

Atributos da Qualidade do Serviço Educacional Provido em Sala de Aula Segundo a Percepção do Discente

EVERTON ASSIS CUNHA

Fundação Inst. Capixaba de Pesq. em Cont., Economia e Finanças
evertonassis@gmail.com

DANIEL MODENESI DE ANDRADE

FUCAPE
danielmodenesi@gmail.com

MARCELO MOLL BRANDÃO

UNINOVE – Universidade Nove de Julho
mollmkt@gmail.com

Atributos da Qualidade do Serviço Educacional Provido em Sala de Aula Segundo a Percepção do Discente

1. Introdução

Paralelamente ao aumento da rivalidade no setor privado de educação superior, que impulsionou as IES a adotarem estratégias que as tornassem cada vez mais competitivas, pesquisadores nacionais se dedicaram a entender o uso das ferramentas de marketing nas IES do país (COBRA e REICHELDT, 2008).

No Brasil diferentes estudos foram realizados com vistas a entender e acompanhar o uso de ferramentas de marketing em serviços educacionais, tais como: Fortes (2001); Froemming (2001); Alves (2003); Jacob (2003); Perfeito et al., (2004); Walter, Tontini e Domingues (2005); Carvalho e Siqueira (2006); Lourenço et al., (2006); Shimoyama (2006); Tureta et al. (2006); Oliveira e Ikeda (2006), Deschamps (2007); Oliveira et al., (2007); Costa (2007); Cobra e Reichelt (2008); Aquino et al., (2008); Mainardes (2007); Mainardes e Domingues (2008); Eberle et al., (2010); Mainardes e Domingues (2010); entre outros. Contudo, tais pesquisas adotaram uma perspectiva abrangente considerando atividades de funcionários que não estão envolvidos diretamente com o ensino.

As pesquisas ligadas à qualidade percebida nos serviços educacionais realizadas na década de 2000, tais como: Fortes, 2001; Perfeito et al., 2004; Shimonaya, 2006; Eberle et al., (2010), avaliaram, de maneira geral, a qualidade global do serviço, dada as similitudes entre as escalas de mensuração utilizadas e os objetivos das investigações feitas.

Mesmo depois dos muitos avanços obtidos por acadêmicos brasileiros nos temas envolvendo qualidade de serviços, há muito a ser desvendado sobre o assunto (CARVALHO e SIQUEIRA, 2006). Esses mesmos autores sugerem que estudos sejam realizados buscando entender, entre outras coisas, “Como os discentes avaliam a qualidade do serviço educacional? Quais os atributos mais importantes no processo de percepção de qualidade dos alunos?” (CARVALHO e SIQUEIRA, 2006, p.2).

Ademais, a lacuna apontada por esses autores incita outros questionamentos do tipo: Como a percepção do discente sobre a qualidade do serviço educacional provido em sala de aula é constituída? Que modelo de oferta e gestão da qualidade deveria ser usado nesse tipo de investigação? Posto que o serviço educacional seja constituído em maior grau pelo serviço provido em sala de aula, e serem os professores os principais agentes da entrega do serviço nessa circunstância, é razoável admitir serem necessárias investigações cujo foco seja a avaliação específica do serviço prestado dentro da sala de aula.

Assim, a proposta do presente estudo é tratar a percepção de qualidade, pelos estudantes, do serviço prestado em sala de aula, com foco específico no docente. O trabalho concentra esforços de pesquisa direcionados à obtenção de respostas para a seguinte pergunta: quais os atributos da qualidade de serviços estão positivamente relacionados, e são mais relevantes, à imputação de qualidade de serviço educacional provido em sala de aula?

2. Referencial Teórico

2.1 Qualidade

Desde o ano de 1960 a gestão da qualidade tem sido reconhecida e utilizada com finalidades estratégicas voltadas à melhoria do desempenho operacional e global da organização. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) pontuam que o conceito de qualidade está relacionado com fazer corretamente desde a primeira vez aquilo que foi proposto/planejado. Conforme Slack *et al.* (1997, p.552), qualidade é [...] “a consistente conformidade com as expectativas dos consumidores”.

Na década de 1980 a qualidade de serviços foi intensamente pesquisada, possibilitando o desenvolvimento de diferentes modelos de oferta, gerenciamento e mensuração da qualidade de serviços (BROGOWICZ, DELENE e LYTH, 1990). Nesse período Grönroos (1982) introduziu a abordagem da qualidade orientada para o serviço por meio do conceito de Qualidade Percebida de Serviço.

De maneira geral, é possível afirmar que os conceitos de qualidade de serviço decorrem do alinhamento entre a produção/entrega do serviço e aquilo que o cliente esperava receber. Nesse sentido, a qualidade do serviço é definida como a qualidade percebida pelo cliente acerca do serviço que lhe foi provido (GRÖNROOS, 2009).

2.2 Qualidade Percebida

Especificamente na literatura relacionada com o marketing de serviços, qualidade percebida é vislumbrada como uma avaliação global do serviço consumido, que envolve tanto a avaliação objetiva do que foi experimentado quanto o julgamento subjetivo de como o serviço foi provido (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988; BROGOWICZ, DELENE e LYTH, 1990; CRONIN JR. e TAYLOR, 1992; GUMMESSON, 1993; TÉBOUL, 2002; GRÖNROOS, 2009).

A qualidade percebida de serviços é o resultado do julgamento feito pelo cliente sobre a qualidade do serviço obtido, por meio da comparação de suas expectativas anteriores ao consumo, com a sua percepção de qualidade acerca do que lhe foi provido, ou seja, sua avaliação pós-consumo (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1985; BROGOWICZ, DELENE e LYTH, 1990; TÉBOUL, 2002; GRÖNROOS, 2009).

A boa qualidade percebida é alcançada quando a qualidade experimentada é maior ou igual à esperada, ou seja, quando ela atende ou supera as expectativas do cliente (GRÖNROOS, 2009). Nos casos em que a qualidade percebida do serviço fica abaixo da expectativa do cliente, ocorre um desvio da qualidade (*gap*), ou seja, forma-se uma lacuna entre o serviço esperado pelo cliente e o que lhe foi provido (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988; BROGOWICZ, DELENE e LYTH, 1990; CRONIN JR. e TAYLOR, 1992; GUMMESSON, 1993; TÉBOUL, 2002; GRÖNROOS, 2009).

Existem trabalhos relacionados com o tema qualidade de serviço, apontando que ela poder ser fator decisivo na escolha de um provedor (GRÖNROOS, 2009). Ademais, é um bom preditor da satisfação (PETRICK, 2004) e o melhor preditor do valor percebido (ZEITHAML, 1988; CRONIN JR., BRADY e HULT, 2000).

2.3 O Professor e a Sala de Aula

Cobra e Reichelt (2008) verificaram que a qualidade percebida de serviço educacional prediz valor percebido e impacta na satisfação do aluno, sendo ambos preditores da lealdade do estudante.

Para Alves (2003), a graduação é o serviço central de uma IES, enquanto biblioteca, secretaria, central de cópias, laboratórios e cantinas, são serviços periféricos, ou de apoio, que afetam a qualidade do serviço central. Esse autor afirma que dentre todos os serviços, a educação é o mais intangível, sendo fundamentalmente determinado pelas pessoas que o prestam.

Donaldson e Runciman (1995) apresentam 3 dimensões para o mix de marketing de serviços: as pessoas constituem a primeira dimensão e sua importância está fundamentada na interação entre provedor e cliente. Esse aspecto é reconhecido como sendo de importância crítica para os negócios com alto contato, como educação, na qual qualidade do serviço é inseparável da qualidade do provedor do serviço. “Em educação o professor é o principal agente de entrega do serviço” (DONALDSON e RUNCIMAN, 1995, p.244).

A segunda dimensão incluída no mix de marketing de serviços - processos - leva em conta a maneira como o serviço é entregue em termos de sistemas e procedimentos, sendo a terceira dimensão, o ambiente físico, que afeta a percepção do cliente, considerando componentes tangíveis como: localidade, equipamentos, estrutura física e materiais (DONALDSON e RUNCIMAN, 1995). São considerados ainda aspectos tangíveis: a maneira como as pessoas se comportam, se vestem e interagem (DONALDSON e RUNCIMAN, 1995).

O ambiente físico ajuda a criar a ambientação necessária ao processamento do serviço, impactando, portanto, na maneira como os seus prestadores e respectivos clientes se comportam e interagem durante o tal processamento (BITNER, 1990; RUST e OLIVER, 1994; DONALDSON e RUNCIMAN, 1995; TÉBOUL, 2002; GRÖNROOS, 2009).

Caso aconteça alguma falha (desvio da qualidade) durante o processamento do serviço, o provedor deverá buscar “recuperar o serviço”, realizando ajustes e/ou correções no processo ou na proposta do serviço ofertado, com vistas a evitar a insatisfação do cliente (TÉBOUL, 2002; GRÖNROOS, 2009).

2.4 Ensino Superior no Brasil - Graduação

Desde a segunda metade da década de 1990 o setor de educação superior privada brasileiro sofreu uma significativa expansão na oferta de cursos e no número de IES (LOURENÇO et al., 2006), que passaram a ser constituídas também fora das capitais do país (FORTES, 2001).

No Brasil, segundo o INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais), em 1993 eram ofertados 5.280 cursos de graduação por 873 IES. Deste total de instituições, 652 pertenciam à iniciativa privada (INEP, 2003).

Dez anos depois o número de instituições de ensino superior chegou a 1.859 unidades, das quais 1.652 eram particulares. No que tange ao número de cursos, o crescimento foi ainda mais significativo no mesmo período, alcançando 16.453 cursos em 2003. Desses, 10.791 eram ofertados pelas IES privadas (INEP, 2003).

Em 2010, o número de IES no Brasil alcançou 2.378 unidades, sendo 2.100 privadas. Nesse mesmo ano a quantidade de cursos (presenciais e a distância) ofertados foi de 29.507, abarcando 6.379.299 matrículas (INEP, 2010).

A criação da LDB – Lei de Diretrizes e Bases de 1996 contribuiu para o aumento concorrencial evidenciado no setor educacional (FORTES, 2001; WALTER, TONTINI e DOMINGUES, 2005; MAINARDES, 2007). Complementarmente, a criação do Exame Nacional de Cursos incrementou a rivalidade competitiva nesse mercado, a medida em que permite avaliar comparativamente seus competidores (FORTES, 2001).

Conforme Censo da Educação Superior 2010, o curso de Administração foi o principal responsável pelo número de matrículas efetuadas naquele ano, respondendo por 833.876 pessoas. Em seguida apareceram os cursos de Direito e Pedagogia, que obtiveram respectivamente 694.545 e 570.829 alunos matriculados no ano de 2010 (INEP, 2010). Essa mesma fonte aponta que entre os anos de 2001 e 2010, o Brasil experimentou um crescimento de 110,1% no acesso ao ensino superior.

O aumento significativo da demanda nacional por ensino superior pode ser explicado pelo fato de que cada vez mais as pessoas se tornam conscientes dos benefícios sociais e econômicos associados à obtenção de um diploma (LOURENÇO et al., 2006; SANTOMÉ, 2001).

Macedo (2000), ao relacionar currículo e mercado de trabalho, aponta que a educação tende a ser percebida como um bem que garante *status* àquele que a consome.

O aquecimento da demanda por serviços educacionais tem tornado a educação uma oportunidade de negócio, na qual a IES é uma empresa, seus cursos são os produtos e o aluno um cliente (CARVALHO e SIQUEIRA, 2006).

Assim, o atual mercado de ensino superior brasileiro é marcado pela crescente competitividade e comercialização da educação (NICOLINI, 2003; ABDULLAH, 2006; MAINARDES, 2007), que impulsiona as IES a atuarem de forma cada vez mais competitiva (LOURENÇO et al., 2006).

Nesse ínterim, é importante que as IES nacionais sejam geridas com vistas a atrair e reter alunos, sob a pena de perderem espaço no mercado em que atuam (FORTES, 2001; CARVALHO e SIQUEIRA, 2006; LOURENÇO et al., 2006; MAINARDES, 2007).

2.5 Instrumentos de Mensuração da Qualidade de Serviços

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), tomando como base seu trabalho de 1985, desenvolveram um questionário intitulado escala SERVQUAL, composto por 22 pares de itens. O primeiro item de cada par visa identificar o nível de desempenho esperado, enquanto o segundo identifica o nível de desempenho percebido no serviço. Levantados os dados, a escala é operacionalizada avaliando-se a diferença entre expectativa e percepção de desempenho, semelhantemente à avaliação da satisfação proposta por Oliver (1980).

O índice resultante da avaliação pode ser negativo ou positivo. A lógica do instrumento aponta que quanto maior for o índice obtido, maior será a percepção de qualidade de serviço, que nessa escala é auferida a partir de cinco dimensões, que são: tangibilidade; confiabilidade; presteza; segurança; e empatia.

A tangibilidade está relacionada com os aspectos tangíveis do serviço que funcionam como indicadores ou servem de pistas de sua qualidade, tais como: aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação. A confiabilidade refere-se à capacidade de prover o serviço conforme combinado, com confiança e precisão. Presteza relaciona-se com a disposição do prestador do serviço em ajudar aos clientes, provendo prontamente o serviço. Pode também abranger a rapidez na recuperação do serviço. Segurança é a competência dos funcionários da provedora de serviço para executar o serviço e despertar credibilidade e confiança nos clientes, além da cortesia. Empatia tem relação com a capacidade do provedor de se ajustar para atender as necessidades específicas dos seus clientes, dando a eles atenção individualizada.

Ao criticarem a escala SERVQUAL, Cronin Jr. e Taylor (1992) colocam que a qualidade não deve ser mensurada baseando-se no modelo de satisfação proposto por Oliver (1980), mas avaliando apenas a percepção do desempenho do serviço consumido.

Em resposta aos problemas atribuídos à escala SERVQUAL, Cronin Jr. e Taylor (1992) propuseram o instrumento SERVPERF, como uma escala alternativa para a mensuração da qualidade de serviço.

Tal instrumento assemelha-se à escala anterior (SERVQUAL), contendo também 22 itens. Entretanto, o modelo proposto por Cronin Jr. e Taylor (1992) concentra-se apenas na performance do provedor do serviço observada pelo cliente e considera a qualidade como um preditor da satisfação. O modelo SERVPERF, portanto, difere do anterior ao não auferir a expectativa do respondente.

Abdullah (2006) propõe um método, intitulado HEdPERF (medida de satisfação de clientes no ensino superior), cuja finalidade é medir o desempenho de serviços educacionais a partir da mensuração de cinco (05) atributos de qualidade, quais sejam: (1) aspectos não-acadêmicos; (2) aspectos acadêmicos; (3) reputação; (4) empatia; (5) estrutura da IES.

Observa-se que no âmbito do serviço educacional, dentro e fora do país, foram realizadas pesquisas utilizando tanto a escala SERVQUAL quanto a SERVPERF e a

HEdPERFR, todas com resultados satisfatórios, tendo sido a desenvolvida por Abdullah (2006) a menos experimentada delas, provavelmente em função do seu tempo de existência, e a SERVQUAL, a mais utilizada, entendimento corroborado por Hernandez et al., 2009.

Gupta e Jain (2004) afirmam que a escolha do instrumento adequado ao estudo deverá ser baseada no objetivo da pesquisa, sendo a SERVQUAL indicada para identificar as especificidades de qualidade de um serviço em um mesmo negócio, e a SERVPERF mais adequada quando se busca comparar a qualidade em diferentes empresas provedoras de um mesmo serviço.

Lourenço *et al.* (2006), utilizaram de maneira satisfatória o instrumento SERVQUAL adaptado às especificidades do serviço educacional para mensurar a qualidade percebida desse serviço pelos alunos do oitavo período de um curso de administração de uma IES privada do sul de Minas Gerais. A escala utilizada nessa pesquisa não era composta por perguntas distintas sobre expectativa e percepção dos respondentes, conforme as orientações de diferentes autores (BANDEIRA *et al.*, 1998; VEIGA *et al.*, 1998; GUPTA e JAIN, 2004, entre outros).

3. Metodologia

Por se basear, inicialmente, em um modelo teórico definido, este trabalho foi concebido como um estudo confirmatório quantitativo (BALASSIANO, 2006), de natureza descritiva, visto que buscou detalhar fatos e fenômenos de uma determinada realidade (TRIVIÑOS, 1992). A pesquisa foi operacionalizada em uma única IES capixaba, com vistas a manter o perfil homogêneo.

Conforme Creswell (2010), esta pesquisa é de corte transversal, na qual os participantes são acessados uma única vez ao longo do tempo. Os dados foram coletados entre dias 20/04/12 e 27/04/12, período compreendido entre a aplicação da primeira prova do professor e a entrega dos resultados da referida avaliação para os alunos.

A coleta de dados foi feita no laboratório de informática da IES objeto desse estudo por meio de pesquisa do tipo *survey*, que se utilizou de um questionário auto preenchível, composto de 22 perguntas de múltipla escolha, disponibilizado aos participantes na ferramenta *online SurveyMonkey*.

O tratamento dos dados foi feito em duas etapas, por meio de dois procedimentos estatísticos. Na primeira etapa, foi utilizada a Análise Fatorial Exploratória para verificar se os indicadores iriam se agrupar nos cinco fatores da escala SERVQUAL, para tanto, foi fixado o retorno de cinco fatores. Contudo, as medidas não se agruparam nas dimensões propostas na escala.

Em função da não adequação dos dados ao modelo escolhido, as relações entre as medidas pertencentes à escala SERVQUAL e a qualidade percebida do serviço, que seriam investigadas por meio do uso de modelagem de equações estruturais, não puderam ser definidas.

Balassiano (2006) afirma que uma investigação pode passar de uma abordagem confirmatória para exploratória, sendo lícito e teoricamente válido que o pesquisador busque outro modelo que se ajuste aos dados levantados. Assim, a segunda etapa do estudo buscou aproveitar o esforço de pesquisa, conduzindo o trabalho segundo viés exploratório.

O procedimento de Análise Fatorial Exploratória foi repetido, desta vez fixando a retenção de 03 fatores com o propósito de verificar se os indicadores iriam se agrupar nas dimensões de qualidade técnica e funcional, mais ambiente físico. A subdivisão da qualidade percebida em duas dimensões (atributos) da qualidade: técnica e funcional é uma abordagem proveniente da Escola Nórdica. O acréscimo do ambiente físico é justificado pela existência de trabalhos que mostram que o mesmo é relevante na avaliação da qualidade percebida.

Assim, esta nova operacionalização retornou os dados distribuídos de forma consistente com a literatura.

Após a verificação da existência de causas comuns aos indicadores, foram testadas as relações entre as variáveis por meio de Modelagem de Equações Estruturais, utilizando-se o pacote estatístico MPlus, versão 6.1. Para o cálculo do Alfa de Cronbach, também foi usado o programa Stata, versão 9.0.

A operacionalização das variáveis latentes exógenas foi feita por meio de 12 variáveis observáveis, sendo 04 para qualidade técnica, 04 para a funcional e 04 para ambiente. A variável dependente foi operacionalizada por meio de 03 medidas observáveis. A Figura 1 apresenta o modelo adotado nesta etapa do estudo.

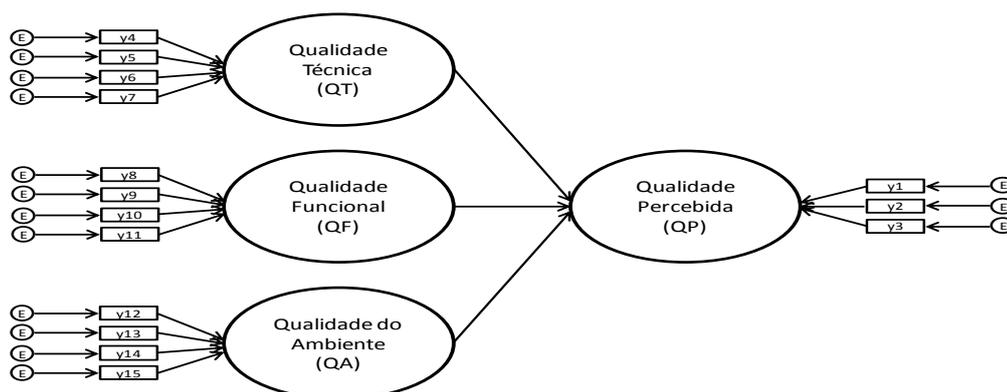


Figura 1: Modelo adotado com base na Escola Nórdica.

Fonte: Grönroos, (1998) e Bitner (1990).

Nota: Adaptado pelos autores.

Adverte-se que neste estudo o atributo imagem/marca e a expectativa do aluno não foram avaliados, posto que a qualidade foi mensurada com base nas aulas apenas e que a mensuração da expectativa foi suprimida em função do instrumento de pesquisa elaborado.

Dadas às características inerentes aos serviços, optou-se por escolher, aleatoriamente, como objeto de análise as aulas de uma única disciplina, ministrada por um mesmo docente.

3.1 Seleção da Amostra

O trabalho teve como unidade de análise os 116 alunos regularmente matriculados no primeiro período da graduação, do curso matutino e noturno de Administração de empresas de uma IES do estado do Espírito Santo. Nesse sentido, a amostra é considerada de natureza não probabilística ou amostra de conveniência (MALHOTRA, 2006).

Optou-se por turmas de primeiro período com vistas a acessar uma amostra com tamanho suficiente para aplicar a metodologia proposta, posto ser recomendado (HAIR et al., 2009) ter entre 5 e 10 respondentes para cada parâmetro estimado.

Responderam efetivamente a pesquisa 75 discentes, logo a amostra é considerada adequada ao estudo. Os respondentes acessaram o questionário por meio de link para pesquisa, disponibilizado na área de trabalho de todas as máquinas do laboratório de informática utilizado. O controle dos participantes foi feito por meio de lista de presença fornecida pela secretaria acadêmica do curso.

3.2 Instrumento de coleta de dados

O questionário foi elaborado em duas seções, sendo a primeira formada por dois blocos contendo as variáveis observáveis relativas aos atributos da qualidade de serviços educacionais investigados. A segunda seção foi formada por 06 perguntas relacionadas com os aspectos demográficos dos alunos.

Com base nos argumentos apresentados acerca das escalas de mensuração da qualidade de serviços, optou-se por utilizar a escala SERVQUAL elaborada a partir da orientação da Escola Norte Americana. As perguntas relativas às variáveis endógenas que compõem o instrumento foram extraídas da escala SERVQUAL adaptada por Lourenço et al., (2006). Desse trabalho, foram selecionadas apenas as 12 questões, obedecendo aos seguintes critérios: (1) que as perguntas estivessem diretamente relacionadas com o provimento do serviço educacional em sala de aula; (2) as variáveis escolhidas deveriam contemplar, preferencialmente de maneira equiparada, as cinco dimensões da escala SERVQUAL adotada.

Pequenos ajustes textuais, contudo, foram feitos a fim de tornar o instrumento mais adequado ao contexto estudado. Complementarmente, foram elaboradas 03 questões para a variável dependente – qualidade percebida. Essas 15 questões, contendo medidas baseadas em escala Likert de concordância de 6 pontos, foram apresentadas de maneira randomizada para os participantes.

Observando as sugestões de Veiga et al., (1998), Bandeira et al., (1998) e Gupta e Jain (2004), foram elaboradas apenas perguntas sobre percepção de qualidade, segundo a ótica dos discentes.

Conforme recomendado por Churchill (1979), o instrumento de coleta de dados foi submetido a “especialistas”. Com base nas considerações feitas por três professores doutores de áreas de conhecimento distintas, o questionário sofreu pequenos ajustes. Em seguida foi feito um pré-teste semântico com uma amostra de conveniência composta por 15 respondentes condizentes com o perfil da pesquisa.

4. Análise dos Resultados

4.1 Caracterização da Amostra

Dentre os 75 respondentes, 57% era do gênero feminino e 43% pertencente ao masculino. Sua distribuição entre turnos de estudo foi semelhante: 48% dos participantes estavam matriculados no horário matutino, contra 52% no horário noturno.

A faixa etária da amostra variou de 17 a 33 anos, predominando, contudo, o intervalo entre 17 e 24 anos, que corresponde a aproximadamente 74% dos partícipes. Destes, 42 pessoas, ou 75%, não possui experiência profissional relacionada com seu curso.

A formação escolar predominante na amostra foi o ensino médio, com 79% das observações. Os 21% restantes apresentaram a seguinte distribuição: 5% - nível técnico completo; 1% - técnico incompleto; 3% - graduação completa; 1% pós-graduação completa; e 11 - pós-graduação incompleta.

Os jovens com idade até 24 anos apresentam maior índice de participação em cursos extracurriculares (informática, idiomas e/ou extensão). A análise da quantidade de cursos extracurriculares realizados pelos respondentes sugere tratar-se de uma amostra relativamente experiente na utilização de serviços educacionais, o que pode torná-la mais exigente (Grönroos, 2009) em termos da avaliação da qualidade desse tipo de serviço.

A classificação social da amostra foi feita com base na metodologia utilizada pelo IBGE, ou seja, a partir da renda mensal familiar dos respondentes, tendo como referência o salário mínimo de R\$ 622,00. Dentre os pesquisados, aproximadamente 51% pertencem às classes A e B, 25% = C; 20% = D; e 4% = E.

4.2 Testes Exploratórios

As doze variáveis observáveis extraídas da escala desenvolvida por Lourenço et al. (2006) deveriam ter se agrupado conforme as cinco dimensões do modelo SERVQUAL. Entretanto, as medidas utilizadas no questionário formaram apenas três grupos. Ademais, cada um dos três fatores foi formado por variáveis de dimensões distintas, como o fator 1,

composto por confiabilidade, presteza e tangibilidade e o fator 2, constituído pelas dimensões empatia, confiabilidade e segurança, enquanto o fator 3 foi formado por tangibilidade e segurança.

Embora a escala adaptada por Lourenço et al. (2006), tenha apresentado problemas quanto ao seu agrupamento nas cinco dimensões da SERVQUAL, foi feita a análise do alfa de Cronbach com o intuito de verificar a consistência interna das medidas da escala adotada. Os resultados encontrados demonstram que apenas as dimensões qualidade percebida e confiabilidade apresentaram consistência interna satisfatória.

Como o cunho confirmatório desta pesquisa precisou ser abandonado devido aos resultados encontrados, a partir deste ponto o trabalho passou a ter caráter exploratório, conforme orienta Balassiano (2006).

Assim, buscou-se distribuir as 12 variáveis extraídas da escala SERVQUAL dentro das três dimensões da qualidade de serviços propostas pela Escola Nórdica. A distribuição foi feita observando-se: qualidade técnica = o que é ofertado, em termos de resultado do serviço; qualidade funcional = como o serviço é provido, ou seja, seu processo; e qualidade do ambiente = onde o serviço é executado (local).

As variáveis 1, 2 e 3 foram elaboradas pelos autores com a finalidade de auferir a qualidade total percebida do discente acerca do serviço investigado. Essas variáveis foram incluídas na equação estrutural compondo a variável dependente do modelo. Seguindo essa lógica, para equalizar as duas perspectivas (Nórdica e Americana) as variáveis foram organizadas conforme Quadro 1.

QUADRO 1 - MEDIDAS

Característica	Item	Variáveis	Nome da variável	SERVQUAL*	Escola Nórdica
Variável Dependente	1	Gosto das aulas do professor dessa disciplina.	Apreço	**	**
	2	As aulas do professor dessa disciplina apresentam um nível satisfatório de	Qualidade das aulas		
	3	Se eu pudesse indicaria as aulas do professor dessa disciplina terceiros (amigos, parentes etc.) que atuam na área de negócios.	Indicação		
Variável Independente	4	Procura ser carismático e simpático.	Carisma e simpatia	Empatia	Qualidade Técnica
	5	Demonstra dominar os assuntos tratados nas aulas.	Dominio dos	Segurança	
	6	Consegue despertar o interesse dos alunos pelo conteúdo.	Despertar interesse	Segurança	
	7	Equilibra teoria e prática nas aulas.	Téoria e prática	Presteza	Qualidade Funcional
	8	Procura ajudar aos alunos em questões acadêmicas (acesso a material, aconselhamento etc.)	Relacionamento com alunos	Presteza	
	9	Utiliza material didático adequado à disciplina (em termos de linguagem e conteúdo).	Material didático	Confiabilidade	
	10	Está disponível para atender aos alunos fora do horário estabelecido.	Disponibilidade	Empatia	Qualidade do Ambiente***
	11	O professor utiliza recursos audiovisuais adequados às aulas (vídeo, data-show etc.).	Recursos tecnológicos	Confiabilidade	
	12	A sala de aula é arejada.	Ambiente arejado	Tangibilidade	
	13	A sala de aula é bem iluminada.	Iluminação	Tangibilidade	Qualidade do Ambiente***
	14	Apresenta-se com boa aparência (Imagem pessoal).	Imagem pessoal	Tangibilidade	
	15	As cadeiras em sala de aula são confortáveis.	Assentos	Tangibilidade	

** Questões elaboradas pelos autores.

*** Não constitui exclusivamente a visão Nórdica. Incluída no modelo devido à sua representatividade.

Fonte: Adaptado de Grönroos, (1998); Bitner (1990); Lourenço et al., (2006).

Com base nessa reorganização das variáveis, foi feita uma segunda análise fatorial exploratória, com vistas a verificar se essas 15 variáveis se agrupariam de acordo com a organização proposta no Quadro 1. Os resultados encontrados demonstram que o agrupamento das medidas adotadas ao modelo proposto foi adequado, à exceção das variáveis 5, 8 e 15, como pode ser visto na Tabela 1.

TABELA 1: ANÁLISE EXPLORATÓRIA BASEADA NA ESCOLA NÓRDICA

Variável	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4
Var 1		0.6563		
Var 2		0.8820		

Var 3		0.8994
Var 4	0.6023	
Var 5		0.7934
Var 6	0.6092	
Var 7	0.5536	
Var 8	0.8999	
Var 9		0.8131
Var 10		0.6060
Var 11		0.8711
Var 12		0.8504
Var 13		0.5452
Var 14		0.5600
Var 15		

* Considerados apenas os valores superiores a 0,5

Fonte: Elaborado pelos autores

A variável 5, apesar de ser essencialmente ligada à qualidade técnica, se agrupou junto à dimensão Ambiente, possivelmente como reflexo da pouca experiência de alunos do primeiro período em julgar o domínio do professor acerca dos assuntos discutidos em sala de aula.

A variável 8, de caráter funcional, apresentou carga fatorial junto às medidas relativas à dimensão Qualidade Técnica. Esse fato pode estar relacionado com a maneira como a pergunta foi feita, que pode ter levado o discente a julgar o resultado da ação (procura ajudar) ao invés de avaliar o meio (ou processo) pelo qual o docente procurou entregar o serviço.

O fato da variável 15, referente às cadeiras utilizadas na sala de aula, não retornado carga superior a 0.6 pode ter sido causado por essa questão inquirir sobre o conforto das cadeiras e não sobre sua adequabilidade ao serviço ofertado.

O novo agrupamento se mostrou adequado, o que pode ser conferido pela medida que a consistência interna dos fatores, o Alfa do Cronbach apresentada na Tabela 2.

TABELA 2: ALFA DE CRONBACH BASEADO NA ESCOLA NÓRDICA

	Qualidade Percebida	Qualidade Técnica	Qualidade Funcional	Qualidade Ambiente
Alfa de Cronbach	0.8262	0.7399	0.7235	0.5388

Fonte: Elaborado pelos autores.

Considera-se que o modelo baseado na Escola Nórdica apresentou resultados satisfatórios, à medida que conferiu ao questionário utilizado maior grau de confiabilidade interna, a exceção do fator 4 - qualidade do ambiente -, que apresentou baixa confiabilidade (FREITAS e RODRIGUES, 2005), por ter valor de $\alpha = 0.5388$.

O tamanho da amostra e da escala utilizada está positivamente relacionado com o valor α encontrado (STREINER, 1993; FREITAS e RODRIGUES, 2005). Nesse sentido, o valor α obtido no fator 4 (0.5388) pode ser considerado como aceitável para este estudo em função da amostra ser composta por apenas 75 respondentes e devido ao fato de o questionário contemplar 15 variáveis observáveis.

4.3 Discussão sobre o Ajustamento do Modelo Estrutural

A discussão, quanto ao ajustamento do modelo aos dados coletados, é baseada na análise dos índices de ajustamento, os quais estão apresentados na Tabela 3.

TABELA 3: AJUSTAMENTO DO MODELO DE MEDIDAS

Medida	Valor	
χ^2	185.574	Valor-p 0.000

χ^2/GL	2,21	Graus de Liberdade = 84
RMSEA	0.127	
CFI	0.777	
SRMR	0.100	

Fonte: Elaborado pelos autores.

Para o indicador de ajustamento qui-quadrado sobre graus de liberdade (χ^2/GL), de acordo com Hair et al., (2009), o valor não deve ultrapassar a 5, porém Tabachnick e Fidell (2007) recomendam que não seja inferior a 2. Assim, o valor encontrado de 2,21 é aceitável.

O valor do RMSEA de 0.127 indica um ajustamento pobre, segundo MacCallum et al., (1996), por ser superior a 0.10. Alguns pesquisadores estipulam faixas de limite superior e inferior, nos quais o modelo pode ser considerado bem ajustado, por exemplo, 0.05 e 0.08 (HAIR et al., 2009). MacCallum et al., (1996) defendem que valores inferiores a 0.08 representam um bom ajustamento, de 0.08 a 0.10 um ajustamento medíocre.

Observando, exclusivamente, o valor de 0.777 para o CFI pode-se interpretar que o modelo possui um fraco ajustamento. Valores próximos a 1 representam bom índice de ajustamento (Hooper et al, 2008), com limite inferior de 0.95 (Hu; BENTLER, 1999). Hair et al., (2009), no entanto, consideram que valores superiores a 0.90 são adequados para avaliar um modelo como bem ajustado.

A recomendação de Hu e Bentler (1999) é que o SRMR seja inferior a 0.08 para ser considerado um bom ajustamento. Todavia, os mesmos autores citados anteriormente, criaram uma estratégia de apresentação combinada a outro índice, como RMSEA e CFI, onde para as combinações elevaram o limite do SRMR para 0.09. Por estas razões, acredita-se que o ajustamento do modelo pela análise singular, dado o valor de 0.100 deste item, pode ser considerado mediano.

A justificativa para que tanto o RMSEA quanto o SRMR apresentem valores acima dos critérios estabelecidos concentra-se no tamanho da amostra deste trabalho, 75 entrevistados, isto porque, os dois indicadores retornam valores altos para amostras pequenas.

4.4 Discussão sobre o Modelo Estrutural

O levantamento bibliográfico e as relações construídas permitiram que fosse testado o modelo apresentado na Figura 1, que tem a intenção de confirmar se os atributos de qualidade técnica, funcional e ambiente estão positivamente relacionados com a percepção de qualidade do serviço provido em sala de aula, bem como inferir sobre a influência desses atributos sobre a imputação de qualidade.

Dos três construtos que deveriam ser capazes de predizer a qualidade percebida, apenas o ambiente não apresentou valor de significância apropriado, conforme Tabela 4.

A avaliação detalhada da proporção dos itens para cada dimensão revela que o atributo da qualidade de serviço mais relevante está relacionado com o resultado do serviço e não com a interação humana na entrega do serviço, como sugerem Bitner (1990); Booms e Tetreault (1990); Donaldson e Runciman (1995); e Grönroos (1998 e 2009).

Retomando as relações criadas no modelo exploratório testado, foi proposto investigar a existência de relação positiva entre qualidade técnica e qualidade percebida. Tal relação foi comprovada uma vez que o valor-p foi igual a 0.000.

O elevado valor estimado da relação entre qualidade técnica e qualidade percebida, em comparação com as demais dimensões, dada pelo coeficiente 0.680, pode ser explicado pela incapacidade do discente de julgar o resultado do serviço antes de ter conhecimento sobre seu desempenho na avaliação do professor (prova) ou mesmo pelo pouco tempo que o aluno teve para fazer tal avaliação.

Como a qualidade técnica representa o resultado do serviço, e este não foi completamente entregue pelo fato da pesquisa ter sido realizada no início do semestre, o

momento da aplicação do questionário pode ter contribuído para o resultado encontrado. Entretanto, caso o levantamento dos dados fosse realizado após a entrega dos resultados da prova, o sentimento gerado por um eventual mau desempenho do estudante poderia enviesar a pesquisa.

TABELA 4: CARGAS E SIGNIFICÂNCIA DOS COEFICIENTES POR DIMENSÃO

	$\gamma 1 1$	$\gamma 1 2$	$\gamma 1 3$
Dimensões da Qualidade	Técnica	Funcional	Ambiente
Coefficientes	0.680	0.429	0.229
Valor-p	0.000	0.000	0.138

Fonte: Elaborado pelos autores

A segunda relação também foi confirmada. O fato de a qualidade funcional ter apresentado menor impacto na atribuição de qualidade pode ser explicado pelo envolvimento entre prestador de serviço e usuário. Quanto maior o contato com o prestador do serviço, maior será a possibilidade do cliente ser influenciado pela qualidade funcional (GRÖNROOS, 1998). Como a pesquisa foi aplicada em uma amostra constituída por alunos de primeiro período e no início do semestre letivo, a interação com o profissional pode não ter sido capaz de sobrepujar seu julgamento sobre os demais atributos da qualidade. Desta maneira, o pouco tempo de interação com o professor pode ter sido determinante para a inexpressividade da avaliação de interação (qualidade funcional).

A relação esperada entre o ambiente e a qualidade percebida não foi confirmada dado que o valor-p foi igual a 0.138. Esperava-se que o ambiente no qual ocorre à produção/entrega do serviço fosse importante na avaliação da qualidade total. No entanto, como 66% dos participantes da pesquisa possuem renda familiar acima R\$3.700,00, sendo 39% superior a R\$ 9.300,00, é possível que alto nível de exigência deste público tenha contribuído para a baixa relevância atribuída as instalações, equipamentos e conforto do ambiente. Outro fator que pode ter contribuído para esse resultado tem relação com a variável 15 - referente às cadeiras da sala de aula -, que não carregou na segunda análise exploratória feita.

Ainda que o resultado deste estudo não tenha confirmado a relação proposta, um grupo de autores (BITNER, 1990; RUST e OLIVER, 1994; BROGOWICZ, DELENE e LYTH, 1990; TÉBOUL, 2002; GRÖNROOS, 2009) defende que os componentes tangíveis do ambiente afetam a percepção do cliente sobre qualidade.

Com base no exposto é possível afirmar que os resultados desse estudo convergem, em parte, para o que versa a teoria sobre o tema, pois os coeficientes utilizados mostram que a qualidade percebida no serviço educacional da IES pesquisada é influenciada pelas dimensões - qualidade técnica e qualidade funcional.

5 Conclusão

O objetivo precípua desse estudo, a partir de verificação empírica, foi identificar quais atributos estão relacionados, e são mais influentes, com a imputação de qualidade de serviço educacional provido em sala de aula.

Em função da escala SERVQUAL adotada não ter apresentado resultados satisfatórios ao contexto estudado, optou-se por agrupar as variáveis adotadas seguindo a orientação da Escola Nórdica, incluindo o ambiente físico no modelo.

Os resultados obtidos sugerem que as três dimensões de qualidade de serviços adotadas estão positivamente relacionadas com a qualidade percebida de serviço. Contudo, apenas a qualidade técnica e a qualidade funcional apresentaram-se relevantes na atribuição de qualidade ao serviço educacional provido em sala de aula.

Grönroos (2009), concluiu que a qualidade funcional pode ser mais influente na qualidade de serviço percebida pelos clientes do que as outras dimensões, em função do

cliente julgá-la com maior facilidade. Esse mesmo autor afirma que a qualidade técnica não pode ser julgada objetivamente, sendo também avaliada com base em como ela é provida.

Considerando que duas das três dimensões avaliadas como relevantes na atribuição de qualidade do serviço educacional possuem características funcionais, é possível afirmar que os professores devam administrar cuidadosamente seu grau de interação e relacionamento com os alunos, sob o risco de serem mal avaliados sobre a qualidade do seu serviço.

A sensibilização dos discentes para sua co-responsabilidade acerca da qualidade do serviço educacional também poderá contribuir para um melhor nível de percepção da qualidade do serviço provido.

Dentre as limitações deste esforço de pesquisa, três, necessariamente, requerem menção. A primeira está relacionada com a composição de sua amostra, que, em função das circunstâncias do estudo, contribui minimamente para o entendimento do fenômeno investigado, não permitindo generalizações e restringindo sua utilidade. A segunda vem em decorrência da metodologia utilizada, na qual se optou pelo instrumento de mensuração da qualidade - SERVQUAL -, escala útil para análise linear dos aspectos estudados. Por fim, a terceira limitação se prende no fato das investigações de processos sociais terem caráter aproximativo e temporal, como é o caso deste estudo.

Recomenda-se, com base no exposto, que pesquisas futuras busquem testar o modelo adotado nessa pesquisa em uma amostra maior e mais madura do ponto de vista acadêmico, que permita confirmar sua estrutura fatorial e validar os resultados encontrados. Nesse caso, estudos envolvendo simultaneamente alunos de diferentes níveis (períodos) de formação, de um mesmo curso, poderiam ser úteis. Outra possibilidade de estudo, seria realizar novas adaptações da escala SERVQUAL para o contexto do serviço educacional provido em sala de aula, à luz do modelo de oferta da qualidade da Escola Nórdica.

Acredita-se que a percepção de qualidade em cursos cujos projetos pedagógicos sejam pautados em uma abordagem mais prática, tais como os da área de biomédicas, também apresentem resultados diferentes aos encontrados neste trabalho, visto que esses cursos contemplam atividades práticas que demandam elevado conhecimento técnico do seu provedor, forte interação entre aluno e professor e ambiente diferenciado.

Em termos de contribuição, esse estudo sugere que a mensuração de qualidade do serviço educacional provido em sala de aula seja realizada contemplando simultaneamente as três dimensões da qualidade (Funcional, Técnica e Ambiente). Outra contribuição do estudo é incitar a discussão acerca dos usuais métodos adotados na mensuração de qualidade percebida de serviço educacional, na medida em que aponta para a necessidade de avaliar separadamente os diferentes segmentos de serviços de uma IES.

Em termos gerenciais, esse estudo contribui na medida em que propõe um modelo de mensuração da qualidade de serviços condensado e objetivo, que permite analisar as especificidades do fenômeno estudado.

6 Referências

- ABDULLAH, FIRDAUS. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 24, n. 1, p. 31-47, 2006.
- AQUINO, R.; CARVALHO, F. A.; TOMASSINI, R. Expectativas e percepções em sequências de serviço. **RAE-eletrônica**, v. 7, n. 2, Art. 20, Jul./Dez. 2008.
- BALASSIANO, M. Estudos Confirmatórios e Exploratórios em Administração. In: BOTELHO, D.; ZOUAIN, D. M. (Org.). **Pesquisa Quantitativa em Administração**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2006. p. 109-128.

ALVES, Helena M. B. **Uma abordagem de marketing à satisfação do aluno no ensino universitário público: índice, antecedentes e consequências.** 2003, 286 f. Tese de Doutorado em Gestão e Economia, Universidade da Beira Interior, Covilhã, Portugal, 2003.

BANDEIRA, M. L.; GONÇALVES, C. A.; VEIGA, R. T.; HUERTAS, M. K. Z. Avaliação da qualidade do ensino de pós-graduação: elementos para construção e validação de um instrumento de pesquisa. In: Encontro nacional dos programas de pós-graduação em administração, 1998, Foz do Iguaçu. **Anais...** Foz do Iguaçu: XXII EnANPAD, 1998.

BITNER, J. M. Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. **Journal of Marketing**, v. 54, n. 2, p. 69-82, 1990.

BOOMS, B. H.; TETREULT, M. S. The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. **Journal of Marketing**, v. 54, n. 2, p. 71-84, 1990.

BROGOWICZ, A. A.; DELENE, L. M.; LYTH, D. M. A synthesised service quality model with managerial implications. **International Journal of Service Industry Management**, v. 1, n. 1, p. 27-45, 1990.

CARVALHO, José Luis; SIQUEIRA, Rodrigo Pereira. Qualidade do serviço educacional prestado por escolas de administração confronto entre uma universidade pública e uma faculdade privada. In: Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: XXX EnANPAD, 2006.

CHURCHILL, J. A. J. A Paradigm for developing better measures of marketing constructs. **Journal of Marketing Research**, v. 16, n. 1, p. 64-73, 1979.

COBRA, Nogueira Henrique M.; REICHEL, Valesca Persch. Valor percebido e Lealdade dos alunos em Instituições de Ensino Superior: proposição de um modelo. In: Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: XXXII EnANPAD, 2008.

COSTA, Francisco José. **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. 240 f. Tese de Doutorado em Administração de Empresas – Escola de Administração de Empresas de São Paulo (FGV-EAESP), São Paulo, 2007.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.** 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CRONIN, J. Jr.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, New York, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

_____.; BRADY, M. K.; HULT, G. T. M. Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. **Journal of Retailing**, v. 76, n. 2, p. 193-217, 2000.

DESCHAMPS, Marcelo. **Avaliação de qualidade no ensino superior: aplicação dos modelos hedperf e servperf na faculdade de tecnologia SENAI/SC.** 2007. 194 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau - FURB, Blumenau, 2007.

DONALDSON, B.; RUNCIMAN, F. Service quality in further education: an insight into management perceptions of service quality and those of the actual service provider. **Journal of Marketing Management**, v.11, n.1-3, .p. 243-250, 1995.

FORTES, Claudio Moreira. **Implantação de Política de Marketing em Instituições de Ensino Superior.** 2001. 144 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

FREITAS, André L. P.; RODRIGUES, Sidilene G. A avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. **Simpósio de Engenharia de Produção.** São Paulo, XII SIMPEP, Nov. 2005.

FROEMMING, Lurdes M. S. **Encontros de Serviços em uma Instituição de Ensino Superior**. 2001. 284 f. Tese de Doutorado em Administração de Empresas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

GRÖNROOS, Christian. An Applied Service Marketing Theory. **European Journal of Marketing**, v. 16, n. 7, p. 30-41, 1982.

_____. Marketing Services: The Case of a Missing Product. **Journal of Business & Industrial Marketing**, v. 13, n. 4/5, p. 322-338, 1998.

_____. **Marketing: Gerenciamento e serviços**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

GUMMESSON, E. Quality Management in Service Organizations. New York: ISQA – International Service Quality Association. 1993.

GUPTA, G.; JAIN, S. K. Measuring Service Quality: Servqual vs. Servperf Scales. **Journal for Makers**, v. 29, n. 2, p. 25-37, 2004.

HAIR, J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAN, R. L.; BLACK, W.C. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Artmed, p. 593, 2009.

HERNANDEZ, José M. C.; LOPES, Evandro L.; NOHARA, Jouliana J. Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a Servqual e a RSQ. **RAE (Impresso)**. v. 49, p. 401-416, 2009.

HOOPER, Daire.; COUGHLAN, Joseph.; MULLEN, Michael R. Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. **Electronic Journal of Business Research Methods**, v. 6, n. 1, p. 53-60, 2008.

HU, L. T.; BENTLER, P. M. Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. **Structural Equation Modeling**. v.6, n. 1, p. 1-55, 1999.

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da educação superior: 2010 – resumo técnico**. Brasília, 2012. Disponível em <<http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior>>. Acesso em 20 dez. 2012.

JACOB, Rita C. G. **Avaliação institucional e indicadores de qualidade nos cursos superiores**. 2003. 231 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

LOURENÇO, C. D. S.; KNOP, M. F. T.; OLIVEIRA, V. C. S.; SILVA, M. R. J. D. Ensino Superior em Administração e Percepção da Qualidade de Serviços: uma Aplicação da Escala servqual. In: Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: XXX EnANPAD, 2006.

MACCALLUM, R.C.; BROWNE, M.W.; SUGAWARA, H., M. Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure Modeling. **Psychological Methods**, v. 1, n. 2, p. 130-49, 1996.

MAINARDES, Emerson Wagner. **Atração e retenção de alunos em cursos de graduação em administração das instituições particulares de ensino superior de Joinville, SC**. 2007. 332 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau - FURB, Blumenau, 2007.

_____; DOMINGUES, Maria José C. S. Avaliação da qualidade nos serviços educacionais: um estudo multicaso em Joinville, SC. In: Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais, 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: XI SIMPOI, 2008.

_____; _____. Lealdade de estudantes em instituições de ensino superior: um estudo multicaso em Joinville, SC. **Revista eGesta**, v. 6, n. 3, p. 1-30, 2010.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

OLIVEIRA, Virgílio S. C.; TURETA, César; ROSA, Alexandre R. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo servqual. **Revista de Gestão USP**. São Paulo, v. 14, n. 4, p. 33-45, out./dez. 2007.

OLIVEIRA, T. M. V. de; IKEDA, A. A. Valor em serviços educacionais. In: **RAE Eletrônica**, v. 5, n. 2, Art. 12, jul./dez. 2006.

OLIVER, R. L. A Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 17, n. 4, p. 460-469, 1980.

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, fall, 1985.

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

PERFEITO, Juarez; BECKER, Márcio; SILVEIRA, Amélia; FORNONI, Mariel. Marketing em Instituições Privadas de Ensino Superior: Fatores Influenciadores na Atratividade dos Cursos de Administração. **Revista Gestão & Tecnologia**, Fundação Pedro Leopoldo, v.4, n.1, p.118-132, 2004.

PETRICK, J. F. Development of a multi – Dimensional Scale for Measuring the Perceived Value of a Service. **Journal of Leisure Marketing**, v. 34, n. 2, p.119–134, 2004.

RUST, Roland T.; OLIVER, Richard L. **Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier**. in Service Quality: New Directions in Theory and Practice. Thousand Oaks, California, SAGE Publication. p. 1–19, 1994.

SHIMOYAMA, Cláudio Santana. **Sistema de Inteligência Competitiva de Marketing como uma ferramenta de gestão para as instituições de ensino superior privada**. 2006. 130 f. Tese de Doutorado em Engenharia de Produção - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina, 2006.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção**. 1. ed. São Paulo: Atlas, p. 549;552, 1997.

STREINER, D.L. A checklist for evaluating the usefulness of rating scales. **Canadian Journal of Psychiatry**, v. 38, p. 140-148, 1993.

TABACHNICK, B.G.; FIDELL, L.S. **Using Multivariate Statistics**. 5 ed. New York: Allyn and Bacon, 2007.

TÉBOUL, James. **A era dos serviços: uma nova abordagem de gerenciamento**. 1. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

_____. **A era dos serviços: uma nova abordagem de gerenciamento**. 1. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, p. 116, 2002.

TURETA, C.; ROSA, A. R.; OLIVEIRA, V. C. S.; ANTONIALLI, M. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. In: Encontro de Marketing – IEMA, 2006, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: II EMA, 2006.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1992.

VEIGA, R. T.; GONÇALVES, C. A.; MOURA, A. I.; BARBOSA, F. V. O ensino à distância pela Internet: conceito e proposta de avaliação. **Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração**, XXIII encontro da anpad, 1998.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: Encontro nacional dos programas de pós-graduação em administração, 29, 2005, Brasília. **Anais...** Brasília: XXIX EnANPAD, 2005.

ZEITHAML, V. A. Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence. **Journal of Marketing**, v. 52, n. 3, p. 2-22, 1988.