

# **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO CURSO DE LÍNGUA INGLESA DA CASA DE CULTURA BRITÂNICA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

Marcos Norelle Ferreira Victor, João Welliandre Carneiro Alexandre, Sueli Maria de Araujo Cavalcante

Uma das preocupações das instituições de ensino tem sido oferecer serviços de qualidade através de consultas avaliativas destinadas aos seus alunos e professores. Nesse sentido, esta pesquisa teve como objetivo analisar a qualidade dos serviços oferecidos pelo curso de língua estrangeira da Casa de Cultura Britânica de uma Instituição de Ensino Superior. Trata-se de uma pesquisa do tipo descritiva, com abordagem quantitativa, na qual os dados foram coletados através das perspectivas dos usuários e que envolvem suas percepções dos serviços voltados às cinco dimensões da qualidade da escala Servqual: Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia. Para a coleta de dados foram utilizados dois questionários: um voltado para o grupo de alunos e outro para o de professores, ambos com o propósito de avaliar as percepções em relação às 22 variáveis presentes nas cinco dimensões da qualidade. Os resultados mostraram que, na perspectiva dos docentes, apenas a dimensão Tangibilidade obteve uma pontuação inferior a 4 pontos, influenciada pelo baixo resultado do atributo “Sua instituição de ensino possui equipamentos modernos como laboratórios, aparelhos de som, etc.” No tocante às outras dimensões e atributos, o grau de satisfação foi positivo. A dimensão Segurança obteve 4,89 pontos, com destaque para os atributos “As informações passadas por professores e pessoal administrativo de sua instituição de ensino possuem credibilidade”, e “O pessoal administrativo e os professores de sua instituição de ensino possuem o conhecimento necessário para o desempenho de suas funções”. Quanto aos alunos, todas as dimensões obtiveram grau de satisfação superior a 4 pontos. Ao se analisar o grau de satisfação de uma maneira geral, envolvendo docentes e discentes da Casa de Cultura Britânica da Instituição em análise, observa-se que ambos estão satisfeitos, uma que vez atingiu, em média, grau de satisfação 4,6, considerado bastante elevado.

Palavras-chave: CASA D E CULTURA BRITÂNICA. QUALIDADE. SERVQUAL.