Modelo pherffo: avaliação da qualidade em instituição de ensino superior

Pherffo model: quality assessment in higher education institution

DOI: 10.54019/sesv3n1-001

Recebimento dos originais: 05/07/2021
Aceitação para publicação: 20/08/2021

Gabriella Depiné Poffo

Doutora em Administração
Centro Universitário Avantis – UNIAVAN
E-mail: gabrielladepine@gmail.com

Gisele Kruger

ORCID 0000-0002-1187-2977
Mestranda em Administração - ênfase em Gestão de Organizações de Educação Superior
Especialista em Direito Educacional, Especialista em Gestão em Pedagogia Empresarial e Educacional, Especialista em Gestão de Instituições de Ensino
Faculdade Pedro Leopoldo - FPL
E-mail: contato.giselek@gmail.com

Bruna Jaime Feiden

Especialista em Supervisão Escolar
Centro Universitário Avantis – UNIAVAN
E-mail: bfeiden.efi@gmail.com

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo apresentar resumidamente os itens metodológicos utilizados para elaboração de um modelo de avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas instituições de ensino superior, denominado PHERFFO (*Performance Higher Education Poffo*), a qual trata-se de uma continuidade à pesquisa de Poffo e Verdinelli (2017). Neste sentido, para a construção e validação do modelo de avaliação da qualidade de serviços educacionais buscou-se, primeiramente, traçar uma revisão de literatura baseada em teorias já validadas por diversos autores, como Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985, 1988), Cronin e Taylor (1992), Abdullah (2006), Anil e Icli (2014), Dias Sobrinho (2010) e os instrumentos de avaliação do MEC/INEP, dentre outros estudos. Como resultado foi proposto um modelo que se divide em nove dimensões: Reputação Mercadológica, Segurança, Atendimento Administrativo, Relacionamento Interpessoal, Infraestrutura, Oportunidade de Carreira, Aspectos Educacionais, Aspectos Acadêmicos e Transformação Social. Conclui-se que traçar um panorama confiável, através de um modelo de avaliação da qualidade do serviço entregue, é o primeiro passo para aprofundar as discussões acerca da

qualidade do Ensino Superior brasileiro.

Palavras-chave: Ensino Superior. Instituições de Ensino. Modelo de Avaliação PHERFFO. Qualidade nos Serviços.

ABSTRACT

This research aims to briefly present the methodological items used to develop a model for evaluating the quality of services provided by higher education institutions, called PHERFFO (Performance Higher Education Poffo), which is a continuation of Poffo's research and Verdinelli (2017). In this sense, for the construction and validation of the model for evaluating the quality of educational services, we sought, firstly, to draw up a literature review based on theories already validated by several authors, such as Parasuraman, Berry and Zeithaml (1985, 1988), Cronin and Taylor (1992), Abdullah (2006), Anil and Icli (2014), Dias Sobrinho (2010) and the MEC/INEP assessment instruments, among other studies. As a result, a model was proposed that is divided into nine dimensions: Marketing Reputation, Security, Administrative Service, Interpersonal Relationship, Infrastructure, Career Opportunity, Educational Aspects, Academic Aspects and Social Transformation. It is concluded that drawing a reliable panorama, through an evaluation model of the quality of the service delivered, is the first step to deepen the discussions about the quality of Brazilian Higher Education.

Keywords: University education. Educational Institutions. PHERFFO Assessment Model. Quality in Services.

1 INTRODUÇÃO

Uma das formas de se analisar a qualidade dos serviços é através de sistemas de avaliação da qualidade. Os sistemas são formados por um conjunto de elementos que têm por objetivo analisar a qualidade do serviço e/ou processo avaliado. O instrumento para levantar dados é um dos elementos que compõem os sistemas de avaliação. A avaliação da qualidade em serviços pode ser compreendida como uma ação associada a um desempenho de quanto essa atividade representou ganhos efetivos, benefícios ou prêmios ao usuário e isso, é claro, torna-se mais difícil de avaliar (PALADINI & BRIDI, 2013). Para Campos, Lopes Neto, & Martins (2014), os modelos de avaliação evoluem em sintonia com a evolução das teorias da qualidade. Essa evolução está relacionada com a expansão do setor de serviços.

A evolução dos serviços também é encontrada no setor educacional, principalmente, no ensino superior. Os achados desta pesquisa indicam que a utilização do modelo PHERFFO poderá contribuir para a gestão nas Instituições de Ensino Superior (IES), sobretudo, no que tange à qualidade dos cursos e de

sua infraestrutura. A qualidade dos serviços prestados no ensino superior abrange uma série de atributos sobre os aspectos acadêmicos, administrativos e de serviços de apoio (SULTAN & WONG, 2012).

Para os autores, Mondo & Fiates (2014), a qualidade é uma construção evasiva e indistinta. Ainda, de acordo com eles, a qualidade pode ser compreendida da seguinte forma: é o que o cliente quer e como ele a julga. No ensino superior a qualidade do serviço é algo específico, pois a ampliação da qualidade da educação superior é imprescindível. Para Cunha (2014), a qualidade não é uma adjetivação que remete a um construto universal, mas são propriedades que se encontram nos seres, ações ou nos objetos.

Com a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação – LDB, Lei nº 9.394/1996 a oferta do ensino superior sofreu um aceleramento e expansão, ou seja, os serviços educacionais de ensino superior entraram numa nova era. Walter, Tontini, & Domingues (2005), afirmam que o sistema educacional se aproxima, cada vez mais, de um mercado onde a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes são fundamentais para a sobrevivência das IES.

A falta de qualidade, ou a qualidade percebida como insatisfatória do serviço de educação pode gerar a desistência ou desmotivação em relação aos cursos de graduação (SIMIC & CARAPIC, 2008). No âmbito educacional, considerar a qualidade em serviços no mercado atual é de extrema importância, dada a amplitude de ofertas e a abertura de mercados competitivos (STELLA & GNANAM, 2004; KASSIM & ZAIN, 2010). Com a necessidade de se manterem protagonistas no mercado os estudos sobre a qualidade no ensino superior têm-se propagado na última década. Também ao redor do mundo têm sido implementados modelos específicos para avaliar de diversas formas a qualidade do ensino superior.

No Brasil o sistema de avaliação da qualidade no ensino superior brasileiro, aperfeiçoado através do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), tem a importante missão de avaliar as instituições de educação superior e os cursos de graduação valorizando aspectos indutores da melhoria da qualidade da educação superior e da formação acadêmica dos estudantes brasileiros (BRASIL, 2004). É necessário na gestão do ensino superior repensar sobre a definição de qualidade no ambiente educacional (DIAS SOBRINHO, 2008;

SOUZA & REINERT, 2010; CUNHA, 2014; MOROSINI, 2014; BERTOLIN & MARCON, 2015; FRANCISCO, 2015).

Em pesquisas da qualidade do ensino superior brasileiro o modelo executado pelo MEC é meramente somativo e formativo e que este estabelece posições de rankings para tratar do conceito de qualidade dos cursos e das IES avaliadas (BERTOLIN, 2007; DIAS SOBRINHO, 2008; MOROSINI, 2014; FRANCISCO et al., 2015). A educação superior precisa ser vista como um meio de melhorar a produtividade organizacional bem como a redução das desigualdades sociais.

No intuito de auxiliar nesse processo de busca pela qualidade nas IES brasileiras, o objetivo deste trabalho é apresentar resumidamente os itens metodológicos utilizados para elaboração de um modelo de avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas instituições de ensino superior, denominado PHERFFO, a partir de uma continuidade à pesquisa “Sistema de avaliação da qualidade dos serviços das IES: revisão dos modelos existentes” (POFFO & VERDINELLI, 2017) e “Preposição de um modelo para avaliação da qualidade do serviço no ensino superior” (POFFO, 2019) na qual realizou-se uma revisão teórica dos seguintes modelos de avaliação da qualidade: SERVQUAL, SERVPERF, HEDPERF, PESPERF e HEDQUAL. Para isso fez-se a codificação da percepção da qualidade dos serviços no ensino superior, com base na revisão literária. Após isso, buscou-se resumidamente fazer apresentação dos tratamentos estatísticos realizados no estudo da tese, modelo de avaliação da qualidade dos serviços para instituições de ensino superior (POFFO, 2018).

2 UM PANORAMA SOBRE OS MODELOS DE QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR

No atual contexto de competição em nível global, a qualidade na prestação de serviços educacionais está se tornando um importante diferencial e base para o sucesso, sendo uma das mais poderosas tendências que influenciam as estratégias de negócios educacionais (SILVA & PEREIRA, 2012). Nessa direção, Lorêmçon (2016), afirma que a qualidade se tornou o diferencial mais importante, um investimento competitivo organizacional. Portanto, sua aplicabilidade está além de garantir a qualidade do produto ou serviço, sendo uma maneira engrenada de gerenciar os processos internos empresariais para assegurar a

completa satisfação do cliente. Concentrado em um ambiente altamente competitivo, as instituições educacionais buscam estratégias sólidas de educação (TOLENTINO, 2013).

Dando a relevância de realizar esforços para melhorar a qualidade no ensino superior, constata-se que em muitos países esse assunto tem ganhado importância, como nos Estados Unidos, Austrália, Portugal, Reino Unido, Alemanha, Canadá, Coréia do Sul, entre tantos outros (MAINARDES, DOMINGUES, & DESCHAMPS, 2009). Nos achados da sua pesquisa, os autores afirmam que o desafio que se enfrenta em relação à qualidade é precisamente a redefinição de um modelo estruturado com a finalidade de avaliar a qualidade dos serviços educacionais. Em sentido complementar, as autoras Freitas & Silveira (1995, p. 24), entendem que “a universidade precisa e deve ser avaliada porque é uma organização social e porque produz educação, portanto, um bem público que é, por direito, garantido a toda sociedade”.

A demanda por serviços educacionais tem aumentado, acompanhando esse crescimento, devido à alta exigência de seu mercado-alvo, principalmente, no que se refere à qualidade do serviço oferecido (GOUVÊA, ONUSIC, & MANTOVANI, 2016).

Alguns autores já pensaram e propuseram modelos de avaliação da qualidade do serviço.

Muitos desses modelos de avaliação de serviços já são amplamente conhecidos, entre eles o HEdPERF (ABDULLAH, 2006), desenvolvido para avaliar a qualidade dos serviços educacionais na Coréia do Sul. Em sentido complementar, Senthilkumar e Arulraj (2011), apresentaram um modelo para a medição da qualidade do serviço educacional baseado na realidade das IES na Índia. Os autores revelam que a qualidade da educação se fundamenta nas melhores metodologias de ensino, em excelentes recursos físicos, na oferta de uma ampla gama de programas e disciplinas e no aperfeiçoamento da empregabilidade dos graduandos. Essas características, portanto, seriam nas que imprescindivelmente há que investir para garantir a qualidade, sugerindo que esses devem ser indicadores de futuros modelos de avaliação.

No contexto do Brasil, Mondo e Fiates (2014) realizaram um mapeamento bibliométrico dos modelos de qualidade em serviços, com a finalidade de analisar

as publicações brasileiras acerca do seu uso em instituições de ensino superior. Os principais resultados da pesquisa mostraram a predominância do uso do modelo SERVQUAL, seguido do modelo SERVPERF. Outro modelo que vem ganhando destaque no cenário mundial é o HEDQUAL. Desenvolvido por Anil & Icli (2014), o HEDQUAL visa medir a qualidade dos serviços prestados em uma IES para programas de pós-graduação. Foi usado na Turquia com a finalidade de mensurar a qualidade desses programas de ensino superior.

No Brasil, entre os pesquisadores que se destacam estão Silva e Pereira (2012), que avaliaram a qualidade dos serviços prestados por uma IES para os alunos do curso de administração na cidade de São Paulo. Outro modelo desenvolvido no contexto brasileiro é o

GAP (XAVIER, 2009). Ainda, apresenta uma adaptação do modelo conceitual de qualidade em serviço para a avaliação educacional de um curso de pós-graduação de uma instituição de ensino superior no município de Guarapuava, Paraná. O autor discute as potencialidades e as limitações do emprego dessa técnica para reconhecer a percepção de qualidade dos estudantes do curso em estudo.

Outras pesquisas conduzidas no Brasil incluem a Corrêa Neto, Miguel, & Pires (2015), que analisaram o nível de satisfação dos alunos de uma IES, agrupando os atributos em 6 blocos: as atividades didático-pedagógicas, biblioteca, laboratórios de apoio e secretaria, coordenação do curso e corpo docente.

Já os pesquisadores Campos, Lopes Neto e Martins (2014), propuseram avaliar a qualidade dos serviços na educação superior junto aos alunos de uma instituição privada no Estado do Rio Grande do Norte. O estudo teve como objetivo analisar a qualidade dos serviços com base nas expectativas e percepções distintas e na percepção dos serviços recebido pelos discentes. Outra investigação, realizada por Lizote, Verdinelli, Borba e Brasil (2014), avaliou as relações entre os construtos envolvidos entre o professor, alunos, interesse professor-aluno, exigência do curso e organização do curso com a satisfação dos discentes no estado do Amazonas e Santa Catarina.

Em sentido complementar, o artigo de Cunha (2014), apresenta uma reflexão acerca da qualidade e seus indicadores. O autor constatou a importância

de se analisar os modelos e indicadores de qualidade existentes e novos para as IES no Brasil. Gouvêa, Onusic, Mantovani (2016), avaliaram a qualidade dos serviços do curso de administração em uma instituição pública de São Paulo, os resultados encontrados podem servir de referência para os gestores de cursos de graduação empenhados no estreitamento da relação com o corpo discente e, consequentemente, no fortalecimento de sua lealdade ao curso.

Por sua vez, Alves (2016), fez um estudo sobre a gestão das instituições de ensino superior, propondo um referencial de qualidade na gestão do conhecimento. Poffo & Marinho (2016), realizaram um estudo para identificar a percepção da qualidade entre os discentes, docentes e gestores em uma instituição de ensino superior privada de Balneário Camboriú, utilizando o modelo HedPerf adaptado para diagnóstico do estudo. Essas pesquisas que avaliam a qualidade dos serviços prestados pelas IES têm em comum o papel de destaque dado aos docentes e discentes no processo de gestão, a percepção deles de qualidade e de como ela é percebida durante a oferta dos serviços.

Com a evolução desses estudos nesse setor, os modelos de avaliação da qualidade dos serviços se incrementaram nas instituições. Em síntese os modelos mundialmente mais conhecidos são: SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML & BERRY, 1985; 1988), SERVPERF (CRONIN & TAYLOR, 1992), HERDPERF (CRONIN & TAYLOR, 1992) PESPERF (KARA & YILDIZ, 2009) e HEDQUAL (ANIL & ICLI, 2014). Apesar da legitimidade da ampliação desses modelos, nenhum deles foi desenvolvido no Brasil, o que permite encontrar fragilidades e limitações uma vez que o ensino superior brasileiro ainda carece de um modelo de avaliação que considere as suas peculiaridades, legislação e cultura. Com a proposição de um modelo específico para as IES, PHERFFO, é imprescindível analisar as razões de entender como inadequados, para a realidade brasileira, os modelos já existentes.

Apesar dos progressos nos modelos de avaliação da qualidade dos serviços, como se observou, ainda não há um capaz de ser utilizado na diversidade de IES brasileiras, pois nenhum deles consegue avaliar as instituições em sua totalidade. Esses modelos também se mostram insuficientes para avaliar as percepções e expectativas dos discentes no universo do ensino superior brasileiro. Soma-se a isso que, até o momento, não há consenso sobre a estrutura

ideal para esses serviços, dificultando a identificação das percepções e expectativas dos serviços. Assim sendo, se reforça a importância de novos estudos sobre esta temática e o avanço.

A expansão do ensino superior e a legislação vigente geram dificuldades para aferir o conceito de qualidade no ensino superior brasileiro. Em particular, porque a qualidade de um curso é determinada pelo desempenho dos seus alunos em exames realizados de forma isolada, e muito dos conceitos se calculam por indicadores de questionários socioeconômicos (DIAS SOBRINHO, 2010; RIBEIRO, 2010; RIZZATTI, 2010; CUNHA, 2014; SALMERONFIGUEREDO, 2015).

Denota-se, consideravelmente, que avaliação da qualidade dos serviços fortalece o direcionamento dessas organizações para um posicionamento mais estratégico e competitivo, por isso, defende-se a necessidade de avaliar a perspectiva dos discentes referente aos serviços educacionais prestados pelas IES. Bertolin (2007, p. 27), ainda complementa que:

As investigações acerca do fenômeno da qualidade em educação superior são plenamente justificáveis visto que informações e dados sobre o desenvolvimento e a evolução da qualidade no Ensino Superior em tempos de mercantilização são raros e, até o momento, inconclusos, tanto em nível mundial como em termos de Brasil.

Com a mesma responsabilidade das grandes empresas, as IES precisam fortalecer a qualidade dos serviços e potencializar a sua interação com os consumidores. As instituições privadas e as comunitárias estão constantemente lutando para manter as obrigações financeiras, criação de novas IES, fusões e aquisições. Assim, poder contar com um instrumento que auxilie na identificação dos serviços que devem ser melhorados, na percepção dos discentes, representa uma nova ênfase para essas instituições em busca de melhoria constante.

3 METODOLOGIA

A pesquisa científica se dá ao ato de buscar a resposta para um determinado fato ou fenômeno, a fim de resolver um problema (PEROVANO, 2016). O presente estudo caracteriza-se como de natureza básica, cuja abordagem é qualitativa e quantitativa (FIGUEIREDO, 2008). Com base nos objetivos, pode-se afirmar que é caracterizada como descritiva e expositivo e, a partir dos procedimentos técnicos, é definida como bibliográfica e de

levantamento *Survey* (GIL, 2002).

Ainda, apresenta uma proposição do Modelo de Avaliação da Qualidade dos Serviços para IES, denominado PHERFFO baseado em teorias já validadas por diversos autores, como Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985, 1988), Cronin & Taylor (1992), Abdullah (2006), Anil & Icli, (2014) e o instrumento de avaliação do MEC, dentre outros estudos. Neste sentido, trata-se de uma revisão bibliográfica, de caráter exploratório e qualitativo, com a continuidade do quadro referente aos tratamentos estatísticos utilizados.

4 RESULTADOS

Apresenta-se abaixo um quadro síntese constando os elementos que resultam a Qualidade do Ensino Superior originado por diversas concepções de autores em nível internacional e uma tese elaborada no Brasil.

AUTORES	Elementos que resultam em Qualidade no ES
BARNETT (1992)	<ul style="list-style-type: none"> • Educação superior como produção de recursos humanos qualificados. • Educação superior como formação para a carreira de pesquisador. • Educação superior como gerenciamento eficiente da oferta de ensino. • Educação superior como meio de ampliar as oportunidades na vida.
HARVEY; GREEN (1993)	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade como fenômeno excepcional. • Qualidade como perfeição ou coerência. • Qualidade como ajuste a um propósito. • Qualidade como relação custo-benefício. • Qualidade como transformação.
GREEN (1994)	<ul style="list-style-type: none"> • A qualidade como ajuste a especificações e <i>standards</i>. • A qualidade como adequação aos objetivos. • A qualidade como efetivação do êxito das metas institucionais. • A qualidade como satisfação dos clientes.
CUNHA (2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Referenciados em produtos. • Referenciados em processos.
PARASURAMAN, BERRY E ZEITHAML (1985)	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos tangíveis. • Confiabilidade. • Presteza. • Segurança. • Empatia.
CRONIN E TAYLOR (1992)	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos tangíveis. • Confiabilidade. • Presteza.

	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança. • Empatia.
FIRDAUS (2006)	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos não acadêmicos. • Aspectos acadêmicos. • Reputação. • Acessibilidade. • Conteúdo do programa.
KARA (2009)	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidade. • Capacidade de resposta. • Comunicação. • Credibilidade. • Segurança. • Competência. • Cortesia. • Compreensão. • Acessibilidade.
ANIL; ICLI (2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade acadêmica. • Qualidade dos serviços administrativos. • Qualidade dos serviços de apoio. • Qualidade dos serviços de biblioteca. • Qualidade em proporcionar oportunidade de carreira.
RAVE; GIRALDO (2015)	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de resposta. • Iniciativa do professor. • Recursos tecnológicos. • Confiabilidade dos recursos tecnológicos. • Estado físico do quadro. • Estado físico dos assentos. • Conforto do ambiente.
ONUSIC (2009)	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptação ao modelo de Bloemer. • Qualidade. • Imagem. • Satisfação. • Lealdade.

Quadro 1: Síntese de elementos que resultam a qualidade do ensino superior.
Fonte: POFFO (2017).

Apesar do progresso sobre qualidade dos serviços em educação superior, existem muitas lacunas e discrepâncias que precisam ser revolidas. Até o momento, não há consenso sobre a estrutura do serviço em si. Em consequência ao avanço da ciência a presente pesquisa, tem como missão unir esforços para codificar as dimensões da qualidade do serviço em uma realidade brasileira e ainda, levantar uma definição sobre os clientes deste serviço.

Uma abordagem centrada no aluno como cliente recebe inúmeras críticas nas pesquisas brasileiras, exemplo disso, os autores como Souza e Reinert

(2010), comentam que um aluno não pode ser considerado simplesmente como um cliente, mas como um verdadeiro parceiro no processo de ensino aprendizagem. O estudante parceiro não é um aluno produto a ser processado como matéria-prima, nem um aluno – cliente do lado de fora do balcão de atendimento, mas um participante ativo no processo de ensino/aprendizagem que se comporta como um sócio em relação à escola.

Definido isto, o próximo passo desvela sobre o processo de criação do instrumento de pesquisa. A primeira fase, é estruturado um desenho de pesquisa para discussão com os grupos focais. A intenção é construir um modelo eficiente para pesquisar qualidade no ensino superior, baseado em autores citados no quadro acima e a partir desses constructos, evidenciar através da realidade brasileira os pontos necessários para avaliação da qualidade dos serviços educacionais.

O instrumento denominado PHERFFO (POFFO, 2019) abrange nove dimensões para avaliar a qualidade dos serviços do ensino superior, sendo eles: Infraestrutura, Relacionamento Interpessoal, Atendimento administrativo, Relação custo-benefício, Reputação mercadológica, Transformação social, Aspectos Acadêmicos, Aspectos Educacionais e Oportunidade de Carreira.

Figura 1: Mensuração da qualidade na IES.
Fonte: Poffo (2017).

A partir da proposição do modelo de avaliação PHERFFO, aplicou-se em uma abordagem quantitativa com 410 discentes de cinco IES brasileiras, a partir de um levantamento *Survey*, a fim de validar o presente modelo estruturado, que obteve o seguinte avanço metodológico:

Etapa 01 Definição do constructo.	Intensa Revisão da literatura em referências nacionais e internacionais. Primeira versão da escala: 9 dimensões com 66 itens de avaliação.
Etapa 02 Aplicação de pré-teste.	Verificação da aplicação do modelo em cinco IES. Necessidade de Alteração nos textos de alguns itens avaliativos. Segunda versão da escala: 9 dimensões com 66 itens mais a estrutura da qualidade com 13 itens de avaliação.
Etapa 03 Análise de confiabilidade.	Alpha de Cronbach. Confirmação da validade das dimensões e itens de avaliação.
Etapa 4 Purificação dos itens.	Análise fatorial Exploratória: utilizou o Programa IBM SPSS 22 (Statistical Package for the Social Science). Verificação da dimensionalidade das variáveis, índice de confiabilidade (KMO, teste de Bartlett, cargas fatoriais, comunalidades) exclusão de 23 itens de avaliação. Terceira versão da escala: 9 dimensões com 43 itens de avaliação. Estrutura da qualidade com exclusão de 7 itens, mantendo 6 indicadores.
Etapa 5 Modelo de mensuração.	Análise Fatorial Confirmatória Utilizou o Programa IBM SPSS 22 (Statistical Package for the Social Science). Consistência interna. Validade convergente. Validade Discriminante. Quarta versão da escala: 9 dimensões com 43 itens de avaliação e a estrutura da qualidade com 6 itens de avaliação.
Etapa 06 Análise das hipóteses.	Relações entre os constructos de maneira individual. Modelagem de Equações Estruturais. Utilizou Software IBM AMOS. Procedimento para suportar / não suportar hipótese. 7 hipóteses suportadas e 2 não suportadas.
Etapa 07 Regressão múltipla.	Regressão Múltipla Agrupamento de todas as dimensões. Confirmou que apenas cinco das dimensões possuíam significância na predição da qualidade: Atendimento Administrativo, Segurança, Aspectos Educacionais, Infraestrutura e Oportunidade de Carreira;
Etapa 08 Finalização.	INTRUMENTO VERSÃO FINAL PERFFO Performance Higher Education Poffo 9 dimensões com 43 itens de avaliação e a estrutura da qualidade com 6 itens de avaliação

Quadro 2: Processo resumido para validação do Modelo PHERFFO. Fonte: Poffo (2018).

5 CONCLUSÃO

Diante do avanço ao referencial teórico levantado foi construído uma

proposição inicial do modelo que procurou representar a realidade teórica e prática da qualidade dos serviços para instituição de Ensino Superior. Este modelo constituiu-se, basicamente, de uma estruturação que possibilitaria testar a composição de relacionamentos entre qualidade e tais construtos, instituídos como sendo primeiro: Reputação Mercadológica (ABDULLAH, 2006; MONDO & FIATES, 2014), segundo: Segurança (ZEITHAML & BERRY, 1985; CRONIN & TAYLOR,

1992; YILDIZ & KARA, 2009), terceiro: Atendimento Administrativo (JAGER & GBADAMOSI, 2013; ANIL & ICLI, 2014), quarto: Relacionamento Interpessoal (MOSTAFA, 2007; YILDIZ & KARA, 2009; CARDONA & BRAVO, 2012), quinto: Infraestrutura (CUNHA, 2014; MOLLO BRISCO et al., 2016; MEC, 2006), sexto: Oportunidade de Carreira (ANIL; ICLI, 2014; MEC, 2016), sétimo: Aspectos Educacionais (RAVE; GIRALDO, 2015; MEC, 2006; INEP, 2016), oitavo: Aspectos Acadêmicos (ABDULLAH, 2006; ANIL; ICLI, 2014) e nono: Transformação Social (VOSS, GRUBER, & SZMIGIN, 2007; MEC, 2006; INEP, 2016). Também foi estruturado os indicadores para embasamento das teorias da qualidade como ponto de referência com treze indicadores.

A presente pesquisa, como já mencionada, trata-se da apresentação da evolução de um modelo eficiente de avaliação de qualidade no ensino superior, denominado PHERFFO a qual contribui significativamente para a ampliação da discussão acerca da importância da qualidade dos serviços nas IES, a partir das nove dimensões elencadas. Por meio da revisão de literatura, percebeu-se os déficits ainda encontradas nos modelos de avaliação existentes, principalmente quando se trata de um modelo exclusivamente brasileiro.

Entende-se que a pesquisa evidenciou mais forma e relevância pela aplicação do modelo com discentes – o qual já se encontra compartilhado na tese modelo de avaliação da qualidade dos serviços para instituições de ensino superior (POFFO, 2018) podendo traçar um panorama real da percepção dos clientes sobre a qualidade e oficializar a eficiência do modelo proposto.

Diversos autores reforçam que encontrar argumentos confiáveis para os modelos da qualidade no ensino superior não é uma tarefa simples, pois demanda o desenvolvimento de abordagens teórico-conceituais sobre qualidade de educação, operacionalização desta em forma de indicadores, levantamento dos

dados e informações sobre o sistema de educação e, por fim, uma análise interpretativa do comportamento dos indicadores ao longo do tempo, mas apesar desta ampla inquietude, este estudo é um primeiro passo para aprofundar as discussões da qualidade dos serviços para IES brasileiras.

REFERÊNCIAS

ABDULLAH, F. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, v. 30, n. 6, p. 569–581, 2006.

ALVES, L. Gestão de Instituições de Educação Superior: Proposta de um referencial de Qualidade fundamentado na abordagem da Gestão do Conhecimento. 374p. Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2016.

ANIL, N. K.; ICLI, G. E. The HEDQUAL scale: A new measurement scale of service quality for MBA programs in higher education. *Journal Bussiness Management*, 2014.

BARNETT, R. Improving Higher Education – total quality care. Bristol, USA: SRHE and Open University Press, 1992.

BERTOLIN, J. C. G. Avaliação da Qualidade do Sistema de Educação Superior Brasileiro em Tempos de Mercantilização – Período 1994-2003. Tese ao Programa de Pós-Graduação em Educação na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2007.

BERTOLIN, J. C. G.; MARCON, T. O (des)entendimento de qualidade na educação superior brasileira – Das quimeras do provão e do ENADE à realidade do capital cultural dos estudantes. *Avaliação*, Campinas, Sorocaba, SP, v. 20, n. 1, p. 105-122, mar., 2015.

BRASIL, Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, p. 27839, 1996.

_____. Decreto nº 5.773, de 9 de maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/Decreto/D5773.htm>. Acesso em: 25 mar. 2016.

_____. Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de educação superior e dos cursos superiores de graduação e de pós-graduação no sistema federal de ensino. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9235.htm>. Acesso em: 01 outubro. 2021.

_____. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm>. Acesso em: 10 out. 2021.

CAMPOS, D. F.; LOPES NETO, M.; MARTINS, L. D. de S. Qualidade dos serviços na educação superior: uma visão comparativa entre dois cursos de graduação. *Revista Contabilidade Vista e Revista*. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 15-38, abri./jun., 2014.

CORRÊA NETO, D. A.; MIGUEL, P. A. C.; PIRES, S. Satisfação de alunos numa instituição de ensino superior: Um estudo de caso. 2010. Disponível em: <http://www.gestori.com.br/website/diversos/artigos/qualidade_servicos.pdf>. Acesso em: 23 de Abr. 2015.

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

CUNHA, M. I. da. A qualidade e ensino de graduação e o complexo exercício de propor indicadores: é possível obter avanços? *Avaliação*, Campinas; Sorocaba, SP, v. 19, n. 2, p. 453-462, 2014.

DIAS SOBRINHO, J. Avaliação Institucional, instrumento da qualidade educativa – a experiência da UNICAMP. In: DIAS SOBRINHO, José; BALZAN, Newton C. (Orgs). *Avaliação Institucional – Teoria e experiências*. São Paulo: Cortez, 2008.

DIAS SOBRINHO, J. Dilemas da Educação Superior no mundo globalizado: sociedade do conhecimento ou economia do conhecimento? São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

FIGUEIREDO, N. M. A. de. Método e metodologia na pesquisa científica. 3 ed. São Caetano do Sul: Yendis Editora, 2008.

FRANCISCO, T. H. A. et al. Análise epistemológica da avaliação institucional da educação superior brasileira: reflexões sobre a transposição de paradigmas. *Avaliação*, Campinas; Sorocaba, SP, v. 20, n. 2, p. 531-562, 2015.

FREITAS, I. M. A. C.; SILVEIRA, A. Avaliação Da Educação Superior. Florianópolis: Editora da UFSC, 1995.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOUVÊA; M. A.; ONUSIC, L. M.; MANTOVANI, D. M. N. Qualidade e lealdade ao curso no ensino superior. *Revista Administração*. Santa Maria, v. 9, número 1, p. 26-45, 2016.

GREEN, D. What is Quality in Higher Education? Bristol: SRHE and Open University Press, 1994.

HARVEY, L.; GREEN, D. Defining Quality. *Assessment & evaluation in higher education*, Londres, v. 18, n. 1, p. 9-26, 1993.

INEP- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Anísio Teixeira (Brasil). Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)/INEP. Brasília: Inep, 2016.

INEP. Ministério da Educação. Notas estatísticas. Censo da Educação Superior 2014. Brasília: Inep, 2015. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2015/notas_sobre_o_censo_da_educacao_superior_2014.pdf>. Acesso em: 12 out. 2016.

KARA, A.; YILDIZ, S. M. The PESPERF scale: An instrument for measuring service quality in the School of Physical Education and Sports Sciences (PESS). *Quality Assurance in Education*, v. 17, n. 4, p. 393-415, 2009.

KASSIM, N. M.; ZAIN, M. Service Quality: Gaps in the College of Business. *Business*, p. 235- 252, 2010.

LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; BORBA, J. A.; BRASIL, M. L. A. Satisfação dos acadêmicos com o curso de ciências contábeis: um estudo em uma instituição de ensino superior privada. *Advances in Scientific and Applied Accounting*, São Paulo, v. 7, n.3., 2014.

LORÊMÇON, F. M. Qualidade e Satisfação do Cliente. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/marketing-e-publicidade-artigos/qualidade-e-satisfacao-do-cliente-1287222.html>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M.J.DE C.S.; DESCHAMPS, M. Avaliação da qualidade nos serviços educacionais das IES em Joinville-SC. *Revista de Gestão USP*, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 17-32, 2009.

MOLLO BRISCO, G.F., et al. Higher Education quality: What is the perception of the players involved? Conclusions of a comparative analysis. *Vision de Futuro*. Ano 13, volume 20, n 01, Enero-Junio 2016, p. 24-43.

MONDO, T.; FIATES, G. Mapeamento Bibliométrico dos Modelos de Qualidade em Serviços: publicações de pesquisadores brasileiros sobre o tema até 2012. *Revista Pretexto*. Belo Horizonte v. 15 n. 1 p. 11 – 28 jan/mar., 2014.

MOROSINI, M. C. Qualidade da educação superior e contextos emergentes. *Avaliação*, Campinas; Sorocaba, SP, v. 19, n. 2, p. 385-405, jul., 2014.

MOSTAFA, M. M. A Comparison of SERVQUAL and I-P Analysis: Measuring and Improving Service Quality in Egyptian Private Universities. *Journal of Marketing for Higher Education* v. 16, p. 83-104, 2007.

ONUSIC, L. M. A qualidade de serviços de ensino superior – o caso de uma instituição de ensino público. 161 p. Tese (Doutorado) Programa de pós-graduação em administração na Universidade de São Paulo – USP. São Paulo, 2009.

PALADINI, E. P.; BRIDI, E. Gestão e Avaliação da Qualidade em Serviços para Organizações Competitivas: Estratégias básicas e o cliente misterioso. São Paulo: Atlas, 2013.

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

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, v. 64, n.1, p. 12-37, 1988.

PEROVANO, D. G. Manual de metodologia da pesquisa científica. Curitiba: InterSaberes, 2016.

POFFO, G. D.; MARINHO, S. V. Diagnóstico da Qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica. *Revista Avaliação*. Sorocaba, São Paulo, v. 21, n.2, p. 455-477, 2016.

POFFO, G. D.; VERDINELLI, M. A. Sistema de avaliação da qualidade dos serviços das IES: revisão dos modelos existentes. In: XVII Colóquio Internacional de Gestão Universitária: Universidade, desenvolvimento e futuro na Sociedade do Conhecimento. Argentina: Mar de La Plata, 2017. P. 1-16.

POFFO, G. D. Modelo de avaliação da qualidade dos serviços para Instituições de Ensino Superior. 2018. Tese de doutorado. Doutorado Acadêmico em Administração e Turismo. Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI. Biguaçu, 2018. Disponível em <http://siaibib01/PDF/Gabriella%20Depine%20Poffo.pdf> Acesso em 07 out 2021.

POFFO, G. D. Preposição de um modelo para a avaliação da qualidade do serviço no ensino superior: uma revisão literária. *Revista Científica Sophia*. Balneário Camboriú, v.1, n.1, p. 156-179, 2019.

RAVE; J. P.; GIRALDO; L. M. Classroom Qual. A scale for measuring the use-of-classrooms-for-teaching-learning servisse quality. *Total Quality Management and Business Excellence*. E-Book, 10 jul., 2015.

RIBEIRO, E. A. O processo de autoavaliação institucional proposto no sistema nacional de avaliação da educação superior (SINAES) para as instituições públicas e privadas. 320 p. Tese (Doutorado) - Programa de pós-graduação em administração na Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2010.

RIZZATTI, G.; et. al. Programa de Qualidade para Universidades Públicas e privadas: na perspectiva da melhoria de serviços prestados aos múltiplos usuários. X Colóquio Internacional sobre Gestión Universitaria en America del Sur, Mar Del Plata, dez., 2010.

SALMERON-FIGUEREDO, M. A avaliação in loco de cursos superiores brasileiros no contexto do sinaes: análise das percepções dos avaliadores externos. v.1, 731 p. Tese (Doutorado). Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2015.

SENTHILKUMAR, N; ARULRAJ, A. SQM-HEI – determination of service quality measurement of higher education in India. *Journal of Modeling in Management*, v. 6, n. 1, p. 60-78, 2011.

SILVA; A. M. da; PEREIRA, R. da S. Avaliação da qualidade dos serviços educacionais prestados por uma instituição de ensino superior (IES). *Administração: Ensino e Pesquisa*. Rio De Janeiro, v. 13, n 1, p. 111-144, 2012.

SIMIC, M. L.; CARAPIC, H. Education service quality of a business school: former and current students' evaluation. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, v. 5, n. 2, p. 181-191, 2008.

SOUZA, S. A. de; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, Campinas, Sorocaba, v. 15, n. 1, p. 159-176, 2010.

STELLA, A.; GNANAM, A. Quality assurance in distance education: The challenges to be addressed. *Higher Education*, v. 47, p. 143-160, 2004.

SULTAN, P.; WONG, H. Y. Service quality in a higher education: an integrated model. *Journal of Marketing and Logistics*, v. 24, n. 5, 2012.

TOLENTINO; R. S. S. et al, Avaliação da qualidade na educação a distância sob a perspectiva do aluno: proposição e teste de um modelo usando equações estruturais. *REGE*. São Paulo – SP, v. 20, n. 3, p. 347-366, jul./set. 2013.

VOSS, R.; GRUBER, T.; SZMIGIN, I.; Service quality in higher education: the role os studentes expectations. *Journal of Bussiness Research*, v. 60., 2007.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: *Encontro Nacional Dos Programas De Pós-graduação Em Administração*. Brasília, 2005. Anais. CD-ROM, Rio de Janeiro: ANPAD, 2005.

XAVIER, R.; Avaliação da Qualidade dos Serviços de uma Instituição de Ensino Superior Utilizando a Aplicação do Modelo adaptado de Mensuração dos 5 GAP's. *Revista Capital Científico*, Guarapuava, PR, v. 7, n. 1, jan./dez., 2009.