

ÁREA TEMÁTICA: Estratégia em organizações

COMPARAÇÃO DE MODELOS DE QUALIDADE DE SERVIÇOS: PROPOSIÇÃO ESTRATÉGICA PARA INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

AUTORAS

TARCITA CABRAL GHIZONI DE SOUSA

Fundação Universidade Regional de Blumenau
tarcita@brturbo.com.br

AMELIA SILVEIRA

Universidade Regional de Blumenau (FURB)
amelia@floripa.com.br

VICTÓRIA CORREA FORTES

Fundação Universidade Regional de Blumenau
victoria.fortes@faculdadeatual.edu.br

MARIA JOSÉ CARVALHO DE SOUZA DOMINGUES

Universidade REgional de Blumenau/FURB
mariadomingues@furb.br

Resumo:

A qualidade de serviços tem sido objeto de estudos ao longo do tempo. E, vários são os modelos propostos para mensurar a qualidade de serviços na literatura, inclusive para instituições de ensino superior. Este estudo comparou as dimensões apresentadas nos modelos de qualidade em serviços objetivando: a) identificar as dimensões constantes em cada um dos modelos; b) comparar estas dimensões em suas semelhanças; c) distinguir as dimensões comuns nos modelos analisados; d) propor elenco de dimensões para medir a qualidade de serviços na educação superior. Os modelos selecionados para este estudo foram: Qualidade dos Serviços (SERVQUAL), Importância da Qualidade dos Serviços (SERVQUAL Ponderado), Desempenho do Serviço (SERVPERF), Qualidade Interna (INTQUAL), Qualidade do Ensino Superior (HEDPERF), e Qualidade do Serviço Percebido no PESS (PESPERF). O método consistiu, primeiramente, em um estudo exploratório, qualitativo e documental, visando definir os modelos a serem analisados. Em seguida, se tornou descritivo-analítico, com método de análise comparativo. Após identificar as dimensões dos modelos e suas semelhanças foram isoladas doze dimensões utilizadas pela maioria dos modelos. Estas dimensões formam uma base para a realização de medida de avaliação da qualidade de serviços. Servem ainda de base para amparar estratégias de avaliação em organizações educacionais de ensino superior.

Palavras-chave: Qualidade de serviços. Modelos. Avaliação do ensino superior.

ABSTRACT:

The service quality has been studied over time. And there are several models proposed in the literature to measure the quality of services, including institutions of higher education. This study aims to compare the dimensions in the following models of service quality: a) identify the dimensions shown in each of the models, b) to compare these dimensions in their similarities; c) to distinguish cast of common dimensions in the models analyzed; d) list of proposed dimensions to measure service quality in higher education. The models selected for this study were: Service Quality (SERVQUAL), Importance of Service Quality (SERVQUAL Weighted) Service Performance (SERVPERF), Internal Quality (INTQUAL), Quality in Higher Education (HEDPERF), and Quality of Service Perceived in PESS (PESPERF). The method consists, firstly, in an exploratory study, qualitative and documentary in order to define the models to be analyzed. Then it became descriptive and analytical study using the method of comparative analysis. After identifying the dimensions of the models and their similarities were isolated twelve dimensions used by most models. These dimensions form a basis for measuring the performance evaluation of the quality of services. Still serve as the common basis for assessment strategies support to educational organizations of higher education.

Keywords: Quality of services. Models. Evaluation of higher education.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de serviços no ensino superior consta como um dos princípios educacionais vinculados à cidadania, estando incorporado à Constituição Federal brasileira, de 1988, no Artigo 206, inciso VII. (BRASIL. Senado Federal, 1988). A partir de 1990, o ensino superior brasileiro, impulsionado pelas recomendações do Banco Mundial e da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), e das políticas públicas que tratavam de intensificar o processo de abertura das instituições privadas, no Brasil, também se voltava para a qualidade de serviços e sua avaliação no ensino superior.

Este entendimento se fez presente ainda na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Superior, Lei 9.394, de 1996, quando do redimensionamento do ensino superior brasileiro e da criação de universidades privadas, bem como da autonomia didático-científica, disciplinar administrativa e financeira das universidades, entre outros pontos (MEC, 2010).

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei 10.861, de 2004, atesta a preocupação nacional com o assunto, no Brasil. (SINAES, 2004). Dentre outros pontos, cabe ressaltar que a auto-avaliação foi tópico de destaque no SINAES. Este estabeleceu dimensões mínimas para que as instituições de ensino superior - IES avaliem a si mesmas quanto aos padrões de qualidade estabelecidos pelo governo. Nesta trajetória, a auto-avaliação deve ser entendida como parte da estratégia organizacional que, por sua vez, integra a administração da IES em um processo mais amplo de desempenho. A auto-avaliação assim não corresponde a um ato de exigência do governo, mas uma ação que embasa a gestão universitária na tomada de decisões estratégicas para condução e aperfeiçoamento no que tange, mais especificamente, aos cursos superiores de graduação.

Desta forma, há entendimento de que modelos que amparam a avaliação da qualidade de serviços são fundamentais como ferramentas de gestão. São importantes na medida em subsidiam informações relevantes para direcionar prioritárias de aperfeiçoamento e de elevação da qualidade do ensino na IES.

Esta problemática encerra o entendimento de que a qualidade de serviços no ensino superior deve ser dimensionada com a utilização de modelos de mensuração consagrados na literatura. Entre os autores que propuseram modelos de medição de qualidade de serviços se destacaram Parazuraman et al. (1985, 1988, 1991, 1991a, 1994); Cronin e Taylor (1992, 1994); Teas (1993); e Caruana e Pitt (1997). Firdaus (2005, 2006) e Yildiz e Kara, (2009), mais recentemente, propuseram modelos voltados para o ensino superior.

Cada um desses instrumentos, entretanto, sugere dimensões ou atributos diferentes de análise. Há, assim, um elenco de dimensões consideradas importantes em cada modelo.

O problema que emerge desta consideração é de que, até o momento, a sistematização destas dimensões foi pouco estudada. Seth, Deshmukh e Vrat (2004) avaliaram os modelos de qualidade de serviços e identificaram as questões para futuras pesquisas, com base na análise crítica da produção científica sobre o tema. Foi desenvolvida uma ligação entre os diferentes modelos de medição da qualidade de serviço, oportunizando aprofundamento no entendimento do assunto. 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, considerando importante o desenvolvimento de instrumentos de medição de qualidade de serviço. Este estudo de Ladhari (2008) identificou ainda as deficiências em algumas medidas de qualidade de serviços, e fez sugestões construtivas para o desenvolvimento de futuras escalas. O estudo das dimensões propostas nos diferentes modelos, no sentido de conhecer o que há de comum e que pode servir de base para nortear pesquisas sobre a qualidade de serviços e para amparar a avaliação de serviços prestados por instituições ainda é incipiente.

Desta forma, a questão de pesquisa que embasa este estudo é a seguinte: Quais as dimensões que se repetem nos modelos de qualidade de serviços e que podem servir de guia para a avaliação em IES?

Para responder a esta pergunta de pesquisa, o estudo tem como objetivo comparar as dimensões de seis dos principais modelos de avaliação de qualidade em serviços, sendo estes: Qualidade dos Serviços (SERVQUAL), Importância da Qualidade dos Serviços (SERVQUAL Ponderado), Desempenho do Serviço (SERVPERF), Qualidade Interna (INTQUAL), Qualidade do Ensino Superior (HEDPERF), e Qualidade do Serviço Percebido no PESS (PESPERF). Mais especificamente, o estudo busca: a) identificar as dimensões ou atributos constantes em cada um dos seis modelos; b) comparar estas dimensões em suas semelhanças; c) distinguir um elenco de dimensões comuns nos seis modelos analisados; d) propor elenco de dimensões centrais para medir a qualidade de serviços na educação superior.

2 QUALIDADE DE SERVIÇOS: MODELOS SERVQUAL, SERVQUAL Ponderado, SERVPERF, INTQUAL, HEDPERF e PESPERF

Ao buscar um melhor entendimento sobre cada um dos modelos que se voltam para a mensuração da qualidade em serviços apresentam-se, dentro de uma sequência cronológica, os seis modelos de interesse para esta pesquisa, de forma a oportunizar uma visão mais específica de cada modelo.

O SERVQUAL foi desenvolvido como modelo conceitual de qualidade dos serviços por Parasuraman et al. (1985). O que motivou o desenvolvimento do SERVQUAL foi definir e modelar a medição do construto da qualidade. Assim, o SERVQUAL surgiu para tentar resolver as seguintes situações: a) a revisão dos estudos que investigaram a qualidade de serviço na compra de bens e serviços; b) rever os relatórios dos *insights* obtidos em investigação exploratória extensiva da qualidade em quatro empresas de serviços; c) desenvolver um modelo qualidade de serviços; d) propor condições para desenvolvimento de futuros estudos sobre a qualidade. Nesta perspectiva, Parasuraman et al. (1985) escolheram quatro categorias de serviço para aplicação dos modelo desenvolvido: Bancos de Varejo, Empresa de Cartão de Crédito, Corretagem de Títulos e Manutenção e Reparação de Produtos. Parasuraman et al. (1985) defende que os clientes utilizam os mesmos critérios para chegar a um consenso avaliativo do serviço prestado, independente do tipo de serviço considerado, sendo que estes critérios são considerados pelos autores como os dez determinantes da qualidade. Essas dimensões representaram a oposição em relação à expectativa e o desempenho. Há, assim, um conjunto de discrepâncias ou *GAP* (lacuna) a respeito percepções do executivo da qualidade de serviço e as tarefas relacionadas com a prestação de serviços ao consumidor. Com a resposta do executivo, pode-se perceber que a diferença entre a expectativa e o desempenho é uma medida de qualidade específica do serviço. Os critérios foram considerados como dimensão, atributo ou variáveis, neste trabalho. Parasuraman et al. (1985), desta forma, desenvolveram um questionário com as dez determinantes da qualidade e apresentaram a Escala SERVQUAL com noventa e sete itens de percepção da qualidade. Consideraram que o que difere os serviços é a natureza das características no qual eles são avaliados. Por meio de modelo teórico SERVQUAL, propõem uma nova escala denominada SERVQUAL Ponderado.

O SERVQUAL Ponderado foi concebido com base na avaliação das percepções dos clientes da qualidade de serviços e das organizações de varejo como Bancos, Empresa de Cartão de Crédito, Corretagem de Títulos e Manutenção e Reparação de Produtos. O objetivo do SERVQUAL Ponderado é produzir uma escala de medida com aplicabilidade geral no setor de serviços. Nesta nova proposição, os dez determinantes da qualidade do serviço se apresentam reformulados, em duas direções: um para medir a expectativa (rotulada como E)

sobre as empresas de serviço em geral. O outro para medir a percepção (rotulada como P) sobre a empresa em particular, cuja qualidade estava sendo avaliada. A metade dos pares de declarações é redigida de forma positiva, e a outra metade de forma negativa, conforme procedimentos recomendados pela escala. A escala usa a variação de “Concordo” (7) a “Discordo Fortemente” (1), e os valores são revertidos para declarações negativas, antes da análise de dados.

A denominação de SERVQUAL Ponderado surgiu porque ao final da análise restaram cinco dimensões com quarenta e quatro itens reformulados em duas direções: um para medir a expectativa (rotulada como E) e, outro para medir a percepção (rotulada como P). Segundo Parasuraman et al. (1988), a aplicação do SERVQUAL Ponderado foi considerada uma escala com boa confiabilidade e validade, podendo ser usada para melhor compreender as expectativas de serviço e as percepções dos consumidores e, conseqüentemente, melhorar o serviço. O SERVQUAL Ponderado tem uma variedade de aplicações potenciais.

Por meio da escala SERVQUAL Ponderado, Cronin e Taylor (1992) propõem uma nova escala denominada SERVPERF sendo que, posteriormente, Pitt e Caruana (1997) adotam em uma escala denominada INTQUAL.

O que motivou o desenvolvimento do SERVPERF foi basicamente: a) que a conceituação e operacionalização da qualidade dos serviços (SERVQUAL) foram insuficientes; b) analisar as relações e intenções de compra, embora estas relações tenham sido discutidas teoricamente (Parasuraman et al., 1985, 1988, 1991; Brown; Swartz, 1989; Bolton; Drew 1991; Bitner, 1994) Porém, não foram submetidos a um teste empírico completo. Cronin e Taylor (1992) afirmam ainda que a qualidade percebida dos serviços seja um antecedente à satisfação do cliente, e que essa satisfação tem efeito significativo nas intenções de compra. Ainda segundo estes autores, a qualidade dos serviços tem uma menor influência nas intenções de compra que a própria satisfação do cliente. (CRONIN; TAYLOR, 1992). Assim, o objetivo do SERVPERF foi desenvolver e testar uma alternativa baseada na medida de desempenho da qualidade do serviço como a escala SERVQUAL Ponderada baseada na desconfirmação. Para definir adequadamente o domínio da qualidade do serviço Cronin e Taylor (1992) usam os mesmos itens de desempenho propostos na Escala SERVQUAL Ponderada, em quatro prestadores de serviços: bancário, controle de pragas, limpeza a seco e comida rápida, com o intuito de examinar as alternativas, analisar as relações entre a qualidade do serviço e a satisfação do consumidor e para analisar as intenções de compra. A escala SERVPERF utilizou vinte e dois itens de percepção (P) da escala SERVQUAL Ponderada, com a denominação de desempenho (P), para examinar as alternativas propostas na escala SERVQUAL, e nas análises das relações entre qualidade do serviço, satisfação do consumidor e intenções de compra.

Após a aplicação foi considerado que a escala SERVPERF é mais eficiente em comparação com a escala SERVQUAL Ponderada, pois, reduziu o número de itens avaliados em 50%, a análise dos modelos estruturais também suporta a superioridade teórica, e por fim, tolera o uso de uma medida baseada no desempenho da qualidade do serviço.

O que motivou o desenvolvimento do INTQUAL, por Caruana e Pitt (1997), foi o foco das ações internas que a administração precisa implantar para garantir um serviço de qualidade aos clientes, não contemplados nos modelos SERVQUAL e SERVQUAL Ponderada, e que servem de base para este novo modelo. O objetivo do INTQUAL é contribuir para maior conhecimento sobre qualidade de serviço e desempenho do negócio através do desenvolvimento de uma medida interna de qualidade de serviço utilizando o modelo desenvolvido por Parasuraman et al. (1988). Após a aplicação do modelo INTQUAL resultaram trinta e quatro itens com duas direções: confiabilidade do serviço e validade das expectativas. Para esses itens, foi determinada a medição em uma escala de sete pontos, Likert ancorada em “discordo totalmente” (1) e “concordo totalmente” (7). A escala Likert também

foi sugerida para medir o desempenho das empresas estudadas, nos ultimo cinco anos em relação aos seus concorrentes. Para tanto, foram considerados três itens: ROI (retorno sobre o capital investido), crescimento das vendas e a opinião pessoal dos entrevistados sobre o desempenho global da empresa frente ao setor. Os resultados da aplicação do INTQUAL sugerem que a qualidade do serviço prestado por uma empresa tem um efeito sobre o desempenho. Nesse sentido, tem implicações práticas em que a qualidade de serviço torna-se uma inspiração de valor para as organizações e que os gerentes devem procurar melhorar a qualidade do serviço dos seus negócios em seus esforços para melhorar a rentabilidade. Caruana e Pitt (1997) consideram que a aplicação do modelo INTQUAL, como uma medida interna, permite o estudo das várias relações, como a orientação ética empresarial, o comprometimento organizacional, a orientação de mercado e a excelência dos resultados. Sugerem ainda, que o INTQUAL também oferece uma oportunidade para investigar a ligação entre a qualidade e o desempenho entre as organizações não-lucrativas, incluindo organizações governamentais.

Firdaus (2005), com base nas escalas SERVQUAL, SERVQUAL Ponderada e SERVPERF, desenvolveu o HEdPERF. O objetivo do HEdPERF foi apresentar e validar uma nova escala de medição da qualidade dos serviços especificamente concebido para o setor do ensino superior, usando técnicas quantitativas e qualitativas de medição. A pesquisa realizada com a escala HEdPERF validou seis dimensões chamadas de fatores e apresentou quarenta e um itens que foram testados empiricamente, sendo estes unidimensionalidade, confiabilidade e validade. Firdaus (2006), afirmando que a escala HEdPERF é válida e confiável, sugere que as instituições de ensino superior devem utilizá-la como ferramenta de gestão com o objetivo de melhorar o desempenho dos serviços. Convém lembrar que nos estudos que aplicam modelos de qualidade em serviços em instituições de ensino superior, e que comparam modelos de qualidade entre si, o HEdPERF tem se mostrado válido.

Por sua vez o PESPERF foi concebido Yildiz e Kara (2009) e baseado nos modelos SERVQUAL e SERVQUAL Ponderado, HEdPERF, TQM, Melhoria Contínua, Benchmarks, Holístico e IPA (Avaliação de Desempenho específica para Pós-graduação). O que motivou o ampliação do PESPERF foi que a medida HEdPERF é projetada para medir a qualidade do serviço no nível macro, podendo ser considerada como um instrumento de medição mais genérico. No entanto, no ensino superior, há necessidade de novas escalas, com um foco muito mais voltado para os níveis micro de uma universidade, devido à natureza única de diferentes unidades acadêmicas. O objetivo do PESPERF foi apresentar um instrumento de medição da qualidade de serviço em uma Escola de Educação Física e Ciências do Desporto. Portanto, os fatores determinantes da qualidade de serviço e desempenho em Educação Física e Desportos (PESS) são identificados como instrumento único.

O desenvolvimento do PESPERF teve como base uma revisão de literatura abrangente e várias entrevistas em profundidade com os alunos, bem como de debate com especialistas no campo. Esta forma de desenvolver a pesquisa determinou a existência de três dimensões rotuladas de fatores de qualidade, com trinta itens que foram testados empiricamente por suas propriedades psicométricas, utilizando análise fatorial exploratória e de confirmação. Após a geração dos itens da escala, verificaram-se a clareza e a representatividade de todas as declarações. Na aplicação do modelo, os dados foram coletados por meio de questionários estruturados e desenvolvidos para medir a qualidade do serviço no PESS. Os questionários incluíram duas seções principais itens da escala e da demografia. A primeira seção incluía trinta itens destinados a medir a qualidade do serviço medido em uma escala Likert, de sete pontos, ancorada em “discordo totalmente” (1) e “concordo totalmente” (7). Quase a metade dos itens foi redigida negativamente. O projeto de questionário foi submetido a um teste piloto, com um total de cinquenta e cinco indivíduos. Posteriormente, os peritos no campo foram convidados a comentar a pertinência, a clareza e a simplicidade dos itens.

Relativamente, pequenas alterações formais foram feitas com base no *feedback* recebido. Yildiz e Kara (2009) afirmam que o PESPERF oferece uma ferramenta confiável e válida para coletar dados dos entrevistados, ou seja, dos alunos do PESS, a fim de medir o nível de qualidade do serviço educativo.

2.1 QUALIDADE DE SERVIÇOS: APLICAÇÃO DE MODELOS EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

Dentre os modelos de qualidade de serviços em estabelecimentos de ensino superior, o estudo de Firdaus (2006) revelou que a medição da qualidade do serviço, por meio do método HEdPERF resultou em estimativas mais confiáveis, com maior critério de validade do construto, maior variância explicada e aparentemente superior aos modelos SERVPERF e SERVPERF-HEdPERF.

Também nos trabalhos de Figueredo, Tontini e Silveira (2006), Deschamps (2007) e Fortes (2011) estes aspectos se mostram reveladores. Figueredo (2005), por meio da análise conjunta dos dados obtidos com o Modelo Kano, da escala SERVQUAL, e da Matriz Importância versus Desempenho em uma IES revelou que estes modelos foram eficientes na verificação da percepção dos alunos com relação aos atributos de qualidade, direcionando de forma mais correta às tomadas de decisões pelos gestores da IES. Deschamps (2007) analisou o desempenho dos atributos de qualidade de uma IES por meio da utilização de dois modelos que mensuram a qualidade em serviços: o HEdPERF e o SERVPERF. Ambos os modelos utilizados foram validados e o HEdPERF apresentou o melhor desempenho. Fortes (2011) aplicou os modelos HEdPERF e SERVPERF, comparando o desempenhos dos dois modelos, de modo a fornecer subsídios para que os gestores dos cursos superiores pesquisados da IES estudada possam ampliar o entendimento sobre modelos de avaliação de qualidade e melhor amparar os processos de gestão no ensino superior. Os resultados da comparação entre os dois modelos analisados mostram uma associação estatística. Esta associação caracteriza-se por apresentar um grupo (HEdPERF) com um conceito melhor da instituição e mais homogêneo em suas respostas. Desta forma, há semelhança com os resultados de Deschamps (2007), onde o HEdPERF também apresentou o melhor desempenho.

Os resultados de Brochado (2009) se assemelham às conclusões de Firdaus (2006) confirmando também a superioridade do modelo HEdPERF, no que tange à confiabilidade, como instrumento de medição da qualidade de serviço no ensino superior. Vale lembrar que o modelo HEdPERF foi desenvolvido por Firdaus (2005) com base nas escalas SERVQUAL, SERVQUAL Ponderada e SERVPERF. O que motivou o incremento do HEdPERF foi a consideração de que as pesquisas anteriores tinham sido demasiadamente estreitas, com ênfase na qualidade dos serviços e que medidas genéricas não podem ser totalmente adequadas ao ensino superior.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em sua primeira fase este estudo se constitui em uma pesquisa exploratória, qualitativa e documental. Para Strauss e Corbin (1990) este tipo de pesquisa se refere a todo tipo de pesquisa que produz a compreensão não obtida por meio de procedimentos estatísticos ou outros meios de quantificação. Requer do pesquisador uma sensibilidade teórica e social para realizar as análise das situações críticas, reconhecer e evitar os preconceitos para obter dados válidos e fidedignos e pensar abstratamente. Segundo Pope e Mays (1995) os métodos qualitativos proporcionam uma melhor compreensão dos fenômenos, pois associam procedimentos de cunho racional e intuitivo. A pesquisa documental, por sua vez, é aquela tem como objeto de análise documentos, sendo neste estudo os artigos científicos que

versavam sobre qualidade de serviços e se constituíam em modelos de aferição, com um elenco de dimensões e, publicados em periódicos internacionais. Desta forma, estes artigos se constituíram na população da pesquisa, uma vez que formam um universo de elementos que apresentam características em comum, a respeito do assunto a ser investigado. 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”.

Cabe informar que as ações de identificação destes artigos científicos foi realizada por uma pesquisa bibliográfica inicial nas bases de dados disponíveis em linha no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), para identificar os periódicos internacionais e os artigos com modelos de qualidade de serviços, em fevereiro de 2010. As palavras-chave que nortearam a pesquisa foram: “*model*”, “*quality*”, “*services*”, e “*higher education*”.

Convém ressaltar as naturais limitações da pesquisa no que se refere a este aspecto de concentração de interesse e restrição da busca quanto à abrangência do tema. Da mesma forma, ao priorizar os artigos com texto completo disponível em linha, em detrimento dos demais, houve limitação da pesquisa. Para os objetivos desta pesquisa, entretanto, estas limitações não se apresentaram como de interferência em seu desenvolvimento, visto que foram consideradas como base de pesquisa as duas revisões de literatura neste tema, sendo a de Seth, Deshmukh e Vrat (2004) e de Ladhari (2008). Considerando o recorte de tempo adotado no estudo ser longitudinal, ou seja, incluindo desde o primeiro modelo desenvolvido e considerado para este estudo, o horizonte temporal abrangeu o período de 1995 a 2010, sendo a amostra intencional, de conveniência, e não probabilística. Ainda na primeira fase da pesquisa, após a identificação dos títulos dos periódicos que foram considerados na pesquisa, o processo seguinte de coleta de dados passou a considerar os artigos científicos publicados nestes periódicos como unidades de análise. Após leitura do texto integral do artigo e de confirmada a abordagem do assunto, estes artigos foram definidos como de interesse. Passaram a constituir assim, a amostra de pesquisa, ou seja, os seis artigos com modelos de qualidade de serviços identificados.

Em seguida, a abordagem de análise foi descritiva-analítica, e de análise comparada. Por sua vez, o método de análise comparativa nas ciências sociais, segundo Schneider e Schmitt (1998) é inerente ao processo de construção do conhecimento, enquanto atividade cognitiva. E, por meio do raciocínio comparativo, é possível “descobrir irregularidades, perceber deslocamentos e transformações, construir modelos e tipologias, identificando continuidades e descontinuidades, semelhanças e diferenças”, explicando, inclusive, as determinações dos achados.

Na continuidade da pesquisa, nesta segunda parte, estes artigos foram novamente lidos, de forma minuciosa, sendo analisados sob o ponto de interesse das dimensões, ou seja, de identificar itens constantes em cada um dos seis modelos de qualidade para efeito de comparação das semelhanças. Feito isto, as dimensões foram analisadas comparativamente, evidenciando as mais constantes. Ou seja, as que figuram em mais de um artigo com o modelo de qualidade de serviços, de maneira mais permanente em todos os seis modelos analisados. Estas se constituíram, por si só, no cerne do que é considerado de importância para a avaliação de qualidade em serviços. Para o que interessa mais especificamente para o ensino superior, o estudo considerou, principalmente, as dimensões referentes a este tipo de instituição.

Buscando melhor visualização dos resultados, estes foram reunidos em quadros e descritos, brevemente.

4 COMPARAÇÃO DAS DIMENSÕES DOS MODELOS SERVQUAL, SERVQUAL PONDERADO, SERVPERF, INTQUAL, HEDPERF E PESPERF

Quanto aos modelos analisados SERVQUAL, SERVQUAL Ponderado, SERVPERF, INTQUAL, HEdPERF e PERPERF, todos apresentam preocupação comum no sentido de encontrar uma melhor forma de medir a qualidade dos serviços prestados. Nesse sentido, a proposição dos modelos sugere a adoção de dimensões ou atributos que asseguram a melhor forma de avaliação da qualidade de serviços. As dimensões apresentadas em cada instrumento de mensuração são apresentadas e comparadas por meio de quadros:

O conteúdo da dimensão Acesso foi comparada em todos os instrumentos e, as semelhanças estão apresentadas no quadro 1.

Matriz – Semelhança					
Dimensão: ACESSO					
SERVQUAL	SERVQUAL PONDERADO	SERVPERF	INTQUAL	HEdPERF	PESPERF
Acesso: proximidade e facilidade de contato.	Empatia: cuidado, atenção individualizada aos clientes.			Acesso: acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade conveniência.	Acesso: acessibilidade e disponibilidade das instalações, equipamentos e materiais.

Quadro 1 – Dimensão Acesso

Nos modelos SERVQUAL e HEDPERF (itens: compreender/conhecer o cliente e acesso) a dimensão Acesso se apresenta de maneira semelhante. O modelo SERVQUAL Ponderado sugere que o cliente avalie o acesso de forma individual e o modelo PESPERF sugere que o cliente avalie o acesso às instalações, aos equipamentos e aos materiais.

O conteúdo da dimensão Comunicação foi comparada em todos os instrumentos e, as semelhanças estão apresentadas no quadro 2.

Matriz – Semelhança					
Dimensão: COMUNICAÇÃO					
SERVQUAL	SERVQUAL PONDERADO	SERVPERF	INTQUAL	HEdPERF	PESPERF
Comunicação: manter os clientes informados em linguagem que possam compreender e ouvi-las.	Segurança: Competência, comunicação e cortesia, confiança e segurança.				

Quadro 2 – Dimensão Comunicação

No modelo SERVQUAL (Isso pode significar que a empresa tem de ajustar a sua linguagem para consumidores diferentes: o aumento do nível de sofisticação com um bem; educado cliente e falar apenas com um novato. Envolve: explicar o serviço em si; explicar o quanto o serviço vai custar; explicando as trocas entre o serviço e o custo; garantir ao consumidor que um problema será tratado) a dimensão Comunicação está voltada para informar todos os itens que possam interessar ao cliente na prestação dos serviços, enquanto que no modelo SERVQUAL Ponderado o foco é a avaliação do cliente em relação à segurança de que será bem atendido.

O conteúdo da dimensão Competência foi comparada em todos os instrumentos e, as semelhanças estão apresentadas no quadro 3.

Matriz – Semelhança					
Dimensão: COMPETÊNCIA					
SERVQUAL	SERVQUAL PONDERADO	SERVPERF	INTQUAL	HEdPERF	PESPERF
Competência: posse de habilidades e conhecimentos necessários para executar o serviço.	Segurança: competência, comunicação e cortesia, confiança e segurança.				Aspectos Acadêmicos: o conteúdo do curso, os materiais, o conhecimento do pessoal acadêmico, as instalações físicas e as ferramentas que são fundamentais no processo de entrega do serviço de ensino.

Quadro 3 – Dimensão Competência

Os modelos SERVQUAL (Envolve: conhecimento e habilidade do pessoal de contato; conhecimento e habilidade do pessoal de apoio operacional; capacidade de investigação da organização, por exemplo, títulos corretora) e PESPERF se assemelham no que diz respeito à dimensão Competência, visto que está voltada para a prestação de serviços de maneira hábil e competente. No entanto, o modelo PESPERF ainda inclui a disponibilidade de instalações físicas e ferramentas que são fundamentais para a entrega do serviço. O modelo SERVQUAL Ponderado, apresenta a avaliação do cliente em relação à segurança, na competência, comunicação e cortesia dos colaboradores da organização.

O conteúdo da dimensão Cortesia foi comparada em todos os instrumentos e, as semelhanças estão apresentadas no quadro 4.

Matriz – Semelhança					
Dimensão: CORTESIA					
SERVQUAL	SERVQUAL PONDERADO	SERVPERF	INTQUAL	HEdPERF	PESPERF
Cortesia: envolve polidez, respeito, consideração e cordialidade do pessoal de contato.	Segurança: competência, comunicação e cortesia, confiança e segurança.				

Quadro 4 – Dimensão Cortesia

A dimensão cortesia no modelo SERVQUAL (e inclui: apreciação da propriedade do consumidor; limpeza e aparência limpa do pessoal de contato com o público) não se assemelha à dimensão cortesia do modelo SERVQUAL Ponderado.

O conteúdo da dimensão Credibilidade foi comparada em todos os instrumentos e, as semelhanças estão apresentadas no quadro 5.

Matriz – Semelhança					
Dimensão: CREDIBILIDADE					
SERVQUAL	SERVQUAL PONDERADO	SERVPERF	INTQUAL	HEdPERF	PESPERF

Credibilidade: confiança, credibilidade, honestidade, reputação e interações com o cliente.	Segurança: competência, comunicação e cortesia, confiança e segurança.			Reputação: sugere a importância das instituições de ensino superior em projetar uma imagem profissional. Conteúdo Programático: enfatiza a importância de oferecer amplo e respeitável programa acadêmico/ especializações com estrutura e currículo flexível.
--	--	--	--	---

Quadro 5 – Dimensão Credibilidade

A dimensão Credibilidade no modelo SERVQUAL se assemelha à dimensão segurança do modelo SERVQUAL Ponderado e às dimensões Reputação e Conteúdo Programático do modelo HEDPERF.

O conteúdo da dimensão Confiabilidade foi comparada em todos os instrumentos e, as semelhanças estão apresentadas no quadro 6.

Matriz – Semelhança					
Dimensão: CONFIABILIDADE					
SERVQUAL	SERVQUAL PONDERADO	SERVPERF	INTQUAL	HEDPERF	PESPERF
Confiabilidade e Lealdade: desempenho e confiabilidade de fazer certo da primeira vez. A organização honra suas promessas.	Confiabilidade: habilidade de executar o serviço prometido de forma confiável e precisa.	Desempenho: afirmações que se relacionam aos serviços prestados. Outras Medidas: afirmações relacionadas a sentimentos de compras futuras, qualidade e satisfação. Expectativas: pareceres a respeito do serviço que será realizado. Importância: afirmações que se relacionam com os sentimentos em sua decisão de compra	Confiabilidade do Serviço: habilidade de executar o serviço prometido de forma confiável e precisa. Gestão das Expectativas : deve retratar aos clientes uma visão realista do serviço.		

Quadro 6 – Dimensão Confiabilidade/Lealdade

A dimensão Confiabilidade/Lealdade do modelo SERVQUAL se assemelha à dimensão Confiabilidade do modelo SERVQUAL Ponderado, e com as dimensões Desempenho, outras medidas e expectativas do modelo SERVPERF. Também com as dimensões Confiabilidade do serviço e Gestão das expectativas do modelo INTQUAL.

O conteúdo da dimensão Receptividade foi comparada em todos os instrumentos e, as semelhanças estão apresentadas no quadro 7.

Matriz – Semelhança
Dimensão: RECEPTIVIDADE

SERVQUAL	SERVQUAL PONDERADO	SERVPERF	INTQUAL	HEdPERF	PESPERF
Receptividade: vontade ou disponibilidade dos funcionários para prestar o serviço.	Receptividade: disposição para ajudar os clientes e fornecer o serviço de alerta.				

Quadro 7 – Dimensão Receptividade

A dimensão Receptividade do modelo SERVQUAL se assemelha ao modelo SERVQUAL Ponderado.

O conteúdo da dimensão Segurança foi comparada em todos os instrumentos e, as semelhanças estão apresentadas no quadro 8.

Matriz – Semelhança					
Dimensão: SEGURANÇA					
SERVQUAL	SERVQUAL PONDERADO	SERVPERF	INTQUAL	HEdPERF	PESPERF
Segurança: envolve a segurança física; segurança financeira e confidencialidade.	Segurança: Competência, comunicação e cortesia, confiança e segurança.				

Quadro 8 – Dimensão Segurança

A dimensão Segurança do modelo SERVQUAL não se assemelha mesmo proposto no modelo SERVQUAL Ponderado.

O conteúdo da dimensão Tangível foi comparada em todos os instrumentos e, as semelhanças estão apresentadas no quadro 9.

Matriz – Semelhança					
Dimensão: TANGÍVEL					
SERVQUAL	SERVQUAL PONDERADO	SERVPERF	INTQUAL	HEdPERF	PESPERF
Tangível: instalações físicas; aparência do pessoal; ferramentas e equipamentos utilizados para a prestação do serviço.	Tangíveis: instalações físicas, equipamentos e aparência do pessoal.				Aspectos Acadêmicos: o conteúdo do curso, os materiais, o conhecimento do pessoal acadêmico, as instalações físicas e as ferramentas que são fundamentais no processo de entrega do serviço de ensino.

Quadro 9– Dimensão Tangível

A dimensão Tangível dos modelos SERVQUAL e SERVQUAL Ponderado e Aspectos Acadêmicos se assemelham.

O conteúdo da dimensão Compreender/Conhecer o cliente foi comparada em todos os instrumentos e, as semelhanças estão apresentadas no quadro 10.

Matriz – Semelhança					
Dimensão: COMPREENDER/CONHECER O CLIENTE					
SERVQUAL	SERVQUAL PONDERADO	SERVPERF	INTQUAL	HEdPERF	PESPERF
Compreender/ Conhecer o Cliente: entender as necessidades dos clientes, atenção individualizada e reconhecer o cliente regular.	Empatia: Cuidado, atenção individualizada Compreender/ conhecer o cliente e acesso.			Compreensão: compreender, aconselhar e prestar serviços de saúde.	Empatia: compreensão das necessidades e desejos do estudante, oferecer soluções para as necessidades específicas, ser confiável e ter credibilidade.

Quadro 10 – Dimensão Compreender/Conhecer o cliente

A dimensão Compreender/Conhecer o cliente dos modelos SERVQUAL e HEDPERF e a dimensão empatia dos modelos SERVQUAL Ponderado e PESPERF se assemelham.

O conteúdo da dimensão Aspectos Acadêmicos foi comparada em todos os instrumentos e, as semelhanças estão apresentadas no quadro 11.

Matriz – Semelhança					
Dimensão: ASPÉCTOS ACADÊMICOS					
SERVQUAL	SERVQUAL PONDERADO	SERVPERF	INTQUAL	HEdPERF	PESPERF
				Aspectos acadêmicos: itens de exclusiva responsabilidade dos acadêmicos.	

Quadro 11 – Dimensão Aspectos Acadêmicos

A dimensão aspectos acadêmicos está direcionadas à aplicação do modelo no ensino superior, por esse motivo esteve presente apenas no HEDPERF.

O conteúdo da dimensão Aspectos não acadêmicos foi comparada em todos os instrumentos e, as semelhanças estão apresentadas no quadro 12.

Matriz – Semelhança					
Dimensão: ASPÉCTOS NÃO ACADÊMICOS					
SERVQUAL	SERVQUAL PONDERADO	SERVPERF	INTQUAL	HEdPERF	PESPERF
				Aspectos não acadêmicos: permitir que os alunos preencham obrigações de seu estudo, funções desempenhadas por pessoal não-acadêmico.	

Quadro 12 – Dimensão Aspectos não Acadêmicos

A dimensão aspectos não acadêmicos está direcionadas à aplicação do modelo no ensino superior, por esse motivo esteve presente apenas no HEDPERF.

5 CONCLUSÃO

O objetivo de analisar comparativamente as dimensões de seis modelos de avaliação de qualidade em serviços foi realizado. Os modelos Qualidade dos Serviços (SERVQUAL), Importância da Qualidade dos Serviços (SERVQUAL Ponderado), Desempenho do Serviço (SERVPERF), Qualidade Interna (INTQUAL), Qualidade do Ensino Superior (HEDPERF) e Qualidade do Serviço Percebido no PESS (PERPERF) foram comparados em suas dimensões. Seguindo o método de pesquisa definido, foi identificado, primeiramente, um elenco de 19 dimensões nos modelos estudados. A análise evidenciou que doze destas dimensões são utilizadas pela maioria dos modelos, de acordo com as características comuns.

Analisando mais especificamente estas dimensões, a conclusão é de que estas podem oferecer subsídios para formar também uma base de sustentação para a realização de medida de qualidade de serviços no ensino superior, sendo possível chegar a um elenco de variáveis com as seguintes dimensões: Acesso; Comunicação; Competência; Cortesia; Credibilidade; Receptividade; Segurança; Tangível; Compreender/Conhecer o Cliente/Empatia; Aspectos Acadêmicos; e Aspectos não acadêmicos.

Ficou evidente que a dimensão Acesso é identificado nos modelos HEdPERF, PESPERF, e intrinsecamente, na dimensão Empatia, do modelo SERVQUAL Ponderado. Comunicação é identificada, de forma intrínseca, na dimensão Segurança, no Modelo SERVQUAL Ponderado. Competência é identificada na dimensão Segurança do Modelo SERVQUAL Ponderado, e na dimensão Aspectos Acadêmicos, no Modelo PESPERF. Cortesia é identificada na dimensão Segurança do Modelo SERVQUAL Ponderado. Credibilidade é identificada na dimensão Segurança do Modelo SERVQUAL Ponderado, e nas dimensões Reputação e Conteúdo programático do modelo HEdPERF. Confiabilidade é identificada nos Modelos SERVQUAL Ponderado e INTQUAL, e, de forma implícita, nas dimensões Desempenho, Outras medidas, Expectativas e Importância do Modelo SERPERF. Também se apresenta de forma implícita na dimensão Gestão das Expectativas, no modelo INTQUAL. Receptividade foi identificada no modelo SERVQUAL Ponderado. Segurança é identificada no modelo SERVQUAL Ponderado. Tangível é identificada nos modelos SERVQUAL Ponderado, e, de forma intrínseca, na dimensão Aspectos Acadêmicos do modelo PESPERF. Compreender/Conhecer o cliente é identificada, de forma intrínseca, na dimensão Empatia dos modelos SERVQUAL Ponderado e PESPERF, e na dimensão Compreensão do modelo HEdPERF. Aspectos Acadêmicos e Aspectos Não-Acadêmicos são identificados somente no modelo HEdPERF.

Observa-se que algumas dimensões apresentam nomenclaturas comuns e significados diferentes, enquanto outras apresentam nomenclaturas diferentes, com o mesmo significado, sendo estas: Segurança para designar Compreender/conhecer o cliente e acesso; Segurança para designar competência, comunicação, cortesia, confiança e credibilidade e segurança; Aspectos acadêmicos para designar competência e tangíveis; Reputação para designar credibilidade; Desempenho, Outras medidas, Expectativas, Importância, gestão das expectativas para designar Confiabilidade/Lealdade; e Aspectos acadêmicos como mesmo significado que Tangíveis.

Ainda com base na análise realizada de forma comparada, estas dimensões que se repetem nos modelos analisados se apresentam como o mais recomendado e constante para medir a qualidade de serviços. Por extensão, sendo estas dimensões comuns à mensuração da qualidade de serviços, podem ser entendidas como adequadas para também medir a qualidade de serviços em IES. Constituem-se desta forma, em uma proposição estratégica para a avaliação institucional em IES. Mais especificamente, para a auto-avaliação em IES.

As dimensões doze dimensões aqui propostas são apresentadas, segundo a ordem de frequência: Confiabilidade; Lealdade; Segurança; Acesso; Conhecer/Compreender o cliente; Tangíveis; Competência; Comunicação; Cortesia; Receptividade; Aspectos acadêmicos e Aspectos não acadêmicos.

Tendo em vista que estas dimensões podem nortear e amparar estudos sobre a qualidade de serviços em IES, podem também, por extensão, servir para a avaliação institucional no que se refere à auto-avaliação. Assim, este estudo, considerado inicial, e entendido como uma primeira proposição para um elenco de dimensões básicas para avaliação da qualidade de serviços no ensino superior pode oferecer um caminho para reflexão, maior entendimento e compreensão do processo de avaliação institucional. Este processo, em sua essência, é de caráter estratégico, participativo, contínuo e sistemático na organização. É vital para a melhoria contínua da IES e desenvolvimento organizacional.

Este trabalho se diferencia das pesquisas anteriores de Seth; Deshmukh; Vrat (2004), Ladhari (2008) e Brochado (2009) quanto à forma de análise das dimensões dos seis modelos de qualidade de serviços. Estas dimensões estudadas, depois de identificadas, e devidamente analisadas e comparadas, se constituem em um grupo de variáveis que, por sua vez, passam a compor um foco para a análise de qualidade de serviços de ensino superior.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Senado Federal. Secretária-Geral da Mesa. **Constituição Federal de 1988**. Brasília. 221p. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 18 fev. 2011.
- BROCHADO, Ana. Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. **Quality Assurance in Education**. v.17, n.2, p. 174-190, 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, J. Joseph Jr.; TAYLOR, Steven A. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. **Journal of Marketing**, v. 58, n. 1, p. 125-131, Jan. 1994.
- _____. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n.3, p.55-68, July 1992.
- DESCHAMPS, Marcelo. **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.
- FIRDAUS, Abdullah. Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 24, n. 1, p. 31-47, 2006.
- _____. 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.
- FIGUEREDO, Marcelo Salmeron; TONTINI, Gérson; SILVEIRA, Amélia. Integrando os modelos SERVQUAL, KANO e Matriz de Importância x desempenho para avaliação de instituições de ensino superior. **Ensino na área de administração e avaliação em instituições de ensino superior**. 2006. Blumenau: Edifurb, 2006. 296p. p. 223-248.
- FORTES, Victoria Corrêa. Avaliação da qualidade no ensino superior: aplicação dos modelos HEDPERF e SERVPERF. 2011. 190f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2011.
- LADHARI, Riadh. Alternative measures of service quality: a review. **Managing Service Quality**. v. 18, v.1, 2008. p. 65-86.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **O MEC**. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br>>. Acesso em: 12 abr. 2010.
- TEAS, R. Kenneth. Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. **Journal of Marketing**, v. 57, n.4, p. 18-34, Oct. 1993.

- SINAES. **SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior**: da concepção à regulamentação / [Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira]. 2. ed., ampl. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2004. 155 p.
- PARASURAMAN A.; BERRY, Leonard L.; ZEITHAML, Valerie A. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, p. 41-50, 1985.
- _____. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **Journal of Marketing**, v.58, p111-124, 1994.
- _____. 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, 1991a.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valerie.; BERRY, Leonard L. 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, p.335-342, 1991.
- _____. SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.
- POPE, M.; MAYS, N. Qualitative research: reaching the parts other methods cannot reach. **British Medical Journal**, v.311, p. 42-45, 1995.
- 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.
- STRAUSS, A. L.; CORBIN, J. **Basis of qualitative research: grounded theory and techniques**. London: SAGE Publ.,1998.
- SCHNEIDER, Sergio; SCHIMITT, Claudia Job. O uso do método comparativo nas ciências sociais. **Cadernos de Sociologia**, v.9, p.49-87, 1998.
- YILDIZ, S. M., KARA, A. The Pesperf scale: an instrument for measuring service quality in the Shocool of Physical Education and Sports Sciences (PEES). **Quality Assurance in Education**, v.17, n.4, p. 393-415, 2009.