

**DETERMINANTES DA QUALIDADE COMO PREDITORAS DA QUALIDADE PERCEBIDA
NAS ATIVIDADES PEDAGÓGICAS NÃO PRESENCIAIS**

LUIZ HENRIQUE LIMA FARIA

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESPÍRITO SANTO (IFES)

JULIANA DIAS CALAZANS

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESPÍRITO SANTO (IFES)

RODRIGO LOUREIRO MEDEIROS

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESPÍRITO SANTO (IFES)

DETERMINANTES DA QUALIDADE COMO PREDITORAS DA QUALIDADE PERCEBIDA NAS ATIVIDADES PEDAGÓGICAS NÃO PRESENCIAIS (APNP) EM CURSOS SUPERIORES DO INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO -IFES.

1 - INTRODUÇÃO: PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVO

Com o agravamento dos efeitos deletérios da pandemia da COVID-19 no Brasil, todas as atividades educacionais presenciais formais precisaram submeter sua continuidade ao contexto do isolamento social. No intento de não permitir que o período de isolamento social trouxesse prejuízo total às instituições de ensino superior, aos profissionais da educação e aos estudantes, foi permitida, pelas autoridades governamentais, a utilização das denominadas atividades remotas de ensino, por meio das Portarias do Ministério da Educação e Cultura - MEC nº 343/2020, nº 345/2020, nº 473/2020, nº 544/2020 (MEC, 2020 a; MEC, 2020 b; MEC, 2020 c, MEC, 2020 d).

Os cursos superiores do Instituto Federal do Espírito Santo - IFES não foram uma exceção e, com concordância e autorização institucional, no mês de maio de 2020, iniciou a utilização de atividades remotas de ensino. No IFES, as atividades remotas de ensino foram denominadas pelo termo Atividades Pedagógicas Não Presenciais (APNP), que estão normatizadas na Resolução do Conselho Superior Nº 1/2020 (IFES, 2020).

Este estudo analisou as determinantes da qualidade das Atividades Pedagógicas Não Presenciais (APNP), sob a perspectiva de seus usuários, como preditoras da qualidade percebida. Esse tipo de análise, na prestação de serviços, se dá sob algumas dimensões que relacionam as expectativas dos usuários com o desempenho percebido a fim de mensurar a qualidade percebida de determinado serviço. Um dos modelos, já consolidados, para a realização desse tipo de análise, tanto no campo acadêmico quanto no organizacional, é denominado SERVQUAL (CARMAN, 1990). Esse modelo, inclusive, já possui comprovação científica sobre sua eficácia na análise das determinantes da qualidade na prestação de serviços educacionais (NOGUEIRA et al., 2015).

Tendo em vista, que as Atividades Pedagógicas Não Presenciais serão utilizadas, até mesmo, no contexto pós-pandêmico, o presente estudo investigou o seguinte problema de pesquisa: As determinantes da qualidade, presentes no modelo SERVQUAL, são preditoras da qualidade percebida pelos usuários das Atividades Pedagógicas Não Presenciais (APNP), em cursos superiores do IFES?

Sob o problema de pesquisa deste artigo, o objetivo geral deste estudo pode ser enunciado da seguinte forma: Analisar a possibilidade das determinantes da qualidade atuarem como preditoras da qualidade percebida pelos usuários das Atividades Pedagógicas Não Presenciais (APNP), em cursos superiores do IFES. Assim, os objetivos específicos que oportunizaram o alcance do objetivo geral são: 1 – Levantar referencial bibliográfico que apoie a utilização do modelo de análise; 2 - Adaptar um instrumento de coleta de dados ao contexto de utilização das Atividades Pedagógicas Não Presenciais; 3 – Levantar um instrumento de análise que possibilite o exame das relações entre as determinantes da qualidade e qualidade percebida pelos usuários das Atividades Pedagógicas Não Presenciais.

2 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta fundamentação apresenta os estudos que embasaram, teoricamente, esta pesquisa. Para o alcance dos fins almejados, foram utilizados: as legislações sobre atividades remotas de ensino durante o período da pandemia da COVID-19 e os estudos científicos que tratavam de modelagens que permitiam a realização de análises sobre as relações entre determinantes da qualidade e qualidade percebida em serviços.

2.1 As atividades remotas de ensino no contexto pandêmico

2.1.1 Contexto pandêmico: o isolamento social e seus desdobramentos na sociedade.

O SARS-CoV-2 é o agente biológico causador da COVID-19, doença respiratória surgida na China em dezembro de 2019 e que rapidamente se dispersou por todo o país e pelo mundo. A OMS - Organização Mundial da Saúde, declarou em 30 de janeiro de 2020 a COVID-19 como emergência de saúde pública de importância internacional e, em 11 de março de 2020, como uma pandemia (JOYE; MOREIRA; ROCHA, 2020).

Por se tratar de uma doença recente, alguns aspectos relacionados à transmissibilidade ainda são desconhecidos e/ou estão em investigação, o que é de conhecimento é que a disseminação dos Corona vírus costuma ocorrer pelo ar ou pelo contato com secreções contaminadas e que existe uma taxa de mortalidade expressiva entre os indivíduos contaminados. Com isso, o isolamento é de suma importância, bem como a higienização e utilização de máscaras (SECOM, 2020).

Os impactos negativos da pandemia da COVID-19 se manifestam não apenas em um problema epidemiológico para os 188 países atingidos, milhões de pessoas contaminadas e as milhares de famílias que perderam seus entes queridos mortos mas, antes, geram um efeito cascata em uma série de atividades humanas frente às respostas de isolamento social vertical e horizontal implementadas pelos diferentes países (JHU, 2020).

Desde o reconhecimento da pandemia como evento de grande ameaça à saúde pública, as autoridades representativas dos entes federativos começaram a editar os mais variados atos normativos com o intuito de enfrentar a disseminação do Corona vírus. Desse modo, puderam adotar medidas de restrição no uso de rodovias, portos e aeroportos, bem como, de entrada e saída do país e da locomoção interestadual e intermunicipal (ECKARDT; SPECHT, 2020).

Diante deste cenário mundial, medidas de isolamento social foram tomadas e com isso muitas instituições de ensino tiveram de suspender as atividades presenciais. Mais de 1,5 bilhão de estudantes foram afetados de acordo com declarações da UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, em 14 de abril 2020 (UNESCO, 2020).

Durante a difusão internacional do surto da pandemia de COVID-19, os países afetados implementaram gradativamente no espaço intranacional diferentes estratégias de isolamento social que impactaram no fechamento de unidades escolares (creches, escolas, colégios, faculdades e universidades) e demandando formas alternativas à continuidade dos processos de ensino-aprendizagem, sendo que o uso remoto das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs – se tornou a forma predominante no contexto emergencial (SENHORAS, 2020).

Nos âmbitos, federal, estadual e municipal, brasileiros, as medidas restritivas de combate ao Corona vírus consistiram no isolamento social e no fechamento de diversos

serviços, dentre eles, os estabelecimentos dedicados às atividades de educacionais, inclusive, as Instituições de Ensino Superior, sendo esse, o tema a ser tratado no próximo tópico.

2.1.2 A normatização das atividades remotas de ensino

Seguindo as necessidades de isolamento social e com o intuito de orientar a substituição das aulas presenciais por aulas à distância, por meios digitais, foi publicada a portaria 343 do MEC - Ministério da Educação e Cultura, em 17 março de 2020.

Essa portaria ministerial trazia uma série de orientações para as Instituições de Ensino Superior, entre elas: 1 - Autorizou, em caráter excepcional, a substituição das disciplinas presenciais, em andamento, por aulas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação por trinta dias. 2 – Autorizou, alternativamente, à utilização de atividades remotas, as instituições de educação superior poderão suspender as atividades acadêmicas presenciais pelo mesmo prazo. 3 – Responsabilizou as instituições de educação superior pela definição das disciplinas que poderão ser substituídas, a disponibilização de ferramentas aos alunos que permitam o acompanhamento dos conteúdos ofertados bem como a realização de avaliações durante o período de vigência da portaria. 4 – Vedou a aplicação da substituição de aulas presenciais por atividades remotas aos cursos de Medicina bem como às práticas profissionais de estágios e de laboratório dos demais cursos. 5 – Orientou que as atividades acadêmicas suspensas deverão ser, integralmente, repostas para fins de cumprimento dos dias letivos e horas-aulas estabelecidos na legislação em vigor (MEC, 2020 a).

Com a finalidade de corrigir o tratamento dado aos cursos de Medicina na portaria nº 343, em 19 de março de 2020, o MEC publica a portaria nº 345 que permite que as disciplinas teórico-cognitivas do primeiro ao quarto ano do curso de Medicina sejam substituídas por aulas à distância (MEC, 2020 b).

Devido ao agravamento dos efeitos da pandemia no Brasil, representado pelo aumento do número de contaminados e, conseqüentemente, pelo crescimento no número de óbitos, em 12 de maio de 2020, o MEC publica a portaria nº 473 que prorroga a validade das medidas anteriores, de substituição de aulas presenciais por aulas à distância, por mais trinta dias (MEC, 2020 c). No mês seguinte, devido a continuidade da tendência ascendente no número de infectados pela COVID-19, bem como pelo aumento na contagem dos óbitos, o MEC publica a portaria nº 544, em 16/06/2020, que prorroga os efeitos da portaria nº 343, até 31/12/2020 (MEC, 2020 d).

Todos os acontecimentos derivados da pandemia, seguidos pelas ações normativas governamentais, resultaram em ações por parte das instituições de ensino superior, que forma impelidas a construir suas normativas internas. O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo - IFES decide pela não suspensão de suas atividades junto à comunidade estudantil. Por esse motivo, publica, em 7 de maio de 2020, a Resolução do Conselho Superior nº 1/2020 que regulamentou e normatizou a implementação das atividades remotas em cursos presenciais, técnicos e de graduação do Ifes, em função da situação de excepcionalidade da pandemia do novo Corona vírus (COVID19).

No âmbito do IFES essas atividades remotas passaram a ser tratadas pelo termo: Atividades Pedagógicas Não Presenciais – APNP’s. Para os fins deste estudo é relevante que sejam destacadas algumas orientações constantes na norma: 1 – Instituiu a substituição das aulas presenciais por APNP’s mediadas ou não por tecnologias digitais de informação em que seja possível o acesso em domicílio aos alunos dos cursos técnicos de nível médio e aos de

graduação. 2 – Deliberou que a carga horária trabalhada substitui a carga horária presencial, conforme legislação vigente, contanto que as orientações da própria resolução. 3 – Normatizou que, excepcionalmente, a frequência não será considerada como critério para constatação de rendimento e promoção discente. 4 – Indicou que as APNP’S devem ser disponibilizados no primeiro dia útil de cada semana letiva. 5 – Orientou que a avaliação de rendimento durante a adoção de atividades pedagógicas não presenciais, em cada componente curricular, deve ser realizada a partir de instrumentos avaliativos diversificados. 6 – Indicou que caberia aos campi, por meio dos docentes, dos discentes, da equipe pedagógica e da gestão, em até 20 dias corridos do início da implementação da substituição das aulas presenciais por atividades pedagógicas não presenciais, realizar avaliação inicial acerca da metodologia, das tecnologias digitais de informação e comunicação, das ferramentas e dos materiais adotados (IFES, 2020 a).

Em 25 de maio de 2020, o Campus Cariacica publicou a Portaria nº 140, para dar conhecimento a todos os servidores do campus sobre as orientações que deveriam ser seguidas a partir da publicação da Resolução do Conselho Superior nº 1/2020 que regulamentou e normatizou a implementação das atividades remotas em cursos presenciais, técnicos e de graduação do Ifes, em função da situação de excepcionalidade da pandemia do novo Corona vírus (DG-CAR, 2020).

Em 14 de julho de 2020, o IFES publicou a Resolução 25/2020, que alterou a Resolução CS nº 1/2020, conforme previsto na própria regulamentação original. Para os fins deste estudo é relevante que sejam destacadas algumas orientações constantes nessa norma: 1 – Indicou pela possibilidade de substituição de atividades presenciais relacionadas às atividades práticas profissionais de estágios ou às práticas que exijam laboratórios especializados que estejam previstas nos Projetos Pedagógicos de Cursos de graduação e Planos de Ensino das disciplinas por atividades pedagógicas não presenciais, considerando o modelo de mediação de tecnologias digitais de informação e comunicação adequado à infraestrutura e interação necessárias, deverá ser analisada pelo Colegiado do Curso junto ao NDE sob o acompanhamento da Diretoria de Ensino. 2 – Indicou que cada disciplina poderia ter, no máximo, até o dobro da sua carga horária semanal estabelecida no PPC destinada a aplicação de atividades pedagógicas não presenciais, mediante planejamento e organização realizados junto à Coordenadoria de Curso e de Gestão Pedagógica, com anuência da Diretoria de Ensino e respeitando o limite semanal de até 100% do somatório da carga horária total semanal das disciplinas nas quais o discente esteja matriculado. 3 – Orientou que os alunos que não apresentassem condições de saúde, econômicas ou de acesso para a realização das APNP, devidamente justificadas, poderiam declarar em qualquer tempo inviabilidade de acompanhamento, sem nenhum ônus acadêmico, ao Coordenador de Curso que faria os encaminhamentos necessários junto à Gestão Pedagógica do Campus. 4 – Deliberou que os discentes poderiam requerer, excepcionalmente a qualquer tempo, o trancamento da matrícula, inclusive os ingressantes. Após a análise dos setores competentes, caso o trancamento seja concedido, teriam caráter adicional ao que está previsto no Regulamento de Organização Didática do Ifes (IFES, 2020 b).

Todo esse arcabouço normativo serviu de parâmetro para que a comunidade acadêmica permanesse integrada e para que as atividades educacionais não fossem paralisadas. A regulamentação das Atividades Pedagógicas Não Presenciais serviu, portanto, como um elemento central que unificou todos os esforços do IFES durante o período pandêmico.

2.2 Qualidade em serviços e seus modelos de análise

2.2.1 A importância da qualidade em serviços e os modelos de análise de suas dimensões

O agregado do setor de serviços respondeu, no ano de 2019, por setenta por cento do PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro. Durante a pandemia da COVID-19, foi o setor que mais sofreu consequências do isolamento social, portanto, sua recuperação é de suma importância para a melhoria da situação econômica do país (DATASEBRAE, 2019; BARBOSA, 2020).

O setor de serviços brasileiro é acompanhado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, desde 1998, por meio da Pesquisa Anual de Serviços – PAS, que teve sua edição mais recente publicada em 2018. Segundo esse relatório, o setor de serviços brasileiro é caracterizado pela elevada heterogeneidade de suas atividades em diversas dimensões, como na composição do emprego, da receita e das remunerações, assim como em termos de dinamismo tecnológico. A compreensão das características estruturais desse setor, que vem respondendo, faz alguns anos, pela maior parte do Produto Interno Bruto - PIB, é de fundamental importância para subsidiar políticas públicas com importantes efeitos sobre o bem-estar das famílias e o desempenho das empresas no país. Ainda, segundo o relatório final da pesquisa, as empresas prestadoras de serviços ocuparam um total de 12,6 milhões de pessoas em 2018 e, entre 2009 e 2018, todos os grandes segmentos da pesquisa apresentaram aumento no número absoluto de pessoas ocupadas, registrando acréscimo total de 3,0 milhões de pessoas, o que representa 31,9% de crescimento no período (IBGE, 2018).

A qualidade em serviços tem papel fundamental para o sucesso das empresas e, no agregado, acaba por afetar a construção de um setor econômico bem sucedido para os países. A construção do campo de estudos de qualidade em serviços conta com intensos debates entre os pesquisadores, em especial, no que tange a assuntos relacionados aos seus embasamentos teórico e de metodologias para aferição da qualidade em serviços. Dessa forma, as pesquisas acadêmicas têm refletido sobre a necessidade de aprimorar as ferramentas de análise da qualidade em serviços, de forma a diagnosticar os aspectos que podem ou devem ser melhorados (SETH; DESHMUKH; VRAT, 2005; CARRILLAT; JARAMILLO; MULKI, 2007; CARLSON; O’CASS, 2011; ABREU; ANTONIALLI; ANDRADE, 2019).

No âmbito dos serviços, a avaliação da qualidade ocorre de maneira subjetiva uma vez que se baseia nas expectativas e opinião dos usuários, com isso, ao longo dos anos foram desenvolvidos uma série de modelos com a finalidade de mensurar a qualidade em serviços. Examinando os estudos que apresentam revisões da literatura que tratam dos modelos e dos conceitos referentes à mensuração da qualidade em serviços, seis modelos foram identificados como os mais utilizados: 1 - Modelo de Qualidade de Serviço; 2 - Modelo SERVQUAL; 3 - Modelo Percepção-Expectativa; 4 - Modelo de Avaliação de Serviço e Valor; 5 - Modelo SERVPERF; 6 - Modelo de desempenho ideal. Para além, da identificação dos principais modelos utilizados para identificar a evolução dos modelos de análise da qualidade em serviços, alguns trabalhos, que se dedicaram à análise e revisão sistemática, desse campo de pesquisa, verificaram grande destaque para aqueles pautados nas formas de mensuração, especialmente, o modelo dos gaps da SERVQUAL (LADHARI, 2009; VASCONCELOS DE FARIA; POLICANI FREITAS; MOLINA-PALMA, 2015; ABREU; ANDRADE, 2017; ABREU; ANTONIALLI; ANDRADE, 2019).

A evolução científica do campo da análise da qualidade em serviços teve como pesquisas precursoras os trabalhos de Grönroos (1984) e, um pouco mais tarde, de Parasuraman et al. (1985) que propuseram a medição da qualidade do serviço prestado. Após um período de

sedimentação do conjunto de conhecimentos desse campo, Parasuraman et al. (1988) reforçaram o modelo inicial, criando e disseminando o primeiro instrumento de avaliação da qualidade em serviços que possui destaque acadêmico até os dias atuais: o SERVQUAL, que se baseia na avaliação das dimensões da qualidade para serviços. Logo, em seguida a esse período, o campo de pesquisa sobre análise da qualidade em serviços alcançou diversas frentes, explorou, como já visto, outros modelos e se disseminou mundialmente.

2.2.2 O modelo SERVQUAL e as determinantes da qualidade

Comumente, existe uma lacuna entre serviço esperado e o percebido, ou seja, uma lacuna de qualidade pela visão do consumidor. Essa lacuna, também conhecida como discrepância ou gap, reflete como o consumidor avalia o serviço. (NOGUEIRA et al, 2015).

O modelo Gap5 representa a maneira que o cliente avalia a qualidade do serviço e como uma empresa pode avaliar, minuciosamente, a qualidade de um serviço realizado. O modelo evidencia as influências das várias discrepâncias sucedidas na qualidade dos serviços e pode ser dividido em dois tipos: o contexto gerencial e o contexto do cliente.

Nesse modelo, publicado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), são apresentados, como metáforas, cinco lacunas entre expectativas e percepções: no gap 1, consta a lacuna entre a expectativa do cliente e a percepção gerencial sobre tal expectativa. No gap 2 pode-se observar a discrepância entre a percepção gerencial das expectativas dos clientes e a tradução destas percepções em especificações de qualidade do serviço. O gap 3 trata-se da lacuna entre os padrões e especificações da empresa e a entrega do serviço. O gap 4 é entendido como a lacuna entre a promessa feita pelos meios externos de comunicação e o que é verdadeiramente oferecido. Por fim, o gap 5 compreende a discrepância entre a expectativa do cliente e a sua percepção do serviço.

A partir do modelo Gap5, foi desenvolvida a escala SERVQUAL que consiste em um questionário com 44 perguntas, destas, 22 são para avaliar a expectativa do serviço e as outras 22 são para avaliar a percepção do cliente sobre o serviço oferecido. (SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005). Zeithaml, Parasuraman e Berry (1988), ainda, afirmam que, por meio dos resultados obtidos pelo SERVQUAL, as organizações podem avaliar como seus clientes percebem a qualidade do serviço prestado, além de poderem verificar quais determinantes da qualidade requerem maior atenção, dessa forma, oportunizando a ação em foco na busca por melhorias.

3 – METODOLOGIA

Para a coleta de dados, este estudo se utilizou de uma survey adaptada de Nogueira et al. (2015), um instrumento de coleta desenvolvido como parte da modelagem SERVQUAL, que é um dos fundamentos teóricos basilares deste estudo. A fase de coleta e tabulação, foi desenvolvida para ser aplicada com estudantes de cursos superiores do IFES, por meio de um formulário eletrônico, porém, devido a dificuldades operacionais, a aplicação da survey alcançou 82 estudantes, quantidade suficiente para garantir a robustez do método estatístico de análise empregado.

Em seguida, os dados foram submetidos à Modelagem de Equações Estruturais (Structural Equation Modeling - SEM), visto que, para atingir os objetivos deste estudo, houve

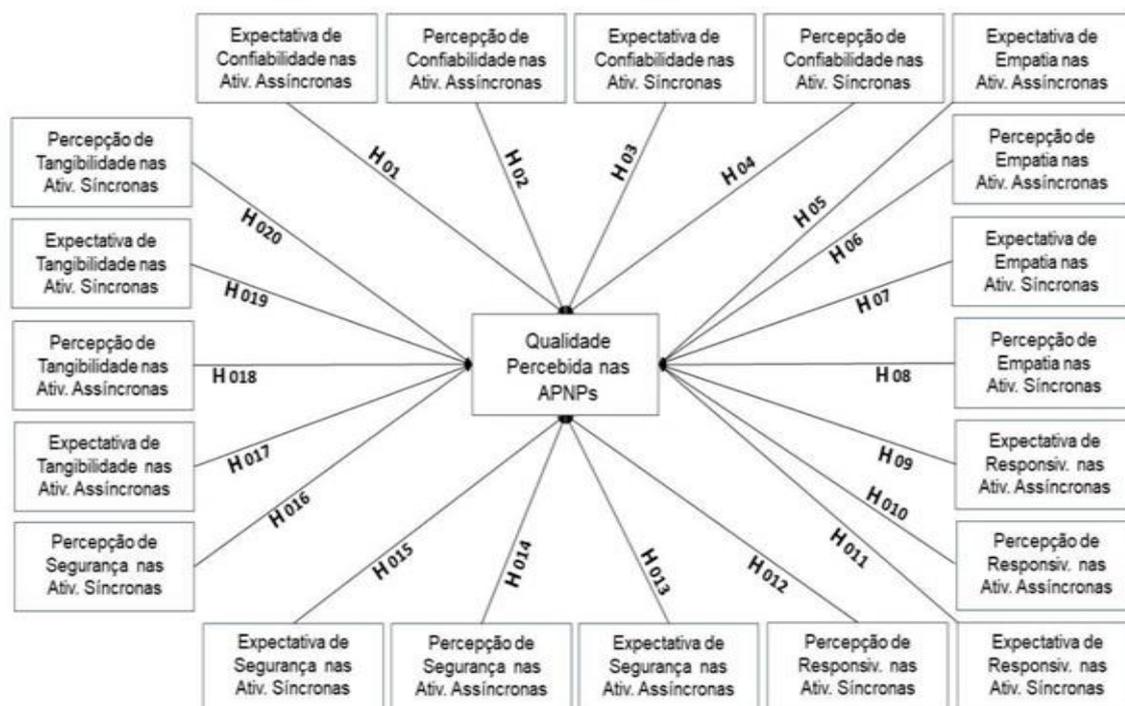
a necessidade de promover uma análise de um modelo estabelecido a priori de relações entre constructos (MARÔCO, 2010).

Além da decisão pela utilização da Modelagem de Equações Estruturais, este estudo utilizou-se do approach Modelagem de Equações Estruturais pelos Mínimos Quadrados Parciais (PLS - Partial Least Squares Structural Equation Modeling). Essa decisão se fundamenta no objetivo da pesquisa de caráter descritivo e pela característica dos dados colhidos não obedecerem ao pressuposto de normalidade em sua distribuição (HAIR et al., 2014).

As análises por meio da Modelagem de Equações Estruturais pelos Mínimos Quadrados Parciais foram realizadas em duas etapas. Na primeira parte foram verificadas a validade e a confiabilidade dos constructos formadores do modelo e, na segunda, a capacidade preditiva do modelo estrutural que permitiu a verificação das hipóteses, resposta a questão de pesquisa e, conseqüente, alcance do objetivo geral do estudo (HAIR, et al., 2014).

Tendo em vista a necessidade de alcançar os objetivos constantes neste estudo, as seguintes hipóteses, apresentadas na Figura 01 foram testadas:

Figura 01: Hipóteses testadas no presente estudo



Fonte: Elaborado pelos autores.

4 – ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Estatísticas descritivas

As características dos respondentes deste trabalho são apresentadas neste tópico para possibilitar a contextualização dos participantes deste estudo, bem como, o perfil de utilização dos meios tecnológicos disponibilizados para a utilização das Atividades Pedagógicas Não

Presenciais (APNPs). No Quadro 01, estão detalhadas as informações sobre sexo, período no qual o estudante está matriculado e perfil tecnológico de usuário.

Quadro 01 - Características dos respondentes.

Característica	Tipo	Quantidade	Percentual
Sexo	Masculino	53	64,6
	Feminino	29	35,4
	Total	82	100
Período em Curso	1º a 4º	18	22
	5º a 7º	27	32,9
	8º a 10º	37	45,1
	Total	82	100
Perfil Tecnológico	Inovador	10	12,2
	Adotante Imediato	33	40,2
	Maioria Imediata	32	39
	Maioria Tardia	6	7,3
	Retardatário	1	1,2
	Total	82	100

Fonte: Elaborado pelos autores.

Analisando os dados sobre as características dos respondentes do presente trabalho, verifica-se que a amostra de respondentes não se afasta das características de gênero do público do curso visto que, ainda, é frequentando por uma ligeira maioria de estudantes do sexo masculino. Em relação à distribuição de respondentes nas faixas de períodos, houve um interesse crescente dos estudantes de períodos mais avançados, talvez, por estarem mais sensíveis aos apelos institucionais de valorização da pesquisa. No que tange ao perfil tecnológico, os respondentes demonstraram caracterizar-se como usuários de adoção imediata ou de maioria imediata, confirmando a expectativa de que estudantes que buscam carreiras tecnológicas são também consumidores de novas tecnologias.

4.2 Constructos, relações e capacidade preditiva

Neste tópico são apresentados os resultados obtidos pela aplicação do procedimento estatístico *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* e, em seguida, analisadas as repercussões nas hipóteses formuladas neste trabalho.

Com o intuito de oferecer uma melhor diagramação das informações, a partir deste tópico, os constructos serão tratados por siglas, da seguinte forma: Expectativa de Confiabilidade nas Atividades Assíncronas (AECF); Percepção de Confiabilidade nas Atividades Assíncronas (APCF); Expectativa de Confiabilidade nas Atividades Síncronas (SECF); Percepção de Confiabilidade nas Atividades Síncronas (SPCF); Expectativa de Empatia nas Atividades Assíncronas (AEEM); Percepção de Empatia nas Atividades Assíncronas (APEM); Expectativa de Empatia nas Atividades Síncronas (SEEM); Percepção de Empatia nas Atividades Síncronas (SPEM); Expectativa de Responsividade nas Atividades Assíncronas (AERP); Percepção de Responsividade nas Atividades Assíncronas (APRP); Expectativa de Responsividade nas Atividades Síncronas (SERP); Percepção de Responsividade nas Atividades Síncronas (SPRP); Expectativa de Segurança nas Atividades Assíncronas (AESG); Percepção de Segurança nas Atividades Assíncronas (APSG); Expectativa de Segurança nas Atividades Síncronas (SESG); Percepção de Segurança nas Atividades Síncronas (SPSG); Expectativa de Tangibilidade nas Atividades Assíncronas (AETG); Percepção de Tangibilidade nas Atividades Assíncronas (APTG); Expectativa de

Tangibilidade nas Atividades Síncronas (SETG); Percepção de Tangibilidade nas Atividades Síncronas (SPTG); Qualidade Percebida (QPER).

4.2.1 Análise da Validade e da Confiabilidade dos Constructos

Para verificar validade e confiabilidade dos constructos, três focos foram examinados: a consistência interna dos constructos, a validade dos indicadores formadores dos constructos e a validade discriminante.

Iniciando pela análise da consistência interna dos constructos, o Quadro 02 traz os resultados de dois testes: Alpha de Crombach e Confiabilidade Composta.

Quadro 02: Testes Alpha de Crombach e Confiabilidade Composta.

Constructo	Alpha de Crombach	Confiabilidade Composta
AECF	0,7845	0,8377
APCF	0,8142	0,8457
SECF	0,7654	0,7823
SPCF	0,7741	0,8074
AEEM	0,8129	0,8475
APEM	0,8498	0,8538
SEEM	0,8258	0,8637
SPEM	0,8496	0,8831
AERP	0,8524	0,8814
APRP	0,8598	0,8919
SERP	0,8673	0,8795
SPRP	0,8747	0,8956
AESG	0,7822	0,8159
APSG	0,8037	0,8301
SESG	0,8288	0,8528
SPSG	0,8241	0,8437
AETG	0,7185	0,7359
APTG	0,7451	0,7695
SETG	0,7335	0,7611
SPTG	0,7548	0,7763
QPER	0,8801	0,8986

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os resultados dos indicadores Alpha de Crombach e Confiabilidade Composta variam no intervalo de 0 a 1. Interpreta-se que quanto mais próximo de 1, melhor será a confiabilidade. De acordo com Hair et al (2014), valores acima de 0,70 demonstram que a consistência interna dos constructos são aceitáveis. A utilização dos dois indicadores torna as análises mais robustas visto que o Alpha de Crombach é um indicador mais conservador e a Confiabilidade Composta, mais adequado para a aplicação da *PLS-SEM*. Devido aos resultados apresentados considera-se que a Consistência Interna dos constructos é satisfatória

O Quadro 03 traz resultados do indicador *Average Variance Extracted (AVE)*, em relação à validade convergente dos indicadores formadores dos constructos.

Quadro 03 – Teste de Validade dos indicadores formadores dos constructos.

Constructos	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
AECF	0,664
APCF	0,703
SECF	0,678
SPCF	0,717
AEEM	0,643

APEM	0,671
SEEM	0,685
SPEM	0,694
AERP	0,751
APRP	0,766
SERP	0,782
SPRP	0,799
AESG	0,649
APSG	0,662
SESG	0,689
SPSG	0,705
AETG	0,569
APTG	0,594
SETG	0,588
SPTG	0,610
QPER	0,831

Fonte: Elaborado pelos autores.

O teste que mensura a validade convergente analisa se os indicadores formadores dos constructos convergem ou compartilham grande proporção da variância. Segundo Hair et al (2014), na *Average Variance Extracted (AVE)*, valores acima de 0,5 são aceitos, pois indicam que, em média, o constructo explica mais da metade da variância de seus indicadores formadores. Por outro lado, o AVE inferior a 0,50 indica que, em média, há mais erro na variância do que na variância explicada pelo constructo. Devido aos resultados apresentados nesta pesquisa, a Validade Convergente no modelo é considerada satisfatória.

No que concerne à validade discriminante, o procedimento utilizado para verificá-la foi o *Fornell-Larker Criterion*, como pode ser visto na Quadro 04.

Quadro 04: Teste de Validade Discriminante.

Constructo	<i>Fornell-Larker Criterion</i>	Resultado
AECF	0,8149	Satisfatório
APCF	0,8385	Satisfatório
SECF	0,8234	Satisfatório
SPCF	0,8468	Satisfatório
AEEM	0,8019	Satisfatório
APEM	0,8191	Satisfatório
SEEM	0,8276	Satisfatório
SPEM	0,8331	Satisfatório
AERP	0,8666	Satisfatório
APRP	0,8752	Satisfatório
SERP	0,8843	Satisfatório
SPRP	0,8939	Satisfatório
AESG	0,8056	Satisfatório
APSG	0,8136	Satisfatório
SESG	0,8301	Satisfatório
SPSG	0,8396	Satisfatório
AETG	0,7543	Satisfatório
APTG	0,7707	Satisfatório
SETG	0,7668	Satisfatório
SPTG	0,7810	Satisfatório
QPER	0,9116	Satisfatório

Fonte: Elaborado pelos autores.

O teste que avalia a Validade Discriminante verifica se os constructos capturam aspectos singulares, não verificados por outros constructos presentes no modelo. Segundo Hair et al (2014), o *Fornell-Larker Criterion* é o teste mais robusto para a análise da Validade

Discriminante; nele a raiz quadrada da *AVE* de cada constructo deve ser maior do que a correlação entre o constructo e qualquer outro constructo do modelo. Devido aos resultados apresentados, a Validade Discriminante no modelo é considerada satisfatória.

4.2.2 Análise da Significância das Relações entre os Constructos

Para verificar a significância das relações entre os constructos, foram utilizados os *Path Coefficients*, como pode ser visto na Quadro 05.

Quadro 05: Teste de Significância da Relações entre os Constructos.

Relações	<i>Path Coefficients</i>	<i>t value</i>	<i>p value</i>	Significância
AECF >> QPER	0,014	0,251	0,761	N.S.
APCF >> QPER	0,027	0,339	0,636	N.S.
SECF >> QPER	0,114	1,142	0,348	N.S.
SPCF >> QPER	0,131	1,258	0,317	N.S.
AEEM >>QPER	0,412	3,438	0,000	***
APEM >>QPER	0,480	3,717	0,000	***
SEEM >>QPER	0,322	2,946	0,014	***
SPEM >> QPER	0,308	2,822	0,018	***
AERP >> QPER	0,016	0,244	0,798	N.S.
APRP >> QPER	0,098	0,892	0,442	N.S.
SERP >> QPER	0,052	0,637	0,581	N.S.
SPRP >> QPER	0,123	1,291	0,314	N.S.
AESG >> QPER	0,394	3,384	0,008	***
APSG >> QPER	0,451	3,688	0,000	***
SESG >> QPER	0,358	3,246	0,011	***
SPSG >> QPER	0,472	3,692	0,000	***
AETG >> QPER	0,281	2,575	0,041	**
APTG >> QPER	0,252	2,423	0,063	*
SETG >> QPER	0,144	1,312	0,237	N.S.
SPTG >> QPER	0,177	1,431	0,211	N.S.

Notação: N.S. – não significante; *** - significante à 0,01; ** - significante à 0,05; * - significante à 0,1.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Após a análise da significância entre os constructos restaram, como relações válidas do modelo: Expectativa de Empatia nas Atividades Assíncronas e Qualidade Percebida (AEEM >> QPER); Percepção de Empatia nas Atividades Assíncronas e Qualidade Percebida (APEM >> QPER); Expectativa de Empatia nas Atividades Síncronas e Qualidade Percebida (SEEM >> QPER); Percepção de Empatia nas Atividades Síncronas e Qualidade Percebida (SPEM >> QPER); Expectativa de Segurança nas Atividades Assíncronas e Qualidade Percebida (AESG >> QPER); Percepção de Segurança nas Atividades Assíncronas e Qualidade Percebida (APSG >> QPER); Expectativa de Segurança nas Atividades Síncronas e Qualidade Percebida (SESG >> QPER); Percepção de Segurança nas Atividades Síncronas e Qualidade Percebida (SPSG >> QPER); Expectativa de Tangibilidade nas Atividades Assíncronas e Qualidade Percebida (AETG >> QPER); Percepção de Tangibilidade nas Atividades Assíncronas e Qualidade Percebida (APTG >> QPER).

Para a análise da acurácia da capacidade preditiva do modelo estrutural, como está apresentado no próximo tópico deste estudo, foram retiradas do modelo as relações não validadas pelos testes de significância aplicados.

4.2.3 Análise da Capacidade Preditiva do Modelo Estrutural

A capacidade preditiva do modelo estrutural, foi verificada por meio da utilização do teste r^2 value, como pode ser visto na Quadro 06.

Quadro 06 – Teste de Capacidade preditiva do modelo estrutural

Constructos / Testes	r^2 value
QPER	0,627

Fonte: Elaborado pelos autores.

Segundo Hair et al (2014), o r^2 value mensura a capacidade preditiva do modelo, representando os efeitos combinados das variáveis independentes sobre a variável dependente. O valor desse indicador varia de 0 a 1, de modo que, quanto mais próximo de 1, maior será a capacidade preditiva. Nos estudos sobre o comportamento do consumidor, valores próximos a 0,25, 0,50 ou 0,75 são considerados, respectivamente, como de grau: fraco, moderado e substancial. No presente trabalho o r^2 representou 0,695, informando que os constructos antecedentes explicam o comportamento do constructo Qualidade Percebida das APNPs em 62,70%, sendo, portanto, de grau moderado à substancial.

4.2.4 Análise das Hipóteses

Tomando-se por base os resultados da utilização dos métodos e procedimentos sobre o conjunto de dados da amostra, o Quadro 07 apresenta o sumário de análise das hipóteses deste estudo.

Quadro 07 - Sumário dos resultados das análises sobre as hipóteses.

Hipótese	Análise	Resultado
H ₀₁	Apesar do constructo Expectativa de Confiabilidade nas Atividades Assíncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs não foi considerada significativa.	Rejeitada
H ₀₂	Apesar do constructo Percepção de Confiabilidade nas Atividades Assíncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs não foi considerada significativa.	Rejeitada
H ₀₃	Apesar do constructo Expectativa de Confiabilidade nas Atividades Síncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs não foi considerada significativa.	Rejeitada
H ₀₄	Apesar do constructo Percepção de Confiabilidade nas Atividades Síncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs não foi considerada significativa.	Rejeitada
H ₀₅	Além do constructo Expectativa de Empatia nas Atividades Assíncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs foi considerada significativa.	Não Rejeitada
H ₀₆	Além do constructo Percepção de Empatia nas Atividades Assíncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs foi considerada significativa.	Não Rejeitada
H ₀₇	Além do constructo Expectativa de Empatia nas Atividades Síncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs foi considerada significativa.	Não Rejeitada
H ₀₈	Além do constructo Percepção de Empatia nas Atividades Síncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs foi considerada significativa.	Não Rejeitada
H ₀₉	Apesar do constructo Expectativa de Responsividade nas Atividades Assíncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs não foi considerada significativa.	Rejeitada

H ₀₁₀	Apesar do constructo Percepção de Responsividade nas Atividades Assíncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs não foi considerada significativa.	Rejeitada
H ₀₁₁	Apesar do constructo Expectativa de Responsividade nas Atividades Síncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs não foi considerada significativa.	Rejeitada
H ₀₁₂	Apesar do constructo Percepção de Responsividade nas Atividades Síncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs não foi considerada significativa.	Rejeitada
H ₀₁₃	Além do constructo Expectativa de Segurança nas Atividades Assíncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs foi considerada significativa.	Não Rejeitada
H ₀₁₄	Além do constructo Percepção de Segurança nas Atividades Assíncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs foi considerada significativa.	Não Rejeitada
H ₀₁₅	Além do constructo Expectativa de Segurança nas Atividades Síncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs foi considerada significativa.	Não Rejeitada
H ₀₁₆	Além do constructo Percepção de Segurança nas Atividades Síncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs foi considerada significativa.	Não Rejeitada
H ₀₁₇	Além do constructo Expectativa de Tangibilidade nas Atividades Assíncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs foi considerada significativa.	Não Rejeitada
H ₀₁₈	Além do constructo Percepção de Tangibilidade nas Atividades Assíncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs foi considerada significativa.	Não Rejeitada
H ₀₁₉	Apesar do constructo Expectativa de Tangibilidade nas Atividades Síncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs não foi considerada significativa.	Rejeitada
H ₀₂₀	Apesar do constructo Percepção de Tangibilidade nas Atividades Síncronas ter se comportado de forma satisfatória nos quesitos de validade e confiabilidade, sua relação com o constructo Qualidade Percebida nas APNPs não foi considerada significativa.	Rejeitada

Fonte: Elaborado pelos autores.

Esses resultados demonstraram a rejeição de dez das vinte hipóteses formuladas para o alcance dos objetivos deste estudo e, conseqüentemente, para a construção da resposta à questão de pesquisa. Os desdobramentos desses resultados em conclusão e contribuição são, portanto, apresentados no próximo tópico.

5 – CONCLUSÃO/CONTRIBUIÇÃO

O presente trabalho teve como objetivo geral analisar a possibilidade das determinantes da qualidade atuarem como preditoras da qualidade percebida pelos usuários das Atividades Pedagógicas Não Presenciais (APNPs), em cursos superiores do IFES. Para o alcance desse objetivo, o trabalho utilizou-se do método de Análise das Equações Estruturais pelos Mínimos Quadrados Parciais (PLS-SEM), para verificar vinte hipóteses. Dentre essas vinte hipóteses analisadas, dez foram rejeitadas e outras dez não foram rejeitadas, permitindo, dessa forma, que seja feitas algumas considerações sobre as conclusões obtidas a partir dos resultados da pesquisa realizada por este trabalho.

As hipóteses rejeitadas se referem às relações entre expectativas e percepções de algumas das determinantes da qualidade e qualidade percebida nas Atividades Pedagógicas Não Presenciais (APNPs). Dentre essas hipóteses, as determinantes da qualidade Confiabilidade e Responsividade não demonstraram sua possibilidade de atuar como preditoras da Qualidade

Percebida nas Atividades Pedagógicas Não Presenciais, tanto quando se tratou das atividades síncronas como quando se tratou das atividades assíncronas. Portanto, para os elementos da amostra de dados desta pesquisa, a capacidade do IFES de prestar o serviço com confiança e precisão, bem como, sua capacidade de manter boa vontade na prontidão do atendimento, no que se refere as atividades assíncronas e síncronas, não demonstraram ser preditoras da qualidade percebida nas Atividades Pedagógicas Não Presenciais.

Ainda, dentre as hipóteses rejeitadas, a determinante da qualidade Tangibilidade não demonstrou sua possibilidade de atuar como preditora da Qualidade Percebida nas Atividades Pedagógicas Não Presenciais, quando se tratou das atividades síncronas. Portanto, para os elementos da amostra de dados desta pesquisa, a capacidade do IFES de zelar pela boa apresentação dos meios utilizados (hardware e software), no que se refere as atividades síncronas, não demonstrou ser preditora da qualidade percebida nas Atividades Pedagógicas Não Presenciais.

As hipóteses não rejeitadas se referem às relações entre expectativas e percepções de algumas das determinantes da qualidade e qualidade percebida nas Atividades Pedagógicas Não Presenciais (APNPs). Dentre essas hipóteses, as determinantes da qualidade Empatia e Segurança demonstram sua possibilidade de atuar como preditoras da Qualidade Percebida nas Atividades Pedagógicas Não Presenciais, tanto quando se tratou das atividades síncronas como quando se tratou das atividades assíncronas. Portanto, para os elementos da amostra de dados desta pesquisa, a capacidade do IFES de colocar-se no lugar do aluno de modo a prestar um atendimento adaptado às suas reais necessidades, bem como, sua capacidade de transmitir confiança, ao aluno, por meio do conhecimento demonstrado e cortesia, demonstraram ser preditoras da qualidade percebida nas Atividades Pedagógicas Não Presenciais.

Ainda, dentre as hipóteses não rejeitadas, a determinante da qualidade Tangibilidade demonstrou sua possibilidade de atuar como preditora da Qualidade Percebida nas Atividades Pedagógicas Não Presenciais, quando se tratou das atividades assíncronas. Portanto, para os elementos da amostra de dados desta pesquisa, a capacidade do IFES de zelar pela boa apresentação dos meios utilizados (hardware e software), no que se refere as atividades assíncronas, demonstrou ser preditora da qualidade percebida nas Atividades Pedagógicas Não Presenciais.

Para tratar das limitações apresentadas na pesquisa, foram identificadas duas oportunidades de melhoria. A primeira relaciona-se ao fato deste trabalho ter sido aplicado apenas em um único curso de um campus. A segunda limitação reside no fato de não ter sido utilizada uma técnica de amostragem baseada em aleatoriedade o que implica em resultados menos próximos da realidade da população. Dessa forma, para trabalhos futuros, sugere-se utilizar a técnica de amostragem probabilística, bem como, ampliar os estudos para mais cursos e outros campi de modo que seja possível verificar se há alguma diferença significativa em relação aos resultados obtidos neste estudo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, A. A.; ANDRADE, D. M. (2017). Tudo começa na SERVQUAL: análise bibliométrica sobre o tema qualidade em serviços. In: Seminários em Administração (SEMEAD) XX, São Paulo (SP), pp. 8-10.

BARBOSA, M. (2020). Responsável por 70% do PIB, setor de serviços reage e cresce 5% em junho. Correio Brasiliense, Brasília, p. 01-03.

CARLSON, J.; O’CASS, A. (2011). Developing a framework for understanding e-service quality, its antecedents, consequences, and mediators. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21(3), 264–286.

CARMAN, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, v.66, n.1, p.33-55.

CARRILLAT, F.A.; JARAMILLO, F.; MULKI, J.P. (2007). The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five continents. *International Journal of Service Industry Management*, 18(5), 472-490.

DATASEBRAE. (2019). Qual é a participação dos setores da economia no PIB?

DG-CAR – Diretoria Geral do Campus Cariacica. (2020). Portaria MEC nº 140 de 25 de maio de 2020.

DUARTE, N. O.; OLIVEIRA, F. S.; PIRES, M. A. L.; ANDRADE, F. M.; PAULA, P. P. (2015). Avaliação das expectativas relacionadas aos serviços de uma instituição de ensino superior segundo o modelo SERVQUAL. *Revista Alcance*, v22, n3, 410-425.

ECKARDT, D.; SPECHT, J. (2020). Novo Corona vírus: Como a pandemia afeta a livre iniciativa e as relações de consumo. *Anuário Pesquisa e Extensão Unoesc São Miguel do Oeste*, v. 5, p. e24514.

FARIA, L. H. L.; FRANCISCHETO, B. T.; TEIXEIRA, R. B.; MEDEIROS, R. L. Psychosocial background to the use of social media marketing and its impact on business: an analysis in Brazilian micro and small enterprises. *RINTERPAP - Revista Interdisciplinar de Pesquisas Aplicadas, Cariacica (ES), Brasil*, v. 1, n. 1, p. 44-63, 2023.

FARIA, L. H. L.; ROSSOW, A. B. .; GONTIJO, B. Z. .; VALIM, B. de O. .; THOMAZINI, J.; FRANCO, L. G. .; BORGES, S. P. Performance in mathematics and affectivities:: analysis under the view of positive psychology on students of technical courses integrated to high school. *RINTERPAP - Revista Interdisciplinar de Pesquisas Aplicadas, Cariacica (ES), Brasil*, v. 1, n. 2, p. 21-35, 2023.

GRÖNROOS, C. (1984), A service quality model and its marketing implications, *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44.

HAIR, F. H.; HULT, G. T. M.; RINGLE, C. M.; SARSTEDT, M. (2014) *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Los Angeles: SAGE.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2018). *Pesquisa Anual de Serviços – PAS*.

IFES - Instituto Federal do Espírito Santo. (2020 a). CS nº1/2020 - Regulamenta e normatiza à implementação das atividades pedagógicas não presenciais em função do COVID 19.

IFES - Instituto Federal do Espírito Santo. (2020 b). CS nº25/2020 – Altera a CS nº1/2020 que regulamenta e normatiza à implementação das atividades pedagógicas não presenciais em função do COVID 19.

JOYE, C. R.; MOREIRA, M. M.; ROCHA, S. S. D. (2020). Distance Education or Emergency Remote Educational Activity: in search of the missing link of school education in times of COVID-19. *Research, Society and Development*, [S. l.], v. 9, n. 7, p. e521974299.

JHU – John Hopkins University. Center for Systems Science and Engineering. “COVID-19 Dashboard”. John Hopkins University Website.

LADHARI, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 1 No. 2, pp. 172-198.

MEC – Ministério da Educação e Cultura. (2020 a). Portaria MEC nº 343 de 17 de março de 2020.

MEC – Ministério da Educação e Cultura. (2020 b). Portaria MEC nº 345 de 19 de março de 2020.

MEC – Ministério da Educação e Cultura. (2020 c). Portaria MEC nº 473 de 12 de maio de 2020.

MEC – Ministério da Educação e Cultura. (2020 d). Portaria MEC nº 544 de 16 de junho de 2020.

NOGUEIRA, T. G, LAS CASAS, A. L. (2015). Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior: um estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala SERVQUAL. *Pensamento & Realidade*, São Paulo, v. 30, n. 1, p. 106-128.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, v. 49, pp. 41-50.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A.; e BERRY, L. L. (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64, pp.12-40.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. (2005). SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Gestão & Produção*, [S.L.], v. 12, n. 2, p. 279-293.

SECOM - Superintendência Estadual de Comunicação Social do Espírito Santo. Corona Vírus. (2020).

SENHORAS, E. M. (2020). Coronavírus e educação: análise dos impactos assimétricos. *Boletim de Conjuntura (BOCA)*, Boa Vista, v. 2, n. 5, p. 128-136.

SETH, N.; DESHMUKH, S. G.; VRAT, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913-949.

UNESCO. Educação: da interrupção à recuperação. VASCONCELOS DE FARIA, L. F.; POLICANI FREITAS, A. L.; MOLINA-PALMA, M. A. (2015). Service quality under the perspective of SERVQUAL and SERVPERF methods: a bibliometric study. *Revista Gestão da Produção Operações E Sistemas*, 10(3), 53–68.