



## PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: APLICAÇÃO DO SERVQUAL NO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UFPR

**Cleibson Aparecido de Almeida** - [contato@cleibsonalmeida.blog.br](mailto:contato@cleibsonalmeida.blog.br)

**Cristina Pschera** - [crispschera@gmail.com](mailto:crispschera@gmail.com)

**Robson Seleme** - [robsonseleme@hotmail.com](mailto:robsonseleme@hotmail.com)

**Sonia Isoldi Marty Gama Müller** - [soniaisoldi@ufpr.br](mailto:soniaisoldi@ufpr.br)

Universidade Federal do Paraná, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção  
Av. Cel. Francisco H. dos Santos, 210, Jardim das Américas  
CEP 81531-970 - Curitiba – PR

**Ruy Gomes Silva** - [ruygomessilva@bol.com.br](mailto:ruygomessilva@bol.com.br)

Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de  
Produção  
Rua Imaculada Conceição, 1155 - Prado Velho  
CEP 80215-901 - Curitiba – PR

**Resumo:** Pesquisa que analisa a percepção da qualidade na visão dos estudantes com foco na identificação de elementos que possam ser melhorados pela administração da instituição. A coleta de dados foi realizada com questionários aplicados em uma amostra de 102 alunos, selecionados aleatoriamente dentre os diversos períodos do curso de graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Paraná. A metodologia empregada foi o SERVQUAL, com a elaboração do questionário de três colunas, que visam avaliar simultaneamente o nível de qualidade percebida, esperada e mínima aceitável pelos estudantes. As dimensões da qualidade em serviços analisadas foram sete: Tangibilidade, Competência, Receptividade, Acessibilidade, Segurança, Clareza e Autonomia. Os resultados indicaram que todas as dimensões necessitam de melhorias por parte da direção do curso. Conclui-se que o SERVQUAL é uma metodologia que possibilita a avaliação de cursos superiores com base na percepção dos estudantes.

**Palavras-chave:** Ensino Superior, Qualidade em Serviços, SERVQUAL, Engenharia de Produção.

### 1. INTRODUÇÃO

Diferentemente da qualidade de um bem tangível, que pode ser avaliada com o uso de instrumentos de medição, a qualidade de um serviço é latente e pode ser medida de acordo com a percepção do cliente no momento do consumo deste serviço.

O julgamento feito pelo consumidor é quem credencia a forma de ação direta a ser tomada pela empresa. Essa questão é tão importante no mundo corporativo, que muitas organizações pautam a satisfação do cliente como o item mais importante na missão da companhia (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2008).

Realização:

 **ABENGE**

Organização:



**O ENGENHEIRO  
PROFESSOR E O  
DESAFIO DE EDUCAR**



A satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser percebida através da comparação entre a percepção do serviço prestado e a expectativa do cliente.

Quando se excedem as expectativas, o serviço é percebido como de qualidade excepcional, e também como uma agradável surpresa para a empresa. Quando, no entanto, não se atende às expectativas, a qualidade do serviço passa a ser vista como adequada e quando não se confirmam as exigências mínimas dos clientes, a qualidade é baixa (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2008).

Um procedimento útil para avaliar a qualidade em serviços é o SERVQUAL, também conhecido como escala SERVQUAL. Uma revisão completa desse procedimento é descrita passo a passo no trabalho de (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988).

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Escala SERVQUAL**

Criado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a escala SERVQUAL é uma metodologia utilizada para realizar a avaliação da qualidade de um serviço baseado nas dimensões da qualidade, que representam os itens percebidos pelo cliente.

Com esta metodologia de avaliação, as empresas prestadoras de serviços podem coletar, quantificar e analisar as percepções de seus consumidores em relação aos serviços oferecidos e com isso tomar medidas de gestão que melhorem a qualidade.

O método foi projetado e validado para generalizar a avaliação da qualidade em serviços e assim atender a uma variedade de empresas. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2008) afirmam que, a função mais importante do SERVQUAL é identificar as tendências da qualidade em serviços por meio de pesquisas periódicas com os consumidores.

Além disso, o SERVQUAL permite que a empresa:

- a) obtenha um valor numérico pontual de avaliação para as dimensões propostas para a qualidade em serviços, que colabora na manutenção ou melhoria do serviço que é oferecido;
- b) identifique, dentro das dimensões, quais são os pontos fracos e fortes da empresa com base no valor médio obtido em cada uma das variáveis que compõem o questionário;
- c) faça comparações entre os diversos serviços que a empresa oferece e assim descobrir se há diferenças nas dimensões entre eles, podendo, portanto tomar medidas específicas a fim de nivelar a qualidade entre os seus serviços; e
- d) tenha um valor geral que corresponda a qualidade do serviço oferecido. Este valor é obtido a partir da média das médias provenientes de cada item avaliado.

A metodologia foi utilizada considerando que os serviços educacionais podem se beneficiar da avaliação dos estudantes na qualidade de cliente da instituição na obtenção dos serviços que ele presta e não somente como um produto a ser absorvido pelo mercado.

### **2.2 Trabalhos correlatos**

Nesta seção são apresentados alguns trabalhos que realizaram a avaliação institucional em situações correlatas a este artigo.

Oliveira e Ferreira (2008) realizaram uma avaliação em uma instituição de ensino superior, a UNESP/Bauru, com os alunos do curso de Engenharia de Produção utilizando o questionário SERVQUAL para o levantamento das expectativas e percepções dos estudantes



no que tange a qualidade do curso. Foram avaliadas as dimensões que referem à Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia. Após a análise dos dados, verificaram-se as inúmeras possibilidades e melhorias no sistema educacional. A conclusão desse trabalho foi de que a qualidade dos serviços de ensino superior, principalmente em países em desenvolvimento como o Brasil, deve ser encarada como uma questão estratégica para o seu desenvolvimento social, tecnológico e econômico.

Melo, *et al.* (2002), desenvolveram um trabalho com os alunos de graduação do curso de Administração de uma grande universidade brasileira. Tal curso foi bem avaliado nos últimos três anos que antecederam a realização do referido artigo, com conceito “A”, nota máxima obtida pelos instrumentos formais de avaliação sob a supervisão do Ministério da Educação. A amostra foi composta pelos alunos do 8º e 9º períodos do curso de Administração, somando assim um número de 120 respondentes, com taxa de retorno de 70%, representados pelos questionários válidos retornados. Os questionários foram baseados no modelo SERVQUAL de duas colunas adaptado ao serviço educacional e composto por sentenças sobre as quais os alunos opinaram dentro de uma escala de concordância do tipo Diferencial Semântica de sete pontos. As sentenças foram divididas em dois blocos de perguntas sendo expectativas e percepções.

O referido estudo gerou como conclusão que o curso de Administração da universidade analisada, apesar de apresentar posição de destaque nos resultados das avaliações realizadas pelo MEC, ainda precisa, de acordo com o seu corpo de administradores, melhorar em alguns aspectos considerados importantes e fundamentais ao avaliar o desempenho nos serviços educacionais promovidos (MELO, *et al.*, 2002).

Dettmer, Socorro e Katon (2002), realizaram um estudo em uma instituição de ensino superior no estado de Santa Catarina com uma população de 340 alunos. Esta instituição está atuando em ensino superior desde o ano 2000, com cursos de graduação em Administração, Turismo e Eventos e Secretariado Executivo Bilíngue. O modelo SERVQUAL foi utilizado para o levantamento estatístico e tabulação dos dados obtidos da pesquisa. Da amostra inicial de 113 entrevistas realizadas, apenas 95 questionários foram validados, o que representa 84% da amostra inicial. Destes 84%, apenas 82% responderam corretamente as questões referentes à classificação econômica, sexo e idade. Pelos dados obtidos, foi observado que 58% da amostra estava aliada ao sexo feminino e 42% ao sexo masculino. A maioria dos entrevistados (45%) estava na faixa etária entre 18 a 22 anos.

O enfoque da pesquisa foi a contextualização da percepção dos alunos com relação a qualidade oferecida pela instituição e a qualidade percebida pelos alunos. Uma análise dos resultados das dimensões avaliadas demonstra que a instituição em questão apresenta baixos índices de insatisfação, ou seja, a lacuna entre a expectativa e a percepção dos estudantes. A dimensão Tangibilidade obteve a pior avaliação, ou seja, a apresentação física de suas instalações, equipamentos disponíveis, funcionários e material de comunicação precisam melhorar (DETTMER, SOCORRO e KATON, 2002).

### **3. ENGENHARIA DE PRODUÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**

Cabe a Engenharia de Produção o projeto, a implantação, a operação, a melhoria e a manutenção de sistemas produtivos integrados de bens e serviços, envolvendo homens, materiais, tecnologia, informação e energia. Compete ainda especificar, prever e avaliar os resultados obtidos destes sistemas para a sociedade e o meio ambiente, recorrendo a conhecimentos especializados (ABEPRO, 2000)



A amplitude dos cursos de Engenharia de Produção faz com que exista um crescimento em busca de profissionais formados na área. “No Brasil, a criação dos cursos de Engenharia de Produção foi impulsionada pela forte mudança no mercado de trabalho provocada pela instalação de diversas multinacionais no país na década de 50” (FAÉ e RIBEIRO, 2005).

Para suprir a necessidade de profissionais da engenharia de produção no mercado a UFPR iniciou em 1º de janeiro de 2007 o curso em Engenharia de Produção em nível de graduação, ofertado na modalidade presencial e atualmente com 60 vagas por vestibular (SISTEMA E-MEC, 2012). Por sua vez, o departamento de Engenharia de Produção foi incluído no estatuto da UFPR por meio da Resolução nº13/10 – COUN de 21 de maio de 2010 (UFPR, 2010).

A contar cinco anos de existência do curso e com os primeiros formandos sendo inseridos no mercado de trabalho, faz-se interessante conhecer o perfil do aluno bem como extrair a sua percepção em relação a qualidade da graduação em Engenharia de Produção. Os resultados podem servir de balizador para que os gestores da instituição tomem medidas de melhoria nos processos administrativos e de educação do curso.

#### **4. METODOLOGIA**

Neste estudo de caso foi realizada uma pesquisa de campo com a aplicação do questionário SERVQUAL com três colunas, proposto por (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1994).

Participaram da pesquisa 102 alunos do curso de graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Paraná.

O questionário aplicado foi elaborado com 39 questões (variáveis) que avaliam as sete dimensões da qualidade em serviços, em instituições de ensino superior, propostas por (MACOWSKI, 2007) e apresentadas a seguir. Além disso, foi solicitado aos estudantes que respondessem a 4 (quatro) questões sócio-acadêmicas.

##### **4.1 Dimensões da qualidade**

As sete dimensões da qualidade em serviços adotadas nesta pesquisa foram propostas por (Macowski, 2007) e são:

- a) tangibilidade: compreende a avaliação de itens fisicamente perceptíveis;
- b) confiabilidade: esta dimensão representa a confiança percebida pelo estudante no momento em que ele necessita de algum serviço oferecido pela instituição;
- c) competência: representa a capacidade dos funcionários e professores desempenharem adequadamente suas funções perante os estudantes;
- d) receptividade: diz respeito ao atendimento oferecido ao estudante quando ele necessita de informações;
- e) clareza: refere-se à divulgação das informações necessárias para que os estudantes resolvam seus problemas acadêmicos;
- f) autonomia: este item representa a liberdade dada aos funcionários quando eles precisam resolver os problemas pertinentes aos alunos;
- g) acessibilidade: engloba a facilidade encontrada pelos estudantes para utilizar os recursos disponíveis na instituição.

Para a validação das dimensões utiliza-se a análise fatorial. Com ela é verificado se o conjunto de dados coletados pode ser aglomerado na quantidade de dimensões propostas teoricamente, quando se constrói o questionário (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988).



## 4.2 Escala e critérios de avaliação

As questões referentes às dimensões da qualidade foram respondidas numa escala entre 1 (um) e 9 (nove). Seguindo essa escala, cada respondente avaliou a qualidade em 39 itens de acordo com a sua expectativa, nível mínimo aceitável e a percepção do serviço oferecido.

O critério de avaliação adotado foi o MAS e o MSS, que são a medida de adequação do serviço e a medida superior do serviço, respectivamente. Enquanto MAS mede se o serviço oferecido está de acordo com a exigência mínima, o MSS verifica se o serviço oferecido está acima da expectativa do cliente.

Assim, o cálculo desses dois critérios é dado por (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1994):

$$MAS = \text{Percepção do Serviço Oferecido} - \text{Nível Mínimo Aceitável} \quad (1)$$

$$MSS = \text{Percepção do Serviço Oferecido} - \text{Nível da Expectativa} \quad (2)$$

O serviço terá qualidade adequada quando a MAS fornecer um valor positivo e será de qualidade superior quando MSS for positivo. Valores negativos para a MAS indicam problemas e conseqüentemente a falta de qualidade no serviço. Quando o MSS é negativo significa que a expectativa do cliente não está sendo atendida.

O Quadro 1, a seguir, apresenta os 39 itens avaliados e suas respectivas dimensões.

Quadro 1 - Variáveis estudadas.

| <b>(Questão) Item avaliado</b>   | <b>Dimensão Avaliada</b> |
|--|--------------------------|
| (1) Salas de aulas confortáveis e agradáveis.  | Tangibilidade            |
| (2) Salas próprias para estudo individual/grupo.   | Tangibilidade            |
| (3) Local de estudos que favoreça a concentração.  | Tangibilidade            |
| (4) Pátio arejado, amplo e iluminado.  | Tangibilidade            |
| (5) Acesso adequado a todas as dependências.   | Confiabilidade           |
| (6) Higiene e anseio nas dependências.   | Tangibilidade            |
| (7) Segurança nas dependências.  | Confiabilidade           |
| (8) Estacionamento que satisfaça a demanda.  | Tangibilidade            |
| (9) Laboratórios de informática modernos e equipados com softwares adequados às disciplinas. | Tangibilidade            |
| (10) Laboratório específico do curso com equipamentos destinados ao seu curso.               | Tangibilidade            |
| (11) Biblioteca com acervo relevante.  | Confiabilidade           |
| (12) Horário de funcionamento adequado da biblioteca.  | Acessibilidade           |
| (13) Placas indicando a localização de cada ambiente.  | Tangibilidade            |
| (14) Cantinas limpas e adequadas aos usuários.   | Tangibilidade            |
| (15) Auditórios adequados e confortáveis.  | Tangibilidade            |
| (16) Horário de atendimento dos setores administrativos adequados a procura dos alunos.      | Acessibilidade           |



|   |                |
|---|----------------|
| (17) Atendimento e qualidade no serviço de cópia e impressão.                                 | Tangibilidade  |
| (18) Informes publicados de forma clara e de fácil acesso.                                    | Clareza        |
| (19) Funcionários preparados para desempenhar suas tarefas.                                   | Competência    |
| (20) Receptividade, cordialidade e empenho dos funcionários.                                  | Receptividade  |
| (21) Autonomia aos funcionários para resolver problemas.                                      | Autonomia      |
| (22) Rapidez na resposta às solicitações dos acadêmicos.                                      | Autonomia      |
| (23) Pronto atendimento nos pedidos de urgência.  | Autonomia      |
| (24) Informações por telefone à disposição do acadêmico.                                      | Clareza        |
| (25) Página eletrônica da instituição adequada e atualizada na Internet                       | Clareza        |
| (26) Consulta a informações acadêmicas via Central do Aluno                                   | Clareza        |
| (27) Departamento de curso presente e participativo.  | Competência    |
| (28) Coordenadores do curso desempenham suas funções adequadamente                            | Competência    |
| (29) Atendimento e receptividade ao acadêmico que procura sua coordenação                     | Receptividade  |
| (30) Links das coordenações e departamentos atualizados na página da instituição na internet. | Acessibilidade |
| (31) Professores com formação adequada à disciplina ministrada.                               | Confiabilidade |
| (32) Professores com metodologia de ensino adequada ao ensino superior                        | Confiabilidade |
| (33) Professores que incentivam a pesquisa e produção científica.                             | Confiabilidade |
| (34) Professores que valorizam a participação de alunos em eventos da área.                   | Receptividade  |
| (35) Conjunto dos professores   | Competência    |
| (36) Comunicação fácil nos assuntos pertinentes à direção.                                    | Clareza        |
| (37) Receptividade e cordialidade por parte da direção.                                       | Receptividade  |
| (38) Direção participativa.   | Autonomia      |
| (39) Diretório e Centro Acadêmico Atuante   | Competência    |

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Inicialmente os dados coletados foram submetidos a uma análise fatorial onde foi confirmado o agrupamento das 39 variáveis em 7 (sete) dimensões, conforme o pressuposto inicial da pesquisa. Estas sete dimensões representaram 76% da variação total dos dados coletados.

Com relação aos dados sócio-acadêmicos, 54% dos estudantes são do sexo feminino e 46% do sexo masculino; 68% estudaram a maior parte do ensino médio em escola particular, enquanto 21% estudaram somente em escola pública e os demais estudaram totalmente em escola particular ou a maior parte em escola pública; 52% dos alunos possuem entre 18 e 20 anos de idade, 35% tem entre 21 e 23 anos e os demais pertencem a outras faixas etárias. Outra informação importante nesta pesquisa é o período que o estudante está cursando, neste caso 37% declararam estar no 3º ano, 32% no 4º ano, 24% no 1º ano e os demais em outros períodos. Essas informações podem ser visualizadas nas Figuras 1, 2, 3 e 4.



Figura 1 - Gênero dos alunos.

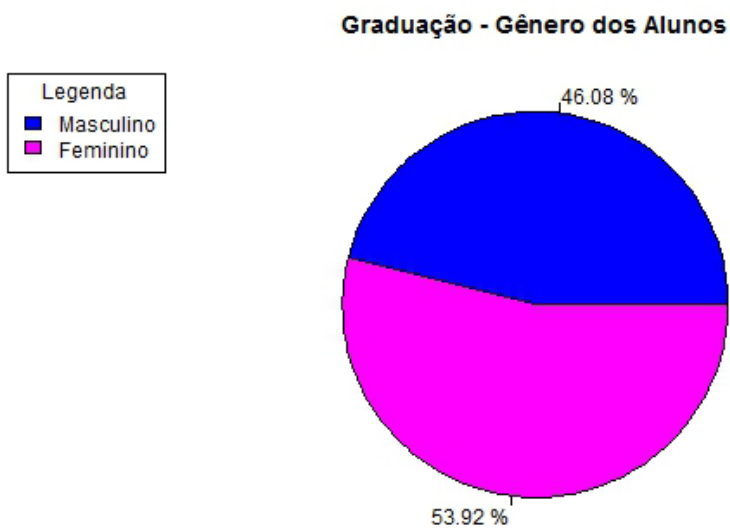


Figura 2 - Ensino Médio.

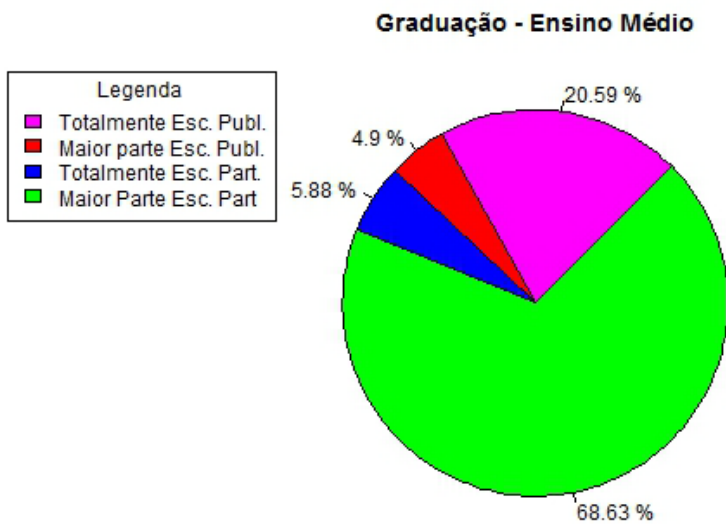




Figura 3 - Idade.

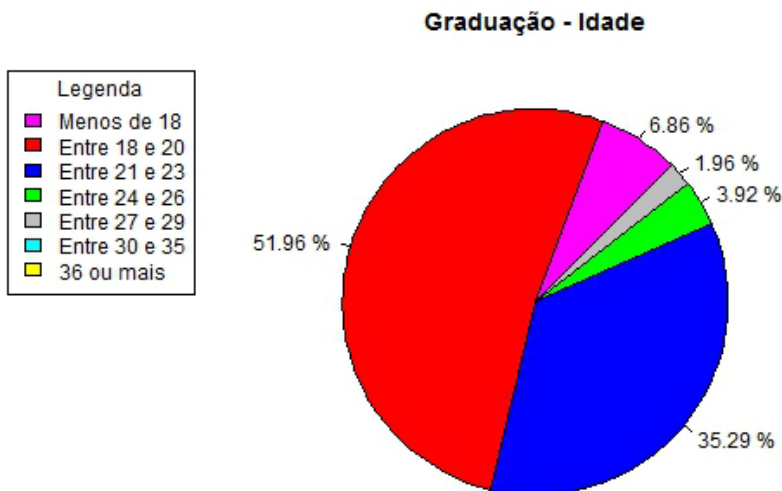
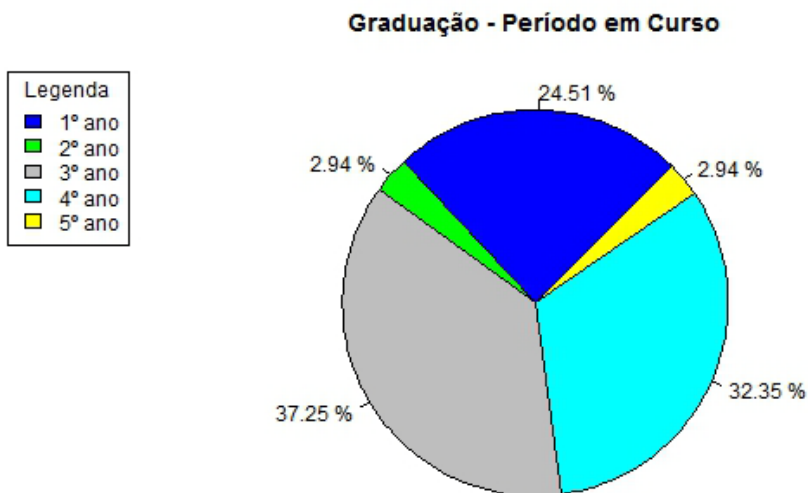


Figura 4 - Período em Curso.



Em seguida foram analisadas separadamente as variáveis que medem a percepção dos estudantes em relação ao serviço oferecido. Os resultados, que estão na Figura 5, mostram que apenas dois itens apresentam um nível percebido maior do que o mínimo aceitável. Estes itens foram o pátio arejado, amplo e iluminado (4) e o horário de funcionamento adequado

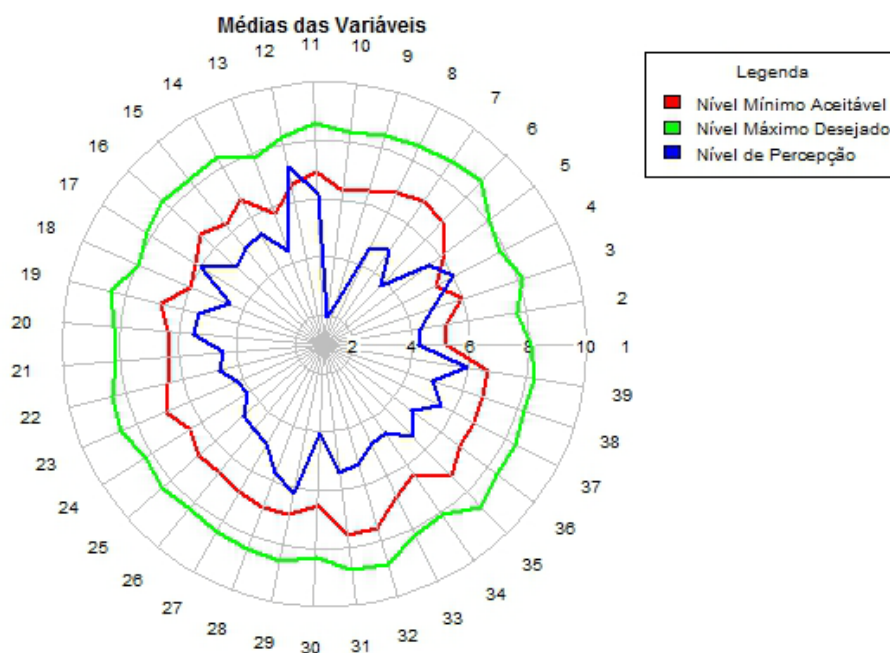




da biblioteca (12). Neste caso, o MAS foi positivo apenas em 2 (duas) das 39 (trinta e nove) variáveis analisadas.

Nenhum dos itens estudados apresentou MSS positivo.

Figura 5 - Médias das Variáveis.



Na análise conjunta, onde as 39 (trinta e nove) variáveis foram analisadas como se fossem um único item, o MAS e o MSS apresentaram valores negativos, indicando insatisfação dos estudantes com o serviço oferecido pela instituição. A Tabela 1 mostra esses valores.

Tabela 1 – Valores de MAS e MSS para a qualidade do serviço.

| Item avaliado | Dimensão Avaliada | MAS   | MSS   |
|---------------|-------------------|-------|-------|
| Todos (39)    | Todas (7)         | -1,61 | -3,41 |

Fonte: Análise dos dados.

Na análise da Tabela 2, referente à avaliação das dimensões da qualidade, observa-se que a dimensão acessibilidade atende a 25% e a tangibilidade a 8% da qualidade adequada (MAS). As demais dimensões não atendem a qualidade exigida e aceitável pelos alunos.

Tabela 2 - Avaliação das dimensões.

| Dimensão       | MAS | MSS |
|----------------|-----|-----|
| Tangibilidade  | 8%  | 0%  |
| Clareza        | 0%  | 0%  |
| Confiabilidade | 0%  | 0%  |
| Acessibilidade | 25% | 0%  |
| Competência    | 0%  | 0%  |



|               |           |           |
|---------------|-----------|-----------|
| Autonomia     | 0%        | 0%        |
| Receptividade | 0%        | 0%        |
| <b>Geral</b>  | <b>5%</b> | <b>0%</b> |

Fonte: Análise dos dados.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo definir uma metodologia de avaliação, levantar dados e apresentar informações que possam corroborar com a melhoria da qualidade do ensino na instituição federal de ensino superior, UFPR.

O fato de o estudante perceber que o serviço oferecido não é de qualidade satisfatória, não significa obrigatoriamente que ele vá trocar de instituição, justamente porque o serviço é oferecido de forma gratuita. Porém é importante que a instituição se posicione em relação a este assunto, pois as instituições públicas de ensino tem importante papel na formação de pesquisadores e essa insatisfação pode fazer com que os melhores alunos procurem outras instituições e que atendam aos seus anseios.

Dentre os itens avaliados negativamente, para a MAS e MSS, é sugestivo que a administração observe e tome medidas corretivas que visem a melhorias dos itens 10, 9, 6, 30 e 32. Esses itens representam 13% daqueles avaliados e possuem os piores escores para o MAS e MSS. Esses itens são:

- a) laboratório específico do curso com equipamentos destinados ao seu curso;
- b) laboratórios de informática modernos e equipados com softwares adequados às disciplinas;
- c) higiene e anseio nas dependências;
- d) links das coordenações e departamentos atualizados na página da instituição na internet;
- e) professores com metodologia de ensino adequada ao ensino superior.

Ações corretivas são geralmente aliadas a gastos financeiros, porém, nesta pesquisa, foi observado que alguns itens mal avaliados não dependem de investimento financeiro, mas sim de orientação aos funcionários, como o caso da higiene e anseio nas dependências; de orientação ou treinamento do corpo docente para que tenham uma metodologia adequada ao ensino superior e maior cobrança aos colaboradores da instituição para que os *websites* estejam sempre atualizados.

As percepções são direcionadas pelo nível de conhecimento do pesquisado, assim uma medida prudente na prestação de serviços deve incluir a necessidade de divulgação adequada da informação, pois muitas vezes o pesquisado não tem conhecimento do item a ser avaliado, de sua existência ou de seu fornecimento.

Em relação à metodologia de avaliação, o SERVQUAL se mostrou robusto e adequado. Outros cursos e outras instituições de ensino superior podem utilizar o método para medir a percepção de seus estudantes desde que as variáveis e as dimensões avaliadas, sejam um conjunto que representem fielmente o serviço que a instituição oferece.

Como estudo futuro, fica a proposta de estudar a decorrência das ações corretivas, ou seja, verificar se a ação corretiva tomada em um determinado item pode impulsionar positivamente a avaliação de outro item que não tenha sido corrigido. Para isso é necessário que a instituição corrija alguns dos problemas apresentados e depois seja reaplicada esta metodologia de avaliação com objetivo de comparar as situações pré e pós-ações corretivas.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABEPRO. **Associação Brasileira de Engenharia de Produção**, 2000. Disponível em: <<http://www.abepro.org.br/index.asp>>. Acesso em: 05 jun. 2012.
- DETTMER, B.; SOCORRO, C.; KATON, H. T. Marketing de serviços – Análise da percepção da qualidade de serviço através da ferramenta SERVQUAL em uma instituição de ensino superior de Santa Catarina. **Revista de Ciências da Administração**, v. 4, n. 8, Jul-Dez 2002.
- FAÉ, C. S.; RIBEIRO, J. L. D. UM RETRATO DA ENGENHARIA DE PRODUÇÃO NO BRASIL. **Revista Gestão Industrial**, v. 1, n. 3, p. 315-324, 2005.
- FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços**. 6ª Edição. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- GIANESI, I. G. N.; CORREA, H. L. **Administração estratégica de serviços para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1994.
- MACOWSKI, D. H. **A Qualidade dos Serviços Prestados por uma Instituição de Ensino Superior Pública na Visão dos Graduandos: Análise Estatística Segundo o Método SERVQUAL**. UFPR. Curitiba, p. 152. 2007. Dissertação de Mestrado.
- MELO, S. C. et al. Aplicação do modelo SERVQUAL para a avaliação da qualidade de serviço numa instituição de ensino superior baseado na percepção dos alunos. **XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, Outubro 2002.
- OLIVEIRA, O. T.; FERREIRA, E. C. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na Educação Superior. **Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, v. 3, p. 133-146, Jul-Set 2008.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, Cambridge, v. 64, n. 1, p. 12-40, Spring 1988.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Alternatives Scales for Measuring Services Quality: A Comparative assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. **Journal of Retailing**, New York, v. 70, n. 3, p. 201-230, 1994. ISSN 0022-4359.
- SISTEMA E-MEC. **Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados**, 2012. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/emec/consulta-cadastro/detalhamento/d96957f455f6405d14c6542552b0f6eb/NTcx/9f1aa921d96ca1df24a34474cc171f61/MjIxOQ==>>>. Acesso em: 19 abr. 2012.
- UFPR. Conselho Universitário. **Universidade Federal do Paraná**, 2010. Disponível em: <[www.ufpr.br/soc/descarregar\\_arquivo.php?cod=455](http://www.ufpr.br/soc/descarregar_arquivo.php?cod=455)>. Acesso em: 18 abr. 2012.

## PERCEPTION OF QUALITY IN HIGHER EDUCATION: APPLICATION OF THE GRADUATION OF COURSE NO SERVQUAL IN PRODUCTION ENGINEERING OF UFPR

**Abstract:** *Research that examines the perception of quality in the eyes of students focusing on the identification of elements that can be ameliorated by the administration of the institution. Data collection was performed with questionnaires in a sample of 102 students,*



*randomly selected among the various periods of the undergraduate degree in Production Engineering, Federal University of Paraná. The methodology used was SERVQUAL, the questionnaire was developed with three columns, designed to simultaneously assess the level of perceived quality, and minimum acceptable expected by students. The dimensions of service quality were analyzed seven: Tangibility, Ability, Responsiveness, Access, Security, Clarity and Autonomy. The results indicated that all dimensions need to be improved by the direction of travel. It is concluded that SERVQUAL is a methodology that enables the evaluation of higher education based on students' perceptions.*

**Key-words:** *Higher education, Service Quality, SERVQUAL, Production Engineering*