

SERVQUAL EM INSTITUIÇÕES EDUCACIONAIS: UM ESTUDO COMPARATIVO

Tânia M. Veludo-de-Oliveira

Doutoranda da Cardiff Business School (CARBS) e bolsista da CAPES.

Mestre e Bacharel em Administração pela Faculdade de Economia,
Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo (FEA/USP).

Endereço institucional: Flat 04, 64 Penylan Road, Roath, Cardiff, UK. CEP:
CF235HW.

E-mail: tveludo@usp.br

Ana Akemi Ikeda

Professora Associada de Marketing do Departamento de Administração da Faculdade
de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo
(FEA/USP).

Vice-coordenadora do MBA Marketing da FIA/FEA/USP.

Endereço institucional: Av. Prof. Luciano Gualberto, 908 sala e-102.

CEP: 05508-900 – São Paulo. Telefone: 3091 5879. Fax: 38184038

E-mail: anaikeda@usp.br

Artigo enviado 13/02/2006

Artigo aprovado em 10/05/2007

SERVQUAL EM INSTITUIÇÕES EDUCACIONAIS: UMA ANÁLISE COMPARATIVA DE SUAS APLICAÇÕES

Resumo: Este estudo trata da avaliação da qualidade em educação, considerando a aplicação da escala SERVQUAL em instituições de ensino. O artigo tem por objetivo analisar usos da SERVQUAL no meio educacional e suas propostas de adaptação. São feitas análises comparativas, sugestões e críticas visando auxiliar o emprego mais eficaz desse instrumento. Foi realizado um levantamento bibliográfico em publicações nacionais e internacionais, identificando-se treze trabalhos de interesse. Como resultado, observou-se que a SERVQUAL tem sido bastante utilizada para avaliar a educação superior e cursos relacionados à Administração. Nas pesquisas analisadas, o instrumento sofreu ajustes diversos para atender aos diferentes objetivos e abordagens. As considerações finais trazem uma reflexão sobre as limitações e possibilidades de uso da escala em educação.

Palavras-chave: marketing de serviços, educação, SERVQUAL.

1 INTRODUÇÃO

Sob o ponto de vista da Administração, a educação é reconhecida como área de estudo do setor de serviços. Isso significa que modelos de qualidade válidos para o setor de serviços podem ser aplicados, após adaptações, aos serviços educacionais. As alterações, porém devem respeitar as inúmeras singularidades que a gestão de instituições educacionais guardam em relação a de organizações comuns.

Como avaliar a qualidade educacional? Que critérios utilizar? Qual ponto de vista adotar: o dos alunos, dos professores, das famílias, do governo ou da própria sociedade? Percebe-se que algumas dessas ênfases são tão distintas que tornam difícil um consenso sobre o que pode ser considerado um avanço na qualidade educacional. Em busca de soluções e alternativas, a SERVQUAL parece estar sendo cada vez mais utilizada em instituições educacionais. Contudo, não se sabe até que ponto as adaptações ao modelo têm sido feitas de modo coerente, prezando pelas particularidades da educação.

Diante disso, este artigo tem por objetivo analisar propostas e usos da escala SERVQUAL no meio educacional, gerando sugestões e críticas para auxiliar o emprego mais eficaz desse instrumento. Realizou-se um levantamento bibliográfico de 1988 (data de criação do instrumento) a 2006 nas bases de dados ABI/Proquest, Ebsco, Elsevier e Emerald, nos anais das conferências AMA, ANZMAC, CLADEA e ENANPAD, e em periódicos

especializados em Administração, Educação e Administração Escolar, como *Quality Assurance in Education* e *Journal of Marketing Education*. Treze pesquisas foram comparadas via análise documental. O critério de seleção das mesmas foi ter aplicado o instrumento a algum serviço ligado à área educacional. Com base nisso, traçou-se paralelos em relação à estrutura e conteúdo dos questionários, público a quem estava direcionado, país onde a pesquisa foi realizada e nível de ensino considerado.

2 A escala SERVQUAL: histórico e princípios básicos (de 1985 a 1994)

A escala SERVQUAL foi desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988, 1991, 1994) para medir a qualidade de serviços, contrastando as expectativas dos clientes com suas percepções sobre o serviço efetivamente prestado. A iniciativa conjunta desses pesquisadores lançou as premissas para construção da SERVQUAL. Com base em entrevistas de grupos de foco, eles propuseram um modelo conceitual a partir da identificação de lacunas (ou GAPS) que causam problemas na prestação de serviços. O quadro 1 mostra os GAPS identificados.

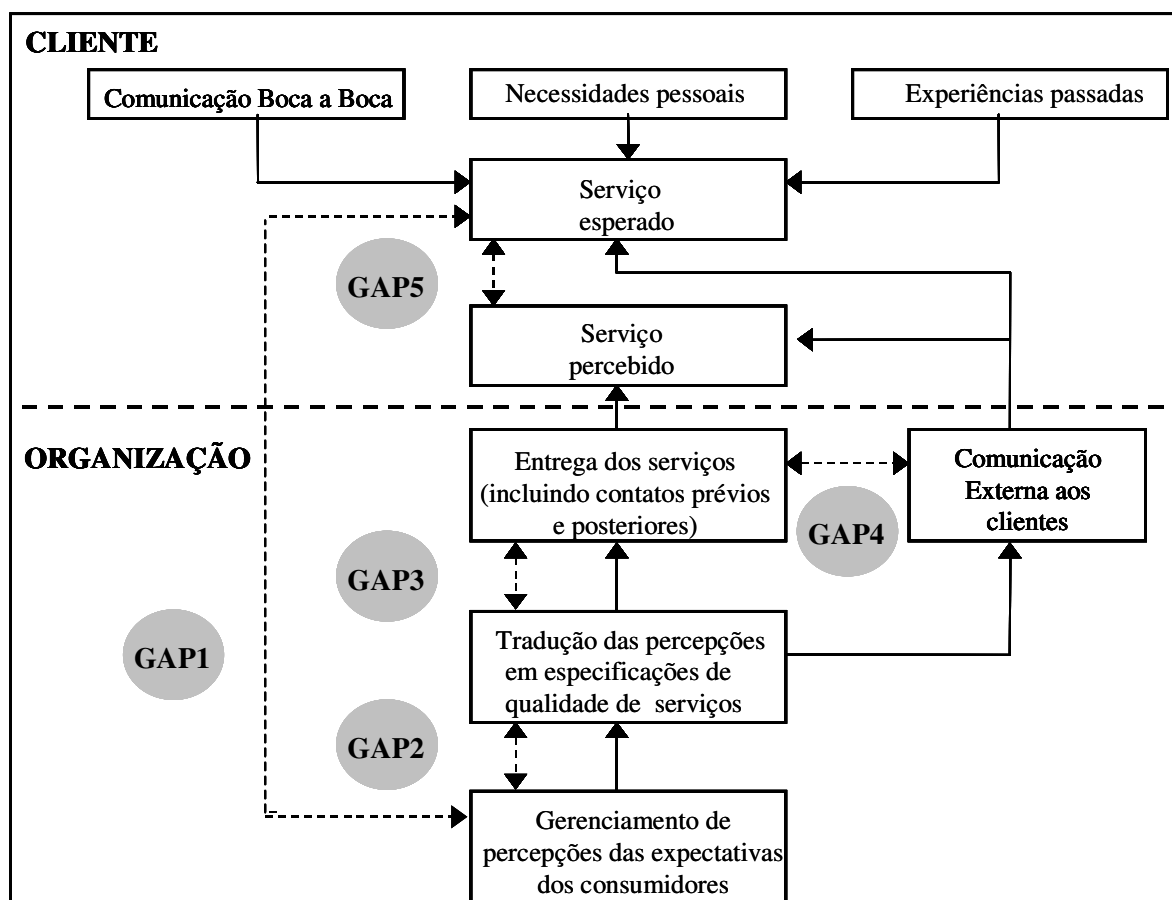
Quadro 1 – Lacunas que causam problemas na prestação do serviço

Lacuna	O que acontece?
Entre a expectativa do consumidor e a percepção da organização (GAP 1).	A organização não percebe corretamente o que consumidores desejam.
Entre a percepção da organização e as especificações da qualidade do serviço (GAP 2).	A organização percebe corretamente os desejos dos consumidores, mas não adota um padrão de desempenho específico.
Entre as especificações de qualidade do serviço e sua execução (GAP 3).	O serviço prestado pela equipe da organização não atinge um padrão mínimo de qualidade.
Entre a execução do serviço e a comunicação externa (GAP 4).	Ocorre uma dissonância entre a comunicação externa da organização e os serviços prestados.
Entre o serviço percebido e esperado pelo consumidor (GAP 5).	O consumidor avalia o desempenho da organização como inferior ao esperado.

FONTE: Baseado em PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Chicago, v. 49, p. 41-50, 1985. p. 44-46.

A figura 1 ilustra o modelo proposto pelos autores. As quatro lacunas da organização (GAP 1 ao GAP 4), representadas abaixo da linha horizontal da figura 1, são as causas subjacentes à *lacuna do cliente* (GAP 5).

Figura 1 - Modelo conceitual de qualidade em serviços de Parasuraman et al. (1985)



FONTE: PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Chicago, v. 49, p. 41-50, 1985. p. 44.

O próximo passo de Parasuraman, Zeithaml e Berry no estudo da qualidade em serviços ocorreu em 1988, com a apresentação da escala SERVQUAL. Na ocasião, os autores discutiram a conceituação e a operacionalização do construto “qualidade de serviços” e descreveram os procedimentos usados na construção e no refinamento de uma escala de múltiplos itens – composta por 22 sentenças e baseada no modelo de desconfirmação de expectativas. A partir desse trabalho, disseminou-se a idéia de que os clientes julgam a qualidade dos serviços por cinco dimensões amplas (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988, p. 23):

- Tangibilidade: meios físicos, equipamentos e aparência do pessoal.
- Confiabilidade: habilidade de desempenhar precisamente o serviço prometido.
- Responsividade: disposição para ajudar os clientes e prover serviço rápido.
- Segurança: conhecimento e cortesia dos empregados e sua habilidade de inspirar confiança.
- Empatia: cuidado, atenção individualizada que a empresa fornece a seus clientes.

Essas cinco dimensões abrangem as 22 sentenças do instrumento SERVQUAL: as sentenças 1, 2, 3 e 4 referem-se à *tangibilidade*, 5, 6, 7, 8 e 9 referem-se à *confiabilidade*, 10, 11, 12 e 13 à *responsividade*, 14, 15, 16 e 17 à *segurança* e por fim, as sentenças 18 a 22 referem-se à *empatia* (ver quadro 3). Numa primeira etapa, os entrevistados respondem a essas sentenças com base em suas expectativas e numa segunda etapa, com base no serviço que receberam. A qualidade percebida é o resultado da diferença entre as expectativas do cliente e sua percepção da prestação do serviço.

Em 1991, Parasuraman, Zeithaml e Berry voltam a discutir o assunto e novamente refinam a escala, aplicando-a a cinco diferentes amostras de clientes. Esse refinamento consiste em mudanças em algumas das 22 sentenças – as sentenças negativas são invertidas, de modo que todas as sentenças do instrumento passam a ter um sentido positivo.

Data de 1994 mais um trabalho de Parasuraman, Zeithaml e Berry sobre a SERVQUAL. Nele, os autores respondem às críticas de Cronin e Taylor (1992). Tais pesquisadores acreditam que a primeira etapa da SERVQUAL – que mensura as expectativas dos clientes – é desnecessária. Para eles, a mensuração de percepções é suficiente para avaliar a qualidade do serviço. Ademais, os pesquisadores questionam a relação entre qualidade e intenção de compra, propondo um modelo alternativo chamado SERVPERF. O SERVPERF é idêntico ao SERVQUAL, exceto por não conter o conjunto de questões referentes às expectativas, se concentrando no desempenho. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994, p. 123) admitem que sua proposta “para avaliar a qualidade de serviços pode e deve ser refinada”, mas retrucam que o abandono ou a substituição da SERVQUAL pelo SERVPERF não se justifica frente às evidências empíricas e conceituais do modelo alternativo.

3 SERVQUAL em instituições de ensino

As análises decorrentes do levantamento bibliográfico desdobram-se nos seguintes tópicos: (3.1) apresentação e caracterização das pesquisas, (3.2) a SERVQUAL e as adaptações dos instrumentos de pesquisa e (3.3) a SERVQUAL e os principais resultados das pesquisas.

3.1 Apresentação e caracterização das pesquisas

Foram encontradas treze pesquisas conduzidas a partir da aplicação da SERVQUAL em instituições de ensino. Entre elas, estão os trabalhos de Boulding et al. (1993), Shank, Walker e Hayes (1995), Cuthbert (1996), Kwan e Ng (1999), Athiyaman (2000), Comm e Mathaisel (2000), Engelland, Workman e Singh (2000), Oldfield e Baron (2000), Slade, Harker e Harker

(2000), Dettmer, Socorro e Kato (2002), Dutra, Oliveira e Gouveia (2002), Hughey, Chawla e Khan (2003) e Oliva B., Manzur M. e Olavarrieta S. (2003). A pesquisa de Boulding et al. (1993) trata da adaptação da SERVQUAL a um MBA norte-americano para verificar a relação entre expectativas, percepções e intenções de comportamento. Shank, Walker e Hayes (1995) utilizaram a SERVQUAL como base de um instrumento que visava capturar as expectativas dos educandos em relação a um curso de Administração de Empresas, bem como as percepções dos professores em relação às expectativas dos alunos. Cuthbert (1996) testou uma versão modificada da escala em estudantes ingleses de Administração que estavam em diferentes momentos do curso. Já a pesquisa de Kwan e Ng (1999) aplicou uma adaptação da SERVQUAL a universitários da China e Hong Kong para analisar expectativas e percepções em contextos sociais e culturais distintos. A investigação de Athiyaman (2000) foi elaborada para avaliar a qualidade de serviços de uma universidade australiana e a SERVQUAL serviu de base para construção de um novo instrumento, chamado UNISERQUAL (ver quadro 5). Comm e Mathaisel (2000) utilizaram a escala para analisar a satisfação dos funcionários de uma instituição de ensino superior. O trabalho de Engelland, Workman e Singh (2000), por sua vez, envolveu a adaptação da SERVQUAL a serviços de acompanhamento de carreira e detecção de oportunidades de emprego de uma escola. Oldfield e Baron (2000) compararam percepções da qualidade do serviço em estudantes do primeiro e do último ano do curso de Administração no Reino Unido. A pesquisa de Slade, Harker e Harker (2000) consultou alunos de graduação na Austrália e alunos desistentes do curso, traçando comparações entre suas expectativas por meio da aplicação da escala. Ressaltam-se ainda dois trabalhos brasileiros em que a SERVQUAL foi aplicada a graduandos, sendo o estudo de Dettmer, Socorro e Kato (2002) conduzido em Santa Catarina e o de Dutra, Oliveira e Gouveia (2002) em Pernambuco. Por fim, a investigação de Hughey, Chawla e Khan (2003) usou a escala para avaliar o serviço de um laboratório de computação de uma universidade nos Estados Unidos e a investigação de Oliva B., Manzur M. e Olavarrieta S. (2003) comparou os resultados obtidos na aplicação das escalas SERVQUAL e SERVPERF a estudantes do curso de Engenharia Comercial no Chile. O quadro 2 apresenta um resumo geral das treze pesquisas encontradas.

Quadro 2 – Características das pesquisas conduzidas a partir da SERVQUAL em instituições de ensino (em ordem cronológica)

Características das pesquisas analisadas							
Item	Pesquisas analisadas	Nível de ensino	Respondentes da pesquisa	O que foi avaliado?	Variáveis comparadas	Usos da SERVQUAL	País da pesquisa
1	Boulding et al. (1993)	Educação superior	177 alunos de curso MBA	Curso MBA (modelo americano)	Expectativas, percepções e intenções de comportamento	Foi aplicada em sua estrutura original, com adaptações nas sentenças	Estados Unidos
2	Shank, Walker e Hayes (1995)	Educação superior	686 alunos e 13 professores de Administração de Empresas	Curso de Administração de Empresas	Expectativas dos alunos e percepção de professores	Serviu de base para criação de um instrumento, composto por três dimensões (ver quadro 4)	Estados Unidos
3	Cuthbert (1996)	Educação superior	134 alunos de graduação em Administração de três séries diferentes	A escola (universidade)	Expectativas e percepções	Foi aplicada em sua estrutura original, com adaptações nas sentenças	Reino Unido
4	Kuan e Ng (1999)	Educação superior	692 alunos de graduação em Administração e Contabilidade	Curso de graduação em Administração e Contabilidade	Expectativas e percepções em diferentes contextos sociais e culturais	Foi aplicada em sua estrutura original, com adaptações nas sentenças, sugerindo sete dimensões	China e Hong Kong
5	Athiyaman (2000)	Educação superior	877 alunos graduados (ex-alunos)	A escola (universidade)	Qualidade do serviço educacional e difusão de informações sobre a universidade	Serviu de base para criação de um instrumento (UNISERQUAL) (ver quadro 5)	Austrália
6	Comm e Mathaisel (2000)	Educação superior	473 funcionários	Atividades e recompensas do trabalho	Expectativas e percepções	Serviu de base para criação de um instrumento com 70 questões	Estados Unidos
7	Engelland, Workman e Singh (2000)	Educação superior	262 alunos de graduação, diretores de <i>campi</i> e administradores de seções de estágio e emprego	Seção de estágio e emprego	Expectativas e percepções	Foi aplicada em sua estrutura original, com adaptações nas sentenças	Estados Unidos

/ continua

/ conclusão

Características das pesquisas analisadas							
Item	Pesquisas analisadas	Nível de ensino	Respondentes da pesquisa	O que foi avaliado?	Variáveis comparadas	Usos da SERVQUAL	País da pesquisa
8	Oldfield e Baron (2000)	Educação superior	333 alunos dos primeiros e últimos anos de graduação em Administração	A escola (faculdade)	Percepções	Foi adaptada aos moldes do SERVPERF, sugerindo três dimensões	Reino Unido
9	Slade, Harker e Harker (2000)	Educação superior	242 alunos e alunos desistentes de curso de graduação	A escola (universidade)	Expectativas sobre uma universidade excelente e de padrão mínimo e percepções sobre a universidade analisada	Foi aplicada em sua estrutura original, com pequenas adaptações nas sentenças	Austrália
10	Dettmer, Socorro e Kato (2002)	Educação superior	113 alunos de graduação em Administração, Turismo e Eventos e Secretariado	A escola (instituição de ensino superior)	Expectativas e percepções	Foi aplicada em sua estrutura original, com pequenas adaptações nas sentenças	Brasil
11	Dutra, Oliveira e Gouveia (2002)	Educação superior	120 alunos concluintes da graduação em Administração	Curso de graduação em Administração	Expectativas e percepções	Foi aplicada em sua estrutura original, com adaptações nas sentenças	Brasil
12	Hughey, Chawla e Khan (2003)	Educação superior	6.000 alunos de graduação em Administração, <i>Kinesiology</i> , Comunicação, Educação e Computação.	Laboratórios de informática de uma universidade	Expectativas e percepções	Foi aplicada em sua estrutura original, com adaptações nas sentenças, sugerindo três dimensões	Estados Unidos
13	Oliva B., Manzur M. e Olavarrieta S. (2003)	Educação superior	120 alunos dos primeiros e últimos anos de graduação em Engenharia Comercial	Curso de graduação em Engenharia Comercial	Expectativas e percepções	Foi aplicada em sua estrutura original e aos moldes do SERVPERF, sugerindo quatro dimensões	Chile

FONTE: elaborado pelas autoras.

Todas as pesquisas abordaram a educação superior. Em nove dos treze trabalhos, as escolas eram de Administração ou relacionadas a negócios, sendo que o restante não esclareceu a área ou o curso. Parece que a SERVQUAL vem sendo mais utilizada por instituições com cursos de Administração, o que poderia ser um reflexo da própria origem do instrumento. O público-alvo das pesquisas constituiu-se basicamente de estudantes, sendo eles atuais alunos, ex-alunos, alunos egressos, alunos desistentes e alunos em diferentes momentos do curso. Apenas os trabalhos de Shank, Walker e Hayes (1995), Comm e Mathaisel (2000) e Engelland, Workman e Singh (2000) envolveram outros entrevistados: o primeiro trabalho também consultou professores, ao passo que o segundo focou funcionários da escola e o terceiro envolveu administradores das seções de estágio e emprego e diretores de *campi*. Somente os trabalhos de Comm e Mathaisel (2000), Engelland, Workman e Singh (2000) e Hughey, Chawla e Khan (2003) não se remeteram à relação professor-aluno, pois foram conduzidos em contextos diferentes da rotina de sala de aula.

Alguns pesquisadores aplicaram a SERVQUAL seguindo a estrutura original da escala, como: Boulding et al. (1993), Cuthbert (1996), Kuan e Ng (1999), Engelland, Workman e Singh (2000), Slade, Harker e Harker (2000), Dettmer, Socorro e Kato (2002), Dutra, Oliveira e Gouveia (2002), Hughey, Chawla e Khan (2003). Outros, como Shank, Walker e Hayes (1995), Athiyaman (2000) e Comm e Mathaisel (2000), utilizaram-na como base para elaboração de seus próprios instrumentos de avaliação. Oldfield e Baron (2000) adaptaram-na aos moldes do SERVPERF, porém seguiram as sentenças propostas na SERVQUAL e Oliva B., Manzur M. e Olavarrieta S. (2003) aplicaram a SERVQUAL e a SERVPERF, comparando os resultados.

3.2 A SERVQUAL e as adaptações dos instrumentos de pesquisa

Este tópico trata especificamente dos usos da SERVQUAL nas treze pesquisas analisadas, considerando aquelas conduzidas a partir de sua estrutura original e outras que, baseando-se na escala, propuseram novos instrumentos de avaliação da qualidade.

Nota-se que mesmo os estudos conduzidos a partir da estrutura original da escala, modificaram-na em alguns aspectos, principalmente no que diz respeito às sentenças do questionário. É interessante comparar como os pesquisadores alteraram essas sentenças, moldando-as aos seus objetivos. O quadro 3 mostra essa comparação, tendo como base o modelo proposto originalmente por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988, 1991) (SERVQUAL original) e as dimensões *tangibilidade*, *confiabilidade*, *responsividade*, *segurança* e *empatia*. Nem todos os pesquisadores disponibilizaram o questionário utilizado

nas investigações, sendo que alguns deles, como Cuthbert (1996), Oldfield e Baron (2000), Slade, Harker e Harker (2000), Dutra, Oliveira e Gouveia (2002) e Hughey, Chawla e Khan (2003), não relacionaram diretamente as sentenças do questionário às cinco dimensões da qualidade. O quadro 3, desse modo, está fundamentado apenas nos questionários (ou em partes deles) que foram disponibilizados nos estudos consultados, o que cobriu sete das pesquisas analisadas (itens 1, 3, 7, 8, 9, 11 e 12 do quadro 2).

Além das sete pesquisas que fizeram modificações na SERVQUAL seguindo sua estrutura básica (ver quadro 3), cumpre mencionar aquelas que se basearam na escala para desenvolver novos instrumentos de avaliação do serviço educacional. Na investigação de Shank, Walker e Hayes (1995), a SERVQUAL ajudou a capturar as expectativas de universitários em relação aos serviços educacionais e as percepções dos professores em relação às expectativas discentes. No referido estudo (p. 78), a “SERVQUAL [...] serviu como fundamento conceitual da escala usada para mensurar as expectativas”, de onde emergiram três dimensões: *conhecimento do professor, respeito para com os estudantes e ambiente físico da universidade*. No quadro 4, nota-se as semelhanças desse instrumento com a SERVQUAL. Athiyaman (2000) também utilizou a escala como base de um novo instrumento para avaliação da qualidade de uma universidade australiana, apresentando sete dimensões (quadro 5). Por fim, Kuan e Ng (1999), Comm e Mathaisel (2000), Dettmer, Socorro e Kato (2002) e Oliva B., Manzur M. e Olavarrieta S. (2003) não disponibilizaram seus instrumentos de pesquisa, se concentrando na apresentação dos resultados obtidos em suas investigações (ver 3.3).

Assim, considerando as análises desenvolvidas neste tópico percebe-se que em alguns estudos houve necessidade de adaptação das sentenças da SERVQUAL; essa constatação é mais acentuada nos trabalhos de Shank, Walker e Hayes (1995) e Athiyaman (2000), pois os autores criaram novos instrumentos baseados no modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988, 1991). Entretanto, mesmo os trabalhos que seguiram as orientações da SERVQUAL original (itens 1, 3, 7, 8, 9, 11 e 12) tiveram que adaptar suas questões. A dimensão *empatia* parece ser a que menos apresentou variações na adaptação da escala, pois as sentenças utilizadas nos estudos são semelhantes. Em contrapartida, há bastante variação nas questões relativas à *confiabilidade* e *segurança* e por isso, essas parecem ser as dimensões de mais difícil adaptação aos serviços educacionais. O tópico seguinte aborda os principais resultados das pesquisas analisadas.

Quadro 3 – Comparação das sentenças da SERVQUAL adaptada a serviços educacionais

(Obs: os números no canto superior esquerdo identificam os itens do quadro 2)

Tangibilidade	
SERVQUAL original	A empresa tem equipamentos de aparência moderna. As instalações físicas da empresa têm apelo visual. Os empregados estão bem vestidos e têm boa aparência. Os materiais associados com o serviço têm apelo visual.
3 Cuthbert (1996) ----- A escola	A universidade tem equipamentos atuais e modernos. As instalações físicas da universidade têm apelo visual. Os funcionários da universidade estão bem vestidos e têm boa aparência. A aparência dos equipamentos físicos da universidade é coerente com o tipo de serviço oferecido.
7 Engelland et al. (2000) ----- Seção de estágio e emprego	As informações sobre vagas para emprego estão facilmente disponíveis. Há cobertura de oportunidades em todas as áreas geográficas. Há uma completa gama de recursos para planejamento da carreira. São disponibilizadas informações completas sobre os empregadores.
8 Oldfield e Baron (2000) ----- A escola	A faculdade tem equipamentos modernos. As instalações físicas são visualmente apelativas (ex.: prédios e ambiente). A equipe de apoio é esperta e bem arrumada em termos de aparência. Os materiais associados com o curso são atrativos e bem feitos (como quadro de notícias, avisos e manuais).
9 Slade et al. (2000) ----- A escola	A escola em equipamentos modernos. A escola tem apelo visual. Os funcionários da escola estão bem vestidos. Os materiais da escola têm apelo visual.
11 Dutra et al. (2002) ----- Curso de graduação	O prédio e o piso são limpos. Os professores usam vestimenta profissional. As salas são devidamente equipadas e em pleno funcionamento. Os professores vestem-se apropriadamente e têm boa aparência. As acomodações são visíveis. A temperatura é uniformemente confortável em todo o prédio. Os materiais usados no ensino são claros e sem erros.
12 Hughey et al. (2003) ----- Laboratório de informática	Os laboratórios têm apelo visual (isto é, são limpos e organizados). A equipe se veste apropriadamente para suas posições. Os laboratórios contêm computadores no “estado da arte”. A equipe pode ser distinguida por outros estudantes. O laboratório conta com <i>softwares/ hardwares</i> que operam silenciosamente.

/ continua

/ continuação

Confiabilidade		
SERVQUAL original	<p>Quando a empresa promete fazer algo, ela cumpre o que promete.</p> <p>Quando os clientes têm problemas, os empregados mostram interesse em solucioná-los.</p> <p>A empresa presta o serviço correto na primeira vez.</p> <p>A empresa presta o serviço no prazo em que promete.</p> <p>Os relatórios da empresa não contêm erros.</p>	
1	<p>Boulding et al. (1993)</p> <p>-----</p> <p>Curso MBA</p>	<p>Os professores e assistentes de ensino dão nota de forma justa e precisa.</p> <p>Os cursos são bem ensinados.</p> <p>A equipe (<i>staff</i>) assegura o bom funcionamento do programa MBA.</p> <p>Os professores são bem organizados e preparados para as aulas.</p> <p>Quando os professores prometem estar disponíveis durante suas horas no escritório, eles realmente estão disponíveis para atender os estudantes.</p> <p>Antes de vir para essa organização, os professores já tinham experiência prévia com ensino.</p>
3	<p>Cuthbert (1996)</p> <p>-----</p> <p>A escola</p>	<p>Quando a universidade promete fazer algo em um certo prazo, ela realmente cumpre.</p> <p>Quando os estudantes têm problemas, a universidade é compreensiva.</p> <p>A universidade fornece seus serviços no tempo prometido.</p> <p>A universidade mantém os documentos adequadamente.</p>
7	<p>Engelland et al. (2000)</p> <p>-----</p> <p>Seção de estágio e emprego</p>	<p>Os funcionários prometem fazer algo em um certo tempo e cumprem.</p> <p>Os funcionários mostram um interesse sincero em solucionar problemas.</p> <p>As informações certas são fornecidas da primeira vez.</p> <p>Há um esforço para se ter cadastros livres de erros.</p>
8	<p>Oldfield e Baron (2000)</p> <p>-----</p> <p>A escola</p>	<p>Quando os serviços de apoio prometem fazer algo em um certo tempo, certamente o farão.</p> <p>Quando eu tenho um problema, a equipe administrativa mostra um sincero interesse em resolvê-lo.</p> <p>Quando eu tenho um problema, a equipe acadêmica mostra interesse sincero em ajudar.</p> <p>Os serviços são desempenhados de forma correta pela primeira vez.</p> <p>Essa faculdade fornece seu serviço no tempo prometido para fazê-lo.</p> <p>A equipe fornece seus serviços no tempo esperado.</p> <p>A administração mantém os documentos em ordem.</p>
9	<p>Slade et al. (2000)</p> <p>-----</p> <p>A escola</p>	<p>O serviço prometido é cumprido no prazo.</p> <p>Há interesse sincero em solucionar problemas.</p> <p>O correto desempenho é obtido na primeira vez em que o serviço é prestado.</p> <p>O serviço é fornecido no tempo prometido.</p>
11	<p>Dutra et al. (2002)</p> <p>-----</p> <p>Curso de graduação</p>	<p>Os cursos são bem ensinados.</p> <p>O <i>staff</i> (funcionários) garante o bom andamento do curso.</p> <p>Os professores são organizados e preparados para dar aula.</p> <p>Quando os professores prometem disponibilidade extra-aula, cumprem.</p> <p>Os professores tiveram experiência de ensino antes de ingressar no curso.</p>
12	<p>Hughey et al. (2003)</p> <p>-----</p> <p>Laboratório de informática</p>	<p>Os laboratórios fornecem o serviço como prometido.</p> <p>A equipe está disposta a ajudar.</p> <p>Eu recebo prontamente resposta aos problemas.</p> <p>Os serviços são fornecidos no tempo planejado.</p>

/ continua

/ continuação

Responsividade	
SERVQUAL original	<p>A empresa informa os clientes exatamente quando os serviços serão realizados. A empresa presta prontamente os serviços aos clientes. Os funcionários estão sempre interessados em ajudar os clientes. Os funcionários querem ajudar, mesmo estando ocupados.</p>
3 Cuthbert (1996)	<p>A universidade não diz aos estudantes exatamente quando os serviços serão desempenhados. É fora da realidade dos estudantes esperar que os funcionários da universidade prestem o serviço prontamente. Os funcionários da universidade não estão sempre dispostos a auxiliar os estudantes. Os funcionários da universidade são muito ocupados para responder prontamente as requisições dos estudantes.</p>
A escola	
7 Engelland et al. (2000)	<p>Os estudantes são informados sobre quando eles serão atendidos. Os estudantes são atendidos prontamente. Os funcionários estão sempre prontos para fornecer assistência.</p>
Seção de estágio e emprego	
8 Oldfield e Baron (2000)	<p>Questionamentos são resolvidos eficiente e prontamente. A equipe sempre se mostra prestativa para atender aos estudantes. A equipe acadêmica está disponível para responder aos questionamentos e assistir aos estudantes. A equipe administrativa nunca está tão ocupada para não responder aos questionamentos e assistir aos estudantes.</p>
A escola	
9 Slade et al. (2000)	<p>Os serviços são prontamente prestados aos estudantes. Sempre há interesse em auxiliar os estudantes. Nunca os funcionários estão ocupados demais para os estudantes.</p>
A escola	
11 Dutra et al. (2002)	<p>Os professores ajudam os alunos nos trabalhos do curso. Os professores entregam roteiros de aula a cada seção. Os professores dão aconselhamento individual caso os estudantes estejam interessados em explorar assuntos mais profundamente. Os professores exigem frequência. Os professores respondem às solicitações dos estudantes prontamente. Os professores respondem aos questionamentos de forma completa e exata na mesma aula.</p>
Curso de graduação	
12 Hughey et al. (2003)	<p>A equipe responde às necessidades com presteza. A equipe responde questões sobre políticas, procedimentos e horários. A equipe é capaz de responder questões sobre <i>softwares</i> e <i>hardwares</i>. Há <i>softwares/ hardwares</i> necessários para a realização das tarefas.</p>
Laboratório de informática	

/ continua

/ continuação

Segurança	
SERVQUAL original	O comportamento dos funcionários da empresa inspira confiança. Os clientes sentem-se seguros quando negociam com a empresa. Os funcionários são consistentemente corteses com os clientes. Os funcionários da empresa têm conhecimento para responder às questões dos clientes.
3 Cuthbert (1996) ----- A escola	Você pode confiar nos funcionários da universidade. Você se sente seguro em suas transações com os funcionários da universidade. Os funcionários da universidade são educados. A universidade é confiável. Os funcionários têm o apoio adequado da universidade para realizar bem o seu trabalho.
7 Engelland et al. (2000) ----- Seção de estágio e emprego	Os funcionários são consistentemente corteses com os estudantes. Os funcionários são amigáveis e corteses ao telefone. Os funcionários demonstram respeito para com os estudantes.
8 Oldfield e Baron (2000) ----- A escola	A faculdade contrata equipe na qual eu tenho confiança. Eu me sinto seguro em minhas transações com a faculdade. A equipe acadêmica negocia comigo de modo coerente e confiável. Toda a equipe é cortês comigo. A equipe acadêmica tem conhecimento para responder minhas questões relativas ao curso.
9 Slade et al. (2000) ----- A escola	Funcionários da escola inspiram confiança. As interações com os funcionários da escola são tranqüilas. Os funcionários da escola são consistentemente corteses. Os funcionários da escola têm conhecimentos suficientes.
11 Dutra et al. (2002) ----- Curso de graduação	Os professores encorajam interação entre os estudantes. Os professores dão aulas dirigidas para o melhor terço de alunos da sala. Os professores não toleram desonestidade por parte dos alunos. O curso de Administração promove visitas de executivos. Os professores têm, pelo menos, um palestrante convidado por período. Os professores geram altas expectativas nos estudantes. Os professores mostram respeito para com os alunos. Os professores de tempo integral ministram cursos-chave. Os professores equilibram teoria e prática na sala de aula. Os estudantes foram atendidos com disciplinas eletivas as quais solicitaram.
12 Hughey et al. (2003) ----- Laboratório de informática	A habilidade da equipe no uso do <i>software/hardware</i> inspira confiança. A equipe que negocia comigo é confiável. Se um laboratório está cheio, posso me dirigir a outro no <i>campus</i> . Sempre encontro laboratórios disponíveis no <i>campus</i> para uso. Nos horários de funcionamento, os computadores do laboratório estão disponíveis. Há variedade de <i>softwares</i> disponível. Há variedade de equipamentos especiais disponível. Há disponibilidade de espaço para armazenagem no servidor.

/ continua

/ conclusão

Empatia	
SERVQUAL original	<p>A empresa proporciona ao cliente atenção individual.</p> <p>A empresa oferece horários de funcionamento que sejam convenientes a todos os clientes.</p> <p>A empresa contrata funcionários que dão atenção personalizada aos clientes.</p> <p>Os funcionários operam diariamente com o melhor interesse dos clientes em mente.</p> <p>A empresa entende as necessidades dos clientes.</p>
1	Boulding et al. (1993)

Curso MBA	<p>Os professores dão atenção individual aos estudantes.</p> <p>Os professores ajudam os estudantes com seus problemas pessoais e conselhos de carreira.</p> <p>Os estudantes podem contatar os professores em casa.</p> <p>Os professores conhecem as necessidades dos estudantes.</p> <p>Os professores têm os melhores interesses dos alunos em mente.</p>
3	Cuthbert (1996)

A escola	<p>A universidade não oferece atenção individual.</p> <p>No geral, a universidade não opera em horários convenientes aos estudantes.</p> <p>Os funcionários da universidade não oferecem atenção individual a você.</p> <p>Os funcionários da universidade não sabem quais são suas necessidades.</p> <p>A universidade não tem os interesses dos estudantes em mente.</p>
7	Engelland et al. (2000)

Seção de estágio e emprego	<p>Os funcionários dão atenção personalizada aos estudantes.</p> <p>Os melhores interesses dos estudantes são levados em consideração.</p> <p>Os horários de operação são convenientes para todos.</p>
8	Oldfield e Baron (2000)

A escola	<p>Os acadêmicos estão dispostos a dar atenção individual aos estudantes.</p> <p>Os horários da faculdade são convenientes para mim.</p> <p>A equipe acadêmica compreende as necessidades de seus estudantes.</p>
9	Slade et al. (2000)

A escola	<p>Atenção individual é dada aos estudantes.</p> <p>Os horários de operação são convenientes aos estudantes.</p> <p>Os interesses dos estudantes são importantes.</p> <p>As necessidades dos estudantes são compreendidas.</p>
11	Dutra et al. (2002)

Curso de graduação	<p>Os professores dão atenção individual aos estudantes.</p> <p>Os professores ajudam os estudantes com problemas pessoais e aconselhamento de carreira.</p> <p>Há possibilidade dos estudantes contatarem os professores em suas casas.</p> <p>Os professores conhecem as necessidades dos estudantes.</p> <p>Os professores têm interesse sincero pelos estudantes.</p>
12	Hughey et al. (2003)

Laboratório de informática	<p>A equipe me oferece atenção individual.</p> <p>Os horários de operação dos laboratórios são convenientes.</p> <p>A equipe tem meus melhores interesses em mente.</p> <p>A equipe compreende necessidades ligadas à informática.</p>

FONTE: elaborado pelas autoras.

Quadro 4 – Instrumento baseado na SERVQUAL: estudo de Shank, Walker e Hayes (1995)

Shank, Walker e Hayes (1995)	O conhecimento dos professores	
	Os professores devem ter conhecimento sobre os requerimentos e programas acadêmicos.	
	Os professores devem ajudar os estudantes a programar as aulas.	
	Os professores devem ter conhecimento sobre procedimentos e políticas acadêmicas.	
	Os professores devem ter conhecimento sobre oportunidades de trabalho.	
	Os professores devem ter conhecimento de atividades extra-curriculares que afetam alunos.	
	Os professores devem ouvir os interesses acadêmicos dos estudantes.	
	Os professores devem discutir com os estudantes seu progresso acadêmico.	
	Os professores devem ajudar os estudantes a desenvolver habilidades acadêmicas.	
	Respeito para com os estudantes	
Os estudantes receberão pronto serviço dos professores.		
Os professores devem sempre estar dispostos para ajudar os estudantes.		
O encontro dos alunos com os professores deve ser agradável.		
Os professores devem ser educados com os alunos.		
Os professores não devem falar de maneira agressiva com os estudantes.		
Quando os estudantes têm problemas, os professores devem ser compreensivos.		
Os professores devem ter atitudes favoráveis em relação aos estudantes.		
Os estudantes devem poder contatar os professores sem dificuldades.		
Ambiente físico da universidade		
O ambiente do <i>campus</i> deve ser bem iluminado.		
O ambiente do <i>campus</i> deve ser seguro.		
As instalações da sala de aula devem ser modernas e confortáveis.		
Os equipamentos da sala de aula (tais como projetores e vídeos) devem ser modernos.		
A sala de aula deve ter apelo visual.		
Os materiais associados com a aula devem ter apelo visual.		
2		

FONTE: SHANK, M. D.; WALKER, M.; HAYES, T. Understanding professional service expectations. *Journal of Professional Services Marketing*, New York, v. 13, n. 1, p. 71-89, 1995. p. 83.

Quadro 5 – Instrumento baseado na SERVQUAL: a UNISERQUAL de Athiyaman (2000)

	Dimensão	Definição	Exemplos
Athiyaman (2000)	Confiabilidade	Habilidade em desempenhar o serviço de modo preciso e confiável.	Assistência na biblioteca.
	Curso	Foco no conteúdo do curso.	Estudos relacionados à situação atual do mundo.
	Tangibilidade	Aparência das evidências físicas e provisão de equipamentos apropriados.	Acomodações modernas.
	Palestras e conferências	Foco na apresentação e organização das palestras e conferências.	Palestras bem apresentadas.
	Materiais de estudo	Provisão de materiais apropriados de estudo.	Fornecimento de exames já desenvolvidos pelos alunos.
	Responsividade	Interesse em auxiliar os estudantes e fornecer <i>feedback</i> sobre as atividades.	Comentários escritos sobre as atividades.
	5	Acesso	Proximidade e facilidade de contato.

FONTE: ATHIYAMAN, A. Perceived service quality in the higher education sector: an empirical analysis. In: ANZMAC 2000 Visionary Marketing for the 21st Century: Facing the Challenge. *Proceedings...* Australia, ANZMAC, 2000. p. 52.

3.3 A SERVQUAL e os principais resultados das pesquisas

Embora todas tenham partido da SERVQUAL, as pesquisas apresentam diferentes abordagens. Boulding et al. (1993), Cuthbert (1996), Englelland, Workman e Singh (2000), Dettmer, Socorro e Kato (2002) e Dutra, Oliveira e Gouveia (2002) se centraram na análise das lacunas (GAPs). Shank, Walker e Hayers (1995), Kwan e Ng (1999), Comm e Mathaisel (2000), Oldfield e Baron (2000), Hughey, Chawla e Khan (2003) e Oliva B., Manzur M. e Olavarrieta S. (2003), além de avaliarem as lacunas do serviço, propuseram novas divisões às dimensões da escala. Por fim, Athiyaman (2000) e Slade, Harker e Harker (2000) analisaram-na, respectivamente, para verificar as expectativas dos alunos desistentes frente aos atuais alunos e como a qualidade influencia a recomendação do curso.

A investigação de Englelland, Workman e Singh (2000) foi a que mais detalhou os achados em relação aos GAPs, seguindo os moldes originais da SERVQUAL. Nessa pesquisa, encontrou-se uma lacuna significativa no GAP 5, indicando que nenhuma das escolas conseguiu alcançar um alto nível de qualidade na prestação do serviço de acompanhamento de carreira. Boulding et al. (1993), focando a visão dos estudantes, verificaram que a dimensão *confiabilidade* é bastante equilibrada, seguida pela *empatia*, o que significa que não há diferenças significativas entre expectativas e percepções nessas duas dimensões. Cuthbert (1996), no entanto, verificou a existência de GAPs em todas as dimensões da SERVQUAL, com exceção da *tangibilidade*. O contrário foi verificado no estudo de Dettmer, Socorro e Kato (2002), em que a maior lacuna foi na dimensão *tangibilidade*, sobretudo no que se refere à atratividade das instalações físicas. E assim como Boulding et al. (1993), a dimensão *confiabilidade* no estudo desses autores brasileiros também foi a que apresentou menor lacuna entre percepção e expectativa. Dutra, Oliveira e Gouveia (2002) encontraram as maiores desconfirmações nas dimensões tangíveis e concluíram que o trabalho da equipe administrativa é o que exerce maior influência na atribuição da nota ao curso. Comm e Mathaisel (2000), analisando os funcionários de uma escola, encontraram as maiores desconfirmações na adequação do salário e a menor nos benefícios, como planos médicos, odontológicos, seguro de vida etc. Os autores propuseram novas dimensões para avaliar a satisfação dos funcionários de uma instituição de ensino superior, sub-divididas em: *carga de trabalho, atmosfera de trabalho, envolvimento e tomada de decisões, ética e justiça, foco no cliente e comunicação, supervisão, objetivos, treinamento e desenvolvimento, pagamento e benefícios*.

Shank, Walker e Hayers (1995) contrastaram as expectativas dos alunos e as percepções dos professores em relação às expectativas discentes, encontrando lacunas nas três dimensões

consideradas: *conhecimento do professor* (maior lacuna), *respeito para com os estudantes e ambiente físico da universidade*. Embora Hughey, Chawla e Khan (2003) tenham seguido a estrutura básica da SERVQUAL para analisar laboratórios de informática, também propuseram três novas dimensões à escala: *equipe, serviços e profissionalismo*. A análise dos GAPs sugeriu que é preciso direcionar estudantes para laboratórios que estejam livres, melhorar a confiança e o tempo de resposta, manter computadores e equipamentos modernos e fornecer maior variedade de equipamentos especiais; se remetendo às dimensões *segurança, confiabilidade e tangibilidade*. Analogamente, Oldfield e Baron (2000) determinaram outras três dimensões para avaliar o serviço da universidade, a saber: *elementos essenciais* (são básicos para os estudantes cumprirem suas obrigações escolares, como as condições de laboratórios e bibliotecas), *elementos desejáveis* (são bem vindos, mas não essenciais aos estudantes, por exemplo: a cortesia dos professores no trato com os alunos) e *elementos funcionais* (são de natureza prática e utilitarista, como as regras e decisões tomadas pela escola). Os autores notaram que os estudantes do último ano dão mais importância aos *elementos desejáveis* do que os que estão no primeiro ano. Oliva B., Manzur M. e Olavarrieta S. (2003) propuseram quatro dimensões à SERVQUAL e à SERVPERF, sendo: *itens tangíveis, cursos, administração e docência*. Para os autores, a SERVQUAL e a SERVPERF propiciaram resultados bastante similares: a dimensão *cursos* obteve a maior lacuna entre expectativas e percepções, sendo percebida como a de pior desempenho pelos alunos. Por outro lado, a dimensão *docência* é considerada a mais importante, apresentando o melhor desempenho e a menor desconformidade. O trabalho desses autores sugeriu que a tendência se mantém para ambos modelos no caso dos alunos dos primeiros e últimos anos.

Kwan e Ng (1999) também agruparam as sentenças da SERVQUAL em novas dimensões para avaliar a qualidade educacional em países diferentes, sendo elas: *conteúdo do curso, interesse pelos estudantes, instalações, avaliações, meio de instrução, atividades sociais e pessoas*. Eles concluíram que os estudantes orientais são menos preocupados com a vida social, entendendo a educação universitária como um investimento. Os alunos de Hong Kong são mais pragmáticos e estão satisfeitos com a comunicação entre eles e a universidade, ao passo que os chineses se preocupam com a qualidade do material do curso e esperam uma melhoria nos canais de comunicação com a escola.

Slade, Harker e Harker (2000) aplicaram a SERVQUAL aos estudantes de um curso de graduação na Austrália e aos estudantes que haviam desistido do curso, chegando à conclusão que os alunos que deixaram a faculdade têm expectativas mais baixas do que aqueles que seguiram com seus estudos, provavelmente, por serem mais descrentes em relação à

educação. Finalmente, Athiyaman (2000) sugeriu que a qualidade percebida dos estudantes influencia a recomendação do curso a terceiros, reiterando a afirmação de Boulding et al. (1993).

4 Considerações finais

A escala SERVQUAL tem sido bastante utilizada em pesquisas envolvendo o setor educacional. Constata-se uma necessidade de adaptação da escala à realidade da área, tanto no que diz respeito à adequação das sentenças, quanto à utilização da escala como base para criação de novos instrumentos de avaliação da qualidade. Cuthbert (1996) não encontrou em sua investigação medidas capazes de sustentar as cinco dimensões da SERVQUAL; por isso, o autor recomenda uma revisão de seus elementos e o desenvolvimento de um instrumento específico para a área educacional. Nessa mesma linha, estão Shank, Walker e Hayers (1995), Kwan e Ng (1999), Athiyaman (2000), Comm e Mathaisel (2000), Oldfield e Baron (2000), Hughey, Chawla e Khan (2003) e Oliva B., Manzur M. e Olavarrieta S. (2003), que ao seu modo, promoveram uma série de adaptações à escala para adequá-la aos objetivos de seus estudos, acreditando que sua estrutura original não seria a mais apropriada para avaliar a qualidade dos serviços educacionais.

Questões de validade e confiabilidade não estiveram presentes na discussão dos trabalhos que traduziram o instrumento ou propuseram novas dimensões à escala, o que sinaliza limitações sob o ponto de vista metodológico. Uma revisão meta-analítica da escala na área educacional poderia contribuir para uma melhor compreensão do relacionamento entre suas dimensões. Corroborando a idéia, Joseph e Joseph (1997, p. 16) apontam algumas limitações ao emprego da SERVQUAL em educação:

- É questionável a aplicabilidade das cinco dimensões identificadas como sendo os determinantes da qualidade de serviços. Até Parasuraman et al. (1988) declararam que a SERVQUAL deve ser customizada para cada setor, Cronin e Taylor (1992) e Carman (1990) afirmaram que o grau de customização necessário é mais alto do que Parasuraman et al. (1988) acreditam que é. Carman (1990) testou o SERVQUAL empiricamente em quatro diferentes setores e concluiu que tais dimensões não eram suficientemente genéricas para atender às necessidades de todos os setores.
- Para que a mensuração baseada em desconformação funcione corretamente, as expectativas devem se manter constantes. A educação é um serviço de longo prazo e Carman (1990) sustenta que as expectativas mudam com a familiaridade que se tem com o serviço.
- As expectativas são padrões contra os quais o desempenho pode ser mensurado. Esses padrões são formados nas bases do conhecimento e da experiência com o serviço. No caso da educação, os estudantes potenciais têm pouco ou nenhum conhecimento prévio e experiência com a educação de terceiro grau.

Apesar das críticas, acredita-se que a SERVQUAL é um importante instrumento de avaliação da qualidade e que muito pode contribuir para o diagnóstico de falhas e acertos na prestação de serviços educacionais. Como os estudos pesquisados sugerem, a escala pode proporcionar inúmeros paralelos entre visões de participantes da vida escolar, como alunos, professores, administradores, famílias, postulantes a vagas, entre outros. Da mesma forma, em educação, diversos serviços são passíveis de aplicação do instrumento, como os oferecidos nas seções de estágio e emprego, laboratórios de informática (abordados neste artigo), bibliotecas, livrarias, centros de intercâmbio etc.

É possível que os maiores desafios do emprego da SERVQUAL em educação estejam relacionados à avaliação docente e da aprendizagem. A atuação do professor na sala de aula e a aprendizagem envolvem uma complexa gama de variáveis que nem sempre podem ser avaliadas no momento do curso; por isso, o emprego da escala nesse contexto deve ser realizado com bastante cuidado. Se a pauta da avaliação referir-se justamente à relação professor-aluno ou a emoções relacionadas ao curso, talvez o mais apropriado seja considerar públicos que já não estão mais vivenciando o serviço e sim sentindo os seus efeitos em médio e longo prazos, como é o caso de ex-alunos da escola. Parece que o uso da escala em educação até o momento se restringiu basicamente ao ensino superior de Administração, o que indica a necessidade de disseminação dessa e de outras ferramentas gerenciais a outras áreas de conhecimento.

5 Referências bibliográficas

- ATHIYAMAN, A. Perceived service quality in the higher education sector: an empirical analysis. In: ANZMAC 2000 Visionary Marketing for the 21st Century: Facing the Challenge. *Proceedings...* Australia, ANZMAC, 2000.
- BOULDING, W.; KALRA, A.; STAELIN, R.; ZEITHAML, V. A dynamic process model of service quality: from expectation to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, Chicago, v. XXX, n. 1, p. 7-27, Feb. 1993.
- CARMAN, J. M. Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, New York, v. 66, n. 1, p. 33-55, 1990.
- CHENG, Y. C.; TAM, W. M. Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education*, Bradford, v. 5, n.1, p. 22-31, 1997.
- COMM, C. L.; MATHAISEL, D. F. X. Assessing employee satisfaction in service firms: an example in higher education. *The Journal of Business and Economics Studies*, Oakdale, v. 6, n. 1, 2000.

- CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, Chicago, v. 56, p. 55-68, July 1992.
- CUTHBERT, P. F. Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? *Managing Service quality*, Bedford, v. 6, n. 2, p. 11-18, 1996.
- DETTMER, B.; SOCORRO, C.; KATO, H. T. Análise da percepção da qualidade de serviços através da ferramenta SERVQUAL em uma instituição de ensino superior de Santa Catarina. In: XXXVII ASSEMBLÉIA DO CONSELHO LATINO-AMERICANO DE ESCOLAS DE ADMINISTRAÇÃO, 37, 2002, *Anais...* Porto Alegre, CLADEA, 2002.
- DUTRA, H.; OLIVEIRA, P.; GOUVEIA, T. Avaliando a qualidade de serviço numa instituição de ensino superior. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26, 2002, *Anais...* Salvador, ANPAD, 2002. p. 5.
- ENGELLAND, B.; WORKMAN, L.; SINGH, M. Ensuring service quality for campus career services centers: a modified SERVQUAL scale. *Journal of Marketing Education*, Boulder, v. 22, n. 3, p. 236-245, Dec. 2000.
- HUGHEY, D. W.; CHAWLA, S. K.; KHAN, Z. U. Measuring the quality of university computer labs using SERVQUAL: a longitudinal study. *The Quality Management Journal*, Milwaukee, v. 10, n. 3, p. 33-44, 2003.
- JOSEPH, M.; JOSEPH, B. Service quality in education: a student perspective. *Quality Assurance in Education*, Bradford, v. 5, n. 1, p. 15-21, 1997.
- KWAN, P. Y. K.; NG, P. W. K. Quality indicators in higher education: comparing Hong Kong and China's students. *Managerial Auditing Journal*, Bradford, v. 14, n. 1/ 2, p. 20-27, 1999.
- OLDFIELD, B. M.; BARON, S. Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, v. 8, n. 2, p. 85-95, 2000.
- OLIVA B., I.; MANZUR M., E.; OLAVARRIETA S., S. Medición de la calidad de servicios en la educación superior de negocios en Chile: un estudio comparado de modelos SERVPERF y SERVQUAL. In: XXXVIII ASSEMBLÉIA DO CONSELHO LATINO-AMERICANO DE ESCOLAS DE ADMINISTRAÇÃO, 38, 2003, *Anais...* Lima, CLADEA, 2003.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Chicago, v. 49, p. 41-50, Fall 1985.
- _____; _____. SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, New York, v. 64, n. 1, p. 38-40, 1988.

_____; _____. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, New York, v. 67, n. 4, p. 446-449, Winter 1991.

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

SHANK, M. D.; WALKER, M.; HAYES, T. Understanding professional service expectations: do we know what our students expect in a quality education? *Journal of Professional Services Marketing*, New York, v. 13, n. 1, p. 71-89, 1995.

SLADE, P.; HARKER, M.; HARKER, D. Why do they leave, why do they stay? Perceptions of service quality at a new university. In: ANZMAC 2000 Visionary Marketing for the 21st Century: Facing the Challenge. *Proceedings...* Australia, ANZMAC, 2000.