

**AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS RELACIONADAS AOS SERVIÇOS DE UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR SEGUNDO O MODELO SERVQUAL**

**EVALUATION OF EXPECTATIONS RELATED TO THE SERVICES OF A HIGHER EDUCATION INSTITUTION
ACCORDING TO THE SERVQUAL MODEL**

**VALORACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS RELACIONADAS A LOS SERVICIOS DE UNA INSTITUCIÓN DE
EDUCACIÓN SUPERIOR SEGÚN EL MODELO SERVQUAL**

NAYRA DE OLIVEIRA DUARTE

Especializanda

Faculdades Integradas Pitágoras de Montes Claros – Brasil

duartenayra@ig.com.br

FABRÍCIA SOUZA OLIVEIRA

Especializanda

Faculdades Integradas Pitágoras de Montes Claros – Brasil

fabricia.neware@yahoo.com.br

MÁRIO ANDERSON LIBRELON PIRES

Especializando

Faculdades Integradas Pitágoras de Montes Claros – Brasil

mariolibrelon@ig.com.br

FREDERICO MARQUES ANDRADE

Mestre

Faculdades Integradas Pitágoras de Montes Claros – Brasil

fredymarques@yahoo.com.br

PABLO PERON DE PAULA

Mestre

Faculdades Integradas Pitágoras de Montes Claros – Brasil

eng.producao@fip-moc.edu.br

Submetido em: 29/09/2013

Aprovado em: 15/08/2015

Doi: [alcance.v22n3.410-425](https://doi.org/10.22223/alcance.v22n3.410-425)

RESUMO

A avaliação da qualidade é uma realidade no setor de prestação de serviços, tornando-se uma ferramenta estratégica organizacional, uma vez que verifica as etapas e os passos para aprimorá-la. O objetivo deste estudo foi identificar as dimensões relacionadas à expectativa dos discentes frente à qualidade dos serviços prestados pelo Programa de Pós-Graduação *latu sensu* de uma Instituição de Ensino Superior (IES) particular. Tratou-se de um estudo descritivo e quantitativo. Para coleta dos dados, foi utilizada a primeira parte do questionário validado SERVQUAL – expectativas adaptado. Os dados foram analisados utilizando-se do programa estatístico SPSS v. 19, segundo Estatística descritiva, Distribuição de frequência e Alfa de Cronbach. Os resultados permitiram constatar que os discentes possuem altas expectativas ao contratar um serviço de Pós-Graduação *latu sensu*, bem como identificar quais itens geraram as maiores e as menores expectativas. A pesquisa permitirá a IES reorientar as ações e elaborar planos estratégicos, a fim de atender à expectativa dos clientes e, com isso, aumentar a qualidade dos serviços disponibilizados.

Palavras-chave: Gestão de Qualidade. Educação Superior. Avaliação.

ABSTRACT

Quality assessment is a reality in the service sector, making it a strategic organizational tool, as it checks the stages and steps for improving it. The aim of this study was to identify the dimensions related to students' expectations in relation the quality of services provided by the Postgraduate *latu sensu* Program of a Private Higher Education Institution (HEI). This was a descriptive and quantitative study. For the data collection, we used the first part of the validated SERVQUAL questionnaire - adapted expectations. The data were analyzed using SPSS v. 19, according to descriptive statistics, frequency distribution, and Cronbach's alpha. The results showed that students have high expectations when hiring a Postgraduate *latu sensu* service, and also identifies which items generated the highest and lowest expectations. The research will allow the IES to reorient its actions and strategic plans, in order to meet customers' expectations and thereby increase the quality of the services provided.

Keywords: Quality Management. Higher Education. Assessment.

RESUMEN

La evaluación de la calidad es una realidad en el sector de prestación de servicios, convirtiéndose en una herramienta estratégica organizacional, puesto que verifica las etapas y los pasos para perfeccionarla. El objetivo de este estudio fue identificar las dimensiones relacionadas a la expectativa de los discentes frente a la calidad de los servicios prestados por el Programa de Posgrado *latu sensu* de una Institución de Educación Superior (IES) particular. Se trata de un estudio descriptivo y cuantitativo. Para la recolección de los datos se utilizó la primera parte del cuestionario validado SERVQUAL – expectativas, adaptado. Se analizaron los datos utilizando el programa estadístico SPSS v. 19, según Estadística descriptiva, Distribución de frecuencia y Alfa de Cronbach. Los resultados permitieron constatar que los discentes poseen altas expectativas al contratar un servicio de Posgrado *latu sensu*, además de identificar cuáles son los ítems que generaron las mayores y las menores expectativas. La investigación le permitirá al IES reorientar las acciones y elaborar planes estratégicos a fin de atender a las expectativas de los clientes y con ello mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Palabras clave: Gestión de Calidad. Educación Superior. Evaluación.

INTRODUÇÃO

A globalização traz consigo intensas transformações nos diversos setores da sociedade, inclusive no ensino superior. Nota-se um intenso incremento nos campos da ciência e tecnologia, tornando necessária a expansão da produção de conhecimentos e aprendizagem. Diante desse quadro de mudanças nas formas de produção e expansão da tecnologia da informação, as instituições de ensino superior estão realizando mudanças tanto quantitativas e estruturais como qualitativas, para se adequarem a um mercado consumidor crítico e protagonista de suas escolhas (SOBRINHO, 2012).

A educação superior, para se adequar às transformações no sistema capitalista mundial, redefiniu seus objetivos para suprir as demandas de um mercado em expansão competitivo (SERAFIM, 2011; SOBRINHO, 2012).

O sistema universitário brasileiro, especialmente a pós-graduação, é recente e incrementou-se nas últimas décadas — com relevância para o setor privado —, configurando um desenvolvimento denominado de “educação superior em massa”. Entretanto, associada a essa expansão do setor educacional, paira a dúvida se a qualidade da formação está presente (STEIN et al., 2005, p. 141).

Segundo pesquisas do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP (2007), o Brasil conta com 8.866 cursos de pós-graduação em âmbito de especialização, sendo que 89,5% são ministrados por Instituições de Ensino Superior (IES) particulares (BRASIL, 2012). Conta, ainda, segundo o Censo da Educação Superior (2009), com um quadro de 2.314 IES, sendo 2.069 delas particulares (ABMES, 2011).

Esse elevado número de IES traz consigo a competitividade acirrada entre as instituições que, para se superarem, buscam formas de aprimoramento da gestão e do ensino para manterem um nível satisfatório de qualidade dos serviços educacionais prestados e ainda torná-los perceptíveis (ERGANG et al., 2012).

A avaliação da qualidade é uma realidade no setor de prestação de serviços, constituindo uma ferramenta estratégica organizacional, uma vez que verifica as etapas da qualidade e os passos para melhorá-la (MOHAMMAD; ALHAMADANI, 2011).

Junto a isso, o incremento no setor de serviços tem tornado relevante a conscientização do ato de servir e suas implicações para as empresas, visto que os consumidores têm exigido delas uma cultura organizacional que priorize a qualidade, o “atendimento aos clientes” e a “pessoalização das atitudes”, exigindo das organizações a busca constante da satisfação e a permanência dos clientes (EBERLE; MILAN; LAZZARI, 2010).

Uma das formas de verificação da qualidade dos serviços disponibilizados é a análise da satisfação dos clientes. A avaliação da satisfação dos discentes em cursos torna-se importante, pois é realizada pela percepção deles na utilização dos serviços (SOUZA; REINERT, 2010; ERGANG et al., 2012). O discente, ao consumir o produto (ensino), verificará a qualidade, o que lhe instigará um nível de satisfação que, por sua vez, promoverá a esperada fidelidade para a manutenção de clientes (SILVA; KOVALESKI; GAIA, 2011; ERGANG et al., 2012; OLIVEIRA et al., 2011).

A avaliação da qualidade dos serviços prestados na pós-graduação por seus clientes (discentes) justificou-se, pois se tornou possível mensurar aspectos de estrutura, processo e resultados dos serviços educacionais, propondo, com isso, reorientações das ações e das estratégias para o aumento na qualidade dos serviços disponibilizados.

Este estudo teve como objetivo identificar as dimensões relacionadas à expectativa dos discentes frente à qualidade dos serviços prestados pelo Programa de Pós-Graduação *lato sensu* de uma Instituição de Ensino Superior (IES) particular.

REFERENCIAL TEÓRICO

O termo qualidade, ao longo dos tempos, teve sua definição influenciada pelo contexto em que é aplicado, compreendendo diversas impressões diante das múltiplas e subjetivas conotações a ele aplicadas (JURAN, 2011; OLIVEIRA et al., 2011; SONEHARA, 2011; SILVA; KOVALESKI; GAIA, 2011).

Com isso, qualidade pode ser definida, segundo alguns autores, sob duas ópticas. A primeira considera as características dos produtos, ou seja, a qualidade do produto é proporcional às suas características, ou à ausência de deficiências - quanto menos deficiências, melhor a qualidade. Esse conceito, porém, não é universalmente aceito. Com os acontecimentos históricos dos anos 80, houve um alargamento na definição de qualidade, surgindo a definição anterior aos anos 80, que compreendia o “Q pequeno”, restrito a alguns processos dentro da empresa, e pós-anos 80, com a inclusão de toda a empresa, compreendendo o “Q grande”. A segunda óptica considera o conceito de qualidade ligado à conformidade, às especificações ou aos padrões, ressaltando que conformidade está ligada a meios estáticos, diferente de qualidade, que é um alvo móvel (JURAN, 2011).

Oliveira et al. (2011) referem à qualidade sob diversas percepções. A visão transcendental associa qualidade à excelência absoluta e universalmente reconhecível; na abordagem fundamentada no produto, a qualidade define-se como uma variável precisa e mensurável - versão que atribui uma perspectiva vertical ou hierárquica à qualidade; na abordagem fundamentada no usuário, a qualidade está ligada ao que atende aos anseios de cada consumidor, sendo subjetiva e pessoal; segundo a abordagem fundamentada na produção, a qualidade estabelece conforme especificações, e qualquer desvio implica queda da qualidade; e a abordagem fundamentada no valor conceitua qualidade a custo e preço, sendo que o produto oferecerá desempenho ou conformidade a preço ou custo aceitável.

Entretanto, independente de seu significado, todas as definições “convergem no sentido de mostrar que a qualidade representa uma filosofia de ação e um compromisso institucional que vai além da teoria” (SONEHARA, 2011, p.24). Fundamentando-se ainda nesse autor, o termo qualidade pode ser aplicado em várias situações e condições peculiares, referenciando, por exemplo, “qualidade de vida”, “qualidade do ensino” e “qualidade de um atendimento” (SONEHARA, 2011, p.24). O fato é que a noção de qualidade é subjetiva e depende de fatores que, quando alterados, modificam a percepção do indivíduo em relação ao termo (SONEHARA, 2011).

A qualidade pode ser vista sob dois prismas distintos: a qualidade interna e a qualidade externa. A primeira remete à melhoria dos processos organizacionais da empresa, sendo a direção e os colaboradores da organização os beneficiários dela. A segunda, por conseguinte, “corresponde à satisfação dos clientes”, ou seja, ao fornecimento de produtos ou serviços que atendam às expectativas dos clientes (SONEHARA, 2011, p.24; JURAN, 2011, p.7), os quais, bem como os parceiros externos das empresas, são seus beneficiários. (SONEHARA, 2011). Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988), Berry, Parasuraman e Zeithaml (1988) e Ergang, et al. (2012), a qualidade em serviço oscila entre as expectativas e as percepções dos clientes para o produto ou serviço recebido.

Para compreender melhor a qualidade relacionada a produtos, é preciso entender a diferença entre bens e serviços. Bens são tangíveis, permitindo ao consumidor verificar propriedades físicas e, a partir delas, decidir sobre a aquisição ou não do produto; serviços, por sua vez, não são contados, mensurados ou verificados antes de serem disponibilizados para constatação da qualidade, já que são consumidos na medida em que são produzidos (PARASURAMAN; ZIETHAML; BERRY, 1985; SILVA; KOVALESKI; GAIA, 2011; MOHAMMAD; ALHAMADANI, 2011; SONEHARA, 2011; JURAN, 2011).

Observa-se que, da mais simples à mais complexa definição dos termos serviço e qualidade, os autores citam uma das características inerentes a eles: intangibilidade (SONEHARA, 2011). Segundo Oliveira et al. (2011), serviços são intangíveis, pois são impalpáveis. Acrescenta, ainda, que, além da intangibilidade, os serviços possuem as características da inseparabilidade (incapacidade de produzir ou estocar serviços), da heterogeneidade (impraticabilidade de constância da qualidade dos serviços) e da simultaneidade (a produção e o consumo acontecem ao mesmo tempo).

A qualidade em serviços correlaciona-se à disponibilização de produto (serviço) com qualidade sublime aos clientes, aos proprietários e aos funcionários. Por essa vertente, a qualidade expande-se aos clientes internos e externos (OLIVEIRA et al., 2011).

Assim, explicita-se que a qualidade dos serviços nada mais é que uma estratégia competitiva, visto que, quando as empresas passam a oferecer a seus clientes produtos análogos e com mesma qualidade técnica, “ganhará mercado aquele que fornecer um serviço de maior qualidade” (SILVA; KOVALESKI; GAIA, 2011, p. 146).

Enfatizando as considerações, Silva, Kovaleski e Gaia (2011) afirmam que a avaliação da qualidade dos serviços prestados, pelas diversas organizações, deve ser feita por seus clientes ou também considerados consumidores, pois somente eles, na condição de consumidores, podem diagnosticar, por meio do olhar clínico, a qualidade do serviço prestado, mediante sua percepção e experiência.

Observa-se que, quando as concepções do cliente são favoráveis, um serviço é entendido como de qualidade superior. Em contrapartida, quando negativas, a avaliação efetuada classifica-o como insatisfatório (SONEHARA, 2011).

A partir das considerações citadas, Sonehara (2011, p. 33) ressalta que “um dos princípios da qualidade total dos serviços é propiciar a satisfação do cliente”, a qual pode ser mensurada por meio de avaliações, questionários, pesquisas, dentre outros métodos. O autor acentua a importância dessa avaliação quando afirma que, para a organização sobressair-se no atual mundo competitivo, “precisa valorizar a opinião do cliente e ter em suas missões e objetivos a melhoria constante da qualidade” (SONEHARA, 2011, p.33).

As instituições de ensino superior, entendidas como prestadoras de serviços, enquadram-se nas definições supracitadas, pois ensinar é um serviço prestado, e a aprendizagem, uma experiência vivenciada pelo consumo do serviço (KHODAYARI; KHODAYARI, 2011).

O processo de globalização capitalista e o desenvolvimento econômico contribuíram para a expansão da disponibilidade de vagas da Educação Superior, promovendo um crescimento muitas vezes incipiente em relação à estrutura e ao pessoal, instigando a reflexão sobre a qualidade institucional nessas condições e as formas para sua avaliação (PFEIFER, 2012).

A avaliação de instituições em relação à prestação de serviços tornou-se uma tarefa árdua para manutenção no *ranking* de mercado; e encontrar uma ferramenta que realize essa tarefa enfocando todas as dimensões necessárias de serem avaliadas na prestação de serviços, desafiante (PFEIFER, 2012).

Diversos instrumentos foram criados e adaptados ao longo dos anos para se adequarem à realidade da avaliação da qualidade em serviços. Um dos modelos primários e mais utilizados nos diversos setores de serviços (SAMPAIO et al., 2004; KHODAYARI; KHODAYARI, 2011) é o SERVQUAL, *Service Quality*, que avalia

a qualidade em serviços segundo a percepção dos clientes, permeando a relação entre as expectativas e o desempenho real dos serviços utilizados (SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005; KHODAYARI; KHODAYARI, 2011). Torna-se uma ferramenta gerencial, com a qual as instituições de ensino podem mensurar as expectativas e as percepções dos clientes, buscando sua satisfação real (ERGANÇ et al., 2012).

O SERVQUAL proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) avalia 10 dimensões da qualidade: aspectos tangíveis, confiabilidade, capacidade de resposta, comunicação, credibilidade, segurança, competência, cortesia, compreensão/conhecimento dos clientes e acesso. O modelo ponderado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) foi simplificado, readequando as 10 dimensões em apenas 5: aspectos tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia.

As dimensões propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) foram definidas como:

- Aspectos tangíveis: instalações físicas, equipamentos e aparência dos funcionários.
- Confiabilidade: capacidade de executar o serviço prometido de forma segura e exata.
- Responsividade: a vontade de ajudar os clientes e prestar um serviço rápido.
- Segurança: conhecimento e cortesia dos funcionários e sua habilidade de inspirar confiança e segurança.
- Empatia: grau de cuidado e atenção individualizada que a empresa fornece a seus clientes.

METODOLOGIA

Este artigo apresenta parte dos dados da pesquisa realizada para obtenção do título de pós-graduação em Gestão e Auditoria em Saúde, concluída em 2013, nas Faculdades Integradas Pitágoras de Montes Claros - MG. A pesquisa consistiu em uma investigação quantitativa de caráter descritivo realizada com acadêmicos dos cursos de pós-graduação de uma Instituição de Ensino Superior (IES) particular. Segundo Greenhalgh (2008), a pesquisa quantitativa por meio de medidas produz dados que, por raciocínio dedutivo, chegam a uma conclusão. Muitos autores não definem com clareza a pesquisa quantitativa e a qualitativa, considerando, na maioria dos estudos, que a pesquisa quantitativa também é qualitativa, pois aquela analisa a qualidade de dados (RICHARDSON, 1985).

O estudo foi realizado com os discentes matriculados e frequentes nos cursos de pós – graduação *latu sensu* da IES particular, no período de maio a junho de 2013. Optou-se pela amostra estratificada que se estrutura mediante subdivisão da população em grupos menores de pesquisa por características comuns, com escolha aleatória de uma amostra de cada um dos subgrupos (HULLEY et al., 2008). A população do estudo constituiu-se de 240 discentes matriculados. Os entrevistados foram escolhidos pelo critério de acessibilidade e disponibilidade para responder à pesquisa, totalizando ao final da obtenção dos dados 164 questionários válidos. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa, mediante o parecer nº245. 990, em 15 de abril de 2013.

Para coleta dos dados, foi utilizada a primeira parte do questionário validado SERVQUAL (Expectativas), adaptado por Sonehara (2011), uma vez que é um questionário estruturado e validado para avaliação da expectativa e da percepção da qualidade em serviços mediante a óptica de seus colaboradores internos ou externos (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985; 1988; SONEHARA, 2011).

O questionário validado avaliou a qualidade em serviço segundo cinco dimensões: Aspectos Tangíveis, Confiabilidade, Responsabilidade, Segurança e Empatia.

Os dados foram analisados utilizando-se do programa estatístico SPSS v. 19, segundo Estatística descritiva, Distribuição de frequência e Alfa de Cronbach.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Houve predomínio do sexo feminino (61%) no universo pesquisado; 37,8% apresentavam idade de 23 a 27 anos; 37,7% possuíam renda de 1 a 2 salários mínimos; e 37%, de 2 a 5 salários mínimos. Dos entrevistados, 82,2% já haviam concluído a graduação, e 82,3% não haviam cursado nenhuma pós-graduação.

Os cursos foram distribuídos entre as grandes áreas (Humanas, Exatas e Biológicas), sendo que a área de Biológicas apresentou maior quantidade de entrevistados (63,4%), conforme Tabela 1

Tabela 1: Número de turmas por áreas

Turmas	Áreas			Total
	Humanas	Exatas	Biológicas	
Auditoria T2	0 (0%)	0 (0%)	15 (9,1%)	15 (9,1%)
Direito	10 (6,1%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (6,1%)
Engenharia	0 (0%)	28 (17,1%)	0 (0%)	28 (17,1%)
Gestão da Produção	0 (0%)	15 (9,1%)	0 (0%)	15 (9,1%)
Auditoria T1	0 (0%)	0 (0%)	35 (21,3%)	35 (21,3%)
Urgência e Emergência	0 (0%)	0 (0%)	26 (15,9%)	26 (15,9%)
Enfermagem do Trabalho	0 (0%)	0 (0%)	28 (17,1%)	28 (17,1%)
Administração Estratégica	7 (4,3%)	0 (0%)	0 (0%)	7 (4,3%)
Total	17 (10,4%)	43 (26,2%)	104 (63,4%)	164 (100,0%)

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Matthiensen (2011, p.9) ressalta a importância de se “poder avaliar o instrumento” de coleta de dados de uma pesquisa, ou seja, de verificar se realmente ele é capaz de atingir os objetivos propostos.

Para isso, utiliza-se uma medida denominada Alfa de Cronbach, que, segundo Hora, Monteiro e Arica (2010, p.5), consiste em um método capaz de apreciar “a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa”. O valor de Alfa representa a análise e a apreciação das relações existentes entre as respostas obtidas em um instrumento de coleta de dados (HORA; MONTEIRO; ARICA, 2010, p.5). Esses valores obedecem a uma variação de 0 a 1 (REIS; SILVEIRA; FERREIRA, 2010, p. 117). Ainda segundo esses autores, valores próximos a 0 “indicam que os itens utilizados na escala não medem adequadamente os verdadeiros escores das variáveis”. Em contrapartida, valores de Alfa próximos a 1 “indicam que itens utilizados correlacionam-se adequadamente com os verdadeiros escores das variáveis”, sendo 0,60 o valor mínimo recomendável para o Alfa de Cronbach (REIS; SILVEIRA; FERREIRA 2010, p. 117).

Ergang et al. (2012, p. 250) concordam com os autores quando afirmam que quanto maior o valor de alfa encontrado, melhor o resultado, isto é, maior a confiabilidade do instrumento aplicado. Entretanto, explicita que valores inferiores a 0,60 implicam ao pesquisador averiguar os itens elaborados ou questionários que provocaram “resposta fora do padrão” para a coleta de dados. Freitas e Rodrigues (2005, p.4) analisam e interpretam os valores de confiabilidade desse método da seguinte maneira: $\alpha \leq 0,30$, confiabilidade considerada Muito Baixa; $0,30 < \alpha \leq 0,60$ Baixa; $0,60 < \alpha \leq 0,75$, Moderada; $0,75 < \alpha \leq 0,90$, Alta e $\alpha > 0,90$ Muito Alta.

Para acurar a confiabilidade da parte Expectativas do questionário SERVQUAL adaptado e utilizado nesta pesquisa, evidenciou-se o uso do método Alfa de Cronbach apresentado na Tabela 2.

Tabela 2: Alfa de Cronbach para as expectativas

Expectativas	Alfa de Cronbach se o item for deletado
1. Equipamentos e laboratórios modernos e atualizados	0,980
2. Instalações físicas adequadas e atraentes	0,979
3. Funcionários bem vestidos e com boa aparência	0,980
4. Espaço físico das salas de aula adequado, silencioso, iluminado e arejado	0,979
5. Professores preocupados em oferecer um conteúdo atualizado	0,979
6. Cumprimento do conteúdo programático do curso pelos professores	0,979
7. Serviços oferecidos no tempo prometido	0,979
8. Exposição com clareza do conteúdo da matéria pelos professores	0,979
9. Informação correta sobre quando o serviço será concluído pela faculdade	0,979
10. Solução das dúvidas dos alunos pelos funcionários	0,979
11. Professores solidários e prestativos	0,979
12. Funcionários sempre dispostos a atender os alunos	0,979
13. Demonstração de segurança e domínio da matéria pelos professores	0,979
14. Inspiração de confiança pelos funcionários	0,979
15. Sentimento de confiança dos alunos pelos serviços oferecidos	0,979
16. Funcionários educados e atenciosos	0,979
17. Atendimento individualizado e personalizado	0,981
18. Funcionários preocupados com os interesses dos alunos	0,980
19. Faculdade preocupada em satisfazer as necessidades dos alunos	0,979
20. Horário de funcionamento conveniente para os alunos	0,982
Alpha de Cronbach= 0,980	

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

De acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a qualidade em serviço é avaliada segundo cinco dimensões, que foram distribuídas ao longo dos 20 aspectos do questionário aplicado, sendo: Aspectos Tangíveis (questões de 1 a 4); Confiabilidade (questões de 5 a 8); Responsabilidade (questões de 9 a 12); Segurança (questões de 13 a 16) e Empatia (questões de 17 a 20).

A Tabela 3 mostra o percentual das respostas com relação às habilidades analisadas referentes às expectativas. Pela análise das respostas, pode-se verificar que em todas as habilidades as expectativas perfazem nota 7, o que demonstra que os clientes evidenciam requerer serviços com alto nível de qualidade.

Tabela 3: Percentual das respostas quanto aos itens avaliados

Itens avaliados	Avaliação das Expectativas						
	1 – baixa expectativa						
	7 – alta expectativa						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Equipamentos e laboratórios modernos e atualizados	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%	26,0%	4,9%	57,9%
2. Instalações físicas adequadas e atraentes	1,8%	0,0%	1,2%	3,0%	27,4%	9,8%	55,5%
3. Funcionários bem vestidos e com boa aparência	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	29,3%	13,4%	43,3%
4. Espaço físico das salas de aula adequado, silencioso, iluminado e arejado	1,2%	0,0%	0,0%	1,8%	26,2%	8,5%	61,0%
5. Professores preocupados em oferecer um conteúdo atualizado	0,6%	0,0%	0,6%	1,8%	23,2%	4,9%	67,1%
6. Cumprimento do conteúdo programático do curso pelos professores	0,0%	0,0%	1,2%	3,0%	28,0%	11,6%	55,5%
7. Serviços oferecidos no tempo prometido	0,0%	0,6%	1,2%	7,9%	22,0%	9,8%	57,3%
8. Exposição com clareza do conteúdo da matéria pelos professores	0,6%	0,0%	0,0%	1,8%	23,2%	7,3%	64,6%
9. Informação correta sobre quando o serviço será concluído pela faculdade	0,0%	0,6%	0,6%	3,0%	26,2%	7,3%	59,8%
10. Solução das dúvidas dos alunos pelos funcionários	0,6%	0,6%	2,4%	7,9%	25,0%	7,9%	54,3%
11. Professores solidários e prestativos	0,6%	0,0%	2,4%	3,7%	26,2%	12,2%	53,7%
12. Funcionários sempre dispostos a atender os alunos	0,0%	0,6%	1,8%	5,5%	23,8%	15,9%	51,2%
13. Demonstração de segurança e domínio da matéria pelos professores	0,6%	0,0%	0,0%	3,0%	26,2%	6,1%	62,8%
14. Inspiração de confiança pelos funcionários	1,2%	0,0%	0,0%	2,4%	26,2%	10,4%	59,1%
15. Sentimento de confiança dos alunos pelos serviços oferecidos	0,6%	0,0%	0,0%	1,8%	25,6%	6,7%	64,6%
16. Funcionários educados e atenciosos	0,6%	0,0%	0,0%	3,0%	23,8%	11,0%	59,8%
17. Atendimento individualizado e personalizado	3,0%	0,0%	4,3%	11,0%	22,6%	17,1%	40,9%
18. Funcionários preocupados com os interesses dos alunos	0,6%	0,0%	4,3%	6,7%	25,0%	14,0%	48,8%
19. Faculdade preocupada em satisfazer as necessidades dos alunos	0,0%	1,2%	1,2%	6,7%	25,6%	13,4%	51,2%
20. Horário de funcionamento conveniente para os alunos	1,2%	0,6%	6,7%	10,4%	26,8%	12,2%	42,1%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

De acordo com Borges, Santos e Leal (2013), em uma escala de 7 pontos, médias com valores até 4 pontos são consideradas baixas; acima de 4 até 5,5, são intermediárias; e acima de 5,5 são consideradas elevadas. Com isso, as médias dos 20 itens verificados perfizeram valores de 5,66 a 6,36, demonstrando que as

médias das expectativas são elevadas e que os alunos demonstram altas expectativas com relação à qualidade dos cursos que estão frequentando (Tabela 4).

Como mostrado na Tabela 4, a dimensão que obteve a média mais alta referente à expectativa foi a relacionada à confiabilidade (6,36), com os itens “Professores preocupados em oferecer um conteúdo atualizado” e “Exposição com clareza do conteúdo da matéria pelos professores”. Partindo-se da análise do conceito que a dimensão **confiabilidade** permeia, “habilidade de prestar o serviço com exatidão” e do resultado da pesquisa, verifica-se que os estudantes possuem elevadas expectativas com relação aos conteúdos que serão apresentados e à capacidade didática dos professores (SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005). Nogueira e Casas (2009) consideram que a dimensão **confiabilidade** geralmente é verificada após experimentar um serviço e as demais dimensões são avaliadas ao longo do processo.

Com relação à dimensão Empatia, é “o grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes” (SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005). Ela obteve as menores médias referentes à expectativa, sendo os itens “Horário de funcionamento conveniente para os alunos” com média de 5,66, e “Atendimento individualizado e personalizado” (5,68). Este último item vai ao encontro dos resultados dos estudos de Nogueira e Casas (2009), os quais identificaram que entre professores e alunos não foi gerada grande expectativa em relação ao item “Atendimento individualizado e personalizado”, apresentando a média 5,5 e 5,45, respectivamente.

Tabela 4: Medidas descritivas dos escores das expectativas analisadas

Expectativas	N	Min	Max	Média	Med	DP
1. Equipamentos e laboratórios modernos e atualizados	1621	7	6,05	7	1,304	
2. Instalações físicas adequadas e atraentes	1621	7	6,09	7	1,240	
3. Funcionários bem vestidos e com boa aparência	1633	7	5,80	6	1,256	
4. Espaço físico das salas de aula adequado, silencioso, iluminado e arejado.	1621	7	6,25	7	1,099	
5. Professores preocupados em oferecer um conteúdo atualizado	1611	7	6,36	7	1,040	
6. Cumprimento do conteúdo programático do curso pelos professores	1633	7	6,18	7	1,024	
7. Serviços oferecidos no tempo prometido	1622	7	6,14	7	1,150	
8. Exposição com clareza do conteúdo da matéria pelos professores	1601	7	6,36	7	1,005	
9. Informação correta sobre quando o serviço será concluído pela faculdade	1602	7	6,24	7	1,055	
10. Solução das dúvidas dos alunos pelos funcionários	1621	7	6,01	7	1,268	
11. Professores solidários e prestativos	1621	7	6,10	7	1,154	
12. Funcionários sempre dispostos a atender os alunos	1622	7	6,09	7	1,117	
13. Demonstração de segurança e domínio da matéria pelos professores	1621	7	6,28	7	1,053	
14. Inspiração de confiança pelos funcionários	1631	7	6,22	7	1,106	
15. Sentimento de confiança dos alunos pelos serviços oferecidos	1631	7	6,33	7	1,018	
16. Funcionários educados e atenciosos	1611	7	6,27	7	1,031	
17. Atendimento individualizado e personalizado	1621	7	5,68	6	1,469	
18. Funcionários preocupados com os interesses dos alunos	1631	7	5,94	6	1,248	
19. Faculdade preocupada em satisfazer as necessidades dos alunos	1632	7	6,04	7	1,165	
20. Horário de funcionamento conveniente para os alunos	1641	7	5,66	6	1,416	

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Uma comparação entre as médias das expectativas dos discentes nas áreas de Humanas, Exatas e Biológicas demonstrou que, dependendo de sua formação, as expectativas em relação a um dos itens avaliados

são diferentes, conforme a Tabela 5. Oliveira et al. (2011) ressaltam que é difícil encontrar um valor para avaliação da qualidade quando se trata de diferentes clientes, pois dependerá da necessidade de cada indivíduo, e sua percepção será influenciada por ela.

Tabela 5: Distribuição das médias das expectativas dos itens avaliados por área

Expectativas dos itens avaliados		N	Média	DP
1. Equipamentos e laboratórios modernos e atualizados	Humanas	15	5,80	1,207
	Exatas	37	6,16	1,041
	Biológicas	102	6,32	0,987
	Total	154	6,23	1,028
2. Instalações físicas adequadas e atraentes	Humanas	17	5,82	1,131
	Exatas	43	5,67	1,614
	Biológicas	102	6,31	1,015
	Total	162	6,09	1,240
3. Funcionários bem vestidos e com boa aparência	Humanas	17	5,41	1,460
	Exatas	43	5,65	1,173
	Biológicas	103	5,93	1,247
	Total	163	5,80	1,256
4. Espaço físico das salas de aula adequado, silencioso, iluminado e arejado	Humanas	17	5,88	1,111
	Exatas	42	6,05	1,447
	Biológicas	103	6,40	0,900
	Total	162	6,25	1,099
5. Professores preocupados em oferecer um conteúdo atualizado	Humanas	16	6,00	1,211
	Exatas	43	6,26	1,236
	Biológicas	102	6,46	0,908
	Total	161	6,36	1,040
6. Cumprimento do conteúdo programático do curso pelos professores	Humanas	17	5,65	1,115
	Exatas	43	6,02	1,144
	Biológicas	103	6,33	0,922
	Total	163	6,18	1,024
7. Serviços oferecidos no tempo prometido	Humanas	17	5,76	1,393
	Exatas	43	6,07	1,280
	Biológicas	102	6,23	1,043
	Total	162	6,14	1,150
8. Exposição com clareza do conteúdo da matéria pelos professores	Humanas	17	6,00	1,173
	Exatas	42	6,26	1,191

	Biológicas	101	6,46	0,878
	Total	160	6,36	1,005
<hr/>				
9. mação correta sobre quando o serviço será concluído pela faculdade	Humanas	17	5,88	1,269
	Exatas	42	6,21	1,138
	Biológicas	101	6,31	0,977
	Total	160	6,24	1,055
<hr/>				
10. Solução das dúvidas dos alunos pelos funcionários	Humanas	17	5,47	1,505
	Exatas	42	5,93	1,369
	Biológicas	103	6,13	1,169
	Total	162	6,01	1,268
<hr/>				
11. Professores solidários e prestativos	Humanas	17	5,76	1,200
	Exatas	43	5,95	1,362
	Biológicas	102	6,22	1,040
	Total	162	6,10	1,154
<hr/>				
12. Funcionários sempre dispostos a atender os alunos	Humanas	17	5,71	1,213
	Exatas	43	5,95	1,272
	Biológicas	102	6,21	1,018
	Total	162	6,09	1,117
<hr/>				
13. Demonstração de segurança e domínio da matéria pelos professores	Humanas	17	5,59	1,176
	Exatas	42	6,26	1,191
	Biológicas	103	6,40	0,932
	Total	162	6,28	1,053
<hr/>				
14. Inspiração de confiança pelos funcionários	Humanas	17	5,71	1,213
	Exatas	43	6,07	1,404
	Biológicas	103	6,37	0,907
	Total	163	6,22	1,106
<hr/>				
15. Sentimento de confiança dos alunos pelos serviços oferecidos	Humanas	17	5,88	1,166
	Exatas	43	6,21	1,186
	Biológicas	103	6,45	0,894
	Total	163	6,33	1,018
<hr/>				
16. Funcionários educados e atenciosos	Humanas	15	5,87	1,187
	Exatas	43	6,21	1,206
	Biológicas	103	6,36	0,917
	Total	161	6,27	1,031

17. Atendimento individualizado e personalizado	Humanas	17	4,71	1,448
	Exatas	42	5,38	1,710
	Biológicas	103	5,96	1,275
	Total	162	5,68	1,469
18. Funcionários preocupados com os interesses dos alunos	Humanas	17	5,35	1,115
	Exatas	42	5,83	1,342
	Biológicas	104	6,09	1,208
	Total	163	5,94	1,248
19. Faculdade preocupada em satisfazer as necessidades dos alunos	Humanas	17	5,41	1,176
	Exatas	43	6,07	1,223
	Biológicas	103	6,13	1,117
	Total	163	6,04	1,165
20. Horário de funcionamento conveniente para os alunos	Humanas	17	4,88	1,616
	Exatas	43	5,67	1,599
	Biológicas	104	5,78	1,269
	Total	164	5,66	1,416

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

As maiores médias identificadas em cada item avaliado foram das turmas englobadas na área de Biológicas, superando as de cada item individual. As turmas da área de Biológicas possuem maior expectativa em relação às dimensões relacionadas à Confiabilidade, item 5 e 8 (médias 6,46) e Segurança, item 15 (média 6,45). As menores expectativas estiveram nas dimensões Aspectos Tangíveis, item 3 (média 5,93) e Empatia, itens 17 (média 5,96) e 20 (média 5,78).

Em relação à área de Exatas, as maiores expectativas permearam as dimensões de Confiabilidade, itens 5 e 8 (médias 6,26) e Segurança, item 13 (média 6,26); e os itens com menores expectativas foram Aspectos Tangíveis, item 3 (média 5,65) e Empatia, itens 17 (média 5,38) e 20 (média 5,67).

Na área de Humanas, as dimensões que geraram as maiores expectativas foram Confiabilidade, itens 5 e 8 (médias 6,00) e as menores expectativas foram em Aspectos Tangíveis, item 3 (média 5,41) e Empatia, itens 17 (média 4,71) e 20 (média 4,88).

Pôde-se inferir que os estudantes das áreas de Biológicas, Exatas e Humanas estão mais preocupados com a prestação e o conhecimento por partes do funcionários e professores em relação aos serviços, do que com aspectos de estrutura e atenção dispensada pelos funcionários, constituindo os aspectos subjetivos. Com isso, a visão que eles possuíam de qualidade reflete a abordagem fundamentada no produto, segundo a qual avaliá-la é um processo mensurável e palpável (OLIVEIRA et al., 2011).

Como verificado, os itens relacionados às dimensões Confiabilidade, item 5 “Professores preocupados em oferecer um conteúdo atualizado” e item 8 “Exposição com clareza do conteúdo da matéria pelos professores”, foram mencionados pelas três áreas como de maiores expectativas. Logo, demonstra-se que a IES pesquisada deve ser criteriosa na escolha dos profissionais e que os que nela estão inseridos precisam de atualizações para disponibilizar um conteúdo contextualizado e de acordo com as expectativas dos discentes.

Os itens que geraram menores expectativas foram comuns nas três áreas: o item 3, de Aspectos Tangíveis “Funcionários bem vestidos e com boa aparência,” e Empatia, nos itens 17, “Atendimento individualizado e personalizado”, e 20, “Horário de funcionamento conveniente para os alunos”.

Corrêa (2007, p. 50) expõe que a expectativa é peculiar para cada cliente, e que essa diferença é um fator capaz de persuadir o conceito de outros consumidores. Juran (2011) ressalta que, ao classificar as necessidades dos clientes, torna-se mais fácil traduzi-las em ações de resposta e, com isso, oferecer o serviço

que atenda ao que o cliente busca. Dentre essas necessidades, existem as declaradas e as reais, pois um cliente pode querer comprar um bem, mas suas reais necessidades são pelos serviços que aquele bem pode proporcionar.

Ballestero-Alvarez (2010) salienta que, para um aprimoramento contínuo, seja de produtos ou serviços, torna-se indispensável construir um canal de comunicação entre o cliente e a organização, para conhecer as percepções do cliente em relação ao produto ou ao serviço; as necessidades, a expectativa, a aspiração, o que rastreia. Essas informações, quando bem analisadas, geram o aprimoramento do que é disponibilizado e permite a identificação de novos produtos ou serviços.

A partir dos dados apresentados, pode-se verificar em que particularidades que a IES pesquisada pode aperfeiçoar-se, a fim de ir ao encontro das expectativas de seus clientes (discentes), refletindo, com isso, no aumento da qualidade dos serviços prestados. A avaliação externa, bem como a autoavaliação, torna-se ferramenta de gestão universitária para a condução de decisões para aprimoramento dos cursos do ensino superior (SOUSA et al., 2011).

CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Com o intuito de verificar as expectativas dos clientes (discentes) geradas pelo setor de prestação de serviços educacionais — pós-graduação —, optou-se pela aplicação da primeira parte do questionário SERVQUAL – expectativas. Para avaliação da confiabilidade do instrumento aplicado, utilizou-se o índice Alfa de Cronbach, que mensura se o questionário atingiu o objetivo proposto.

Os resultados apresentados permitiram constatar que os discentes possuem altas expectativas ao contratar um serviço de pós-graduação *latu sensu*, bem como identificar os itens que geraram as maiores e as menores expectativas. Quando analisadas as expectativas dos discentes, considerando-se áreas de conhecimento (Humanas, Biológicas e Exatas), observaram-se divergências nas avaliações. Entretanto, pôde-se notar que as dimensões Confiabilidade, Aspectos Tangíveis e Empatia foram registros comuns nas três áreas presentes, sendo aquela a de maior expectativa, e estas, de menores expectativas.

A análise das médias dos itens permitirá à Instituição de Ensino Superior reorientar as ações e elaborar planos estratégicos, a fim de atender ao que os clientes esperam do serviço e, com isso, aumentar a qualidade do que é disponibilizado aos discentes.

Contatou-se como limitações para esta pesquisa o número reduzido de estudos que avaliaram a pós-graduação *latu sensu* de Instituições de Ensino Superior Particular no Brasil. Sugere-se, pois, a realização de novas pesquisas nesse sentido, a fim de que se possa tanto disseminar conhecimento científico, quanto fomentar a melhoria contínua da qualidade de pós-graduações existentes no país.

Recomenda-se, para futuras pesquisas, a aplicação deste instrumento, validado em outras instituições de ensino, inclusive públicas, na graduação e pós-graduação *strictu sensu*. Considerando a forma como foi desenvolvido este estudo, com a divisão da amostra em grandes áreas (Humanas, Exatas e Biológicas), poder-se-á fazer a comparação entre elas, visando desenvolver estratégias para atingir as expectativas específicas de cada grupo.

REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MANTENEDORAS DE ENSINO SUPERIOR. Notícias. Brasília, DF, 2011. Disponível em: <<http://www.abmes.org.br/abmes/noticias/detalhe/id/28>>. Acesso em: 05 jan. 2013.
- BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. **Gestão de qualidade, produções e operações**. São Paulo: Altas, 2010. 418p.
- BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A. The service-quality puzzle. **Business Horizons**, p. 35-43, Sept./Oct. 1988. Disponível em: < <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/The%20Service-Quality%20Puzzle.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2013.
- BORGES, L. F. M.; SANTOS, C. K. S.; LEAL, E. A. Qualidade no serviço educacional: expectativas versus Desempenho do curso de ciências contábeis. **10º Congresso USP Iniciação Científica em Contabilidade**, São Paulo – SP, 25 e 26 de jul. 2013. Disponível em: <<http://www.congressosp.fipecafi.org>>. Acesso em 15 de ago. 2013.

BRASIL. Educação. Pós-graduação. Especialização. Brasília, DF, 2012. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/sobre/educacao/pos-graduacao>>. Acesso em: 05 jan. 2013.

CORRÊA, J. H. **A qualidade dos serviços em telecomunicações móveis**: um estudo sobre as operadoras do Brasil e de Portugal. Dissertação (mestrado) – Universidade Fernando Pessoa, Porto, 2007. Disponível em: <http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/470/1/Dissertao_Juliana_Hilario_Correa.pdf>. Acesso em: 05 jan. 2013.

EBERLE, L.; MILAN, G. S.; LAZZARI, F. Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior. **ERA eletrônica**, São Paulo, v. 9, n. 2, art. 7, p. 0-0, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v9n2/a03v9n2.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2013.

ERLANG, S. et al. Qualidade dos serviços em uma rede educacional: relação entre expectativa e percepção. **Engevista**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 3, p. 243-256, dez. 2012. Disponível em: <<http://www.uff.br/engevista/seer/index.php/engevista/article/viewFile/401/205>>. Acesso em: 05 jan. 2012.

FIRDAUS, A. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 24, n. 1, p. 31-47, Oct. 2006a. Disponível em: <http://www.ftsm.ukm.my/aishah/paper%20pdf_2nd%20education/Firdaus_Measuring%20service%20quality%20in%20higher%20education_HedPERF%20versus%20SERVPERF.pdf>. Acesso em: 05 jan. 2013.

GREENHALGH, T. **Como ler artigos científicos**: fundamentos da medicina baseada em evidências. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008. 256 p.

HORA, H. R. M. da; MONTEIRO, G. T. R.; ARICA, J. Confiabilidade em Questionários para Qualidade: Um Estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. **Produto & Produção**, vol. 11, n. 2, p. 85 - 103, jun. 2010. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/ProdutoProducao/article/view/9321/8252>>. Acesso em: 01 ago. 2013.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. São Paulo: Cengage Learning, 2011. 551p.

KHODAYARI, F.; KHODAYARI, B. Service quality in higher education. interdisciplinary **Journal of Research in Business**, v. 1, Issue. 9, p. 38-46, Sept./Oct. 2011. Disponível em: <<http://www.idjrb.com/articlepdf/idjrb9n1p5u.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2013.

MATTHIENSEN, A. Uso do Coeficiente Alfa de Cronbach em Avaliações por Questionários. Embrapa . Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária. **Centro de Pesquisa Agroflorestal de Roraima**. Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, dez. 2011. Disponível em: <<http://www.cpafr.embrapa.br/publicacoes/index.php/publicacoes/article/viewFile/112/156>>. Acesso em: 01 ago. 2013.

MOHAMMAD, A. A. S.; ALHAMADANI, S. Y. M. Service quality perspectives and customer satisfaction in commercial banks working in Jordan. **Middle Eastern Finance and Economics**, Victoria, Seychelles, iss. 14, p. 60-72, jun. 2011. Disponível em: <http://www.eurojournals.com/MEFE_14_06.pdf>. Acesso em: 05 jan. 2013.

MOREIRA, N. P. et al. Eficiência e qualidade dos programas de pós-graduação das instituições federais de ensino superior usuárias do Programa de Fomento à Pós-Graduação (PROF). **Ensaio: aval. Pol. Públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 67, p. 365-388, abr./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v18n67/a10v1867.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2013.

NOGUEIRA, T. G.; CASAS, A. L. L. Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma Instituição de ensino superior: um estudo comparativo das Perspectivas de clientes internos e externos através do uso da ferramenta Servqual. **Perspec. Contemp.**, Campo Mourão, v. 4, n. 1, p. 81-100, jan./jun. 2009. Disponível em: <<http://revista.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/viewFile/531/272>>. Acesso em: 22 de ago. 2013.

OLIVEIRA, O. J. et al. **Gestão da qualidade**: tópicos avançados. São Paulo: Cengage Learning, 2011. 243p.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, p. 41-50, 1985. Disponível em: <<http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/A%20Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2013.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A Multi-item Scale Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-37, 1988. Disponível em: <<http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A>

- %20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality. pdf >. Acesso em: 05 jan. 2013.
- PFEIFER, M. Dicotomias conceituais da avaliação da educação superior. **Avaliação (Campinas)**, Sorocaba, v. 17, n. 2, p. 351-364, jul. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v17n2/04.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2013.
- REIS, C. Z. T; SILVEIRA, S. F. R; FERREIRA, M. A. M. Autoavaliação em uma instituição federal de ensino superior: resultados e implicações. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 15, n. 3, p. 109-129, nov. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v15n3/06.pdf>>. Acesso em: 01 ago. 2013.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1985. p. 29-48.
- SALOMI, G.G.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. SERVQUAL X SERPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 12, n. 2, p. 279-293, maio/ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v12n2/26094.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2013.
- SERAFIM, M. P. O processo de mercantilização das instituições de educação superior: um panorama de debate nos EUA, na Europa e na América Latina. **Avaliação (Campinas)**, Sorocaba, v. 16, n. 2, p. 241-265, jul. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/aval/v16n2/a02v16n2.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2013.
- SILVA, L. C. S.; KOVALESKI, J. L.; GAIA, S. Qualidade em serviços: uma análise teórica sobre as principais características. **Revista Gestão Industrial**, Paraná, v. 7, n. 4, p. 140-153, 2011. Disponível em: <<http://revistas.utfpr.edu.br/pg/index.php/revistagi/article/view/1024>>. Acesso em: 05 jan. 2013.
- SOBRINHO, J. D. Políticas y conceptos de calidad: dilemas y retos. **Avaliação (Campinas)**, Sorocaba, v. 17, n. 3, p. 601-618, nov. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v17n3/a03v17n3.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2013.
- SONEHARA, W. T. Avaliação da qualidade de serviços em instituição de ensino superior utilizando os métodos SERVQUAL, SERVPERF e HEDPERF. Dissertação (Mestrado) – Programa de Mestrado em Tecnologia: Gestão, Desenvolvimento e Formação, **Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza**, São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www.centropaulasouza.sp.gov.br/pos-graduacao/trabalhos-academicos/dissertacoes/formacao-tecnologica/2012/winston-sonehara.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2013.
- SOUSA, T. C. G. et al. Comparação de modelos de qualidade de serviços: proposição estratégica para instituições de ensino superior. In: **Seminários em Administração**, 14, out. 2011, São Paulo. Anais. São Paulo: USP, 2011. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/semead/14semead/resultado/trabalhosPDF/467.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2013.
- SOUZA, S. A.; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/ insatisfação discente. **Avaliação (Campinas)**, Sorocaba, v. 15, n. 1, p. 159-176, mar. 2010. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cpa/periodicos/revista-avaliacao-da-educacao-superior-2010/AVALIACaODEUMCURSODEEDSUP_ArtigoRevAval2010_v15n1a09.pdf>. Acesso em: 05 jan. 2013.
- SPSS. **Statistical Package for Social Sciences** – SPSS 11.0 Statistical Algorithms, SPSS, Inc: Chicago, IL, 2002.
- STEIN, L. M. et al. A construção de um instrumento de avaliação discente de um programa de pós-graduação. **Psico - USF**, São Paulo, v.10, n. 2, p. 141-147, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pusf/v10n2/v10n2a05.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2012.