

## Alternativas para a Avaliação Institucional em Instituição de Ensino Superior: Modelos SERVPERF e HEdPERF

**Autoria:** Victoria Corrêa Fortes, Amélia Silveira, Maria José Carvalho de Souza Domingues, Tarcita Cabral Guisoni de Sousa

### RESUMO

O crescimento no número de Instituições de Ensino Superior (IES) no Brasil, e o consequentemente aumento da oferta de cursos de ensino superior é uma realidade. Este cenário tornou a oferta de serviços educacionais alvo de avaliação constante, tanto por parte do governo brasileiro, como da própria instituição, no sentido de garantir qualidade. Assim, a avaliação do ensino superior, mais especificamente da qualidade de serviços em cursos de graduação, oportuniza estudos com a adoção de modelos de mensuração da qualidade de serviços. Os modelos desenvolvidos por Cronin e Taylor (1992) e Firdaus (2005), respectivamente, o SERVPERF e o HEdPERF, se constituem em alternativas viáveis para verificar a qualidade de serviços educacionais em IES. Para tanto, objetivou-se analisar a qualidade de serviços no ensino superior, por meio da aplicação dos modelos SERVPERF e HEdPERF, em uma IES. Os objetivos específicos se voltaram para: a) Identificar o desempenho dos atributos de qualidade de serviços dos cursos superiores presentes na instituição, quanto aos modelos SERVPERF e HEdPERF; b) Comparar os resultados de desempenho dos atributos de qualidade de serviços obtidos com a aplicação dos modelos SERVPERF e HEdPERF; c) Verificar diferenças significantes de desempenho dos atributos nos modelos SERVPERF e HEdPERF. Desta forma, o desempenho do ensino superior da IES foi medido por meio dos dois modelos utilizados, sendo que a relação e a interdependência dos modelos foram comparadas, mostrando a correlação existente entre os atributos de desempenho da IES estudada. O delineamento da pesquisa foi descritivo, com método quantitativo, do tipo levantamento. Dois instrumentos de coleta de dados estruturados foram adotados, conforme os modelos SERVPERF e HEdPERF, sendo adaptados para a realidade brasileira. A população correspondeu aos alunos matriculados na IES, sendo a amostra definida de forma estratificada proporcional. O período foi transversal, durante o primeiro semestre de 2010. Quanto ao desempenho da qualidade de serviços pesquisados na IES, o modelo SERVPERF evidenciou que o melhor desempenho foi obtido pelo atributo Segurança (média de 5,3). O pior resultado foi Confiança (média de 4,5). O modelo HEdPERF apontou o atributo com o melhor resultado: Aspectos Acadêmicos (média de 5,3). E, como pior resultado: Aspectos Não-acadêmicos (média de 4,6). Na comparação entre os dois modelos, três dos cinco atributos foram correlacionados. Ambos os modelos utilizados foram validados no estudo. Este mostrou ainda que os dois modelos analisados, SERVPERF e HEdPERF, se medem, sem erro, pela análise de confiabilidade/validade, neste tipo de pesquisa, e de avaliação para a IES. O modelo HEdPERF foi considerado como o mais adequado para avaliar a macro visão da IES. Estes resultados se assemelham a de estudo anterior de Deschamps (2007) e referenda o pressuposto de que o melhor desempenho apresentado seria do modelo HEdPERF, desenvolvido por Firdaus (2005). Este resultado abre perspectivas para a avaliação institucional em IES e a adoção de modelos de mensuração da qualidade de serviços no ensino superior.

## 1 INTRODUÇÃO

O entendimento sobre a qualidade na educação superior tem atraído o meio acadêmico nas últimas duas décadas ou mais, e estudos significativos têm sido investigados quanto aos atributos que compõem a qualidade de serviços, em diferentes contextos.

Em face do desafio da universidade em atender as demandas de um mundo em transformação, percebe-se um aumento significativo no número de pesquisas desenvolvidas com o fim de auxiliar as organizações a identificar os antecedentes de qualidade em serviços.

No ensino superior, mais especificamente, entre os estudos que se voltam para a qualidade em serviços educacionais apresentam-se algumas pesquisas que destacam modelos de qualidade em serviços, sendo estes: Owlia; Aspinwall (1996); Athiyaman (1997); Alves; Raposo (1999); Alves (2000); Brochado (2009).

Em estudos que se voltam para aplicação em contexto brasileiro, também utilizando modelos para medir a qualidade dos serviços educacionais destacam-se, ao longo do tempo: Figueredo, (2005); Picolo, (2005); Walter (2006); Deschamps (2007); Mainardes (2007); Buettgen (2009); e Tibola (2010).

Entre os estudos que contribuem para o desenvolvimento de escalas para medir a qualidade de serviços apresentam-se aqui, entre outros, os que se destacam como de interesse para este trabalho: Parasuraman; Berry; Zeithaml (1985); Parasuraman; Zeithaml; Berry (1988, 1991a); Cronin; Taylor (1992); Stevens; Knuston; Patton (1995); Caruana; Pitt, (1997); Firdaus (2005); e Yildiz; Kara (2009).

O trabalho toma ciência desta realidade. E, por meio da adoção de dois modelos destes modelos de qualidade de serviços, o modelo proposto por Cronin e Taylor (1992) denominado SERVPERF, e o de Firdaus (2005) intitulado HEdPERF, procura investigar a qualidade de serviços do ensino superior, com aplicação específica em Instituição de Ensino Superior (IES) brasileira. Neste intuito, os dois modelos serão comparados buscando averiguar se um deles apresenta melhor desempenho em relação ao outro, para avaliar a qualidade de serviços do ensino superior. Na idéia deste trabalho, de alguma forma, está contido o interesse em apontar um modelo que apresente resultados satisfatórios e confiáveis e que sirvam de base para as decisões estratégicas na IES, voltadas para a avaliação do ensino superior, no Brasil.

Desta forma, as questões de pesquisa que norteiam este estudo são as seguintes: Até que ponto os modelos SERVPERF e HEdPERF, de forma individual ou em conjunto, contribuem para avaliar a qualidade de serviços do ensino superior em uma IES? Um dos dois modelos apresenta melhor desempenho para avaliar a qualidade de serviços deste ensino? Estas questões amparam os objetivos do trabalho. Assim, o objetivo geral se volta para analisar a qualidade de serviços do ensino superior, por meio da aplicação dos modelos SERVPERF e HEdPERF, em uma IES. Por sua vez, os objetivos específicos buscam: a) Identificar o desempenho dos atributos de qualidade de serviço dos cursos superiores presentes na instituição, quanto aos modelos SERVPERF e HEdPERF; b) Comparar os resultados de desempenho dos atributos de qualidade obtidos com a aplicação dos modelos SERVPERF e HEdPERF; c) Verificar diferenças significativas no desempenho dos atributos nos modelos SERVPERF e HEdPERF.

Com base na revisão da literatura de modelos de atributos da qualidade se pode pressupor que, segundo os trabalhos de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985); Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988, 1991); Cronin e Taylor (1992); Firdaus (2005); e Yildiz e Kara (2009), houve um avanço no desenvolvimento de modelos voltados para avaliação da qualidade de ensino superior. Atualmente, os modelos SERVPERF e HEdPERF se apresentam como sendo os modelos mais adequados, visto que, dentre os demais, foi o mais utilizado no contexto de IES (FIRDAUS, 2005). No contexto brasileiro, o trabalho de Deschamps (2007) utilizou este modelo de Firdaus (2005), adaptando-o à realidade brasileira.

Também os resultados do trabalho de Deschamps (2007) permitem pressupor que melhor desempenho apresentado deverá ficar com o HEdPERF, desenvolvido por Firdaus (2005).

A teoria desenvolvida nos modelos voltados para mensuração da qualidade de serviços tem se revelado adequados em contextos bastante diferenciados, uma vez que a qualidade na prestação de serviços é uma preocupação estratégica e que se impõe em organizações de qualquer porte e setor de atividade. Se os modelos são adequados para qualquer instituição, logicamente que se aplicam em uma IES. Se há ainda um dentre estes modelos que se aplicam para o contexto das IES, se justifica sua adoção neste trabalho, como suporte teórico. Da mesma forma, tendo sido utilizado na prática de pesquisa em uma IES anteriormente, também se justifica sua aplicação prática do contexto de outra IES, contribuindo para aumentar o conhecimento da gestão na tomada de decisões estratégicas no ensino superior. Sabendo-se que a avaliação superior se inclui como procedimento sistemático e contínuo no ambiente da IES, por força de legislação e por iniciativa da própria instituição, contribuindo para melhoria na qualidade deste contexto de estudo, este trabalho se justifica do ponto de vista tanto teórico, como prático.

## 2 MODELOS DE QUALIDADE

Ao iniciar a fundamentação teórica que norteia e ampara este estudo, cabe destacar dois trabalhos que revisaram os modelos da qualidade. São os trabalhos de Seth, Deshmukh, Vrat (2005) e Ladhari (2008).

Seth, Deshmukh e Vrat (2004) avaliaram os modelos de qualidade de serviços identificando o crescimento da literatura na área, e afirmaram que este tópico parece ter sido desenvolvido de maneira sequencial, proporcionando uma contínua atualização e aprendizado das conclusões/ observações dos antecessores. A análise da qualidade do serviço revelou que o resultado da qualidade dos serviços e medição é dependente do tipo de configuração de serviço, tempo, situação, necessidades, fatores etc. Esta pesquisa desenvolveu uma ligação entre os diferentes modelos de qualidade de serviço. Explorando novas direções na investigação de qualidade de serviço, o estudo oferece um panorama atual e levanta questões para futuras pesquisas, com base na análise crítica da literatura.

Ladhari (2008) identificou e discutiu as principais questões conceituais e empíricas que devem ser considerados no desenvolvimento de medição específica de escalas de qualidade em serviço (que não SERVQUAL). Para o estudo 30 trabalhos foram selecionados a partir de duas bases de dados: Science Direct e ABI informa. Estes estudos foram revistos por meio de análise de conteúdo e de discussão teórica sobre as questões conceituais e empíricas essenciais, considerando o desenvolvimento de instrumentos de medição de qualidade de serviço. O estudo identificou as deficiências em algumas medidas de qualidade de serviço alternativo. No entanto, a deficiência identificada não invalida a utilidade essencial das escalas. O estudo fez sugestões construtivas para o desenvolvimento de futuras escalas.

A seguir, os modelos da qualidade de serviços adotados neste estudo foram revisados, de forma a ampliar o entendimento do assunto.

Em primeiro lugar, o modelo desenvolvido por Cronin e Taylor (1992) surgiu do anseio em propor um método que melhor investigasse a conceituação e a mensuração da qualidade de serviços, assim como as relações entre a qualidade do serviço, a satisfação do consumidor e as intenções de compra. Uma revisão de literatura sugeria que a operacionalização do serviço confundia a qualidade e a atitude. Assim, os autores testaram um método alternativo de operacionalização da qualidade do serviço percebida e a importância das relações entre a qualidade do serviço, a satisfação do consumidor e intenções de compra. Os resultados sugeriram que uma medida de desempenho baseada em qualidade de serviço

pode ser uma forma melhor de medir a qualidade do serviço de construção. Sugeriram ainda os resultados que a qualidade do serviço é um antecedente da satisfação do consumidor. Da mesma forma os resultados conduziram para o entendimento de que a satisfação dos consumidores tem um efeito significativo sobre as intenções de compra.

Nesta pesquisa, Cronin e Taylor (1992) analisam questões específicas que corresponderam a três passos seguidos em sua metodologia de pesquisa:

- a) Passo 1 – Exame da dimensionalidade do SERVQUAL;
- b) Passo 2 – Comparação de uma medida alternativa da qualidade de serviços;
- c) Passo 3 – Análise da relação entre qualidade de serviço, satisfação do cliente e intenção de compra.

As questões ou pressupostos que embasaram a pesquisa foram:

- a) P1 – uma medida não ponderada baseada no desempenho de qualidade de serviço, ou seja, o SERVPERF não ponderado, se constitui em uma base mais apropriada para medir a qualidade de serviço (do que SERVQUAL, SERVQUAL ponderado, ou SERVPERF ponderado);
- b) P2 – a satisfação do cliente é um antecedente da qualidade do serviço percebido;
- c) P3 – a satisfação do cliente tem um impacto significativo na intenção de compra;
- d) P4 – a qualidade do serviço percebido tem um impacto significativo na intenção de compra.

Diante dos três passos e dos quatro pressupostos Cronin e Taylor (1992) concluíram que os conceitos e as medidas da qualidade dos serviços são baseados num paradigma falho, mostrando que a qualidade do serviço poderia ser medida como uma atitude. Afirmaram também que o desenvolvimento de uma escala de medida baseada no desempenho apenas (SERVPERF) era mais eficiente em comparação com a escala SERVQUAL, desenvolvida anteriormente por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), principalmente pelo fato de que a escala SERVPERF reduzia a necessidade de medidas da escala SERVQUAL, de 44 para 22 itens. Nesta pesquisa, Cronin e Taylor (1992), aplicaram quatro séries de questões em empresas representantes do setor de serviços, atuantes em áreas bastante diversas como bancos, controle de pragas, lavagem de roupa a seco e lanchonetes. Os questionários compreenderam os mesmos itens aplicados no desenvolvimento do instrumento SERVQUAL, para expectativa e para a percepção de desempenho dos serviços.

Cronin e Taylor (1992) concluíram a pesquisa afirmando que o instrumento SERVPERF é mais eficiente em comparação com a escala SERVQUAL Ponderada. Essa conclusão foi baseada tanto na utilização do teste estatístico qui-quadrado como prova de aderência das distribuições empíricas de dados, quanto no coeficiente de determinação da regressão linear dos dados. Desta forma, com base na escala SERVQUAL Ponderado, Cronin e Taylor (1992) propuseram uma nova escala denominada SERVPERF, em 1992.

Convém destacar que, após os estudos realizados por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e de Cronin e Taylor (1992), por meio da metodologia adotada no SERVQUAL e SERVPERF, Firdaus (2005) propõe um novo método que busca avaliar apenas a qualidade dos serviços educacionais, denominado HEdPERF (*Higher Education Performance*).

Assim, especificamente, e de forma independente, o HEdPERF surgiu como um modelo que se volta para a mensuração da qualidade em serviços, porém com ênfase mais específica no ensino superior. É o primeiro modelo com este enfoque. Nesta perspectiva, Firdaus (2005) propõe o modelo HEDPERF como sendo um instrumento capaz de avaliar a qualidade do serviço educacional. O instrumento compreende um conjunto de 41 itens, sendo que considera não apenas os componentes da acadêmica, mas também os aspectos do ambiente de serviço total experimentado pelo aluno. O autor sugere ainda que as IES concentrassem seus esforços no que percebem ser importante, focalizando suas energias em

vários atributos diferentes, que sentem serem determinantes para a excelência da qualidade do serviço prestado (FIRDAUS, 2006).

O estudo desenvolvido por Firdaus (2006) objetivou o desenvolvimento e a validação do HEdPERF como uma nova escala de mensuração da qualidade de serviço, especificamente estruturado para o setor do ensino superior, usando técnicas quantitativas e qualitativas de medição. A pesquisa realizada com o modelo HEdPERF validou dimensões entendidas como fatores:

- a) Fator 1: aspectos não acadêmicos - este fator consiste de itens que são essenciais para permitir que os alunos preencham obrigações de seu estudo, e refere-se às funções desempenhadas por pessoal não acadêmico.
- b) Fator 2: Aspectos acadêmicos - os itens que descrevem este fator são da exclusiva responsabilidade dos acadêmicos.
- c) Fator 3: reputação - este fator é carregado com os itens que sugerem a importância das instituições de ensino superior em projetar uma imagem profissional.
- d) Fator 4: acesso - este fator é composto por itens que dizem respeito a questões como a acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência.
- e) Fator 5: temas ou questões do programas - esse fator enfatiza a importância de oferecer amplo e respeitável programa acadêmico com especializações, com estrutura e currículo flexível.
- f) Fator 6: compreensão – podendo ser entendido dentro do âmbito dos demais fatores, ou isoladamente, trata-se de itens relacionados aos alunos que precisam compreender temas "específicos", em termos de aconselhamento e de serviços de saúde.

A escala HEdPERF apresentou 41 itens que foram testados empiricamente, em termos de unidimensionalidade, confiabilidade e validade. Firdaus (2006) afirma que a escala HEdPERF é válida e confiável. O autor sugere, ainda, que as instituições de ensino superior devam utilizá-la como ferramenta de gestão com o objetivo de melhorar o desempenho dos serviços.

### 3 MÉTODO DE PESQUISA

Este estudo tem como delineamento a pesquisa descritiva e o método de coleta e de análise de dados quantitativos, com tratamento estatístico.

A pesquisa descritiva investiga o “que é”, ou seja, descreve as características do fenômeno, sendo considerado como objeto de estudo um grupo ou indivíduo específico (RICHARDSON, 1989). Este modelo de pesquisa científica foi considerado o mais adequado para ser utilizado neste estudo, pois foram coletados dados primários, de forma quantitativa, com o intuito de identificar os atributos de qualidade de serviços do ensino superior, sob a ótica dos alunos, em uma IES do norte do Brasil, além de relacionar estes atributos entre cada curso superior existente, nesta instituição, e investigando sua interdependência.

Segundo Barbetta (2007, p.15) “a população é o conjunto de elementos para os quais as nossas conclusões sejam válidas – o universo do estudo”. Neste estudo, a população envolveu os alunos de três cursos superiores da área de Ciências Sociais e Humanas, ministrados em uma IES, sendo o de administração, direito, e ciências contábeis, estando esta situada, geograficamente, no norte do Brasil. O número de 2.093 totalizou a população de estudo. Segundo Hair et al. (2005, p. 239), “a população alvo é o grupo completo de objetos ou elementos relevantes para o projeto de pesquisa. São relevantes, porque possuem as informações que a pesquisa se propõe a coletar”. A definição da amostra foi realizada por meio da adoção de medidas paramétricas, adotando-se a fórmula que consta em Barbetta



(2007), e sendo esta amostragem estratificada proporcional onde, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população foi mantida na amostra. A amostragem estratificada proporcional garantiu que cada elemento da população tivesse a mesma probabilidade de pertencer à amostra (Barbetta, p.47, 2007).

A pesquisa foi transversal e foi realizada no segundo semestre de 2010. Para tanto, os alunos regularmente matriculados, neste ano, constituíram nos sujeitos sociais da pesquisa. A pesquisa apresentou facilidade na aplicação dos questionários, sendo que a colaboração e o interesse se revelaram como satisfatórios, devendo ser evidenciados. Cabe destacar que a IES tem caráter privado, estando entre as consideradas de excelência, e tendo tradição no contexto onde se circunscreve.

Com a aplicação de dois instrumentos para a coleta de dados, denominados SERVPERF e HEdPERF, optou-se pela maior representatividade para cada um dos instrumentos, com dois grupos de respondentes de igual tamanho.

O primeiro instrumento de coleta de dados foi composto por duas partes específicas, onde a inicial caracterizava o respondente. A segunda parte esteve contemplada com as 22 questões relativas ao modelo aplicado por Cronin e Taylor (1992), quanto ao SERVPERF. Estas dimensões foram definidas da seguinte forma:

a) Confiabilidade: na qual são levantados aspectos relativos ao cumprimento das promessas realizadas pela instituição, ao interesse na resolução dos problemas levantados pelos alunos, à execução correta dos serviços na primeira vez, ao cumprimento dos prazos por parte dos professores na correção de provas e trabalhos, e à informação dos prazos em que as solicitações serão executadas;

b) Responsividade: em que são levantados aspectos relativos à presteza dos funcionários da instituição, à disposição dos professores em ajudar os acadêmicos e à disponibilidade dos professores no atendimento das solicitações dos alunos;

c) Segurança: na qual são levantados aspectos relativos à confiabilidade do comportamento dos professores, à confiabilidade em estudar na instituição, à educação e gentileza dos professores e funcionários da instituição, e ao conhecimento técnico dos professores com relação à disciplina ministrada;

d) Empatia: pela qual são levantados aspectos relativos à atenção individualizada dispensada pelos professores aos alunos, à atenção individualizada dispensada pelos funcionários aos alunos, à seriedade dispensada no encaminhamento dos problemas apresentados pelos alunos e à compreensão dos professores às necessidades específicas dos alunos;

e) Tangíveis: nos quais são levantados aspectos relativos à adequação e condições de funcionamento dos equipamentos instalados nas salas de aula, ao apelo visual das instalações da instituição no que tange ao conforto no uso, à apresentação dos professores e funcionários, à apresentação dos materiais utilizados na comunicação institucional, à quantidade de bibliografia disponível na biblioteca e ao horário de atendimento da instituição.

Da mesma forma, na segunda seção do questionário do modelo HEdPERF, desenvolvido por Firdaus (2006), com as adaptações necessárias, foram apresentadas 41 questões relativas à importância declarada relativa às cinco dimensões da qualidade de serviços definidas da seguinte forma:

a) Reputação (Instituição): onde são levantados aspectos relativos à imagem da instituição, aos equipamentos utilizados nas aulas, aos recursos acadêmicos oferecidos, à qualidade dos programas, à adequação das áreas de convivência, aos tamanhos das salas de aula utilizadas para o desenvolvimento das atividades, à localização da instituição, ao conceito percebido dos programas oferecidos pela instituição, à empregabilidade ou laboralidade dos cursos de graduação ofertados e à adequação dos serviços de saúde existentes na instituição;

b) Acesso: onde são levantados aspectos relativos ao tratamento igualitário e respeitoso pelos colaboradores da instituição, à liberdade, à confidencialidade das informações expostas pelo estudante, à facilidade de contato com o pessoal administrativo, aos serviços de apoio pedagógico e psicológico, ao apoio às atividades relativas à formação e manutenção de centros acadêmicos e diretórios de estudantes, à importância do *feedback* do desempenho dos estudantes e à padronização no fornecimento de serviços;

c) Aspectos acadêmicos: nestes são levantados aspectos relativos ao conhecimento dos professores na resposta a questionamentos, à cortesia e atenção dos professores, à disponibilidade dos professores, ao interesse dos professores na resolução de problemas e dificuldades, à atitude proativa com relação aos estudantes, à didática apresentada pelos professores, ao *feedback* com relação ao desempenho do aluno durante o semestre e à formação e experiência profissional dos professores;

d) Conteúdos programáticos: nestes são levantados aspectos relativos à variedade de programas e cursos oferecidos pela instituição e à flexibilidade e estruturação dos planos de ensino dos cursos ofertados;

e) Aspectos não acadêmicos: aqui são levantados aspectos relativos ao interesse do pessoal administrativo em resolver os problemas apresentados pelos alunos, à individualidade no atendimento, à agilidade na resolução de problemas e questionamentos pelo pessoal administrativo, à disponibilidade do pessoal administrativo, à manutenção dos registros escolares, ao cumprimento dos prazos para a resolução de problemas, à conveniência do horário de funcionamento da secretaria, à atitude demonstrada pelo pessoal administrativo em relação aos estudantes, à comunicabilidade do pessoal administrativo, ao conhecimento dos procedimentos e padrões do pessoal administrativo, à segurança e confiabilidade nas negociações por parte da instituição e aos prazos ofertados pela instituição no fornecimento de serviços.

Como os dois questionários foram adotados em pesquisas como as de Deschamps (2007) e Brochado (2009), esta prerrogativa dispensou o pré-teste, uma vez que o modelo definido por Cronin e Taylor (1992) e Firdaus (2006) foram adaptados e aplicados anteriormente, e se apresentaram adequados e com compreensão suficiente para serem respondidos no contexto de uma IES brasileira.

Os dados coletados com os questionários foram alimentados no software LHStat (LOESCH, HOELTGEBAUM, 2005) e no software SEstatNet (NASSAR, WRONSKI, OHIRA, 2011). No processo de análise dos dados, primeiramente, foram realizadas as análises de confiabilidade (coeficiente Alfa de Cronbach) e multivariada de cada grupo de variáveis, possibilitando-se chegar às conclusões. Estes procedimentos estatísticos ampararam a análise dos dados desta pesquisa.

#### 4 RESULTADOS DA PESQUISA

Após a aplicação da pesquisa e a coleta dos dados, mediu-se a confiabilidade das variáveis via o *software* LHStat (LOESCH, HOELTGEBAUM, 2005), utilizando-se como parâmetro métrico para validar os dados levantados. Segundo Hair et al (2005), a confiabilidade das variáveis é medida pelo Alfa de Cronbach. Para que as variáveis sejam confiáveis, recomenda-se que o valor do Alfa de Cronbach não seja inferior a 0,70. Como em todos os casos o Alfa de Cronbach ficou acima de 0,70, validaram-se, estatisticamente, as variáveis medidas.

No que se refere às dimensões do modelo SERVPERF (Cronin e Taylor, 1992) adaptado, os resultados encontrados para a confiabilidade foram apresentados na Tabela 01.

**Tabela 01 – Coeficiente de confiabilidade das dimensões do modelo SERVPERF**

Dimensão	No. de casos	No. de itens	Alfa de Cronbach
Confiabilidade	759	5	0,8284
Responsividade	759	3	0,7985
Segurança	759	4	0,8816
Empatia	759	4	0,8129
Tangíveis	757	6	0,8665
Qualidade percebida	759	4	0,9111

Fonte: LHStat (2005)

Estes resultados, no que se refere ao modelo HEdPERF (Firdaus, 2006) adaptado foram apresentados na Tabela 02.

**Tabela 02 – Coeficiente de confiabilidade das dimensões do modelo HEdPERF**

Dimensão	No. de casos	No. de itens	Alpha de Cronbach
Reputação (Instituição)	758	10	0,8750
Acesso	758	8	0,8564
Aspectos acadêmicos	759	9	0,9220
Conteúdo programático	759	2	0,8967
Aspectos não acadêmicos	759	12	0,9383
Qualidade percebida	759	4	0,8995

Fonte: LHStat (2005)

Desta forma, e de acordo com os dados de Alfa de Cronbach das tabelas 01 e 02, apresentando valores acima de 0,70, pôde-se afirmar que os resultados e as análises que serão efetuadas neste estudo apresentam confiabilidade.

#### 4.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos atributos da qualidade de serviços, nos três maiores cursos superiores da IES pesquisada, iniciou-se pela identificação das variáveis que apresentavam a melhor e a pior nota, em cada um dos cinco atributos constantes nos modelos SERVPERF e HEdPERF, respectivamente, ou seja: Confiabilidade, Responsividade, Segurança, Empatia, e Tangíveis (SERVPERF), e Reputação (Instituição), Acesso, Aspectos Acadêmicos, Conteúdos Programáticos e Aspectos Não Acadêmicos (HEdPERF). Cabe lembrar que o modelo SERVPERF apresenta 22 variáveis, enquanto o HEdPERF totaliza 41 variáveis.

Como procedimentos comuns de análise, para todos os atributos dos dois modelos, realizou-se a análise estatística descritiva básica pelo SStatNet (NASSAR, WRONSKI, OHIRA, 2011), com o número de casos, média e desvio padrão. Em seguida, verificou-se a média dos atributos pelo cálculo simples realizado no *software* Excel. Prosseguindo, aplicou-se a análise multivariada de componentes principais, refinando-se os dados obtidos. Na análise de componentes principais, para encontrar correlações entre as variáveis de cada



atributo, gerou-se o mapa fatorial para cada um dos componentes, que apontou as correlações entre as variáveis.

Com este procedimento, a análise dos atributos da qualidade no modelo SERVPERF, nos três maiores cursos superiores da IES estudada indicou a melhor e a pior nota obtida nas variáveis que compõem cada um dos atributos: Confiabilidade, Responsividade, Segurança, Empatia, e Tangíveis.

O melhor desempenho é apresentado pelo atributo Segurança (média 5,3) e o pior desempenho é apresentado pelo atributo Confiabilidade (média 4,5).

O atributo Confiabilidade apresentou uma média de 4,5. A variável S4 apresentou a melhor média individual. A variável S2 apresentou a menor média. Isto demonstra que a IES tem um corpo docente confiável e cumpre os prazos estabelecidos, quanto às correções de provas e entrega de trabalhos e médias. Entretanto, a IES ainda não mostra interesse em resolver os problemas levantados pelos alunos. O mapa fatorial gerado demonstrou uma forte correlação entre as variáveis S1, S2 e S3. Isto demonstra que os alunos da IES consideram uma forte relação entre o estabelecimento de prazos para a execução de uma solicitação, o interesse da instituição em resolver o problema e a assertividade no cumprimento do serviço prometido. O desempenho nestas três variáveis é positivo. Todavia, com exceção de S1, as variáveis S2 e S3 tiveram desempenhos baixos no contexto geral do atributo.

Quanto à Responsividade, a variável S7 apresentou melhor média individual, enquanto a variável S8 apresentou a menor média. Isto quer dizer que, na IES, o corpo docente apresenta o desempenho mais significativo enquanto disposição de ajudar os alunos. No entanto, estes professores disponibilizam pouco tempo para este atendimento, uma vez que estão ocupados com outras atividades. O atributo Responsividade apresentou uma média de 4,9. O mapa fatorial gerado demonstrou certa correlação entre as variáveis S7 e S8, onde as duas questões são referentes ao corpo docente, sendo que esta correlação fica bem clara para os alunos. No que concerne ao atributo Responsividade, pode-se afirmar que, pela média das respostas emitidas, a IES, apresenta um desempenho positivo na percepção dos alunos, quando se analisa a Responsividade na prestação dos serviços, por parte da instituição.

Para o atributo Segurança, a variável S10 apresentou a melhor média individual, seguido muito de perto da variável S12. A variável S9 apresentou a menor média. A IES inspira segurança aos seus alunos e o corpo docente tem o conhecimento e experiência necessária para desenvolvimento da relação com os alunos. Entretanto, existe a impressão que a relação de segurança se dá mais no nível da relação aluno-instituição, do que aluno-professor. O atributo Segurança apresentou uma média de 5,3. O mapa fatorial gerado não demonstrou nenhuma correlação forte entre as variáveis do atributo segurança.

Para o atributo Empatia, a variável S13 apresentou a melhor média individual, e que a variável S15 apresentou a menor média. Isto demonstra que o corpo docente apresenta desempenho significativo quanto à compreensão das necessidades específicas do aluno, mas que a instituição tem funcionários que não dão atenção individualizada para resolver os problemas dos alunos. O atributo Empatia apresentou uma de média de 4,8. Aplicando-se a análise multivariada de componentes principais, previamente selecionados, refinaram-se os dados obtidos. O mapa fatorial demonstrou que existe uma forte correlação entre as variáveis S13 e S16. Assim, para os alunos, a correlação entre a atenção individualizada dada pelos professores e a compreensão das suas necessidades individuais é um item que deve ser levado sempre em consideração pela IES. Outra correlação pode ser observada pelas variáveis S14 e S15. Isto significa que os alunos também percebem que a seriedade na relação com a instituição e a atenção individualizada dispensada pelos seus funcionários é um item importante a ser considerado. Assim, Empatia apresenta um desempenho positivo quando se analisa este atributo na prestação dos serviços por parte da instituição.

Para o atributo Tangíveis, a variável S19 apresentou melhor média individual, seguido das variáveis S20 e S18, e que a variável S21 apresentou a menor média. Isto demonstra que, na IES, o corpo docente e os funcionários apresentam boa aparência pessoal. Entretanto, o ponto fraco da IES está na quantidade de livros disponíveis na biblioteca, tanto para a consulta, como para empréstimo aos alunos. O atributo denominado Tangíveis apresentou uma média de 4,9. O mapa fatorial mostrou que as correlações mais características estão presentes entre as variáveis S17, S18 e S22, o que significa que os respondentes consideram a correlação entre o horário de atendimento e as instalações agradáveis e bem equipadas, como um item importante no desempenho conjunto da instituição. Outra correlação característica é formada pelas variáveis S19 e S20, que revelam que existe relação nas respostas quando se analisam a aparência dos funcionários no dia a dia na instituição e o apelo visual utilizados na comunicação. A IES apresenta, assim, um desempenho positivo quando se analisa este atributo na prestação dos serviços por parte da instituição.

Finalizando esta análise, realizou-se o teste de confiabilidade dos dados referentes ao modelo SERVPERF, com a determinação do coeficiente Alfa de Cronbach, que evidencia que o questionário referente ao modelo SERVPERF apresentou um Alfa de Cronbach de 0,9445, que denota uma confiabilidade considerável, indicando sinais de assertividade na análise.

Os resultados quanto ao modelo HEdPERF constam a seguir quanto aos atributos Reputação (Instituição), Acesso, Aspectos Acadêmicos, Conteúdos Programáticos e Aspectos Não Acadêmicos.

A análise do atributo Reputação (Instituição) indica que a variável H1 apresentou melhor média individual, seguido das variáveis H8, H9, H6 e H7. A variável H10 apresentou a menor média. Isto reflete que a IES apresenta uma boa imagem profissional, mas que em termos de serviços de saúde oferecidos pela instituição atinge certa neutralidade. Pela média do atributo, Reputação apresentou uma média de 5,1. A correlação entre as variáveis H1 e H4 demonstra que os alunos da IES consideram uma forte relação entre a imagem profissional da instituição e a qualidade dos programas oferecidos. Igualmente, a correlação apresentada pelas variáveis H2, H3, H5 e H6 evidencia que existe relação entre os equipamentos, os recursos acadêmicos, as áreas de convivência, e o tamanho das salas de aulas. Outra correlação formada foi a das variáveis H7, H8, H9 e H10, onde a localização e a aparência do campus, com a oferta de programas conceituados e que oferecem boa empregabilidade, juntamente com a oferta dos serviços de saúde, têm forte correlação para os alunos. Assim, no que concerne ao atributo Reputação (Instituição) a IES apresenta um desempenho positivo, conferindo-lhe respeito e credibilidade junto aos alunos.

Para o atributo Acesso a variável H12 apresentou melhor média individual, seguida das variáveis H13 e H11. As variáveis H16, H17 e H18 tiveram médias bem próximas e a variável H14 foi a que apresentou a menor média. Isto reflete que a IES confere boa liberdade aos estudantes. Mas, que a instituição não disponibiliza pessoal administrativo para atendê-los e também, não oferece, adequadamente, serviço de aconselhamento. A média do atributo foi de 5,0. A análise permitiu verificar que há forte correlação entre as variáveis H11, H12 e H13. Isto demonstra que os alunos da IES consideram a forte a relação entre a liberdade dada aos estudantes e o tratamento igualitário e respeitoso, tanto no nível de atendimento, quanto de confidencialidade das informações fornecidas, por parte dos profissionais que trabalham na instituição. A correlação apresentada pelas variáveis H14 e H18 mostra ainda forte relação entre a adoção de procedimentos simples e padronizados no fornecimento de serviços aos acadêmicos e a facilidade de contatar o pessoal administrativo, por telefone. E, a correlação apresentada pelas variáveis H15, H16 e H17 mostrou, ainda, forte correlação entre os serviços de encorajamento à formação de centros acadêmicos, e o *feedback* dos estudantes para melhorar os serviços da instituição. No que concerne ao atributo Acesso, pode-se afirmar que apesar das observações dos alunos, a IES apresenta um desempenho positivo.

Para o atributo Aspectos Acadêmicos vê-se que a variável H19 apresentou melhor média individual, seguido das variáveis H24, H20, H27 e H23. A variável H26 apresentou a menor média. Neste atributo, as médias estão muito próximas e com desempenho bastante positivo. Isto reflete que a IES tem em seu corpo docente um dos fatores mais fortes como desempenho. Apesar das variáveis H21 e H26 terem apresentado os menores escores, seus desempenhos podem ser considerados positivos. O atributo Aspectos Acadêmicos apresentou uma média de 5,3. O mapa fatorial gerado demonstrou forte correlação entre as variáveis H20, H23 e H25. Isto permite notar que os alunos consideram uma forte relação nas atitudes demonstradas pelos professores em sala de aula, sua atenção para com os alunos, e o retorno por eles esperado para o desempenho nas disciplinas. Outra correlação forte foi apresentada pelas variáveis H19 e H27, no que ficou comprovada a inter-relação entre o conhecimento e a experiência dos professores em responder questões quanto aos conteúdos programáticos, e o interesse na resolução dos problemas apresentados pelos alunos. Finalmente, a correlação entre as variáveis H21 e H22 demonstrou uma forte relação entre a disponibilidade dos professores para atender aos pedidos de auxílio dos alunos e o interesse em resolvê-los. No que concerne ao atributo Aspectos Acadêmicos, pode-se afirmar que a IES apresenta um desempenho positivo. Os professores podem ser considerados como sendo bem preparados, com bom nível de instrução e de experiência.

Para o atributo Conteúdos Programáticos evidenciou-se que os programas apresentados pela IES pesquisada são amplos e com especializações variadas, com planos de ensino flexíveis e bem estruturados. O atributo Conteúdos Programáticos apresentou uma média de 5,1. Sendo duas as variáveis deste atributo, segundo o modelo de Firdaus (2006), não foi possível montar o mapa fatorial deste atributo. Pode-se afirmar que, a IES apresenta um desempenho positivo quanto aos Conteúdos Programáticos. O atributo Aspectos Não Acadêmicos mostra que a variável H40 apresentou melhor média individual, seguida das variáveis H39, H36 e H38 e que a variável H32 apresentou a menor média. Neste atributo, as médias estão bastante dispersas e com desempenho bastante próximo da neutralidade. Isto reflete que a IES, tem em seu corpo administrativo um dos fatores que merecem atenção imediata quanto à melhoria do desempenho. A variável H32 demonstra que a resolução de problemas pelo pessoal administrativo é uma variável que deve ser apreciada com maior atenção pela direção da instituição. O atributo Aspectos Não Acadêmicos apresentou uma média de 4,6. O mapa fatorial gerado demonstrou uma forte correlação entre as variáveis H30, H31, H32 e H33. Isto demonstra que os alunos da IES consideram uma forte relação a expectativa quanto à atenção individual e cuidadosa do pessoal administrativo, com interesse e agilidade na resolução de problemas. Outra correlação forte foi apresentada pelas variáveis H37, H38, H39 e H41, quando ficou comprovada a relação entre a pró-atividade do pessoal administrativo com uma boa comunicação e conhecimento dos sistemas e procedimentos administrativos e o estabelecimento de prazos para o cumprimento de serviços.

No que concerne ao atributo Aspectos Não Acadêmicos, a IES apresenta um desempenho deficiente na percepção dos alunos. A correlação entre as variáveis demonstra que os serviços prestados pela instituição podem ser melhorados, tendo em seu corpo administrativo um dos fatores que merecem atenção imediata quanto à melhoria do desempenho da instituição.

Finalizando esta análise, realizou-se o teste de confiabilidade dos dados referentes ao modelo HEDPERF com a determinação do coeficiente Alfa de Cronbach de 0,9615 o que denota uma confiabilidade considerável, dando sinais de assertividade na análise.

#### 4.1.1 Comparação dos Modelos HEDPERF e SERVPERF

Buscando verificar o desempenho dos atributos da qualidade de serviços em relação aos dois modelos utilizados na pesquisa, realizou-se a comparação dos resultados e suas interdependências, buscando a correlação entre os atributos da qualidade entre os dois modelos estudados: SERVPERF e HEdPERF.

Assim, este item foi desenvolvido de forma a apresentar, primeiramente, os resumos dos resultados obtidos quanto aos atributos dos dois modelos, com suas variáveis de melhor e pior desempenho.

A Tabela 03 apresenta o resumo do desempenho dos atributos da qualidade de serviços para os modelos SERVPERF e HEdPERF.

**Tabela 03 – Resumo dos resultados encontrados para os modelos SERVPERF e HEdPERF**

Modelo	Atributo	Média geral	Melhor variável	Pior variável
SERVPERF	Confiabilidade	4,5	S4 ( 5,0 )	S2 ( 4,1 )
	Responsividade	4,9	S7 ( 5,1 )	S8 ( 4,6 )
	Segurança	5,3	S10 ( 5,5 )	S9 ( 5,2 )
	Empatia	4,8	S13 ( 5,1 )	S15 ( 4,7 )
	Tangíveis	4,9	S19 ( 5,5 )	S21 ( 3,9 )
HEdPERF	Reputação (Instituição)	5,1	H1 ( 5,9 )	H10 ( 4,1 )
	Acesso	5,0	H12 ( 5,4 )	H14 ( 4,5 )
	Aspectos acadêmicos	5,3	H19 ( 5,6 )	H26 ( 4,9 )
	Conteúdos programáticos	5,1	H29 ( 5,1 )	H28 ( 5,1 )
	Aspectos não acadêmicos	4,6	H40 ( 5,0 )	H32 ( 4,1 )

Fonte: SStatNet (2011)

Com os dados estratificados por dimensão, em cada modelo, efetuou-se o cálculo do coeficiente Alfa de Cronbach para verificar a confiabilidade destes dados analisados. Os itens de melhor e pior desempenho de cada um dos modelos apresentou o coeficiente Alfa de Cronbach de 0,8281, o que denota uma confiabilidade considerável, dando sinais de assertividade nas análises que foram efetuadas.

Para todos os itens de melhor e pior desempenho dos dois modelos foi realizada a análise exploratória multivariada por componentes principais de todos os itens independentes de seu desempenho, gerando um mapa fatorial. Este não apresentou nenhuma correlação importante entre as variáveis dos dois modelos SERVPERF e HEdPERF. Embora estes dois fatores expliquem apenas 10,3% da variabilidade dos dados, observou-se a formação de algumas correlações iniciais que devem ser analisadas, sendo a primeira uma forte correlação entre as variáveis dos modelos S21 e H32. A variável S21 refere-se à quantidade de livros disponíveis na biblioteca e a variável H32 traduz a eficiência da instituição na solução dos problemas. Esta correlação demonstra que os alunos percebem que há necessidade de uma biblioteca com mais títulos e que esta necessidade pode não ser atendida pela instituição, em curto prazo.

Outra correlação formada é entre as variáveis S19, H28 e H29. Isto demonstra que os alunos da IES vêem a relação direta entre a flexibilidade e estruturação dos planos de ensino, a variedade de programas e cursos oferecidos pela instituição, e a aparência pessoal do corpo docente e dos funcionários. São aspectos positivos da IES estudada e reconhecidos pelos estudantes.

Uma terceira correlação relativa encontrada é entre as variáveis S4, H19 e H26, que diz respeito, respectivamente, à confiabilidade do corpo docente no cumprimento dos prazos estabelecidos para as correções de provas e de entrega de trabalhos e de médias, o conhecimento necessário para ministrar os cursos, e o tempo que os docentes disponibilizam para atender os alunos. Isto demonstra que a IES tem um corpo docente confiável e cumpre os prazos estabelecidos, mas que existe uma deficiência no tempo que seus docentes disponibilizam para atendimento aos alunos.

Outro fato que foi analisado com estas correlações é a inserção destas nos atributos de cada modelo. Para investigar esta correlação, gerou-se um novo mapa fatorial, onde se formaram algumas correlações fortes. Para efeito de análise foi investigada a correlação dos atributos entre os modelos estudados, sendo formadas as seguintes correlações:

- a) Acesso (HEdPERF) e Empatia (SERVPERF);
- b) Aspectos não acadêmicos (HEdPERF) e Tangíveis (SERVPERF);
- c) Conteúdo programático (HEdPERF) e Confiabilidade (SERVPERF).

Ou seja, das cinco dimensões propostas por Cronin e Taylor (1992), para o modelo SERVPERF, e das outras cinco dimensões indicadas por Firdaus (2006), para o HEdPERF, três se correlacionaram fortemente, neste estudo.

Os resultados apresentados demonstram que a correlação plena entre os atributos da qualidade dos dois modelos foi parcialmente atingida, com três dos cinco atributos correlacionados.

## 5 CONCLUSÃO

A primeira conclusão com a pesquisa realizada foi a de que o objetivo geral foi atingido, a partir do momento em que se tornou possível a aplicação de questionários específicos destes dois modelos de mensuração de desempenho da qualidade de serviços, para cada um dos atributos da qualidade definidos nos modelos SERVPERF e HEdPERF, na instituição pesquisada.

A aceitação e a participação dos respondentes na aplicação da pesquisa geraram um número significativo de respostas. Este fato atestou a aprovação dos alunos e da instituição quanto a esta pesquisa, o que evidenciou o interesse pelo assunto da avaliação de ensino superior e a adoção de modelos de mensuração da qualidade de serviços para o ensino superior, e mais especificamente, cursos de graduação.

Quanto aos objetivos específicos definidos na pesquisa, os resultados também lograram êxito. O primeiro objetivo específico referiu-se à identificação do desempenho dos atributos da qualidade de serviços dos cursos superiores de graduação administração, direito e contabilidade, pesquisados na instituição, por meio da adoção dos modelos SERVPERF e HEdPERF. Este objetivo foi atingido ao efetuar-se a classificação dos atributos indicados pelos alunos, em cada um dos modelos utilizados. No modelo SERVPERF, esta classificação correspondeu ao atributo Segurança, de melhor desempenho, seguido dos atributos Responsividade, Tangíveis, Empatia e Confiabilidade, sendo este último, o de pior desempenho. Destaca-se que, para o modelo HEdPERF, o atributo com melhor desempenho foi Aspectos Acadêmicos, seguido dos atributos Conteúdos programáticos e Reputação, todos apresentando melhor desempenho. O atributo Aspectos Não Acadêmicos obteve o pior desempenho. No que se refere a estes desempenhos mais significativos dos atributos de cada modelo, sendo no modelo SERVPERF, o atributo Segurança, e no modelo HEdPERF, o atributo Aspectos Acadêmicos, o que se pode inferir como resultado foi que o corpo docente pode ser considerado como o propulsor do bom desempenho destes atributos. Vários estudos realizados para se medir a satisfação da qualidade no setor de ensino demonstram que, apesar



de todos utilizarem modelos e quantidades de atributos diferentes, o corpo docente é de fundamental importância na mensuração da qualidade de serviços, no ensino superior. Isto se revela, mais claramente, nos trabalhos de Mondini (2006), Deschamps (2007) e Zwierewicz (2008). Neste estudo, porém, tais atributos não apresentaram, em suas variáveis analisadas, a correlação esperada. O estudo de Brochado (2009), realizado em uma amostra de 360 estudantes de uma universidade portuguesa, permitiu verificar que o SERVPERF e o HEdPERF apresentaram a melhor medida de capacidade em relação a outros modelos, não sendo possível, entretanto, identificar qual o melhor. Para tanto, foi considerada a necessidade de coleta de maior número de dados em outras instituições.

O desempenho dos atributos da qualidade em relação aos dois modelos utilizados na pesquisa, comparando seus resultados e investigando suas interdependências, foi também atingido, visto que se verificou a correlação de variáveis que mostraram alguma interdependência forte neste estudo, desenvolvido em uma IES, no norte do Brasil. Outro fato que foi analisado com estas correlações foi a inserção destas variáveis nos atributos de cada modelo. Percebeu-se que, entretanto, que não se pode afirmar que há uma correlação direta entre os atributos. Sendo assim, as correlações formadas foram as seguintes: Acesso (HEdPERF) e Empatia (SERVPERF); Aspectos não acadêmicos (HEdPERF) e Tangíveis (SERVPERF); Conteúdo programático (HEdPERF) e Confiabilidade (SERVPERF). Além disso, dois atributos não apresentaram correlação alguma, denotando que o modelo HEdPERF, que foi proposto a partir do modelo SERVPERF, necessita ainda de um maior número de estudos para aperfeiçoar sua modelagem.

Quanto à questão de pesquisa esta foi respondida. Pode-se afirmar que os modelos SERVPERF e HEdPERF, de forma individual ou em conjunto, contribuem para avaliar a qualidade de serviços do ensino superior, em IES. O modelo HEdPERF revela-se como mais adequado para avaliar a qualidade deste ensino.

O pressuposto levantado para esta pesquisa foi adequado. O HEdPERF apresentou o melhor desempenho nesta pesquisa e na realizada por Deschamps (2007), no sul do Brasil, havendo semelhanças quanto aos resultados, e a indicação de que o modelo HEdPERF é mais adequado para mensurar os atributos de qualidade em serviços educacionais. Desta forma, quando comparados os dois modelos aplicados neste estudo, buscando determinar qual o que melhor apresenta desempenho para avaliar a qualidade do ensino superior, o resultado indica o modelo HEdPERF. Este resultado abre perspectivas para as IES quanto à adoção de modelos de mensuração da qualidade de serviços no ensino superior brasileiro.

Não obstante, os resultados aqui são iniciais. Cabe um aprofundamento das análises aqui realizadas. Para tanto, a continuidade do estudo, possibilitando que o mesmo seja aprimorado, deve ser considerado. Da mesma forma, a adoção de outros modelos buscando ampliar e aprofundar os estudos quanto à fundamentação teórica e à aplicação prática de modelos de mensuração de qualidade de serviços para o ensino superior, especificamente o HEdPERF e o PESPERF, deve ser proposto.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, H. M. B. As dimensões da qualidade no serviço educação. **Revista Portuguesa de Gestão**, n. 4, p. 78-89, Out. 2000.
- ALVES, H. M. B; RAPOSO, R. O marketing nas universidades: um estudo exploratório sobre a satisfação dos alunos como clientes no ensino superior. **Revista Portuguesa de Marketing**, v. 3, n. 8, p. 67-80, 1999.
- ANGELL, R. J.; HEFFERNAN, T. W.; MEGICKS, P. Service quality in postgraduate education. **Quality Assurance in Education**, v.16, n. 3, p.236- 254, 2008.

- ATHIYAMAN, A. Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. **European Journal of Marketing**, v. 31, n. 7, p. 528-40, 1997.
- BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às ciências sociais**. Florianópolis: UFSC, 2007.
- BROCHADO, A. Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v.17, n.2, p. 174-190, 2009.
- BUETTGEN, J. J. **Atributos pessoais e de qualidade: um estudo nos cursos de administração do estado de Santa Catarina**. 2009. 199 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2009.
- CARUANA, A.; PITT, L. INTQUAL – an internal measure of service quality and the link between service quality and business performance. **European Journal of Marketing**, v. 31, n. 8, p. 604-616, 1997.
- CRONIN JUNIOR, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 03, p.55-68, July 1992.
- DESCHAMPS, M. **Avaliação de qualidade no ensino superior: aplicação dos modelos HEDPERF e SERVPERF na Faculdade de Tecnologia do Senai/SC-Blumenau**. 2007. 194f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.
- FIGUEREDO, M. S. **Percepções sobre os atributos de qualidade da associação educacional do Vale do Itajaí Mirim a partir da integração dos modelos Servqual e Kano**. 2005. 165f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2005.
- FIRDAUS, A. HEDPERF versus SERVPERF: the quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. **Quality Assurance in Education**, v. 13, n. 4, p. 305-328, 2005.
- \_\_\_\_\_. Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 24, n. 1, p. 31-47, 2006.
- HAIR JUNIOR, J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005a.
- HAIR JÚNIOR., J. F. et al. **Fundamentos e métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005b.
- LADHARI, R. Alternative measures of service quality: a review. **Managing Service Quality**, v. 18, v.1, 2008. p. 65-86.
- LOESCH, C.; HOELTGEBAUM, M. **Métodos estatísticos multivariados aplicados à economia de empresas**. Blumenau: Nova Letra, 2005.
- MAINARDES, E. W. **Atração e retenção de alunos em cursos de graduação em administração das instituições particulares de ensino superior de Joinville/SC**. 2007. Dissertação (Mestrado em Administração) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.
- MAINARDES, E. W. et al. The perceived quality of a higher education course: a multicase study in the undergraduate courses in business administration from Joinville, Brazil. In: INTERNATIONAL ACADEMY OF BUSINESS AND ECONOMICS, 2010, Las Vegas. **Proceedings...** Las Vegas: IABE 2010.
- MONDINI, V. E. D. **Estudo da satisfação dos alunos dos programas de pós-graduação em administração em Santa Catarina e no Paraná**. 2006. 142 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.
- NOGUEIRA, T. G., LAS CASAS, A. 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. **Perspectivas Contemporâneas**, v.4, n.1, p.81 – 100, jan./jun. 2009.

OWLIA, M; ASPINWALL, E. A framework for the dimensions of quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 4, n. 2, p. 12-20, 1996. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com>>. Acesso em: 20 mar. 2010

PARASURAMAN A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p.41-50, 1985.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., BERRY, L. L. SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality. **Journal of Retailing** v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

\_\_\_\_\_. Understanding customer expectations of service. **Sloan Management Review**, v.32, n.3, p39-48, 1991.

\_\_\_\_\_. Perceived service quality as a customer-based performance measure: an empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. **Human Resource Management**, v.30, n.3, p335-342, 1991.

PICOLO, J. D. **Influência do desempenho de atributos de produtos ou serviços na satisfação dos clientes: uma análise comparativa entre diferentes técnicas de pesquisa**. 2005. 197 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2005.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

SETH, Nitin; DESHMUKH, S. G.; WRAT, P. Service quality models: a review. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 22, n. 9, p. 913-949, 2005.

STEVENS, P.; KNUTSON, B.; PATTON, M. DINESERV: A tool for measuring service quality in restaurants. **Cornell University**, v.36, n.2, p. 56-60, Apr. 1995.

TAM, M. Measuring quality and performance in higher education. **Quality in Higher Education**, v.7, n.1, p.47-54, 2001.

TIBOLA, J. A. **Antecedentes da lealdade e da permanência de alunos em uma instituição de ensino superior**. 2010. 166 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2010.

ZEITHAML, V.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

WALTER, S. A. **Antecedentes da satisfação e da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior**. 2006. 168 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.

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

ZWIEREWICZ, M. **Atributos de qualidade dos programas de pós-graduação em administração do estado de Santa Catarina: estudo com a técnica do incidente crítico**. 2008. 90f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2008.