

## **Avaliação da Qualidade com base na Aplicação da Ferramenta Servqual - Um Estudo de Caso Numa Instituição de Educação a Distância em Moçambique**

António M. Chimuzu  
LE@D, Universidade Aberta, Portugal  
chimuzu@gmail.com  
António M. Teixeira  
Universidade Aberta, Portugal  
Antonio.Teixeira@uab.pt

**Resumo.** Este artigo<sup>1</sup> apresenta uma versão modificada do modelo SERVQUAL para medir a satisfação dos estudantes do Instituto Superior de Ciências e Educação a Distância em Moçambique. O modelo SERVQUAL consiste na utilização de aspectos relacionados aos serviços aos estudantes a distância que são questionados usando o questionário SERVQUAL em duas fases para apurar a diferença entre as expectativas e percepções dos mesmos. Foi feita uma análise dos dados de 348 estudantes cujos resultados mostram a utilidade desta ferramenta para obter a percepção dos estudantes de forma sintética e em formato reduzido que pode ser usado pela administração para tomar decisões informadas. A dimensão *Empatia* foi a que mais se aproximou das expectativas dos estudantes, enquanto que a dimensão *Capacidade de Resposta* teve a pior apreciação. Por outro lado, o modelo SERVQUAL pode ser um complemento útil às ferramentas standard de avaliação de qualidade de uma instituição de educação a distância. A metodologia usada nesta pesquisa nunca foi usada em Moçambique.

**Palavras chave:** SERVQUAL; educação a distância; percepção dos estudantes; expectativas dos estudantes; qualidade de serviço; prioridades de melhoria.

### **Quality Assessment based on the application of the Servqual Tool - A Case Study in a Distance Education Institution in Mozambique**

**Abstract.** This article presents a modified version of the SERVQUAL model to measure student satisfaction at the Higher Institute of Sciences and Distance Education in Mozambique. The SERVQUAL model consists of the use of questions related to services to distance education students. These questions were organized using the SERVQUAL questionnaire in two phases to determine the difference between their expectations and perceptions. Results obtained from 348 students' responses show the usefulness of this tool to obtain the students' perception synthetically and reduced format that can be used by the members of the administration to make decisions. The *Empathy* dimension came closest to the students' expectations, while the *Response Capacity* dimension had the worst assessment. On the other hand, the SERVQUAL model can be a useful complement

---

<sup>1</sup> Este artigo é o resultado da pesquisa realizada no Mestrado em Pedagogia do eLearning (mPeL), Universidade Aberta e que está integrada no Laboratório de Educação a Distância e eLearning, UID 4372 FCT onde o primeiro autor é investigador associado.

to the standard quality assessment tools for distance education institutions. The methodology used in this research has never been used in Mozambique.

**Keywords:** SERVQUAL; distance learning; student's perception; student's expectations; quality of service; priorities for improvement.

## 1. Introdução

O objetivo deste artigo é propor a utilização do modelo SERVQUAL (Service Quality) modificado como uma ferramenta de avaliação de qualidade de serviço em instituições de ensino superior (IESs) a distância, pela medição da diferença entre a perceção e a expectativa dos estudantes. Assim, o modelo SERVQUAL apresenta-se como um indicador complementar aos indicadores de qualidade definidos para as instituições de ensino superior a distância em Moçambique. Para o efeito, realizou-se um estudo no Instituto Superior de Ciências e Educação a Distância (ISCED), uma instituição dedicada à educação a distância online.

A questão da qualidade de ensino, produtos ou serviços é um assunto inquestionável num mundo em que a competição se torna cada dia mais relevante. Ela manifesta-se diretamente no volume de procura de produtos ou serviços e na confiança que os clientes depositam nos mesmos, como tal, determina também o sucesso ou insucesso da empreitada que fornece tais produtos ou serviços.

A educação, especificamente ao nível superior, não foge à regra. Pese embora, os factores de determinação de qualidade sejam diferentes de lugar para lugar, de forma geral, podemos agrupá-los em factores académicos; sistemas administrativos; linguagem; serviços de biblioteca; estrutura e conteúdo do currículo; infraestrutura; tecnologia e recursos de aprendizagem; avaliação; condições de trabalho dos docentes e tamanho das turmas; (Wright, 2003, Akareem e Hossain, 2016, Tsinidou et al., 2010, e Commonwealth of Education Hub, 2016). A lista é exaustiva e mais factores podem ser mencionados.

Infelizmente, há um aspecto que não tem o destaque necessário nesses factores: a perceção da qualidade de serviço por parte dos indivíduos diretamente envolvidos no processo de ensino e aprendizagem, isto é, os estudantes e os docentes. Por outro lado, a pesquisa bibliográfica revela uma reduzida utilização do modelo SERVQUAL em IESs e noutras indústrias.

O argumento subjacente é o de que a perceção da qualidade de um produto ou serviço difere-se das medidas objetivas da qualidade de um produto (Clodfelter e Fowler, 2001). Com efeito, a qualidade percebida é a visão do cliente sobre a qualidade de um produto ou serviço. Isso significa que a qualidade é definida como medida do que se acredita. Por outras palavras, se um cliente acredita que um produto tem padrão de qualidade bom ou aceitável, então esse produto é também bom e aceitável sob o seu ponto de vista, independentemente de outras medidas ou padrões que se tenham colocado em prática. (Di Somma, 2014).

Argumenta-se aqui que a qualidade de um serviço não pode ser apenas entendida pelo ponto de vista da real robustez, características físicas ou indicadores técnicos do produto. Não importa quais as especificações colocadas num produto, se o cliente não acreditar que o mesmo tem qualidade então o produto não tem qualidade e a confiança e procura vão ser afetados.

É assim que o nosso estudo pretende dar uma visão diferente da avaliação de qualidade, usando o modelo SERVQUAL modificado e avaliar a possibilidade de se considerar esta ferramenta como uma adição aos indicadores de garantia de qualidade do ensino superior no Instituto Superior de Ciências e Educação a Distância em Moçambique. Nele, vamos procurar responder aos seguintes aspetos: expectativas dos estudantes do ISCED sobre a qualidade dos serviços; perceção dos estudantes do ISCED sobre a qualidade dos serviços; Dimensões do modelo SERVQUAL adotado com maior impacto na perceção da qualidade de serviço do ISCED pelos estudantes.

## **2 - O modelo SERVQUAL como ferramenta de avaliação da qualidade**

O modelo SERVQUAL é uma ferramenta flexível e facilmente adaptável à várias situações. Em contextos educacionais podemos mencionar os estudos de Uppal et al. (2018), Paula et al. (2010), Oliveira e Ferreira (2008) e Sugant (2014) que realizaram estudos usando versões modificadas ou alteradas de acordo com os contextos. Outros estudos mostram ainda que o modelo SERVQUAL pode ser usado em contextos de ensino superior para diversos tipos de análise como avaliação do grau de satisfação dos estudantes em relação aos planos educativos e implementação (Tan and Kek, 2004), medição da satisfação e lealdade dos estudantes e implicação para as instituições de ensino superior (Pham et al., 2019), avaliação da qualidade da experiência do elearning (Udo, Bagchi & Kirs, 2011) ou avaliação da diferença de perceção de qualidade de serviço educacional de uma instituição (Mwiya et al., 2019).

Esta ferramenta foi concebida por Parasuraman em 1985 e refinada em 1988. Foi originalmente desenvolvido para a medição da perceção da qualidade na indústria de serviços (Yu, 2003), através da medição da diferença entre o que é esperado de um determinado serviço e a perceção que se tem desse serviço (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985).

A diferença entre a perceção e a expectativa pode ser negativa ou positiva. Se for negativa, significa que as perceções estão abaixo das expectativas, identificando as falhas do serviço que geram um resultado inadequado para o cliente. Se for positivo, o prestador oferece um serviço superior ao esperado.

O modelo SERVQUAL, na sua versão de 1988, era um questionário com 22 questões distribuídas por 5 dimensões a saber: Tangíveis, Confiabilidade, Capacidade de Resposta, Segurança e Empatia. (Ghebremichael e Ghebrejorgis, 2018), (Ali et al., 2019).

É de notar que existem outras ferramentas de avaliação da qualidade de serviço como por exemplo o Modelo de Groomroos; Modelo de Lacunas da Qualidade de Serviço (Service Quality Gap Model); A Teoria de lacunas da Qualidade de Serviço (The Gap Theory of Service Quality); O Modelo de Lacunas Estendido (The Extended Gap Model); o modelo de Serviço-Performance (SERVPERF - Service Performance); Modelo Hierárquico e outros modelos específicos às indústrias em estudo. (Ghotbabadi et al., 2015).

### 3 - Metodologia

O presente artigo é um estudo de caso cuja abordagem metodológica adotada é quantitativa pela natureza do instrumento de recolha de dados em análise e pela realidade estudada que se espera ser objectiva, previsível, regular e descritiva quanto à sua finalidade. Por outro lado, é também qualitativa pela intenção de entender as características da ferramenta SERVQUAL e a sua aplicabilidade em contexto educacional a distância.

O presente estudo foi desenvolvido com base no modelo SERVQUAL modificado para acomodar o cenário da educação a distância mediada por TICs no ISCED.

A pesquisa presente usa uma versão modificada do modelo SERVQUAL com 30 questões organizadas pelas seguintes dimensões:

- **Tangibilidade** - Inclui a evidência física do serviço: instalações físicas; aparência dos funcionários; ferramentas ou equipamento usado para fornecer o serviço; representações físicas do serviço (cartões de visita, extracto bancário) e outros clientes do fornecedor de serviços. (Parasuraman et al., 1985).
- **Confiança** - envolve consistência de performance ou dependência: significa que a instituição faz o serviço imediatamente; significa também que a instituição honra os seus compromissos.
- **Capacidade de resposta** - refere-se à vontade ou prontidão dos funcionários para fornecer um serviço.
- **Empatia** - Atenção cuidadosa e individualizada que a empresa de serviço fornece aos seus clientes.
- **Material** - Refere-se à produção de conteúdo; material escrito ou digital de ensino-aprendizagem; produção de informação técnica; avaliação, e outros conteúdos, disponíveis na plataforma de ensino-aprendizagem, página web, biblioteca virtual e centros de recursos.
- **Tutoria** - Refere-se ao serviço dos profissionais académicos cujo trabalho é interagir com os estudantes no processo de aprendizagem e avaliação.

Cada uma destas dimensões é questionada em duas fases correspondendo à expectativa e a percepção.

Este modelo diferencia-se da versão de 1988 pela retirada da dimensão "Segurança" por se tratar de educação a distância mediada por computadores e a segurança física ser

pouco relevante e o seu entendimento ser de domínio limitado por parte dos estudantes. Em contrapartida, adicionaram-se as dimensões "Produção de material" e "Tutoria", por serem o âmago do processo de ensino-aprendizagem.

O questionário foi administrado electronicamente usando a ferramenta Google Forms® de Maio a Junho de 2019, período caracterizado pelos efeitos da passagem do Ciclone Idai na cidade da Beira, tendo causado destruição em larga escala. Todas as respostas foram medidas numa escala de Likert com 5 pontos começando de 1 (Discordo completamente) a 5 (Concordo totalmente). O mesmo tinha como alvo a totalidade dos estudantes do ISCED. O anúncio da disponibilidade do questionário foi disseminada através do portal web da instituição, email dos estudantes e anúncios na plataforma de ensino-aprendizagem (Moodle). Os recipientes foram encorajados a seguirem o *link* para o questionário online. Esta abordagem permitiu o registo dos dados recolhidos directamente numa planilha de cálculo (Google Sheets®) sem necessidade de intervenção de enumeradores. Assim, foi possível obter dados de alto nível, considerando que os mesmos foram armazenados em formato pronto para ser analisado.

Seguidamente, foram comparados os resultados das duas entrevistas subtraindo-se os valores das médias da percepção dos valores da expectativa. Esta diferença pode ser representado pela seguinte Fórmula 1.

$$\text{Qualidade de Serviço (Q)} = \text{percepção (P)} - \text{expectativa (E)} \quad (1)$$

O universo da população estudada é constituída pelos estudantes do ISCED por serem os principais beneficiários dos serviços prestados pelo ISCED. A pesquisa usou uma amostra probabilística, o que implica a aceitação de que não é uma representação perfeita, mas uma aceitação da margem de erro amostral. (Marconi e Lakatos, 2003). Considerando que a população do ISCED é de cerca de 10300 estudantes (Fevereiro 2019), aceitando uma margem de erro de 10% e um nível de confiança de 90%, foi determinado que o tamanho mínimo da amostra deveria ser de 100 estudantes usando tabelas pré-definidas (Singh e Masuku, 2014). Do inquérito realizado, obtivemos 394 respostas, das quais 46 foram invalidadas através de um processo de crítica dos dados. Com efeito, *outliers* (respostas inconsistentes, repetições, respostas incompletas e outros erros) foram detectados e eliminados. O inquérito aplicado, gerou 348 respostas válidas o que corresponde a cerca de 3.02% do total de estudantes do ISCED. Seguidamente, calculou-se o coeficiente Alfa de Cronbach, cujo resultado foi de 0.95 considerado aceitável e que garante a confiabilidade dos dados recolhidos (Almeida e Costa, 2010, Freitas e Rodrigues, 2005, e Vieira, 2015).

#### **4 - Estudo de caso**

O primeiro objetivo desta pesquisa é investigar a performance de serviço usando o modelo SERVQUAL (modificado). O estudo de caso foi levado a cabo entre os estudantes do ISCED. A Tabela 1 apresenta a matriz demográfica dos inquiridos.

Tabela 1: Dados demográficos selecionados do inquérito

	Masculino	Feminino	Total	%
<b><i>Faixa etária</i></b>				
Menos de 20	2	0	2	0.57%
Entre 20 e 29	85	39	124	35.63%
Entre 30 e 39	123	46	169	48.56%
Entre 40 e 49	32	18	50	14.37%
50 ou mais	3	0	3	0.86%
<b><i>Ano académico</i></b>				
1º Ano	71	44	115	33.05%
2º Ano	46	26	72	20.69%
3º Ano	41	13	54	15.52%
4º Ano	87	20	107	30.75%
<b><i>Local (Centro de Recursos)</i></b>				
Beira	34	13	47	13.51%
Chimoio	4	1	5	1.44%
Lichinga	32	5	37	10.63%
Maputo	28	16	44	12.64%
Maxixe	47	32	79	22.70%
Nampula	35	17	52	14.94%
Pemba	12	3	15	4.31%
Quelimane	18	2	20	5.75%
Tete	15	2	17	4.89%
Xai-Xai	20	12	32	9.20%
	245	103	348	100.00%

Tal como mencionado, a avaliação da qualidade de serviço faz-se pela subtração dos resultados da expectativa dos resultados da perceção. Uma diferença com valores positivos indica satisfação e diferença com valores negativos indica insatisfação. Por outro lado, quanto mais altos os valores da diferença, mais distanciadas estão as expectativas da performance institucional.

Os valores foram então calculados para cada questão e as médias achadas. Os resultados apresentam-se na Tabela 2.

Tabela 2: Resultados da diferença entre as médias da percepção e expectativa

<b>Dimensão</b>	<b>Questão</b>	<b>Média percepção (MP)</b>	<b>Média expectativa (ME)</b>	<b>Dif. MP-ME</b>	
Tangíveis	Q1	Equipamento actualizado/moderno	4.11	4.57	-0.46
	Q2	Instalações físicas visualmente agradáveis	3.84	4.40	-0.55
	Q3	Funcionários bem vestidos	3.97	4.39	-0.41
	Q4	Aparência das instalações físicas consistentes com o tipo de indústria.	3.48	4.45	-0.98
Confiança	Q5	A Instituição cumpre com os prazos prometidos para respostas	3.93	4.45	-0.51
	Q6	A instituição é solidária e prestativa quando existe algum problema ou reclamação em relação à instituição	3.69	4.48	-0.79
	Q7	A instituição é confiável	4.01	4.67	-0.66
	Q8	A Instituição fornecem os serviços nas datas prometidas	3.88	4.40	-0.53
	Q9	A instituição mantém registos actualizados	4.06	4.56	-0.50
	Q10	Disponibilidade das plataformas electrónicas	3.08	4.47	-1.40
Capacidade de resposta	Q11	Informação sobre disponibilidade de serviços e datas de execução	3.81	4.64	-0.83
	Q12	Vontade dos funcionários ajudar os estudantes	3.74	4.58	-0.84
	Q13	Prontidão dos funcionários para responder aos pedidos dos estudantes	3.61	4.20	-0.59
	Q14	Atenção aos estudantes	3.93	4.62	-0.70
	Q15	Resposta a questões técnicas	3.72	4.60	-0.89
	Q16	Facilidade de acesso às plataformas (Moodle, eSura, SciPro)	3.01	4.52	-1.51
Empatia	Q17	Atenção individual aos estudantes	3.58	4.09	-0.51
	Q18	Compreensão total das necessidades dos estudantes	3.67	4.39	-0.73
	Q19	Serviço dos interesses dos estudantes	3.75	3.00	0.74
	Q20	Horários de operação conveniente a todos estudantes	3.96	4.25	-0.29
Materiais	Q21	Organização clara e intuitiva dos conteúdos dos módulos	4.11	4.66	-0.54
	Q22	Qualidade e relevância do conteúdo dos módulos	4.23	4.67	-0.44
	Q23	Referências actualizadas do material didáticos	4.12	4.59	-0.47
	Q24	Material de qualidade na biblioteca virtual	3.81	4.59	-0.78

	Q25	Qualidade do material no website do ISCED	4.15	4.62	-0.47
Tutores	Q26	Conhecimento da matéria pelos tutores	4.06	4.63	-0.57
	Q27	Preparação dos tutores para ajudar	3.84	4.65	-0.81
	Q28	Eficiência dos tutores	3.98	4.62	-0.64
	Q29	Justiça na avaliação pelos tutores	3.77	4.59	-0.82
	Q30	Estímulo à crítica e valorização da participação dos estudantes pelos tutores	3.90	4.64	-0.74

A Tabela 2 mostra que, tanto a expectativa assim como a percepção de cada um dos itens questionados é positiva e em muitos casos com valores altos, demonstrando assim a opinião positiva dos serviços do ISCED por parte dos estudantes.

À exceção das Questão 19 (Q19), todos os valores da diferença são negativos, o que mostra que embora os estudantes tenham avaliado de forma positiva os serviços do ISCED ainda estão aquém do que eles esperam.

Por outro lado, os resultados mostram também alguma irregularidade na avaliação, isto é, alguns dos serviços estão mais próximos das expectativas dos estudantes do que outros. De forma resumida, podemos organizar os resultados das dimensões por ordem decrescente de proximidade.

Tabela 3: Resumo das médias por dimensão

Dimensão	Percepção (P)	Expectativa (E)	P-E
Empatia	3.74	3.93	-0.20
Materiais	4.09	4.62	-0.54
Tangíveis	3.85	4.45	-0.60
Tutores	3.91	4.62	-0.71
Confiabilidade	3.77	4.51	-0.73
Capacidade de Resposta	3.64	4.53	-0.89

- Empatia - aparece como a dimensão mais próxima dos anseios dos estudantes com a diferença da expectativa e desempenho mais baixa (-0.20). Os valores médios das respostas mostram que os estudantes esperam menos empatia do que beneficiam por parte da instituição;
- Materiais - a média do desempenho desta categoria é a segunda melhor classificada, o que significa que os estudantes consideram que os materiais também estão próximos dos seus anseios. É de notar que as expectativas em relação aos materiais são ainda mais altas, provavelmente por desempenharem um dos papéis mais importantes no processo de ensino-aprendizagem;
- Tangibilidade - Apresenta-se com performance média. É de notar, no entanto, que a infra-estrutura de atendimento dos estudantes compreende os Centros de Recursos distribuídos pelas 10 províncias do país. Os Centros de Recursos são os espaços onde os estudantes podem resolver problemas administrativos, consultar a biblioteca física e acessar computadores ligados à Internet e como tal, não têm o papel mais



importante no processo de ensino e aprendizagem por se tratar de educação a distância;

- Tutoria - é a dimensão que, juntamente com os materiais, desempenha um papel importante no processo de ensino-aprendizagem. Os estudantes consideram que a performance desta dimensão está longe da expectativa. A tutoria corresponde ao modo como os tutores interagem com os estudantes e guiam o processo de aprendizagem. Não obstante, a performance do ISCED é vista com alguma reserva. A diferença entre a expectativa e a performance foi de -0.71 o que mostra um afastamento relativo;
- Confiança - a confiança é a capacidade da instituição fornecer serviços atempadamente nas condições que se compromete fornecer. Esta categoria é a segunda pior classificada (-0.73), estando ainda mais longe da expectativa dos estudantes. No que respeita ao ensino *online*, a confiança joga um papel muito importante em qualquer instituição como forma de manter a robustez nos processos e procedimentos. Esta dimensão refere-se às questões 5 a 10 do questionário;
- Capacidade de resposta - a Capacidade de Resposta do ISCED teve a pior classificação. Com efeito, a Capacidade de Resposta é outra dimensão de extrema importância em qualquer indústria. Ela refere-se às questões 11 a 16 do questionário relativas ao cumprimento de datas e horários, resposta e ajuda técnica aos estudantes e acesso aos sistemas online disponibilizados. Em parte esta dimensão foi provavelmente influenciada pelas dificuldades que o ISCED teve logo após a passagem do Ciclone Idai que afetou infra-estruturas e sistemas por várias semanas. Independentemente das circunstâncias, esta é a dimensão que precisa de melhorias significativas e a instituição precisa esforçar-se mais para melhorar os aspectos de tempo de atendimento e cumprimento de prazos.

Resumindo a informação atrás analisada, teremos o gráfico seguinte onde podemos constatar também a proximidade relativa entre perceção e expectativa de cada uma das questões.

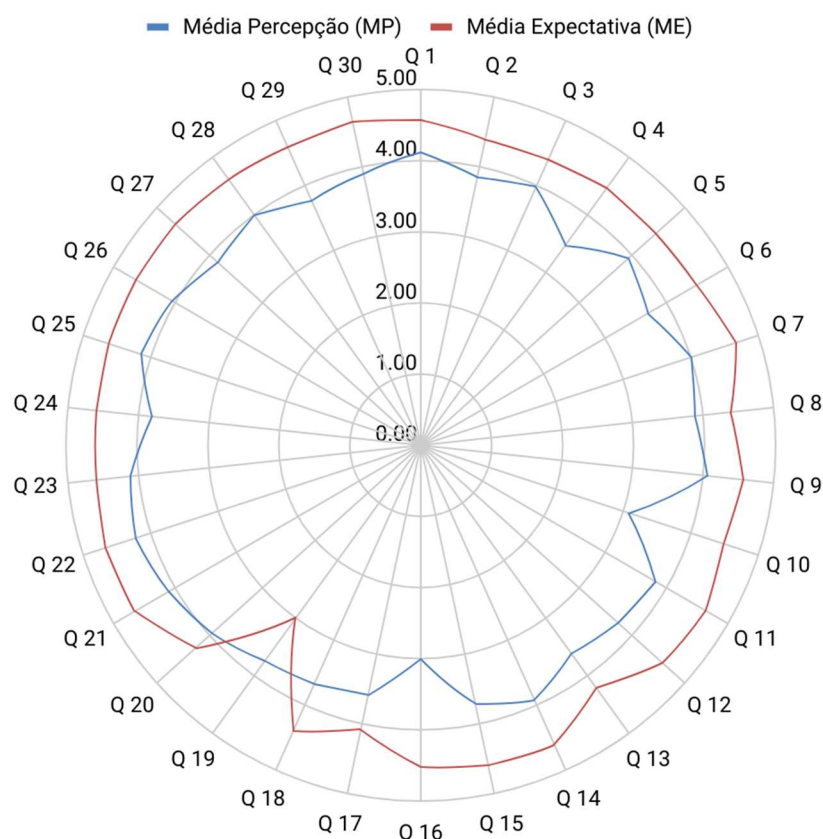


Figura 1. Diferença das médias entre a percepção e a expectativa

O gráfico acima representa as médias das expectativas (vermelho) e as médias da percepção (azul) de acordo com os dados recolhidos. Nos diferentes pontos das questões, as linhas da expectativa e da performance aproximam-se ou distanciam-se. A aproximação entre as médias é positiva e significa que a performance aproxima-se daquilo que os estudantes desejam, enquanto que o afastamento significa que o desempenho da instituição afasta-se do desejo ou ideal dos serviços prestados.

Os dados recolhidos permitem-nos afirmar, do mesmo modo, que a dimensão Empatia (questões 17 a 20) têm melhor performance, estando próxima do que os estudantes anseiam, enquanto que a dimensão Capacidade de Resposta (questões 11 a 16) encontra-se mais longe do que os estudantes consideram ideal.

## 5 - Considerações Finais

Esta pesquisa teve como base o inquérito SERVQUAL concebido por Parasuraman (Parasuraman et al., 1985), que é um modelo altamente flexível, pois pode ser modificado de acordo com a situação ou instituição.

O objetivo deste artigo foi propor a utilização modificada deste modelo como uma ferramenta de avaliação de qualidade de serviço em instituições de ensino superior (IESs) a distância, pela medição da diferença entre a percepção e a expectativa dos estudantes. Foi possível aplicar o modelo SERVQUAL para o estudo presente o que revela

o seu potencial como instrumento de avaliação de qualidade. Por outro lado, o estudo realizado, permitiu estabelecer o nível de qualidade de serviços do ISCED assim como quais as áreas de aproximação e afastamento entre os anseios dos estudantes e a performance medida pelos mesmos.

A informação acima fornecida é útil aos órgãos de decisão de uma universidade pois os resultados deste tipo de pesquisa apontam as áreas de serviço que têm boa performance e as áreas que precisam de melhorias numa IES, maximizando assim os recursos pela identificação de onde colocar mais esforços e investimentos. Deste modo, os órgãos de administração podem tomar decisões informadas sobre as melhorias dos serviços prestados.

Considerando também que as estratégias de garantia de qualidade e medição da qualidade dos cursos das instituições do ensino superior são por vezes inadequadas para capturar a essência da qualidade de um produto ou serviço, este estudo é de particular importância ao acrescentar a dimensão da percepção dos clientes dos serviços prestados, neste caso, os estudantes. Deste modo, o modelo SERVQUAL, pode ser usado também como complemento às ferramentas oficiais de avaliação de qualidade de uma IES pelo fornecimento de informação muitas vezes ignorada sobre a opinião dos clientes. Aliás, um produto ou serviço não é apenas avaliado pela qualidade nos seus processos de produção ou avaliação interna. Não importa quão bom é um produto, ele não terá aderência se os seus consumidores finais não acreditarem nessa qualidade.

## Referências

- Akareem, H. S. & Hossain, S. S. (2016). Determinants Of Education Quality: What Makes Students' Perception Different? *Open Review Of Educational Research*, 3(1), 52–67. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/23265507.2016.1155167>
- Ali, H. Y., Ali, H. F. & Ahmad, M. B. (2019). Difference Between Expectations And Perceptions Of Students Regarding Service Quality Of Public Sector Heis. *Bulletin of Education and Research*, 41(1), 131–146. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1217918.pdf>
- Andrade, M. S. (2015). Percepção Da Qualidade Da Educação De Um Curso Superior Do Instituto Federal De Educação, Ciência E Tecnologia Do Triângulo Mineiro: O Emprego Da Escala SERVQUAL. 132 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Organizacional) - Universidade Federal de Goiás, Catalão. Recuperado de <http://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/5827>
- Clodfelter, R. & Fowler, D. (2001). Do Consumers' Perception of Product Quality Differ from Objective Measures of Product Quality? Recuperado de <http://161.31.108.27/research/sma/2001/68.pdf>
- CNAQ (2016). *Manual de avaliação externa de cursos e/ou programas. Conselho nacional de avaliação da qualidade do ensino superior (CNAQ)*. Recuperado de <https://mail.cnaq.ac.mz/index.php/estudante/manuais-e-regulamentos?download=16:manual-avaliacao-externa-instituicoes>

- Commonwealth of Education Hub. (2016). Quality Standards in Education (rel. téc.). Recuperado de <https://www.thecommonwealth-educationhub.net/wp-content/uploads/2016/06/QualityStandards-in-Education-Summary-June-2016.pdf>
- Di Somma, M. (2014). Brand Perceptions: Perceived Quality Rules The Day. *Branding Strategy Insider*. Recuperado a 20 de Julho de 2020 de <https://www.brandingstrategyinsider.com/brand-perceptions-perceived-quality-rules-the-day/>
- Freitas, A. L. P. & Rodrigues, S. G. (2005). Avaliação Da Confiabilidade De Questionários: Uma Análise Utilizando O Coeficiente Alfa De Cronbach. *XII Simpósio de Engenharia de Produção*, 12. <https://doi.org/10.13140/2.1.3075.6808>
- Ghebremichael, A. A. & Ghebregiorgis, F. (2018). Service Quality Measurement Models: A Comparison of Two Models. *Journal of Theoretical and Applied Economics*, 1(3), 1–23. Recuperado de <https://doi.org/10.28933/jtae-2017-10-2803>
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S. & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2). Recuperado de <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v5-i2/1484>
- Marconi, M. & Lakatos, E. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica*. E. Atlas, Ed. São Paulo. <https://doi.org/10.1590/S1517-97022003000100005>
- Meneses et al. (2016). Aplicação Do Modelo SERVQUAL Para Medir A Qualidade Dos Serviços Prestados Por Uma Empresa De Locação De Máquinas. *Congresso Nacional de Excelência em Gestão*. Recuperado de [https://www.inovarse.org/sites/default/files/T16\\_343.pdf](https://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_343.pdf)
- Oliveira, O. J. & Ferreira, E. C. (2008). Adaptação E Aplicação Da Escala SERVQUAL Na Educação Superior. *GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas*, 3, 133–146. Recuperado de <https://doi.org/10.15675/gepros.v3i3.473>
- Parasuraman, A., Zeinhaml, V.A. & Berry, L.L., (1988), SERVQUAL: A Multi-item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf>
- Paula, A., Seleme, R. & Haiduke, I. F. (2010). Modelo De Controle De Qualidade No Ead, Utilizando O SERVQUAL (rel. téc.). São Carlos. Recuperado de [http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010\\_TN\\_STP\\_114\\_751\\_17398.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_STP_114_751_17398.pdf)
- Pham et al. (2019). Does E-learning Service Quality Influence E-learning Student Satisfaction And Loyalty? Evidence From Vietnam. *International Journal Of Educational Technology In Higher Education*. Recuperado de <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Mwiya, B., Siachinji, B., Bwalya, J., Sikombe, S., Chawala, M., Chanda, H., ... Kaulungombe, B. (2019) Are There Study Mode Differences In Perceptions Of University Education Service Quality? Evidence From Zambia, *Cogent Business & Management*, ISSN 2331-1975, Taylor & Francis, Abingdon, Vol. 6, pp. 1-19. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1080/23311975.2019.1579414>
- Singh, S., Masuku, M. (2014). Sampling Techniques & Determining Sample Size in Applied Statistics Research: An Overview. *International Journal of Economics*,

*Commerce and Management II(11):1–22*. Recuperado de <http://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2014/11/21131.pdf>

Tan, K. C., & Kek, S. W. (2004). Service Quality In Higher Education Using An Enhanced Servqual Approach. *Quality in Higher Education*, 10(1), 17–24. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/1353832242000195032>

Tsinidou, M., Gerogiannis, V., Fitsilis, P. (2010). Evaluation Of The Factors That Determine Quality In Higher Education: *An Empirical Study*. *Quality Assurance in Education*, 18(3), 227–244. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/09684881011058669>

Udo, G. J., Bagchi, K. K. & Kirs, P. J. (2011). Using SERVQUAL To Assess The Quality Of E-learning Experience. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1272–1283. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.01.009>

Uppal, M. A., Ali, S. & Gulliver, S. R. (2018). Factors Determining E-learning Service Quality. *British Journal of Educational Technology*, 49(3), 412–426. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/bjet.12552>

Vieira, S. (2015). Alfa de Cronbach, *Em Encontro Nacional da ANPAD*. Recuperado de <http://soniavieira.blogspot.com/2015/10/alfa-de-cronbach.html>

Wright, C. R. (2003). Criteria For Evaluating The Quality Of Online Courses. *Alberta Distance Education and Training*, 11. Recuperado de <http://elearning.typepad.com/thelearnedman/D/evaluatingcourses.pdf>

