

# PROPOSIÇÃO DE UM MODELO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO NO ENSINO SUPERIOR: UMA REVISÃO LITERÁRIA

<sup>1</sup> Centro Universitário  
Avantis – UNIAVAN.  
Doutorado e Mestrado  
em Administração.  
E-mail: gabriella.  
depine@uniavan.edu.br.

Gabriella Depiné Poffo<sup>1</sup>

## RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo desenvolver uma proposição de um modelo para avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas instituições de ensino superior (IES). Como modelos teóricos, para o desenvolvimento consideraram-se os estudos e discussões sobre Serviços e respeito à Teoria da Qualidade. Trata-se de uma continuidade à pesquisa de Poffo e Verdinelli (2017). Analisar a qualidade é uma temática que tem muitos adeptos e neste artigo entende-se a mesma como a conformidade com os requisitos e atendimento das expectativas dos clientes. Neste sentido, para a construção e validação do modelo de avaliação da qualidade de serviços educacionais buscou-se, primeiramente, traçar uma revisão de literatura baseada em teorias já validadas por diversos autores, como Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985, 1988), Cronin e Taylor (1992), Abdullah (2006), Icli e Anil, (2014), Dias Sobrinho (2010) e o instrumento de avaliação do MEC, dentre outros estudos. Como resultado foi proposto um modelo que se divide em nove dimensões: Reputação Mercadológica; Segurança; Atendimento Administrativo; Relacionamento Interpessoal; Infraestrutura; Oportunidade de Carreira; Aspectos Educacionais; Aspectos Acadêmicos; e Transformação Social.

**Palavras-chave:** Modelo de Avaliação. Qualidade nos Serviços. Ensino Superior. Instituições de Ensino.

**PROPOSAL OF A MODEL FOR ASSESSING QUALITY OF SERVICE IN HIGHER EDUCATION: A LITERARY REVIEW PROPUESTA DE UN MODELO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: UNA REVISIÓN LITERARIA**

**ABSTRACT**

*This research aims to develop a proposal for a model for evaluation of the quality of services provided by higher education institutions (HEIs). As theoretical models, studies and discussions on Services and respect to Quality Theory were considered for development. This is a continuation of the search for Poffo and Verdinelli (2017). Analyzing quality is a theme that has many adherents and in this article is understood the same as the compliance with the requirements and meeting the expectations of customers. In this sense, to construct and validate the model of evaluation of the quality of educational services, it was first sought to draw up a literature review based on theories already validated by several authors, such as Parasuraman, Berry and Zeithaml (1985, 1988), Cronin and Taylor (1992), Abdullah (2006), Icli and Anil, (2014), Dias Sobrinho (2010) and the MEC evaluation tool, among other studies. As a result, a model was proposed that is divided into nine dimensions: Market Reputation; Safety; Administrative Support; Interpersonal relationship; Infrastructure; Career Opportunity; Educational Aspects; Academic Aspects; and Social Transformation.*

**Keywords:** Evaluation Model. Quality in Services. Higher education. Teaching Institutions.

## 1 INTRODUÇÃO

A qualidade é um dos alicerces da competitividade, termo presente nas atividades de gestores, empresários, clientes e educadores para promover um diferencial. Além da presença do termo nas atividades humanas, verifica-se a relevância da qualidade como diferencial competitivo, assim como, a relação entre a qualidade e a satisfação dos clientes.

Uma das formas de se analisar a qualidade dos serviços é através de sistemas de avaliação da qualidade. Os sistemas são formados por um conjunto de elementos que têm por objetivo analisar a qualidade do serviço e/ou processo avaliado. O instrumento para levantar dados é um dos elementos que compõem os sistemas de avaliação. Eles são desenvolvidos a partir de uma percepção do que se entende por qualidade. É a partir da aplicação do instrumento que se coleta dados que possibilitam determinar os melhores mecanismos para direcionar esforços no sentido de ajustar os serviços às especificações dos consumidores e clientes (KHADRAOUI & FELTUS, 2012).

A avaliação da qualidade em serviços pode ser compreendida como uma ação associada a um desempenho de quanto essa atividade representou ganhos efetivos, benefícios ou prêmios ao usuário e isso, é claro, torna-se mais difícil de avaliar (PALADINI & BRIDI, 2013). Para Campos, Lopes Neto, & Martins (2014), os modelos de avaliação evoluem em sintonia com a evolução das teorias da qualidade. Essa evolução está relacionada com a expansão do setor de serviços. Esse setor é tão significativo que nos países desenvolvidos mais de 70% dos empregos são gerados por ele. No Brasil, este setor foi o que mais evoluiu, seguido do setor da indústria, e por último, setor da agropecuária, correspondendo a 68,5% do produto interno bruto brasileiro (SELEME, 2016).

Devido ao aumento das exigências dos consumidores, as organizações vêm incorporando, a filosofia da “servicilização”, que envolve a preocupação com a qualidade, com o atendimento aos clientes e com a personalização das atitudes na operação, estando presente a busca constante da satisfação e da retenção dos clientes (EBERLE, MILAN, & LAZZARI, 2010).

Essa evolução dos serviços também é encontrada no setor educacional, principalmente, no ensino superior. Os achados desta pesquisa indicam que as Instituições de Ensino Superior (IES) devem se preocupar, cada vez mais,

em se tornarem competitivas na percepção de seus clientes-alvo, com base na valorização dos atributos inerentes à qualidade dos serviços prestados, sobretudo, no que tange à qualidade dos cursos e de sua infraestrutura. A qualidade dos serviços prestados no ensino superior abrange uma série de atributos sobre os aspectos acadêmicos, administrativos e de serviços de apoio (SULTAN & WONG, 2012).

Para os autores Mondo & Fiates (2014), a qualidade é uma construção evasiva e indistinta. Ainda de acordo com eles, a qualidade pode ser compreendida da seguinte forma: é o que o cliente quer e como ele a julga. No ensino superior a qualidade do serviço é algo específico, pois a ampliação da qualidade da educação superior é imprescindível. Para Cunha, (2014), a qualidade não é uma adjetivação que remete a um construto universal, mas são propriedades que se encontram nos seres, ações ou nos objetos.

Um dos grandes norteamentos da qualidade é o atendimento das expectativas dos consumidores. A partir dos estudos de Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1985; 1988), as percepções da qualidade dos serviços são influenciadas por uma série de lacunas e a qualidade define-se através da diferença da percepção de desempenho e os níveis dos serviços prestados. A percepção da qualidade do serviço será favorável se a prestação exceder as expectativas dos clientes ou poderá ser desfavorável quando as expectativas não forem cumpridas

Em consequência do necessário aumento da competitividade e da exigência de práticas de gestão mais eficientes estudam-se formas de tornar os serviços no ensino superior brasileiros cada vez mais adequados para suprirem as necessidades dos alunos, aperfeiçoando-os em qualidade. Dessa maneira, as IES têm se dedicado a buscar vantagens competitivas sustentáveis que estimulem a captação de novos alunos e a redução da evasão, passando a preocuparem-se com a satisfação dos seus alunos, seus clientes diretos (CAMPOS, LOPES NETO, & MARTINS, 2014).

Atualmente os jovens têm acesso ao ensino superior de modo muito diferente da década de 1980 e 1990. Na época, os processos seletivos eram concorridos e estudar em uma IES era algo inesperado nas famílias. Com a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, LDB n. 9.394/96 a oferta do ensino superior sofreu um aceleramento, houve uma expansão na oferta.

Ou seja, os serviços educacionais de ensino superior entraram numa nova era. Walter, Tontini, & Domingues (2005), afirmam que o sistema educacional se aproxima, cada vez mais, de um mercado onde a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes são fundamentais para a sobrevivência das IES.

De acordo com o censo da educação superior de 2014, chegam a 35% os alunos que são a primeira geração de ensino superior da família (INEP, 2016). O cenário é novo, dinâmico e competitivo, em 2014 mais de 3,1 milhões de alunos ingressaram nos cursos superiores no Brasil (INEP, Ministério da Educação, 2015). Inclusive, o número de matrículas em cursos presenciais das IES públicas e privadas cresceu 129% nos últimos treze anos, para as matrículas de cursos à distância no período de 2009 a 2013, o crescimento registrou 37,5%. O número de IES no Brasil esteve em constante ascensão na última década com um crescimento de 102,6%, hoje temos cerca de 2.368 IES devidamente credenciadas e em funcionamento no Brasil, sendo que destas 87,4% das IES são privadas (INEP, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Anísio Teixeira, 2016). O número de matrículas supera 7,8 milhões de alunos no ensino superior. As matrículas de graduação da rede privada alcançaram em 2014 a maior participação percentual dos últimos anos, 74,9%. Das IES brasileiras 83,9% são faculdades, mas, nesse tipo de organização acadêmica, estão matriculados apenas 28,6% dos estudantes.

No âmbito educacional, considerar a qualidade em serviços no mercado atual é de extrema importância, dada a amplitude de ofertas e a abertura de mercados competitivos (STELLA & GNANAM, 2004; KASSIM & ZAIN, 2010). Com a necessidade de se manterem protagonistas no mercado os estudos sobre a qualidade no ensino superior têm-se propagado na última década. Também ao redor do mundo têm sido implementados modelos específicos para avaliar de diversas formas a qualidade do ensino superior. A falta de qualidade, ou a qualidade percebida como insatisfatória do serviço de educação pode gerar a desistência ou desmotivação em relação aos cursos de graduação (SIMIC & CARAPIC, 2008).

Retornando à expressividade do número de IES no Brasil, é essencial que a educação superior possa continuar contribuindo com o desenvolvimento social e econômico do país. Por um lado, a legislação aplicada pelo Ministério da Educação (MEC, 2016) impõe um conceito de qualidade da IES na relação de

composição dos índices de qualidade relacionados com a legislação, entretanto, a sua má compreensão e a sua utilização taxativa como modelador impositivo de uma ideia ministerial de qualidade não responde ao mandamento constitucional da pluralidade e da diversidade representada em uma IES. É preciso repensar sobre a definição de qualidade no ambiente educacional (DIAS SOBRINHO, 2008; SOUZA & REINERT, 2010; CUNHA, 2014; MOROSINI, 2014; BERTOLIN & MARCON, 2015; FRANCISCO, 2015).

No Brasil o sistema de avaliação da qualidade no ensino superior brasileiro, aperfeiçoado através do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), tem a importante missão de avaliar a graduação valorizando aspectos indutores da melhoria da qualidade da educação superior e da formação acadêmica dos estudantes brasileiros. As avaliações estruturadas no âmbito deste sistema aferem a qualidade das IES, dos cursos e do desempenho dos estudantes. Dias Sobrinho (2005), relata que o SINAES trouxe uma inovação significativa para o cenário educacional brasileiro, permitindo que as IES usufríssem da possibilidade de desenvolver, aplicar, acompanhar e avaliar um projeto institucional. Porém, o que evidenciamos em pesquisas da qualidade do ensino superior brasileiro é que o modelo executado pelo MEC é meramente somativo e formativo e que este estabelece posições de rankings para tratar do conceito de qualidade dos cursos e das IES avaliadas (BERTOLIN, 2007; DIAS SOBRINHO, 2008; MOROSINI, 2014; FRANCISCO et al., 2015).

A educação superior precisa ser vista como um meio de melhorar a produtividade organizacional bem como a redução das desigualdades sociais. Dias Sobrinho (2008, p. 226) afirma que “[...] Em algum sentido, o futuro da humanidade será o que da educação superior vier a ser feito. E reciprocamente. Mais do que nunca os destinos do Homem sobre a terra se vinculam aos conhecimentos e às técnicas”.

Por isso, a qualidade é como um distintivo que deve ser controlado pelos gestores, que por sua vez, precisam estar à frente para conhecer a realidade dos seus clientes, pensando e repensando mudanças e estratégias organizacionais adaptativas que farão com que as instituições permaneçam no mercado, sem esquecer o papel que para ele representam e para a evolução de um país, por meio da formação de cidadãos com ensino superior. Para Cheng & Tam (1997), a qualidade na educação é um conceito multidimensional e não pode ser ava-

liada por um único indicador, já que o grande fator está diretamente ligado com a perspectiva de quem recebe o serviço, ou seja, se há realmente qualidade nos serviços prestados pela IES.

Para Abdullah (2006), os serviços de qualidade são, simultaneamente, uma atitude e julgamento em relação ao serviço prestado sendo um conceito de difícil contabilização, visto que há uma perspectiva subjetiva presente no juízo prestado pelo próprio consumidor. No intuito de auxiliar nesse processo de busca pela qualidade nas IES brasileiras, o objetivo deste trabalho é propor um modelo de avaliação da qualidade dos serviços, a partir de uma continuidade à pesquisa “Sistema de avaliação da qualidade dos serviços das IES: revisão dos modelos existentes” (POFFO & VERDINELLI, 2017) na qual realizou-se uma revisão teórica dos seguintes modelos de avaliação da qualidade: SERVQUAL, SERVPERF, HEDPERF, PESPERF e HEDQUAL. Para isso fez-se a codificação da percepção da qualidade dos serviços no ensino superior, com base na revisão literária.

## 2 UM PANORAMA SOBRE OS MODELOS DE QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR

O aumento da quantidade de IES e de vagas de ensino superior tornou o ambiente mais competitivo, aliadas com as exigências frequentes do MEC, tem potencializado a necessidade das instituições buscarem vantagens competitivas. Os números revelam um crescimento dinâmico da oferta dos serviços de ensino superior e sugerem um cenário fortemente competitivo para as IES privadas (CAMPOS; LOPES NETO; MARTINS, 2014). De acordo com a legislação vigente, as IES são classificadas conforme sua natureza jurídica, podendo ser pública ou privada, com ou sem fins lucrativos. Além dessas classificações, diferencia-se como Faculdade, Centro-Universitário e Universidade, podendo ser pública ou privada, com ou sem fins lucrativos.

No atual contexto de competição em nível global, a qualidade na prestação de serviços educacionais está se tornando um importante diferencial e base para o sucesso, sendo uma das mais poderosas tendências que influenciam as estratégias de negócios educacionais (SILVA & PEREIRA, 2012). Nessa direção, Lorêmçon (2016) afirma que a qualidade se tornou o diferencial

mais importante, um investimento competitivo organizacional. Portanto, sua aplicabilidade está além de garantir a qualidade do produto ou serviço, sendo uma maneira engrenada de gerenciar os processos internos empresariais para assegurar a completa satisfação do cliente (LORÊMÇON, 2016). Concentrado em um ambiente altamente competitivo, as instituições educacionais buscam estratégias sólidas de educação (TOLENTINO, 2013).

Pinto, Mello, & Melo (2016, p. 91), ressaltam até a atualidade a avaliação de qualidade ganhou mais notoriedade e relevância, aumentando o número de especialistas, uma vez que a avaliação “tornou-se um instrumento necessário para o processo sistemático de análise, acompanhamento e orientação das atividades desenvolvidas”. Contudo, Bertolin (2007) salienta que encontrar argumentos confiáveis para os modelos da qualidade no ensino superior não é uma tarefa simples, pois demanda o desenvolvimento de abordagens teórico-conceituais sobre qualidade de educação, operacionalização desta em forma de indicadores, levantamento dos dados e informações sobre o sistema de educação e, por fim, uma análise interpretativa do comportamento dos indicadores ao longo do tempo.

Dando a relevância de realizar esforços para melhorar a qualidade no ensino superior, constata-se que em muitos países esse assunto tem ganhado importância, como nos Estados

Unidos, Austrália, Portugal, Reino Unido, Alemanha, Canadá, Coréia do Sul, entre tantos outros (MAINARDES, DOMINGUES, & DESCHAMPS, 2009). Nos achados da sua pesquisa, os autores afirmam que o desafio que se enfrenta em relação à qualidade é precisamente a redefinição de um modelo estruturado com a finalidade de avaliar a qualidade dos serviços educacionais. Em sentido complementar, as autoras Freitas & Silveira (1995, p. 24), entendem que “A universidade precisa e deve ser avaliada porque é uma organização social e porque produz educação, portanto, um bem público que é, por direito, garantido a toda sociedade”.

A demanda por serviços educacionais tem aumentado, acompanhando esse crescimento, devido à alta exigência de seu mercado-alvo, principalmente, no que se refere à qualidade do serviço oferecido (GOUVÊA, ONU-SIC, & MANTOVANI, 2016). Assim sendo é possível identificar na literatura a continuidade de pesquisas sobre avaliação da qualidade dos serviços ao

longo do tempo, como pode ser observado, dentre outras, pelas pesquisas de Athiyaman, (1997), Pereira & Silva (2003), Chua (2004), Milan & Maioli (2005), Douglas, Douglas, & B.

(2006), Abdullah (2006), Yeo (2008), Gallifa & Batallé (2010), Senthilkumar & Arulraj (2011), Lizote, Verdinelli, Borba, & Brasil (2014), Gouvêa, Onusic, & Mantovani (2016).

Estudos como o de Athiyaman (1997) representam uma contribuição na análise da qualidade dos serviços educacionais, pois, em pesquisa realizada em uma universidade australiana, verificou a relação positiva entre expectativas dos alunos e a satisfação do consumidor quanto à qualidade percebida do serviço. Outro trabalho sobre qualidade dos serviços foi publicado por Scott (1999). Ele desenvolveu uma abordagem de pesquisa para verificar a qualidade dos serviços em instituição de ensino superior na Inglaterra. Como contribuição constatou que o valor do aluno como cliente é o caminho da vantagem competitiva. Não é apenas o aluno que é entendido como cliente da IES. Os pesquisadores Pereira e Silva (2003) e Yeo (2008) identificaram quem são esses clientes com base em vários estudos internacionais. Eles apontaram uma lista que inclui: os alunos, os empregadores, a família, a sociedade e a própria IES. Em contrapartida, há estudos que incluem na definição clientes apenas aos alunos, dentre os que se destaca o de Souza e Reinert (2010), que afirmam que um aluno pode ser entendido como um simplesmente cliente, mas como um verdadeiro parceiro no processo de ensino-aprendizagem. O estudante parceiro não é um aluno produto a ser processado como matéria-prima, nem um aluno-cliente do lado de fora do balcão de atendimento, mas um participante ativo no processo de ensino-aprendizagem que se comporta como um sócio em relação à escola.

Além disso, Chua (2004) em estudo realizado em Toronto no Canadá sobre a percepção da qualidade no ensino superior, considerando os estudantes como consumidores comprando os serviços prestados pela educação, verificou que os atributos para classificar a qualidade estão em conformidade com o sistema de operação da organização em converter as entradas em saídas, através do processo. Desta forma, podem-se associar as melhorias da qualidade com o sistema de qualquer organização, incluindo o setor da educação. Para o referido autor, a entrada (*input*) é classificada como o processo

seletivo dos alunos no ensino superior e o processo é o mecanismo de ensino e aprendizagem, conteúdo ministrado, relacionamento com o professor, precisão do conteúdo curricular, preocupação com os alunos, atividades sociais, por fim, todas as atividades da vida acadêmica. Já a saída (*output*) deve ser definida como a empregabilidade, a performance acadêmica. O autor fortalece, portanto, que futuras investigações sobre este tema irão fornecer uma base para melhoria da qualidade no ensino superior.

Alguns autores já pensaram e propuseram modelos de avaliação da qualidade do serviço.

Muitos desses modelos de avaliação de serviços já são amplamente conhecidos, entre eles o HEdPERF (ABDULLAH, 2006) desenvolvido para avaliar a qualidade dos serviços educacionais na Coreia do Sul. Em sentido complementar, Senthilkumar e Arulraj (2011) apresentaram um modelo para a medição da qualidade do serviço educacional baseado na realidade das IES na Índia. Os autores revelam que a qualidade da educação se fundamenta nas melhores metodologias de ensino, em excelentes recursos físicos, na oferta de uma ampla gama de programas e disciplinas e no aperfeiçoamento da empregabilidade dos graduandos. Essas características, portanto, seriam nas que imprescindivelmente há que investir para garantir a qualidade, sugerindo que esses devem ser indicadores de futuros modelos de avaliação.

No contexto do Brasil, Mondo e Fiates (2014) realizaram um mapeamento bibliométrico dos modelos de qualidade em serviços, com a finalidade de analisar as publicações brasileiras acerca do seu uso em instituições de ensino superior. Os principais resultados da pesquisa mostraram a predominância do uso do modelo SERVQUAL, seguido do modelo SERVPERF. Outro modelo que vem ganhando destaque no cenário mundial é o HEDQUAL. Desenvolvido por Anil & Icli (2014), o HEDQUAL visa medir a qualidade dos serviços prestados em uma IES para programas de pós-graduação. Foi usado na Turquia com a finalidade de mensurar a qualidade desses programas de ensino superior.

No Brasil, entre os pesquisadores que se destacam estão Silva e Pereira (2012) que avaliaram a qualidade dos serviços prestados por uma IES para os alunos do curso de administração na cidade de São Paulo. Outro modelo desenvolvido no contexto brasileiro é o

GAP (XAVIER, 2009). Ainda, apresenta uma adaptação do modelo conceitual de qualidade em serviço para a avaliação educacional de um curso de pós-graduação de uma instituição de ensino superior no município de Guarapuava, Paraná. O autor discute as potencialidades e as limitações do emprego dessa técnica para reconhecer a percepção de qualidade dos estudantes do curso em estudo.

Outras pesquisas conduzidas no Brasil incluem a Corrêa Neto, Miguel, & Pires (2015), que analisaram o nível de satisfação dos alunos de uma IES, agrupando os atributos em 6 blocos: as atividades didático-pedagógicas, biblioteca, laboratórios de apoio e secretaria, coordenação do curso e corpo docente.

Já os pesquisadores Campos, Lopes Neto e Martins (2014) propuseram avaliar a qualidade dos serviços na educação superior junto aos alunos de uma instituição privada no Estado do Rio Grande do Norte. O estudo teve como objetivo analisar a qualidade dos serviços com base nas expectativas e percepções distintas e na percepção dos serviços recebido pelos discentes. Outra investigação, realizada por Lizote, Verdinelli, Borba e Brasil (2014) avaliou as relações entre os construtos envolvidos entre o professor, alunos, interesse professor-aluno, exigência do curso e organização do curso com a satisfação dos discentes no estado do Amazonas e Santa Catarina.

Em sentido complementar, o artigo de Cunha (2014) apresenta uma reflexão acerca da qualidade e seus indicadores. O autor constatou a importância de se analisar os modelos e indicadores de qualidade existentes e novos para as IES no Brasil. Gouvêa, Onusic, Mantovani (2016) avaliaram a qualidade dos serviços do curso de administração em uma instituição pública de São Paulo, os resultados encontrados podem servir de referência para os gestores de cursos de graduação empenhados no estreitamento da relação com o corpo discente e, conseqüentemente, no fortalecimento de sua lealdade ao curso.

Por sua vez, Alves (2016) fez um estudo sobre a gestão das instituições de ensino superior, propondo um referencial de qualidade na gestão do conhecimento. Poffo & Marinho (2016), realizaram um estudo para identificar a percepção da qualidade entre os discentes, docentes e gestores em uma instituição de ensino superior privada de Balneário Camboriú, utilizando o modelo HedPerf adaptado para diagnóstico do estudo. Essas pesquisas que avaliam a qualidade dos serviços prestados pelas IES têm em comum o papel de desta-

que dado aos docentes e discentes no processo de gestão, a percepção deles de qualidade e de como ela é percebida durante a oferta dos serviços (POFFO & MARINHO, 2016; ALVES, 2016; GOUVÊA; ONUSIC & MANTOVANI, 2016).

Com a evolução desses estudos nesse setor, os modelos de avaliação da qualidade dos serviços se incrementaram nas instituições. Em síntese os modelos mundialmente mais conhecidos são: SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML & BERRY, 1985; 1988), SERVPERF (CRONIN & TAYLOR, 1992), HERDPERF (ABDULLAH, 2006) PESPERF (KARA & YILDIZ, 2009) e HEDQUAL (ANIL & ICLI, 2014). Apesar da legitimidade da ampliação desses modelos, nenhum deles foi desenvolvido no Brasil, o que permite encontrar fragilidades e limitações uma vez que o ensino superior brasileiro ainda carece de um modelo de avaliação que considere as suas peculiaridades, legislação e cultura. Como o que se propõe é construir um modelo, antes de fazê-lo, é imprescindível analisar as razões de entender como inadequados, para a realidade brasileira, os modelos existentes. Isto que se apresenta nos parágrafos seguintes.

O Modelo SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985) é criado para avaliar a qualidade dos serviços, é o mais utilizado no mundo. Da mesma forma que é muito utilizado, igualmente recebe críticas dos pesquisadores em decorrência da sua inadequabilidade. O Modelo SERVQUAL também foi aplicado em Instituições de Ensino Superior quando o ensino começou a enfrentar críticas em relação a sua qualidade. As IES adotaram a aplicação desse modelo buscando assegurar a competitividade.

Dentre os críticos do SERVQUAL encontram-se Cronin & Taylor (1992). Para eles a escala é falha por estar baseada num paradigma de satisfação em vez de um modelo atitudinal. Conforme Lopes, Hernandez, & Nohara (2009), comentam, a escala SERVQUAL tem baixa consistência fatorial. Essas falhas podem gerar uma barreira quanto a tentativa de avaliar a prestação de serviço de qualidade (CHAGAS, 2010). Dessa forma, o modelo SERVQUAL cria uma análise linear dos aspectos de qualidade constituindo-se em uma limitação metodológica (LOURENÇO & KNOP, 2011). Apesar da sua aplicabilidade no ensino, o modelo foi extraído de outro contexto, o que dificulta a confiabilidade desse instrumento (CHUA, 2004). Por outra parte, embora a crescente popularidade, os críticos Rave & Giraldo (2015) questionam a relevância do componente “expectativas”, argumentando que ele não tem suporte teórico.

Referente ao modelo SERVPERF (1992) foram feitas críticas em relação à escala, que tem foco nas ações internas que a administração precisa implantar para garantir um serviço de qualidade. O modelo SERVPERF (1992), para Kara & Yildiz (2009), apresenta as mesmas limitações que o modelo SERVQUAL (1988).

Com relação ao modelo PESPERF (2009), apesar do seu progresso para avaliação da qualidade em serviço, ele apresenta-se muito específico para o curso de educação física. Ele é ideal apenas para avaliações de cursos isolados, portanto, não é indicado para a avaliação ampla dos serviços de ensino (RAVE & GIRALDO, 2015).

Respeito ao modelo HEdPERF (2006) é possível encontrar discussões que o criticam por estar projetado apenas para medir a qualidade do serviço em nível macro, podendo ser considerado como um instrumento de medição genérico (KARA & YILDIZ, 2009). Ou seja, não é específico o suficiente para capturar as características únicas das instituições em nível inferior. Contêm, por exemplo, itens da escala que avaliam saúde e dormitórios, relacionados aos serviços oferecidos pela IES, e não avalia os serviços mais utilizados no Brasil como a biblioteca e laboratórios, não permitindo generalizações (ANIL & ICLI, 2014).

Apesar dos progressos nos modelos de avaliação da qualidade dos serviços, como se observou, ainda não há um capaz de ser utilizado na diversidade de IES brasileiras, pois nenhum deles consegue avaliar as instituições em sua totalidade. Esses modelos também se mostram insuficientes para avaliar as percepções e expectativas dos discentes no universo do ensino superior brasileiro. Soma-se a isso que, até o momento, não há consenso sobre a estrutura ideal para esses serviços, dificultando a identificação das percepções e expectativas dos serviços dos vários tipos de clientes (RAVE & GIRALDO, 2015). Assim sendo, se reforça a importância de novos estudos sobre esta temática.

A expansão do ensino superior e a legislação vigente geram dificuldades para aferir o conceito de qualidade no ensino superior brasileiro. Em particular, porque a qualidade de um curso é determinada pelo desempenho dos seus alunos em exames realizados de forma isolada, e muito dos conceitos se calculam por indicadores de questionários socioeconômicos (DIAS

SOBRINHO, 2010; RIBEIRO, 2010; RIZZATTI, 2010; CUNHA, 2014; SALMERONFIGUEREDO, 2015).

Denota-se, consideravelmente, que avaliação da qualidade dos serviços fortalece o direcionamento dessas organizações para um posicionamento mais estratégico e competitivo, por isso, defende-se a necessidade de avaliar a perspectiva dos discentes referente aos serviços educacionais prestados pelas IES. Bertolin (2007, p. 27), ainda complementa que:

As investigações acerca do fenômeno da qualidade em educação superior são plenamente justificáveis visto que informações e dados sobre o desenvolvimento e a evolução da qualidade no Ensino Superior em tempos de mercantilização são raros e, até o momento, inconclusos, tanto em nível mundial como em termos de Brasil.

Com a mesma responsabilidade das grandes empresas, as IES precisam fortalecer a qualidade dos serviços e potencializar a sua interação com os consumidores. As instituições privadas e as comunitárias estão na luta com as obrigações financeiras, criação de novas IES, fusões e aquisições. Assim, poder contar com um instrumento que auxilie na identificação dos serviços que devem ser melhorados, na percepção dos discentes, representa uma nova ênfase para essas instituições em busca de melhoria constante.

### 3 METODOLOGIA

A presente pesquisa apresenta uma proposição de um Modelo de Avaliação da Qualidade dos Serviços para IES, baseado em teorias já validadas por diversos autores, como

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985, 1988), Cronin & Taylor (1992), Abdullah (2006), Anil & Icli, (2014) e o instrumento de avaliação do MEC, dentre outros estudos. Neste sentido, tratase de uma revisão bibliográfica, de caráter exploratório e qualitativo.

### 4 RESULTADOS

Apresenta-se abaixo um quadro síntese constando os elementos que resultam a Qualidade do Ensino Superior originado por diversas concepções

de autores, mencionados anteriormente, em nível internacional e o instrumento de avaliação da qualidade estruturada pelo MEC para elaboração do Modelo proposto neste estudo.

AUTORES	Elementos que resultam em Qualidade no ES
PARASURAMAN, BERRY E ZEITHAML (1988) Modelo Servqual	Aspectos tangíveis; Confiabilidade; Presteza; Segurança; e, Empatia.
CRONIN E TAYLOR (1992) Modelo Servperf	Aspectos tangíveis; Confiabilidade; Presteza; Segurança; e, Empatia.
ABDULLAH (2006) Modelo Hedperf	Aspectos não acadêmicos; Aspectos acadêmicos; Reputação; Acessibilidade; e, Conteúdo do programa
KARA; YILDIZ (2009) Modelo Pesperf	Confiabilidade, Capacidade de resposta Comunicação Credibilidade Segurança Competência Cortesia Compreensão Acessibilidade.
ANIL; ICLI (2014) Modelo Hedqual	Qualidade acadêmica Qualidade dos serviços administrativos Qualidade dos serviços de apoio Qualidade dos serviços de biblioteca Qualidade em proporcionar oportunidade de carreira
Instrumento de Avaliação da Qualidade do MEC (2016)	Planejamento e Avaliação Institucionais Desenvolvimento institucional Políticas Acadêmicas Políticas de Gestão Infraestrutura

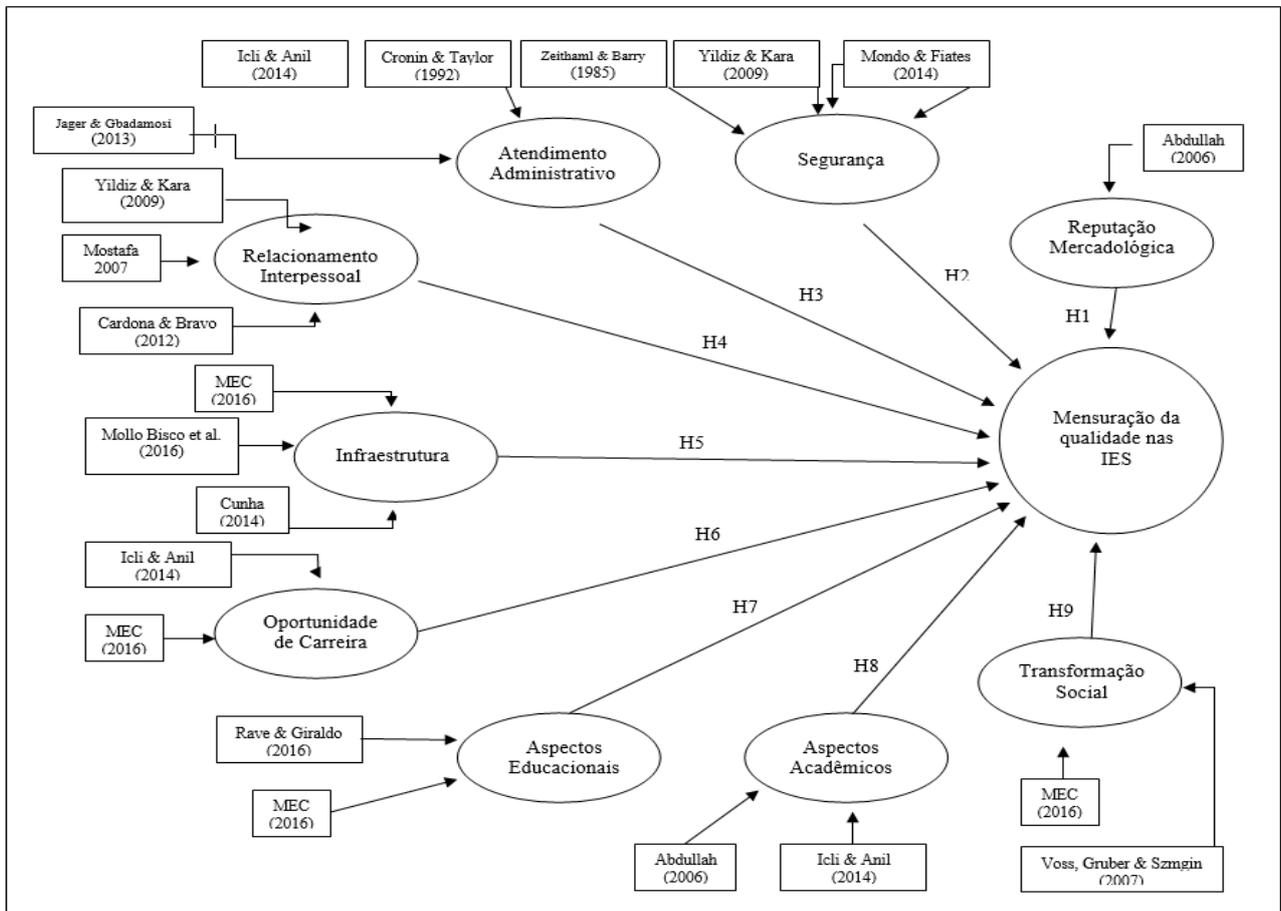
**Quadro 1: Elaboração do Modelo**  
Fonte: Elaborado pela pesquisadora, 2016.

Os resultados dos modelos pesquisados reforçam a relevância da expansão dos serviços educacionais a partir da perspectiva dos discentes, pois quem utiliza os serviços é aquele que pode promover a melhoria da qualidade no ensino superior. O *gap* teórico centra-se na necessidade de desenvolver um modelo teórico que permita avaliar a qualidade dos serviços nas IES. Tal afirmação está sustentada pelas perspectivas de autores como Dias Sobrinho (2010), Ribeiro (2010), Silva & Pereira, (2012), Campos, Lopes Neto & Martins, (2014). Os modelos de avaliação da qualidade dos serviços existentes não suprem as necessidades das IES brasileiras, pois desconsideram uma série de fatores, entre eles: dimensão cultural, infraestrutura específica como bibliotecas e laboratórios e questões legais.

Como proposição do modelo, o primeiro passo implicou no processo de criação do instrumento de pesquisa. A primeira fase foi estruturar um desenho de pesquisa oriundo das teorias já existentes e consagradas na literatura. A intenção foi construir um modelo eficiente para pesquisar qualidade no ensino superior baseado em autores citados no Quadro 1 e, a partir desses construtos, evidenciar a partir da realidade brasileira os pontos necessários para avaliação da qualidade dos serviços educacionais em IES.

O instrumento criado abrange nove dimensões para avaliar a qualidade dos serviços do ensino superior, sendo eles: Reputação Mercadológica, Segurança, Atendimento administrativo, Relacionamento Interpessoal, Infraestrutura, Oportunidade de Carreira,

Aspectos Educacionais, Aspectos Acadêmicos e Transformação social. O nome do Modelo é PHERFFO – Performance Higher Education Poffo. Na Figura 1 apresenta-se o modelo teórico construído com base na revisão da literatura.



**Figura 1: Proposição do modelo PHERFFO da relação causal pesquisa**  
 Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Diante do avanço ao referencial teórico levantado foi construído uma proposição inicial do modelo que procurou representar a realidade teórica e prática da qualidade dos serviços para instituição de Ensino Superior. Este modelo constituiu-se, basicamente, de uma estruturação que possibilitaria testar a composição de relacionamentos entre qualidade e tais construtos, instituídos como sendo primeiro: Reputação Mercadológica (ABDULLAH, 2006; MONDO & FIATES, 2014), segundo: Segurança (ZEITHAML & BERRY, 1985; CRONIN & TAYLOR,

1992; YILDIZ & KARA, 2009), terceiro: Atendimento Administrativo (JAGER & GBADAMOSI, 2013; ANIL & ICLI, 2014), quarto: Relacionamento Interpessoal (MOSTAFA, 2007; YILDIZ & KARA, 2009; CARDONA & BRAVO, 2012), quinto: Infraestrutura (CUNHA, 2014; MOLLO BRISCO et al., 2016;

MEC, 2016), sexto: Oportunidade de Carreira (ANIL; ICLI, 2014; MEC, 2016), sétimo: Aspectos Educacionais (RAVE; GIRALDO, 2015; MEC, 2016), oitavo: Aspectos Acadêmicos (ABDULLAH, 2006; ANIL; ICLI, 2014) e nono: Transformação Social (VOSS, GRUBER, & SZMIGIN, 2007; MEC, 2016). Também foi estruturado os indicadores para embasamento das teorias da qualidade como ponto de referência com treze indicadores.

A partir da proposição do modelo de avaliação, aplicou-se em uma abordagem quantitativa com 410 discentes de cinco IES brasileiras, a partir de um levantamento *Survey*, a fim de validar o presente modelo estruturado. Resultado a ser compartilhado em uma futura pesquisa.

## 5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa, como já mencionada, trata-se de uma primeira etapa para a proposição de um modelo eficiente de avaliação de qualidade no ensino superior, a qual já contribui significativamente para a ampliação da discussão acerca da importância da qualidade dos serviços nas IES, a partir das nove dimensões elencadas. Por meio da revisão de literatura, percebeu-se os déficits ainda encontradas nos modelos de avaliação existentes, principalmente quando se trata de um modelo exclusivamente brasileiro.

Entende-se que a pesquisa ganhará mais forma e relevância pela aplicação do modelo com discentes – o qual já se realizou-se e será compartilhado o resultado em futuros artigos, podendo traçar um panorama real da percepção dos clientes sobre a qualidade e oficializar a eficiência do modelo proposto.

Diversos autores reforçam que encontrar argumentos confiáveis para os modelos da qualidade no ensino superior não é uma tarefa simples, pois demanda o desenvolvimento de abordagens teórico-conceituais sobre qualidade de educação, operacionalização desta em forma de indicadores, levantamento dos dados e informações sobre o sistema de educação e, por fim, uma análise interpretativa do comportamento dos indicadores ao longo do tempo, mas apesar desta ampla inquietude, este estudo é um primeiro passo para aprofundar as discussões da qualidade dos serviços para IES brasileiras.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABDULLAH, F. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p. 569–581, 2006.

ALVES, L. **Gestão de Instituições de Educação Superior**: Proposta de um referencial de Qualidade fundamentado na abordagem da Gestão do Conhecimento. 374p. Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2016.

ANIL, N. K.; ICLI, G. E. The HEDQUAL scale: A new measurement scale of service quality for MBA programs in higher education. **Journal Bussiness Management**, 2014.

ATHIYAMAN, A. Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. **European Journal of Marketing**, v. 31, n. 7, p. 528-540, 1997.

BERTOLIN, J. C. G. **Avaliação da Qualidade do Sistema de Educação Superior Brasileiro em Tempos de Mercantilização – Período 1994-2003**. Tese ao Programa de Pós-Graduação em Educação na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2007.

BERTOLIN, J. C. G.; MARCON, T. O (des)entendimento de qualidade na educação superior brasileira – Das quimeras do provão e do ENADE à realidade do capital cultural dos estudantes. **Avaliação**, Campinas, Sorocaba, SP, v. 20, n. 1, p. 105-122, mar., 2015.

CAMPOS, D. F.; LOPES NETO, M.; MARTINS, L. D. de S. Qualidade dos serviços na educação superior: uma visão comparativa entre dois cursos de graduação. **Revista Contabilidade Vista e Revista**. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 15-38, abri./jun., 2014.

CARDONA, M. M.; BRAVO, J. J. Service quality perceptions in higher education institutions: the case os a colombian university. **Estudios Gerenciales**, v. 28, p. 23-29, 2012.

CARUANA, A; PITT, L. INTQUAL – An internal measure of service quality and the link between service quality and business performance. **European Jorunal of marketing**, v. 31, n. 8, p. 604-616, 1997.

CHAGAS, L. R. **Mapeamento da percepção dos alunos de uma escola de idiomas: uma adaptação do modelo HEdPERF**. Dissertação de Mestrado. Niterói. Universidade Federal Fluminense, 2010.

CHENG, Y. C.; TAM, W. M. Multi-models of quality in education. **Quality Assurance in Education**, v. 5, n. 1, p. 22 – 30, 1997.

CHUA, C. Perception Of Quality in Higher Education. **Proceedings of the Australian Universities Quality Forum**, 2004.

CORRÊA NETO, D. A.; MIGUEL, P. A. C.; PIRES, S. **Satisfação de alunos numa instituição de ensino superior: Um estudo de caso**. 2010. Disponível em: <[http://www.gestori.com.br/website/diversos/artigos/qualidade\\_servicos.pdf](http://www.gestori.com.br/website/diversos/artigos/qualidade_servicos.pdf)>. Acesso em: 23 de Abr. 2015.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

CUNHA, M. I. da. A qualidade e ensino de graduação e o complexo exercício de propor indicadores: é possível obter avanços? **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 19, n. 2, p. 453-462, 2014.

DIAS SOBRINHO, J. Avaliação como instrumento da formação e do desenvolvimento da sociedade democrática: por uma ético-epistemologia da avaliação, In: RISTOFF, D.; ALMEIDA JÚNIOR, V. de P. (orgs.), **Avaliação Participativa**. Perspectivas e Debates: UNESCO/MEC/INEP, Brasília, p.15-38, 2005.

DIAS SOBRINHO, J. Avaliação Institucional, instrumento da qualidade educativa – a experiência da UNICAMP. In: DIAS SOBRINHO, José; BALZAN, Newton C. (Orgs). **Avaliação Institucional – Teoria e experiências**. São Paulo: Cortez, 2008.

DIAS SOBRINHO, J. **Dilemas da Educação Superior no mundo globalizado: sociedade do conhecimento ou economia do conhecimento?** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

DOUGLAS, J.; DOUGLAS, A.; BARNES B. Measuring student satisfaction at a UK university. **Quality Assurance in Education**, v. 14, n. 3, p. 251-267, 2006.

EBERLE, L.; MILAN G. S.; LAZZARI, F. Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado numa Instituição de Ensino Superior. **RAE**, v.9, n.2, art. 7, Dez. 2010.

FRANCISCO, T. H. A. et al. Análise epistemológica da avaliação institucional da educação superior brasileira: reflexões sobre a transposição de paradigmas. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 20, n. 2, p. 531-562, 2015.

FREITAS, I. M. A. C.; SILVEIRA, A. **Avaliação Da Educação Superior**. Florianópolis: Editora da UFSC, 1995.

GALLIFA, J.; BATALLÉ, P. Student perceptions of service quality in a multi-campus higher education system in Spain. **Quality Assurance in Education**, v. 18, n. 2, p.

156-170, 2010.

GOUVÊA, M. A.; ONUSIC, L. M.; MANTOVANI, D. M. N. Qualidade e lealdade ao curso no ensino superior. **Revista Administração**. Santa Maria, v. 9, número 1, p. 26-45, 2016.

INEP- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Anísio Teixeira (Brasil). **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)/INEP**. Brasília: Inep, 2016.

INEP. Ministério da Educação. **Notas estatísticas. Censo da Educação Superior 2014**. Brasília: Inep, 2015. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2015/notas\\_sobre\\_o\\_censo\\_da\\_educacao\\_superior\\_2014.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2015/notas_sobre_o_censo_da_educacao_superior_2014.pdf)>. Acesso em: 12 out. 2016.

JAGER, de J.; GBADAMOSI, G. Predicting students' satisfaction through service quality in higher education. **The International Journal of Management Education**, v. 11, p. 107-118, 2013.

KARA, A.; YILDIZ, S. M. The PESPERF scale: An instrument for measuring service quality in the School of Physical Education and Sports Sciences (PESS). **Quality Assurance in Education**, v. 17, n. 4, p. 393-415, 2009.

KASSIM, N. M.; ZAIN, M. Service Quality: Gaps in the College of Business. **Business**, p. 235- 252, 2010.

KHADRAOUI, A.; FELTUS, C. Service especification and servisse compliance: How to consider thes responsibility dimension? **Journal of Service Science Research**. v. 4, p. 123-142, 2012.

LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; BORBA, J. A.; BRASIL, M. L. A. Satisfação dos acadêmicos com o curso de ciências contábeis: um estudo em uma instituição de ensino superior privada. **Advances in Scientific and Applied Accounting**, São Paulo, v. 7, n.3., 2014.

LOPES, E. L.; HERNANDEZ, J. M. da C., NOHARA, J. J. Escalas concorrentes para mensuração da qualidade percebida: Uma comparação entre a SERVQUAL e RSQ. **RAE**, São Paulo, v. 49, n. 4, 2009.

LORÊMÇON, F. M. **Qualidade e Satisfação do Cliente**. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/marketing-e-publicidade-artigos/qualidade-e-satisfacao-do-cliente-1287222.html>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

LOURENÇO, C. D. da S.; KNOP, M. F. T. Ensino Superior em Administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v. 13, n. 39, p. 219-233, 2011.

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M.J.DE C.S.; DESCHAMPS, M. Avaliação da qualidade nos serviços educacionais das IES em Joinville-SC. **Revista de Gestão USP**, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 17-32, 2009.

MILAN, G. S; MAIOLI, F. C. Atributos relacionados aos serviços prestados por uma Instituição de Ensino Superior e a satisfação de seus alunos. In: **XXV ENEGEP**, 2005, Porto Alegre, 2005.

MINISTÉRIO da Educação e Cultura (MEC). Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/>>. Acesso em: 26 set. 2016.

MOLLO BRISCO, G.F., et al. Higher Education quality: What is the perception of the players involved? Conclusion of a comparative analysis. **Vision de Futuro**. Ano 13, volume 20, n 01, Enero-Junio 2016, p. 24-43.

MONDO, T.; FIATES, G. Mapeamento Bibliométrico dos Modelos de Qualidade em Serviços: publicações de pesquisadores brasileiros sobre o tema até 2012. **Revista Pretexto**. Belo Horizonte v. 15 n. 1 p. 11 – 28 jan/mar., 2014.

MOROSINI, M. C. Qualidade da educação superior e contextos emergentes. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 19, n. 2, p. 385-405, jul., 2014.

MOSTAFA, M. M. A Comparison of SERVQUAL and I-P Analysis: Measuring and Improving Service Quality in Egyptian Private Universities. **Journal of Marketing for Higher Education** v. 16, p. 83-104, 2007.

PALADINI, E. P.; BRIDI, E. **Gestão e Avaliação da Qualidade em Serviços para Organizações Competitivas: Estratégias básicas e o cliente misterioso**. São Paulo: Atlas, 2013.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n.1, p. 12-37, 1988.

PEREIRA, M.; SILVA, M. T. A. K. **Question for Higher Education: Who are the customers?** Proceedings of the 31st Annual Conference of the POMS-2003, Atlanta, 2003.

POFFO, G. D.; MARINHO, S. V. Diagnóstico da Qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica. **Revista Avaliação**. Sorocaba, São Paulo, v. 21, n.2, p. 455-477, 2016.

POFFO, G. D.; VERDINELLI, M. A. Sistema de avaliação da qualidade dos serviços

das IES: revisão dos modelos existentes. In: **XVII Colóquio Internacional de Gestão Universitária: Universidade, desenvolvimento e futuro na Sociedade do Conhecimento**. Argentina: Mar de La Plata, 2017. P. 1-16.

PINTO, R. S.; MELLO, S. P. T.; MELO, P. A. Meta-avaliação: uma década do Processo de Avaliação Institucional do SINAES. **Avaliação** (Campinas) [online]. 2016, vol.21, n.1, pp.89-108.

RAVE; J. P.; GIRALDO; L. M. Classroom Qual. A scale for measuring the use-of-classrooms-for-teaching-learning servisse quality. **Total Quality Management and Business Excellence**. E-Boock, 10 jul., 2015.

RIBEIRO, E. A. **O processo de autoavaliação institucional proposto no sistema nacional de avaliação da educação superior (SINAES) para as instituições públicas e privadas**. 320 p. Tese (Doutorado) - Programa de pós-graduação em administração na Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2010.

RIZZATTI, G.; et. al. Programa de Qualidade para Universidades Públicas e privadas: na perspectiva da melhoria de serviços prestados aos múltiplos usuários. **X Colóquio Internacional sobre Gestión Universitaria en America del Sur**, Mar Del Plata, dez., 2010.

SALMERON-FIGUEREDO, M. **A avaliação in loco de cursos superiores brasileiros no contexto do sinaes: análise das percepções dos avaliadores externos**. v.1, 731 p. Tese (Doutorado). Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2015.

SCOTT, S. V. The Academic as service provider: is the customer always right? **Journal of Higher Education Policy and Management**. v. 21, n. 2, 1999.

SELEME, R. **Gestão de Operações de Serviços: planejando o sucesso no atendimento ao cliente**. Curitiba: Inter Saberes, 2016.

SENTHILKUMAR, N; ARULRAJ, A. SQM-HEI – determination of service quality measurement of higher education in India. **Journal of Modeling in Management**, v. 6, n. 1, p. 60-78, 2011.

SILVA; A. M. da; PEREIRA, R. da S. Avaliação da qualidade dos serviços educacionais prestados por uma instituição de ensino superior (IES). **Administração: Ensino e Pesquisa**. Rio De Janeiro, v. 13, n 1, p. 111-144, 2012.

ŠIMIĆ, M. L.; ČARAPIĆ, H. Education service quality of a business school: former and current students' evaluation. **International Review on Public and Nonprofit Marketing**, v. 5, n. 2, p. 181-191, 2008.

SOUZA, S. A. de; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação**

Superior, Campinas, Sorocaba, v. 15, n. 1, p. 159-176, 2010.

STELLA, A.; GNANAM, A. Quality assurance in distance education: The challenges to be addressed. **Higher Education**, v. 47, p. 143-160, 2004.

SULTAN, P.; WONG, H. Y. Service quality in a higher education: an integrated model. **Journal of Marketing and Logistics**, v. 24, n. 5, 2012.

TOLENTINO; R. S. S. et al, Avaliação da qualidade na educação a distância sob a perspectiva do aluno: proposição e teste de um modelo usando equações estruturais. **REGE**. São Paulo – SP, v. 20, n. 3, p. 347-366, jul./set. 2013

VOSS, R.; GRUBER, T.; SZMIGIN, I.; Service quality in higher education: the role of students expectations. **Journal of Business Research**, v. 60., 2007.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: **Encontro Nacional Dos Programas De Pós-graduação Em Administração**. Brasília, 2005. Anais. CD-ROM, Rio de Janeiro: ANPAD, 2005.

XAVIER, R.; Avaliação da Qualidade dos Serviços de uma Instituição de Ensino Superior Utilizando a Aplicação do Modelo adaptado de Mensuração dos 5 GAP's. **Revista Capital Científico**, Guarapuava, PR, v. 7, n. 1, jan./dez., 2009.

YEO, R. Brewing service quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 16, n. 3, p. 266-286, 2008.

