



ISSN: 2595-444X

Eixo: Desenvolvimento Regional e Territorial

Expectativa, Percepção e Importância da Qualidade do Serviço no Ensino Superior: uma Análise do Ponto de Vista dos Estudantes

Cristiano Molinari Bispo¹

Resumo: A avaliação da qualidade do serviço prestado no ensino superior consubstancia-se como um expediente importante a ser utilizado como ferramenta de gestão, visando ao desenvolvimento do curso e, conseqüentemente, da sua região de influência. A análise a partir do ponto de vista do estudante pode auxiliar na construção de uma apreciação mais compreensiva da qualidade do curso, simplesmente por incluir exatamente o tomador do serviço. Assim, este estudo concentra-se em analisar os níveis de expectativa, percepção e importância da qualidade do serviço prestado, além de diagnosticar eventuais diferenças observadas dessas medidas quanto ao ano dos dados, à série do estudante, ao gênero, à idade, ao nível acadêmico, à renda, à proveniência de escola pública ou privada e à cidade de origem. Para isso, atribui-se como amostra para o presente estudo os estudantes do curso de Administração do campus de Campo Mourão da Unespar nos anos de 2017 e de 2018. O modelo adotado é o de Lutu e Everett (1999), denominado de EPI (expectativa, percepção e importância). O tratamento de dados dá-se por meio de técnicas estatísticas incluindo teste de diferença de médias como teste t e ANOVA. Os resultados apontaram percepção menor do que a expectativa nas cinco dimensões, com a confiabilidade aparecendo em último lugar no ranking. A maioria dos pontos abordados não apresentou diferenças significativas entre os grupos analisados. Entretanto, série, sexo, idade e proveniência de escola pública ou privada revelaram diferenças pontuais estatisticamente significantes.

Palavras-chave: Qualidade do serviço. Ensino Superior. SERVQUAL.

Introdução

A intangibilidade certamente é a característica mais marcante na definição do termo 'serviço'. Eiglier e Langeard (1982), em um esforço para elaborar essa definição, acrescenta à intangibilidade: incapacidade de estocagem, indivisibilidade e variabilidade. Shostack (1987), ancorando-se em vários precursores dessa discussão, por sua vez, caracteriza os serviços pela intangibilidade, perecibilidade, simultaneidade entre produção e consumo e participação do consumidor no processo de serviço, concluindo que o

¹ Doutor em Administração, Professor Adjunto do Colegiado do Curso de Administração da Unespar – Campus de Campo Mourão, cristiano.bispo@unespar.edu.br.



marketing tradicional não é precisamente útil no desenvolvimento, modificação e controle de processos.

Uma abordagem comumente utilizada para mensurar a qualidade do serviço é a escala SERVQUAL, a qual foi originalmente desenvolvida por Parasuraman, Berry e Zeithml (1985, 1988) e refinada quanto aos quesitos (PARASURAMAN; BERRY; ZEITHML, 1991) e expandida no que se refere aos tipos de percepção analisados (PARASURAMAN; ZEITHML; BERRY, 1994).

A ideia básica da escala é analisar *gaps* entre expectativa e percepção. O refinamento situou-se sobre os próprios quesitos constantes no instrumento de coleta de dados, retirando os escores reversos que haviam no instrumento original. Já no modelo expandido os autores sugeriram que cada quesito poderia ser avaliado em três perspectivas, e não somente em duas como no modelo original, envolvendo a expectativa máxima, a expectativa mínima e a percepção das condições atuais.

Nesse contexto, para atender aos propósitos da, seleciona-se o modelo EPI, que envolve a mensuração da expectativa, da percepção e da importância dos elementos constituintes da qualidade do serviço, conforme Latu e Everett (1999). Essa metodologia, conforme Latu e Everett (2000) revelam, é derivada de outras abordagens, como SERVPERF (*Service Performance*) (CRONIN JR.; TAYLOR, 1992), SERVQUAL (*Service Quality*) (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988, 1994; PARASURAMAN, BERRY; ZEITHAML, 1991), IPA (*Importance-Performance-Analysis*) (MARTILLA; JAMES, 1977) e HOLSAT (*Holiday Satisfaction*) (TRIBE; SNAITH, 1998). Assim, enquanto a escala SERVPERF permite apenas uma medida e as escalas IPA e SERVQUAL apenas duas, a escala EPI sumariza cinco medidas. Zakariah, Zalariah e Pyeman (2016) acrescentam que combinar as metodologias IPA e SERVQUAL pode ser benéfico de modo a prover uma nova perspectiva para a mensuração da qualidade do serviço na indústria do ensino superior.

A avaliação da qualidade do serviço prestado no ensino superior consubstancia-se como um expediente importante a ser utilizado como ferramenta de gestão. Entretanto, a gestão do curso deve ser tomada em uma



perspectiva ampla, visando o seu próprio desenvolvimento bem como sua contribuição para o desenvolvimento da região no qual está inserido. O desenvolvimento deste trabalho a partir do ponto de vista do estudante pode auxiliar na construção de uma apreciação mais compreensiva da qualidade do serviço, incluindo o tomador do serviço na análise. Aliar o conhecimento sistematizado sobre a percepção dos estudantes à própria avaliação dos gestores da instituição de ensino pode favorecer o direcionamento dos esforços com vistas ao contínuo aprimoramento.

Diante desse contexto, este estudo concentra-se em analisar os níveis de expectativa, percepção e importância da qualidade do serviço prestado, além de diagnosticar eventuais diferenças observadas dessas medidas quanto ao ano dos dados, à série do estudante, ao gênero, à idade, ao nível acadêmico, à renda, à proveniência de escola pública ou privada e à cidade de origem.

Metodologia

A pesquisa se operacionaliza pela combinação de uma adaptação da escala SERVQUAL ao ensino superior e do modelo EPI, o qual envolve a mensuração da expectativa, da percepção e da importância. A ideia é que a avaliação seja realizada a partir do ponto de vista dos estudantes. A escala SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHML; BERRY, 1985, 1988, 1994; PARASURAMAN; BERRY; ZEITHML, 1991) foi utilizada como base por Oliveira e Ferreira (2008) para que o modelo fosse adaptado ao contexto da educação superior. Combinando a adaptação do SERVQUAL de Oliveira e Ferreira (2008) ao modelo EPI (expectativas, percepções e importância) de Latu e Everett (1999) tem-se, portanto, o instrumento de coleta de dados do presente estudo, que conta com os quesitos sumarizados no **Quadro 1**.

A partir disso, o modelo EPI foi utilizado para a mensuração da expectativa, da percepção e da importância de 5 atributos, quais sejam a tangibilidade (t), confiabilidade (c), presteza (p), segurança (s) e empatia (e). Esses itens foram avaliados tendo por base uma escala de sete pontos, sendo



1 o mínimo e 7 o máximo. Esse encaminhamento também permite a sumarização das medidas de: antecipação (a), dada pela multiplicação da expectativa e da importância; desempenho (d), dada pela multiplicação da percepção e da importância; *gap* (g) entre percepção e expectativa; e *rating* da qualidade (q) do serviço, a partir da multiplicação do *gap* e da importância. Cada quesito, de cada dimensão do SERVQUAL, segue a codificação que acaba de ser expressa, acrescentando-se um número sequencial para identificação.

Assume-se como hipótese nula que não haja diferenças estatisticamente significativas na avaliação da qualidade do serviço diante das seguintes características apresentadas pelos estudantes: ano dos dados, série, sexo, idade, nível acadêmico, renda, proveniência de escola pública ou privada e cidade de origem. Para isso, utiliza-se testes de diferença de médias (teste t e ANOVA) para testar a hipótese. Associada à análise da variância (ANOVA) faz-se uso do teste *post hoc* de Duncan que, além de facilitar a interpretação das diferenças entre os subgrupos, mostra-se um pouco mais liberal que o teste de Bonferroni e até mesmo que o Tukey. Como não se espera, a priori, diferenças muito significativas entre os grupos, o teste *post hoc* de Duncan parece ser mais apropriado à análise.

Vale expor que as escalas de Likert geralmente não demonstram normalidade em testes como Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk, o que faz emergir uma preocupação sobre a pertinência da utilização da estatística paramétrica. Entretanto, testes não-paramétricos são menos robustos e requerem amostra maior (SULLIVAN; ARTINO, 2013). Ademais, Winter e Dodou (2010) argumentam que o teste t (paramétrico) e o Mann-Whitney-Wilcoxon (não-paramétrico) geralmente apresentam o mesmo poder, fazendo com que os pesquisadores não tenham que se preocupar tanto com essa questão. Da mesma forma, Wadgave e Khairnar (2016) apontam que as evidências justificam a robustez da estatística paramétrica para dados do tipo Likert, mesmo com amostras pequenas e com distribuições não normais. Assim, adota-se, para a análise dos dados do presente estudo, a estatística



paramétrica, utilizando-se teste t e ANOVA em vez de Mann-Whitney-Wilcoxon e Kruskal-Wallis.

Quanto ao delineamento, no que tange ao nível da pesquisa, o estudo pode ser definido como predominantemente descritivo, e quanto à manifestação dos fenômenos, *ex-post-facto*. Assim, classifica-se a pesquisa como um levantamento (*survey*), caracterizando-a como uma metodologia massificada que vem subsidiar a obtenção de dados predominantemente quantitativos.

Quanto à população e amostra, o objeto de investigação restringe-se aos estudantes do curso de Administração do campus de Campo Mourão da Unespar. Assim, toma-se como população todos os alunos matriculados e como amostra todos os alunos alcançados nos períodos de coleta de dados de 2017 e de 2018. Estipulou-se o prazo de uma semana para a conclusão de cada rodada de coleta, que ocorreram no mês de novembro de cada período letivo. A população para o ano letivo de 2017 era de 295 alunos matriculados, dos quais se conseguiu obter uma amostra de 149, ou seja, 50,5% do total. Para o ano letivo de 2018, a população aferida foi de 302 alunos, com amostra de 153, representando 50,7% do total.

Com a definição do instrumento de coleta de dados (ver **Quadro 1**), que inclusive passou por um processo de pré-teste para aprimoramentos, passou-se para o próprio processo de coleta. Esse processo foi realizado pessoalmente pelo próprio pesquisador em sala de aula, assegurando anonimato aos respondentes. Os questionários foram submetidos à tabulação para a consolidação da base de dados a ser analisada pelo software *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS).

Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Segurança	Empatia
Atualização de equipamentos	Cumprimento de prazos	Coerência dos prazos	Confiança no comportamento	Conveniência de horários
Conservação das instalações	Interesse do pessoal	Disposição e disponibilidade	Segurança nas transações	Atendimento individual
Apresentação pessoal	Adequação dos serviços	Boa vontade do pessoal	Cortesia do pessoal	Foco para o melhor serviço



Material associado	Esclarecimento de dúvidas	Conhecimento do pessoal	Entendimento de necessidades
--------------------	---------------------------	-------------------------	------------------------------

Quadro 1 - Quesitos do Instrumento de Coleta de Dados

Fonte: Adaptado pelo autor a partir de Oliveira (2008) e Latu e Everett (1999).

Resultados e Discussões

Para assegurar a consecução dos objetivos do estudo, alguns dados foram coletados, o que permitiu delinear o seguinte perfil dos estudantes: não há predominância de sexo masculino ou feminino; quase 80% dos alunos têm até 25 anos de idade; menos de 8% já possuem formação superior; mais de 70% declaram renda familiar de até 4 salários mínimos; mais de 90% estudaram a maior parte do tempo em escolas públicas; cerca de 60% residem em Campo Mourão.

Além dos itens já expostos na seção dedicada ao método, para designar a média de cada dimensão, utiliza-se a letra ‘m’, gerando ‘tm’, ‘cm’, ‘pm’, ‘sm’ e ‘em’. Finalmente, utiliza-se a letra ‘g’ para designar um escore geral com a média das médias de cada dimensão. Desta forma, a Tabela 1 mostra os dados gerais da pesquisa de campo para os anos letivos de 2017 e de 2018.

Tabela 1 - Dados gerais

Ano	Variável	e	p	i	g	a	d	q
2017	g	6,1	4,9	6,0	-1,2	37,0	29,7	-7,3
2018		5,9	5,0	5,9	-1,0	35,5	29,7	-5,8
2017	tm	5,7	4,2	5,2	-1,4	30,0	22,1	-7,9
2018		5,5	4,4	5,1	-1,1	28,6	22,6	-6,0
2017	cm	6,2	4,7	6,2	-1,6	38,5	29,0	-9,6
2018		6,0	4,8	6,1	-1,3	37,3	29,5	-7,8
2017	pm	6,3	5,2	6,4	-1,1	40,5	33,3	-7,3
2018		6,2	5,2	6,4	-0,9	39,8	33,7	-6,1
2017	sm	6,3	5,4	6,2	-0,9	39,0	33,8	-5,2
2018		6,1	5,4	6,0	-0,7	37,0	32,9	-4,1
2017	em	6,1	5,1	6,1	-1,0	37,3	31,2	-6,1
2018		5,9	5,1	6,0	-0,8	35,8	30,7	-5,1

Nota: Área destacada indica diferença de médias estatisticamente significativa (p < 0,05).

Fonte: Pesquisa de campo.

Observando-se os dados gerais, nota-se uma expectativa alta (orbitando 6 em uma escala de 1 a 7) frente a uma percepção cerca de 1 ponto menor, o



que denota alguma frustração. A importância geral dos quesitos também foi sumarizada em torno de 6 na mesma escala de 1 a 7, gerando as medidas de antecipação, desempenho e *rating* da qualidade demonstradas na Tabela 1. Diferenças estatisticamente significantes foram detectadas, nos dados não ponderados, apenas em 'e' [$t(299) = 2,622; p = 0,009$] e 'g' [$t(298) = -2,237; p = 0,026$] e, nos dados ponderados, em 'a' [$t(295) = 2,012; p = 0,045$] e 'q' [$t(295) = -2,288; p = 0,023$]. Entretanto, a observação da magnitude das medidas não apontam diferenças impactantes, mas com leve melhora no ano de 2018 ante 2017.

Observando-se as médias de cada dimensão, percebe-se que, enquanto a expectativa cai alguns décimos, a percepção e a importância sobem ligeiramente ou se mantêm, fazendo-se notar um recuo nos escores de 'g' e 'q'. Embora esse recuo possa ser notado em todas as dimensões, o teste t apontou significância estatística apenas nas dimensões relativas à: tangibilidade, com [$t(298) = -2,361; p = 0,019$] e [$t(295) = -2,654; p = 0,008$] para 'g' e 'q'; e à confiabilidade, com [$t(298) = -2,109; p = 0,036$] e [$t(294) = -2,092; p = 0,037$] para 'g' e 'q'.

Além das diferenças entre os períodos letivos, é importante analisar diferenças entre as dimensões dentro de cada período. Para isso, utiliza-se o *rating* da qualidade (q), estabelecendo o seguinte ranking em 2017 entre as dimensões (do maior para o menor escore): segurança, empatia, presteza, tangibilidade e confiabilidade. Já em 2018 notou-se uma alteração, com tangibilidade e presteza invertendo suas posições. Trabalhando com os dados mais recentes de 2018 quanto ao *rating* da qualidade (q), tem-se, portanto, que os pontos de maior atenção por parte da gestão do curso devem se situar sobre a confiabilidade e a presteza, itens que provavelmente sejam mais passíveis de intervenção administrativa no contexto do serviço público do que a tangibilidade, que é o próximo ponto de atenção.

Conforme relatado na seção dedicada ao método, para aferir eventuais diferenças de média entre grupos faz-se uso do teste t e da análise de variância (ANOVA) com subsequente aplicação do teste *post hoc* de Duncan. Por uma



questão de comedimento as análises são concentradas sobre o *rating* da qualidade (q) e sobre a média geral e a média de cada dimensão, ou seja, tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia.

A primeira variável considerada é a série, que foi analisada por meio do teste t e ANOVA. Para o teste t as primeiras séries (1^a e 2^a) foram confrontadas com as últimas séries (3^a e 4^a). A partir do *rating* da qualidade (q), encontrou-se, em 2017, diferença significativa ($p \leq 0,05$) no escore geral (g) [t(145) = 2,186; p = 0,030] e na média da tangibilidade [t(145) = 3,437; p = 0,001], com escores mais altos sempre nos primeiros anos. Já em 2018 somente a média da tangibilidade [t(148) = 2,463; p = 0,015] mostrou diferença significativa, com escore mais alto nos primeiros anos. Os escores de q também foram analisados em relação a cada série. Em 2017, a ANOVA de uma via mostrou que existe efeito da série sobre o *rating* da qualidade (q) da tangibilidade (tm_q) [F(3,143) = 6,900; p = 0,000]. Aplicando-se o teste *post hoc* de Duncan observa-se que a 1^a série tem escores mais altos que as demais. Embora somente tenha se aferido 2 grupos, os escores apresentados por cada série vão piorando conforme as séries vão avançando, mostrando, portanto, que a frustração aumenta ao longo do curso, nesse caso, especificamente em relação à tangibilidade. Já em 2018, diferenças significativas foram encontradas na média geral (g_q) [F(3,146) = 4,933; p = 0,003], na confiabilidade (cm_q) [F(3,146) = 6,289; p = 0,000], na segurança (sm_q) [F(3,146) = 4,896; p = 0,003] e na empatia (em_q) [F(3,146) = 4,252; p = 0,007]. Em relação à média geral (g_q), os escores sumarizados apontaram a 1^a série com os indicadores mais elevados. A 2^a série passa a mostrar os escores mais baixos, com uma pequena recuperação na 3^a e 4^a séries. Entretanto, o teste *post hoc* de Duncan identificou apenas 2 grupos. A 1^a série ficou no grupo de melhor *rating*, a 2^a e a 3^a série ficaram no grupo de pior *rating* e a 4^a série se posicionou em uma área de intersecção entre os dois grupos. Reitera-se que todas as medidas do *rating* da qualidade foram negativas, indicando frustração entre o esperado e o percebido. Os



números indicam um aumento significativo dessa frustração da 1ª para a 2ª série, o que é arrefecido nos anos seguintes, como se os estudantes fossem se acostumando com o ambiente.

Esse tipo de padrão foi encontrado na confiabilidade (cm_q), mas com 3 grupos no teste *post hoc* de Duncan, com a 3ª e a 4ª série pertencendo a mais de um grupo. Esse padrão novamente aparece na segurança (sm_q), com 2 grupos, com a 4ª série coabitando ambos. Quase o mesmo ocorre com a empatia (em_q), mas com 3ª e a 4ª séries invertendo suas posições, figurando nos dois grupos.

Em relação à variável 'sexo', embora a média geral e as médias por dimensão terem sumarizado escores melhores para o sexo masculino, apenas se detectou significância estatística na confiabilidade de 2017 [$t(144) = 2,028$; $p = 0,044$] e na presteza de 2018 [$t(148) = 2,888$; $p = 0,004$]. Assim sendo, pode-se afirmar que, de forma geral, o sexo do estudante não segrega de forma significativa sua avaliação sobre a qualidade do serviço prestado no ensino superior.

A variável 'idade' também não revelou muitas distinções entre os grupos. Para o teste t, a idade foi dicotomizada em até 21 anos e acima de 21 anos. A única diferença estatisticamente significante foi detectada na empatia em 2017 [$t(144) = 2,278$; $p = 0,024$], com o grupo de menor idade apresentando o melhor resultado. Para a ANOVA, quatro classes de idade foram investigadas, verificando-se significância estatística somente no escore geral de 2018 [$F(3,145) = 2,907$; $p = 0,037$]. Tem-se, portanto, que a variável idade, em geral, também não distingue significativamente os resultados.

As variáveis 'formação superior', 'renda' e 'cidade', por sua vez, não apresentaram distinção de médias estatisticamente significantes entre os grupos em nenhuma dimensão tampouco no escore geral, tanto em 2017 como em 2018. Os testes não mostraram, portanto, interferência dessas variáveis sobre a avaliação da qualidade do serviço.

A última variável analisada refere-se à proveniência de escola pública ou privada. Para isso, essa variável foi dicotomizada em 'a maior parte em escolas



públicas' e 'a maior parte em escolas particulares'. Em 2017 nenhuma distinção significativa entre as médias foi detectada. Já em 2018, tal significância foi encontrada no escore geral [$t(148) = -2,127$; $p = 0,035$], na presteza [$t(148) = -2,011$; $p = 0,046$] e na empatia [$t(148) = -2,063$; $p = 0,041$]. É importante ressaltar que apenas 9 dos 147 respondentes de 2017 e apenas 13 dos 150 respondentes de 2018 declaram ter estudado, antes da universidade, a maior parte em escolas particulares. Dessa forma, os dados precisam ser lidos com ressalvas por advento da desproporcionalidade dos grupos. De qualquer forma, desconsiderando-se a significância estatística, nota-se escores melhores em todas as médias consideradas para aqueles que estudaram a maior parte do tempo em escolas particulares. Uma possível explicação para tal fenômeno talvez seja que os alunos que passariam de um ambiente privado para um ambiente público já esperariam alguma queda na qualidade do serviço, gerando uma frustração menor em relação àqueles que não passariam por essa mudança.

Paralelamente à interpretação dos dados, é importante ter em mente que uma organização de alto desempenho deveria antecipar altas expectativas por conta de sua reputação (LATU; EVERETT, 2000, p. 10). A consideração desse aspecto é importante para que os resultados sejam adequadamente analisados. Um alto índice de reputação, ao mesmo tempo em que é inequivocamente e intrinsecamente bom, pode eventualmente acarretar algum tipo de frustração, pelo fato da percepção real não alcançar o patamar esperado. Assim sendo, é salutar que a percepção atual seja analisada tanto intrinsecamente como em relação à expectativa. Assim, salienta-se que a percepção atual de um quesito, eventualmente, pode apresentar um escore considerado bom, mas aquém da expectativa. Da mesma forma, outro quesito pode ter um escore considerado ruim, mas eventualmente mais elevado do que a expectativa. Portanto, a consideração desses aspectos pode tornar a análise dos dados mais ampla.

Considerações Finais



O estudo se propôs, a partir de uma revisão teórica sobre serviços profissionais e avaliação da qualidade do serviço, a sugerir e aplicar uma proposta de avaliação da qualidade do serviço no ensino superior, assumindo o ponto de vista dos estudantes. Para isso, recorreu-se à escala SERVQUAL, especificamente quanto a uma adaptação viável a ser utilizada nesse contexto específico. Sequencialmente, a adaptação selecionada da escala SERVQUAL foi combinada ao modelo EPI para que fosse possível calcular uma série de indicadores relevantes.

Assim, a escala SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHML; BERRY, 1985, 1988, 1994; PARASURAMAN; BERRY; ZEITHML, 1991), por meio da adaptação de Oliveira e Ferreira (2008), foi combinada ao método EPI de Latu e Everett (1999) para a construção do instrumento de coleta de dados.

O instrumento permitiu que vários indicadores fossem mensurados, como expectativa, percepção, importância, antecipação, desempenho, *gap* entre percepção e expectativa e *rating* da qualidade do serviço. Assim, viabilizou-se que cada uma dessas medidas fosse calculada em relação a 19 variáveis distribuídas entre 5 dimensões, quais sejam tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. Os resultados apontaram percepção menor do que a expectativa nas 5 dimensões, com a confiabilidade aparecendo em último lugar no ranking. Por sua vez, os dados colhidos dos respondentes permitiu que fossem testadas eventuais diferenças nas medidas quanto à série do estudante, ao sexo, à idade, ao nível acadêmico, à renda, à proveniência de escola pública ou privada e à cidade de origem. A maioria dos pontos abordados não apresentou diferenças significativas entre os grupos. Entretanto, série, sexo, idade e proveniência de escola pública ou privada revelaram diferenças pontuais estatisticamente significantes. Ademais, como os dados foram aplicados consecutivamente em dois períodos letivos, foi possível observar variações, as quais podem ser utilizadas pela gestão do curso.

Acredita-se que o modelo de análise possa suscitar a condução de outras pesquisas teórico-empíricas para compreender melhor o ponto de vista



dos estudantes diante de outras variáveis de interesse. Assim, além das possíveis contribuições acadêmicas, aventa-se que a aplicação desse modelo de análise pode trazer também implicações gerenciais relevantes, pois as informações a serem geradas podem se configurar em um diagnóstico, o qual pode ser utilizado como ferramenta de gestão universitária, conforme foi demonstrado com os dados obtidos na presente pesquisa. Deve-se pontuar que a premissa de contínuo aprimoramento do curso de Administração, ainda mais dentro do contexto do serviço público, precisa ser colocado em perspectiva diante da região no qual o mesmo está inserido, tem em vista sua possível contribuição para o desenvolvimento local, tanto pela geração como pelo desenvolvimento das organizações públicas e privadas.

Referências

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

EIGLIER, P.; LANGEARD, E. **Marketing of services**. New York: McGraw Hill, 1983.

LATU, T. M.; EVERETT, A. M. Introducing the EPI Quality Measurement Methodology. **Proceedings of Pan-Pacific Conference XVI**, Fiji, 31/maio-2/jun, p. 26-28, 1999.

LATU, T. M.; EVERETT, A. M. **Review of satisfaction research and measurement approaches**. Wellington, N. Z.: Dept. of Conservation, 2000.

MARTILLA; J. A.; JAMES, J. C. Importance-Performance Analysis, **Journal of Marketing**, v. 41, n. 1, p. 77-79, 1977.

OLIVEIRA, O. J.; FERREIRA, E. C. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior, **GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 3, n. 3, p. 133-146, JUL-SET 2008.



ISSN: 2595-444X

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

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality, **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale, **Journal of Retailing**, v. 67, n. 4, 1991.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research, **Journal of Marketing**, v 58, p. 111-124, 1994.

SHOSTACK, G. L. Service positioning through structural change. **Journal of Marketing**, v. 51, n. 1, p. 34-43, 1987.

SULLIVAN, G. M.; ARTINO, A. R. Analyzing and interpreting data from likert-type scales. **J. Grad. Med. Educ.**, v. 5, p, 541-542, 2013.

TRIBE, J.; SNAITH, T. From SERVQUAL to HOLSAT: holiday satisfaction in Varadero, Cuba, **Tourism Management**, v. 19, n. 2, p. 153-160, 1998.

WADGAVE, U.; KHAIRNAR, M. R. Parametric tests for Likert scale: For and against. **Asian Journal of Psychiatry**, v. 24, p. 67-68, 2016.

WINTER, J. C. F.; DODOU, D. Five-point Likert items: t test versus Mann-Whitney-Wilcoxon. **Practical Assessment, Research & Evaluation**, v. 15, n. 11, 2010.



ISSN: 2595-444X

ZAKARIAH, M. R.; ZAKARIAH, S. Z.; PYEMAN, J. IPA VS. SERVQUAL: service quality measurement for higher education industry. In: PYEMAN, J.; WAN, R. W.; HANIF, A.; SYED, M. S.; TAN P. (eds) **Proceedings of the 1st AAGBS International Conference on Business Management 2014 (AiCoBM 2014)**. Singapore: Springer, 2016.