

**A OPINIÃO DOS ESTUDANTES SOBRE A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DAS
INSTITUIÇÕES PRIVADAS DE ANGOLA: CASO DO INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO
SOL NASCENTE DO HUAMBO**

**STUDENTS' OPINIONS ON THE QUALITY OF SERVICE PROVISION IN PRIVATE
INSTITUTIONS IN ANGOLA: CASE OF THE RISING SUN HIGHER POLYTECHNIC
INSTITUTE OF HUAMBO**

**OPINION DES ÉTUDIANTS SUR LA QUALITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES DANS
LES INSTITUTIONS PRIVÉES EN ANGOLA: CAS DE INSTITUT SUPÉRIEUR
POLYTECHNIQUE SOLEIL LEVANT DE HUAMBO**

**OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS EN INSTITUCIONES PRIVADAS EN ANGOLA: CASO DEL INSTITUTO
SUPERIOR POLITÉCNICO SOL NASCENTE DO HUAMBO**

JOÃO MIGUEL CATOMBELA

<https://orcid.org/0000-0001-5002-6733>

Licenciado. Instituto Superior Politécnico Sol Nascente. Huambo.Angola

joao.miguel@ispsn.org

DATA DA RECEPÇÃO: Maio, 2024

| DATA DA ACEITAÇÃO: Julho, 2024

Resumo

Com o presente trabalho, pretendemos fazer uma abordagem relativa à Opinião dos Estudantes Sobre a Qualidade na Prestação de Serviço do Instituto Superior Politécnico Sol Nascente do Huambo. Cumprir com esta tarefa será um grande desafio, porque é uma das maiores preocupações das Instituições Públicas e sobretudo Privadas de Angola. Para o nosso estudo, utilizámos a abordagem quantitativa, que nos possibilitou fazermos a generalização dos dados. Cinco (5) sujeitos participaram neste estudo, eles pertencem ao ISPSN. As suas idades variam entre os 26 aos 40 anos. Para a aquisição dos dados, de carácter exclusivamente profissional, foi aplicada a entrevista não

estruturada. A análise dos resultados mostra que os serviços prestados no Sol Nascente são de qualidade, mas é conveniente, e talvez necessário que se crie mecanismos para melhorar ainda a prestação dos serviços, evitando deste modo o insucesso, os níveis de burocracia e de insatisfação dos cidadãos e sobretudo dos próprios estudantes.

Palavras-chave: Qualidade, prestação, instituição, atendimento e serviços.

Abstract

The present work intends to take an approach to Quality in Service Provision at the Rising Sun Higher Polytechnic Institute of Huambo. Fulfilling this task will be a great challenge, as it is one of the biggest concerns of Public and especially private Institutions in Angola. For our study, we used a quantitative approach, which allowed us to generalize the data. Five (5) subjects, belonging to the Institute, with ages ranging from 26 to 40 years old, participated in the study. To acquire data, of an exclusively professional nature, an unstructured interview was applied the analysis of the results shows that the services provided in the rising sun are of quality, but it is convenient, and perhaps necessary, to create mechanisms to further improve the provision of services, thus avoiding failure, levels of bureaucracy and customer dissatisfaction. Citizen and above all the students themselves.

Keywords: Quality, Provision, Institution, care and services.

Résumé

Le présent travail vise à aborder l'opinion des étudiants sur la qualité de la prestation de services à l'Institut Superior Politécnico Sol Nascente do Huambo. Accomplir cette tâche sera un grand défi, car c'est l'une des plus grandes préoccupations des institutions publiques et surtout privées en Angola. Pour notre étude, nous avons utilisé une approche quantitative, ce qui nous a permis de généraliser les données. Cinq (5) sujets, appartenant à l'Institut, âgés de 26 à 40 ans, ont participé à l'étude. Pour acquérir des données, à caractère exclusivement professionnel, un entretien non structuré a été appliqué. L'analyse des résultats montre que les services fournis au soleil levant sont de qualité, mais il est opportun, et peut-être nécessaire, de créer des mécanismes pour améliorer davantage la fourniture de services, évitant ainsi l'échec, les niveaux de bureaucratie et l'insatisfaction des clients. Et surtout les étudiants eux-mêmes.

Mots-clés: Qualité, Prestation, Institution, soins et services.

Resumen

El presente trabajo pretende realizar una aproximación relativa a la Opinión de los Estudiantes sobre la Calidad de la Prestación de Servicios en el Instituto Superior Politécnico Sol Nascente do Huambo. Cumplir esta tarea será un gran desafío, ya que es

una de las mayores preocupaciones de las Instituciones Públicas y especialmente privadas en Angola. Para nuestro estudio utilizamos un enfoque cuantitativo, lo que nos permitió generalizar los datos. Participaron del estudio cinco (5) sujetos, pertenecientes al Instituto, con edades comprendidas entre 26 y 40 años. Para la adquisición de datos, de carácter exclusivamente profesional, se aplicó una entrevista no estructurada. El análisis de los resultados muestra que los servicios que se prestan en el sol naciente son de calidad, pero es conveniente, y quizás necesario, crear mecanismos para mejorar aún más la prestación de los servicios, evitando así fracasos, niveles de burocracia e insatisfacción de los clientes ciudadanos. y sobre todo los propios estudiantes.

Palabras clave: Calidad, prestación, institución, atención y servicios.

Introdução

A qualidade da prestação de serviços é uma temática presente no plano dos responsáveis de quase todas as instituições, sejam elas de ensino ou não, por ser um dos imperativos estratégicos, não apenas para a satisfação dos estudantes ou dos cidadãos, bem como para o crescimento e desenvolvimento das mesmas.

Existe uma certa dificuldade em se definir qualidade, pois, refere-se a um conceito extremamente abrangente. A concepção sobre a qualidade é complexo e além disso, possui inúmeros significados.

Para Muzemba e Araújo (2021), entende-se por qualidade todos os resultados dos serviços, bem como todas as avaliações dos serviços prestados, assumindo, desta forma, uma metodologia que priorize a comunicação entre o pessoal administrativo e os respectivos clientes.

Assim, o diálogo em qualquer empresa é bastante fundamental, uma vez que faz parte da gestão das mesmas e é por sinal, um dos elementos indispensáveis na interação entre os clientes.

Entende-se qualidade como uma série de elementos, propriedades, particularidades ou qualidades que formam determinados bens ou serviços (Paladini, 2008, apud Saldanha e Conrado, 2021).

Pensamos que os serviços de qualidade são factores importantes, não apenas para o crescimento do Instituto Sol Nascente, mas também para a satisfação dos seus estudantes, contribuindo dessa forma para diferenciar-se das demais instituições.

É importante perceber que os elementos prioritários como: a cordialidade e a cortesia corroboram para a concretização de atributos reais dentro da organização. Estes elementos estão interligados a bens e serviços e que podem garantir um atendimento de qualidade (ibidem, 2021, p. 5).

Este argumento permite-nos afirmar que a instituição deve conhecer as reais necessidades dos seus estudantes, respeitando as suas preferências. De facto, se os serviços oferecidos aos estudantes estiverem conformados nesta perspectiva, haverá garantias na satisfação dos estudantes.

O artigo que nos propusemos tratar apresenta apenas uma parte, onde dedicamos exclusivamente a relevância dos serviços de qualidade e um subcapítulo para abordarmos a questão da metodologia usada.

A problemática de investigação remete-nos a qualidade da prestação de serviços, por ser uma temática presente no plano dos responsáveis de quase todas as instituições, sejam elas de ensino ou não, por ser um dos imperativos estratégicos, não apenas para a satisfação dos estudantes ou dos cidadãos, bem como para o crescimento e desenvolvimento das mesmas.

Assim, aplicámos uma abordagem metodológica qualitativa. A escolha da mesma prende-se com o facto de este método não apresentar muitas limitações como em outras abordagens, permitindo ao pesquisador uma certa coerência dos contextos que se pretende estudar e saber se as instituições têm respondido positivamente às expectativas dos estudantes, no que diz respeito a qualidade na prestação ou no atendimento, pois, o grau de exigência e níveis de satisfação dos estudantes passou a fazer parte de uma das maiores preocupações das instituições de Ensino Privado, e o Sol Nascente não foge a regra.

Em função disso, saber a opinião que os estudantes têm sobre a qualidade na prestação de serviço do Instituto Superior Politécnico Sol Nascente do Huambo é a nossa questão de investigação.

Tem como objectivo: compreender os factores que contribuem para a qualidade na prestação de serviço do Instituto Superior Politécnico Sol Nascente do Huambo. A nossa investigação foi conduzida pelos seguintes objectivos específicos:

- Realizar análise de conteúdo de modo a interpretar a fala dos estudantes do Sol Nascente.
- Sondar a opinião dos estudantes sobre a qualidade de serviços do Sol Nascente.
- Identificar os contextos ou universo de referência em que a palavra forte aparece.
- Desmembrar o texto (discurso dos inquiridos) em categorias, subcategorias e posicioná-las nas correspondentes unidades de registo e de contexto.
- Elaborar o dendrograma para visualizar a distribuição dos itens em Clusters por similaridade de codificações.

Importância da Qualidade de serviços

A relevância da qualidade dos serviços que toda e qualquer instituição carece é bastante fundamental, sobretudo para que se mantenha estável, devendo criar prioridades tais como disposição de estar sempre pronto e em sintonia com os clientes, buscando o alcance para a sua satisfação (Saldanha e Conrado, 2021).

Pensamos que a satisfação dos cidadãos é um dos elementos indispensáveis em toda e qualquer instituição de ensino. O Instituto Sol Nascente deve gerar este mecanismo de satisfação aos seus estudantes, prestando bons serviços.

“A satisfação pode ser tida como uma resposta cognitiva decorrente do processo de avaliação da organização e que, geralmente, procede a qualidade” (Muzemba e Araújo, 2021, p. 43).

Podemos depreender que a satisfação é fruto da boa qualidade manifestada pelos serviços, ou seja, está associada a uma série de factores como a capacidade de respostas, garantia ou resolução de preocupações apresentadas, enfim, a empatia que os serviços oferecem.

Para tentar fidelizar e buscar atender as necessidades dos seus clientes, a empresa tem de buscar vários tipos de serviços para cada interessado, tem como primícia, a qualidade em tudo que fazer. Para conquistar a confiança do cliente, a empresa além de oferecer serviços de qualidade deve também agregar valor a quem adquiri-lo, seja por meio da oferta do produto em si e

pela autoimagem que a imprensa irá passar por meio de um relacionamento entre ambos, uma vez que a identidade da empresa irá significar muito além da qualidade e confiança (Bandeira,2022, p.60).

Assim, a qualidade dos serviços deve ser vista como uma finalidade maior de toda e qualquer instituição, sejam elas estatais ou privadas, e como uma das metas para manter-se ao mercado competitivo.

“As instituições devem proporcionar serviços e benefícios sociais por meio de processos que sejam responsáveis, consistentes e tão justos quanto possível para atender às necessidades públicas e criar um bom relacionamento entre as instituições e os seus clientes” (Muzemba e Araújo, 2021, p. 43).

Desde esta perspectiva, a qualidade dos serviços é fundamental para a satisfação dos estudantes. Esta qualidade passa necessariamente pela apresentação de vários elementos como bons instrumentos ou equipamentos e pela existência de um pessoal qualificado, contribuindo para o conforto e permanência dos estudantes.

Para Bandeira (2022, p. 64), “buscar a qualidade dos serviços é uma missão que toda organização deveria ter como meta, sabendo que a qualidade é algo intangível e cada pessoa tem uma maneira diferente de entender e querê-la”.

Pensamos que as nossas instituições devem actuar evitando erros que as possam condicionar e procurar ao máximo melhorar dia após dia a qualidade dos serviços prestados.

Reconhece-se que a qualidade dos serviços é uma das políticas eficazes para a execução de um mercado que compete dia após dia, contribuindo para que a maior parte das empresas apresentem e implementem programas para a melhoria dos seus serviços (Dallamuta et al, 2019).

Todavia, é fundamental que as instituições implementem ferramentas de qualidade que contribuam nas acções dos administradores para que efectivamente se atinja os objectivos que se referem aos serviços de qualidade e as respectivas metas.

A qualidade dos serviços inicia-se pelo reconhecimento das principais necessidades dos clientes. Depois de identificadas, é necessário que as empresas ou instituições adoptem mecanismos para superá-las para melhor organização e produção dos serviços prestados (ibidem, 2019).

Este pensamento deve fazer com que as instituições privadas olhem para a qualidade dos serviços como uma actividade ampla, em que consigam identificar os seus estudantes e as suas principais preocupações, controlando e melhorando o aperfeiçoamento dos seus respectivos trabalhadores.

Dallamuta et al, (2019, p. 64), “a qualidade dos serviços é hoje factor de sucesso para as empresas e vem se tornando um alvo fundamental para a continuidade das organizações no mercado, sobretudo diante do acirramento da competição”.

Assim, a qualidade dos serviços deve começar pelos próprios funcionários, ou seja, é necessário que as instituições privadas criem condições para os seus trabalhadores, a fim de garantirem a boa qualidade aos estudantes. O elemento qualidade contribui grandemente para tornar as instituições privadas mais atractivas e competitivas.

Nesta perspectiva, percebe-se também que a importância dos serviços de qualidade prende-se pelo facto de que quando esta permite que as instituições privadas consigam implementar com eficiência a qualidade dos serviços, passam a obter mais resultados com estudantes e funcionários bastantes satisfeitos.

Métodos e Materiais

O nosso estudo é de carácter descritivo e exploratório com abordagem qualitativa. É suportada em apenas uma teoria: Funcionalista. Esta teoria ajudou-nos a entender a estrutura do Instituto Superior Politécnico Sol Nascente, o seu funcionamento e a influência que exerce sobre os estudantes e a sociedade.

Participantes e Sua Caracterização

Para a escolha dos participantes, utilizou-se uma amostra teórica não probabilística. A escolha deste critério prende-se ao facto de identificarmos estudantes voluntários que quiseram participar na entrevista. Cinco (5) pessoas participaram na entrevista, das quais, três (3) do género feminino e duas (2) do género masculino. A média dos participantes varia entre os vinte e seis anos (26) a quarenta (40) anos de idade.

A tabela nº 1 ilustra o perfil dos participantes.

Tabela nº 1- Perfil dos Participantes do Estudo

Respondentes	Idade	Género	Estado civil	Escolaridade	Profissão	Como avalia o atendimento dos estudantes?	Há alguma vantagem nos serviços prestados pelo Sol Nascente
S1	38	F	Casada	Técnica Médio	Professora	Bom	Sim
S2	35	M	Solteiro	Técnico Médio	Professor	Muito bom	Sim
S3	40	F	Solteira	Técnico Médio	Administração	Razoável	Sim
S4	26	M	Solteiro	Técnico Médio	Professor	Bom	Sim
S5	27	F	Solteiro	Técnico Médio	Professor	Bom	Sim

Fonte: elaboração própria

Todos participantes são estudantes da instituição em causa e têm noção da realidade do mesmo espaço.

Instrumentos e Procedimentos

Os procedimentos técnicos consistiram na aplicação de entrevistas, que de acordo com Simões (2023, p.51), “é uma técnica por excelência dos estudos qualitativos. Utiliza-se, sobretudo, quando o investigador, para além de anotar e registar, pretende dialogar com os sujeitos para alguns esclarecimentos adicionais ou para ampliar o seu conhecimento sobre o assunto em estudo”. As entrevistas que eram de carácter semiestruturadas tratavam da questão ligada à Qualidade na Prestação do Instituto Superior Politécnico Sol Nascente do Huambo, cujo objectivo era de conhecer a opinião que os estudantes tinham sobre esta temática.

As entrevistas foram gravadas e tiveram a duração de aproximadamente 15 minutos. Posteriormente, foram transcritas no programa Word e Excel (variáveis sociodemográficas) e inseridas no programa QSR, Nvivo 12 para o devido tratamento.

De realçar que antes da elaboração da versão final da entrevista, ela foi submetida a validação de conteúdo, tal como faremos a descrição mais adiante.

O critério de selecção tem a ver com o facto de estas pessoas fazerem parte da instituição em causa e por saberem a realidade que ocorre na mesma. Por tratar-se de uma pesquisa com seres humanos, definimos três critérios éticos. Os critérios de inclusão, termo de consentimento livre e esclarecido. A entrevista baseou-se em questões abertas apegadas aos objectivos da pesquisa.

Análise dos Dados

Validação do conteúdo

À luz de Simões (2023, p. 70), “a validade é um requisito necessário para se aferir se realmente os resultados obtidos estão a medir o que se diz que se está a alcançar. É mais complexa e implica um vasto leque de critérios que devem ser considerados na investigação qualitativa”.

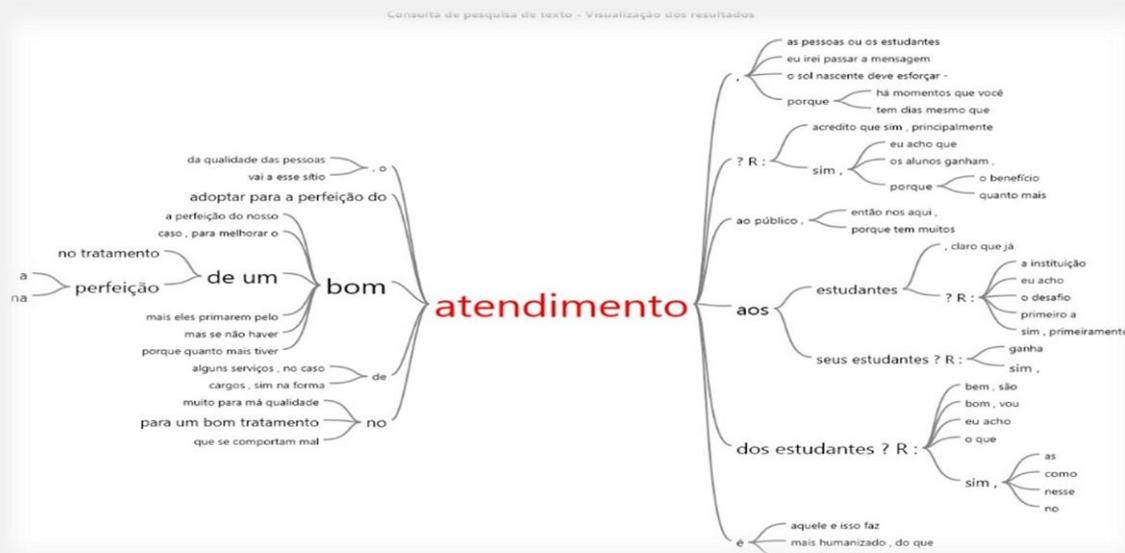
Para validar um determinado conteúdo é preciso e talvez necessário seguir uma série de requisitos, pois, para além da complexidade que o autor acima mencionado faz menção, exige muita dedicação e esforços.

“A questão da avaliação ou análise de conteúdos tem como fim último a avaliação de conteúdos com um pendor de informação não numérica e também diversos escritos” (Gomes, 2022, p. 137).

Acreditamos que a análise e validação do conteúdo apesar de abranger várias dimensões, é uma etapa bastante essencial na investigação qualitativa, uma vez que garantem a credibilidade e confiança do estudo.

A tabela 2 ajudar-nos-á a fazer uma comparação entre as categorias do corpus do discurso dos inquiridos com o do trabalho científico, cujas palavras estão codificadas.

Ilustração 2: Amostra de árvore de palavras



Fonte: Elaborado pelo Autor com a ajuda do Nvivo 12

A ilustração acima apresentada dá-nos a possibilidade identificar várias palavras, como serviços e sobretudo qualidade, o que nos ajuda a compreender sobre a opinião dos estudantes em relação à qualidade de prestação de serviços do Sol Nascente.

No entanto, torna-se fundamental conhecer o número de palavras repetidas na sua totalidade.

- Quais são as palavras com maior frequência? O resultado desta questão ajuda-nos a perceber a essência que os entrevistados têm sobre a pesquisa, isto é, as palavras com maior frequência denotam a percepção que os entrevistados têm da pesquisa.
- Quais são as palavras com menos frequências? São as últimas que normalmente têm pouco significado aos fenómenos dos inqueridos.

Tabela 3: Amostra sistematizada de palavras plenas obtidas nas entrevistas que aparecem com as repetidas frequências referentes à nuvem de palavras apresentadas na ilustração 2

Palavras	Ocorrência (frequência)	Palavras	Ocorrência (frequência)
Estudante	63	Benefício 14	14

Nascente	52		Qualidade	14
Instituição	43		Excelência	10
Atendimento	36		Profissão	10
Pessoas	19		Tratamento	10
Perfeição	17		Estratégias	9
Professores	15		Formação	6

Fonte: Elaborado pelo Autor, com a ajuda do Nvivo 12.

Assim, concernente a ocorrência de palavras, podemos mencionar que Estudante é a palavra mais repetida, o que denota maior contribuição aos fenómenos estudados. O mesmo não acontece com a palavra formação, que se trata da menos mencionada.

Questões éticas

Para garantir as questões éticas e tratando-se de uma pesquisa com seres humanos, definimos dois critérios éticos: Os critérios de inclusão, o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE).

Critérios de Inclusão

- ✓ Ser estudante do Instituto Superior Politécnico Sol Nascente.
- ✓ Pertencer ao Município Sede do Huambo.
- ✓ Estar disponível no dia da aplicação da entrevista.

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

A presente entrevista foi aplicada aos estudantes do Instituto Superior Politécnico Sol Nascente do Huambo, no sentido de percebermos as suas opiniões acerca da “qualidade na prestação de serviços da mesma instituição”.

Para a aquisição dos dados, de carácter exclusivamente profissional sobre os mesmos, foi aplicada a entrevista não estruturada. Garantimos o anonimato e a imparcialidade no tratamento dos dados.

Resultados

Este ponto visa apresentar os resultados do estudo sobre a Opinião dos Estudantes Sobre a Qualidade na Prestação de Serviço do Instituto Superior Politécnico Sol Nascente do Huambo. Contou com 5 variáveis e os resultados estão organizados em dois elementos micro: variáveis sociodemográficas e outros aspectos considerados pertinentes.

Foi analisado com base na utilização do Nvivo 12 e gerou diversas palavras distribuídas por classes temáticas, estas, por categorias e subcategorias, tal como veremos logo a seguir.

Tabela 4- Análise Categorical

Categorias	Subcategorias	Unidade de Registo	Unidade de Contexto
Qualidade	Excelência	Estudante	Sujeito 2: tem de haver qualidade, sobretudo dos próprios profissionais que estiverem a atender os estudantes.
Instituição	Estabelecimento	Funcionários	Sujeito 4: No sol nascente você encontra estudante de quase toda Angola, então, mostra que a instituição tem grande qualidade.
Satisfação	Tratamento	Prestação	Sujeito 3: Sim, os alunos ganham, com isso eles ganham muito, porque o sol nascente é uma instituição que prima pela excelência. Nós aqui entramos e estamos a aprender muita coisa. O que estamos a aprender hoje e aqui, temos a tarefa de transmitir nos nossos serviços.
Serviço	Atendimento	Resultados	Sujeito 2: Mas insisto tem que ter mesmo rigor para que a actualidade continue a se fazer sentir aqui na nossa instituição. Esse rigor teve começar

			nos departamentos, deve ter pessoas competentes que conseguem satisfazer as necessidades dos próprios estudantes e também dos professores.
--	--	--	--

Fonte: elaboração própria

Conforme podemos verificar, a análise categorial possibilita identificar as variáveis que clarificam a fenomenologia da pesquisa, dito de outra forma, trata-se da manifestação da instituição com base no atendimento de qualidade aos estudantes. Os seguintes conceitos: qualidade, instituição, satisfação e serviço correspondem às categorias subjacentes ao Sol Nascente, tendo em conta a boa prestação.

Na primeira unidade há uma exigência para uma boa qualidade de serviços prestados pelos funcionários do Sol Nascente. O registo de unidade apresenta esta tendência, que para ser concretizada, depende simplesmente da própria Instituição. Esta exigência é várias vezes repetidas nas palavras do segundo sujeito: “mas insisto, tem que ter mesmo rigor para que a qualidade continue a se fazer sentir aqui na nossa instituição”.

A ideia que fica para a segunda categoria refere-se ao facto de que para que a qualidade dos serviços prestados no Sol Nascente seja eficiente e eficaz é necessário capacitar os formadores com seminários metodológicos.

Na terceira unidade, afirma-se a necessidade do Instituto Sol Nascente possuir excelência no atendimento dos seus estudantes, mas é necessário que a mesma melhore alguns serviços como a tesouraria, a secretaria, o espaço aberto e alguns departamentos, para a continuação e permanência desta excelência.

Para finalizarmos, temos a quarta unidade, que defende a boa qualidade na instituição. Essa qualidade deve se fazer sentir também nos próprios funcionários, pois, são intermediários entre a instituição e os professores, sobretudo os estudantes. Daí que, a resolução dos problemas apresentados pelos próprios estudantes é bastante fundamental para a qualidade dos serviços prestados.

Discussão

Qualidade

Muzemba e Araújo (2021,) definem qualidade como resultado dos serviços prestados, bem como, do envolvimento da avaliação do processo de prestação de serviços, assumindo um carácter essencialmente funcional.

Torna-se necessário que o Sol Nascente interiorize este conceito, se deseja sobreviver e manter a excelência ao mercado competitivo, uma vez que, a qualidade diz respeito à satisfação dos cidadãos. E isso passa necessariamente por um certo comprometimento com os cidadãos e atenção pelos serviços prestados.

É possível constatar nos seguintes depoimentos:

Perdão, mas eu acho que o Sol Nascente conquistou mais estudantes e melhorou ainda mais a qualidade que já tem (SUJEITO 1).

Todos sabem que os principais alvos do Instituto são os seus estudantes, e ser uma instituição de ensino há sempre um benefício, quando se volta a prestar serviço de qualidade aos estudantes (SUJEITO 3).

Instituição

A instituição é uma organização cujo fim último é dedicar-se ao serviço dos cidadãos.

Uma instituição é toda ideia que além de congrega, serve de inspiração a um certo número de pessoas, visando um fim determinado, sendo que as instituições, como produto do engenho humano, são resultados de acções propostas por indivíduos instrumentalmente encaminhados pelo apoio da própria instituição (Teixeira, 2010).

Esta unidade figura a presunção de que toda instituição deve ser vista como uma organização que possui um reconhecimento social, tal como se verifica na narrativa de alguns participantes:

Primeiro a instituição, para começar já está num bom caminho, mas eu gostaria que, nesse bom caminho que a instituição já tem, que houvesse mais humanização (SUJEITO 4).

Mas eu noto que aqui, por exemplo aqui na instituição, no sol nascente temos esta tendência, ou seja, temos a liberdade de escolher, principalmente o curso (SUJEITO 1).

Satisfação

“A satisfação pode ser tida como uma resposta cognitiva, decorrente do processo de avaliação da organização e que, geralmente, procede a qualidade” (Muzemba e Araújo, 2021, p. 43).

Podemos afirmar que a satisfação que alguns sujeitos foram manifestando é fruto da boa qualidade dos serviços prestados pelo Instituto Superior Politécnico Sol Nascente.

A satisfação é fruto da boa qualidade das actividades prestadas pelas organizações. Os clientes ficam satisfeitos

A satisfação do consumidor é influenciada pelo conjunto de atributos que o serviço oferece, representado por algumas dimensões da qualidade, nomeadamente, a tangibilidade, a confiabilidade, a capacidade de resposta, a garantia e a empatia (Muzemba e Araújo, 2021).

Estou aqui a fazer História, só por ela ter me dito que o Sol Nascente é uma boa instituição, vamos para lá e assim comecei, mas se não haver bom atendimento aos estudantes, claro que já não vou querer que a minha geração passa mais pelo Sol Nascente (SUJEITO 5).

Sim, eu acho que aí todos saem a ganhar, repito, todos saem a ganhar porque quando eu sou bem atendido, é mais fácil eu chamar um meu parente e dizer vai a esse sítio, o atendimento é mais humanizado, ou seja, eu sou bem atendido hoje aqui na instituição, quando eu siar, se calhar vou chamar mais uma ou duas pessoas para virem estudar aqui, porque eu sei da qualidade das pessoas, o atendimento é aquele e isso faz com que a própria instituição cresça e a sociedade em si também (SUJEITO 4).

Serviços

Para Pacheco e Santos (2012, p.45), “a palavra serviço tem vários significados. Alguns utilizam como um sinónimo de trabalho, enquanto outros acreditam que é algo que acontece somente em órgão públicos”.

O serviço é uma actividade ou uma série de actividades de natureza mais ou menos intangível que normalmente, não necessariamente, acontece durante as interações entre clientes e empregados de serviços (Gronroos, 1995, apud Pacheco e Santos, 2012).

O que nós queremos ainda, é melhorar alguns serviços, no caso de atendimento ao público, porque tem muitos funcionários que se comportam mal no atendimento ao público, então nos aqui, também queremos que eles melhorem, para levar o bom nome da instituição lá onde formos, lá onde estivermos (SUJEITO 3).

O que estamos aprender hoje e aqui, temos a tarefa de transmitir nos nossos serviços (SUJEITO 3).

Todos sabem que principal alvo do Instituto são os seus estudantes e ser uma instituição de ensino há sempre um benefício, quando se volta a prestar serviço de qualidade aos estudantes (SUJEITO 3).

Distribuição do Nós pelas variáveis sociodemográficas

No presente estudo, tivemos também como meta, a distribuição dos códigos pelas variáveis sociodemográficas.

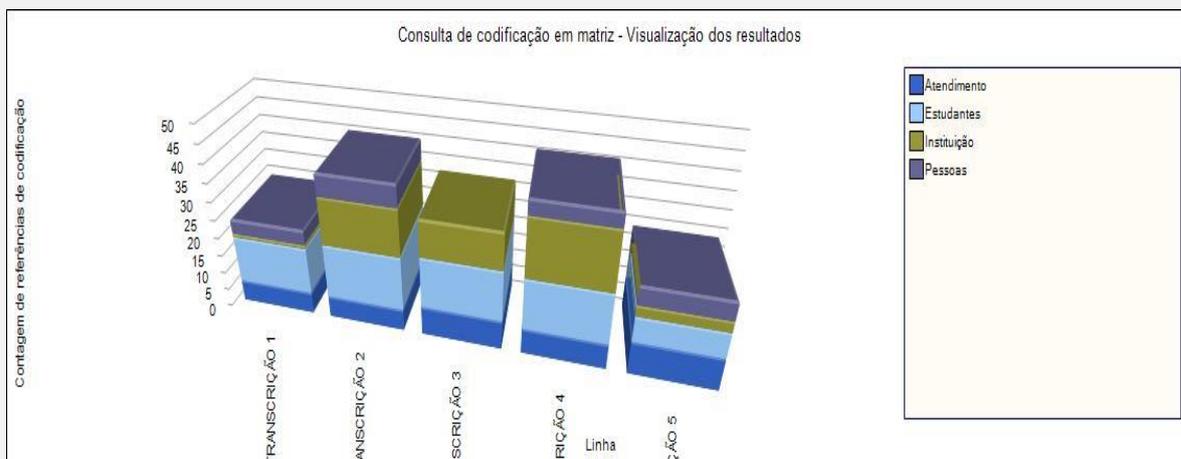
Tabela 5: Distribuição das entrevistas pelos sujeitos

	A : Atendimento	B : Estudantes	C : Instituição	D : Pessoas
1 : TRANSCRIÇÃO 1	6	13	1	4
2 : TRANSCRIÇÃO 2	6	15	13	6
3 : TRANSCRIÇÃO 3	8	14	10	0
4 : TRANSCRIÇÃO 4	7	14	16	4
5: TRANSCRIÇÃO 5	9	7	3	5

Fonte: Elaborado pelo autor, com a ajuda do Nvivo 12.

Distribuir as categorias pelos níveis de escolaridades foi uma das nossas tarefas, com o propósito de identificarmos a idade e sobretudo o género, que exerceram uma influência na relação das categorias.

Gráfico 1: Distribuição dos nós pelos níveis de escolaridade



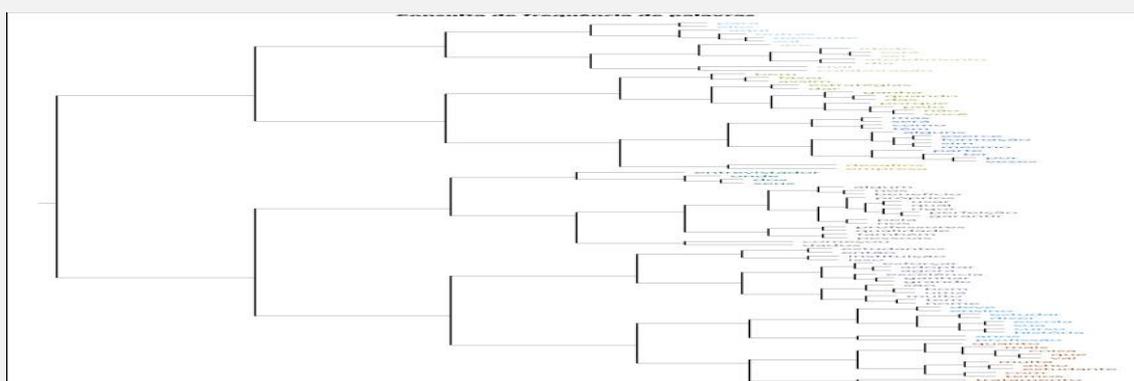
Fonte: Elaborado pelo autor, com a ajuda do Nvivo 12.

Análise de Clusters

A análise de Clusters é um dos mecanismos que serve para ser utilizado com maior frequência na pesquisa qualitativa. É uma análise exploratória que fornece possibilidades de fazer observações a um determinado grupo.

A ilustração do dendrograma não está bem visível, isto é fruto do instrumento usado: o Nvivo 12. Refere-se a uma análise exploratória que permite examinar com atenção modelos num grupo de dados que podem ou não ser semelhantes entre si.

Ilustração 3: Dendrograma



Fonte: Elaborado pelo Autor, com a ajuda do Nvivo 12.

Conclusão

O presente trabalho procurou compreender a qualidade dos serviços do Instituto Superior Politécnico Sol Nascente. Depois do percurso feito sobre a análise do respectivo tema, podemos afirmar que os serviços de qualidade são elementos indispensáveis para toda e qualquer instituição, porque para além de atrair mais estudantes, contribui para o processo de ensino e estabilidade dos próprios estudantes. No caso da instituição em causa, os serviços prestados são de qualidade, mas é conveniente, e talvez necessário, que se aperfeiçoe os mecanismos de melhoria dos serviços prestados, evitando deste modo o insucesso, os níveis de burocracia e de insatisfação dos cidadãos e sobretudo dos próprios estudantes.

Assim, para a efetivação e eficiência destes serviços de qualidade, o Instituto Sol Nascente deve criar políticas de inovação, de aprimoramento aos serviços prestados e existentes, atraindo não apenas os próprios estudantes, mas também os respectivos funcionários. Deve-se introduzir instrumentos que possam ajudar na melhoria dos processos internos e externos da instituição.

Referências Bibliográficas

Bandeira, O. M. V. (2022). *A Importância da Qualidade no Atendimento ao Aluno da Faculdade Futura*. São Paulo: Revista Eletrônica Ciência e Tecnologia.

Dallamuta, J. et al (2019). *Administração, Empreendedorismo e Inovação 6*. Ponta Grossa: Atena Editora.

Gomes, B. J. C. C. (2022). *Métodos e Técnicas de Investigação: Conceitos, Models e Prática*. Ed. Caneta de Estilo: Luanda.

Muzemba, A. P. & Araújo, F. J. (2021). *A Qualidade na Prestação dos Serviços Públicos em Angola: A Percepção dos Usuários da Rede SIAC de Luanda*. *Jornal de Ciência Política*.

Pacheco, C. G & Santos, S. L. (2012). *Gestão de Qualidade em Serviços*. Palhoça: UnisulVirtual.

Saldanha, E. S., & Pereira, A. C. (2021). *A Qualidade do Atendimento com a Utilização da Tecnologia de Informação na Escola Profissional Doutor José Alves da Silveira em Quixeramobim*. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo de Conhecimento*.

Simões, A. (2023). *A Investigação Qualitativa: Metodologia de Investigação Científica* 2ª Ed. Editora Kilunji: Luanda.

Teixeira, C. B. A. (2010). *A Imprensa-Instituição*. USP: São Paulo.