

Progressão da qualidade em serviços em uma instituição de ensino superior privada:  
aplicação do modelo SERVPERF

-----  
*Service quality progression in a private higher education institution: application of the  
SERVPERF model*

-----  
*Progresión de la calidad de los servicios en una institución privada de enseñanza superior:  
aplicación del modelo SERVPERF*

Adriana dos Santos Prado Sadoyama<sup>1</sup>

Gabriel Antônio Amaral da Silva<sup>2</sup>

Geraldo Sadoyama Leal<sup>3</sup>

**Resumo:** A qualidade em serviços educacionais no ensino superior tem sido tema de diversos estudos brasileiros. Com o objetivo de mensurar a Qualidade Percebida em uma IES privada no interior de Minas Gerais e comparar com estudo anterior na mesma instituição, aplicou-se a escala SERVPERF a docentes, discentes e gestores. Os resultados apontaram que a dimensão tangibilidade foi a mais mal avaliada e a dimensão presteza, a mais bem avaliada. Só houve diferença estatisticamente significativa na qualidade percebida por docentes e discentes em uma variável. Na comparação entre estudos, houve progressão na qualidade percebida em 16 das 22 variáveis estudadas.

**Palavras-chave:** Educação. Ensino Superior. Qualidade. Serviços.

---

**Abstract:** The quality of teaching services in higher education has been the subject of several Brazilian studies. With the objective of measuring the Perceived Quality in a private HEI in the interior of Minas Gerais and comparing with the previous study in the same institution, the SERVPERF scale was applied to professors, students and managers. The tangibility was the worst result, and the dimension well dimensioned. There was only a statistically significant difference in the quality perceived by professors and students in one variable. Comparing perceived studies, there was progression in quality in 16 of the 22 variables studied.

**Keywords:** Education. Quality. Services. University education

---

**Resumen:** La calidad de los servicios educativos en la educación superior ha sido objeto de varios estudios brasileños. Con el objetivo de medir la Calidad Percibida en una IES privada del interior de Minas Gerais y compararla con un estudio anterior en la misma institución, se aplicó la escala SERVPERF a profesores, estudiantes y directivos. Los resultados mostraron que la dimensión tangibilidad fue la peor evaluada y la dimensión prontitud, la mejor evaluada. Solo hubo diferencia estadísticamente significativa en la calidad percibida por profesores y estudiantes en una variable. Al comparar los estudios, hubo una progresión en la calidad percibida en 16 de las 22 variables estudiadas

---

**Palabras-clave:** Educación. Enseñanza superior. Calidad. Servicios.

---

1 Doutora em Linguística e Língua Portuguesa, Docente no Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás (UFG), Campus Catalão.

2 Mestrando em Gestão Organizacional no Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás (UFG), Campus Catalão.

3 Doutor em Imunologia e Parasitologia Aplicadas, Docente no Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás (UFG), Campus Catalão.

## 1 INTRODUÇÃO

Dado o crescente interesse investigativo no tema Qualidade em Serviços, Ferreira e Sadoyama (2016) desenvolveram um estudo intitulado “Avaliação da qualidade de serviços em uma instituição privada de ensino superior do Alto Paranaíba/MG”. Os pesquisadores optaram por aplicar o instrumento de coleta de dados Service Quality Gap Analysis, SERVQUAL, para discentes e docentes dos cursos de Administração, Engenharia Agrônômica e Pedagogia, além de quatro gestores. Os resultados do trabalho apontaram uma qualidade insatisfatória em todas as dimensões estudadas. Após o estudo, a gestão da instituição implementou mudanças pontuais internas como investimentos em tecnologia, pessoas e, principalmente em estrutura física. Houve ajustes na gestão com a criação de departamentos internos de Marketing, Gestão de Pessoas, acompanhamento profissional na gestão financeira e maior atenção ao plano de carreira dos professores. Essas intervenções podem ter se traduzido em avanços na percepção de qualidade dos usuários dos serviços.

Assim, se fez justificou a realização de novo estudo com o objetivo de mensurar a percepção da qualidade dos serviços educacionais por meio da escala SERVPERF aplicada aos discentes, docentes e gestores da instituição de ensino superior (IES). O estudo buscou responder o seguinte problema de pesquisa: houve alteração na Qualidade Percebida dos Serviços (QPS) educacionais na Instituição de Ensino Superior pesquisada considerando as percepções de qualidade verificadas no estudo de Ferreira e Sadoyama (2016)?

Inicialmente, analisou-se as médias das respostas fornecidas pelos participantes a um questionário aplicado. As 22 variáveis do instrumento estavam divididas em 5 dimensões. Verificou-se se houve diferença na Qualidade Percebida pelos professores e alunos do presente estudo. Por fim, verificou-se se houve diferença entre a Qualidade Percebida pelos participantes do presente estudo e pelos participantes da pesquisa de Ferreira e Sadoyama (2016).

## 2 MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS: EVOLUÇÃO TEÓRICA

Zeithaml, Bitner e Gremler (2014, p. 4) conceituam serviços como “[...] atos, processos e atuações” e acrescentam que são “[...] todas as atividades econômicas cujo resultado não é um simples produto físico [...]”. De maneira similar, Las Casas (2008, p. 4) afirma que serviços são “atos, ações, desempenho” e complementa que a economia contemporânea exige que, mesmo os bens, sejam oferecidos com serviços agregados. Assim, é preciso entender os produtos e serviços em uma escala que vai da oferta de bens físicos puros, passando pelos híbridos, até chegar aos serviços puros, que são totalmente intangíveis.

Características como intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade contribuem para um particular entendimento do que é qualidade em serviços. Esse conjunto de atributos colabora para que a percepção de qualidade se concentre na experiência, como afirmam Wirtz, Hemzo e Lovelock (2020), ou seja, no sentimento do usuário em relação ao serviço experimentado. O resultado dessa experiência será um sentimento de satisfação ou insatisfação. Para que se chegue a esse resultado, o usuário do serviço comparará as expectativas com a percepção. Sempre que a percepção superar as expectativas o cliente se sentirá satisfeito. Percebe-se que a qualidade em serviço é resultado da combinação de uma parte referente ao prestador e outra parte referente ao cliente. A maneira como o serviço é ofertado o fornecedor pode controlar a fim de aumentar a qualidade. Porém, no que tange à percepção por parte do cliente não é possível controlar com precisão. A percepção é influenciada pelas experiências, pelas características individuais, pela comparação com serviços similares, pelas questões culturais, pelas posições sociais e por outras variáveis. É necessário, portanto, compreender as particularidades do público-alvo a fim de definir o escopo dos processos pertinentes ao fornecimento de um serviço que atenda às expectativas desses clientes, como cita Las Casas (2019).

A mensuração da qualidade em serviços é motivo de verdadeiros confrontos teóricos

e divergências entre grupos de pesquisadores há pelo menos 30 anos, como citam Souto e Correia-Neto (2017). Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) publicaram um importante estudo exploratório no *Journal of Marketing* cujos resultados serviram de base para um intenso diálogo acerca do melhor método para se mensurar a qualidade em serviços. A partir dos resultados, formularam o modelo de lacunas, que ficou assim conhecido pois identificou cinco lacunas de qualidade que podem surgir durante a prestação de um serviço. Os cinco gargalos ou gaps em um processo de serviços podem levar à insatisfação dos usuários, são eles: I) falta de conhecimento das expectativas dos clientes (Gap 1); II) dificuldade em desenhar um serviço adequado às expectativas dos clientes (Gap 2); III) incapacidade de fornecer o serviço que foi desenhado (Gap 3); IV) diferença entre o serviço fornecido e a comunicação feita (Gap 4); V) inconsistência entre o serviço esperado pelo cliente e o serviço fornecido (Gap 5).

A partir da compreensão das lacunas de qualidade e amparados em estudo anterior de Churchill e Surprenant (1982), Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) formularam o modelo de mensuração da qualidade a partir do paradigma da desconfirmação de expectativas. O modelo proposto compara a expectativa do usuário antes de experimentar um serviço com a sua percepção logo após a experiência. Essa comparação leva à chamada Qualidade Percebida em Serviços (QPS), medida pela escala denominada Service Quality Gap Analysis, SERVQUAL, como citam Lopes, Hernandez e Nohara (2009).

Os pesquisadores Cronin e Taylor (1992) criticaram o modelo de desconfirmação de expectativas em um estudo publicado também

no *Journal of Marketing*. Argumentaram que, para mensuração da qualidade percebida em serviços, era desnecessário aplicar dois questionários, um para mensurar a expectativa dos usuários e outro para mensurar a percepção. Propuseram a escala Service Performance Model, SERVPERF, cujas dimensões e variáveis são as mesmas da escala SERVQUAL, proposta por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991), sendo 5 dimensões e 22 variáveis. Porém, no modelo SERVPERF se aplica apenas um questionário onde o usuário avalia a performance do serviço.

As escalas SERVQUAL e SERVPERF têm sido amplamente utilizadas para mensurar a qualidade percebida em serviços, inclusive serviços educacionais, como citam Silva e Leal (2020) e Souto e Correia-Neto (2017). As duas ferramentas apresentam resultados muito semelhantes, porém, a SERVPERF apresenta benefícios como redução de custos e tempo de aplicação.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa se caracteriza como aplicada, com objetivos descritivos, recorte transversal e abordagem quantitativa para coleta e tratamento dos dados. A instituição participante é uma pequena faculdade privada do interior de Minas Gerais. A população-alvo do estudo foi composta por 5 discentes do curso de Administração, 58 discentes do curso de Engenharia Agrônômica, 17 discentes do curso de Pedagogia, 5 docentes do curso de Administração, 10 docentes do curso de Engenharia Agrônômica, 5 docentes do curso de Pedagogia e 3 gestores. Portanto, a amostra é constituída de 103 indivíduos, conforme Quadro 1.

Quadro 1- População e amostra estudada

População e amostra		
Curso	População Total	Amostra
Administração		
Alunos	5	5
Professores	5	5
Engenharia Agrônômica		
Alunos	58	58
Professores	10	10
Pedagogia		
Alunos	17	17
Professores	5	5
Gestores	3	3
Total	103	103

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Como um dos objetivos do estudo era comparar os resultados com o estudo de Ferreira e Sadoyama (2016), a escolha da população-alvo se deu de forma a reproduzir a escolha desses autores a fim de não interferir nos resultados do estudo. Foram incluídos discentes matriculados em pelo menos uma disciplina no semestre de coleta e frequentando regularmente com pelo menos 75% de frequência os cursos citados, professores que ministram pelo menos uma disciplina nesses mesmos cursos, além da coordenadora acadêmica, gestor de Recursos Humanos e gestor financeiro. Foram excluídos discentes que não estiveram matriculados em nenhuma disciplina no semestre de coleta, que trancaram o curso em sua totalidade ou que não estavam frequentando regularmente os cursos com pelo menos 75% de frequência. Foram excluídos também docentes que lecionam somente em outros cursos além dos três citados, gestores de outras áreas além da coordenação acadêmica, Recursos Humanos e financeiro.

Para coletar os dados foi utilizado o modelo SERVPERF para mensuração da Percepção da Qualidade em Serviços, elaborado por Cronin e Taylor (1992). A escala aplicada na presente pesquisa e o instrumento para coleta de dados

sociodemográficos seguiram a adaptação realizada por Ferreira e Sadoyama (2016). Assim, foi utilizado o segundo questionário daquela pesquisa, uma vez que naquela ocasião os pesquisadores aplicaram o modelo SERVQUAL, ou seja, um questionário para mensurar expectativa e outro para mensurar percepção. Nesse presente estudo optou-se por aplicar somente o questionário para mensurar a performance (percepção) como orienta o modelo SERVPERF.

O modelo SERVPERF aborda 22 itens distribuídos em cinco dimensões (Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia) como mostra o quadro 2. Os 22 itens foram transformados em um questionário aplicado para mensurar a Qualidade Percebida pelos participantes quanto aos serviços educacionais prestados pela IES estudada. Os participantes pontuaram suas percepções fornecendo respostas em uma escala do tipo Likert de 7 pontos. As médias das respostas de todos os itens forneceram informações que foram comparadas com o estudo de Ferreira e Sadoyama (2016). A pesquisa somente foi executada mediante aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa via Plataforma Brasil. Tramitou sob o protocolo número 48403321.8.0000.0164 e foi aprovada pelo parecer número 5.145.243.

Quadro 2- Variáveis e dimensões de pesquisa

		Variáveis pesquisadas (I - itens)
Dimensões	Tangibilidade	I <sub>1</sub> – As Instalações físicas são adequadas e em boas condições de uso (salas de aula, de professores, laboratório, banheiros, entre outros).
		I <sub>2</sub> – Os Equipamentos estão em bom estado e suficientes (lousas, carteiras etc.).
		I <sub>3</sub> – A biblioteca possui livros, periódicos suficientes e em boas condições de uso.
		I <sub>4</sub> – A instituição possui recursos computacionais em boa qualidade e em número suficiente (Datashow, computadores, entre outros).
		I <sub>5</sub> – A instituição possui funcionários, como professores, auxiliares, coordenadores, em número suficiente para atender a demanda.
		I <sub>6</sub> – O site da instituição e o portal acadêmico são funcionais e atendem às expectativas (informações, visualizar notas, faltas, conteúdos, requerimentos).
	Confiabilidade	I <sub>7</sub> – Os gestores resolvem os problemas no contexto da instituição de ensino superior com negociação e diálogo.
		I <sub>8</sub> – A instituição possui projeto pedagógico do seu curso atualizado, com bibliografias atualizadas e ementas que ampliam o leque de conhecimento e atendem à expectativa do curso.
		I <sub>9</sub> – A instituição monitora as frequências e o desempenho dos alunos e tomam atitudes para resolver estes problemas.
	Presteza	I <sub>10</sub> – As normas e procedimentos adotados na instituição são claras e auxiliam na utilização dos serviços.
		I <sub>11</sub> – Os funcionários estão sempre dispostos a esclarecer dúvidas e demonstram sincero interesse em ajudá-los.
		I <sub>12</sub> – O atendimento prestado pelos funcionários da secretaria é ágil e adequado.
		I <sub>13</sub> – A Coordenação pedagógica está disponível e disposta a auxiliá-los, a esclarecer dúvidas e servi-los quando necessário.
	Segurança	I <sub>14</sub> – Os professores ajudam os alunos com maior dificuldade, investigam suas principais causas e busca saná-las.
		I <sub>15</sub> – Os professores possuem postura que inspiram confiança aos alunos, possuem formação e capacitação adequada, demonstrando domínio e conhecimento do conteúdo aplicado.
		I <sub>16</sub> – Os funcionários possuem capacitações e formação adequada para as funções desempenhadas.
		I <sub>17</sub> – A instituição possui uma ferramenta para avaliação do desempenho de seus funcionários e fornece capacitações contínuas.
	Empatia	I <sub>18</sub> – A instituição possui um ambiente harmonioso, agradável, que favorece o convívio entre funcionários, alunos e sociedade.
		I <sub>19</sub> – A instituição compreende as peculiaridades de cada aluno e está atenta ao tratamento de maneira igualitária sem distinção.
		I <sub>20</sub> – A instituição atenta às necessidades acadêmicas de cada aluno (apresentação de trabalhos diversificados, promoção de eventos, trabalhos em grupos, confraternizações) a fim de tornar o processo educacional prazeroso.
		I <sub>21</sub> – A secretaria tem horário de atendimento conveniente para os alunos, pais e responsáveis.
		I <sub>22</sub> – Funcionários são sempre corteses e amáveis com os alunos.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os dados coletados foram analisados com auxílio dos softwares estatísticos IBM SPSS versão 21 e Excel. Realizou-se um teste piloto com 5 participantes, sendo 3 discentes, 1 docente e 1 gestor. O teste permitiu compreender melhor a dinâmica de aplicação dos questionários e as principais dúvidas dos participantes. A partir do teste piloto, a consistência interna da escala foi testada por meio do teste Alfa de Cronbach que retornou o valor de 0,75. A consistência interna é medida pela correlação média entre as respostas dadas a todos os itens. Segundo Hora, Monteiro e Arica (2010), não há um consenso acerca da interpretação dos valores que conferem confiabilidade a um

instrumento. Porém, os mesmos autores argumentam que se encontra em grande parte da literatura o valor mínimo aceitável de 0,70 para que uma escala seja considerada consistente.

Os dados da pesquisa foram transformados em um banco de dados organizado no software Excel e que foi utilizado posteriormente também no SPSS, como já mencionado. Inicialmente, foram interpretados mediante estatísticas descritivas (média e desvio padrão) das percepções dos três grupos de atores. As médias foram ordenadas de forma crescente e divididas em quartis a fim de se identificar os grupos de variáveis críticas. Para comparação

entre estudos o pesquisador utilizou também o banco de dados original do estudo de Ferreira e Sadoyama (2016).

Testou-se as seguintes hipóteses por meio do teste-u de Mann-Whitney:

a) H0a: Não há diferença na Percepção da Qualidade em Serviços dos docentes e discentes participantes da presente pesquisa.

b) H1a: Há diferença na Percepção da Qualidade em Serviços dos docentes e discentes participantes da presente pesquisa.

c) Por meio do teste-t de Student, com confiabilidade de 95%, foram testadas as seguintes hipóteses para cada um dos 22 itens da escala:

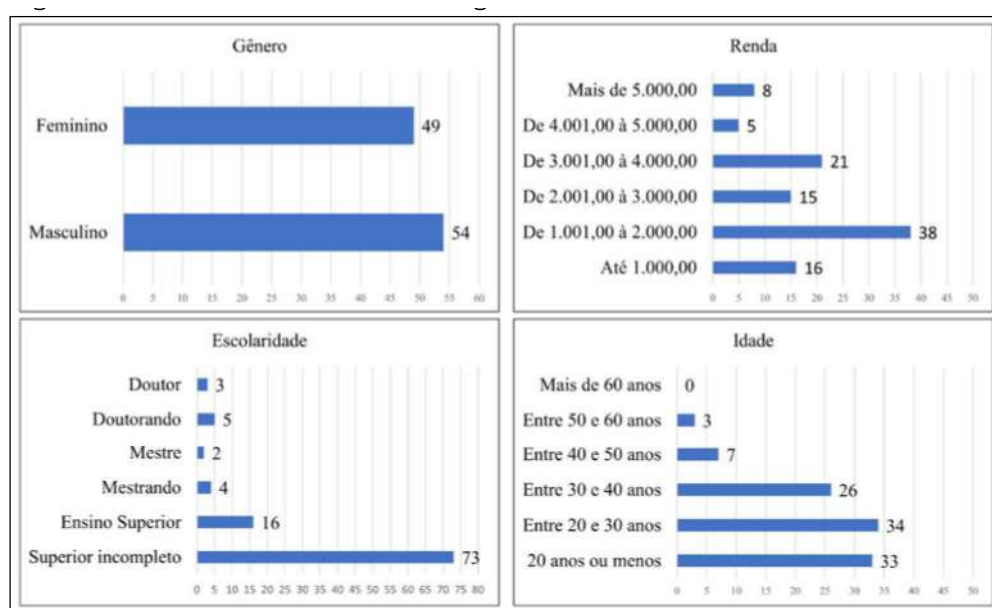
d) H0b: Não há diferença entre a média da Percepção da Qualidade em Serviços dos participantes do estudo de Ferreira e Sadoyama (2016) e dos participantes do presente estudo.

e) H1b: Há diferença entre a média da Percepção da Qualidade em Serviços dos participantes do estudo de Ferreira e Sadoyama (2016) e dos participantes do presente estudo.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conforme dados da Figura 1, é possível classificar a amostra como predominantemente jovem, com parte considerável ainda cursando o ensino superior e com renda mensal abaixo da média nacional.

Figura 1- Características sociodemográficas da amostra



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

As respostas provenientes da escala Likert de 7 pontos, onde 1 correspondia a “discordo totalmente” e 7, “concordo totalmente”, foram estudadas mediante cálculo das médias de cada um dos 22 itens da escala SERVPERF. O quadro 3 apresenta as médias ordenadas de maneira crescente, da variável mais mal avaliada, ou seja, de média menor, para a variável mais bem avaliada, de média

maior. A partir dessa ordenação foi realizada uma divisão em quartis. O primeiro quartil, de cor vermelha, representa o conjunto de variáveis que necessitam de maior atenção, assim como o segundo quartil, de cor laranja. O terceiro quartil, de cor amarela, e o último quartil, de cor verde, apresentam grau de atenção menor por conterem as variáveis mais bem avaliadas.

Quadro 3- Média geral da Qualidade Percebida por todos os participantes nas 22 variáveis divididas em quartis

Divisão em quartis das médias da Qualidade Percebida																						
Variáveis	i17	i9	i6	i3	i4	i2	i10	i1	i12	i22	i7	i8	i14	i20	i19	i11	i5	i16	i18	i21	i13	i15
Média	4,90	5,08	5,14	5,17	5,17	5,17	5,39	5,41	5,41	5,47	5,51	5,61	5,65	5,65	5,76	5,77	5,78	5,82	5,84	5,84	5,94	6,12
Posição	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º	14º	15º	16º	17º	18º	19º	20º	21º	22º

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A divisão em quartis permitiu a realização de uma avaliação relativa dentro das 22 variáveis estudadas. Para melhor compreender a Qualidade Percebida pelos indivíduos participantes do estudo, os resultados das 22 variáveis pesquisadas serão apresentados a seguir separadas nas 5 dimensões e divididas também pelos grupos de participantes (professores, alunos e gestores), além da média de respostas geral, ou seja, dos três grupos em conjunto.

#### 4.1 QUALIDADE PERCEBIDA PELOS PARTICIPANTES POR DIMENSÕES

Das cinco dimensões estudadas, a tangibilidade foi aquela que apresentou pior média de

avaliação geral, 5,30, como mostra o quadro 4. Quatro itens dessa dimensão apareceram dentre os onze com as piores avaliações. O item 6, que avaliou o site e portal acadêmico, apareceu como o terceiro mais mal avaliado dentre os 22 itens da escala e despertou a atenção por ser também o mais mal avaliado da dimensão tangibilidade. É relevante considerar que a instituição funcionou durante parte considerável dos anos de 2020 e 2021 de forma remota, com aulas acontecendo via plataformas digitais. Com exceção dos ingressantes de 2022, os demais participantes desse estudo tiveram a experiência das aulas remotas durante um momento social delicado em decorrência da pandemia de COVID-19. Essa experiência pode ter influenciado na avaliação do item 6.

Quadro 4- Percepção de qualidade geral e por grupos

Tangibilidade								
	Professores		Alunos		Gestores		Geral	
	Média	Desv. Pad.	Média.	Desv. Pad.	Média	Desv. Pad.	Média	Desv. Pad.
i1	5,60	1,31	5,33	1,39	6,33	0,58	5,41	1,36
i2	5,25	1,29	5,13	1,59	6,00	0,00	5,17	1,51
i3	5,05	1,39	5,23	1,55	4,33	0,58	5,17	1,50
i4	4,75	1,89	5,28	1,50	5,00	1,00	5,17	1,57
i5	5,55	1,70	5,83	1,39	6,00	1,00	5,78	1,44
i6	5,35	1,79	5,04	1,59	6,33	0,58	5,14	1,63
Média	5,26		5,30		5,67		5,30	
Confiabilidade								
	Professores		Alunos		Gestores		Geral	
	Média	Desv. Pad.	Média.	Desv. Pad.	Média	Desv. Pad.	Média	Desv. Pad.
i7	4,85	1,79	5,69	1,59	5,33	0,58	5,51	1,63
i8	5,70	1,13	5,58	1,52	6,00	0,00	5,61	1,43
i9	4,75	1,41	5,14	1,73	5,67	0,58	5,08	1,65
i10	4,85	1,63	5,51	1,45	5,67	0,58	5,39	1,48
Média	5,04		5,48		5,67		5,40	
Presteza								
	Professores		Alunos		Gestores		Geral	
	Média	Desv. Pad.	Média.	Desv. Pad.	Média	Desv. Pad.	Média	Desv. Pad.
i11	5,35	1,42	5,85	1,50	6,33	0,58	5,77	1,48
i12	5,65	1,53	5,33	1,60	6,00	0,00	5,41	1,56
i13	6,10	1,37	5,93	1,39	5,33	1,15	5,94	1,38
i14	5,55	1,15	5,66	1,55	6,00	0,00	5,65	1,45
Média	5,66		5,69		5,92		5,69	

Segurança								
	Professores		Alunos		Gestores		Geral	
	Média	Desv. Pad.	Média.	Desv. Pad.	Média	Desv. Pad	Média	Desv. Pad.
i15	6,25	0,97	6,08	1,22	6,33	0,58	6,12	1,16
i16	5,85	1,50	5,81	1,34	5,67	0,58	5,82	1,35
i17	4,25	2,05	5,08	1,67	4,67	0,58	4,90	1,75
i18	5,80	1,32	5,85	1,53	6,00	0,00	5,84	1,46
Média	5,54		5,70		5,67		5,67	
Empatia								
	Professores		Alunos		Gestores		Geral	
	Média	Desv. Pad.	Média.	Desv. Pad.	Média	Desv. Pad	Média	Desv. Pad.
i19	5,95	1,28	5,69	1,56	6,33	1,15	5,76	1,49
i20	5,80	0,95	5,59	1,70	6,33	0,58	5,65	1,56
i21	6,40	0,94	5,68	1,70	6,67	0,58	5,84	1,58
i22	5,60	1,43	5,39	1,67	6,67	0,58	5,47	1,61
Média	5,94		5,58		6,50		5,68	

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Os itens 2, que avaliou equipamentos como lousas e carteiras, 3, que avaliou o acervo bibliográfico e 4, que diz respeito aos recursos computacionais, também apresentaram médias gerais que os colocaram no primeiro quartil das variáveis mais mal avaliadas, conforme dados presentes no quadros 3 e 4. Pode-se entender que é mais um indicativo de que os participantes consideraram os aspectos tangíveis como aqueles que entregam menos qualidade dentro da instituição. O item 1, referente às instalações físicas como salas de aula e banheiros, foi o oitavo mais mal avaliado geral com média 5,41 e se apresentou como uma variável que atende relativamente bem às expectativas quando comparada às demais variáveis da dimensão tangibilidade.

O estudo de Silva e Leal (2020) já apontava para o fato de a dimensão tangibilidade aparecer dentre as mais bem avaliadas em algumas pesquisas enquanto aparecia dentre as piores em outras pesquisas brasileiras. Essa dicotomia já sugeria que as IES brasileiras são bastante desiguais no que diz respeito aos aspectos tangíveis ou que os participantes das diferentes pesquisas apresentavam expectativas muito diferentes. Os resultados deste presente estudo o coloca junto àqueles que tiveram a dimensão tangibilidade como a mais mal avaliada, como os trabalhos de Marinho e Poffo (2016) e de Milan et al (2014).

Por sua vez, a dimensão confiabilidade é descrita por Parasuraman, Zeithaml e Berry

(1991) como a capacidade de entregar o serviço da maneira que foi prometido ao cliente. Na presente pesquisa a dimensão confiabilidade apresentou a segunda menor média geral, 5,40, como mostra o quadro 4. O item 9, que avaliou se a instituição monitora a frequência dos alunos e busca resolver esse problema, foi o mais mal avaliado nessa dimensão e o segundo item mais mal avaliado dentre todos os 22 da escala, com média 5,08. Essa variável se despontou como uma das que merecem mais atenção por parte da gestão pois o resultado sugere que pode haver pontos a melhorar nesse quesito.

O item 10, que avaliou se as normas e procedimentos da instituição são claros, apresentou média 5,39 e apareceu como a sétima mais mal avaliada dentre as 22 da escala. Esse resultado sugere que a expectativa está sendo atendida relativamente bem quando comparada às demais variáveis. Por fim, os itens 7, que diz respeito à resolução de problemas por parte dos gestores, e 8, que avaliou a percepção quanto aos projetos pedagógicos dos cursos, foram os dois mais bem avaliados da dimensão confiabilidade. Esses dois itens também apareceram na décima primeira e décima segunda posição, respectivamente, dentre os mais mal avaliados, considerando as 22 variáveis. Em uma avaliação relativa, pode-se considerar que essas duas variáveis foram avaliadas próximo à mediana do estudo e demanda atenção moderada.



O estudo de Tontini e Walter (2011), ao estudar a não linearidade das dimensões da qualidade, oferece contribuições importantes acerca da confiabilidade. Os autores concluíram que a confiança nas pessoas é uma dimensão denominada por eles de obrigatória. Quando mal avaliada, reduz consideravelmente a avaliação global de qualidade. Porém, quando bem avaliada, não eleva na mesma proporção o nível de avaliação global de qualidade. Portanto, é uma dimensão que demanda atenção especial quando surge dentre as mais mal avaliadas, como é o caso do presente estudo. Essa reflexão sugere uma atenção especial por parte da gestão da IES aqui pesquisada à dimensão confiabilidade.

Os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991) conceituaram a dimensão *presteza* como um desejo em ajudar os usuários de um serviço de maneira ágil e dedicada. Ao analisar a média geral dessa dimensão na presente pesquisa, é possível perceber que o resultado de média 5,69 foi muito similar às duas dimensões restantes, que são *segurança* (5,67) e *empatia* (5,68). Ao analisar isoladamente as médias gerais das quatro variáveis que compõem a dimensão *presteza*, também é possível perceber que foram relativamente bem avaliadas. O item 12, que diz respeito à agilidade do serviço prestado pela secretaria, foi o mais mal avaliado nessa dimensão, com média 5,41. Apesar disso, foi somente a nona pior avaliação dentre as 22 variáveis pesquisadas, como mostra o quadro 3.

O item 11, referente à disposição dos funcionários em ajudar os usuários do serviço, o item 13, que avaliou a disponibilidade da coordenação acadêmica, juntamente com o item 14, que avaliou a disposição dos professores em investigar e sanar as causas de dificuldades dos alunos, foram relativamente bem avaliados e apareceram no terceiro e no quarto quartis. O destaque positivo da dimensão *presteza* foi o item 13, com média 5,94, segunda melhor avaliação dentre as 22 variáveis. Portanto, o serviço prestado pelas coordenações acadêmicas dos três cursos estudados parece atender de maneira satisfatória às expectativas dos usuários.

O trabalho de Milan et al (2014) merece ser aqui citado pois encontrou resultados que parecem sugerir as dimensões mais intangíveis, como é o caso da dimensão *presteza*, como aquelas que mais impactam a satisfação geral dos usuários. Esse resultado se assemelha aos aqui encontrados na presente pesquisa. Porém, Tontini e Walter (2011) afirmam que a dimensão *presteza* é atrativa, ou seja, mesmo quando bem avaliada não eleva a *Qualidade Percebida* na mesma proporção que a reduz, quando é mal avaliada. De modo geral, as variáveis aqui estudadas não parecem necessitar de atenção prioritária por parte da gestão da IES.

Já a dimensão *segurança* apresentou uma particularidade interessante quanto às avaliações individuais de suas variáveis: conteve a variável mais bem avaliada (item 15) ao mesmo tempo que apresentou a variável mais mal avaliada (item 17) dentre as 22 variáveis deste estudo. A dimensão *segurança* é descrita por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991) como a capacidade de desenhar e oferecer um serviço que atenda às expectativas dos clientes.

O item 15, que avaliou a postura, capacitação e conhecimento dos professores, apresentou a maior média (6,12) de avaliação dentre todos os itens da escala aplicada, como mostra o quadro 4. Silva e Leal (2020), ao analisar 8 artigos em uma revisão integrativa, já haviam concluído que o corpo docente é uma variável que exerce forte influência na percepção de qualidade dos usuários de serviços educacionais. Além disso, os resultados do estudo desses autores evidenciaram que essa variável exerceu influência sobre a *Qualidade Percebida* em metade dos trabalhos analisados. Portanto, os resultados dessa variável na presente pesquisa parecem estar alinhados à boa parte dos achados de outros estudos de mesmo objetivo investigativo.

Os itens 16, que avaliou a capacitação dos funcionários, e 18, referente ao ambiente de convívio da instituição, apresentaram médias bem avaliadas, estando presentes no último quartil, aquele das variáveis mais bem avaliadas no estudo. Esse resultado sugere que qualificação dos professores e funcionários, bem como o ambiente de convívio institucional são

questos satisfatórios de acordo com os usuários dos serviços da IES. Porém, o item 17, que avaliou se a instituição possui ferramenta para avaliação do desempenho dos funcionários, retornou a pior média (4,90) dentre os 22 itens da escala. Os participantes do estudo demonstraram que monitorar frequentemente o desempenho dos profissionais da IES deve ser prioridade por parte da gestão.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1991) conceituaram a dimensão empatia como o nível de dedicação dispensado ao atendimento dos usuários de um serviço. A média geral dessa dimensão (5,68) a colocou como a segunda mais bem avaliada nesse estudo, como evidencia o quadro 4. Quando se analisou as médias isoladas de cada item que compõe a dimensão empatia, foi possível encontrar os itens 20, referente ao compromisso de tornar o processo educacional prazeroso, e 19, referente ao atendimento igualitário a todos os alunos, como variáveis relativamente satisfatórias aos usuários. Ambas estão presentes do terceiro quartil, sugerindo que não despertam atenção imediata por parte da gestão.

A média de 5,47 do item 22, que analisou a amabilidade dos funcionários, despontou como a mais mal avaliada dentre as quatro dessa dimensão e requer algum nível de atenção. Porém, o mesmo item foi somente o décimo quarto mais mal avaliado no contexto geral das 22 variáveis do estudo. O destaque positivo foi o item 21, referente ao horário de atendimento da secretaria, com média 5,84 que o colocou como a terceira variável mais bem avaliada de todo o estudo.

Ao final da análise das cinco dimensões estudadas é importante destacar que as três mais bem avaliadas (presteza, empatia e segurança) são de caráter mais intangível, enquanto a tangibilidade se destacou com a pior avaliação. De fato, o período pandêmico enfrentado pelos participantes pode ter influenciado essa percepção, uma vez que durante a oferta de aulas e serviços remotos esses clientes tiveram pouco contato com a estrutura física da IES.

#### **4.2 COMPARAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA POR DISCENTES E DOCENTES**

Optou-se por realizar um teste estatístico (teste-u de Mann-Whitney com confiabilidade de 95%) para entender se a Qualidade Percebida por alunos e professores apresentaram diferenças estatisticamente significante. Os testes de normalidade (Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk) apresentaram valores- $p < 0,05$  indicando que os dados das amostras não se assemelharam a uma distribuição normal, condição requerida para a aplicação de um teste paramétrico, como o teste-t de Student. Portanto, para cumprir o objetivo proposto, procedeu-se à realização do teste não paramétrico de Mann-Whitney U.

Os testes apontaram que não houve diferença na Percepção da Qualidade em Serviços entre professores e alunos no presente estudo, exceto no item 7 ( $u = 554,500$ ,  $p < 0,05$ ). O item 7 avaliou se os gestores resolvem os problemas no contexto da instituição de ensino superior com negociação e diálogo. O resultado sugeriu que os professores perceberam menos qualidade que os alunos quanto à resolução de problemas por parte dos gestores. O resultado talvez possa ser explicado pela proximidade que os professores têm com os gestores no dia a dia da IES, trabalhando juntos na resolução de problemas. Essa maior proximidade pode ter afetado a percepção de qualidade na variável em questão.

#### **4.3 COMPARAÇÃO DA QUALIDADE PERCEBIDA: O ESTUDO DE FERREIRA E SADOYAMA (2016)**

Como já mencionado, o estudo de Ferreira e Sadoyama (2016) intitulado “Avaliação da qualidade de serviços em uma instituição privada de ensino superior do Alto Paranaíba/MG” foi realizado na mesma IES do presente estudo o que motivou a realização de uma nova pesquisa a fim de se comparar os resultados da percepção de qualidade dos participantes.

Quadro 5- Estatísticas descritivas e comparação entre estudos

Estatísticas de grupo					
	Estudo	N	Média	Diferença	Desv. Pad.
i1_tang	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	4,73	0,61	1,378
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,41		1,361
i2_tang	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	4,50	0,67	1,566
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,17		1,511
i3_tang	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	4,95	0,22	1,536
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,17		1,502
i4_tang	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	3,58	1,59	1,741
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,17		1,572
i5_tang	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	5,21	0,57	1,468
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,78		1,441
i6_tang	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	4,70	0,44	1,732
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,14		1,572
i7_conf	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	4,98	0,53	1,581
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,51		1,632
i8_conf	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	5,06	0,55	1,442
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,61		1,430
i9_conf	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	4,93	0,15	1,567
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,08		1,655
i10_conf	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	5,02	0,37	1,412
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,39		1,483
i11_prest	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	5,33	0,44	1,482
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,77		1,477
i12_prest	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	5,65	-0,24	1,291
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,41		1,562
i13_prest	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	5,50	0,44	1,458
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,94		1,378
i14_prest	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	4,98	0,67	1,545
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,65		1,453
i15_seg	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	5,25	0,87	1,521
	Silva e Sadoyama (2022)	103	6,12		1,157
i16_seg	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	5,30	0,52	1,440
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,82		1,349
i17_seg	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	4,76	0,14	1,631
	Silva e Sadoyama (2022)	103	4,90		1,752
i18_seg	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	5,23	0,61	1,484
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,84		1,460
i19_emp	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	4,83	0,93	1,734
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,76		1,492
i20_emp	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	4,96	0,69	1,714
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,65		1,557
i21_emp	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	5,65	0,19	1,480
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,84		1,583
i22_emp	Ferreira e Sadoyama (2016)	161	5,34	0,13	1,529
	Silva e Sadoyama (2022)	103	5,47		1,614

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Realizou-se um teste estatístico (teste-t de Student com nível de confiança de 95%) a fim de se verificar a presença de diferença estatisticamente significativa entre as médias dos dois estudos. Inicialmente, procedeu-se à realização de testes de normalidade (Kolmogorov-Smirnov

e Shapiro-Wilk) a fim de verificar se os dados das duas amostras estudadas se apresentavam na forma de uma distribuição normal, condição requerida para a realização de um teste estatístico paramétrico, como o teste-t. No entanto, os testes apresentaram p-valores < 0,05 em

todas as 22 variáveis testadas. Portanto, os dados estudados não se assemelharam a uma distribuição normal. Entretanto, Levine, Stephan e Szabat (2017) afirmam que o teste-t de Student é indicado mesmo para dados não normais des-

de que os tamanhos das amostras sejam,  $n_1$  e  $n_2$ ,  $\geq 30$ . Como as amostras a serem comparadas atenderam a esse requisito, procedeu-se à realização do teste. Os resultados estão descritos no quadro 6.

Quadro 6- Teste-t entre estudos

Teste de amostras independentes						
		Teste de Levene para igualdade de variâncias		teste-t para Igualdade de Médias		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)
i1_tang	Variâncias iguais assumidas	,884	,348	-3,936	262	,000
	Variâncias iguais não assumidas			-3,947	219,547	,000
i2_tang	Variâncias iguais assumidas	,125	,724	-3,478	262	,001
	Variâncias iguais não assumidas			-3,506	223,150	,001
i3_tang	Variâncias iguais assumidas	1,310	,253	-1,117	262	,265
	Variâncias iguais não assumidas			-1,123	221,057	,263
i4_tang	Variâncias iguais assumidas	1,649	,200	-7,470	262	,000
	Variâncias iguais não assumidas			-7,640	233,287	,000
i5_tang	Variâncias iguais assumidas	,086	,770	-3,075	262	,002
	Variâncias iguais não assumidas			-3,087	220,436	,002
i6_tang	Variâncias iguais assumidas	,900	,344	-2,087	262	,038
	Variâncias iguais não assumidas			-2,132	232,545	,034
i7_conf	Variâncias iguais assumidas	,588	,444	-2,670	262	,008
	Variâncias iguais não assumidas			-2,651	212,408	,009
i8_conf	Variâncias iguais assumidas	,306	,581	-3,065	262	,002
	Variâncias iguais não assumidas			-3,071	218,831	,002
i9_conf	Variâncias iguais assumidas	,699	,404	-,753	262	,452
	Variâncias iguais não assumidas			-,744	208,819	,458
i10_conf	Variâncias iguais assumidas	1,573	,211	-2,035	262	,043
	Variâncias iguais não assumidas			-2,013	209,600	,045
i11_prest	Variâncias iguais assumidas	,001	,974	-2,344	262	,020
	Variâncias iguais não assumidas			-2,346	218,114	,020
i12_prest	Variâncias iguais assumidas	6,164	,014	1,381	262	,168
	Variâncias iguais não assumidas			1,325	187,728	,187
i13_prest	Variâncias iguais assumidas	,738	,391	-2,470	262	,014
	Variâncias iguais não assumidas			-2,501	226,436	,013
i14_prest	Variâncias iguais assumidas	,048	,827	-3,545	262	,000
	Variâncias iguais não assumidas			-3,593	227,128	,000
i15_seg	Variâncias iguais assumidas	9,880	,002	-4,947	262	,000
	Variâncias iguais não assumidas			-5,247	254,135	,000
i16_seg	Variâncias iguais assumidas	1,222	,270	-2,919	262	,004
	Variâncias iguais não assumidas			-2,961	227,788	,003
i17_seg	Variâncias iguais assumidas	1,498	,222	-,685	262	,494
	Variâncias iguais não assumidas			-,674	206,077	,501
i18_seg	Variâncias iguais assumidas	,003	,953	-3,304	262	,001
	Variâncias iguais não assumidas			-3,316	220,095	,001
i19_emp	Variâncias iguais assumidas	,988	,321	-4,489	262	,000
	Variâncias iguais não assumidas			-4,640	240,179	,000
i20_emp	Variâncias iguais assumidas	,546	,461	-3,295	262	,001
	Variâncias iguais não assumidas			-3,364	232,324	,001
i21_emp	Variâncias iguais assumidas	,023	,880	-1,003	262	,317
	Variâncias iguais não assumidas			-,988	206,797	,324
i22_emp	Variâncias iguais assumidas	1,574	,211	-,663	262	,508
	Variâncias iguais não assumidas			-,655	208,846	,513

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Não foi possível afirmar que houve diferença na Qualidade Percebida em Serviços entre os dois estudos somente no item 3, item 9, item 12, item 17, item 21 e item 22. Os p-valores retornados na análise estatística dessas variáveis foram maiores que 0,05, conforme o quadro 6. No entanto, para todas as demais variáveis analisadas houve diferença estatisticamente significativa ( $p$ -valor  $< 0,05$ ) entre as médias, indicando que a Qualidade Percebida pelos participantes do presente estudo foi superior à percebida no estudo de Ferreira e Sadoyama (2016).

Dentre essas variáveis com diferença estatisticamente significativa, algumas merecem reflexão à parte por apresentarem diferenças absolutas expressivas. O item 4 ( $t(262) = -7,470$ ,  $p < 0,05$ ), que avaliou se a instituição possui recursos computacionais em boas condições e em quantidade suficiente, foi aquele que apresentou a maior diferença absoluta positiva entre as médias (1,59), conforme dados do quadro 21. No estudo de Ferreira e Sadoyama (2016) a Qualidade Percebida no item em questão foi relativamente muito baixa (3,58) e essa diferença pode ser fruto de investimentos realizados pela IES em tecnologia e recursos computacionais. O item 19 ( $t(262) = -4,489$ ,  $p < 0,05$ ), que avaliou se a instituição compreende as peculiaridades de cada aluno e está atenta ao tratamento de maneira igualitária sem distinção, apresentou a segunda maior diferença absoluta entre as médias (0,93). A profissionalização da gestão da IES pode explicar a melhora significativa na avaliação dessa variável.

Ainda considerando os dados apresentados no quadro 5, a terceira maior variação absoluta positiva entre as médias foi no item 15 ( $t(254,135) = -5,247$ ,  $p < 0,05$ ), que avaliou a postura, capacitação e conhecimento dos professores. Notou-se que no ano de 2016 e nos três cursos pesquisados, a IES contava com 27 especialistas de um total de 34 professores. Já no ano de 2022 esse número caiu para 10 de um total de 20 professores. Portanto, a titulação dos professores pode ter influenciado essa melhora na avaliação do item 15. É importante considerar também que 6 anos se passaram

entre os dois estudos e aqueles professores que permaneceram na IES adquiriram experiência na docência, fato que também pode ter impactado essa avaliação. Mais investigações são necessárias.

O item 20 ( $t(262) = -3,295$ ,  $p < 0,05$ ), que avaliou se a instituição está atenta às necessidades acadêmicas de cada aluno a fim de tornar o processo educacional prazeroso, apresentou a quarta maior diferença absoluta (0,69). A implantação de um departamento interno de Gestão de Pessoas e profissionalização da gestão pode ter relação com essa expressiva melhora na avaliação, tanto do item 19 como do item 20. Nesse sentido, Paula e Viana (2016) comentam que o desenvolvimento nos colaboradores de uma cultura de qualidade voltada à satisfação do cliente é fundamental para que um sistema de qualidade funcione adequadamente. A quinta maior diferença positiva entre as médias dos dois estudos para a Qualidade Percebida foi no item 14 ( $t(262) = -3,545$ ,  $p < 0,05$ ). Essa variável avaliou a disposição dos professores em investigar e sanar as causas de dificuldades dos alunos. Nota-se que o item em questão também está relacionado à preocupação da IES e seus colaboradores com as necessidades e desenvolvimento de seus alunos, assim com os itens 19 e 20.

O item 2 ( $t(262) = -3,478$ ,  $p < 0,05$ ), que avaliou se os equipamentos estão em bom estado e suficientes (lousas, carteiras, etc.) e o item 1 ( $t(262) = -3,936$ ,  $p < 0,05$ ), que avaliou se as instalações físicas são adequadas e em boas condições de uso, também apresentaram significativas melhoras na Qualidade Percebida pelos usuários. É relevante mencionar que no período compreendido entre os dois estudos a IES finalizou a construção de um novo prédio adicional com salas de aula, banheiros e laboratórios. A conclusão dessa obra pode ter relação direta com a melhora na percepção de qualidade dos usuários do serviço na comparação entre estudos. Porém, mesmo com essa diferença positiva na avaliação, a dimensão tangibilidade ainda apareceu como a mais mal avaliada dentre as cinco dimensões do presente estudo.

Ainda considerando as maiores diferenças absolutas entre as médias das variáveis, a oitava maior diferença foi no item 18 ( $t(262) = -3,304, p < 0,05$ ). O item avaliou se a instituição possui um ambiente harmonioso, agradável, que favorece o convívio entre funcionários, alunos e sociedade. Os participantes do presente estudo apresentaram média de Qualidade Percebida superior aos participantes do estudo de Ferreira e Sadoyama (2016). Os demais itens que apresentaram diferença estatisticamente significativa (itens 5, 7, 8, 10, 11, 13, 14 e 16) na percepção média de qualidade na comparação entre estudos também sugerem que as intervenções realizadas pela gestão da IES podem ter refletido nesses resultados.

As variáveis que não apresentaram diferença estatisticamente significativa foram: item 3 ( $t(262) = -1,117, p > 0,05$ ), que avaliou se a biblioteca possui livros, periódicos suficientes e em boas condições de uso; item 9 ( $t(262) = -0,753, p > 0,05$ ), que avaliou se a instituição monitora as frequências e o desempenho dos alunos e tomam atitudes para resolver estes problemas; item 12 ( $t(187,728) = 1,325, p > 0,05$ ), que avaliou se o atendimento prestado pelos funcionários da secretaria é ágil e adequado; item 17 ( $t(262) = -0,685, p > 0,05$ ), que avaliou se a instituição possui uma ferramenta para avaliação do desempenho de seus funcionários e fornece capacitações contínuas; item 21 ( $t(262) = -1,003, p > 0,05$ ), que avaliou se a secretaria tem horário de atendimento conveniente para os alunos, pais e responsáveis; item 22 ( $t(262) = -0,663, p > 0,05$ ), que avaliou se os funcionários são sempre corteses e amáveis com os alunos.

Partindo do pressuposto que a gestão da IES desejará intervir pontualmente nas variáveis que não apresentaram progressão da Qualidade Percebida, os pontos de maior atenção parecem se concentrar na biblioteca, secretaria, amabilidade e cordialidade dos funcionários e avaliação de desempenho dos colaboradores.

## 5 CONCLUSÃO

A dimensão tangibilidade foi a mais mal avaliada dentre as cinco estudadas. A dimen-

são confiabilidade apareceu com a segunda pior média de Qualidade Percebida pelos participantes, indicando também que requer atenção e intervenções gestoras. As demais dimensões, presteza, empatia e segurança tiveram médias de avaliações relativamente satisfatórias quando comparadas às dimensões tangibilidade e confiabilidade. A dimensão presteza apareceu como a mais bem avaliada dentre as cinco estudadas. A divisão das médias das 22 variáveis em quartis permitiu uma análise relativa dentre as variáveis do estudo. Considerando apenas essa divisão, surgiram seis itens críticos. Quando comparadas as médias de Qualidade Percebida por professores e alunos, só foi possível encontrar diferença estatisticamente significativa no item 7 onde professores perceberam menos qualidade que os alunos.

Os resultados apontaram que houve progressão da Qualidade Percebida em 16 variáveis quando se comparou os resultados do presente estudo com o estudo de Ferreira e Sadoyama (2016). Nas 6 variáveis restantes não foi possível afirmar que houve diferença nas médias das percepções de qualidade entre os participantes dos dois estudos.

Por fim, considerando a análise relativa dentro do presente estudo, as áreas da IES que ainda demandam atenção pontual parecem ser secretaria e biblioteca, portal acadêmico, computadores e demais equipamentos. Considerando a análise comparativa entre estudos, as áreas ainda a serem desenvolvidas são biblioteca, secretaria, comportamento dos colaboradores e a avaliação de desempenho dos colaboradores.

## REFERÊNCIAS

CASAS, A. L. LAS. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios e casos práticos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

\_\_\_\_\_. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

- CHURCHILL, G. A. J.; SURPRENANT, C. An investigation into the determinants of customer satisfaction. **Journal of Marketing Research**, v. 19, p. 491–504, 1982.
- CRONIN, JR, J. J.; TAYLOR, S. Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. The **Journal of Marketing**, v. 56, p. 55–68, 1992.
- FERREIRA, J. B.; SADOYAMA, A. DOS S. P. **Avaliação da qualidade de serviços em uma instituição privada de ensino superior do Alto Paranaíba/MG**. [s.l.] Universidade Federal de Goiás (UFG), 2016.
- HORA, H.; MONTEIRO, G.; ARICA, J. Confiabilidade em Questionários para Qualidade: Um Estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. **Produto & Produção**, v. 11, n. 2, p. 85–103, 2010.
- LEVINE, D. M.; STEPHAN, D. F.; SZABAT, K. A. **Estatística - Teorias e aplicações**. Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, 2017.
- LOPES, E.; HERNANDEZ, J. M.; NOHARA, J. Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a Servqual e a RSQ. **RAE : Revista de Administração de Empresas**, v. 49, 2009.
- MARINHO, S. V.; POFFO, G. D. Diagnóstico da qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior** (Campinas), v. 21, n. 2, p. 455–478, jul. 2016.
- PARASURAMAN, A. P.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing** 70, No. 3 (Fall, p. 201–230, 1985.
- \_\_\_\_\_. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of retailing**, v. 67, p. 420–450, 1991.
- PAULA, A.; VIANA, S. Implementação de sistemas de gestão da qualidade no ramo de serviços: um estudo de caso em um centro de serviços compartilhados Implementation of quality management systems in the service sector : a case study in a shared services center. **Journal of Lean Systems**, v. 1, n. 4, p. 39–52, 2016.
- SILVA, G. A. A. DA; LEAL, G. S. Qualidade percebida em serviços nas IES brasileiras de 2010 a 2020: uma revisão integrativa. **Revista Edapeci**, v. 20, n. 3, p. 101–114, 2020.
- SOUTO, C. M. R.; CORREIA-NETO, J. S. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **Journal of Perspectives in Management-JPM**, v. 1, n. 1, p. 63–73, 26 dez. 2017.
- SPERANDIO MILAN, G. et al. **Atributos de qualidade dos serviços prestados por uma IES e os fatores que impactam na satisfação dos alunos do curso de graduação em administração** *Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL*. [s.l.] Universidade Federal de Santa Catarina, 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/1983-4535.2014v7n3p291>. Acesso em: 29 ago. 2020.
- TONTINI, G.; WALTER, S. A. **Antecedentes da qualidade percebida de um curso de administração: Uma abordagem não linear** *Revista Brasileira de Gestão de Negócios Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado*, , 2011. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1806-48922011000300264&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-48922011000300264&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 29 ago. 2020
- WIRTZ, J. et al. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia, estratégia**. 8. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.
- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. Porto Alegre: AMGH, 2014.

Recebido em 09 de agosto de 2022  
Aceito em 03 de novembro de 2022