

A Qualidade da Formação e Qualificação Profissional: Uma avaliação empírica do SERVQUAL

Rui Amaral

ruialmeidaamaral@hotmail.com

Universidade de Évora

Susana Rocha

susanarocha2005@hotmail.com

Universidade de Évora

Ana Sampaio

sampaio@uevora.pt

Universidade de Évora

Margarida Saraiva

msaraiva@uevora.pt

Universidade de Évora

Resumo:

Com o presente artigo pretende-se avaliar as percepções e expectativas dos formandos de uma escola de ensino profissional, de nível secundário, com certificação escolar e com qualificação profissional de nível IV, em Évora, Alentejo, Portugal, relativamente à qualidade da formação e da qualificação profissional oferecida pela instituição. Para a recolha dos dados foram aplicados questionários, sendo que o instrumento SERVQUAL foi adaptado aos objectivos propostos. Os resultados mostraram que o modelo SERVQUAL representou um modelo apropriado para avaliar as dimensões subjacentes à qualidade dos serviços prestados e que este modelo tem potencial para vir a ser adotado como um instrumento relevante de gestão e de suporte de decisão da instituição.

Palavras-chave: Formação, Qualificação Profissional, Qualidade, SERVQUAL.