

Qualidade percebida em serviços nas IES brasileiras de 2010 a 2020: uma revisão integrativa

Perceived quality in services in brazilian higher education institutions from 2010 to 2020: an integrative review

Calidad percibida en los servicios de las instituciones de enseñanza superior del Brasil de 2010 a 2020: un examen integrador

Gabriel Antônio Amaral da Silva ¹
Geraldo Sadoyama Leal ²

Resumo: É crescente o interesse investigativo pela mensuração da qualidade percebida em serviços nas instituições de ensino superior brasileiras nos últimos anos. Com o objetivo de se compreender os percursos metodológicos e resultados dessas pesquisas, realizou-se uma revisão integrativa de artigos publicados no Brasil entre os anos 2010 e 2020. A categorização dos estudos apontou que muitos autores construíram seus instrumentos utilizando a análise fatorial e poucos utilizaram as escalas de mensuração já conhecidas. A maioria dos trabalhos analisados se concentrou em estudar quais dimensões melhor explicam a qualidade percebida e não apenas mensurar a percepção. A síntese transversal dos resultados indicou que as dimensões representantes da infraestrutura, imagem daquelas instituições e corpo docente surgiram como as mais influentes e que pode haver um caráter não linear nas dimensões da qualidade.

Palavras-Chave: *Educação. Ensino Superior. Qualidade.*

Abstract: *Investigative interest in measuring the perceived quality of services in brazilian higher education institutions in recent years is growing. In order to understand the methodological paths and the results of these researches, it carried out an integrative review of articles published in Brazil between the years 2010 and 2020. The categorization of the studies showed that most authors built their instruments using a factor analysis and few have used measurement scales already. Most formal studies focused on studying which dimensions best explain perceived quality and not just measuring perception. The transversal synthesis of the results indicated that as representatives of the infrastructure, the image of the HEI and the faculty emerged as the most influential and that there may be a non-linear character in the dimensions of quality.*

Keywords: *Education. Quality. University education.*

Resumen: *El interés de las investigaciones por medir la calidad percibida de los servicios en las instituciones de enseñanza superior brasileñas en los últimos años está creciendo. Para comprender los caminos metodológicos y los resultados de estas investigaciones, se realizó una revisión integradora de los artículos publicados en Brasil entre los años 2010 y 2020. La categorización de los estudios mostró que la mayoría de los autores construyeron sus instrumentos utilizando un análisis factorial y pocos ya han utilizado escalas de medición. La mayoría de los estudios formales se centraron en estudiar qué dimensiones explican mejor la calidad percibida y no solo medir la percepción.*

1 Mestrando em Gestão Organizacional no Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Catalão (PPGGO/UFCAT).

2 Doutor em Imunologia e Parasitologia Aplicadas, Professor e Subcoordenador do Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás (UFG), Campus Catalão.

La síntesis transversal de los resultados indicó que como representantes de la infraestructura, la imagen de la IES y la facultad emergió como la más influyente y que puede haber un carácter no lineal en las dimensiones de la calidad.

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

INTRODUÇÃO

É perceptível o crescimento quantitativo do ensino superior brasileiro nos últimos 30 anos. A partir da década de 90 houve um expressivo aumento da oferta de vagas pelas Instituições de Ensino Superior (IES) como tentativa de ampliação do acesso à educação (CASTRO e OLVEIRA, 2009). Com o objetivo de dinamizar este processo de crescimento, no início do século XXI o Estado brasileiro ampliou a possibilidade de oferta privada dos serviços educacionais de nível superior. A partir desse novo entendimento o Estado assumiu um papel regulador desses serviços, deixando a cargo das IES privadas significativa parte da oferta e se concentrando na tarefa de garantia da qualidade. Par tanto, se fez necessário a elaboração de critérios de avaliação e controle da prestação dos serviços educacionais a partir da criação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) (PEREIRA, ARAÚJO e MACHADO-TAYLOR, 2020).

O Sinaes tem a finalidade de mensurar a qualidade no ensino superior por meio da avaliação dos cursos, da IES e do desempenho dos discentes e, portanto, considera-se que segue uma perspectiva pedagógica de avaliação. Porém, diversos pesquisadores têm se dedicado à mensuração da qualidade dos serviços prestados pelas IES privadas brasileiras sob uma perspectiva mercadológica de modo a desenhar um serviço que satisfaça as demandas dos alunos. Para tanto, muitos desses pesquisadores utilizam a abordagem conceitual da Qualidade Percebida em Serviços adaptada para o ensino superior. Tal modelo conceitual considera o julgamento dos usuários do serviço para determinar o nível de qualidade percebida. A partir do desenvolvimento do conceito, diversas escalas de mensuração foram desenvolvidas, com destaque para a Service Quality Gap Analysis (Servqual), e para o modelo baseado

na performance, Servperf. Percebe-se que essas escalas são adaptadas à educação pelos pesquisadores e aplicadas para a mensuração da qualidade percebida pelos atores das IES. Assim, se faz necessário estudar como esses estudos foram desenvolvidos nos últimos anos e de que maneira os principais resultados contribuíram para o atual momento do campo de estudo abordado (MARINHO, POFFO, 2016; SOUTO, CORREIA-NETO, 2017).

Com o objetivo de se compreender o percurso metodológico e principais resultados dessas pesquisas, o presente trabalho se propôs à realização de uma revisão integrativa da literatura a partir de artigos publicados em português e em periódicos nacionais entre os anos 2010 e 2020. Analisou-se artigos que tiveram como objetivo a mensuração da qualidade percebida a partir do julgamento dos participantes e excluiu-se, além de outros critérios, artigos que tiveram como objetivo a análise puramente pedagógica dos processos educacionais. Inicialmente se apresentou uma reflexão considerando a evolução conceitual da mensuração da qualidade a partir da percepção dos usuários do serviço. Em seguida, foi proposto um diálogo e aproximação entre as perspectivas pedagógica e mercadológica. Por fim, apresentou-se os resultados a partir das informações categorizadas dos 8 artigos selecionados para esta revisão.

2 EVOLUÇÃO CONCEITUAL E MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

Difícil tarefa têm aqueles que se propõem a estudar e compreender o tema qualidade, pois tal entendimento pode variar substancialmente de acordo com perspectiva sob a qual se analisa o conceito. Sob a percepção comercial, mercadológica e econômica a qualidade pode ser compreendida como a capacidade de fornecer bens e serviços que estejam adequados

ao uso. Pode-se ainda entender qualidade como a habilidade de atender condições previamente acordadas entre as partes envolvidas em uma transação comercial. Ou ainda, é possível definir qualidade como a tarefa de cumprir certos parâmetros considerados satisfatórios. Nessa perspectiva econômica é possível perceber certa subjetividade conceitual pois o processo envolve diversas partes com interesses divergentes (BRITTO, 2016).

De maneira específica, a mensuração da qualidade em serviços é motivo de pesquisas e confrontos teóricos há pelo menos 30 anos, como descrevem Souto e Correia-Neto (2017). Diversos pesquisadores se propuseram a estudar as características presentes na prestação dos serviços nos mais variados setores econômicos. O estudo da qualidade voltada à prestação de serviços divide grupos de pesquisadores com ideias divergentes, principalmente a partir da década de 80, quando Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) publicaram um importante estudo sobre as características dos serviços e mensuração da qualidade. Pelo que se percebe na literatura, um dos pontos que é consenso diz respeito às características de um serviço. Características essas que o distingue de um bem.

A primeira característica a ser destacada é a intangibilidade. Enquanto um produto pode ser tocado, avaliado e observado fisicamente antes da compra o mesmo não é possível no serviço. O usuário o experimenta em sua totalidade apenas no momento do consumo. Além da intangibilidade, a heterogeneidade garante ao serviço uma grande possibilidade de variação quando se compara um serviço a outro, mesmo que prestado pela mesma organização e mesmo indivíduo. Essa característica pode ser atribuída, em grande parte, aos indivíduos que prestam o serviço, uma vez que esses prestadores podem não conseguir repetir com exatidão o desempenho em todas as execuções, fato que dificulta a padronização. Por fim, a inseparabilidade, terceira característica, exige que o serviço seja experimentado simultaneamente à sua execução, atributo não presente nos produtos (LAS CASAS, 2008; TOLEDO et al, 2017).

Todas as propriedades apresentadas anteriormente conferem substancial subjetividade à tentativa de conceituar e

mensurar qualidade em serviços. Buscando respostas a esse problema e baseados em trabalhos anteriores acerca da qualidade em serviços, os autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) desenvolveram e publicaram no *Journal of Marketing* um estudo exploratório em quatro setores de serviços com objetivo de se compreender o tema. Ao estudarem os serviços bancários, de seguros, reparos de automóveis e cartões de créditos os pesquisadores delinearão o modelo das lacunas. Tal modelo ficou assim conhecido pois identificou cinco possíveis lacunas que podem ser observadas no processo de prestação de um serviço. Essas lacunas surgem, pois as duas partes envolvidas, prestadora e consumidora, têm percepções diferentes acerca da qualidade e do próprio serviço. Essas lacunas podem gerar insatisfação nos usuários (SOUTO e CORREIA-NETO, 2017).

A primeira lacuna surge da dificuldade em perceber o que o usuário do serviço realmente espera. Dadas as diferenças de compreensão a respeito da qualidade, o prestador pode não perceber todos os atributos que o cliente valoriza. A segunda lacuna deriva da dificuldade em desenhar um serviço adequado às expectativas do usuário. Já a diferença entre o serviço desenhado e o serviço realmente executado leva à terceira lacuna. A incompatibilidade entre o serviço prestado e as especificações comunicadas pelo prestador externamente ocasiona a quarta lacuna. Por fim, a diferença entre a qualidade esperada e qualidade percebida pelo usuário leva à quinta e última lacuna (PARASURAMAN, ZEITHAML; BERRY, 1985; SOUTO, CORREIA-NETO, 2017).

A partir dos resultados do estudo de 1985 os três autores desenvolveram um modelo de mensuração da qualidade tendo como base o paradigma de desconfirmação de expectativas, antes apresentado pelos autores Churchill e Surprenant (1982) e a partir do qual derivou o entendimento de Qualidade Percebida em Serviços (QPS). O modelo proposto compara a diferença entre a expectativa que os usuários possuem antes da experimentação e a percepção após o uso de um serviço. A experiência promove a desconfirmação da expectativa levando a uma Qualidade Percebida satisfatória, neutra ou insatisfatória. Caso a percepção seja acima da expectativa, ocorre a desconfirmação positiva

e, ao contrário, se a percepção for abaixo da expectativa, ocorre a desconfirmação negativa. Portanto, compreende-se pelo modelo que QPS é igual a Percepção menos a Expectativa (LOPES; HERNANDEZ; NOHARA, 2009; PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985, 1988).

No estudo pioneiro foram detectadas 97 variáveis que explicavam a percepção da qualidade em serviços. Após uma série de análises estatísticas, dentre elas a análise fatorial, concluíram que 22 variáveis congregadas em 5 dimensões eram capazes de explicar a percepção da qualidade. Assim, a escala Servqual, publicada em 1988, passou a carregar as seguintes dimensões: tangibilidade, confiabilidade, presteza, empatia e segurança. O modelo segue como um dos mais utilizados para mensuração da qualidade no setor de serviços (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1985, 1988, 1991; SOUTO e CORREIA-NETO, 2017).

Os pesquisadores Cronin e Taylor (1992) questionaram o modelo de diferenças entre expectativa e percepção justificando suas críticas por meio dos resultados de um estudo publicado também no Journal of Marketing. Além disso, encontraram evidências de que a qualidade percebida é um antecedente da satisfação, contrariando as evidências de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Os autores apresentaram argumentos favoráveis ao uso de uma escala que mensurasse apenas a percepção do usuário frente à performance do serviço. Segundo esses pesquisadores, é desnecessário comparar expectativas e desempenho uma vez que na percepção do desempenho já está presente o julgamento relativo às expectativas. Propuseram então a escala Servperf para mensuração da qualidade em serviços. A escala sugerida segue as mesmas dimensões e variáveis da Servqual, porém, aplicadas apenas para mensurar a percepção do usuário frente à performance (SOUTO; CORREIA-NETO, 2017).

No mesmo trabalho, Cronin e Taylor (1992) testaram a relação causal entre os construtos satisfação e qualidade em serviços. Os resultados evidenciaram que a qualidade em serviços é um antecedente da satisfação. Nessa perspectiva, a qualidade

é percebida em transações específicas entre prestador e usuário enquanto a satisfação é uma avaliação global, inclusive influenciada por experiências anteriores. Em novo estudo, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994) sugeriram que os conceitos de satisfação e qualidade de serviço necessitavam de melhores compreensões e concordaram com o fato de transações específicas de um serviço conduzirem a uma avaliação global, confirmando a qualidade em serviços como condutora à satisfação. No entanto, apontaram pesquisas anteriores que sustentam a validade do modelo de comparação entre expectativas e percepção, amparando a escala Servqual como alternativa superior para mensuração da qualidade em serviços.

Apesar das divergências, autores como Souto e Correia-Neto (2017) atestam a relevância das duas escalas e destacam que a Servperf apresenta benefícios como redução de custo e tempo de aplicação, embora a Servqual tenha sido utilizada por aproximadamente 90% dos pesquisadores nos estudos levantados por esses dois autores citados. Porém, Firdaus (2006), ao estudar a qualidade em serviços no ensino superior, se refere às duas escalas anteriores como genéricas e se dedicou ao desenvolvimento de uma escala específica a ser aplicada à educação superior. Assim, desenvolveu a Higher Education PERFormance-only (Hedperf) também baseada no modelo de avaliação da performance. Os estudos apontaram 41 variáveis distribuídas em 5 dimensões a saber: aspectos não acadêmicos, aspectos acadêmicas, reputação, acesso e conteúdo programático. Essas dimensões, segundo o autor, são capazes de explicar a qualidade em serviços no ensino superior.

Ao revisitar os trabalhos que objetivaram discutir a mensuração da qualidade em serviços é possível perceber que diferentes grupos de pesquisadores apresentaram contribuições relevantes ao desenvolvimento do conceito. A principal divergência parece residir no entendimento da necessidade (ou não) de se comparar expectativa e percepção. A relação causal que aponta a qualidade como determinante da satisfação emerge como consenso. No entanto, principalmente quanto ao modelo mais recente como a Hedperf, autores

como Marinho e Poffo (2016) esclarecem que contribuições adicionais são necessárias.

2.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS: A POSSIBILIDADE DO DIÁLOGO ENTRE A PERSPECTIVA MERCADOLÓGICA E A PERSPECTIVA PEDAGÓGICA

A discussão do tema qualidade no contexto educacional carrega também a subjetividade já mencionada anteriormente. Parte dessa subjetividade é explicada pelo fato de que para se definir uma escola como boa ou ruim são necessários julgamentos, avaliações e construções dos balizadores a partir dos quais será feita a análise. Gusmão (2013) afirma que no Brasil historicamente o conceito de qualidade na educação é definido de forma absoluta voltada para o desempenho pedagógico. Dessa forma uma escola só é considerada de qualidade se cumprir fielmente a finalidade a qual se destina. A autora complementa observando que, diferente da visão absoluta da qualidade educacional, a definição do conceito deve ser construída à luz de uma reflexão histórica, contextual e social da escola e de seus atores, assumindo assim um caráter relativo. A ideia de Dourado e Oliveira (2009) se alinha com a de Gusmão (2013) quando os autores afirmam que o contexto social da escola deve ser considerado na construção das noções de qualidade. Afirmam, portanto, que se deve considerar as concepções sociais e econômicas dos atores envolvidos como balizadores das noções do conceito a ser construído.

Ao apresentar o histórico da educação brasileira sob uma ótica de reflexão acerca da sua qualidade, Castro e Oliveira (2009) escalam que, no Brasil, os investimentos e cuidados públicos com a educação começaram tardiamente quando comparados com outros países, em meados do século XX. Além disso, ainda observam que, inicialmente, os principais investimentos foram direcionados à educação superior e não à educação básica como naturalmente deveria acontecer. A raiz desse problema é atribuída à necessidade de se atender a alta classe social brasileira que clamava por investimentos no ensino superior. Assim, a partir de 1960 aconteceu uma significativa expansão das redes federais de ensino superior e somente

na década de 1990 a educação básica começa atrair atenção.

Castro e Oliveira (2009) ainda citam que no final do século XX a educação brasileira passou por um forte aumento de demanda na tentativa de ampliar o acesso. Percebe-se então uma expansão quantitativa pouco acompanhada de uma expansão qualitativa. Aumentaram-se os prédios, os professores e as vagas e quase não se tinha tempo de refletir sobre qualidade. Nesse momento histórico começam a surgir os primeiros questionamentos e reflexões acerca da eficiência do sistema. Para ilustrar essa revolução quantitativa os autores citam que na década de 90 a oferta de vagas no ensino superior superava o número de egressos do ensino médio, evidenciando a forte pressão social pela busca de qualificação. Com isso, o Brasil atingiu a universalização educacional para jovens entre 7 e 14 anos e garantiu acesso a 80% daqueles entre 15 e 18 anos. Restou então para o século XXI a construção de reflexões a respeito da variável qualidade voltada para a educação.

Segundo Pereira, Araújo e Machado-Taylor (2020), foi também no início do século XXI que o Brasil passou por uma série de reformas do Estado, inclusive no ensino superior. Mesmo o ensino sendo de responsabilidade pública expandiu-se naquele momento a privatização dessa função. Assim, o Estado ficou responsável por zelar pela execução desses serviços assumindo uma função reguladora. Para tanto, se fez necessário criar mecanismos de avaliação e controle a fim de garantir a boa prestação dos serviços educacionais de ensino superior. Nesse contexto, o Sinaes surgiu como uma estrutura garantidora desses objetivos. Essa alteração nas atribuições do Estado permitiu um expressivo crescimento das IES privadas e com ele nasceu o questionamento acerca da relação entre propósitos mercadológicos e pedagógicos dessas instituições.

Como salientam Eberle, Milan e Lazzari (2010) e Milan et al (2014), essas IES privadas perceberam a necessidade de se tornarem competitivas sob a ótica dos seus alunos/clientes e passaram a mensurar a qualidade percebida por esses integrantes. O objetivo dessa mensuração é adequar os serviços às exigências desses usuários. Aqui percebe-se que os objetivos da mensuração são delineados sob

uma perspectiva mercadológica e de gestão no sentido econômico do termo. Sob esse olhar é perceptível as intenções de competitividade, concorrência, eficiência e alavancagem de mercado até então percebidas como distantes das construções pedagógicas do conceito de qualidade.

Porém, quando se estuda a perspectiva pedagógica de uma educação de qualidade apresentada por Dourado e Oliveira (2009) é possível encontrar semelhanças com as perspectivas mercadológicas apresentadas por diversos autores, dentre eles Ferreira e Sadoyama (2016), Eberle, Minal e Lazzari (2010) e Lourenço e Knop (2011). Dourado e Oliveira (2009) dividem o entendimento de qualidade em dois grupos, sendo o extraescolar e o intraescolar. O primeiro se refere às responsabilidades atribuídas ao Estado e às contextualizações sociais e econômicas da escola. Quando apresentam as dimensões intraescolares os autores citam quatro, sendo o plano de sistema, referente à estrutura e ambiente de ensino, o plano de escola, referente aos planos pedagógicos, planejamento e monitoramento, o plano do professor, que faz referência à qualificação do corpo docente e, por último, o plano do aluno, que se refere às condições de permanência considerando diferenças culturais e socioeconômicas.

Quando Ferreira e Sadoyama (2016) apresentam as variáveis inseridas nas dimensões da Servqual utilizada para mensuração da qualidade naquele estudo é possível perceber variáveis como instalações físicas e condições dos equipamentos, na dimensão tangibilidade. Essas variáveis se alinham com aquelas citadas na dimensão plano de sistema, de Dourado e Oliveira (2009). As variáveis referentes aos projetos pedagógicos do trabalho de Ferreira e Sadoyama (2016) se alinham com variáveis do plano de escola, apresentadas por Dourado e Oliveira (2009). Assim como as variáveis da dimensão professores, no trabalho de Eberle, Milan e Lazzari (2010) se assemelham com as variáveis da dimensão plano do professor, apresentadas por Dourado e Oliveira (2009). Outros diálogos poderiam ser aqui estabelecidos na tentativa de aproximar as concepções mercadológicas e pedagógicas acerca da qualidade. Porém, tomando o cuidado de não ser repetitivo nesta busca, os exemplos já

apresentados podem servir de subsídio para essa construção que aqui se propõe.

Ao estabelecer a tentativa do diálogo entre as duas perspectivas ainda é necessário reapresentar a ideia de se considerar as percepções socioeconômicas dos atores envolvidos no processo educacional, como apresentam Gusmão (2013) e Dourado e Oliveira (2009) sob a ótica pedagógica. Porém, os métodos de avaliação contidos no Sinaes, considerados como avaliação pedagógica, pouco se dedicam a esse entendimento, ficando restritos apenas às avaliações de desempenho, de curso e de instituições, como citam Pereira, Araújo e Machado-Taylor (2020). Já as escalas de mensuração sob a perspectiva mercadológica, como a Servqual e Servperf podem capturar essas percepções culturais dos usuários/clientes quando fornecem a esses a oportunidade de expressarem seus julgamentos frente às dimensões e variáveis dos modelos. E, por fim, esses julgamentos possibilitam o entendimento de quais dimensões cada grupo valoriza.

Pelas ideias aqui expostas, é possível compreender que há semelhanças relevantes entre as perspectivas mercadológica e pedagógica no que se refere à mensuração da qualidade educacional, especialmente no ensino superior. Talvez seja possível aproximar o diálogo que se apresenta intuitivamente conflituoso na tentativa de se construir uma educação que seja de qualidade tanto sob a ótica pedagógica quanto sob a ótica mercadológica.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Revisão integrativa da literatura tendo como modelo o método de seis etapas apresentado por Botelho, Cunha e Macedo (2011). As etapas indicadas pelos autores consistem em selecionar o tema e questão de pesquisa, estabelecer os critérios de inclusão e exclusão, identificar os trabalhos pré-selecionados, extrair as informações considerando as categorias previamente definidas, discutir os resultados e apresentar a síntese do conhecimento levantado. Para tanto, inicialmente foi realizada a busca nas bases de dados SciELO, portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da

Saúde (Lilacs). Utilizou-se a equação de busca "Qualidade and IES" aplicada ao título e resumo nos campos de busca das respectivas bases. Nos materiais encontrados foi realizada a leitura do título e resumo a fim de se aplicar os critérios de inclusão e exclusão e determinar os trabalhos elegíveis à etapa seguinte. Foram incluídos artigos empíricos, publicados em periódicos nacionais, publicados a partir de 2010, em língua portuguesa e que atenderam à seguinte questão de pesquisa: Quais os passos metodológicos e resultados das pesquisas brasileiras acerca da Qualidade Percebida em Serviços educacionais nas Instituições de Ensino Superior de 2010 a 2020? Excluiu-se teses, dissertações, artigos em língua estrangeira, artigos publicados antes de 2010 ou que não atenderam à questão de pesquisa. Posteriormente, realizou-se a

leitura na íntegra e análise de conteúdo sob as categorias a saber: a) título e autores; b) ano e local de publicação; c) objetivos; d) método utilizado; e) principais resultados. Para apresentação dos resultados aplicou-se a síntese narrativa conforme as etapas apresentadas no estudo de Sadoyama et al (2018), sendo elas: a) organização dos estudos em categorias; b) análise dos resultados em cada categoria; c) síntese dos resultados transversais.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Tabela 1 apresenta a quantidade de trabalhos encontrados em cada base de dados. Também apresenta a quantidade de trabalhos selecionados ao seguir os passos metodológicos apresentados anteriormente.

Tabela 1 – Quantidade de trabalhos selecionados

Busca e seleção dos materiais			
Base	Equação de busca	Resultado	Resultado após critérios e exclusão dos duplicados
SciELO	"qualidade" and "IES"	46	6
CAPES	"qualidade" and "IES"	5	2
Lilacs	"qualidade" and "IES"	39	0
		Total:	8 artigos

Fonte: Elaboração própria (2020).

Como apresentado na Tabela 1, a partir da equação de busca encontrou-se um número considerável de trabalhos (90), porém, muitos foram excluídos por não terem como objetivo de estudo a qualidade a partir da percepção dos atores, sendo eles discentes, docentes ou gestores. Tais trabalhos se preocupavam em

discutir a qualidade sob a ótica pedagógica e por esse motivo foram excluídos. Portanto, tal resultado pode indicar que as pesquisas brasileiras têm se dedicado menos ao estudo da qualidade percebida em serviços no ensino superior, se dedicando mais à discussão dos aspectos pedagógicos.

Quadro 1 – Apresentação e identificação dos trabalhos selecionados

ID	Autoria	Ano e local de publicação	Título do artigo
1	Marinho, S.; Poffo, G.	2016. Campinas-SP	Diagnóstico da qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica
2	Milan, G. S.; Larentis, F.; Corso, A.; Eberle, L.; Lazzari, F.; De Toni, D.	2014. Florianópolis - SC	Atributos de qualidade dos serviços prestados por uma IES e os fatores que impactam na satisfação dos alunos do curso de graduação em administração

3	Bach, T.; Walter, S.; Frega, J.; Müller, J.	2014. Campinas-SP	Fatores de influência na aprendizagem percebida dos alunos de cursos de administração
4	Milan, G. S.; Corso, A.; Eberle, L.; Lazzari, F.	2013. São Paulo-SP	Identificação das dimensões da qualidade em serviços na percepção de alunos de uma IES da Serra Gaúcha
5	Mainardes, E.; Domingues, M.	2011. Salvador-BA	Avaliação da qualidade de atributos específicos de instituições de ensino superior em cursos privados de administração em Joinville, SC
6	Lourenço, C.; Knop, M.	2011. São Paulo-SP	Ensino Superior em Administração e Percepção da Qualidade de Serviços: uma aplicação da escala Servqual
7	Tontini, G.; Walter, S.	2011. São Paulo-SP	Antecedentes da qualidade percebida de um curso de administração: uma abordagem não linear
8	Eberle, L.; Milan, G. S.; Lazzari, F.	2010. Joaçaba-SC	Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior

Fonte: Elaboração própria (2020).

No Quadro 1 foram apresentados os 8 artigos selecionados para esta revisão. Em ordem decrescente de acordo com o ano de publicação, foram atribuídos um ID de 1 a 8 aos trabalhos com a finalidade de facilitar a identificação e citação desses artigos no momento de discussão dos resultados na sequência da presente revisão. É possível perceber que poucos são os trabalhos

recentes dentre os selecionados. O mais recente foi publicado no ano de 2016, o que pode indicar uma escassez de produções acerca do tema nos últimos 4 anos. Outra observação importante a ser feita é acerca do local de publicação. A maioria dos trabalhos foram publicados no estado de São Paulo. Nenhum trabalho publicado na região norte do País.

Quadro 2 – Apresentação dos objetivos, métodos e principais resultados

ID	Objetivos	Método	Principais resultados
1	Avaliar se a percepção da comunidade acadêmica acerca da qualidade dos serviços educacionais é similar aos indicadores de qualidade apresentados pelo Ministério da Educação (MEC).	Pesquisa descritiva, quanti-qualitativa e com aplicação de questionário modelo Hedperf, entrevistas e análise documental. Análise por meio da triangulação dos dados coletados junto ao MEC, discentes e docentes.	Menor nível de percepção da qualidade foi referente aos instrumentos e equipamentos. Maiores níveis de percepção foram referentes ao corpo docente e organização didático-pedagógica. A diferença de percepção de qualidade entre ingressantes e concluintes variou de um curso para outro. A triangulação dos dados sugeriu que a qualidade apresentada nos relatórios do MEC estava levemente abaixo da percepção de qualidade dos discentes e docentes.

2	<p>Identificar os atributos da qualidade dos serviços prestados pela IES sob o olhar dos discentes e docentes do curso de Administração. Verificar quais atributos/dimensões mais impactam na satisfação geral.</p>	<p>Pesquisa exploratória, quanti-qualitativa e com aplicação de entrevistas semiestruturadas. Análise de conteúdo para geração de atributos que deram origem a um novo questionário. Esse novo instrumento foi aplicado aos discentes e os dados foram analisados por meio da análise fatorial e regressão linear múltipla.</p>	<p>Menores níveis de percepção da qualidade atribuídos aos preços, valor ao cliente, estrutura e complementares. Maiores níveis atribuídos ao corpo docente, biblioteca, atendimento e conveniência. Os fatores que mais impactam na satisfação geral foram: imagem, reputação, atendimento, corpo docente e currículo do curso, todos de natureza mais intangível.</p>
3	<p>Identificar as dimensões que impactam a aprendizagem na percepção dos alunos de dois cursos de administração de uma IES.</p>	<p>Pesquisa descritiva, quantitativa e com aplicação de questionário estruturado de Walter (2006) com 26 dimensões aos discentes. Análise estatística descritiva, análise fatorial e regressão linear multivariada.</p>	<p>A aprendizagem percebida é influenciada, em ordem de importância, pela satisfação geral com a instituição e com o curso, método de ensino e qualidade do ensino.</p>
4	<p>Identificar quais dimensões da qualidade têm influência na satisfação percebida por alunos do curso de administração uma IES.</p>	<p>Pesquisa exploratória quali-quantitativa e com aplicação de entrevistas aos professores e colaboradores e questionários aos alunos. Análise fatorial e regressão linear multivariada para análise dos dados.</p>	<p>Em ordem de importância, as dimensões da qualidade encontradas que mais influenciam na satisfação geral foram: imagem da IES, relação custo x benefício, corpo docente e currículo do curso, conteúdo e normas de ensino, atendimento e ambiente. As dimensões imagem, corpo docente e currículo do curso, relação custo x benefício e conteúdo e normas de ensino também influenciam a possibilidade de recompra e indicação a terceiros.</p>
5	<p>Avaliar a qualidade percebida nos atributos específicos em IES privadas. Identificar as dimensões que mais influenciam na percepção da qualidade.</p>	<p>Pesquisa descritiva, quantitativa e com aplicação de questionário estruturado adaptado de Mainardes (2007) aos alunos de duas IES. Regressão linear múltipla para análise dos dados.</p>	<p>Os maiores níveis de qualidade percebida encontrados em ordem de importância foram nos atributos: imagem da IES, inovação e desenvolvimento. A estrutura, equipamentos e instalações também apareceram entre os melhores atributos avaliados. O menor nível foi encontrado no atributo oferta de novos cursos e cursos complementares. Pelos achados, as dimensões que mais influenciam na percepção de qualidade em uma IES foram: qualidade na visão dos alunos em geral, vida acadêmica, oferta extra de cursos, práticas de trabalho dos funcionários e equipamentos em geral. Qualidade percebida satisfatória.</p>

6	Mensurar a Qualidade Percebida em Serviços pelos alunos de administração de uma IES.	Pesquisa descritiva, quantitativa e com aplicação de questionário modelo Servqual. Análise de conglomerados e discriminante para análise dos dados.	As dimensões tangibilidade e empatia atenderam às expectativas enquanto as dimensões confiabilidade, prestação e segurança, não. A dimensão tangibilidade (instalações físicas, laboratórios de informática, biblioteca e boa aparência) se mostrou como a principal responsável pela percepção geral acerca da qualidade dos serviços prestados pela IES. De modo geral a qualidade percebida foi insatisfatória.
7	Identificar o efeito não linear dos antecedentes da qualidade percebida por discentes do curso de administração de uma IES.	Pesquisa exploratória, quantitativa e com aplicação de questionário estruturado de Walter (2006). Análise fatorial com extração de componentes e análise de regressão com variáveis <i>dummy</i> (PRC) para análise dos dados.	Dimensões atrativas: método de ensino, atitude do coordenador, vida acadêmica e infraestrutura. Dimensões obrigatórias: imagem da IES, confiança nas pessoas, atividades extracurriculares, nível de exigência e acesso a infraestrutura. Unidimensionais: aplicabilidade do conteúdo e atitude dos professores. Dimensões atrativas, quando bem avaliadas, elevam a qualidade percebida, mas quando mal avaliadas não a afetam negativamente. Dimensões básicas, quando mal avaliadas, afetam negativamente a qualidade percebida, mas quando bem avaliadas não a afetam positivamente.
8	Mensurar a qualidade percebida em serviços por alunos de uma IES. Identificar fatores e atributos que têm impactos na percepção de qualidade e satisfação.	Pesquisa exploratória quali-quantitativa com aplicação de entrevistas na fase inicial e questionário na segunda fase. Análise de conteúdo, análise fatorial exploratória e confirmatória além de regressão linear para tratamento dos dados.	Dimensões identificadas: corpo docente, estrutura, planejamento e desenvolvimento dos cursos, atendimento, ambiente, relação custo x benefícios. As dimensões que melhor explicam a satisfação foram: estrutura, corpo docente e ambiente de ensino.

Fonte: Elaboração própria (2020).

A partir da categorização apresentada no quadro 2, reflexões importantes emergem. A maior parte dos estudos (trabalhos 2, 3, 4, 5, 7 e 8) tiveram como objetivo identificar quais dimensões apresentavam maior impacto na qualidade percebida pelos atores das IES pesquisadas. Mesmo em parte daqueles trabalhos que tinham como objetivo mensurar a qualidade os autores investigaram também o peso das dimensões na percepção geral acerca da qualidade. Entende-se que o estado

de investigação no qual se encontra o tema é de compreensão de quais as dimensões são capazes de explicar a qualidade percebida no ensino superior além de identificação de quais dimensões influenciam com maior intensidade (BACH et al, 2014; EBERLE, MILAN e LAZZARI, 2010; MAINARDES e DOMINGUES, 2011; MILAN et al, 2013; MILAN et al, 2014; TONTINI e WALTER, 2011). Concordando com este estado do campo de estudo, Marinho e Poffo (2016), tendo como base o trabalho de

Firdaus (2006), esclarecem que a mensuração da qualidade nas IES ainda é um tema em construção que carece de mais investigações. Essas novas pesquisas podem contribuir na identificação das variáveis e dimensões que melhor explicam a percepção da qualidade nessas instituições.

Quanto aos métodos, as pesquisas foram realizadas com objetivos descritivos e/ou exploratórios. Nenhum trabalho com objetivo explicativo apareceu dentre os selecionados. Metade das pesquisas apresentaram abordagens quantitativas (trabalhos 3, 5, 6, 7) e as demais foram desenvolvidas com abordagem quali-quantitativa. Esse resultado pode ser explicado pelo fato de que, nesses trabalhos com abordagem mista, os autores aplicaram entrevistas aos participantes como passo inicial. As entrevistas serviram como subsídio para elaboração das variáveis que depois foram agrupadas em dimensões. Esse agrupamento tornou possível a construção ou refinamento dos instrumentos de mensuração da qualidade que foram utilizados nesses trabalhos. Para interpretação dessas entrevistas iniciais a análise de conteúdo é citada nos trabalhos de Milan et al (2014) e Eberle, Milan e Lazzari (2010).

Para as análises quantitativas dos dados percebe-se a presença da análise fatorial em relevante parte das pesquisas (trabalhos 2, 3, 4, 7 e 8). A análise fatorial é aplicada com a finalidade de se construir ou melhorar instrumentos de pesquisa. A sua função é identificar quais variáveis possuem a mesma estrutura e agrupá-las em dimensões, além de reduzir a quantidade de variáveis eliminando aquelas com uma baixa capacidade de explicação, como explicam Dias, Silva e Macedo (2019). Percebe-se então a forte presença da análise fatorial como ferramenta na tentativa de se construir ou melhorar os instrumentos de mensuração da qualidade percebida em serviços nas IES pesquisadas. Esse recurso estatístico é coerente com a maioria dos objetivos presentes nos estudos selecionados e já destacados anteriormente, que são a identificação e seleção das dimensões capazes de explicar a qualidade percebida. O teste de

regressão também apareceu na maioria das pesquisas (trabalhos 2, 3, 4, 5, 7 e 8) como ferramenta para mensurar a influência das variáveis estudadas na satisfação geral ou no nível qualidade percebida geral.

Quanto aos instrumentos de mensuração, naqueles trabalhos em que os autores não se dedicaram ao desenvolvimento das próprias ferramentas, o modelo Hedperf e Servqual apareceram apenas nos estudos de Marinho e Poffo (2016) e Lourenço e Knop (2011), respectivamente. Os demais autores sugerem ter desenvolvido os instrumentos de mensuração com dados das próprias pesquisas ou adaptado de pesquisas próprias anteriores. Inclusive, é possível citar autores que aparecem repetidas vezes nos trabalhos, sugerindo a existência de um grupo de autores que se dedicam a estudar o tema de maneira consistente. Autores como Mainardes, Walter, Milan, Lazzari e Eberle aparecem como pesquisadores em mais de um trabalho. Outros têm os seus instrumentos citados nos métodos de trabalhos posteriores, como Walter nos trabalhos de Bach et al (2014) e Tontini e Walter (2011) e Mainardes no trabalho de Mainardes e Domingues (2011).

Dentre os principais resultados extraídos e apresentados no quadro 2, algumas recorrências chamaram a atenção para uma discussão à parte. O corpo docente foi citado na metade dos trabalhos analisados como uma dimensão que tem importante influência na qualidade percebida, como nos trabalhos de Milan et al (2013) e Eberle, Milan e Lazzari (2010), além de aparecer dentre as dimensões melhores avaliadas, como nos trabalhos de Marinho e Poffo (2016) e Milan et al (2014). A imagem da IES perante a sociedade também apareceu como uma dimensão que exerce grande influência na qualidade percebida pelos atores envolvidos, como evidenciaram os trabalhos de Milan et al (2014), Milan et al (2013), Mainardes e Domingues (2011) e Tontini e Walter (2011). A dimensão infraestrutura também merece destaque por aparecer dentre as piores avaliações nas pesquisas de Marinho e Poffo (2016) e Milan et al (2014), ao passo que a mesma dimensão

apareceu dentre as melhores avaliações nas pesquisas de Mainardes e Domingues (2011) e Eberle, Milan e Lazzari (2010). Essa ausência de padrão na avaliação da infraestrutura sugere uma desigualdade de condições de oferta entre as IES pesquisadas.

Por fim, o trabalho de Tontini e Walter (2011) apresentou o peculiar objetivo de se estudar a não linearidade das dimensões da qualidade. Assim, os autores partiram da hipótese de que as várias dimensões não apresentam a mesma proporção de influência na qualidade percebida de uma IES. Os resultados sugeriram que existem dimensões atrativas, obrigatórias e unidimensionais. As atrativas, quando bem avaliadas, elevam a percepção de qualidade, mas quando mal avaliadas não a afeta negativamente. As obrigatórias, quando mal avaliadas, reduzem a percepção de qualidade, mas quando bem avaliadas não a afeta positivamente. Já as unidimensionais influenciam a qualidade percebida na mesma proporção de sua avaliação, tanto positivamente quanto negativamente, quando bem ou mal avaliadas, respectivamente. O referido trabalho sugere que há um passo além de apenas mensurar a qualidade em cada dimensão. É relevante que se conheça o poder de influência de cada dimensão na qualidade percebida em serviços nas IES, pois algumas dimensões podem merecer mais atenção no momento de se executar as intervenções gestoras.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebeu-se grande presença de trabalhas que investigaram quais dimensões melhor explicam a qualidade percebida em serviços nas IES brasileiras, apontando que talvez o diálogo se concentre nesse ponto e não necessariamente na simples mensuração da qualidade percebida pelos atores dessas instituições. Verificou-se que a análise fatorial e regressão linear são aplicadas com objetivo de construção dos instrumentos de mensuração em detrimento da utilização de instrumentos já conhecidos como Servperf, Servqual e Hedperf. As dimensões que representam a

infraestrutura, imagem da IES e corpo docente se destacaram como as mais relevantes para os participantes das pesquisas selecionadas. A não linearidade das dimensões da qualidade surgiu como fato à parte dentre os estudos analisados, indicando que mais estudos com esse propósito devem ser desenvolvidos para melhor entendimento dessa característica. Por fim, uma revisão incluindo teses e dissertações poderá confirmar as conclusões aqui levantadas ou ainda apontar novos caminhos percorridos pelas pesquisas nos últimos anos.

REFERÊNCIAS

- BACH, Tatiana Marceda; WALTER, Silvana Anita; FREGA, José Roberto; MULLER, Joser maria Schvarcz. Fatores de influência na aprendizagem percebida dos alunos de cursos de administração. **Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 19, n. 1, p. 13–30, 2014.
- BOTELHO, Louise; CUNHA, Cristiano; MACEDO, Marcelo. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e Sociedade**, v. 5, p. 121–136, 2011.
- BRITTO, Eduardo. **Qualidade Total**. São Paulo: Cengage, 2016.
- CASTRO, Cláudio de Moura; OLVEIRA, João Batista Araujo e. Por que a educação brasileira é tão fraquina? In: SCHUARTZMAN, LUISA FARAH et al (Org.). **O Sociólogo e as políticas públicas: ensaios em homenagem a Simon Schwartzman**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009. p. 135–154.
- CHURCHILL, Gilbert A Jr; SURPRENANT, Carol. An investigation into the determinants of customer satisfaction. **Journal of Marketing Research**, v. 19, p. 491–504, 1982.
- CRONIN, JR, J. Joseph; TAYLOR, Steve. Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. **The Journal of Marketing**, v. 56, p. 55–68, 1992.

- DIAS, Pâmela de Souza; SILVA, Higor Vinícius Rodrigues Spineli; MACEDO, Roberta de Cássia. Estatísticas Multivariadas na Administração: importância e aplicação da Análise Fatorial Exploratória. **Revista Eletrônica de Administração e Turismo - ReAT**, v. 13, n. 1, p. 1807–1828, 2019.
- DOURADO, Luiz Fernandes; OLIVEIRA, João Ferreira De. A qualidade da educação: perspectivas e desafios. **Cadernos CEDES**, v. 29, n. 78, p. 201–215, 2009.
- EBERLE, Luciene; MILAN, Gabriel Sperandio; LAZZARI, Fernanda. Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior. **RAE eletrônica**, v. 9, n. 2, 2010.
- FERREIRA, João Batista; SADOYAMA, Adriana dos Santos Prado. **Avaliação da qualidade de serviços em uma instituição privada de ensino superior do Alto Paranaíba/MG**. 24 jun 2016. Dissertação. Mestrado em Gestão Organizacional- UFG, Catalão-GO, 2016.
- FIRDAUS, Abdullah. The development of HEDPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, p. 569–581, 2006.
- GUSMÃO, Joana Buarque De. A construção da noção de qualidade da educação. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ**, v. 21, n. 79, p. 299–322, 2013.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios e casos práticos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- LOPES, Evandro; HERNANDEZ, Jose Mauro; NOHARA, Jouliana. Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a Servqual e a RSQ. **RAE: Revista de Administração de Empresas**, v. 49, n. 4, p. 401-416, 2009.
- LOURENÇO, Cléria Donizete da Silva; KNOP, Marcelo Ferreira Trezza. Ensino Superior em Administração e Percepção da Qualidade de Serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Review of Business Management**, v. 13, n. 39, p. 219–233, 2011.
- MAINARDES, Emerson Wagner; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Avaliação da qualidade de atributos específicos de instituições de ensino superior em cursos privados de administração em Joinville, SC. **Organizações & Sociedade**, v. 18, n. 58, p. 429–444, set. 2011.
- MARINHO, Sidnei Vieira; POFFO, Gabriella Depiné. Diagnóstico da qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica. Avaliação: **Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 21, n. 2, p. 455–478, 2016.
- MILAN, Gabriel Sperandio; CORSO, Anderson; EBERLE, Luciene; LAZZARI, Fernanda. Identificação das dimensões da qualidade em serviços na percepção de alunos de uma IES da Serra Gaúcha. **RACE - Revista de Administração**, Contabilidade e Economia, v. 13, n. 1, p. 152–180, 2013.
- MILAN, Gabriel Sperandio; LARENTIS, Fabiano; CORSO, Anderson; EBERLE, Luciene; LAZZARI, Fernanda; TONI, Deonir de. Atributos de qualidade dos serviços prestados por uma IES e os fatores que impactam na satisfação dos alunos do curso de graduação em administração. **Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL.**, v. 7, n. 3, p. 291-312, 2014.
- PARASURAMAN, A Parsu; ZEITHAML, Valarie; BERRY, Leonard. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, v. 49 n. 4, p. 41–50, 1985.
- PARASURAMAN, A Parsu; ZEITHAML, Valarie; BERRY, Leonard. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. **Journal of Marketing**, v. 58, p. 111-124, 1994.

PARASURAMAN, A Parsu; ZEITHAML, Valarie; BERRY, Leonard. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of retailing**, v. 67, p. 420–450, 1991.

PARASURAMAN, A Parsu; ZEITHAML, Valarie; BERRY, Leonard. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of retailing**, 1988.

PEREIRA, Cleber Augusto; ARAÚJO, Joaquim Filipe Ferraz Esteves; MACHADO-TAYLOR, Maria de Lourdes. New patch in old clothes? SINAES of maturity or saturation of the Brazilian higher education evaluation model. **Revista Brasileira de Educação**, v. 25, 2020.

SADOYAMA, Adriana dos Santos Prado; LEAL, Geraldo Sadoyama; PAULA, Maristela vicente de; MENDES, Neila Maria; ANDRADE, Leonardo Santos; CASTRO, Paulo Alexandre de. . Identidade profissional do professor em medicina: um estudo de revisão sistemática. **Atas CIAIQ2018 - investigação Qualitativa em Educação**. v. 1, p. 685-694, 2018.

SOUTO, Christiane de melo Rêgo; CORREIA-NETO, Jorge da Silva. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **Journal of Perspectives in Management-JPM**, v. 1, n. 1, p. 63–73, 2017.

TOLEDO, José Carlos De et al. **Qualidade: gestão e métodos**. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

TONTINI, Gérson; WALTER, Silvana Anita. Antecedentes da qualidade percebida de um curso de administração: Uma abordagem não linear. **Revista Brasileira de Gestao de Negocios**, v.13, n. 40, p. 264-280, 2011.

Recebido em 08 de outubro de 2020

Aceito em 30 de outubro de 2020