

ÁREA TEMÁTICA: ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE

Ensino Superior em Administração e Percepção da Qualidade de Serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL

Education in Business Administration High and Services Quality Perception: a SERVQUAL scale application

Educación Superior en Administración y Percepción de la Calidad de los Servicios: una aplicación de la escala SERVQUAL

Cléria Donizete da Silva Lourenço¹
Marcelo Ferreira Trezza Knop²

Recebido em 10 de dezembro de 2010 / Aprovado em 08 de junho de 2011

Editor Responsável: Ivam Ricardo Peleias, Dr.

Processo de Avaliação: *Double Blind Review*

RESUMO

O estabelecimento de instrumentos de avaliação institucional, aptos a reconhecer a percepção discente, são de fundamental importância para a adequada prestação de serviços educacionais. Partindo desse princípio, o presente trabalho tem por objetivo verificar, por meio da escala SERVQUAL, a percepção de qualidade dos estudantes de Administração em uma IES particular do Sul de Minas Gerais. Para tanto, foi feita uma pesquisa de natureza descritiva. Os dados foram coletados por meio do questionário SERVQUAL adaptado à avaliação educacional. O universo de pesquisa correspondeu aos alunos do último período do curso de Administração. Estes foram selecionados devido à longevidade de seu contato com o curso e com a instituição. A análise de dados envolveu técnicas descritivas (distribuição de frequências) e multivariadas

(análise de conglomerados e discriminante). Em seus resultados o trabalho pôde identificar variáveis bem avaliadas e, também, estruturas, processos e condutas que devem ser aperfeiçoadas. O emprego de técnicas estatísticas permitiu a identificação de dois grupos (denominados de “mais exigentes” e “menos exigentes”) e os atributos responsáveis pelos dissensos, que servirão de parâmetro para a priorização de processos de melhoria. Toda organização possui clientes com diferentes expectativas de qualidade. As instituições de ensino superior não fogem a essa regra. Assim, somente a identificação de atributos-chave para a percepção da qualidade e sua criteriosa análise é que podem dar início a processos efetivos de melhoria.

Palavras-chave: Ensino superior. Administração. Qualidade de serviços. Escala SERVQUAL.

1. Doutora em Administração e Professora da Universidade Federal de Lavras – UFLA. [cleria@dae.ufla.br]

Endereço da autora: Campus Universitário, Caixa Postal 3037, Lavras, MG Cep. 37200-000 – Brasil

2. Mestre em Administração pela Universidade Federal de Lavras – UFLA. Professor da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM. [marceloknop@yahoo.com.br]

Endereço do autor: Rua da Glória, 187, Centro, Diamantina – MG Cep. 39100-000 – Brasil

ABSTRACT

The institutional evaluation instruments establishment, able to recognize the student perception, has its role of fundamental importance for the adequate educational services offer. From this principle, this paper aims to verify, through the SERVQUAL, the perceived quality of the administration students in a private school in the South of Minas Gerais. We have performed a descriptive research. Data were collected through the SERVQUAL questionnaire adapted to educational evaluation. The research base corresponded to the students last period of the Administration course. They were selected because of the longevity of their contact with the course and institution. Data analysis involved descriptive techniques (frequency distribution) and multivariate (cluster analysis and discriminating). In its results the work could identify well evaluated variables, also structures, processes and behaviors that must be perfected. The use of statistical techniques allowed the identification of two groups (called "more demanding" and "less demanding") and the attributes responsible for dissent, which serves as a parameter for prioritizing improvement processes. All organization possesses customers with different quality expectations. The higher education institutions are no exception for this rule. Thus, only the identification of key attributes for the perception of the quality and its careful they can initiate analysis an effective processes of improvement.

Key words: High education business. Administration. Quality services . SERVQUAL scale.

RESUMEN

Disponer de instrumentos de evaluación institucional, capaces de reconocer la percepción discente, es de fundamental importancia para la adecuada prestación de servicios educativos. A partir de este principio, este trabajo tiene como objetivo verificar, por medio de la escala SERVQUAL, la percepción de la calidad por parte de los estudiantes de Administración, en una IES privada del sur de Minas Gerais. Para ello, se

realizó una investigación descriptiva. Los datos fueron recolectados por medio del cuestionario SERVQUAL adaptado a la evaluación educativa. Alumnos del último período del curso de Administración conformaron el universo de la investigación. La selección de los alumnos se realizó por el prolongado tiempo de contacto con el curso y con la institución. El análisis de los datos incluyó técnicas descriptivas (distribución de frecuencias) y multivariadas (análisis de conglomerados y discriminante). En los resultados del trabajo se pudieron identificar variables bien evaluadas, y también estructuras, procesos y procedimientos que deben ser mejorados. El uso de técnicas estadísticas permitió identificar dos grupos (denominados: "más exigentes" y "menos exigentes") y los atributos responsables por las disensiones, que servirán de parámetro para dar prioridad a los procesos de mejora. Toda organización tiene clientes con expectativas diferentes de calidad. Las instituciones de educación superior no escapan a esta regla. Por lo tanto, sólo la identificación de los atributos clave para la percepción de la calidad y su meticuloso análisis pueden iniciar procesos efectivos de mejora.

Palabras clave: La educación superior. Administración. Calidad de los servicios. Escala SERVQUAL.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o ensino superior brasileiro registrou uma inédita expansão. Confirma tal fato, a ampliação do número de IES e de cursos de graduação. Esse crescimento pode ser explicado por um conjunto de fatores que envolvem o aumento do número de matrículas no ensino médio, a flexibilização dos critérios para abertura de novos cursos promovida pelo Ministério da Educação e o reconhecimento contemporâneo da relação entre qualificação e empregabilidade.

Essa dinâmica acirrou a competição entre as instituições de ensino superior (IES), com ênfase para as IES privadas. Nota-se, em consequência, a ampliação da publicidade no setor e a

demanda por mecanismos de avaliação da qualidade aptos a orientar alunos e dirigentes nos processos de escolha e aprimoramento dos serviços educacionais.

Embora processos de avaliação institucional externa sejam conduzidos periodicamente pelo Ministério da Educação, eles não têm como fonte de informação o corpo discente, exceto no que se refere ao conhecimento adquirido.

O estabelecimento de instrumentos de avaliação interna mostra-se, portanto, indispensável para qualquer IES comprometida com a melhoria de processos e com a satisfação do aluno. Entretanto, segundo Dutra, Oliveira e Gouveia (2002), muitas instituições não possuem métodos formais, legítimos e validados para identificar a percepção discente sobre os serviços prestados. Acredita-se, entretanto, que o discente é um ator importante e que merece ser ouvido quando se trata de avaliação institucional. Diante do exposto, questiona-se: qual a percepção que os discentes possuem dos serviços educacionais prestados pela instituição na qual ele é discente?

Tendo essa questão como norteadora, o referido trabalho tem por objetivo verificar, por meio da escala SERVQUAL, a percepção de qualidade dos estudantes de Administração em uma IES particular do Sul de Minas Gerais.

Para Lovelock (1983), o serviço educacional é constituído por ações intangíveis e dirigidas às mentes das pessoas. De entrega constante, ele se fundamenta em uma parceria entre prestadores e clientes. Apesar do contato pessoal contínuo, os serviços educacionais apresentam baixa customização devido ao seu aspecto de coletividade, ou seja, o serviço não é prestado a um consumidor de forma individual. Contudo, sua natureza compartilhada e abstrata torna coerente a avaliação da qualidade percebida e, conseqüentemente, o emprego da escala SERVQUAL (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1988).

De modo a reunir elementos para uma abordagem satisfatória desses pontos, o artigo foi organizado em cinco seções, além da introdução. Na segunda parte, encontram-se as referências teóricas do estudo, elaboradas a partir de reflexões sobre o ensino de Administração, a qualidade em

serviços e o modelo SERVQUAL. A terceira detalha os procedimentos metodológicos da pesquisa. A quarta parte apresenta seus resultados e, nas considerações finais, encontram-se as conclusões do artigo assim como suas limitações.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Ensino de Administração no Brasil

A origem dos cursos de Administração no Brasil encontra-se diretamente associada à demanda por gestores públicos, identificada nas primeiras décadas do século XX. Em 1938, a constituição do Departamento de Administração do Serviço Público (DASP) estabeleceu as bases para a constituição do primeiro centro irradiador de administradores do país: a Fundação Getúlio Vargas.

Em 1965, a Lei Federal n.º 4.769 regulamentou a profissão no Brasil. No ano seguinte, o currículo mínimo do curso de Administração passou a vigorar. No ano de 2002, o Conselho Nacional de Educação e a Câmara de Educação Superior do Ministério da Educação aprovaram as diretrizes curriculares nacionais dos cursos de graduação em Administração (CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, [2004]).

Segundo Nicolini (2003), a demanda por administradores sempre acompanhou a dinâmica econômica do Brasil. Em sua busca pelo desenvolvimento, o País constituiu e acolheu grandes empresas (estatais e multinacionais) que passaram a requisitar gestores qualificados. Na década de 1990, novos desafios foram apresentados a esses profissionais e aos centros de formação devido à abertura do mercado brasileiro à economia e ao comércio internacional.

O ensino de Administração, portanto, estruturou-se em um Brasil industrial, herdando suas características fundamentais: a divisão do trabalho, a especialização funcional e o mecanicismo. O caráter holístico da produção e dos problemas contemporâneos evidencia a necessidade de novas bases para a formação de administradores. Estas, contudo, não devem surgir da mera importação de modelos de gestão, prática que conduziu o País

a um estado de dependência intelectual no que se refere à ciência administrativa (NICOLINI, 2003).

Castro (1981, p. 59) construindo um panorama do papel da Administração, evidencia que a economia, na medida em que se torna mais complexa, reduz a proporção de pessoas ocupadas com tarefas produtivas. Amplia, portanto, o número de indivíduos que, de algum modo, atuam na esfera gerencial interferindo nas decisões. O autor defende que não é claro nem óbvio o que estas pessoas deverão saber. Contudo, a ciência administrativa representa uma alternativa privilegiada para a preparação de recursos humanos. É nesse sentido que o ensino de Administração deve ser avaliado, ou seja, em sua capacidade de “gerar pessoas corretamente qualificadas para as posições convencionalmente chamadas de gerenciais ou executivas”.

Entretanto, a analogia de Nicolini (2003) parece predominar na medida em que as IES ainda recebem a matéria-prima (o aluno) e a transforma, ao longo da linha de montagem (o currículo pleno), em produto (o administrador). Esta ilustração introduz o debate sobre a relação entre ensino, pesquisa e extensão. Em instituições em que o ensino é a única atividade, o conhecimento administrativo torna-se rígido e estático. Rígido porque a inexistência da pesquisa torna seu conteúdo dogmático, não permitindo adaptações e estático por só promover a reprodução de conceitos.

Para Nicolini (2003) se pedagogias inovadoras não forem implementadas, o ensino de Administração estagnar-se-á na concepção “bancária” de educação discutida por Paulo Freire (embora disponha de todos os trunfos importantes para superá-la), em que o educador, em vez de comunicar-se, faz comunicados monológicos e “depósitos” que os educandos recebem, memorizam e repetem.

Paula (2001) compartilha com Nicolini (2003) tal preocupação enfatizando que as diretrizes curriculares do curso de Administração zelam para que o processo pedagógico contemple, além de conhecimentos técnicos, uma formação humanística pois a tomada de decisões não ocorre no vazio. Assim, os administradores devem ter consciência das consequências de suas ações nas esferas social, política, econômica e ambiental. Essa noção requer uma sólida formação teórico-

analítica, que exige das instituições pesquisa, extensão e foco no desenvolvimento de cidadãos.

Desse modo, para desenvolver-se como um campo de conhecimento, é fundamental que a ciência administrativa elabore um saber próprio, que recrie e empregue recursos analíticos no exame de fenômenos organizacionais locais. Para Paula (2001) estimular a produção de um saber local seria o primeiro passo para mudar o atual contexto. É justamente nesse vácuo de ideias que prosperam os modismos administrativos e as fórmulas prontas, que ocupam o espaço de abordagens teórico-analíticas relevantes, essenciais para uma formação mais sólida e humanística.

Atualmente, em termos numéricos, os cursos de graduação em administração concentram o maior número de alunos, com 564.681 matrículas em todo o País de acordo com o Censo do Ensino Superior de 2007. Esse número corresponde a cerca de 15% do total. Essas matrículas são oferecidas por 1.346 cursos, sendo 1.193 em IES privadas (INEP, [2009?]).

Apesar da reconfiguração quantitativa do sistema brasileiro de ensino superior, alguns problemas ainda o afligem com destaque para o negligenciamento das atividades de pesquisa e extensão, para a assimetria entre os sistemas de graduação e pós-graduação e para a pequena integração dos centros de formação com a sociedade e com o setor produtivo.

2.2 Avaliação institucional

O ensino superior caracteriza-se pela complexidade e pelos resultados a longo prazo, e qualquer análise que o vislumbre é sempre pontuada por controvérsias (MELLO; DUTRA; OLIVEIRA, 2001). Devido à importância social de que desfruta, qualquer mudança na estrutura de sua oferta, em particular quando referente ao ensino superior público, é motivo para ampla discussão. Uma polêmica que há muito ronda o tema diz respeito à necessidade de adaptação das IES às exigências de mercado. Abordagens divergentes podem produzir visões tão distantes quanto aquela que vê estritamente o foco social deste tipo de

organização e aquela que a define como tendo fins lucrativos e de rentabilidade (TOMASSINI; AQUINO; CARVALHO, 2008).

Deixando de lado os questionamentos moral e ético que podem emergir da discussão, é plausível argumentar que, mesmo em organizações educacionais, deve haver algum tipo de adaptação à demanda, evidenciada pela necessidade sensível de maior “controle gerencial” para superar a concorrência (TURETA; ROSA; SILVA E OLIVEIRA, 2007), bem como capacidade de produzir conhecimento científico que viabilize o autofinanciamento. Friga, Bettis e Sullivan (2004) reforçam essa noção, ao chamarem atenção para o fato de o mundo globalizado exigir maior rigor e visão mais competitiva das IES, sobretudo no ensino de Administração.

Os próprios mecanismos de avaliação da qualidade do ensino atualmente utilizados são exemplos do reconhecimento desse imperativo mercadológico (TOMASSINI; AQUINO; CARVALHO, 2008).

Nesse contexto, a questão da qualidade do ensino superior é extremamente relevante, suscitando, portanto, a mediação estatal. Contudo, essa ação deve ser cuidadosamente dimensionada para zelar pelos direitos do aluno sem limitar a autonomia das instituições de ensino. Nesse sentido, a aferição da qualidade e a disponibilização de resultados pode contribuir decisivamente para o alinhamento de expectativas e escolhas individuais.

A busca pelo padrão, pela mensuração e comparação entre os cursos de nível superior teve início no Brasil nos anos 90 com o Provão, que avaliava cursos de graduação em todas as áreas do conhecimento e atribuía, de acordo com as notas dos alunos, professores e instituição um *score* que variava entre a nota A (melhor avaliação) e a nota E (pior avaliação), sendo punidos cursos que mantivessem avaliações ruins consecutivamente. Com a entrada de um governo de esquerda, saiu o Provão e entrou em cena o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE) – um dos componentes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). A principal diferença está no processo de amostragem, uma vez que no Provão se avaliava todos os estudantes de

um curso e no ENADE existe um processo de escolha – amostragem de alunos ingressantes e alunos concluintes. Na visão de muitos especialistas o objetivo do ENADE continua sendo o mesmo do Provão: a comparação e a busca de um padrão.

O ENADE foi instituído no País por meio da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 sendo um dos componentes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Tal instrumento de avaliação tem o objetivo de aferir o rendimento dos alunos dos cursos de graduação em relação aos conteúdos programáticos, suas habilidades e competências. De acordo com Ristoff e Limana (2005), enquanto o SINAES tem como objetivo avaliar as instituições de educação superior e seus cursos de graduação, o ENADE ocupa-se com o desempenho dos estudantes. Em 2006 ocorreu a terceira edição do Enade, com 15 áreas sendo avaliadas. A maior participação de alunos no ENADE correspondeu aos alunos do curso de Administração. Do total de 463.165 alunos selecionados para participar do exame, aproximadamente um terço (153.509) pertenciam a esta área do conhecimento. Isto se deve ao fato de que o curso de graduação em administração, no Brasil, é curso com o maior número de alunos.

O ENADE representa, portanto, o único instrumento de avaliação que tem como fonte de informação o corpo discente. Seu foco no aprendizado, não contempla as condições de ensino e a competência docente. A aferição por amostragem e a análise agregada dos dados, que monitoram o sistema em grandes áreas, esclarecem pouco sobre as atividades de cada IES em particular.

Diante desses fatos, a avaliação interna – compreendida pelas próprias IES, por meio da consulta aos graduandos – adquire uma importância fundamental. Ainda assim, segundo Dutra, Oliveira e Gouveia (2002), muitas instituições não possuem instrumentos formais e legítimos para reconhecer a percepção discente sobre a qualidade do serviço prestado. Nesse sentido, defende-se que o modelo SERVQUAL adaptado ao serviço educacional pode representar uma alternativa para solução desse problema.

O uso do modelo SERVQUAL foi utilizado em vários trabalhos (ACOSTA; ALEXANDRER,

2005; BANDEIRA et al., 1998; COUTINHO, 2007; DUTRA; OLIVEIRA; GOUVEIA, 2002; MANEIRO MALAVÉ et al., 2008; MELLO et al., 2002; RIBEIRO et al., 2010; TOMASSINI; AQUINO; CARVALHO, 2008; TURETA; ROSA; SILVA E OLIVEIRA, 2007; VEIGA et al., 1998) que procuraram avaliar a qualidade do ensino de graduação e pós-graduação.

De maneira geral, esses trabalhos podem ser vistos como um retrato da qualidade da prestação dos serviços educacionais oferecidos pelas IES. Além da contribuição teórica que apresentam, eles podem ser utilizados pelos gestores das instituições para orientar a tomada de iniciativas relacionadas ao gerenciamento de expectativas, se possível conjugadas com ações diretas para melhoria do serviço propriamente dito.

2.3 Avaliação da qualidade em serviços e modelo SERVQUAL

O setor de serviços alcançou uma importância extremamente relevante na economia mundial. Essa importância refletiu-se na área acadêmica: desde a década de 1960 os pesquisadores de marketing passaram a demonstrar grande interesse pelo tema e a desvendar as diferenças existentes entre bens físicos e serviços (LOURES; CAMPOMAR, 2005). Contudo, o interesse pela temática aumentou exponencialmente durante a década de 1980. De acordo com Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985), o estudo da qualidade em serviços se deu em função da preocupação das empresas de bens de consumo em aprimorar a qualidade dos produtos. As empresas prestadoras de serviços, ao perceberem que as empresas de bens de consumo estavam experimentando ganhos em competitividade, passaram também a se preocuparem com a qualidade. Contudo, as especificidades dos serviços diferem das características dos bens de consumo.

Bandeira et al. (1998, p. 2) consideram os serviços como “produtos especiais”. Grönroos (1993) identifica algumas características básicas dos serviços, tais como: intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade. A intangibilidade é, provavelmente, o critério de serviço mais frequentemente

citado. Ela significa que esses não podem ser tocados ou provados e, portanto, são experiências vividas pelas pessoas e que não resultam na posse de alguma coisa palpável. Tal propriedade pode gerar certa insegurança nos consumidores, pois não é possível saber *a priori* como realmente será o serviço adquirido, isto é, somente durante e após a execução do mesmo, pode-se ter um parecer a seu respeito. No caso dos serviços educacionais, o componente intangível é mais relevante do que o componente tangível. Tal intangibilidade é devida ao fato de referirem-se a desempenho e não a objetos, o que dificulta a padronização.

No processo de produção e entrega do serviço, há o aspecto da heterogeneidade, ou seja, um serviço entregue a um cliente não é exatamente o mesmo serviço prestado ao próximo consumidor. Sendo assim, uma ação não é desempenhada do mesmo modo sempre, variando de fornecedor para fornecedor, de cliente para cliente ou mesmo de um dia para o outro.

Os serviços não são uma “coisa”, mas uma série de atividades ou processos que são produzidos e consumidos simultaneamente (GRÖNROOS, 1993). Isso nos leva à característica da inseparabilidade e é este atributo que contempla o envolvimento do cliente no desempenho final apresentado.

Nessa linha de pensamento, é importante observar o modelo de qualidade proposto por Grönroos (1993), em que se destaca a qualidade percebida pelos clientes, fundamento do referido trabalho. Os parágrafos seguintes buscam detalhá-lo.

O fato de os serviços se constituírem em atividades ou processos dificulta a conceituação e a medição de sua qualidade. Para Grönroos (1993, p. 45), o que se faz necessário é um modelo de qualidade do serviço, ou seja, um modelo de como a qualidade do serviço é percebida pelos clientes.

Grönroos (1993) fornece um modelo genérico de qualidade percebida de serviço. Nele a qualidade notada resulta da comparação entre a qualidade esperada e a qualidade experimentada pelo cliente. A qualidade percebida é boa quando a qualidade experimentada ultrapassa (ou alcança) as expectativas do cliente.

No modelo enfatizado pelo autor são destacadas duas dimensões de qualidade: a técnica e

a funcional. A qualidade técnica é resultado do processo de “produção” do serviço, ou seja, trata-se do conteúdo do serviço. Segundo Grönroos (1993), essa dimensão da qualidade pode ser avaliada objetivamente pelo consumidor por meio de uma série de características que são próprias do serviço ofertado.

Já a qualidade funcional representa a maneira como o conteúdo do serviço é transferido ao consumidor. Enquanto a qualidade técnica é ligada ao que o consumidor recebe efetivamente como serviço, a qualidade funcional é associada à maneira como o serviço é prestado. Há, ainda, a imagem do prestador de serviços como um filtro dos atributos que vão influenciar a avaliação da qualidade experimentada.

Para Grönroos (1993, p. 54), a dimensão funcional da qualidade não pode ser avaliada tão objetivamente quanto à dimensão técnica, pois, quase sempre, ela é percebida subjetivamente. Nesse sentido, o processo de percepção da qualidade é complexo e não são apenas as experiências das dimensões da qualidade que determinam se esta é boa, neutra ou ruim. O nível da qualidade total percebida não é determinado pelo nível das dimensões da qualidade técnica e funcional apenas, mas, pela diferença entre a qualidade esperada e a qualidade experimentada.

Em suma, a conceituação mais disseminada para a qualidade de serviços é a da qualidade percebida, como resultado de um processo de comparação entre as expectativas do consumidor e a percepção do desempenho do serviço. Essa elaboração é análoga à empregada na maioria das pesquisas sobre a satisfação do consumidor. Ainda sob este raciocínio, destaca-se o modelo de qualidade estabelecido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (PZB), que busca tornar ainda mais clara essa metodologia.

Os primeiros esforços específicos para avaliação de serviços podem ser atribuídos ao trabalho de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). Esses pesquisadores desenvolveram critérios ou dimensões segundo lacunas que representam a diferença entre as expectativas dos clientes e a oferta dos prestadores de serviço. Identificaram, assim, os determinantes da qualidade percebida.

Como resultado, dez aspectos foram destacados: tangibilidade, confiabilidade, rapidez de resposta, comunicação, credibilidade, segurança, competência, cortesia, compreensão do cliente e acesso. O modelo proposto pelos autores fundamenta-se no princípio da desconfirmação de expectativas, segundo o qual os consumidores estarão satisfeitos ou não se o desempenho do prestador estiver, respectivamente, acima ou abaixo de suas expectativas (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

O paradigma da desconfirmação tem por componentes a relação entre expectativas e desempenho, que dá origem à desconfirmação de expectativas. Essa, portanto, é uma das principais responsáveis pela indicação da satisfação do consumidor e da qualidade percebida pelo modelo das lacunas (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988, p. 16) retratam essa diferença por meio da seguinte definição: “qualidade percebida é um julgamento global, ou atitude, relacionada à superioridade do serviço, enquanto a satisfação é relacionada a uma transação específica”. Portanto, os dois construtos são relacionados. A partir dos registros de satisfação que ocorrem ao longo do tempo, a percepção de qualidade é formada. Nessa perspectiva, a satisfação do consumidor é um antecedente da qualidade em serviços. Assim, os autores admitem que, embora a qualidade percebida e a satisfação sejam construtos separados, elas compartilham uma estreita relação. Em outras palavras, a qualidade em serviços é a relação entre as expectativas que o consumidor possui antes de comprar e experimentar um serviço e sua percepção posterior sobre a satisfação ou não de tais expectativas. Dessa forma, um serviço será de qualidade se as expectativas do consumidor forem atendidas ou superadas.

Sob esse entendimento, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988, 1991) propuseram uma escala denominada SERVQUAL utilizada para mensurar a percepção da qualidade em serviços buscando comparar expectativas e percepções de desempenho.

Inicialmente, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) desenvolveram um trabalho identi-

ficando as lacunas (*gaps*) entre a percepção dos clientes e a intenção das empresas no fornecimento de serviços. Essa estrutura de *gaps* deu origem à escala SERVQUAL, dividida inicialmente nas dez dimensões já mencionadas.

Num segundo momento, tais itens foram reduzidos a cinco, por meio da redefinição de alguns pontos e da substituição de outros. As dimensões resultantes foram: tangibilidade, confiabilidade, prestação, segurança e empatia (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1991). Os autores sustentam que a qualidade em serviços é resultado da percepção dos clientes sobre as cinco dimensões abaixo:

- a) tangibilidade: refere-se aos aspectos tangíveis do serviço, que podem servir de pistas ou indicadores de sua qualidade, como: aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação;
- b) confiabilidade: diz respeito à capacidade da empresa prestadora do serviço em executá-lo conforme contratado, de modo confiável e preciso;
- c) prestação: disposição de ajudar os clientes e de fornecer o serviço com prontidão. Relaciona-se também à rapidez de respostas na correção de erros;
- d) segurança: refere-se à capacidade dos funcionários da prestadora de serviço em inspirar credibilidade e confiança nos clientes, além de conhecimento e cortesia;
- e) empatia: refere-se ao grau em que a prestadora do serviço é capaz de adequar-se para atender às especificidades de cada cliente, ou seja, a atenção individualizada e cuidadosa que as empresas proporcionam aos clientes.

De acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a qualidade percebida do serviço consiste no grau e na direção da discrepância entre as percepções do consumidor e suas expectativas sobre o desempenho do fornecedor. Nessa perspectiva, os autores elaboraram uma escala tipo Likert de 22 itens associada ao seu modelo (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Em outro trabalho, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991), afirmam que as propriedades psicométricas das cinco dimensões foram melhoradas, tornando a escala ainda mais fidedigna e válida. Os autores ressaltam que o modelo fornece um “esqueleto” sob a forma de expectativas e percepções estruturado para cada dimensão que pode ser adaptado ou suplementado para atender às necessidades ou características específicas do pesquisador ou da organização. Trata-se, portanto, de um tipo ideal ou escala padrão.

Alegando falta de comprovação empírica, autores como Cronin Jr e Taylor (1994) criticam a SERVQUAL, propondo modelos de qualidade em serviços e escalas alternativas como a SERVPERF. Esse instrumento utiliza uma abordagem diferente na mensuração da qualidade não considerando as expectativas dos clientes, mas apenas suas percepções de qualidade (BROWN; CHURCHILL JR; PETER, 1993; CRONIN JR; TAYLOR, 1994).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1993, 1994) responderam às críticas argumentando que a suposta superioridade de escalas não-diferenciais em relação à SERVQUAL é aparente, pois as escalas alternativas são praticamente equivalentes a esse modelo, tanto em validade quanto em confiabilidade. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1993, 1994) ainda argumentam que uma escala baseada apenas em percepções é mais econômica, porém mais ambígua, pois não inclui informações precisas sobre as causas de eventuais mudanças na noção de qualidade pelo consumidor.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Na presente pesquisa, optou-se por realizar um levantamento do tipo *survey*, com base em um corte transversal com variáveis quantitativas, conforme descrito por Malhotra (2001). Isso quer dizer que os resultados encontrados são o reflexo do momento em que os dados foram coletados.

A pesquisa é de natureza descritiva na medida em que pretende detalhar fatos e fenômenos de uma determinada realidade (TRIVIÑOS, 1992). Em função disto, a investigação apresenta um pequeno potencial de generalização.

O questionário desenvolvido foi baseado no instrumento SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1991) adaptado, por meio da consulta a profissionais da IES avaliada, às especificidades do serviço educacional, sendo composto por 22 variáveis afirmativas que estimam as cinco dimensões da qualidade em serviços (tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia). As opiniões dos alunos foram registradas em escalas tipo Likert que variam de 1 (muito abaixo do esperado) a 5 (muito acima do esperado). O questionário contempla, ainda, aspectos demográficos dos discentes e uma questão sobre a qualidade geral do curso.

Conforme sugerem Bandeira et al. (1999) e Veiga et al. (1998), evitou-se o uso de perguntas distintas sobre expectativas e percepções de qualidade. Empregou-se, portanto, questões relativas à

percepção e não à diferença entre percepção e expectativa. Bandeira et al. (1999, p. 10) argumentam que “analisar a percepção do cliente, não levando em conta suas expectativas, talvez seja mais relevante ao estudo da qualidade do serviço em si”.

Uma característica da escala SERVQUAL originalmente proposta é que os respondentes tendem a atribuir quase sempre notas muito elevadas para as expectativas de qualidade, criando um viés que torna essa medida praticamente inútil (RUST et al., 1994 apud VEIGA et al., 1998). Sendo assim, Veiga et al. (1998) também sugerem medir a qualidade de serviços, evitando perguntas separadas sobre expectativas e qualidade percebida, tornando o questionário mais compacto, mais fácil de responder e menos tendencioso.

Com base nessas orientações, está sistematizado no Quadro 1, o conteúdo das questões

Dimensão	Descrição das variáveis	Nome da variável
Tangibilidade	01- Instalações físicas adequadas (confortáveis, arejadas, iluminadas)	Instalações físicas
	02- Possui biblioteca com acervo adequado	Biblioteca
	03- Possui laboratório de informática adequado (quantidade e características dos equipamentos)	Laboratório de informática
	04- Possui recursos tecnológicos adequados (vídeo-cassete, data-show, retro-projetor etc.)	Recursos tecnológicos
	05- Possui funcionários e professores com boa aparência (bem vestidos, organizados)	Boa aparência
	06- Professores utilizam materiais didáticos de boa apresentação	Materiais didáticos
Confiabilidade	07- O curso de Administração promoveu palestras de acadêmicos e executivos	Palestras
	08- O curso de Administração realizou visitas técnicas	Visitas técnicas
	09- O curso de Administração promoveu cursos de extensão	Cursos de extensão
	10- As disciplinas são relevantes para a capacitação profissional	Capacitação profissional
	11- Professores equilibram teoria e prática em sala de aula	Teoria e prática
	12- Professores têm habilidade para despertar o interesse do aluno pelos conteúdos	Criar interesse
Presteza	13- O atendimento prestado pelos funcionários da secretaria é adequado	Atendimento da secretaria
	14- Professores demonstram sincero interesse em ajudar os alunos	Interesse em ajudar
Segurança	15- Fornece elementos de comunicação (murais, manuais, avisos, e-mails) que mantêm os alunos informados	Comunicação
	16- Professores são capazes de dar respostas satisfatórias às perguntas dos alunos	Respostas corretas
	17- Professores têm domínio dos assuntos tratados	Domínio dos assuntos
	18- Professores inspiram confiança	Confiança
	19- Professores são justos nas avaliações de desempenho dos alunos	Justiça nas avaliações
	20- Professores e funcionários são sempre corteses com os alunos	Cortesia
Empatia	21- A escola compreende as necessidades específicas dos alunos	Necessidades específicas
	22- Professores dão atenção individualizada aos alunos	Atenção individualizada

Quadro 1 – Detalhamento das variáveis da pesquisa.

adaptadas do modelo SERVQUAL. Portanto, esse conteúdo representa as questões empregadas no questionário.

A IES do Sul de Minas foi escolhida devido a sua permissão para que os pesquisadores pudessem aplicar o questionário aos alunos. A coleta de dados foi realizada em dois dias do mês de dezembro de 2005. O universo de pesquisa corresponde aos discentes do último período do curso de Administração de uma IES privada localizada no Sul de Minas Gerais. Esses foram selecionados devido à longevidade de seu contato com o curso e com a instituição.

A análise de dados envolveu técnicas descritivas (distribuição de frequências) e multivariadas (análise de conglomerados e discriminante). Esses dois últimos procedimentos são empregados e discutidos por diferentes autores, com destaque para Hair Jr. et al. (2005), Malhotra (2001) e Aaker, Kumar e Day (2001). A análise de conglomerados busca identificar subconjuntos na amostra, minimizando a heterogeneidade (variância) intra-grupos e maximizando a heterogeneidade entre grupos. A análise discriminante permite a identificação das variáveis que causam os dissensos e segregam de modo mais intenso subconjuntos amostrais.

O coeficiente Alfa de *Cronbach* foi utilizado para medir a confiabilidade da escala SERVQUAL adaptada aos serviços educacionais. Como resultado, obteve-se o valor geral de 0,875 para as 22 variáveis. Segundo Malhotra (2001, p. 265), o coeficiente Alfa de *Cronbach* varia de 0 a 1, sendo que, acima de 0,6, pode-se considerar satisfatória a confiabilidade da escala.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para a realização da pesquisa foram aplicados 83 questionários, sendo que 50,6% dos respondentes eram do sexo masculino e 49,4% do sexo feminino. A faixa etária predominante foi de 21 a 25 anos, 54,2% dos respondentes, seguida pela de 26 a 30 anos (34,9%). Na maioria dos graduandos são solteiros (83,1%). Casados e divorciados responderam, respectivamente, por 13,3%

e 3,6% da amostra. Entre os respondentes 90,4% desempenham alguma atividade profissional.

4.1 Opinião dos respondentes

Na análise da Tabela 1, que sintetiza a opinião dos graduandos, buscou-se identificar as percepções predominantes sobre a qualidade dos serviços da instituição (que podem frustrar, igualar ou superar expectativas).

Desse modo, as variáveis que integram as dimensões “tangibilidade” e “empatia” corresponderam às expectativas coletivas. Na categoria “confiabilidade”, a oferta de palestras, cursos de extensão e a capacidade docente de despertar o interesse para os conteúdos ministrados não atenderam às expectativas dos graduandos.

Outros trabalhos, assim como o de Tureta, Rosa e Silva e Oliveira (2007), por exemplo, também evidenciaram a baixa percepção de qualidade no que refere ao conteúdo das disciplinas.

Os itens atendimento da secretaria e comunicação, pertencentes, respectivamente, às categorias “presteza” e “segurança” também estiveram aquém das expectativas. Nota-se, ainda, que a qualidade de nenhum dos atributos surpreendeu positivamente a maior parte dos respondentes.

4.2 Reconhecimento de subgrupos entre os graduandos

Nesse tópico, foi empregada a técnica de análise de conglomerados que buscou constituir subpopulações homogêneas no interior dos grupos e heterogêneas entre os grupos. Seu emprego justificou-se devido ao fato de, *a priori*, desconhecermos o número de conglomerados que deverão ser constituídos.

Dentre os métodos disponíveis para a execução da análise de conglomerados adotou-se o agrupamento hierárquico aglomerativo, que combina sistematicamente os indivíduos de modo que eles possam constituir grupos constantemente maiores. O processo de aglomeração selecionado foi o método *Ward*. O total de respondentes foi

Tabela 1 – Percepção sobre os aspectos determinantes da qualidade do serviço ofertado pela IES no curso de Administração.

Nome da variável	Avaliação dos graduandos				
	Muito abaixo do esperado	Abaixo do esperado	Igual ao esperado	Acima do esperado	Muito acima do esperado
Instalações físicas	0,00%	30,12%	42,17%	24,10%	3,61%
Biblioteca	2,41%	16,87%	54,22%	19,28%	7,23%
Laboratório de informática	4,82%	27,71%	43,37%	19,28%	4,82%
Recursos tecnológicos	3,61%	26,51%	51,81%	15,66%	2,41%
Boa aparência	0,00%	3,61%	54,22%	26,51%	15,66%
Materiais didáticos	1,20%	27,71%	44,58%	20,48%	6,02%
Palestras	10,84%	33,73%	32,53%	16,87%	6,02%
Visitas técnicas	12,05%	26,51%	44,58%	12,05%	4,82%
Cursos de extensão	12,05%	36,14%	37,35%	12,05%	2,41%
Capacitação profissional	2,41%	14,46%	57,83%	16,87%	8,43%
Teoria e prática	2,41%	37,35%	44,58%	10,84%	4,82%
Criar interesse	1,20%	37,35%	38,55%	19,28%	3,61%
Atendimento da secretaria	15,66%	24,10%	39,76%	13,25%	7,23%
Interesse em ajudar	1,20%	22,89%	42,17%	19,28%	14,46%
Comunicação	6,02%	44,58%	38,55%	8,43%	2,41%
Respostas corretas	0,00%	13,25%	48,19%	27,71%	10,84%
Domínio dos assuntos	0,00%	7,23%	48,19%	31,33%	13,25%
Confiança	0,00%	12,05%	44,58%	26,51%	16,87%
Justiça nas avaliações	3,61%	14,46%	53,01%	24,10%	4,82%
Cortesia	1,20%	18,07%	51,81%	24,10%	4,82%
Necessidades específicas	6,02%	24,10%	51,81%	12,05%	6,02%
Atenção individualizada	2,41%	21,69%	45,78%	21,69%	8,43%

Fonte: Dados da pesquisa, 2006.

inicialmente segregado em dois grupos. O primeiro reuniu 49 graduandos (59% da amostra) e o segundo 34 (41%).

A aplicação da análise discriminante tendo o conglomerado como variável dependente apontou, em ordem de importância, os atributos “laboratório de informática”, “biblioteca”, “boa aparência”, “instalações físicas”, “confiança”, “criar interesse”, “interesse em ajudar” e “capacitação profissional” como os principais determinantes da diferença entre grupos. O quadrado do coeficiente de correlação canônica atestou que 76,3% da variância do termo dependente é explicada pela função discriminante.

A análise do padrão de respostas para essas variáveis, detalhada na Tabela 2, revelou que o subgrupo com 49 elementos possui, em relação

ao grupo de 34 alunos, índices maiores de percepção da qualidade aquém do esperado, sendo denominado, portanto, de grupo mais exigente.

Da mesma forma que constataram Tureta, Rosa e Silva e Oliveira (2007), as variáveis que discriminaram os dois grupos – “mais exigentes” e “menos exigentes” – merecem atenção, pois há evidências da existência de indivíduos que não tiveram suas percepções de qualidade atendidas.

De acordo com as respostas dos alunos, a dimensão “empatia” da escala SERVQUAL não apresentou nenhum item discriminante. A categoria “tangibilidade”, por sua vez, contribuiu com os principais elementos de segregação: laboratório de informática, biblioteca, boa aparência e instalações físicas. Nota-se, portanto, que os aspectos

Tabela 2 – Padrão de respostas entre grupos.

Variáveis discriminantes	Grupo 1 (49): mais exigente			Grupo 2 (34): menos exigente		
	Abaixo ou muito abaixo do esperado	Igual ao esperado	Acima ou muito acima do esperado	Abaixo ou muito abaixo do esperado	Igual ao esperado	Acima ou muito acima do esperado
Laboratório de informática	38,80%	44,90%	16,30%	23,50%	41,20%	35,30%
Biblioteca	24,50%	67,30%	8,20%	11,80%	35,30%	52,90%
Boa aparência	6,10%	71,40%	22,50%	0,00%	29,40%	70,60%
Instalações físicas	42,90%	51,00%	6,10%	11,80%	29,40%	58,80%
Confiança	20,40%	67,30%	12,30%	0,00%	11,80%	88,40%
Criar interesse	59,20%	34,70%	6,10%	8,80%	44,10%	46,90%
Interesse em ajudar	30,60%	61,20%	8,20%	14,70%	14,70%	70,60%
Capacitação profissional	24,50%	65,30%	10,20%	5,90%	47,10%	47,00%

Fonte: Dados da pesquisa, 2006.

palpáveis são especialmente relevantes para a percepção da qualidade dos serviços da instituição.

Outra dimensão a ser destacada foi a “confiabilidade”, uma vez que ela congregou os atributos: criar interesse e capacitação profissional. As categorias “segurança” e “presteza” também favoreceram a diferença de percepções por meio, respectivamente, dos atributos confiança e interesse em ajudar.

Os resultados evidenciam, ainda, a importância do papel dos professores na percepção de qualidade dos graduandos na medida em que as variáveis boa aparência, confiança, criar interesse e interesse em ajudar estão diretamente relacionadas à formação e à conduta desses profissionais.

Sobre a avaliação global da qualidade da instituição de ensino, foi feita uma pergunta específica no questionário sobre esse tema. Nota-se que 3,6% dos graduandos consideram-na muito acima do esperado, 22,9% acima do esperado, 59% igual ao esperado, 13,3% abaixo do esperado e 1,2% muito abaixo do esperado. Essa mesma aferição, por conglomerados, encontra-se na Tabela 3.

Em todos os casos, a qualidade percebida se mostrou compatível com os anseios dos graduandos. Contudo, 14,5% da amostra tiveram suas expectativas frustradas pelo serviço educacional recebido. Esses respondentes pertencem ao grupo mais exigente, totalizando 24,50% do mesmo.

Esses dados apontam a necessidade de melhorias. A quantificação das expectativas subatendidas na Tabela 2 e o rol de variáveis que discriminaram grupos mais ou menos exigentes sugerem ações prioritárias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Toda organização possui clientes com diferentes expectativas de qualidade. As instituições de ensino superior não fogem a essa regra. Assim, somente a identificação de atributos-chave para a percepção da qualidade e sua criteriosa análise é que podem dar início a processos efetivos de melhoria.

Tabela 3 – Avaliação global do curso de Administração.

Nome da variável	Grupo 1 (49): mais exigente			Grupo 2 (34): menos exigente		
	Abaixo ou muito abaixo do esperado	Igual ao esperado	Acima ou muito acima do esperado	Abaixo ou muito abaixo do esperado	Igual ao esperado	Acima ou muito acima do esperado
Qualidade geral do curso de Administração	24,50%	61,20%	14,30%	0,00%	55,90%	44,10%

Fonte: Dados da pesquisa, 2006.

Partindo dessa afirmação, o artigo procurou apresentar uma adaptação do modelo SERVQUAL para avaliação de serviços educacionais, submetendo-o aos graduandos em Administração de uma instituição privada do Sul de Minas Gerais.

O emprego de técnicas estatísticas permitiu a identificação de variáveis bem avaliadas e de estruturas, processos e condutas que devem ser aperfeiçoados. Promoveu, ainda, o reconhecimento de dois grupos com julgamentos distintos e dos atributos responsáveis pelos dissensos.

As variáveis propostas a partir da orientação teórica das dimensões do modelo SERVQUAL confirmaram que os elementos tangíveis, assim como a postura e a qualificação dos efetivos fornecedores do serviço educacional, os docentes, determinaram as diferentes percepções e a superação ou a frustração de expectativas.

Mais do que um serviço correio, a educação apresenta oportunidades de ascensão cultural e econômica. Responde, ainda, pela constituição de parte da personalidade do aluno inserindo-o em novos campos sociais. Essa afirmação, crítica em si mesma, torna-se especialmente relevante em cursos como o de Administração. Por conciliar uma formação técnica e analítica, instrumental e humana, essa disciplina deve orientar-se de acordo com tempo e espaço, ou seja, segundo as características de nossa época e de nosso País.

Apesar da existência de mecanismos governamentais de avaliação institucional, esses não têm como fonte de informação o discente (exceto no que se refere à assimilação de conhecimento). O planejamento e o monitoramento de meios e conteúdos de ensino não podem dispensar o diálogo entre dirigentes, professores e discentes. Este, contudo, deve fundamentar-se em informações pedagógicas claras, isentas e precisas.

Assim como qualquer pesquisa, essa não está isenta de limitações. Destaca-se que o modelo SERVQUAL faz uma análise linear dos aspectos constituindo-se, assim, uma limitação da metodologia usada. Outra limitação está relacionada ao caráter predominantemente quantitativo, que não favorece o reconhecimento das causas e desdobramentos dos fenômenos caracterizados. Nesse

sentido, futuras investigações de caráter qualitativo como entrevistas em profundidade ou grupos focais podem favorecer a compreensão dos aspectos críticos levantados, apreendendo a visão de alunos, professores e gestores. Outro aspecto é o caráter aproximativo e temporal que marca a investigação de processos sociais. Portanto, seu esforço empírico deve ser aprimorado por novas pesquisas que confirmem ou questionem a relevância das variáveis propostas segundo as dimensões do modelo SERVQUAL.

Em termos gerenciais, os resultados da pesquisa podem ser úteis aos gestores da IES pesquisada no sentido de orientar a tomada de iniciativas relacionadas ao gerenciamento da qualidade dos serviços prestados por ela.

REFERÊNCIAS

- AAKER, D. A.; KUMAR, V.; DAY, G. S. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 2001.
- ACOSTA, M; ALEXANDER, A. Modelo para medir la calidad del servicio en los estudios universitarios de posgrado. **Universidad, Ciencia y Tecnología**, Puerto Ordaz, v. 10, n. 34, p. 81-85, jun. 2005.
- BANDEIRA, M. L. et al. Avaliação da qualidade do ensino de pós-graduação: elementos para construção e validação de um instrumento de pesquisa. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 22., 1998, Foz do Iguaçu. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 1998. CD-ROM.
- BROWN, T. J.; CHURCHILL JR., G. A.; PETER, J. P. Research note: improving the measurement of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 69, n.1, p. 127-139, Spring 1993.
- CASTRO, C. M. O ensino da administração e seus dilemas: notas para debate. **Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 3, p. 58-61. jul./set. 1981.

CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO. **História da implantação do curso de Administração no Brasil**. [2004]. Disponível em: <http://www.cfa.org.br/html/f_prof/f_prof_hica.html>. Acesso em: 10 mar. 2004.

COUTINHO, F. C. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição de ensino superior**. 2007. Dissertação (Mestrado)-Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, 2007.

CRONIN JR, J.; TAYLOR, S. A. *SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality*. **The Journal of Marketing**, Chicago, v. 58, n. 1, p. 125-131, Jan. 1994.

DUTRA, H. F. O.; OLIVEIRA, P. A. S.; GOUVEIA, T. B. Avaliando a qualidade de serviço numa instituição de ensino superior. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26., 2002, Salvador. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2002. CD-ROM.

FRIGA, P. N.; BETTIS, R. A.; SULLIVAN, R. S. Mudanças no ensino em administração: novas estratégias para o século XXI. **Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v. 44, n. 1, p. 96-115, 2004.

GRÖNROOS, C. **Gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

HAIR JR., J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

INEP. **Avaliação dos cursos de graduação**. [2009?]. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/areaig/>>. Acesso em: 16 maio 2009.

LOVELOCK, C. H. Classifying services to gain strategic marketing insights. **The Journal of Marketing**, Chicago, v. 47, n. 3, p. 9-20, Summer 1983.

LOURES, C. A. S.; CAMPOMAR, M. C. Um estudo sobre o uso da evidência física como forma de gerar percepções de qualidade de serviços: casos de hospitais brasileiros. **Revista Brasileira de Gestão e Negócios**, São Paulo, v. 7, n. 17, p. 38-46, abr. 2005.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MANEIRO MALAVÉ, N. et al. Evaluación de la calidad de los servicios: una experiencia en la educación superior venezolana. **Educere**, Mérida, v. 12, n. 43, p. 797-804, oct./nov. 2008.

MELLO, S. C. B.; DUTRA, H.; OLIVEIRA, P. Avaliando a qualidade de serviço educacional numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação. **Revista Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 8, n. 21, p. 125-137, 2001.

MELLO, S. C. et al. Aplicação do modelo SERVQUAL para a avaliação da qualidade de serviço numa instituição de ensino superior baseado na percepção dos alunos. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 22., Curitiba, 2002. **Anais...** Curitiba: PUC-PR, 2002. CD-ROM.

NICOLINI, A. Qual será o futuro das fábricas de administradores. **Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, p. 44-54, abr./maio 2003.

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

_____; _____. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 58, n. 1, p. 111-124, Jan. 1994.

_____; _____. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Retailing**, New York, v. 67, n. 4, p. 420-450, Winter 1991.

_____; _____. Research note: more on improving service quality measurement. **Journal of Retailing**, New York, v. 69, n. 1, p. 140-147, Spring 1993.

_____; _____. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p. 12-40, Spring 1988.

PAULA, A. P. P. Tragtenberg e a resistência da crítica: pesquisa e ensino na administração hoje. **Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 3, p. 77-81, jul./set. 2001.

RIBEIRO, V. C. et al. Validação estatística da escala Servqual em IES: uma análise fatorial confirmatória. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 13., 2010, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FEA/USP, 2010. CD-ROM.

RISTOFF, D.; LIMANA, A. **O Enade como parte da avaliação da educação superior**. 2005. Disponível em: <<http://www.cpa.unopar.br/enade.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2008.

TOMASSINI, R.; AQUINO, R.; CARVALHO, F. A. de. Expectativas e percepções em sequências de serviços. **RAE Eletrônica**, v. 7, n. 2, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://homolog.scielo.br/pdf/raeel/v7n2/04.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2009.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1992.

TURETA, C.; ROSA, A. R.; SILVA E OLIVEIRA, V. C. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. **REGE: Revista de Gestão**, São Paulo, v.14, n. 4, p. 33-45, 2007.

VEIGA, R. T. et al. O ensino à distância pela internet: conceito e proposta de avaliação. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 22., 1998, Foz do Iguaçu. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 1998. CD-ROM.