

Metodologias de avaliação de serviços no ensino superior: Experiências a partir da ferramenta SERVQUAL

Service evaluation methodologies in higher school: Experiences from SERVQUAL tool

Camila Ines Ribeiro Cabral

Universidade Federal de Santa Maria - UFSM

camila.cabral@ufsm.br

<https://orcid.org/0000-0002-0465-4277>

Elisângela Carlosso Machado Mortari

Universidade Federal de Santa Maria - UFSM

elimortari@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2599-1368>

RESUMO

A avaliação auxilia na tomada de decisões. Na educação e, mais precisamente, no ensino superior, não é diferente. No ensino superior um parâmetro avaliado é a qualidade dos serviços. Uma ferramenta recorrentemente utilizada na avaliação de serviços no ensino superior é a SERVQUAL. O presente estudo visa identificar como a SERVQUAL é acionada para a avaliação de serviços nas instituições de ensino superior de acordo com as publicações do quinquênio 2014-2019 da biblioteca eletrônica SPELL, a fim de identificar se a ferramenta satisfaz as necessidades de avaliação de serviços nas instituições de ensino superior e possibilita a obtenção de dados confiáveis. Para tanto, buscou-se através de palavras-chave que combinem pelo menos dois termos entre os seguintes: Qualidade, SERVQUAL, Ensino Superior, Qualidade em Serviços, Avaliação, e Avaliação de Políticas Públicas. Da análise dos resultados percebeu-se que a ferramenta tem sido largamente utilizada, tanto no Brasil como no exterior, mostrando-se confiável para a avaliação dos serviços prestados por instituições de ensino superior.

Palavras-Chave: Ensino superior; SERVQUAL; Qualidade em serviços.

ABSTRACT

Evaluation assists in making decisions. In education and, more precisely, in higher education, it is no different. In higher education, an evaluated parameter is the quality of services. A tool recurrently used in the evaluation of services in higher education is SERVQUAL. The present study aims to identify how SERVQUAL is used to evaluate services in higher education institutions according to publications from the period 2014-2019 of the SPELL electronic library, in order to identify whether the tool satisfies the needs of evaluating services in higher education institutions and makes it possible to obtain reliable data. For that, we searched through keywords that combine at least two terms among the following: Quality, SERVQUAL, Higher Education, Quality in Services, Evaluation, and Evaluation of Public Policies. From the analysis of the results, it was noticed that the tool has been widely used, both in Brazil and abroad, proving to be reliable for the evaluation of the services provided by higher education institutions.

Key-words: Evaluation, Higher School, SERVQUAL, Quality in Services

1 INTRODUCTION

A avaliação é uma etapa importante do ciclo das políticas públicas. Através dela é possível averiguar se a política pública se desenvolveu de forma positiva ou negativa, e se os objetivos foram alcançados e os problemas ao qual se referia, solucionados. A partir da avaliação da política pública, é possível ajustar as ações, possibilitando decidir se a política deve continuar ou ser encerrada (FRANCISCO; ZUCATTO, 2018; PARENTE, 2018). No processo de avaliação, compara-se o objeto a ser avaliado com um modelo desejado, sendo o maior desafio identificar e compreender a lacuna existente entre a realidade e a intenção da ação (CRUMPTON *et al*, 2016).

No ensino superior, a avaliação passou por resistências e foi criticada por ameaçar a autonomia das instituições. Com o passar do tempo, um movimento favorável à avaliação, implantou programas e ferramentas para promover o processo avaliativo e mostrou a importância da avaliação dos serviços prestados pelas instituições de ensino (RISTOFF, 2018).

No Brasil, atualmente, uma das medidas utilizadas pelo Ministério da Educação (MEC) para avaliar as instituições de ensino superior, tanto públicas quanto privadas, é o Índice Geral de Cursos (IGC). Trata-se de um indicador expresso em conceitos, com pontuação que varia entre um e cinco pontos, sendo considerada satisfatória a instituição que obter três ou mais pontos. O IGC leva em consideração a média ponderada do Conceito Preliminar de Curso (CPC), obtida através de avaliação *in loco* realizada por especialistas na área. Tais especialistas verificam as condições de ensino do curso, especialmente no que diz respeito ao seu corpo docente, às instalações físicas e à sua organização didático-pedagógica. O IGC costuma obedecer um ciclo de três anos, em que combina o CPC obtido pelo curso e o resultado do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE) (MEC, 2011).

Além da avaliação realizada pelo MEC, muitas instituições de ensino superior brasileiras possuem mecanismos internos de autoavaliação, como é o caso da Diretoria de Avaliação Institucional na Universidade Federal de Minas Gerais, e das Comissões Próprias de Avaliação da Universidade Federal do Rio de

Janeiro, da Universidade de Brasília e da Universidade Federal de Santa Maria, para citar alguns exemplos.

De acordo com Lourenço e Knop (2011), é possível obter a melhoria dos serviços prestados nas instituições de ensino superior ao realizar a avaliação de tais serviços. Atualmente, uma ferramenta utilizada para a avaliação da qualidade dos serviços nas instituições de ensino superior é a escala SERVQUAL. Essa escala foi elaborada por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985). Para sua elaboração, os autores identificaram critérios que são aplicados pelos usuários na avaliação de serviços e propuseram uma ferramenta que, independente da natureza dos serviços, pudesse avaliá-los.

A escala SERVQUAL é composta por 22 variáveis relacionadas aos critérios de avaliação da qualidade de serviços. Em sua utilização, os usuários informam seu ideal de serviço e sua percepção do serviço que efetivamente é prestado, e a qualidade é medida pela lacuna entre o ideal e a percepção dos usuários (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHAML, 1985).

Atualmente a SERVQUAL é a ferramenta disponível mais popular e difundida para avaliar a qualidade de serviços (BRIDI; PALADINI; ANDERSSON 2019). Sendo assim, o modelo é utilizado de maneira ampla na avaliação da qualidade de serviços nas instituições de ensino tanto no Brasil como no exterior (NOGUEIRA; CASAS 2019), considerando sua facilidade e confiabilidade (PARASURAMAN; BERRY 1991).

Considerando o contexto exposto, chega-se ao seguinte problema de pesquisa: A ferramenta SERVQUAL satisfaz as necessidades de avaliação de serviços nas instituições de ensino superior e possibilita a obtenção de dados confiáveis?

Visando atender o problema de pesquisa apresentado, este trabalho pretende identificar como a ferramenta SERVQUAL é acionada para a avaliação de serviços nas instituições de ensino superior de acordo com as publicações do quinquênio 2014-2019 do repositório de artigos científicos SPELL. Para tanto, foi efetuada uma busca na biblioteca eletrônica através de palavras-chave que combinem pelo menos dois termos entre os seguintes: Qualidade, SERVQUAL, Ensino Superior, Qualidade em Serviços, Avaliação, e Avaliação de Políticas Públicas.

Dadas essas notas introdutórias, o texto apresenta uma discussão teórico-metodológica cujo recorte do objeto de pesquisa é feito diante das escolhas das técnicas de investigação e da revisão de literatura, através do diálogo com autores da área. Também, discute os resultados obtidos na triangulação entre o problema, o método e a base conceitual. Por fim, apresenta as considerações finais.

2 RECORTE TEÓRICO-METODOLÓGICO

O método empreendido para este estudo é do tipo bibliográfico, cuja base de análise são materiais já publicados e filtrados sob os critérios de tempo e de quantidade através da literatura científica depositada na biblioteca eletrônica SPELL, usando como critérios de busca as palavras-chave e o ano de publicação. Foram selecionados para o estudo os artigos que, dentre suas palavras-chave, combinassem pelo menos dois termos entre os seguintes: Qualidade, SERVQUAL, Ensino Superior, Qualidade em Serviços, Avaliação, e Avaliação de Políticas Públicas, e que tivessem sido publicados entre os anos de 2014 e 2019.

Os artigos resultantes da busca passaram por um estudo teórico, no qual foram analisados seus objetivos, forma de coleta de dados, dimensão da amostra, forma de leitura e interpretação dos dados coletados e resultados obtidos. Este tipo de pesquisa possibilita o desenvolvimento de protocolos para investigações que demandam diferentes fases. Trata-se também, de uma pesquisa exploratória, ou seja, que aproxima os pesquisadores do tema e os familiariza com os fatos e os problemas a serem investigados (MARCONI; LAKATOS, 2001).

O olhar metodológico implica um investimento teórico sob o objeto de pesquisa. Dessa forma, apresentam-se três enquadramentos: um primeiro que explica o cenário das avaliações diante das políticas públicas; um segundo que discute a qualidade dos serviços no ensino superior; e um terceiro, que descreve a escala SERVQUAL como ferramenta de avaliação das políticas públicas empreendidas no âmbito do ensino superior.

2.1 A avaliação no ciclo das políticas públicas

A avaliação é uma poderosa ferramenta para o aperfeiçoamento das políticas públicas em todas as esferas da administração pública (OLIVEIRA; PASSADOR, 2019). A avaliação de uma política pública pode ocorrer em três períodos distintos de sua implementação: antes, durante ou depois. Para que o processo avaliativo seja efetivo, é importante expor claramente os parâmetros de avaliação a serem considerados, a fim de que esta etapa possa auxiliar de forma adequada na melhoria das atividades e para a formação dos cidadãos que estão diretamente envolvidos com a política. Com a avaliação, o ciclo da política pública se encerra e são fornecidos elementos para que um novo ciclo se inicie, com novas informações sobre o problema que a política buscava resolver ou, caso o problema já tenha sido solucionado completamente, a extinção da política (RAEDER, 2014).

Geralmente, para a avaliação de uma política pública, adotam-se os critérios de eficiência, eficácia, impacto, abrangência satisfação e aceitação dos usuários. As evidências resultantes da avaliação são capazes de demonstrar se as políticas ou programas foram, de fato, oportunos na solução dos problemas sociais para os quais foram elaborados (CRUMPTON *et al*, 2016).

De acordo com Oliveira e Passador (2019), a avaliação pode ser classificada em quatro tipos: interna, externa, mista e participativa. No processo de avaliação interna, os agentes da própria organização são responsáveis pela avaliação, enquanto na avaliação externa são agentes alheios a ela os responsáveis. Já a avaliação mista combina os dois tipos anteriores, com objetivo de somar esforços e garantir a sinergia entre todos os cidadãos envolvidos na ação. A avaliação participativa é realizada por agentes e beneficiários da política ou programa avaliado, e tem como objetivo a aproximação dos diversos atores envolvidos.

A cada avaliação são levados em conta um modelo desejado do que está sendo avaliado, que é um objeto referente, e um objeto referido, que é aquele a ser, de fato, avaliado. O desafio no processo é avaliar a lacuna existente entre a realidade e a intenção da polí-

tica ou programa e obter indicadores que permitam a compreensão dessa lacuna (CRUMPTON *et al.*, 2016).

De acordo com Ristoff (2018), a realidade das políticas públicas no ensino superior precisou quebrar o tabu que envolvia a avaliação das instituições de ensino e o faz quando passa a implantar programas e ferramentas de avaliação institucional, como o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Segundo o autor, mais de 90% das instituições de ensino superior brasileiras estão ligadas ao sistema federal de ensino e dependem diretamente de recursos da União, indicando a importância da avaliação educacional e justificando o número elevado de avaliações nas instituições de ensino superior. Entre os parâmetros avaliados, está a qualidade dos serviços prestados, ponto que será abordado na seção a seguir.

2.2 A qualidade em serviços no ensino superior

Segundo Nogueira e Casas (2015), os serviços são compostos por duas tipologias de componentes: os centrais e os periféricos. O serviço central se caracteriza por ser o que o consumidor efetivamente compra ou contrata, já os serviços periféricos não correspondem imediatamente ao produto adquirido, mas àqueles que indiretamente auxiliam para que o serviço central seja prestado efetivamente. Uma instituição de ensino superior pode ser classificada como uma prestadora de serviços de educação e os discentes usuários de tais serviços (Mantovani, Gouvêa, & Tamashiro, 2015), de tal forma que se considera que em uma universidade, os serviços centrais são os relacionados a ensino, pesquisa e extensão, enquanto os periféricos são a secretaria, a biblioteca, o restaurante universitário, os laboratórios, entre outros (NOGUEIRA; CASAS, 2015).

A qualidade nos serviços prestados tem-se mostrado fundamental para que as organizações obtenham sucesso, o que faz com que elas, desde a década de 1980, se esforcem cada vez mais para atender às expectativas de seus clientes e usuários no que diz respeito à qualidade dos serviços. É possível perceber uma forte ligação entre a qualidade e o valor que os clientes/usuários percebem nos serviços (DALMONECH *et al.*, 2016). A escolha do cliente sobre qual instituição lhe prestará o serviço de que

necessita está diretamente ligada à qualidade dos serviços oferecidos (CHACON *et al.*, 2022).

Com o aumento de renda advindo do Plano Real (1994) e a crescente facilidade de acesso a cursos de ensino superior, o Brasil vivenciou uma grande expansão de cursos e números de vagas neste nível de ensino, de forma especial na rede privada. Esta expansão não necessariamente foi acompanhada de um aumento de qualidade nos serviços educacionais ofertados, o que incentivou a implementação de processos avaliativos das instituições de ensino superior (SIQUEIRA; FRITZ FILHO, 2022).

Assim como nas demais organizações, nas instituições de ensino superior a qualidade dos serviços e a satisfação dos estudantes devem ser preocupações recorrentes dos gestores. Estas instituições devem buscar alcançar as expectativas de seus discentes, para que a percepção da qualidade por parte destes seja cada vez maior e eles se mantenham leais à instituição e a recomendem a terceiros. Quando não se consegue atingir o nível de expectativas dos estudantes, eles, conseqüentemente, acabam apresentando um nível baixo de satisfação com os serviços prestados (DALMONECH *et al.*, 2016). O atendimento das necessidades e a superação das expectativas são aliados na fidelização dos clientes junto às instituições (CHACON, 2022).

De acordo com Fernandes *et al.* (2017), é possível associar a satisfação dos usuários sobre o serviço prestado com a relação existente entre o que o usuário espera do serviço contratado e a percepção que tem após usufruir do serviço. Sendo assim, mostra-se importante uma eficiente comunicação entre a organização e o usuário, a fim de que as expectativas de ambos sejam atendidas.

Segundo Nogueira e Casas (2015), em muitos casos, uma estratégia ágil e fácil de se alcançar a percepção de aumento da qualidade geral dos serviços prestados em instituições de ensino superior, está em uma boa gestão dos serviços periféricos. A avaliação dos serviços é uma maneira eficiente de manter e aprimorar a qualidade dos serviços prestados, já que a partir da avaliação é possível rever o processo de tomada de decisões da instituição para que novas ações possam ser implementadas e as ações existentes possam ser melhoradas ou extintas (BRIDI, PALADINI, ANDERSSON, 2019).

Lourenço e Knop (2011) afirmam que pode-se atingir uma relevante melhoria dos serviços prestados por instituições de ensino superior ao se utilizar instrumentos que permitam a avaliação da instituição. Nesse sentido, Peixoto e Aguiar (2018) revelam como forte tendência entre as diversas pesquisas de qualidade realizadas no âmbito das instituições de ensino superior a utilização recorrente da escala SERVQUAL, ainda que para sua utilização sejam realizadas consideráveis adaptações. Na seção a seguir será apresentada a escala SERVQUAL e sua utilidade na avaliação de serviços.

2.3 A escala SERVQUAL e a avaliação de serviços no ensino superior

A busca pela excelência na prestação de serviços tem se mostrado um desafio aos gestores das organizações públicas. A cada dia o usuário altera o seu nível de informações e de exigências, modificando assim a percepção daquilo que é considerado um serviço de qualidade e justificando a preocupação das organizações em atender as necessidades dos cidadãos e alterar o estereótipo negativo que muitas vezes recai sobre os serviços públicos. Sendo assim, avaliar os serviços prestados é uma estratégia valiosa, visto que permite tomar decisões acertadas na melhoria da qualidade dos serviços (ALVES, 2017).

Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985), afirmam que a qualidade dos serviços pode ser avaliada a partir da comparação entre a expectativa do usuário em relação ao serviço e o serviço que efetivamente é prestado, sendo que uma boa qualidade nos serviços é alcançada quando a percepção do usuário em relação ao serviço prestado consegue extrapolar sua expectativa. Após estudos sobre a percepção dos usuários em relação à qualidade de serviços, os autores identificaram que, independente da natureza do serviço, geralmente os critérios aplicados na avaliação são similares.

A partir da identificação dos critérios considerados importantes pelos usuários na avaliação de serviços, Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985) propuseram a escala SERVQUAL, que objetiva medir a qualidade percebida por usuários, independente da natureza dos serviços. Esta escala conta com 22 variáveis que são utilizadas para classificar a expectativa

do usuário em relação a determinado serviço e sua real percepção após o serviço ter sido prestado. Para tanto, em um primeiro momento a escala mensura, através da escala Likert de cinco pontos, variando entre “discordo totalmente” e “concordo totalmente”, o nível desejado do serviço prestado. Em um segundo momento, os mesmos 22 itens medem a percepção do usuário sobre o serviço efetivamente oferecido. Para avaliar a qualidade do serviço, subtrai-se, então, a qualidade esperada pela qualidade percebida. Baseando-se nos resultados obtidos, podem-se localizar os pontos fracos do atendimento e buscar melhorias nesses aspectos a partir da identificação das intervenções necessárias (PARASURAMAN, BERRY E ZEITHAML, 1985; PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

As 22 variáveis da escala estão relacionadas a cinco dimensões que abordam os critérios considerados mais importantes pelos usuários na avaliação de serviços. Estas dimensões são definidas por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985) como tangibilidade, confiabilidade, presteza, garantia e empatia.

A tangibilidade está relacionada a todos os aspectos do serviço que podem ser considerados tangíveis, como a infraestrutura da organização, a aparência dos prestadores do serviço, as instalações físicas, os materiais, os equipamentos e a tecnologia utilizada na execução do serviço. A confiabilidade está relacionada com a confiança que o usuário tem e à capacidade do prestador executar da forma segura e precisa o serviço, honrando o prometido em sua contratação. A presteza relaciona-se à capacidade de atender com prontidão, de forma ágil e com eficiência, ao usuário do serviço. A garantia tem a ver com o conhecimento do prestador a respeito do serviço, bem como a cortesia e a destreza em transmitir credibilidade sobre a qualidade do serviço ao usuário. Por fim, a empatia diz respeito ao cuidado e à atenção individualizada que a organização oferece aos usuários, esforçando-se para compreender suas necessidades, referindo-se inclusive à facilidade de contato e à diminuição no tempo de espera. No Quadro 1 são apresentadas as 5 dimensões e as 22 variáveis analisadas pela ferramenta.

De acordo com Bridi, Paladini e Andersson (2019), entre as ferramentas disponíveis para a avaliação da qualidade de serviços, a escala SERVQUAL é a

Quadro 1 Dimensões e variáveis da qualidade de serviços

Dimensões	Variáveis
Tangibilidade	1. Equipamento moderno
	2. Instalações visualmente agradáveis
	3. Funcionários com apresentação agradável e profissional
	4. Materiais associados aos serviços visualmente agradáveis
Confiabilidade	5. Serviços oferecidos conforme o prometido
	6. Confiabilidade na resolução de problemas e reclamações
	7. Serviços realizados de forma correta pela primeira vez
	8. Serviços oferecidos nos prazos prometidos
	9. Registros mantidos sem erros
Presteza	10. Clientes mantidos informados sobre quando os serviços serão realizados
	11. Prontidão na realização dos serviços
	12. Disposição para ajudar os clientes
	13. Prontidão para responder às solicitações dos clientes
Garantia	14. Funcionários que transmitem confiança aos clientes
	15. Segurança transmitida ao cliente durante a compra
	16. Funcionários frequentemente cordiais
	17. Funcionários com conhecimento para responder às perguntas dos clientes
Empatia	18. Clientes recebendo uma atenção individual
	19. Funcionários que tratam os clientes de forma atenciosa
	20. Interesse genuíno demonstrado em servir o cliente
	21. Funcionários que compreendem as necessidades de seus clientes
	22. Horário de funcionamento conveniente aos clientes

Fonte: Parasuraman; Zeithaml; Berry, (1988)

mais popular e difundida. Sobre a possibilidade de utilizar esta ferramenta na avaliação de serviços prestados por instituições de ensino superior, Parasuraman e Berry (1991) declaram que se trata de uma ferramenta de vasta aplicabilidade e confiabilidade, podendo ser utilizada como mecanismo de diagnóstico de possíveis esferas a serem melhoradas na prestação de serviços. Nogueira e Casas (2015) afirmam que o modelo tem sido utilizado amplamente na avaliação da qualidade dos serviços em instituições de ensino, tanto no Brasil como no exterior e que este uso fica justificado pela facilidade no uso e na adaptação da ferramenta a variados tipos de serviços, bem como à facilidade no entendimento do questionário pelos respondentes. Chacon *et al.* (2022) afirmam que a SERVQUAL

permitem às instituições uma melhor compreensão sobre a expectativa e a percepção do cliente em relação ao serviço prestado. Segundo os autores, a primeira e mais importante etapa para a prestação de um serviço de qualidade é o conhecimento das expectativas do cliente (CHACON *et al.*, 2022).

A escala SERVQUAL é acionada nas pesquisas segundo seu formato original ou com pequenas modificações quando utilizada para analisar a percepção de usuários/consumidores/alunos em relação à qualidade do ensino superior. Entre as considerações feitas por autores que a utilizam, tais como Tamashiro *et al.* (2018) e que afirmaram que a ferramenta é um instrumento válido e confiável para tal tipo de estudo, assim como Peixoto e Aguiar (2018) que

Quadro 2 SERVQUAL adaptada para instituições de ensino superior

Dimensões	Variáveis
	Situação ideal
Tangibilidade	1 - A instituição deve possuir equipamentos modernos e adequados para os serviços prestados.
	2 - A instituição deve possuir instalações agradáveis, que auxiliem na qualidade dos serviços prestados.
	3 - Os servidores da instituição devem ter apresentação agradável e profissional em seu ambiente de trabalho.
	4 - Os materiais associados aos serviços prestados pela instituição devem auxiliar na qualidade dos serviços prestados.
Confiabilidade	5 - Os serviços oferecidos pela instituição devem ser cumpridos conforme o prometido.
	6 - A instituição deve demonstrar confiabilidade na resolução de problemas e reclamações.
	7 - A instituição deve prestar os serviços de forma correta, sem necessitar de correções.
	8 - A instituição deve cumprir os prazos previstos na prestação dos serviços.
	9 - A instituição deve manter os registros dos serviços sem erros.
Presteza	10 - A instituição deve manter os usuários dos serviços informados sobre quando os serviços serão prestados.
	11 - A instituição deve apresentar prontidão na prestação dos serviços.
	12 - A instituição deve apresentar disposição para atender os usuários dos serviços.
	13 - A instituição deve demonstrar prontidão para responder às solicitações dos usuários dos serviços
Garantia	14 - Os servidores da instituição devem transmitir confiança aos usuários dos serviços.
	15 - Os servidores da instituição devem transmitir segurança aos usuários quanto aos serviços prestados.
	16 - Os servidores da instituição devem ser cordiais com os usuários dos serviços por ela prestados.
	17 - A instituição deve proporcionar aos seus servidores treinamento que lhes forneça conhecimentos suficientes para responder às perguntas dos clientes.
Empatia	18 - A instituição deve prestar atendimento individualizado aos usuários dos serviços.
	19 - Os servidores da instituição devem tratar os usuários dos serviços de forma atenciosa.
	20 - Os servidores devem demonstrar interesse genuíno em servir o cidadão, prestando-lhe serviços de qualidade.
	21 - A instituição deve compreender as necessidades dos usuários dos serviços.
	22 - A instituição deve possuir horário de atendimento conveniente às necessidades dos usuários dos serviços.

Fonte: Adaptado de Parasuraman; Zeithaml; Berry (1988)

comprovaram a validade da escala. Nogueira e Casas (2015) sugeriram que, ao utilizar a SERVQUAL, sejam levadas em consideração, para cada serviço a ser avaliado, suas características específicas. Mantovani *et al.* (2015) utilizaram a escala com algumas adaptações e afirmaram que obtiveram resultados consistentes, confirmando a boa validade e a confiabilidade do uso da ferramenta na avaliação da qualidade de serviços

no ensino superior. Fernandes *et al.* (2017) conseguiram atingir seu objetivo, que consistia em avaliar a qualidade em serviços pela percepção dos discentes utilizando a ferramenta SERVQUAL adaptada para instituições de ensino superior (Quadro 2), sugerindo em suas considerações replicar a pesquisa com a mesma ferramenta com outras amostras de alunos.

Assim exposto, o recorte teórico-metodológico mostra que é possível avaliar o uso da ferramenta SERVQUAL mediante a triangulação dos dados obtidos através dos artigos publicados na base SPELL. Nesse sentido, serão apresentados os resultados sistematizados em quadros que apontam para a recorrência do SERVQUAL como escala de avaliação de qualidade das políticas públicas no ensino superior.

3 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O objetivo deste estudo é identificar como a ferramenta SERVQUAL é acionada na avaliação de serviços nas instituições de ensino superior, através do recorte temporal de cinco anos (2014-2019) e do ambiente de informação científica, o repositório SPELL, reconhecido como uma biblioteca eletrônica de acesso gratuito. Para o desenvolvimento da investigação, foi efetuada uma busca no repositório científico já citado e articulado como filtro palavras-chave que combinem pelo menos dois termos, sejam eles:

Qualidade, Servqual, Ensino Superior, Qualidade em Serviços, Avaliação, e Avaliação de Políticas Públicas. Foram encontrados quatorze artigos, sendo um de 2014, dois de 2015, dois de 2016, dois de 2017, cinco de 2018 e dois do ano de 2019.

A partir dos textos inventariados, realizou-se um estudo teórico destas publicações, com foco na percepção de seus autores em relação à utilização da ferramenta para a avaliação dos serviços em instituições de ensino superior. No Quadro 3 é apresentado o volume de artigos encontrados.

Conforme visualizado no Quadro 3, foram encontrados artigos publicados em doze periódicos nacionais no período compreendido entre 2014 e 2019, sendo que dois deles, Pensamento e Realidade e Revista de Administração da UNIMEP, têm duas publicações sobre o tema no período. Os quatorze artigos encontrados foram analisados quanto ao seu conteúdo, objetivos, metodologia utilizada e resultados encontrados. A síntese destas informações pode ser visualizada no Quadro 4.

Quadro 3 Resultado da busca por artigos

Nº	Periódico	Número de Publicações	Ano de publicação dos artigos					
			2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	Revista Brasileira de Ciência Administrativa	1			1			
2	Pensamento e Realidade	2		1		1		
3	Revista Eletrônica Gestão e Serviços	1				1		
4	Revista Práticas da Administração Pública	1					1	
5	Espaço Pedagógico	1					1	
6	Revista Gestão e Planejamento	1					1	
7	Perspectivas em Políticas Públicas	1	1					
8	Revista de Administração Pública	1			1			
9	Educação e Realidade	1					1	
10	Cadernos EBAPE.BR	1						1
11	Revista de Administração da UNIMEP	2		1			1	
12	Revista Turismo, Visão e Ação	1						1

Fonte: Dados da pesquisa

Quadro 4 Síntese das informações dos artigos

Nº	Nome do Artigo	Objetivo e coleta de dados	Dimensão da amostra	Leitura dos dados	Resultados
1	A percepção da qualidade na prestação de serviços públicos: estudo de caso de um Centro de Saúde, na cidade de Campina Grande - Paraíba	Objetivo: Avaliar a qualidade dos serviços públicos de saúde, em especial, os realizados pelo Centro de Saúde da Liberdade, um bairro situado na cidade de Campina Grande, Paraíba. Coleta de dados a partir de um questionário adaptado do SERVQUAL, distribuído de forma não probabilística.	99 questionários aplicados	Variáveis demográficas: analisadas a partir do teste t pareado. Análise dos serviços prestados através de estatística descritiva.	Comparando as médias do Serviço Ideal (I) e as do Percebido (P), evidencia-se que em 100% das afirmações as médias encontradas para o Ideal são superiores às do Percebido. Isso indica a existência de espaço para melhorias nas operações realizadas para o atendimento aos usuários.
2	Fatores que influenciam a indicação de uma instituição pública federal de ensino por seus alunos através do marketing boca a boca	Objetivo: Identificar os fatores que influenciam a indicação de uma Instituição Pública Federal de ensino por seus alunos através do marketing boca a boca. Coleta de dados a partir de um questionário baseado nos modelos de Costa (2007) e Soares (2008).	528 questionários aplicados	Análises quantitativas de estatística descritiva e regressão linear múltipla.	A análise dos dados da pesquisa corrobora com pesquisas anteriores e conclui que a satisfação e o comportamento da ação do marketing boca a boca são variáveis que influenciam a indicação de um serviço no setor público educacional.
3	Qualidade em serviços: percepção discente baseada no modelo SERVQUAL	Objetivo: Identificar a percepção dos alunos matriculados nos cursos de Tecnólogo em Gestão da Qualidade, Marketing e Gestão Comercial de uma Instituição de Ensino Superior localizada na região da Serra Gaúcha. Coleta de dados a partir de um questionário baseado no modelo SERVQUAL, adaptado para IES.	213 questionários aplicados	Análise dos dados por meio de estatística uni e multivariada, por meio de análise descritiva, teste H de Kruskal-Wallis e Teste U de Mann-Whitney.	A dimensão tangibilidade foi única, estatisticamente significativa. Quanto à análise por grupos, verificou-se que apenas não houve diferença significativa entre Gestão da Qualidade e Gestão Comercial, de modo que Marketing apresentou diferença significativa em relação aos outros dois grupos quanto à percepção de tal dimensão.
4	Segmentação e qualidade em serviços educacionais: o caso de um curso de graduação a distância	Objetivo: Avaliar a percepção dos alunos sobre qualidade de um curso a distância e encontrar segmentos de estudantes para os quais fosse possível traçar estratégias de ação mais eficientes e focalizadas em suas necessidades. Coleta de dados a partir de um questionário modificado da escala SERVQUAL.	593 questionários aplicados	Análise dos dados por meio de estatística descritiva, cargas fatoriais e coeficiente de Alfa de Cronbach.	Os alunos possuem opinião positiva em relação às dimensões, com exceção da dimensão presteza, em que a opinião é conflitante, tendendo a positiva. Os resultados apontam que o curso de Administração Pública possui percepção favorável de qualidade; porém em níveis médios, já que nenhuma dimensão atinge escores próximos de cinco.

Nº	Nome do Artigo	Objetivo e coleta de dados	Dimensão da amostra	Leitura dos dados	Resultados
5	Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior: um estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala SERVQUAL	Objetivos: Avaliar o nível de satisfação dos alunos para com os serviços complementares prestados, notadamente os serviços de apoio administrativo, como o prestado pelas secretarias de alunos, e os serviços de apoio acadêmico, neste trabalho, biblioteca e laboratórios de informática, bem como testar a aplicabilidade da ferramenta SERVQUAL como instrumento de avaliação em contextos de avaliações simultâneas. Coleta de dados a partir de um instrumento adaptado da escala SERVQUAL.	106 questionários válidos	Análise dos dados por meio de estatística descritiva e testes de comparação de médias.	Apesar de o grupo de alunos pesquisado estar próximo de concluir sua graduação, uma alta porcentagem deles tinha pouca experiência com os serviços avaliados. As médias das expectativas por departamento foram bastante elevadas, atingindo em sua grande maioria valores acima de 4, com pequenas variações na casa dos decimais. Os valores das percepções, por sua vez, estiveram, sem exceção, abaixo das expectativas. O que permitiu concluir que os serviços complementares prestados pela instituição estudada, de forma geral, não são satisfatórios do ponto de vista de seus clientes-alunos, uma vez que nenhum atributo obteve nota positiva na avaliação de satisfação de nenhum departamento. A respeito do objetivo de testar a aplicabilidade da ferramenta SERVQUAL no contexto apresentado, observou-se que, apesar de os serviços periféricos serem tratados como uma categoria única de serviço ao longo deste trabalho, sua avaliação no contexto de uma IES não deve ser generalizada. Cada departamento presta um serviço que será avaliado de acordo com o grau de importância atribuída pelos alunos a ele no momento da avaliação.
6	O impacto do tamanho da classe na percepção de qualidade dos alunos de uma instituição de ensino superior privada brasileira	Objetivo: avaliar o impacto do tamanho da classe sobre a percepção de qualidade do serviço, na perspectiva dos alunos. Coleta de dados por meio de survey adaptado da escala SERVQUAL.	201 respondentes	Análise dos dados a partir de estatística descritiva, análise fatorial exploratória, Alfa de Cronbach e teste Kolmogorov-Smirnov.	Os achados relatam uma tendência estatisticamente significativa na amostra analisada de uma correlação negativa entre o tamanho da classe e as percepções de qualidade dos alunos.
7	Estado da arte da produção acadêmica relacionada ao financiamento e fomento da pesquisa científica no Brasil: uma análise a partir do ciclo das políticas públicas	Objetivo: Investigar como o tema financiamento e fomento da pesquisa científica, no âmbito da Ciência, Tecnologia e Inovação é abordado em teses e dissertações. Coleta de dados por meio de consulta junto ao banco de teses e dissertações da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações, contemplando-se o período de 2012 a 2017.	10 teses e/ou dissertações	Análise dos dados através de Análise de Conteúdo.	Os resultados evidenciam que 60% dos trabalhos tratavam da avaliação de políticas públicas, 83% abordavam a avaliação de impacto por meio do uso de indicadores de inovação e 17% versavam sobre a avaliação de processo. Os temas relacionados à etapa de implementação significaram 20%, as etapas de definição da agenda 10%, e a etapa de tomada de decisão, 10%. Evidenciaram-se, ainda, a diversidade de fontes de financiamento no Brasil e, por vezes, a ausência de articulação entre os atores CT&I.

Nº	Nome do Artigo	Objetivo e coleta de dados	Dimensão da amostra	Leitura dos dados	Resultados
8	Os desafios da avaliação em contexto de expansão e inclusão	Objetivo: Verificar até que ponto as políticas e os programas de expansão, interiorização e inclusão dos últimos anos impactaram o perfil socioeconômico dos estudantes do <i>campus</i> brasileiro como um todo e, mais especificamente, dos cursos de graduação de alta, média e baixa demandas. Coleta de dados a partir do questionário socioeconômico do ENADE.	43 cursos de graduação	Análise dos dados através de estatística descritiva.	Com relação à renda familiar dos estudantes, o <i>campus</i> como um todo é mais rico que a sociedade brasileira. Somente as licenciaturas e a Pedagogia se aproximam dos 7% com renda superior a 10 salários mínimos (considerados ricos). Medicina tem em torno de 6 vezes mais estudantes ricos, enquanto Odontologia tem 4 vezes mais estudantes ricos que a população brasileira. A cada edição do ENADE percebe-se que o número de ricos no <i>campus</i> diminui, abrindo espaço para estudantes de faixas de renda mais baixas. Embora a redução expressiva de estudantes ricos observada nos últimos anos na maioria dos cursos, os cursos de alta demanda seguem concentrando o maior número de ricos. O mesmo foi constatado em relação à origem escolar: a cada edição do ENADE percebe-se que mais alunos do ensino médio público chegam à universidade. Essa mudança foi observada nos 43 cursos avaliados, embora o crescimento tenha se mostrado mais rápido nos cursos de baixa demanda. O número de alunos afrodescendentes e indígenas também aumenta a cada ano. Porém, o <i>campus</i> continua sendo, em média, 20% mais branco que a sociedade e, alguns cursos de alta demanda continuam sendo eminentemente brancos. A mudança mais profunda é o crescimento do número de estudantes filhos de pais sem educação superior, tendo sido de 31% no primeiro ciclo avaliado e 57% no terceiro. A maioria dos estudantes brasileiro são trabalhadores, sendo que aproximadamente 20% respondem pelo próprio sustento. Os estudantes trabalhadores estão em maior concentração nos cursos de baixa demanda.
9	Políticas de educação integral em tempo integral à luz da análise do ciclo da política pública	Objetivo: Sistematizar alguns elementos para a análise das políticas de educação integral em tempo integral considerando o ciclo da política pública. Coleta de dados a partir de pesquisa bibliográfica.	Bibliografia da área de políticas públicas	Ensaio teórico.	O estudo indica que a temática está presente na agenda político-educacional e que, embora a demanda pelo aumento da jornada escolar seja facilmente justificada, muitos determinantes interferem na manutenção da temática na agenda e na formulação de políticas para a área. Além disso, a variedade de atores presentes no ciclo da política pode interferir no tipo de escolhas relativas ao tema.

Nº	Nome do Artigo	Objetivo e coleta de dados	Dimensão da amostra	Leitura dos dados	Resultados
10	Avaliação da qualidade em serviços na indústria hoteleira por meio da aplicação da teoria de resposta ao item	Objetivo: Desenvolver e avaliar um formulário, além de realizar uma simulação utilizando a técnica da Teoria de Resposta ao Item. Coleta de dados a partir de observação direta disfarçada e não agendada, a partir de um instrumento estruturado.	191 hotéis avaliados	Análise de dados quantitativa por meio da Teoria de Resposta ao Item. Para verificar o instrumento foi utilizada análise fatorial e validade de conteúdo por especialistas na área, além de verificação do Alfa de Cronbach, da dimensionalidade e parâmetros dos itens do instrumento. Para a análise dos itens do questionário, utilizou-se o Modelo Logístico de Dois Parâmetros (ML2)	Os resultados indicam que o instrumento de avaliação de qualidade em serviços desenvolvido possui excelente consistência interna e convergência do algoritmo na aplicação da Teoria de Resposta ao Item, sendo possível a calibração dos itens e, por consequência, seu uso.
11	Ciclo de Políticas: uma abordagem integradora dos modelos para análise de políticas públicas	Objetivo: Explorar as potencialidades de análise do ciclo de políticas públicas, especialmente a partir da combinação de outros modelos de análise com os estágios definidos para o ciclo. Coleta de dados a partir de pesquisa bibliográfica.	Bibliografia da área de políticas públicas	Estudo desenvolvido por meio de análise de conteúdo da bibliografia encontrada.	O artigo traz como contribuição a proposta de relacionar as tipologias de análise de políticas públicas com as etapas do modelo do ciclo de políticas públicas, além de contribuir para o avanço deste modelo.
12	Avaliação de políticas públicas no Brasil e nos Estados Unidos: análise da pesquisa nos últimos 10 anos	Objetivo: Comparar a pesquisa sobre avaliação de políticas públicas no Brasil e nos Estados Unidos. Coleta de dados a partir de pesquisa bibliográfica.	320 trabalhos: 100 do Brasil e 220 dos Estados Unidos	Análise dos dados por meio de bibliometria, de estatística descritiva, tabulação cruzada e análise de conteúdo.	Os resultados indicam que o Brasil e os Estados Unidos têm pesquisado e publicado nas mesmas áreas, em especial nas áreas de saúde, de educação e de bem-estar social, e que, em ambos países, os pesquisadores utilizam métodos de investigação similares, embora os americanos utilizem mais o método quanti-quali e possuam redes de tamanho e densidade maiores. As evidências encontradas indicam, ainda, que a avaliação no Brasil cresceu no período estudado e está em vias de consolidação como um campo de estudo e prática.

Nº	Nome do Artigo	Objetivo e coleta de dados	Dimensão da amostra	Leitura dos dados	Resultados
13	Ensaio teórico sobre as avaliações de políticas públicas	Objetivo: Construir uma análise ampla e integrada sobre as avaliações de políticas públicas com base na literatura pertinente, além de compreender e propor reflexões quanto ao modelo vigente no que concerne, principalmente, às ações executadas pelos organismos multilaterais. Coleta de dados a partir de pesquisa bibliográfica.	Não indicada na pesquisa	O estudo caracteriza-se como um ensaio teórico.	Os resultados indicam que existe no Brasil, ainda que no meio acadêmico, o fortalecimento do estudo da avaliação para buscar as melhores práticas e teorias, contribuindo sobremaneira com a criação de uma "cultura" avaliativa capaz de abarcar a complexidade e as especificidades de cada política ou programa em questão.
14	Dimensões que influenciam a satisfação e a percepção dos consumidores em relação à qualidade de serviços no ensino superior	Objetivo: Identificar as dimensões que influenciam a satisfação e a percepção dos consumidores em relação à qualidade de serviços no ensino superior. Coleta de dados a partir de uma survey baseado no SERVPERF e no SERVQUAL.	188 questionários respondidos	Análise descritiva dos dados, além de Análise Fatorial Confirmatória.	Os resultados indicam que a qualidade percebida é proporcional à satisfação dos consumidores, confirmando a hipótese de que a qualidade de ensino influencia direta e positivamente a satisfação dos consumidores. Os dados indicam que a instituição analisada oferece serviços de qualidade, o que implica na satisfação dos alunos enquanto consumidores. A hipótese de que a confiabilidade é a dimensão de maior influência sobre a satisfação dos consumidores foi rejeitada, o que indica a falta de consistência quanto à prestação dos serviços pela instituição. Quando relacionadas as dimensões presteza empática e competência com a dimensão qualidade, constatou-se que estas não apresentaram uma relação de dependência por se tratarem de dimensões independentes, mas sim, uma relação positiva e direta entre os construtos. Encontrou-se uma relação forte e direta entre a Satisfação e a Qualidade do ensino. Quando relacionadas as dimensões à Satisfação, apenas a Qualidade do Ensino pode ser levada em conta. As dimensões Competência, Confiabilidade e Aspectos Tangíveis devem ser utilizadas para avaliar a Qualidade do ensino.

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme visualizado no Quadro 4, apenas oito artigos trabalharam com dados primários e, destes, seis artigos acionaram a ferramenta SERVQUAL adaptada como forma de coleta de dados, o que representa cerca de 43% do total de artigos e 75% dos que utilizaram dados primários em seu desenvolvimento. Para a análise dos dados bibliográficos, os estudos, em geral, se desenvolveram como ensaio teórico e/ou utilizaram a análise de conteúdo. Já para a análise dos dados coletados através de questionários e observação disfarçada foram utilizadas estatística descritiva, testes de comparação de médias, análise fatorial, regressão linear e Alfa de Cronbach.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo identificar como a ferramenta SERVQUAL é acionada para a avaliação de serviços nas instituições de ensino superior de acordo com as publicações dos últimos cinco anos (2014-2019) do repositório de artigos científicos SPELL, a fim de identificar se a ferramenta satisfaz as necessidades de avaliação de serviços nas instituições de ensino superior e possibilita a obtenção de dados confiáveis. Para tanto, foi realizada uma busca por artigos científicos no repositório eletrônico que combinem entre suas palavras-chave pelo menos dois termos entre os seguintes: Qualidade, SERVQUAL, Ensino Superior, Qualidade em Serviços, Avaliação, e Avaliação de Políticas Públicas. Da busca encontrou-se 14 artigos, os quais foram utilizados como referencial teórico para o presente trabalho e analisados quanto ao seu conteúdo, objetivos, metodologia utilizada e resultados encontrados.

Os artigos encontrados, em geral, apresentaram como objetivo avaliar a qualidade e/ou o nível de satisfação dos usuários de algum serviço, identificar os fatores que influenciam a percepção de qualidade por parte dos usuários de algum serviço e analisar o estado da arte da pesquisa sobre avaliação de políticas públicas, o que sugere consonância com o apresentado por Bridi, Paladini e Andersson (2019). A análise dos artigos mostra que, em 75% das pesquisas que trabalharam com dados primários, estes dados foram obtidos utilizando-se questionários baseados na escala SERVQUAL, o que indica que a ferramenta

tem sido largamente utilizada na avaliação da qualidade de serviços prestados, tanto no Brasil quanto no exterior, independente da natureza dos serviços. Os resultados apresentados pelos artigos estudados indicam que, a partir da análise dos dados obtidos das pesquisas utilizando o SERVQUAL, foi possível a tomada de decisões de forma mais acertada, a fim de melhorar a qualidade dos serviços avaliados.

No que se refere aos serviços prestados por instituições de ensino superior, nota-se que, seguindo a tendência geral, a ferramenta é utilizada amplamente, tanto na sua forma original como com pequenas modificações que não alteram sua essência e seu modo de aplicação, como o sugerido por Nogueira e Casas (2015) em sua pesquisa. Foi possível identificar que os autores que já utilizaram a ferramenta SERVQUAL na avaliação dos serviços em instituições de ensino superior estão satisfeitos com a aplicabilidade da ferramenta e com a confiabilidade dos dados obtidos de seu uso, o que vai ao encontro do apresentado por Tamashiro *et al.* (2018) e Peixoto e Aguiar (2018) e responde à problemática da pesquisa.

No que tange à avaliação de políticas públicas, foi possível observar que os estudos realizados pelo Brasil e pelos Estados Unidos têm em comum as áreas da saúde, da educação e do bem-estar social. Os pesquisadores dos dois países têm utilizado métodos de pesquisa similares, apesar de os norte americanos possuírem redes de investigação maiores e mais densas. Além disso, foi possível notar que, no período estudado, a avaliação cresceu no Brasil, podendo ser considerado um campo de estudo e prática que está alcançando a consolidação.

Os resultados deste estudo apresentam limitações, já que apenas uma biblioteca eletrônica foi utilizada como referência bibliográfica para seu desenvolvimento e o número de artigos encontrados sobre o assunto é relativamente baixo. Entretanto, segue-se investindo na pesquisa de outros repositórios de artigos científicos, ampliando a margem temporal e inventariando outras ferramentas para a avaliação dos serviços públicos no âmbito do ensino superior para utilização em estudos posteriores. Por hora, é legítimo e seguro afirmar que o SERVQUAL desempenha esta função de forma satisfatória.

■ REFERÊNCIAS

- ALVES, A. C. A Percepção da Qualidade na Prestação de Serviços Públicos: Estudo de Caso de um Centro de Saúde, na Cidade de Campina Grande - Paraíba. **Pensamento & Realidade**, v. 32, n. 4, p. 74-93, 2017.
- BRIDI, E.; PALADINI, E. P.; ANDERSSON, R.; WEHRLE, A. F. Avaliação da Qualidade em Serviços na Indústria Hoteleira por Meio da Aplicação da Teoria de Resposta ao Item. **Turismo: Visão e Ação**, v. 21, n. 2, p. 173-194, 2019. <https://doi.org/10.14210/rtva.v21n2.p173-194>
- CHACON, L. S.; MOREIRA, Y. S.; GONÇALVES, A. T. P.; LIMA, Íris V. do N.; CARLOS, S. C. C. Avaliação da qualidade do serviço de alimentação em uma Instituição de Ensino utilizando a Escala SERVQUAL. **Revista Ciências Administrativas**, [S. l.], v. 28, p. e12745, 2022.. Disponível em: <https://ojs.unifor.br/rca/article/view/12745>. Acesso em: 6 abr. 2023. <https://doi.org/10.5020/2318-0722.2022.28.e12745>
- COSTA, F. J. **A influência do valor percebido pelo cliente sobre os comportamentos de reclamação e boca a boca: uma investigação em cursos de pós-graduação lato sensu**. 2007. 240p. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) - Fundação Getúlio Vargas - Escola de Administração de Empresas de São Paulo, SP, Brasil.
- CRUMPTON, C. D.; MEDEIROS, J. J.; FERREIRA, V. R. S.; SOUSA, M. M.; NAJBERG, E. Avaliação de políticas públicas no Brasil e nos Estados Unidos: análise da pesquisa nos últimos 10 anos. **Revista de Administração Pública**, v. 50, n. 6, p. 981-1001, 2016. <https://doi.org/10.1590/0034-7612156363>
- DALMONECH, H. A. G.; GOULARTE, M. A.; RAMOS, P. F.; MONTE-MOR, D. S. Fatores que Influenciam a Indicação de uma Instituição Pública Federal de Ensino por seus Alunos Através do Marketing Boca a Boca. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 15, n. 1, p. 25-39, 2016. <https://doi.org/10.21529/RECADM.2016003>
- FERNANDES, A. M.; REMUSS, R.; CAMARGO, M. E.; MOTTA, M. E. V.; MALAFAIA, G. C. Qualidade em Serviços: Percepção Discente Baseada no Modelo SERVQUAL. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 8, n. 2, p. 2005-2020, 2017. <http://dx.doi.org/10.15603/2177-7284/regs.v8n2p2005-2020>
- FRANCISCO, N. A., ZUCATTO, L. C. Estado da Arte da Produção Acadêmica Relacionada ao Financiamento e Fomento da Pesquisa Científica no Brasil: Uma Análise a Partir do Ciclo de Políticas Públicas. **Revista Práticas de Administração Pública**, v. 2, n.1, p. 41-62, 2018. <https://doi.org/10.5902/2526629230604>
- LOURENÇO, C. D. S.; KNOP, M. F. T. Ensino Superior em Administração e Percepção da Qualidade de Serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 13, n. 39, p. 219-233, 2011. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v13i39.854>
- MANTOVANI, D. M. N.; GOUVÊA, M. A.; TAMASHIRO, H. R. S. Segmentação e qualidade em serviços educacionais: o caso de um curso de graduação a distância. **Revista de Administração da Unimep**, v. 13, n. 1, p. 91-116, 2015. <https://doi.org/10.15600/1679-5350/rau.v13n1p91-116>
- MARCONI, M. A., LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**. 6. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2001.
- Ministério da Educação. **Indicadores de instituições e cursos estão disponíveis**. Brasília, 2011. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/ultimas-noticias/212-educacao-superior-1690610854/17246-indicadores-de-instituicoes-e-cursos-estao-disponiveis>. Acesso em: 6 abr. 2022.
- NOGUEIRA, T. G.; CASAS, A. L. Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior: um estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala SERVQUAL. **Pensamento & Realidade**, v. 30, n. 1, p. 106-128, 2015.

OLIVEIRA, L. R.; PASSADOR, C. S. Ensaio Teórico sobre as Avaliações de Políticas Públicas. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 17, n. 2, p. 324-337, 2019. <https://doi.org/10.1590/1679-395169657>

PARASURAMAN, A., BERRY, L. L., ZEITHAML, V. A. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

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

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. **Marketing services: competing through quality**. 1. ed. New York: The Free Press, 1991.

PARENTE, C. M. D. Políticas de Educação Integral em Tempo Integral à Luz da Análise do Ciclo da Política Pública. **Educação e Realidade**, v. 43, n. 2, p. 415-434, 2018. <https://doi.org/10.1590/2175-623661874>

PEIXOTO, M. R.; AGUIAR, E. C. O Impacto do Tamanho da Classe na Percepção de Qualidade dos Alunos de uma Instituição de Ensino Superior Privada Brasileira. **Revista Gestão & Planejamento**, v. 19, n. 1, p. 191-207, 2018. <https://doi.org/10.21714/2178-8030gep.v19.4764>

RAEDER, S. Ciclo de Políticas: Uma Abordagem Integradora dos Modelos para Análise de Políticas Públicas. **Perspectivas em Políticas Públicas**, v. 7, n. 13, p. 121-146, 2014.

RISTOFF, D. Os Desafios da Avaliação em Contexto de Expansão e Inclusão. **Espaço Pedagógico**, v. 26, n. 1, p. 9-32, 2019. <https://doi.org/10.5335/rep.v26i1.8406>

SIQUEIRA, L. O.; FRITZ FILHO, L. F. Percepção de qualidade em serviços de ensino superior. **Revista Gestão Organizacional**. Chapecó, v. 15, n. 1, p. 28-43, jan./abr., 2022. <https://doi.org/10.22277/rgo.v15i1.5634>

SOARES, A. A. C. **A influência do valor para o cliente e da satisfação no comportamento de boca a boca: uma análise no setor de serviços**. 2008. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil, 2008.

TAMASHIRO, H. S.; ALMEIDA, B. M.; LARIOS-GOMEZ, E.; PRATES, G. A. Dimensões que Influenciam a Satisfação e a Percepção dos Consumidores em Relação à Qualidade de Serviços no Ensino Superior. **Revista de Administração da Unimep**, v. 16, n. 2, p. 220-250, 2018. <http://doi.org/10.15600/rau.v16i2.1540>