

Utilização do modelo Servqual como ferramenta de mensuração da qualidade dos serviços na educação básica

Using the Servqual model as a measuring tool of the quality of services in basic education

Utilización del modelo Servqual como herramienta de mensuración de la calidad de los servicios en la educación básica

Maciel Rodrigues Borges¹

Maria Aparecida da Silva Gomes²

Pedro Henrique Tomás³

Sara Gonçalves Carneiro⁴

Resumo: É de fundamental importância compreender as necessidades e demandas em relação à mensuração dos serviços prestados no setor educacional, entendendo a real necessidade dos clientes em relação aos tributos que acreditam ser importantes. A escala SERVQUAL é considerada uma das ferramentas mais utilizadas para medir a qualidade de serviços prestados principalmente no setor educacional. O presente estudo tem como objetivo determinar, o que levou os pesquisadores a optarem pelo uso da ferramenta SERVQUAL para mensurar a qualidade dos serviços educacionais prestados na educação básica. A pesquisa foi realizada por quatro pesquisadores independentemente, nas seguintes bases de dados virtuais: Scielo, portal de periódicos Capes e Google Acadêmico/Scholar Google. O trabalho foi desenvolvido através de uma revisão sistemática que é um tipo de pesquisa que se desenvolve pela busca incessante da literatura sobre o tema desejado. Como resultado da pesquisa, apesar de poucos estudos encontrados na educação básica, podemos concluir que os autores optaram pelo uso da ferramenta SERVQUAL para mensuração da qualidade dos serviços prestados na educação básica, por se tratar de uma ferramenta que consegue relacionar as expectativas e percepções dos usuários finais, enumerando as principais exigências para um serviço ser considerado de qualidade.

Palavras-chave: Educação básica. Qualidade. Serviços. Servqual.

Abstract. *It is of fundamental importance to understand the needs and demands in relation to the measurement of the services rendered in the educational sector, understanding the real need of customers in relation to taxes that they believe that these taxes are important. The SERVQUAL scale is considered one of the most used tools to measure the quality of services provided mainly in the educational sector. The present study aims to determine, which led the researchers to opt for the use of the SERVQUAL tool, to measure the quality of the educational services provided in basic education. The research was carried out by four researchers independently, in the following virtual databases: Scielo, portal of journals Capes and Google Scholar / Google Scholar. The work was developed through a systematic review that is a type of research that is developed by the incessant search of the literature on the desired theme. As a result of the research, despite few studies found in basic education, we can conclude that the authors opted for the use of the SERVQUAL tool to measure the quality of services provided in basic education, because it is a tool that can relate the expectations and perceptions of the end users, enumerating the main requirements for a service to be considered a quality one.*

1 Mestrando em Gestão Organizacional pela Universidade Federal de Goiás (UFG).

2 Mestrando em Gestão Organizacional pela Universidade Federal de Goiás (UFG).

3 Mestrando em Gestão Organizacional pela Universidade Federal de Goiás (UFG).

4 Graduada em Engenharia Civil pela Faculdade do Noroeste de Minas (FINOM).

Keywords: *Basic education. Quality. Services. Servqual.*

Resumen. *Es de fundamental importancia comprender las necesidades y demandas en relación a la medición de los servicios prestados en el sector educativo, entendiendo la real necesidad de los clientes en relación a los tributos que creen que son importantes. La escala SERVQUAL se considera una de las herramientas más utilizadas para medir la calidad de servicios prestados principalmente en el sector educativo. El presente estudio tiene como objetivo determinar, lo que llevó a los investigadores a optar por el uso de la herramienta SERVQUAL para medir la calidad de los servicios educativos prestados en la educación básica. La investigación fue realizada por cuatro investigadores independientemente, en las siguientes bases de datos virtuales: Scielo, portal de revistas Capes y Google Académico / Scholar Google. El trabajo fue desarrollado a través de una revisión sistemática que es un tipo de investigación que se desarrolla por la búsqueda incesante de la literatura sobre el tema deseado. Como resultado de la investigación, a pesar de pocos estudios encontrados en la educación básica, podemos concluir que los autores optaron por el uso de la herramienta SERVQUAL para medir la calidad de los servicios prestados en la educación básica, por tratarse de una herramienta que logra relacionar las expectativas y percepciones de los usuarios finales, enumerando las principales exigencias para un servicio ser considerado de calidad.*

Palabras clave: *Educación básica. Calidad. Servicios. Servqual..*

INTRODUÇÃO

Devido a crescimentos e melhorias nas classes sociais, o consumidor tem ficado cada vez mais seletivo em relação à qualidade dos serviços prestados, especialmente na área da educação. A educação brasileira apresenta um campo de amplificação na demanda pelo ensino aprendizagem, com isso trazendo uma maior concorrência para o mercado educacional, tanto para o setor público como o privado, é fundamental manter a qualidade como ponto primordial de suas ações, objetivando as necessidades em relação a parte educacional e a sua função social perante os seus alunos. Tendo também em vista a formação de profissionais qualificados para atuarem em prol da evolução de uma sociedade mais justa e sem preconceitos (GALVÃO e SADOYAMA, 2017).

A qualidade dos serviços prestados no setor educacional, faz-se de indispensável para as organizações, especialmente para manter-se no mercado, tornando-se algo de extrema importância a qualidade dos serviços pode ser identificada nos serviços, produtos, na competência dos colaboradores e essencialmente no agrado do consumidor final. Atender as necessidades dos clientes faz-se indispensável, produzindo recompensas tanto para lado financeiro como pessoal (ORNELAS, 2013).

No momento em que falamos em qualidade em educação, pode gerar questões bas-

tantes polemicas, no entanto o que é de fundamental importância, é a qualidade, devendo estar sempre em uma busca continua por melhorias, buscando a satisfação de seus clientes e atendendo as suas expectativas. A qualidade está relacionada ao jeito de como o serviço é oferecido, que como é transmitido o conhecimento, quando é oferecido algo de qualidade a organização educacional se destaca e ganha vantagens sobre as outras. Dentro desse contexto, verifica-se a obrigação de investigar se as expectativas se sobrepõem às percepções dos clientes (GALVÃO e SADOYAMA, 2017).

É de fundamental importância compreender as necessidades e demandas em relação à mensuração dos serviços prestados no setor educacional, entendendo a real necessidade dos clientes em relação aos tributos que acreditam ser importantes. Neste sentido, foi desenvolvido um instrumento de avaliação o qual deram o nome de escala SERVQUAL, sendo hoje em dia é uma das ferramentas de maior projeção para medição da avaliação da qualidade de serviços (PRASS e SANT'ANNA, 2010).

Cury (2002) também nos contribui afirmando que a educação infantil é a base da educação básica, o ensino fundamental é o seu tronco e o ensino médio é seu acabamento. Com base nesses preceitos e visto que, a escala SERVQUAL é uma das ferramentas mais utilizadas para medir a qualidade de serviços prestados principalmente no setor educacio-

nal e que, de acordo com Cordeiro et al (2007), a revisão sistemática tem por objetivo avaliar criticamente, reunir, conduzir uma síntese dos resultados de múltiplos estudos primários e também responder a uma questão clara através de uma investigação científica, o presente estudo se justifica pela inquietação dos autores em pesquisarem como vem sendo a utilização do modelo SERVQUAL nos estudos desenvolvidos em relação a qualidade dos serviços prestados na educação básica, com isso o estudo tem como objetivo determinar, o que levou os pesquisadores a optarem pelo uso da ferramenta SERVQUAL para mensurar a qualidade dos serviços educacionais prestados na educação básica?

2 REFERENCIAL

2.1 FERRAMENTA SERVQUAL

Vários modelos são utilizados para mensurar a qualidade, e um deles é a escala SERVQUAL, que foi desenvolvida por três professores norte-americanos: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), abordando cinco dimensões: a tangibilidade, a confiabilidade, o atendimento, a segurança e a empatia. Os resultados obtidos com a aplicação do questionário ajudam a identificar pontos fracos e fortes, ajudando assim na busca por melhorias da qualidade contínua. A ferramenta SERVQUAL ajuda no controle da qualidade dos serviços prestados, apontando se a qualidade que está sendo ofertada pelas instituições de ensino está sendo percebida (ZOCCA et al, 2012).

O uso da escala SERVQUAL é um instrumento para coleta de dados, que auxilia e facilita as instituições de ensino a mensurar e analisar a qualidade dos serviços prestados, ajudando na construção de técnicas e ações, para desempenhar, planejar e aprimorar os serviços educacionais, com satisfação e perfeição que os pais/alunos almejam (MOURA e SAOYAMA, 2017).

Segundo Ornelas (2013), atualmente há um composto de modelos que são empregados na escala SERVQUAL, formando uma base sólida de utilizações nesse domínio, podendo a escala ser adequada e ampliada as características de acordo com o serviço a ser avaliado,

essa é uma das vantagens a utilização dessa ferramenta que pode ser adaptada para realizar uma gama de medição das qualidades de serviços. Apesar das críticas sobre o uso do modelo SERVQUAL ela é bastante aceita por pesquisadores conceituados, compreendendo o conceito de serviços e os segmentos para o planejamento, execução e controle da qualidade.

2.2 EDUCAÇÃO BÁSICA

Na Educação Básica, de acordo com as explicações de Cury (2002), a Constituição Federal de 1988 em capítulo próprio da educação, criou as condições para que a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 9.394/96, adotasse o conceito avançado da Educação básica, pelo qual o olhar sobre a educação obtém uma nova definição, pois identifica a alternativa de o Estado e os municípios se constituírem como um sistema único de educação básica.

Ainda segundo Cury (2002) a Educação Básica tem seu próprio conceito definido no art. 21 da constituição como um nível da educação nacional e que mistura, de maneira organizada, as três etapas que estão sob esse conceito: a educação infantil, o ensino fundamental e o ensino médio. Refere-se a um conceito novo da nossa legislação educacional, fruto de muita luta e dedicação dos educadores que se aprimoravam para que alguns desejos se tornassem lei.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho de revisão sistemática é um tipo de pesquisa que se desenvolve pela busca incessante da literatura sobre o tema desejado, chegando a um resumo das evidências que se relaciona com a estratégia de intervenção específica com a aplicação de métodos explícitos e sistematizados de busca, seleção crítica e síntese das informações selecionadas (RF, 2007).

Ainda segundo Galvão, Sawada e Trevizan (2004) a revisão sistemática é vista pelos estudiosos como um recurso de guia das práticas profissionais e identificação das necessidades de futuras pesquisas, e que esse processo de

revisão sistemática segundo o autor se dá em sete fases, a saber: a construção do protocolo, a definição da pergunta, a busca dos estudos, a seleção dos estudos, a avaliação crítica dos estudos, a coleta dos dados e a síntese dos dados.

De acordo com esse contexto, nossa pesquisa usou com recurso metodológico o modelo de ficha de pesquisa de acordo com os estudos de Kofinas, Saur-Amaral (2008) que teve como objetivo sistematizar os critérios da pesquisa da revisão sistemática aplicando a equação a efetuar a pesquisa com os seguintes descritores: Qualidade, serviços, educação básica e Servqual, e conseguinte estabeleceram-se também os critérios de exclusão e inclusão. A pesquisa foi realizada por quatro pesquisadores independentes, nas seguintes bases de dados virtuais: Scielo, portal de periódicos Capes e Google Acadêmico/ Scholar Google.

3.1 PROCEDIMENTOS DE COLETA

Wachelke et al (2014) nos lembra de que as coletas de dados tanto online quanto presenciais e convencionais pode apresentar limitações. Nas presenciais e convencionais temos as restrições de maior necessidade de tempo, menor agilidade na tabulação e processamento dos dados entre outras. Optamos pela coleta de dados online pela grande diversidade de informações disponíveis em pouco dispêndio de tempo.

A pesquisa se deu especificamente pela busca individual de cada pesquisador de trabalhos nas bases de dados e descritores determinados pelos pesquisadores. As buscas nas bases de dados selecionadas resultaram em 13 artigos que supostamente atendia o âmbito da temática e o critério de inclusão- artigos publi-

cados em revistas, periódicos e simpósios, escritos em língua portuguesa.

A fase seguinte foi uma análise dos artigos com uma visão mais criteriosa envolvendo todos os pesquisadores para seleção dos artigos a serem trabalhados, dessa fase de análise criteriosa restaram apenas 03 (três) artigos que atendiam a todos os determinantes de base de dados, descritores e critérios de inclusão determinados pelos pesquisadores.

3.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Na análise das informações de cada artigo selecionado pelos pesquisadores utilizou-se a análise de conteúdo, tendo como prioridade as seguintes categorias: Atenção ao tema proposto; objetivos do estudo, ano e local de publicação, instrumento de coleta de dados utilizados e principais resultados.

De acordo com Moraes (1999) a análise do conteúdo é uma metodologia de pesquisa teórica e prática no campo de investigações sociais e foi elaborada para interpretar e narrar o conteúdo de toda classe de documentos e textos, pode ser uma análise com descrições sistemáticas qualitativas ou quantitativas, essa análise é ideal para auxiliar a interpretar as mensagens e compreender seus significados em níveis que vão além da leitura comum.

A exposição e discussão dos resultados obteve-se através de uma síntese narrativa, que de acordo com Cordeiro et al (2007) uma revisão narrativa, quando comparada à revisão sistemática, apresenta-se temática mais aberta. Neste interim, seguiram-se os critérios determinados pelos autores de organizarem a descrição dos estudos em categorias lógicas e analisar os resultados de acordo com as categorias estabelecidas.

Quadro 1 - Ficha de pesquisa da revisão sistemática acerca da Avaliação da qualidade da Educação Básica através da utilização da ferramenta Servqual.

Conteúdo	Explicação
Objetivo da pesquisa	Identificar através de estudos já realizados acerca da qualidade dos serviços prestados na Educação básica a utilização do modelo servqual como ferramenta de avaliação da qualidade.
Equação de pesquisa a experimentar	Qualidade serviços Educação Básica Servqual

Âmbito da pesquisa	A pesquisa foi realizada na base de dados online do portal CAPES, Scielo e Google acadêmico/Scholar Google focada nos artigos publicados nos últimos 10 anos (de 2008 a 2018) e atendam a equação da pesquisa.
Critério de inclusão	Somente serão considerados artigos publicados em revistas, periódicos ou simpósios no país e cujas temáticas envolvem toda equação de pesquisa.
Critérios de exclusão	Artigos sem texto integral. Artigos de pesquisa em escola somente técnica. Dissertações e teses. Artigos sem definição do nível do serviço Educacional prestado. Artigo que não usou a ferramenta Servqual como instrumento de coleta de dados para mensurar a qualidade serviços educacionais. Artigos escritos em Inglês.
Critérios de qualidade e validade metodológica	A ficha de pesquisa foi usada independentemente por quatro investigadores. Constatou-se muitos resultados semelhantes e poucos diferentes, devido a poucos artigos publicados com o tema proposto, os mesmos foram identificados e explicados. Os critérios de inclusão e exclusão foram aplicados com rigor.

Fonte: Adaptado de Kolfinas e Saur-Amaral (2008).

3.3 RESULTADOS

Para ter clareza dos resultados e facilitar assim a discussão resolvemos apresentar os resultados dos trabalhos pesquisados em um componente de análise dos estudos resultantes da pesquisa sobre a Avaliação da qualidade da Educação Básica através

da utilização da ferramenta SERVQUAL: Um estudo de revisão sistemática, e assim estabelecemos os seguintes componentes: Tema do artigo; autor, ano e país de publicação; objetivos e participantes do estudo; instrumentos utilizados para coleta de dados e os principais resultados alcançados ou esperados.

Quadro 2- Sinopse de estudos relativos à Avaliação da qualidade da Educação Básica através da utilização da ferramenta Servqual.

Título	Autor/ano/ país	Objetivo de estudo/ participantes	Instrumento	Principais resultados
Controle de Qualidade em Serviços: um Estudo da Percepção e Expectativas de Alunos do Ensino Fundamental	Naicléia Storck Zocca; Inayara Valéria Defreitas Pedroso Gonzalez; Anderson Soncini Pelissari. Brasil. 2012	Compreender e descrever como a escola pesquisada controla a qualidade de seus serviços. Participaram da pesquisa 56 alunos da 5ª série, a diretora e o	Entrevista semi-estruturada com a diretora e o coordenador da escola pesquisada. Aplicação de 2 questionários/ Instrumento elaborado com base na escala Servqual/medir e avaliar a percepção e expectativas.	- maior atenção ao ambiente físico; - Insatisfação com as promessas não atendidas; - atendimento satisfatório; - comportamento profissional totalmente satisfatório; - atenção especial

		diretora e o coordenador.		atenção especial oferecida não satisfatória; - importância da monitoria e reflexão da qualidade no atendimento das necessidades e expectativas dos alunos para o processo de tomada de decisão por parte do corpo pedagógico.
Avaliação da expectativa e percepção da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva de gestores, professores e estudantes de um instituto federal do estado de Minas Gerais (MG)	Laila Lidiane da Costa Galvão, Adriana dos Santos Prado Sadoyama, Brasil, 2017.	Avaliar as expectativas e percepções dos serviços educacionais identificando os principais atributos e dimensões que possam melhorar a qualidade dos serviços, a fim tornar-se um diferencial competitivo com retenção de alunos e combate a evasão escolar. Os participantes serão todos os alunos, professores e gestores do IFTM através da amostra de conveniência e que atenderem os critérios de inclusão e exclusão.	Questionários estruturados do modelo original de escala Servqual adaptado para os serviços Educacionais usando a escala de Likert. Para tabulação e análise dos dados utilizará fórmulas estatísticas, microsofthexcel e software SPSS-20. Para a coleta das informações será utilizado o modelo Survey através da ferramenta Google Docs.	Através dessa proposta de pesquisa espera-se que os resultados possam servir como indicador significativo para que os gestores identifiquem as áreas que necessitem de melhoria e também como contribuição de ferramenta para o desenvolvimento de sistema de avaliação da qualidade da Educação.

<p>Qualidade dos serviços educacionais prestados na Educação Infantil: novos olhares para práticas gestoras</p>	<p>Irene Antônia de Moura, Adriana dos Santos Prado Sadoyama, Brasil, 2017.</p>	<p>Mensurar e analisar a qualidade dos serviços educacionais na Educação Infantil contribuir e auxiliar a instituição na elaboração de estratégias em busca de serviços de qualidade. Participantes da foram 18, sendo: 3 gestores, 7 professores e 8 pais.</p>	<p>Questionário – modelo Servqual</p>	<p>Percebeu-se que há muito a ser feito para que haja qualidade satisfatória nos serviços prestados. Com exceção da dimensão segurança que apresentou qualidade satisfatória todas as dimensões estudadas necessitam de mais atenção e melhoria para atingir a qualidade total.</p>
---	---	---	---------------------------------------	---

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

No que se diz respeito a utilização da ferramenta SERVQUAL para medição da qualidade dos serviços educacionais ainda é muito carente de trabalhos sobre o tema. Devemos levar em consideração que a qualidade dos serviços educacionais é um direito garantido a todos e que consta na Constituição Federal de 1988, e ainda que com o modelo liberal adotado pelo estado se torna cada vez mais aparente a concorrência e competitividade na educação.

A grande competitividade e concorrência por um lado traz um ponto muito relevante para os usuários finais da educação, que nada mais é que a qualidade dos serviços prestados, qualidade esta que mesmo podendo estar explícita aos olhos do cliente se torna necessário medir. Conhecer o cliente se torna extremamente necessário para entender suas necessidades e o que ele busca no serviço que venha ser contratado.

O que fica notório nessa busca cada vez mais é a qualidade oferecida, e para alguns autores para medir essa qualidade no serviço prestado pode-se fazer uso de diversos instru-

mentos, pois assim teremos como verificar se a qualidade proposta é a mesma entregue. Com base nisso estes autores utilizam como ferramenta de medição a escala SERVQUAL, ferramenta está como relatada nas discussões anteriores usada devido sua grande flexibilidade e sua capacidade de adaptação.

Então no que se refere a utilização da escala servqual na educação básica, pode-se concluir de extrema valia. Conforme Galvão e Sadoyama (2017), a escala SERVQUAL assimila perfeitamente a diferença entre expectativa e desempenho da qualidade do serviço prestado, trazendo assim o sentimento no usuário final de como está sendo a prestação do serviço contratado. Devido a essa versatilidade e a capacidade de trazer resultados concretos de medição da qualidade que os autores estudados optam por fazer uso da ferramenta.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Galvão e Sadoyama (2017, p.134) afirmam que “[...] compreender e entender o conceito de qualidade para então, saber como medi-la, haja vista que este é um processo de grande importância para as decisões de melhoria

contínua nas instituições educacionais”. Visto isso se torna indispensável fazer a medição da qualidade do ensino básico, sendo esta a base para a educação, base esta que se não for prestada com qualidade poderá trazer reflexos negativos para toda vida escolar do aluno. Nesta perspectiva se torna indispensável o uso de um instrumento que possa medir essa qualidade levando em consideração todas as dimensões que possam interferir no resultado que se busca, com isso os autores optam pelo uso da ferramenta SERVQUAL para fazer a mensuração da qualidade dos serviços prestados na educação básica, já que este conseguiu relacionar as expectativas e percepções dos usuários finais, enumerando as principais exigências para um serviço ser considerado de qualidade.

6 REFERÊNCIAS

- BARDLN, L. Análise de conteúdo. **Lisboa: edições**, v. 70, p. 225, 1977.
- CARVALHO, M. D.; SETTE, R.; CARVALHO JUNIOR, I. Avaliação da qualidade percebida nas instituições de ensino técnico: um estudo no município de Lavras, Minas Gerais. SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO E MARKETING; CONGRESSO DE ADMINISTRAÇÃO ESPM, 2009.
- COELHO, C. D. D. A. Avaliação da qualidade percebida em serviços: aplicação em um colégio privado de ensino fundamental e médio. 2004.
- CORDEIRO, A. M. et al. Revisão sistemática: uma revisão narrativa. 2007.
- CURY, C. R. J. A educação básica no Brasil. **Educação e Sociedade**, v. 23, n. 80, p. 168-200, 2002.
- DA COSTA GALVÃO, L. L.; SADOYAMA, A. D. S. P. Avaliação da expectativa e percepção da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva de gestores, professores e estudantes de um instituto federal do estado de Minas Gerais (MG). **Revista EDaPECI**, v. 17, n. 2, p. 131-143, 2017.
- DA SILVA, E. V. et al. Qualidade em serviço oferecido em escola infantil: um estudo de caso no município de São João da Barra à luz das percepções dos professores. **ENFEPRO, IV encontro Fluminense de engenharia da produção, Rio de Janeiro**, 2013.
- DE CASTRO, M. H. et al. USO DA SERVQUAL PARA MENSURAR AS MELHORIAS DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS E ADMINISTRATIVOS: UM ESTUDO DE REVISÃO.
- DE CASTRO, M. H.; SADOYAMA, G.; ROSALEM, V. Qualidade na educação na perspectiva dos principais atores de uma instituição de ensino. 2014.
- DE MOURA, I. A.; SADOYAMA, A. D. S. P. Qualidade dos serviços educacionais prestados na Educação Infantil: novos olhares para práticas gestoras. **Revista EDaPECI**, v. 17, n. 1, p. 218-233, 2017a.
- _____. Utopia ou realidade-a qualidade dos serviços prestados na Educação Infantil. **Blucher Education Proceedings**, v. 2, n. 1, p. 64-76, 2017b.
- DE MOURA, I. A.; SADOYAMA, A. D. S. P.; SADOYAMA, G. L. Análise da qualidade dos serviços educacionais prestados na educação infantil de acordo com a expectativa dos gestores, professores e pais. **Blucher Education Proceedings**, v. 2, n. 1, p. 239-240, 2017.
- ERLANG, S. et al. Qualidade dos serviços em uma rede educacional: relação entre expectativa e percepção. **Engevista**, v. 14, n. 3, 2012.
- FREITAS, A. L. P. MODELO PARA AUTO-AVALIAÇÃO DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO MÉDIO: UMA CONTRIBUIÇÃO PARA A GESTÃO EDUCACIONAL.
- GALVÃO, C. M.; SAWADA, N. O.; TREVIZAN, M. A. Revisão sistemática: recurso que propor-

ciona a incorporação das evidências na prática da enfermagem. *Revista Latino-americana de enfermagem*, v. 12, n. 3, p. 549-556, 2004.

KOFINAS, A.; SAUR-AMARAL, I. 25 years of knowledge creation processes in pharmaceutical contemporary trends. **Comportamento Organizacional e Gestão**, v. 14, n. 2, p. 257-280, 2008.

MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação, Porto Alegre**, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

ORNELAS, S. **Determinantes da fidelização: qualidade percebida e satisfação dos utentes das farmácias na região autónoma da Madeira**. 2013. Dissertação de Mestrado da Universidade Fernando Pessoa. Porto, Portugal

PEREIRA FILHO, E.; TENÓRIO, F. A. G.; DA SILVA, J. R. Oportunidades de Melhorias: Qualidade do Serviço Prestado em Escolas Públicas. **REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación**, v. 15, n. 2, p. 31-51, 2017.

PRASS, R. M.; SANT'ANNA, L. C.; GODOY, L. P. Avaliação da qualidade de serviços prestados na área educacional através do modelo SERVQUAL. **Revista Gestão Industrial**, v. 6, n. 2, 2010.

RF, S. Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica. **Revista brasileira de fisioterapia**, v. 11, n. 1, p. 83-89, 2007.

WACHELKE, J. et al. Caracterização e avaliação de um procedimento de coleta de dados online (CORP). **Avaliação Psicológica**, v. 13, n. 1, p. 143-146, 2014.

ZOCCA, N. S. et al. Controle de Qualidade em Serviços: um Estudo da Percepção e Expectativas de Alunos do Ensino Fundamental.

Recebido em 01 de outubro de 2018

Aceito em 10 de outubro de 2018