

## **AS RELAÇÕES ENTRE EXPECTATIVAS E SATISFAÇÃO DE EGRESSOS E ESTUDANTES, NO CONTEXTO DO ENSINO SUPERIOR NA MODALIDADE A DISTÂNCIA**

### **Resumo**

*A Educação a Distância, considerada uma modalidade de ensino contemporânea, é alvo de muitas discussões teóricas e metodológicas e até mesmo rejeição pela sociedade e por vários educadores. Apesar das críticas, essa modalidade vem ganhando visibilidade no âmbito educacional a partir da expansão das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação, por criar oportunidades para formação a muitos cidadãos de modo democrático, devido à acessibilidade proporcionada por elas. Contudo, permanecem os questionamentos por parte dos estudantes de cursos regulares, das próprias Instituições de Ensino e também da sociedade, sobre a qualidade dos cursos a distância. Nesse sentido, o presente estudo buscou identificar as expectativas dos estudantes e egressos, ao iniciar o curso de licenciatura em Biologia na modalidade a distância, ofertado pela Universidade Federal do Tocantins – UFT. Propôs-se ainda investigar a qualidade percebida pelos estudantes da turma atual e dos egressos, assim como o grau com que essa qualidade percebida refletiu na satisfação desses sujeitos. O Universo da pesquisa foi constituído por 131 (cento e trinta e um) indivíduos (entre egressos e matriculados que já cursaram quatro ou mais períodos) do referido curso. Destes, uma amostra de 30 participou da pesquisa. Como abordagem procedimental adotou-se a pesquisa quantitativa do tipo survey para o qual se utilizou um questionário composto por 85 questões. Foram avaliadas as dimensões expectativa, qualidade percebida e satisfação em relação à instituição, à modalidade de ensino e ao curso em si, considerando uma escala do tipo Likert de 5 pontos. Após a coleta, realizou-se a análise descritiva dos dados e procedeu-se o teste t para amostras emparelhadas visando aferir a possível diferença entre os graus de expectativa e de satisfação desses estudantes por acreditar que a qualidade do serviço está relacionada à habilidade de se minimizar as discrepâncias entre as expectativas e percepções dos clientes. Os resultados mostraram um alto grau de expectativas dos estudantes, ao iniciar o curso. Demonstrou também que suas expectativas foram alcançadas. Essas constatações demonstram a qualidade do serviço educacional ofertado, uma vez que não há discrepâncias entre as expectativas e percepções sobre a qualidade do curso, por parte de seus egressos e matriculados. O conhecimento dessas percepções e reações dos estudantes, relacionados aos serviços educacionais recebidos, pode aumentar em muito as possibilidades de a UFT tomar melhores decisões nos planejamentos institucionais e educacionais, especialmente em relação à oferta futura desse e de novos cursos na modalidade a distância.*

**Palavras Chave:** Imagem; Confiança; Expectativas; Qualidade Percebida; Satisfação

## RELATIONS BETWEEN EXPECTATIONS AND SATISFACTION OF STUDENTS AND GRADUATES, IN THE CONTEXT OF HIGHER EDUCATION IN DISTANCE MODE

### Abstract

Distance Education is considered a form of contemporary education. It is the subject of much theoretical and methodological discussions and even rejection by society and by many educators. Despite criticism, this modality has been gaining visibility in the educational field from the expansion of Information and Communication Technologies (ICT), by creating training opportunities for many citizens in a democratic way, due to the accessibility provided by them. However, questions about the quality of distance education courses still remain, by students of regular courses, their own educational institutions and also society. This study aimed to identify the expectations of students when they started the degree course in Biology, in the distance, offered by the Federal University of Tocantins - UFT. It was also proposed to investigate the quality perceived by the students of the class of current and alumni, as well as the degree to which the perceived quality reflected in the satisfaction of these subjects. The respondents in this study, at first, consisted of one hundred and thirty-one students (graduates and enrolled who have studied 4 or more periods) of the course. Of these, a sample of 30 really participated in the study. A quantitative research survey was adopted, using a questionnaire composed of 85 questions. The following dimensions were evaluated: expectation, perceived quality and satisfaction with the institution, teaching modality and the course itself, considering a *Likert* scale of 5 points. After collection, a descriptive analysis of the data was carried out and still a *t* test for paired samples, in order to assess the possible difference between the degrees of expectation and satisfaction for these students, since the quality of service is related to the ability to minimize the discrepancies between expectations and perceptions of customers. The results showed a high degree of expectations of students to start the course. It also demonstrated that their expectations were met. These findings demonstrate the quality of educational services offered, since there is no discrepancy between expectations and perceptions about the quality of the course, by its graduates and enrolled. Knowledge of these perceptions and attitudes of students, related to educational services received, can greatly increase the chances of the institution (UFT) make better decisions in institutional and educational planning, especially in relation to this and future supply of new courses, in the distance mode.

**Key Words:** Image; Trust; Expectations; Perceived Quality; Satisfaction.

## 1. Introdução

O tema satisfação do cliente é recorrente nas pesquisas da área de Administração e Marketing. Mais recentemente tem sido usado também no segmento educacional, ao entenderem os gestores, que a qualidade dos cursos ofertados pode ser melhorada a partir do conhecimento da satisfação dos estudantes e dos egressos com a universidade, com a modalidade de ensino, com o currículo, com as estratégias de ensino e com as nuances e particularidades próprias da instituição.

Com o foco na educação a distância e a satisfação dos estudantes e egressos de um curso nessa modalidade, o problema de pesquisa foi assim delineado: Que relações podem ser estabelecidas entre o grau de expectativa e de satisfação dos estudantes e egressos do Curso de Licenciatura em Biologia, na modalidade a distância, pela Universidade Federal do Tocantins?

O tema satisfação discente foi escolhido, pois, na área da Administração, a satisfação do cliente é alvo de interesse dos administradores que querem projetar a imagem e os lucros da instituição, como mostram, dentre outros relacionados no capítulo de revisão bibliográfica, autores tais como Zeithaml; Bitner e Gremler (2011). Aplicando à área da Gestão educacional, hoje em dia, há um grande questionamento por parte dos estudantes de cursos regulares, da própria Instituição e também da sociedade, em saber se os estudantes de cursos em EAD realmente aprendem, sentem-se satisfeitos em relação a seus cursos e se são capazes de enfrentar o atual mercado de trabalho em igualdade de condições. Assim, torna-se relevante aos gestores identificar o grau de satisfação de seus clientes (estudantes e egressos dos cursos ofertados na modalidade a distância).

Esta pesquisa buscou compreender os graus de expectativa e satisfação dos estudantes e egressos do Curso de Licenciatura em Biologia, na modalidade a distância, na Universidade Federal do Tocantins, visando estabelecer relações entre os dois constructos. Considerou-se, nesse caso, que a oferta de serviços educacionais, apesar de suas especificidades, não foge do paradigma de serviços ao cliente. Não há como negar que os serviços vêm se tornando cada vez mais peça fundamental nas diferentes atividades

econômicas desenvolvidas pelo homem, independentemente do setor de atuação.

Assim, considerar as expectativas e a satisfação dos clientes, bem como a qualidade por eles percebida em serviços no mercado atual é de extrema importância, dada a amplitude de ofertas e abertura de mercados competitivos. 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.

Observa-se que as instituições, a partir da década de 90, passaram a ser pressionadas para absorver um contingente cada vez maior de pessoas nos cursos superiores, o que naturalmente levou a uma expansão, tanto no setor privado quanto no público e, conseqüentemente, à demanda de pesquisas sobre a qualidade dos cursos, expectativas e satisfação dos estudantes. Ao fazer a revisão bibliográfica, além do trabalho de Souza (2005) e Onusic (2009) foram encontrados estudos sobre satisfação de estudantes em relação aos serviços educacionais tanto presenciais como a distância, tais como os trabalhos de Leite; Lopes e Silva, (2006); Gonçalves Filho, Guerra e Moura, (2003); Porto, (2004); Souza, Oliveira e Rezende, (2006) e Kleinowski (2010).

Assim, justifica-se a relevância da presente pesquisa que mensurou a satisfação dos egressos do curso de Biologia EAD em relação à Instituição UFT, à modalidade de ensino a distância, e ao curso em si. Espera-se, ainda com os resultados dessa pesquisa, contribuir com a instituição permitindo identificar os graus de expectativas e satisfação dos estudantes e egressos, buscando soluções a curto e longo prazo, nos aspectos em que eventualmente haja insatisfação desses seus clientes.

## **2. Metodologia da pesquisa**

O universo da pesquisa foi constituído pelos 131 (cento e trinta e um) sujeitos, dentre egressos e estudantes do curso de Licenciatura em Biologia, na modalidade a distância, pela UFT.

Inicialmente todos esses sujeitos foram convidados a participar da pesquisa, entretanto as participações espontâneas foram pequenas e, após as ações, descritas na seção de abordagem metodológica a seguir, a amostra foi de 23,25% do universo, ou seja, 30 (trinta) participantes da pesquisa, sendo 20 (vinte) egressos e 10 (dez) estudantes do 5º período.

A investigação foi epistemologicamente conduzida pelo método hipotético dedutivo, que trabalha a partir de uma ou mais hipóteses formando um conjunto estruturado de argumentos e explicações que possivelmente justificam dados e informações, porém, que ainda não foi confirmado ou desconfirmado por observação ou experimentação. Assim, hipótese “é a afirmação positiva, negativa ou condicional, ainda não testada, sobre determinado problema ou fenômeno” (JUNG, 2003). Trabalhou-se com as seguintes hipóteses:

H1 - Há diferença significativa entre as expectativas dos estudantes ao iniciar o curso e da satisfação desse mesmo grupo ao concluir ou pelo menos ter cursado quatro períodos ou mais do curso em relação à instituição (UFT).

H2 – Há diferença significativa entre as expectativas dos estudantes ao iniciar o curso e da satisfação desse mesmo grupo ao concluir ou pelo menos ter cursado quatro períodos ou mais do curso em relação à modalidade a distância (EaD).

H3 – Há diferença significativa entre as expectativas dos estudantes ao iniciar o curso e da satisfação desse mesmo grupo ao concluir ou pelo menos ter cursado quatro períodos ou mais do curso em relação ao curso em si (Biologia).

H4 – Há diferença significativa entre as expectativas dos estudantes ao iniciar o curso e da satisfação desse mesmo grupo ao concluir ou pelo menos ter cursado quatro períodos ou mais do curso em relação ao curso (Biologia) na modalidade a distância (EaD).

Havendo, ainda a possibilidade de hipótese nula, ou seja, H0: Não há diferença significativa entre as expectativas dos estudantes ao iniciar o curso e da satisfação desse mesmo grupo ao concluir ou pelo menos ter cursado quatro períodos ou mais do curso.

Como abordagem procedimental, adotou-se a pesquisa quantitativa do tipo *survey*, para o qual se utilizou um questionário composto por uma escala de Likert de 5 pontos, “concebido para permitir que os clientes respondam com graus variados de satisfação, a cada item que descreve o serviço” (HAYES, 2003, p.80). Esse instrumento foi elaborado pela própria pesquisadora com a colaboração do grupo de pesquisa em EaD, na UFT, com base nos itens indicados por Berry e Parasuraman (1992) para avaliar as expectativas e satisfação do cliente: confiabilidade, nível de resposta, competência, segurança, comunicação, tangibilidades e satisfação geral. Baseou-se, também, nos descritores de qualidade, do MEC, para avaliação de cursos a distância: a instituição, o curso (projeto e desenvolvimento) e aspectos específicos da EaD, como suporte tecnológico, equipe docente e tutorial, dentre outros.

A partir do cruzamento desses dois referenciais foi construído o questionário organizado em três partes, conforme as categorias: expectativas ao começar o curso, qualidade percebida no curso e grau de satisfação ao concluí-lo ou no momento atual do curso (5º período). Cada parte contemplou as dimensões: instituição, modalidade a distância e o curso de Biologia. Para cada dimensão foram elaborados vários exemplos, redigidos como assertivas ou declarações sobre o item avaliado. Ao final, o questionário, disponível no apêndice A, ficou com 85 (oitenta e cinco) questões, sendo 21 (vinte e uma) sobre a dimensão expectativa; 51 (cinquenta e uma) questões distribuídas em 2 (dois) blocos, sobre a satisfação em relação a qualidade percebida; e 13 (treze) questões sobre a satisfação geral. No instrumento, utilizou-se uma escala de 1 (um) a 5 (cinco), que permitiu facilmente identificar o ponto médio central e os dois extremos antônimos perfeitos, sendo (5) totalmente satisfeito ou de acordo com a assertiva e (1) totalmente insatisfeito ou em desacordo com a assertiva.

Assim, para medir a dimensão expectativas, foram relacionadas assertivas sobre constructos: imagem e a confiança na instituição e na modalidade de educação a distância, além das expectativas, em si, sobre o curso de licenciatura em Biologia. O mesmo processo repetiu-se na dimensão

qualidade, com assertivas que os estudantes deveriam quantificar, na mesma escala, sua satisfação com itens referentes à qualidade da instituição, da modalidade a distância e do curso em si. A terceira dimensão foi satisfação geral e nela as assertivas buscavam correlação entre o grau de expectativas e de satisfação geral com a instituição, com a modalidade a distância e com o curso concluído ou em vias de conclusão. Portanto, as assertivas elaboradas contemplaram a instituição, a modalidade de ensino a distância, o curso de Biologia em si, como descreve o quadro 1, a seguir.

O questionário foi hospedado no mesmo ambiente virtual de aprendizagem utilizado para o curso.

Inicialmente foi realizado o pré-teste com 6 (seis) egressos da turma de Gurupi que demoraram em média 20 (vinte) minutos para respondê-lo sem manifestar dúvidas. Em seguida, foi encaminhado um tutorial, via e-mail, a todos os egressos solicitando-lhes o acesso e resposta ao questionário.

De posse desses questionários respondidos, os dados foram tabulados e, antes de iniciar o tratamento descritivo, foi realizada uma análise exploratória a fim de se verificar a natureza dos dados obtidos.

Em seguida foi realizado o teste t para amostras emparelhadas, utilizando o software Sigmaplot 10.0, a fim de testar a hipótese de diferença entre as expectativas iniciais e a satisfação final dos sujeitos pesquisados.

### **3. Análise e Discussão dos Resultados**

Agrupando os dados de expectativa em relação à instituição, à modalidade de educação a distância e ao curso de licenciatura em Biologia, dos 30 (trinta) respondentes, constatou-se que estes ingressaram no curso de licenciatura em Biologia trazendo padrões altos de referência tanto em relação à instituição, quanto à EaD, e maior, ainda, em relação ao curso.

Em relação à universidade, prevaleceram os graus 4 (quatro) e 5 (cinco) sendo atribuídos por mais de 76% dos estudantes. Poucos consideraram a imagem da instituição como mediana (4%) ou abaixo da média (3%).

Em relação à modalidade educacional 78% dos indivíduos consultados na pesquisa tinham confiança acima da média, ao iniciar um curso, enquanto aproximadamente 14% confiava pouco (abaixo da média).

Em relação ao curso também eram altas as expectativas, alcançando 84% acima da média (graus 4 e 5).

Um pequeno grupo se absteve de quantificar as expectativas em relação ao curso e à instituição, mas todos avaliaram a modalidade de Educação a Distância, o que induz à reflexão de que havia uma boa aceitação da modalidade.

Assim como feito com os dados sobre expectativas, foram agrupados os resultados da satisfação com a instituição, com a modalidade a distância e com o curso de licenciatura em Biologia.

Após cursar mais da metade do curso ou mesmo tê-lo concluído, a satisfação geral dos respondentes foi alta, sendo que 95,5% têm grau de satisfação na média ou acima da média (graus 5, 4 e 3), tanto em relação à instituição, a EaD e ao curso.

Para verificar as relações entre expectativas e satisfação dos sujeitos envolvidos na pesquisa, cada caso foi novamente analisado, ao iniciar o curso (expectativas) e no momento atual ou ao fim do curso (satisfação), formando pares de observações, cujas diferenças foram testadas para ver se o resultado é ou não zero, ou seja, se os graus atribuídos ao primeiro realmente se igualam ao segundo quesito. (teste t de amostras pareadas)

Ao testar estatisticamente a diferença entre o par expectativa /satisfação com a instituição P foi maior que 0,05, como mostra a tabela 1.

**Tabela 1: Teste t para amostras emparelhadas (expectativas x satisfação) em relação a UFT**

Graus	Expectativas	Satisfação
5	68	127
4	24	9
3	5	7
2	1	2
1	3	5
Abstenção	19	0
Teste t	P value	0,6803

Fonte: Pesquisa direta (REIS, 2012) - SigmaPlot 10.0

Esse valor demonstra que a diferença entre os dois constructos não pode ser considerada significativa. Ou seja, apesar de, na análise descritiva, os percentuais apresentarem uma diferença a maior para a satisfação (o índice de expectativa inicial foi 81% acima da média, enquanto o índice de satisfação final foi de 96%), não se pode dizer que a expectativa foi superada, mas somente igualada.

A diferença entre o par expectativa/satisfação com a modalidade educacional a distância também foi aferida e constatou-se que não foi estatisticamente significativa a diferença entre as expectativas iniciais e a satisfação dos sujeitos arrolados na pesquisa. ( $P > 0,05$ ).

**Tabela 2: Teste t para amostras emparelhadas em relação a EaD**

<b>Grau</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Satisfação</b>
5	86	110
4	31	23
3	12	11
2	10	1
1	10	5
Abstenções	1	0
<b>P value</b>		<b>1,00</b>

Fonte: Pesquisa direta (REIS, 2012) - SigmaPlot 10.0

Novamente não houve diferença significativa entre as expectativas e a satisfação dos sujeitos arrolados na pesquisa, em relação ao curso de licenciatura em Biologia. ( $P > 0,05$ ), como mostra a tabela 3.

**Tabela 3: Teste t para amostras emparelhadas (expectativas x satisfação) em relação ao curso de Biologia**

<b>Grau</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Satisfação</b>
5	128	110
4	24	22
3	16	12
2	3	0
1	4	5
Abstenções	5	1
<b>P value</b>		<b>0,12</b>

Fonte: Pesquisa direta (REIS, 2012) - SigmaPlot 10.0

Destaca-se, que na análise descritiva anteriormente realizada, o grau de expectativa e de satisfação na média ou acima dela, foram respectivamente de 93% e 96%. Para concluir essa seção, é importante retomar o conceito de lacuna do cliente especificada por Zeithaml; Bitner e Gremler (2011) que se refere à diferença entre as expectativas e as percepções ou avaliações subjetivas desse cliente sobre o serviço recebido.

Inicialmente, ao efetuar a análise descritiva separadamente de cada categoria: instituição, educação a distância e curso de licenciatura em Biologia, não apresentaram diferenças ou lacunas significativas. Reunindo tais categorias, a satisfação geral parecia ter superado as expectativas dos respondentes, o que o teste t de amostras emparelhadas desmentiu.

Diante dessa descoberta um último teste foi realizado para aferir a possibilidade de diferenças entre expectativas e satisfação, reunindo novamente o somatório dos graus atribuídos às três categorias.

**Tabela 4: Teste t para amostras emparelhadas (expectativas x satisfação) em relação à instituição, a EaD e ao curso de Biologia**

<b>Grau</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Satisfação</b>
5	282	347
4	79	54
3	33	30
2	14	3
1	17	15
Abstenções	25	1
	<b>P value</b>	<b>1,00</b>

**Fonte: Pesquisa direta (REIS, 2012) - SigmaPlot 10.0**

Reunindo os resultados das 3 categorias, P foi igual a 1,00 (> 0,05), portanto confirma os resultados anteriores ao constatar que não houve diferença significativa entre as expectativas iniciais e a satisfação final dos respondentes arrolados na pesquisa.

Esse é um resultado significativo, uma vez que a qualidade de um serviço pode basear-se nos resultados da comparação que o consumidor faz entre o serviço percebido com o serviço esperado. Dessa forma, quanto mais o

serviço percebido aproximar-se do esperado, maior será a satisfação do cliente. E esse parece ter sido o caso do curso investigado. Não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os graus de expectativas e satisfação em relação à instituição, à modalidade a distância nem ao curso de Biologia, ou seja, nenhuma das quatro hipóteses foi comprovada.

Por fim, considerando que o nível de satisfação de um consumidor pode ser aferido pela relação entre expectativas e desempenho, ou seja, a qualidade percebida representa a materialização ou a negação das expectativas do cliente, os dados analisados mostram que essa materialização parece ter ocorrido no curso investigado.

#### **4. Considerações Finais**

Uma pesquisa sobre a expectativa, a qualidade e a satisfação dos estudantes e egressos a respeito dos muitos aspectos de seu curso pode ser vista como vantagem no gerenciamento da qualidade deste curso, que é parte das metas das instituições de ensino, referendado pelo Ministério da Educação e Cultura - MEC e desejado por todos os educadores comprometidos com a educação dos cidadãos brasileiros.

Nesse sentido, a presente pesquisa teve como objetivo geral investigar a satisfação dos estudantes e egressos do curso de Licenciatura em Biologia na modalidade a distância, na Universidade Federal do Tocantins. Para isso, buscou-se identificar as expectativas, em relação à instituição, à modalidade a distância e à carreira de licenciado em Biologia, ao iniciar e o mesmo foi feito em relação à satisfação após concluí-lo ou completar mais da metade da carga horária do curso de Licenciatura em Biologia na modalidade a distância.

Os resultados mostraram um alto grau de expectativas dos respondentes, ao iniciar o curso. Demonstrou também que suas expectativas foram alcançadas. Realizou-se, ainda, comparação entre as expectativas e a satisfação dos respondentes com a instituição ofertante, com a modalidade de educação a distância e com o curso de Licenciatura em Biologia, conforme

recomendam os referenciais teóricos de marketing. Assim, por meio de teste estatístico com os pares expectativa/satisfação não foram constatadas diferenças significativas, ou seja, não há evidência suficiente para rejeitar a hipótese nula: não há diferença significativa entre as expectativas dos estudantes ao iniciar o curso e da satisfação desse mesmo grupo ao concluir ou pelo menos ter cursado quatro períodos ou mais do curso.

O conhecimento das percepções e reações dos respondentes, relacionados aos serviços educacionais recebidos, pode aumentar em muito as possibilidades de a UFT tomar melhores decisões nos planejamentos institucionais e educacionais, especialmente em relação à oferta futura desse e de novos cursos na modalidade a distância. Além dos aspectos gerenciais, o trabalho tem contribuições acadêmicas ao colocar em evidência as possibilidades de avaliar quantitativamente os serviços educacionais, sem perder de vista seu caráter subjetivo e qualitativo.

Em função da relevante influência da educação na sociedade e considerando que ainda há relevantes lacunas na compreensão das especificidades da gestão da modalidade de educação a distância e preconceitos sobre sua qualidade, novos estudos podem ser desenvolvidos com enfoque especial nos impactos da modalidade não só na visão econômica, como também os impactos sociais e humanos.

## Referências

BERRY, L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing**: competindo através da qualidade. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.

BRASIL. Ministério da Educação e cultura. **Referenciais de qualidade para Educação a Distância**. Brasília: SEED/ MEC, 2007.

GONÇALVES FILHO, C.; GUERRA, R. S.; MOURA, A. Mensuração de Satisfação, Qualidade, Lealdade, Valor e Expectativa em Instituições de Ensino Superior: um estudo do modelo ACSI através de Equações Estruturais. **Anais do XXVIII ENANPAD**, Atibaia, 2003.

HAYES, B. E. **Medindo a satisfação do cliente**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

KLEINOWSKI, H. L. As relações entre confiança, valor e lealdade no contexto do ensino superior presencial. **Dissertação de Mestrado em Administração pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre: PUC RS< 2010.

LEITE, R. S.; GONÇALVES FILHO, C. Um estudo empírico da aplicação do Índice Europeu de Satisfação de Clientes (ECSI) no Brasil. **Revista de Administração Mackenzie**, vol. 8, núm. 4, 2007, pp. 178-200 Disponível <<http://www3.mackenzie.br/editora/index.php/RAM/article/viewArticle/12>> Acesso em: 30/05/2012.

LEITE, R.S; LOPES, H. E. G.; SILVA LEITE, D. **Qualidade Percebida no Ensino Superior**: Um Estudo em uma Instituição do Centro-Oeste de Minas Gerais. In: 30º encontro da ANPAD. Bahia: EnANPAD, 2006. Disponível em:< <http://unieducar.org.br/biblioteca/A%20Qualidade%20Percebida%20no%20Ensino%20Superior%20Um%20Estudo%20em%20uma%20Instituio%20do%20Centro-Oeste%20de%20Minas%20Ge.pdf> >Acesso em: 30/05/2012.

ONUSIC, L. M. A qualidade de serviços de ensino superior: o caso de uma instituição de ensino público. **Tese de doutorado em Administração**. São Paulo: USP, 2009.

PORTO, C. de A. As Relações entre Confiabilidade, Confiança, Valor e Lealdade no Contexto de Educação a Distancia. **Dissertação Mestrado em Administração e Negócios, Faculdade de Administração, Economia e Contabilidade**. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

SOUZA, C. C. M. Fatores de qualidade percebidos pelos discentes de cursos de administração de empresas: um estudo sobre as relações da causalidade através da modelagem de equações estruturais. **Dissertação de mestrado**. São Paulo: FECAP, 2005.

SOUZA, D.; OLIVEIRA, L. H.; REZENDE, D. C. As relações entre Confiança, Valor e Lealdade no Contexto da Educação a Distancia: um Estudo de Caso em uma Universidade Federal. In: XXX Encontro da ANPAD. **Anais...** Salvador, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS. **Projeto Pedagógico do Curso Licenciatura em Biologia pelo Consórcio Setentrional**. Araguaína: UFT, 2005.

ZEITHAML, V. A. Consumer Perception of Price. Quality and Value: a means-end model and synthesis of evidence. **Journal of Marketing**. Chicago, v. 52, julho de 1988.

ZEITHAML, V. A. BITNER, M. J.; GREMLER, D.D. **Marketing de Serviços**: a empresa com foco no cliente. 5.ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.