia de qualidade e medição da qualidade dos cursos das instituições do ensino superior são por vezes inadequadas para capturar a essência da qualidade de um produto ou serviço, este estudo é de particular importância ao acrescentar a dimensão da percepção dos clientes dos serviços prestados, neste caso, os estudantes. Aliás, um produto ou serviço não é apenas avaliado pela qualidade nos seus processos de produção ou avaliação interna. Não importa quão bom é um produto, ele não terá aderência se os seus consumidores finais não acreditarem nessa qualidade.

Por outro lado, a pesquisa apresentou limitações várias devidas ao tempo limitado do pesquisador e dificuldades técnicas durante a sua elaboração. O trabalho foi elaborado

em meio de muitas viagens de trabalho, o ciclone Idai que atingiu a região de residência do pesquisador, provocando a falta de comunicações e eletricidade por longos períodos.

Assim, fica em aberto saber qual a influência da localização dos estudantes nas respostas dos estudantes, pois diferentes regiões têm diferentes situações de acesso aos sistemas, comunicações e outros.

Ficou também em aberto saber até que ponto o gênero tem influência nos resultados. e por fim fica em aberto saber se existem outras dimensões que podem ser adicionadas ao modelo SERVQUAL específicos à educação online.

5.1.1 Sugestões de melhorias ao ISCED

Com base nos resultados do inquérito, especialmente na questão aberta, podemos deixar as seguintes recomendações para o ISCED:

- Introdução de um serviço de apoio aos estudantes que vá para além das 8 horas normais de serviço, especialmente aos sábados de manhã pois muitos dos estudantes têm ocupações que não os deixam acessar os serviços durante as horas normais de expediente, mas precisam acessar os computadores e a Internet disponibilizada nos Centros de Recursos;
- Melhoria da avaliação e *feedback* do resultado dos estudantes em formatos mais claros que não deixem dúvidas nos estudantes;
- Introdução de vídeos explicativos para matérias de difícil compreensão;
- Capacitação dos funcionários do ISCED em matéria de ética e deontologia profissional, especialmente nos Centros de Recursos;
- Harmonização dos modelos de avaliação e exigências para que não hajam expectativas diferentes para tutores diferentes;

- Melhoria dos documentos informativos
- Criação de vídeos explicativos sobre como acessar as funcionalidades das diferentes plataformas;
- Melhoraria do aspecto físico de alguns Centros de Recursos no que respeita à pintura, higiene e melhoria dos espaços verdes;
- Criação de espaços virtuais de comunicação e interação com os tutores;

5.1.2 Recomendações

Da pesquisa realizada, abrem-se perspectivas para novas investigações a fenómenos semelhantes. Deste modo, recomenda-se o seguinte:

- Em adição ao inquérito aos estudantes, pode-se também estudar a perceção dos próprios funcionários da instituição numa perspectiva comparativa;
- Pode-se também realizar um estudo mais profundo sobre a importância relativa das dimensões do SERVQUAL e sugerir um modelo padrão para a educação a distância online no ensino superior.

Bibliografia

- Akareem, H. S. & Hossain, S. S. (2016). Determinants of education quality: what makes students' perception different? *Open Review of Educational Research*, 3(1), 52–67. <https://doi.org/10.1080/23265507.2016.1155167>
- Alexander, B., Ashford-Rowe, K., Barajas-Murphy, N., Dobbin, G., Knott, J., McCormack, M., Pomerantz, J. & Seilhamer, R. (2019). Horizon Report 2019 (2019^a ed.), 44. <https://www.educause.edu/horizonreport>.
- Ali, H. Y., Ali, H. F. & Ahmad, M. B. (2019). Difference between Expectations and Perceptions of Students regarding Service Quality of Public sector HEIs. *Bulletin of Education and Research*, 41(1), 131–146.
- Almeida, D., dos Santos, M. & Costa, A. F. B. (2010). Aplicação do Coeficiente Alfa de Cronbach nos Resultados de um Questionário para Avaliação de Desempenho da Saúde Pública. http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010%7B%5C_%7DTN%7B%5C_%7DSTO%7B%5C_%7D131%7B%5C_%7D840%7B%5C_%7D16412.pdf
- Andrade, M. S. (2015). *Percepção da Qualidade da Educação de um Curso Superior do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro: O Emprego da Escala SERVQUAL* (tese de doutoramento). Universidade Federal de Goiás. Goiás. <https://repositorio.bc.ufg.br/tede/bitstream/tede/5827/5/Disserta%7B%5Cc%7Bc%7D%7D%7B%5C~%7Ba%7D%7Do%20-%20Marcio%20Silva%20Andrade%20-%202015.pdf>

- Awe, B. A. (s.d.). *Learners' Characteristics as Determinants of Learners' Preference for Distance Learning: The National Open University of Nigeria Experience* (rel. téc.). National Open University of Nigeria. Lagos.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4ª ed.). Oxford University Press.
- Butcher, N. (2008). Quality Assurance of Distance Education : Lessons Emerging from Regional Initiatives, 1–35. http://www.col.org/colweb/webdav/site/myjahiasite/shared/docs/PS-QA%7B%5C_%7Dweb.pdf,
- Canastra, F., Haanstra, F. & Vilanculos, M. (2014). *MANUAL DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA* (Universidade Católica de Moçambique, Ed.). Beira. https://www.academia.edu/7891765/MANUAL%7B%5C_%7DDE%7B%5C_%7DINVESTIGA%7B%5C%7BC%7D%7D%7B%5C~%7BA%7D%7DO%7B%5C_%7DCIENT%7B%5C'%7BI%7D%7DFICA
- Cervený, C. M. D. O. & Concone, M. H. V. B. (2008). A pesquisa e o termo de consentimento livre e esclarecido. *Ciência & Saúde Coletiva*, 13(February), 341–349. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci%7B%5C_%7Dissuetoc%7B%5C&%7Dpid=1413-812320080002%7B%5C&%7Dlng=en%7B%5C&%7Dnrm=iso
- Clodfelter, R. & Fowler, D. (2001). Do Consumers' Perception of Product Quality Differ from Objective Measures of Product Quality. *available online at <http://161.31.108.27/research/sma/2001/68.pdf>*, assessed on 5th August 2009, 10. <https://pdfs.semanticscholar.org/a3b1/005a594f3fd084459e3b9a37e7c72030a098.pdf>
- Commonwealth of Education Hub. (2016). *Quality Standards in Education* (rel. téc.). <https://www.thecommonwealth-educationhub.net/wp-content/uploads/2016/06/Quality-Standards-in-Education-Summary-June-2016.pdf>
- Coutinho, C. P. (2004). Quantitativo versus Qualitativo: questões paradigmáticas na pesquisa em avaliação. *Actas do XVII Colóquio ADMEE-EUROPA 18-20 novembro 2004*, 436–448. http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/6469/1/ADMEE%7B%5C_%7DClara%7B%5C_%7DCoutinho.pdf

- da Silva, M. d. P. D. M. (2016). *A utilização do método ServQual voltado à gestão da qualidade em serviços no SESI Educação* (tese de doutoramento). UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. <https://tede.ufam.edu.br/bitstream/tede/5439/2/Disserta%7B%5Cc%7Bc%7D%7D%7B%5C~%7Ba%7D%7Do%20-%20Maria%20da%20Penha%20Mustafa.pdf>
- de Oliveira, C., Moura, S. P. & de Sousa, E. R. (2015). TIC'S na educação: A utilização das tecnologias da informação e comunicação na aprendizagem do aluno. *Pedagogia em Ação*, 7(1), 75–95. <http://periodicos.pucminas.br/index.php/pedagogiacao/article/viewFile/11019/8864>
- Di Somma, M. (2014). Brand Perceptions: Perceived Quality Rules The Day | Branding Strategy Insider. Obtido 15 janeiro 2019, de <https://www.brandingstrategyinsider.com/2014/03/brand-perceptions-perceived-quality-rules-the-day.html%7B%5C#%7D.XD48KMszaIY%20http://www.brandingstrategyinsider.com/2014/03/brand-perceptions-perceived-quality-rules-the-day.html%7B%5C#%7D.VvplCT-pIyM>
- Dias Rodrigues, S. & Cardoso Lobato, B. (2016). *O USO DO SERVQUAL COMO DIAGNÓSTICO DA SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS PARA A SUGESTÃO DE UM PLANO DE MELHORIAS APLICADO A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DE ABAETETUBA* (rel. téc.). http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN%7B%5C_%7DSTO%7B%5C_%7D227%7B%5C_%7D329%7B%5C_%7D30338.pdf
- Dicionário Priberam da Língua Portuguesa. (s.d.). Qualidade. Obtido 24 junho 2019, de <https://dicionario.priberam.org/qualidade>
- Donlagić, S. & Fazlić, S. (2015). *QUALITY ASSESSMENT IN HIGHER EDUCATION USING THE SERVQUAL MODEL* (rel. téc.). <http://www.ehea.info/article-details.aspx?ArticleId=86>
- dos Santos, C. F. R. (2014). *Tecnologias de Informação e Comunicação*. Paraná. <http://repositorio.unicentro.br:8080/jspui/handle/123456789/830>

- Dursun, T., Oskayba, K. & Gökmen, C. (2013). The Quality Of Service Of The Distance Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103, 1133–1151. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.441>
- Freitas, A. L. P. & Rodrigues, S. G. (2005). Avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. *XII Simpósio de Engenharia de Produção*, (August), 12. <https://doi.org/10.13140/2.1.3075.6808>
- Fripp, G. (2013). Understanding the SERVQUAL Model - THE Marketing Study Guide. Obtido 25 junho 2019, de <https://www.marketingstudyguide.com/understanding-the-servqual-model/%20http://www.marketingstudyguide.com/>
- Ghebremichael, A. A. & Ghebregiorgis, F. (2018). Service Quality Measurement Models: a Comparison of Two Modelsea. *Journal of Theoretical and Applied Economics*, 1(3), 1–23. <https://doi.org/10.28933/jtae-2017-10-2803>
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S. & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v5-i2/1484>
- Günther, H. (2006). Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 22(2), 201–209. <https://doi.org/10.1590/s0102-37722006000200010>
- Hanaysha, J. & Kumar, D. (2012). SERVICE QUALITY AND SATISFACTION : STUDY ON INTERNATIONAL STUDENTS. *International Journal of Research in Management*, 3(2), 116–133. <https://www.researchgate.net/publication/259294756>
- Horvat, A., Ruso, J. & Krsmanovic, M. (2014). *Application of SERVQUAL model in high education IMPROVEMENT OF PARTNERSHIP WITH ENTERPRISES BY ENHANCEMENT OF A REGIONAL QUALITY MANAGEMENT POTENTIALS IN WBC View project Application of SERVQUAL model in high education* (rel. téc.). <https://www.researchgate.net/publication/267980133>

- Incesu, G. & Asikgil, B. (2012). An Evaluation of the Relationship between Service Quality in Primary Education and Parent Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 7(18). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v7n18p92>
- Kabbaz, P. & Da Costa, A. (2016). *A ÉTICA E O TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO: UMA ANÁLISE EM DOCUMENTOS UTILIZADOS EM PESQUISAS DAS ÁREAS DE EDUCAÇÃO E ENSINO* (rel. téc.). <https://www.researchgate.net/publication/323285497>
- Kentnor. (2015). Distance Education and the Evolution of Online..pdf. *Denver*. https://digitalcommons.du.edu/law%7B%5C_%7Dfacpub
- Lakatos, E. & Marconi, M. [Marina]. (1992). *Metodologia do trabalho científico: procedimento básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório e publicações e trabalhos científicos*. (Editora Atlas, Ed.; 4ª ed.). São Paulo.
- Manzoor, A. (2018). Assessment of Service Quality in Public Secondary Schools of Punjab Based on ServQual Quality Determinants. *Online) International Journal of Research in Business Studies and Management*, 8(2), 9–19. <https://www.ijrbsm.org/papers/v5-i3/5.pdf>
- Marconi, M. [Maria] & Lakatos, E. (2003). *Fundamentos de metodologia científica* (E. Atlas, Ed.). São Paulo. <https://doi.org/10.1590/S1517-97022003000100005>
- Martínez-Argüelles, M., Castán, J. & Juan, A. (2010). How do students measure service quality in e-learning? A case study regarding an internet-based university. *Electronic Journal of e-Learning*, 8(2), 151–160. www.ejel.org
- Miquilino, R. & Pinto, N. (2018). *Avaliação da qualidade de serviços através da escala SERVQUAL: um estudo de caso em uma autoescola* (rel. téc.).
- Moore, J. L., Dickson-Deane, C. & Galyen, K. (2011). E-Learning, online learning, and distance learning environments: Are they the same? *Internet and Higher Education*, 14(2), 129–135. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2010.10.001>
- Mussa, J. (2010). *Educação a distância em Moçambique: um contributo para o “estado da arte”* (tese de doutoramento). Universidade do Minho. <https://www.academia.edu/>

3348035/Educa%7B%5Cc%7Bc%7D%7D%7B%5C~%7Ba%7D%7Do%7B%5C_
%7Da%7B%5C_%7Ddist%7B%5C%5E%7Ba%7D%7Dncia%7B%5C_%7Dem%
7B%5C_%7DMo%7B%5Cc%7Bc%7D%7Dambique%7B%5C_%7Dum%7B%
5C_%7Dcontributo%7B%5C_%7Dpara%7B%5C_%7Do%7B%5C_%7Destado%
7B%5C_%7Dda%7B%5C_%7Darte%7B%5C_%7D?auto=download

- O'Connor, H. & Gibson, N. (2003). A Step-by-Step Guide to Qualitative Data Analysis. *Pimartizwin: A journal of Aboriginal and indigenous community health*, 1, 64–90.
- Oliveira, O. J. & Ferreira, E. C. (2008). Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. *GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas*, 3, 133–146. <https://doi.org/10.15675/gepros.v3i3.473>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Páscoa, R. M. R. C. (2017). *Experiências de interculturalidade em eLearning : um estudo de caso no second life®* (tese de doutoramento). Universidade Aberta. <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/6787>
- Patacho, P. M. (2013). *Paradigmas de investigação em Ciências Sociais* (rel. téc.).
- Paula, A., Seleme, R. & Haiduke, I. F. (2010). *Modelo De Controle De Qualidade No Ead, Utilizando O Servqual* (rel. téc.). São Carlos. http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010%7B%5C_%7DTN%7B%5C_%7DSTP%7B%5C_%7D114%7B%5C_%7D751%7B%5C_%7D17398.pdf
- Rama, K. (2009). Quality Assurance Toolkit for Distance Higher Education Institutions and Programmes. *Commonwealth Resources*, 371. https://open.saide.ngo/repository/opensaide/1.%20COL%20HE%7B%5C_%7DQA%7B%5C_%7DToolkit%7B%5C_%7Dweb.pdf

- Ramos, D. (2017). SERVQUAL: um método para avaliar a qualidade do serviço. Obtido 16 maio 2019, de <https://blogdaqualidade.com.br/servqual-um-metodo-para-avaliar-a-qualidade-do-servico/>
- Ramseook-Munhurrin, P., Naidoo, P. & Nundlall, P. (2010). A proposed model for measuring service quality in secondary education. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(3), 335–351. <https://doi.org/10.1108/17566691011090062>
- Rezaee, R., Yazdani, Z., Zahed Zahedani, Z. & Zarifsanaiey, N. (2019). *Quality of educational services: students' point of view* (Vol. 8). www.japer.in
- Rieg, D., Scramim, F. C. L., De Oliveira, L. K. & Del Roio, M. L. (2017). Dimensões da qualidade em serviços prestados por escolas de idiomas. *Sistemas & Gestão*, 11(4), 380. <https://doi.org/10.20985/1980-5160.2016.v11n4.772>
- Sample Size Calculator. (2017). Sample Size Calculator by Raosoft, Inc. <http://www.raosoft.com/samplesize.html>
- Sarquis, A. B., Soares, J. C., Hübbe, C. B. B., Tondolo, V. G. & Tondolo, R. D. R. P. (2018). Avaliação da qualidade dos serviços de educação a distância no ensino superior: proposta e avaliação de escala de mensuração. *Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL*, 11(3), 305–328. <https://doi.org/10.5007/1983-4535.2018v11n3p305>
- Scott, G. (2008). *University student engagement and satisfaction with learning and teaching: Review of Australian Higher Education; Request for Research and Analysis* (rel. téc.). University of Western Sydney. Sydney. http://www.uws.edu.au/%7B%5C_%7D%7B%5C_%7Ddata/assets/pdf%7B%5C_%7Dfile/0008/78668/Research%7B%5C_%7DHE%7B%5C_%7Dreview%7B%5C_%7D0908%7B%5C_%7DScott.pdf%20www.altc.edu.au/resource-university-student-engagement-scott-uws-2008
- Shauchenka, H. V., Bleimann, U., Knoll, M. & Clarke, N. L. (2010). Service Quality Assessment in Distance Learning, 269–277. <https://pdfs.semanticscholar.org/832e/91602cd566679d5bbba211a36145e2dc91ea.pdf%20http://files/102/Shauchenka%20et%20al.%20-%202010%20-%20Service%20Quality%20Assessment%20in%20Distance%20Learning.pdf>

- Silva, A. S. (2017). *Teorias da aprendizagem na EAD : ideias de professores autores de material didático impresso* (tese de doutoramento). <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/18401/1/TeoriasAprendizagemEAD.pdf>
- Sugant, R. (2014). A Framework for Measuring Service Quality of E-Learning Services. *Social Sciences*, (December), 19–21. www.globalbizresearch.org/files/128/Sugant-202014-20-20A-Framework-for-Measuring-Service-Quality-of-E-Lea.pdf <http://globalbizresearch.org/Mumbai-Conference/pdf/pdf/M460.pdf>
- Taber, K. S. (2018). The Use of Cronbach’s Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273–1296. <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>
- Teeroovengadum, V. (2017). Measuring service quality in higher education Article information : (November). <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028>
- Thomas, D. & Hodges, I. (2010). Developing Research Aims and Objectives. Em *Designing and Managing Your Research Project: Core Skills for Social and Health Research* (pp. 38–47). SAGE. <https://doi.org/10.4135/9781446289044.n3>
- Tsinidou, M., Gerogiannis, V. & Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: An empirical study. *Quality Assurance in Education*, 18(3), 227–244. <https://doi.org/10.1108/09684881011058669>
- Tumbo, D. L. (2018). *A Educação a Distância suportada por Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação na Universidade Pedagógica de Moçambique: proposta de indicadores de qualidade a considerar na implementação* (tese de doutoramento). Universidade do Minho. Minho.
- Udo, G. J., Bagchi, K. K. & Kirs, P. J. (2011). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1272–1283. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.01.009>
- Universitatis, A. & Series, A. (2003). The Housing Market : From Boom to Bust E Home prices indicate overvaluation but no bubble. *Annales Universitatis Apulensis Series*

- Oeconomica*, 14(January), 664–679. <http://www.oeconomica.uab.ro/upload/lucrari/1420122/32.pdf>
- Uppal, M. A., Ali, S. & Gulliver, S. R. (2018). Factors determining e-learning service quality. *British Journal of Educational Technology*, 49(3), 412–426. <https://doi.org/10.1111/bjet.12552>
- Uvalic-Trumbic, S. & Daniel, S. J. (2013). A Guide to Quality in Online Learning. *Academic Partnerships*.
- Van Den Broeck, J., Cunningham, S. A., Eeckels, R. & Herbst, K. (2005). Data cleaning: Detecting, diagnosing, and editing data abnormalities. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.0020267>
- Verhine, R. & Freitas, A. (2012). A avaliação da educação superior: modalidades e tendências no cenário internacional. *Revista Ensino Superior Unicamp*, 2012, 24. <http://www.revistaensinosuperior.gr.unicamp.br/artigos>
- Vieira, S. (2015). Alfa de Cronbach, Em *Encontro Nacional da ANPAD*. <http://soniavieira.blogspot.com/2015/10/alfa-de-cronbach.html>
- Vlachopoulos, D. (2016). Assuring quality in e-learning course design: The roadmap. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 17(6), 183–205. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v17i6.2784>
- Wächter, B., Kelo, M., Lam, Q. K., Effertz, P. (, Jost, C. (& Kottowski, S. ((2015). *University Quality Indicators: a Critical Assessment* (Vol. 1542). Brussels. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Wright, C. R. (2003). Criteria for evaluating the quality of online courses. *Alberta Distance Education and Training*, 11. <http://elearning.typepad.com/thelearnedman/ID/evaluatingcourses.pdf>
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088–1095. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>

Yu, Z. (2003). *ANALYZING SERVICE QUALITY VIA QFD AND SERVQUAL: APPLICATIONS IN ACCOMMODATION SERVICES AND DISTANCE LEARNING* (tese de doutoramento). NATIONAL UNIVERSITY OF SINGAPORE. <https://core.ac.uk/download/pdf/48625608.pdf>

Anexos e Apêndices

Avaliação da qualidade de serviço do ISCED

O objectivo deste inquérito colher informação que se destina a melhorar os serviços do ISCED. Esta é uma pesquisa

Nós o convidamos a participar nesta pesquisa porque você um estudante do ISCED.

A sua participação nesta pesquisa é voluntária, você pode decidir não participar e você nunca será penalizado por isso.

O procedimento envolve preencher um inquérito online que vai levar aproximadamente 15 minutos. As suas respostas são confidenciais e nós não recolhemos ou guardamos informação que o possa identificar como o seu nome, email ou endereço IP. As questões serão sobre a qualidade de serviço do ISCED.

Toda a informação aqui recolhida ficará guardada em formato electrónico protegido por password. Para ajudar a proteger a sua confidencialidade, o inquérito não vai conter informações que possam identificá-lo pessoalmente.

os resultados deste estudo serão usados para propósitos académicos apenas e podem ser partilhados com os representantes do ISCED.

Se tiver alguma questão sobre a pesquisa, por favor contacte António Chimuzu.

CONSENTIMENTO ELECTRÓNICO

Clicar no botão "concordo" significa:

- Você leu a informação acima
- você concorda em participar voluntariamente
- você tem pelo menos 18 anos de idade.

Se você não quiser participar nesta pesquisa, por favor escolha a opção "Não concordo".

***Required**

1. Concordo *

Mark only one oval.

Concordo

Não concordo *Stop filling out this form.*

Informação básica

2. Género *

Mark only one oval.

Masculino

Feminino

3. Faixa etária *

Mark only one oval.

Menos de 20

Entre 20 e 29

Entre 30 e 39

entre 40 e 49

50 ou mais

8. Eu gostaria que os funcionários do ISCED fossem bem vestidos *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

9. Eu gostaria que as instalações físicas do ISCED fossem apropriadas para a educação a distância. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Confiabilidade

Aqui procuramos como acredita que deve ser o ISCED no que respeita a ser confiável no fornecimento dos serviços.

10. Eu gostaria que o ISCED cumprisse com os prazos prometidos e fornecesse os serviços nas datas prometidas; *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

11. Eu gostaria que o ISCED fosse solidária e prestativa quando existisse algum problema ou reclamação em relação à instituição *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

12. Eu gostaria que o ISCED fosse uma instituição confiável *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

13. Eu gostaria que os funcionários do ISCED dessem apoio administrativo adequado aos estudantes. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

14. **Eu gostaria que os funcionários fossem educados ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

15. **Eu gostaria que as plataformas do ISCED estivessem sempre disponíveis quando o estudante precisasse acessar ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Capacidade de Resposta

Aqui você vai dizer-nos COMO gostaria que o ISCED atendesse aos estudantes.

16. **Eu gostaria que o ISCED informasse aos estudantes exatamente quando os serviços estivessem disponíveis e seriam executados. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

17. **Eu gostaria que os funcionários do ISCED estivessem sempre prontos e tivessem vontade de ajudar os estudantes ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

18. **Eu gostaria que os funcionários do ISCED não fossem muito ocupados para responder prontamente aos pedidos dos estudantes ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

19. **Eu gostaria que os funcionários do ISCED fossem atenciosos ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

20. **Eu gostaria que as dúvidas técnicas sejam devidamente respondidas ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

21. **Eu gostaria que os estudantes não encontrassem dificuldades para acessar a plataformas (Moodle, Biblioteca virtual, SciPro) ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Empatia

As questões seguintes referem-se a COMO você gostaria que ISCED cuidasse de si.

22. **Eu gostaria que os funcionários do ISCED dessem atenção individual aos estudantes ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

23. **Eu gostaria que os funcionários do ISCED compreendessem com totalidade as necessidades dos estudantes ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

24. **Não é normal esperar que os funcionários do ISCED sirvam os interesses do estudante. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

25. **Eu gostaria que o ISCED operassem em horários convenientes a todos os estudantes. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Conteúdo/Material

Aqui você vai responder sobre COMO acha que deveria ser o conteúdo e o material de aprendizagem do ISCEDI (manuais, livros, vídeos, avaliações, apresentações disponíveis na plataforma Moodle, biblioteca virtual e Biblioteca dos Centros de Recursos)

26. **Eu gostaria que a organização dos conteúdos nos módulos e na plataforma Moodle do ISCED fosse clara e intuitiva. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

27. **Eu gostaria que o material didático do ISCED tivesse qualidade e conteúdo relevante. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

28. **Eu gostaria que o material didático dos cursos do ISCED tivesse referências (bibliografia) atualizadas. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

29. **Eu gostaria que a biblioteca virtual do ISCED tivesse material de qualidade ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

30. **Eu gostaria que as informações constantes do website do ISCED tivessem qualidade. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Tutores

Aqui você vai nos dizer COMO gostaria que os tutores do ISCED fossem

31. **Eu gostaria que os tutores do ISCED tivessem bom conhecimento das matérias. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

32. **Eu gostaria que os tutores do ISCED fossem acessíveis e estivessem preparados para ajudar. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

33. **Eu gostaria que os tutores do ISCED fossem eficientes. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

34. **Eu gostaria que os tutores do ISCED fossem justos na avaliação ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

35. **Eu gostaria que os tutores do ISCED estimulassem a crítica e valorizassem a participação. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Desempenho real do ISCED

Esta é a segunda parte do questionário onde se espera que você possa responder qual a sua percepção real e objectiva sobre o serviço oferecido pelo ISCED.

Cada questão tem uma classificação de cinco bandas:

- 1 - Discordo totalmente
- 2 - Discordo parcialmente
- 3 - Não concordo nem discordo
- 4 - Concordo parcialmente
- 5 - Concordo totalmente.

Escolha a opção que mais se aproxima do seu desejo.

Tangíveis

Aqui procuramos saber o que você acha sobre os reais aspectos físicos do iSCED: como são as instalações físicas, equipamentos, pessoas e material de comunicação do ISCED e outros

36. **Eu acho que o ISCED possui sistemas atualizados e modernos; ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

37. **Eu acho que os Centros de Recursos têm aspecto visualmente agradáveis. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

38. **Eu acho que os funcionários do ISCED estão sempre bem vestidos. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

39. **Eu acho que os Centros de Recursos têm instalações físicas apropriadas para a educação a distância ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Confiabilidade

Aqui você vai nos dizer como são actualmente os serviços do ISCED em termos de confiança

40. **Eu acho que o ISCED cumpra com os prazos prometidos e forneça os serviços nas datas prometidas; ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

41. **Eu acho que o ISCED é solidário e prestativo quando existe algum problema ou reclamação em relação à instituição; ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

42. **Eu acho que ISCED e os seus funcionários são confiáveis; ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

43. **Eu acho que os funcionários do ISCED fornecem apoio administrativo adequado aos estudantes ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

44. **Eu acho que os funcionários do ISCED são educados; ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

45. **Eu acho que as plataformas do ISCED estão sempre disponíveis quando o estudante precisa acessar. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Capacidade de Resposta

Aqui você vai nos dizer como é actualmente a capacidade de resposta do ISCED

46. **Eu acho que o ISCED informa aos estudantes exatamente quando os serviços estarão disponíveis e serão executados. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

47. **Eu acho que os funcionários do ISCED estão sempre prontos e sempre têm vontade de ajudar os estudantes; ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

48. **Eu acho que não é normal os funcionários estarem muito ocupados para responder aos pedidos dos estudantes em tempo útil. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

49. **Eu acho que os funcionários do ISCED são atenciosos ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

50. **Eu acho que as dúvidas técnicas são devidamente respondidas ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

51. **Eu acho que os estudantes não encontram dificuldades para acessar as plataformas (Moodle, Biblioteca virtual, SciPro) ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Empatia

Aqui procuramos saber o que você acha da atenção que o ISCED dá ao estudante

52. **Eu acho que os funcionários do ISCED dão atenção individual aos estudantes; ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

53. **Eu acho que os funcionários do ISCED compreendem com totalidade as necessidades dos estudantes. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

54. **Eu acho que os funcionários do ISCED servem os interesses dos estudantes adequadamente. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

55. **Eu acho que o ISCED já opera em horários convenientes a todos os estudantes; ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Conteúdo / Material

Aqui você vai responder sobre o que acha dos conteúdo e o material de aprendizagem disponível no ISCEDI (manuais, livros, vídeos, avaliações, apresentações disponíveis na plataforma Moodle, biblioteca virtual e Biblioteca dos Centros de Recursos)

56. **Eu acho que a organização do conteúdo nos módulos e na plataforma Moodle do ISCED é clara e intuitiva. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

57. **Eu acho que o material didático do ISCED tem qualidade e conteúdo relevante. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

58. **Eu acho que o material didático dos cursos do ISCED tem referências atualizadas; ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

59. **Eu acho que a biblioteca virtual do ISCED tem material de qualidade. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

60. **Eu acho que as informações constantes do website do ISCED têm qualidade. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Tutores

61. **Eu acho que os Tutores do ISCED têm bom conhecimento das matérias; ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

62. **Eu acho que os tutores do ISCED são acessíveis e estão preparados para ajudar. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

63. **Eu acho que os Tutores do ISCED são eficientes; ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

64. **Eu acho que os Tutores do ISCED são justos na avaliação ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

65. **Eu acho que os tutores do ISCED estimulam a crítica e valorizam a participação. ***

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

Sugestões para melhorar o serviço

Nesta secção, queremos ouvir de si, que sugestão iria deixar para melhorar os serviços do ISCED

66. **Deixe a sugestão de um serviço que deve melhorar e como deve melhorar ***

Powered by

