

AVALIANDO A QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS NO PERÍODO DA PANDEMIA COM A ESCALA *SERVQUAL*: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DE 2019 A 2023

Edson César Napoleão Júnior¹

Maria José Baldessar²

RESUMO

Este trabalho consiste em uma revisão integrativa que avalia o uso da escala Servqual como um instrumento relevante e atual de análise da qualidade dos serviços na educação no período da pandemia, o qual decorreu a prevalência do ensino remoto emergencial. Para chegar ao propósito, foram analisados 32 trabalhos selecionados nos últimos cinco anos (2019-2023), evidenciando o uso crescente deste instrumento na área educacional. Identificou-se sua aplicação em diferentes contextos educacionais, com foco na avaliação da satisfação dos estudantes, especialmente na educação superior. Foram observadas tendências de pesquisa, como abordagens multinacionais e contribuições para a gestão educacional. Essas descobertas fornecem uma compreensão mais abrangente e contextualizada dos estudos sobre a escala Servqual nos serviços educacionais, realçando sua relevância para aprimorar a qualidade do ensino.

Palavras-chave: Qualidade do Serviço. Servqual. Educação.

ASSESSING THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES IN THE PANDEMIC PERIOD WITH THE SERVQUAL SCALE: AN INTEGRATIVE REVIEW FROM 2019 TO 2023

Abstract: This work consists of an integrative review that evaluates the use of the Servqual scale as a relevant and current instrument for analyzing the quality of services in education during the pandemic period, which resulted in the prevalence of emergency remote teaching. To reach the purpose, there were analyzed 32 works in the last five years (2019-2023), evidencing the growing use of this instrument in the educational area. Its application in different educational contexts was identified, with a focus on the evaluation of student satisfaction, especially in higher education. Research trends such as multinational approaches and contributions to educational management were observed. These findings provide a more comprehensive and contextualized understanding of studies on the Servqual scale in educational services, highlighting its relevance to improving the quality of teaching.

Keywords: Service Quality. Servqual. Education.

¹ Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis – Brasil. <https://orcid.org/0009-0003-3923-674X>. E-mail: jrnapeleao@gmail.com

² Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo – Brasil. Professora Associada da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) <https://orcid.org/0000-0001-8971-4576>. E-mail: mbaldessar@gmail.com

Introdução

A avaliação da qualidade dos serviços na área da educação é uma questão crucial para instituições de ensino em todo o mundo (Pereira; Araujo; Machado- Taylor, 2020). A medição da satisfação dos alunos é um elemento chave na avaliação educacional e está diretamente relacionada ao seu desempenho acadêmico, à retenção escolar e ao seu desenvolvimento pessoal, fatores cruciais para o alcance dos objetivos educacionais (Tomlinson, 2018).

Além disso, com a intensificação da concorrência no campo educacional, conceitos que não faziam parte dos planos estratégicos de instituições de ensino, como qualidade do serviço, satisfação do aluno, imagem pública e fidelização do aluno, tornaram-se repentinamente fundamentais ingredientes para sua sobrevivência (Seyfried; Pohlenz, 2018; Latif *et al.*, 2019).

Nesse sentido, a busca por excelência educacional e a satisfação dos alunos têm impulsionado pesquisadores e gestores da área a adotarem instrumentos eficazes de mensuração da qualidade dos serviços prestados (Marinho; Poffo, 2016; Souto; Correia-Neto, 2017). Nesse contexto, de acordo com Tureta, Rosa e Oliveira (2007) a escala *Servqual* tem se destacado como uma ferramenta utilizada para avaliar a qualidade do serviço em diversos setores.

Desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a escala *Service Quality Gap Analysis (Servqual)* é uma das abordagens mais conhecidas para aferir a qualidade dos serviços. Ela se baseia no conceito de lacunas entre as expectativas dos clientes e suas percepções reais sobre o serviço recebido. Este modelo é considerado uma ferramenta genérica que pode ser aplicada a uma larga gama de serviços (Carman, 1990; Cronin; Taylor, 1992).

O instrumento inicialmente versava em dez dimensões, caracterizadas como “determinantes da qualidade em serviços” (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1985). Estas foram então reduzidas para cinco critérios avaliativos, tornando-se mais específicos a fim de facilitar a usabilidade da escala e sua aplicação ao setor educacional (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1994). Com o auxílio de uma escala com 22 afirmações, a opinião sobre aspectos pontuais dos serviços utilizados é levantada, tornando-se admissível, com análise dos resultados, realizar um diagnóstico da qualidade desse serviço (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988).

Com a crescente relevância atribuída à avaliação da qualidade do setor educacional, é fundamental investigar o uso da escala *Servqual* nesse contexto específico, analisando como esta ferramenta pôde contribuir para aprimorar a prestação de serviços nesta área. Portanto, esta revisão integrativa tem como objetivo analisar e sistematizar pesquisas recentes que empregam

a escala *Servqual* como instrumento avaliativo da qualidade dos serviços educacionais prestados aos alunos, como clientes finais.

Como recorte temporal para inclusão das publicações a serem analisadas no âmbito da revisão integrativa, buscou-se a literatura dos últimos cinco anos em decorrência da deflagração da pandemia de Covid-19 no mundo, o que acarretou a oferta emergencial dos serviços educacionais de forma remota. Este cenário pandêmico trouxe uma série de questionamentos à qualidade do serviço educacional prestado pelas instituições, e dessa forma, justifica-se a escolha das publicações datadas do período de 2019 a 2023.

A relevância deste trabalho reside, portanto, no fornecimento de uma visão abrangente e atualizada das pesquisas que têm utilizado a ferramenta *Servqual* no âmbito educacional. Neste sentido, levantou-se a seguinte pergunta de pesquisa: qual o papel do uso da ferramenta *Servqual* no processo de avaliação da qualidade dos serviços educacionais no período de 2019 a 2023, que compreende o período da deflagração da pandemia de Covid-19?

Metodologia

Neste estudo, foi adotado o método da revisão integrativa da literatura, conforme proposto por Botelho, Cunha e Macedo (2001). Essa abordagem específica tem o propósito de sintetizar o conhecimento acumulado na literatura empírica ou teórica, a fim de proporcionar uma compreensão abrangente de um fenômeno particular. Além disso, esse método possui o potencial de contribuir para a construção do conhecimento científico, influenciando pesquisas, práticas e políticas por meio da análise de diversas fontes de dados. Dessa forma, aumenta-se a compreensão sobre o tema em questão, conforme destacado por Whittemore e Knafl (2005).

A escolha das bases de dados utilizadas nesta pesquisa foi fundamentada na necessidade de abranger estudos mais referenciados na área da educação, bem como em outras disciplinas correlatas, a fim de obter uma compreensão abrangente do tema em questão. Para tanto, optou-se por utilizar bases de dados *Eric*, *Emerald* e *Web Of Science*, reconhecidas por abrigar um acervo extensivo de publicações acadêmicas no âmbito educacional.

Busca de dados na literatura

Os delimitadores de busca incluíram operadores booleanos (“AND” e “OR”) para conectar os termos de pesquisa, enquanto os descritores de busca foram selecionados para obter

resultados relevantes e alinhados aos objetivos do estudo, garantindo uma busca precisa e abrangente das fontes bibliográficas pertinentes. Sendo assim, foram empregados os seguintes termos:

- I. *Eric*: (“*service quality*” OR *assessment* OR *satisfaction*) AND *servqual*;
- II. *Emerald*: “*service quality* AND *servqual*” OR (title: “*assessment* AND *servqual*”) OR (title: “*satisfaction* AND *servqual*”) OR (abstract: “*service quality* AND *servqual*”) OR (abstract: “*assessment* AND *servqual*”) OR (abstract: “*satisfaction* AND *servqual*”);
- III. *Web Of Science*: (“*service quality*” OR *assessment* OR *satisfaction*) AND *servqual*) AND *Education*.

Salienta-se que o termo "*Education*" foi acrescentado na base de dados *Web of Science*, restringindo-se os resultados às publicações relacionadas a essa área específica, permitindo uma análise mais direcionada sobre o uso do instrumento *Servqual* no contexto educacional. Nas bases de dados *Eric* e *Emerald*, não foi necessário adicionar o descritor "*Education*", pois essas bases já abrangem as áreas de educação e gestão, respectivamente, tornando a busca naturalmente focalizada a esses domínios.

Para a melhor seleção das pesquisas que servirão de embasamento teórico, os seguintes critérios foram adotados:

- I. Os termos de busca devem existir por inteiro no título ou no resumo do texto;
- II. Ter utilizado a escala *Servqual* na pesquisa acadêmica na área da educação;
- III. Ser escrito em língua inglesa, portuguesa ou espanhola;
- IV. Contar com acesso aberto ao texto completo;
- V. Ter sido publicado entre os anos de 2019 e 2023.

É importante ressaltar que o ano de 2023 ainda contempla todas as publicações até o momento desta análise. Os resultados e conclusões apresentados refletem a produção científica e as tendências identificadas até julho de 2023. Adicionalmente, o recorte temporal da seleção dos artigos a elencados para a pesquisa decorre da análise do impacto do uso da escala *Servqual* na avaliação de percepção de qualidade de cursos durante o período pandêmico. Em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) decreta o Estado de Emergência Internacional de Saúde decorrente do surto do novo coronavírus³. Em março do mesmo ano, a

³ OMS. Organização Mundial da Saúde. 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/news/30-1-2020-who-declares-public-health-emergency-novel-coronavirus> . Acesso em: 4 nov. 2023.

OMS decretara a pandemia da doença em caráter definitivo, sendo importante ressaltar que o termo faz referência unicamente à distribuição geográfica da doença e não necessariamente sua gravidade.

Em maio de 2023, a OMS decretou o fim do Estado de Emergência Internacional de Saúde referente à doença, em virtude da análise de dados epidemiológicos que mostraram a queda dos índices globais de mortalidade decorrentes da COVID-19 e suas complicações⁴.

Coleta de dados

O processo de organização e seleção dos artigos consistiu em quatro fases distintas, com critérios de seleção aplicados em todas as bases de dados. Em seguida cada fase foi detalhada, com o intuito de esclarecer seus objetivos específicos:

1ª Etapa: No início da fase de coleta de dados, utilizando os termos de pesquisa definidos na estratégia, foram identificados todos os artigos que atendiam aos critérios adicionais de filtragem estabelecidos. Nessa etapa de busca, um total de 705 artigos foram encontrados nos bancos de dados da *Eric*, *Emerald* e *Web Of Science*.

2ª Etapa: Na segunda fase da coleta, procedeu-se à revisão minuciosa dos artigos para eliminar aqueles que não atendiam aos critérios de filtragem ou que, por alguma razão, não foram excluídos automaticamente na etapa anterior.

3ª Etapa: Na terceira fase, procedeu-se à primeira análise dos artigos, possibilitando a exclusão daqueles que não estavam alinhados com o escopo da pesquisa acadêmica.

4ª Etapa: Na fase final, os artigos que atenderam aos critérios e seleções estabelecidos foram compilados para serem categorizados, analisados e considerados na elaboração das conclusões referentes ao tema em estudo.

⁴ OMS. Organização Mundial da Saúde. 2023. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/noticias/5-5-2023-oms-declara-fim-da-emergencia-saude-publica-importancia-internacional-referente>. Acesso em: 4 nov. 2023.

Tabela 1 – Seleção dos artigos após aplicação dos critérios de inclusão e exclusão

Base de Dados	Busca	Publicação anterior a 2019	Acesso Fechado	Duplicidades	Outros Idiomas	Fora do Escopo	Seleção Final
Eric	87	66	9	0	0	0	12
Emerald	412	333	70	1	0	7	1
Web Of Science	206	113	48	3	3	20	19
Total	705	512	127	4	3	27	32

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

A seleção dos dados obtidos para esta pesquisa seguiu um processo rigoroso, conforme demonstrado na Tabela 1. Inicialmente, na primeira etapa de busca nas bases de dados da *Eric*, *Emerald* e *Web of Science*, um total de 705 artigos foram identificados. Na segunda etapa, aplicam-se critérios adicionais e foram excluídos 512 artigos devido a publicações anteriores ao ano 2019, 127 por falta de conteúdo aberto, 4 por duplicidade e 3 por estarem em outro idioma. Além disso, 27 trabalhos foram retirados por apresentarem resumos divergentes do escopo do estudo. Esse processo assegurou a qualidade e relevância dos dados analisados para a pesquisa.

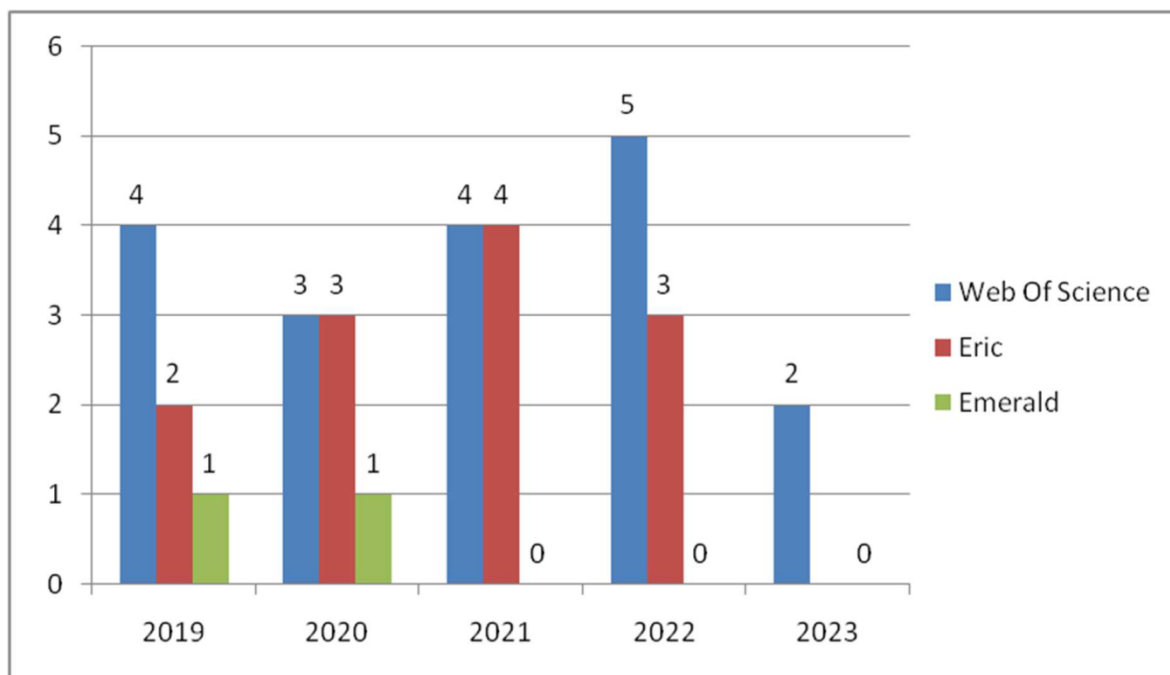
Resultados, análise e discussões

Esta seção apresenta os resultados, análises e discussões da revisão integrativa sobre o uso da escala *Servqual* na avaliação da qualidade dos serviços educacionais. O estudo permitiu identificar tendências, padrões e contribuições na avaliação dos serviços educacionais com foco na satisfação dos estudantes e aprimoramento da qualidade do ensino a partir do uso da escala *Servqual* como ferramenta de apoio.

Publicações por ano

O Gráfico 1 demonstra o emprego do instrumento *Servqual* na pesquisa acadêmica na área da educação nos últimos cinco anos, considerando os dados até o mês de julho de 2023.

Gráfico 1 - Tipos de publicação por ano



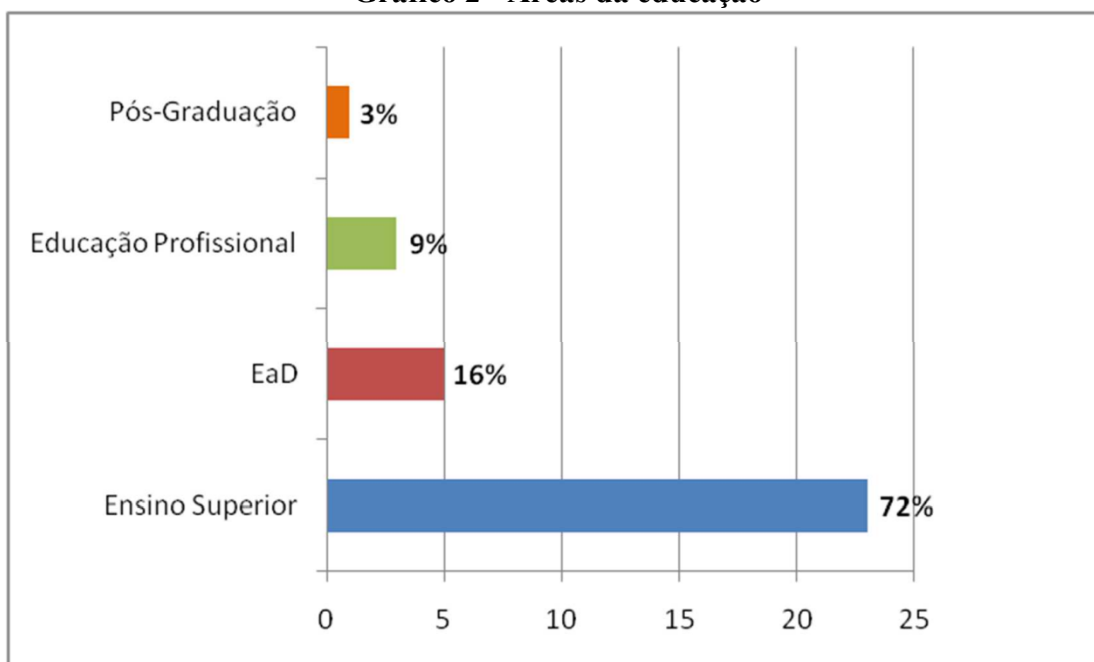
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Esses números demonstram que o uso do instrumento tem se mantido relativamente constante ao longo dos anos analisados até o momento, havendo pouca variação ao longo do período analisado. Esse resultado sugere que a escala *Servqual* continua sendo uma ferramenta consistentemente empregada em pesquisas acadêmicas no contexto da educação para fins de processos de avaliação da qualidade da educação, considerando-se as três bases de dados empregadas para a análise.

A distribuição geográfica da pesquisa

Constatou-se que um conjunto diversificado de países tem trazido contribuições para as pesquisas sobre o uso da escala *Servqual* na avaliação da qualidade do serviço na área da educação no período definido da pesquisa. Alguns do Oriente Médio, como a Arábia Saudita e o Irã, bem como países asiáticos, como Turquia, Bangladash, Indonésia e China, tem se inserido

Gráfico 2 - Áreas da educação



Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Por meio do uso da escala *Servqual*, os pesquisadores conseguiram abranger uma variedade de aspectos fundamentais para a experiência do estudante. Foram avaliadas a qualidade do ensino, o suporte acadêmico oferecido, a infraestrutura e os recursos disponíveis, o atendimento ao aluno, a eficácia dos serviços administrativos, a comunicação e o acesso à informação, bem como a interação entre os estudantes e os professores. Essa abordagem possibilitou uma compreensão integral dos fatores que influenciam a satisfação dos estudantes em diferentes contextos educacionais.

O fato de grande parte dos estudos abordarem a aplicação da escala *Servqual* no Ensino Superior, bem como na modalidade à distância pode se relacionar com o recorte temporal utilizado, que compreendeu o período pandêmico no Brasil e no mundo. Nestes anos, os espaços necessitaram de adaptações significativas para a oferta do conteúdo aos seus alunos de forma remota, muitas vezes em condições de trabalho aquém daquelas necessárias para a melhor prática pedagógica docente (Colombo; Ciribeli, 2021).

Ainda segundo Colombo e Ciribeli (2021), este novo cenário deflagrado pela pandemia trouxe à tona a necessidade do aluno, como cliente, em ter reconhecimento de seu papel no processo de ensino-aprendizagem a partir de sua percepção da qualidade do ensino ofertado.

Os autores também reforçam que esta visão de qualidade consiste unicamente nos preceitos inerentes à prestação de serviços, ou seja, na relação cliente-empresa, e não no que concerne à qualidade pedagógica do ensino, avaliada pelos mecanismos já existentes de avaliação dos órgãos competentes vinculados ao Ministério da Educação (MEC).

Portanto, o uso de ferramentas como a escala Servqual, a partir do que se identificou nas publicações elencadas no período de 2019 a 2023 sugere que há uma preocupação emergente em se avaliar o nível de satisfação dos estudantes com relação aos serviços prestados pelas instituições de ensino superior, especialmente, com um enfoque direcionado à modalidade à distância, particularmente pelo cenário construído a partir da pandemia de Covid-19. Ao se buscar este conhecimento, há mais insumos para os processos de tomada de decisões gerenciais que possam promover melhorias institucionais, administrativas e conseqüentemente, pedagógicas.

Mapeamento das tendências de pesquisa

A técnica de coocorrência de palavras-chave, mostrada por meio da representação esquemática da figura 2, possibilita identificar as relações existentes entre os termos presentes nos documentos analisados. Estas possibilitam a construção de uma estrutura conceitual que representa um determinado domínio de conhecimento.

Quando as palavras-chaves concorrem com frequência em diferentes documentos, isso indica que os conceitos atribuídos a essas palavras estão interligados e relacionados. Para realizar essa análise, utilizou-se o conteúdo dos documentos para calcular a similaridade entre as palavras-chave. O resultado obtido é uma rede de temas, na qual as conexões entre os termos refletem o espaço conceitual do campo de estudo em questão (Pereira; Rosa; Cunha, 2021).

Figura 2. Mapa de coocorrência de palavras-chave

Fonte: Elaborados pelos autores utilizando o software Vosviewer (2023).

Na Figura 2 apresenta-se a rede de palavras-chave com maior ocorrência entre os artigos do portfólio bibliográfico de análise. A rede está subdividida em oito clusters, representados pelas diferentes cores. Cada agrupamento (cluster) agrega as palavras-chave que apresentam similaridades e interações entre temas correlatos.

A rede de palavras-chave mostra uma interação intrínseca entre os termos que fazem referência à qualidade, além do termo *Servqual* e educação superior, refletindo o que também fora observado na figura 1, a qual evidenciou que a maioria dos estudos analisados nesta revisão relacionam-se a este nível de ensino. Adicionalmente, observa-se que há conceitos que também fazem alusão ao ensino remoto, como por exemplo o *e-learning*, o que corrobora igualmente o dado disposto na figura 1 referente à associação do uso da ferramenta *Servqual* para avaliação da qualidade da educação na modalidade à distância.

Obras mais referenciadas

Após análise dos trabalhos obtivemos resultados significativos quanto às obras mais referenciadas no corpo de literatura avaliado (Quadro 1). As pesquisas que se destacaram como as mais referenciadas no campo do uso da escala *Servqual* para medir a qualidade do serviço na área da educação são as que seguem abaixo listadas:

Quadro 1 – Quantitativo de citações nas publicações analisadas

Ano	Autor	Título	Citações
2019	Shurair A., Pokharel S.	<i>Stakeholder's perception of service quality: a case in Qatar</i>	47
2021	Sibai M., Bay Jr. B., Dela Rosa R.	<i>Service Quality and Student satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia.</i>	32
2020	Goumairi O., Aoula E., Ben Souda S.	<i>Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering Schools as a Case Study</i>	24
2021	Fuchs K., Fangpong K.	<i>Using the SERVQUAL Framework to Examine the Service Quality in Higher Education in Thailand</i>	19
2020	Sholikhah M., Sutirman S.	<i>How Technology Acceptance Model (TAM) Factors of Electronic Learning Influence Education Service Quality through Students' Satisfaction</i>	17
2022	Aboubakr R. M., Bayoumy H. M. M.	<i>Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study</i>	16
2019	Alcas Zapata N., Alarcón Diaz H., Venturo Orbegoso C., Alarcón Diaz M., Fuentes Esparell J., López Echevarria T.	<i>Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima</i>	14

2019	Sukardi, Wildan, Fahrurrozi, M.	<i>Vocational Education: A Missing Link for the Competitive Graduates?</i>	08
2021	Ismail A., Roslan L., Ismail H., Salleh N.	<i>Students' Satisfaction towards Academic Advising Service</i>	08
2020	Ntoyakhe M., Ngibe M.	<i>Developing Innovative Support Structures in Higher Education Institutions: A Student Perspective</i>	08
2022	Alhazmi, Fatemah A.	<i>Saudi University Students' Perceptions of Service Quality in Higher Education</i>	06
2022	Liu Y. F., Bao T. T., Zhao D., Sang H. Y., Fu B. W.	<i>Evaluation of Student-Perceived Service Quality in Higher Education for Sustainable Development: A Fuzzy TODIM-ERA Method</i>	06
2021	Grudowski P., Szczepanska K.	<i>Quality Gaps in Higher Education From The Perspective of Students</i>	06
2020	Kodrin L.	<i>Perceived Quality Management of Educational Services From The Perspective of Parents as Stakeholders</i>	06
2020	Martinez M. A. T., Esparrell J. A. F., Rodriguez I. F., Jimenez F. J. A.	<i>A quality evaluation in higher distance education services: servqual scale and factorial analysis</i>	04
2022	Firmansyah F., Saptono B., Tafakur	<i>Using the Service Quality Instrument to Assess the Quality of the Professional Certification Programme</i>	03
2019	Rodrigues P. C., Fernandes E. M. S., da Silveira F., dos Santos B. M., Molinar F.	<i>Analysis of the Data on the Quality Expectation in School Services, From the Students Perception</i>	03
2022	Ganbold B., Park K., Hong J.	<i>Study of Educational Service Quality in Mongolian Universities</i>	03

2022	Rizos S., Sfakianaki E., Kakouris A.	<i>Quality of Administrative Services in Higher Education</i>	02
2021	Lima-Vargas A. E., Obaya A., Lima-Vargas S., Rosales-Soriano M. R.	<i>Perception of Institutional Quality as a Determining Factor in Academic Performance in Higher Middle School Students</i>	02
2021	Zaheer A., Albugami M.	<i>Analysing the Effect of Forced Shifting Towards E-Learning during Covid-9 for Student Perceived Satisfaction Variables and Service Quality Dimensions</i>	02

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

A análise dos estudos listados no Quadro 1 mostra como a percepção dos estudantes acerca do processo gerencial que consiste na oferta da educação como um serviço, passível de avaliação, pode ser essencial para a geração de mecanismos que fidelizem o “cliente”, melhorando os níveis de satisfação com a instituição e conseqüentemente, promovendo uma fidelização ao uso de seus serviços. Os estudos também fazem referência à geração de valor da marca, que no caso seria novamente uma referência à própria instituição, promovendo uma identidade do estudante que maneje quaisquer intercorrências geradas a partir de uma oferta de serviços inadequada.

A literatura também reforça que a abordagem multidimensional da avaliação da qualidade da educação por meio da ferramenta Servqual é capaz de aferir a lacuna entre as percepções e expectativas do usuário dos serviços, ou seja, dos alunos, a partir do que é oferecido pelas instituições. Neste contexto, quando se avalia a oferta destes serviços no cenário de pandemia, havia poucas expectativas alinhadas dos alunos, que desconheciam o processo de ensino à distância.

Outro ponto que a literatura analisada também reforça é como características específicas da amostra podem influenciar (ou não) os resultados esperados. Por exemplo, fatores como o ano de ingresso no curso ou a natureza institucional (se pública ou privada), por interferirem nos níveis de expectativa, acabam modulando os resultados de percepção de qualidade apresentados pela escala *Servqual*. Isto não significa que o modelo apresenta limitações, apenas

que deve ser avaliado de forma fundamentada, considerando-se os possíveis fatores que alterem os resultados.

É importante destacar como a modalidade de educação à distância, reforçada e consolidada no Brasil e no mundo em virtude da pandemia, também reforçou as mudanças dos modelos de ensino-aprendizagem. Nesse sentido, há que se acompanhar essas mudanças pedagógicas e tecnológicas com mecanismos de controle de qualidade, sendo que dentre eles, a avaliação da percepção dos estudantes é um dos fatores essenciais para a construção de uma estrutura sólida e robusta, implementando-se propostas de ensino híbrido, ou mesmo do modelo remoto de forma integral, mas mantendo os níveis de percepção de qualidade dos modelos tradicionalmente implementados no âmbito educacional.

Ademais, a literatura também reforça o interesse crescente da comunidade científica e acadêmica na identificação de indicadores de qualidade educacional pautados nos modelos de mensuração advindos da administração, como o *Servqual*. Esta ferramenta, por ser bastante consolidada e aplicável em diversos tipos de amostras, não apenas no modelo educacional, tem sido amplamente adotado na avaliação da qualidade do ensino superior, como mostra grande parte dos estudos elencados nesta revisão.

Há ainda grandes perspectivas apontadas na literatura para o uso da ferramenta em outros campos educacionais, como na educação voltada para a sustentabilidade e naturalmente, um acompanhamento evolutivo da qualidade do modelo educacional no formato EaD.

Esses estudos emergiram como os mais referenciados no campo, consolidando-se como uma base teórica sólida para o estudo sobre a aplicação da escala *Servqual* na avaliação da qualidade do serviço na área da educação. As referências citadas por outros pesquisadores apontam para a relevância desses trabalhos no desenvolvimento do conhecimento nessa temática e fortalecem sua importância para o avanço do campo de estudo em âmbito internacional. Essa descoberta enriquece a revisão integrativa, fornecendo um panorama dos estudos mais influentes e influenciadores, contribuindo para o embasamento teórico e metodológico da pesquisa em questão.

Considerações finais

Diante das análises realizadas nesta revisão integrativa, fica evidente que o uso da escala *Servqual* na avaliação da qualidade dos serviços educacionais tem se mostrado uma prática amplamente difundida e com relevância significativa no cenário global da educação. As tendências de pesquisa identificadas destacam o caráter multinacional dessa abordagem, refletindo uma preocupação compartilhada com a excelência dos serviços educacionais em diferentes contextos culturais e institucionais.

A concentração de estudos na educação superior sinaliza a importância atribuída ao aprimoramento da experiência educacional nesse nível de ensino, ressaltando a necessidade de manter a satisfação dos alunos como um fator essencial para o sucesso institucional.

A centralidade da avaliação da satisfação dos estudantes reforça a escala *Servqual* como uma ferramenta adequada para medir o grau de atendimento das expectativas dos alunos em relação aos serviços educacionais oferecidos pelas instituições, tornando-se um valioso instrumento de *feedback* para aprimoramentos contínuos.

A versatilidade da escala *Servqual* também se destaca, visto que sua aplicação é evidenciada em diferentes contextos educacionais, abrangendo desde a educação a distância até a educação profissional e técnica, mostrando que é uma ferramenta capaz de adaptar-se às diversas modalidades de ensino.

Além disso, o emprego da escala *Servqual* como contribuição para a gestão educacional é uma das vertentes mais relevantes percebidas nesta revisão, fornecendo informações fundamentais para a identificação de lacunas na qualidade dos serviços e orientando decisões para o aprimoramento efetivo da experiência educacional.

Com os resultados apresentados nesta revisão, espera-se fornecer subsídios relevantes para gestores, pesquisadores e profissionais da área da educação, contribuindo para aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelas instituições de ensino e, assim, proporcionar uma experiência educacional mais satisfatória e enriquecedora para os estudantes. O conhecimento consolidado nesta revisão pode também motivar novas pesquisas e estudos, fomentando a continuidade do debate e a busca por soluções inovadoras para aperfeiçoar a qualidade do ensino em escala global.

Referências

ABOUBAKR, R. M.; BAYOUMY, H. M. M. Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. **Journal of Taibah University Medical Sciences**, v. 17, n. 4, p. 648-657, 2022.

ALCAS ZAPATA, N. et al. Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima. **Journal of Educational Psychology-Propósitos y Representaciones**, v. 7, n. 3, p. 240-248, 2019.

ALHAZMI, F. A. Saudi University Students' Perceptions of Service Quality in Higher Education. **Educational Planning**, v. 29, n. 4, p. 7-26, 2022.

BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. A.; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e Sociedade**, v. 5, n. 1, p. 121-136, 2011. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/10515/o-metodo-da-revisao-integrativa-nos-estudos-organizacionais/i/pt-br>. Acesso em: 02 jul. 2023.

CARMAN, J. Consumer Perceptions Of Service Quality: an Assessment Of T. **Journal of retailing**, v. 66, n. 1, 33, 1990. Disponível em: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/consumer-perceptions-service-quality-assessment-t/docview/228645569/se-2>. Acesso em: 04 jul. 2023.

COLOMBO, M. A.; CIRIBELI, J. P. O NPS como metodologia de mensuração da satisfação dos alunos no Sistema Remoto de Ensino em época de Pandemia da COVID-19. **Revista Científica UNIFAGOC**, v. 6, n. 1, p. 84-102, 2021. Disponível em: <https://revista.unifagoc.edu.br/index.php/caderno/article/view/959/819>. Acesso em: 31 out. 2023.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **The journal of marketing**, p. 55-68, 1992. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/002224299205600>. Acesso em: 01 jul. 2023.

FAHRURROZI, M. et al. Vocational Education: A Missing Link for the Competitive Graduates? **International Education Studies**, v. 12, n. 11, p. 26-35, 2019.

FIRMANSYAH, F. et al. Using the Service Quality Instrument to Assess the Quality of the Professional Certification Programme. **Cypriot Journal of Educational Sciences**, v. 17, n. 5, p. 1812-1824, 2022.

FUCHS, K.; FANGPONG, K. Using the SERVQUAL framework to examine the service quality in higher education in Thailand. **Education Quarterly Reviews**, v. 4, n. 2, 2021.

GANBOLD, B; PARK, K.; HONG, J. Study of Educational Service Quality in Mongolian Universities. **Sustainability**, v. 15, n. 1, p. 580, 2022.

GOUMAIRI, O. et al. Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the

Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering School as a Case Study. **International Journal of Higher Education**, v. 9, n. 5, p. 223-229, 2020.

GRUDOWSKI, P. et al. Quality gaps in higher education from the perspective of students. **Foundations of Management**, v. 13, n. 1, p. 35-48, 2021.

ISMAIL, A. et al. Students' Satisfaction towards Academic Advising Service. **Asian Journal of University Education**, v. 17, n. 3, p. 291-298, 2021.

KODRIN, L. Perceived quality management of educational services from the perspective of parents as stakeholders. **Economics. Ecology. Socium**, v. 4, n. 1, p. 41-52, 2020.

LATIF, K.F.; LATIF, I.; FAROOQ SAHIBZADA, U.; ULLAH, M. Em busca da qualidade: medindo mais alto qualidade do atendimento educacional (HiEduQual). **Total Quality Management & Business Excellence**, v. 30, n. 7-8, p. 768- 791, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1338133>. Acesso em: 08 jul. 2023.

LIMA-VARGAS, A. E. et al. Perception of Institutional Quality as a Determining Factor in Academic Performance in Higher Middle School Students. **Online Submission**, v. 5, n. 2, p. 17-26, 2021.

LIU, Y. et al. Evaluation of student-perceived service quality in higher education for sustainable development: a fuzzy TODIM-ERA method. **Sustainability**, v. 14, n. 8, p. 4761, 2022.

MARINHO, S.; POFFO, G. Diagnóstico da qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica. Avaliação: **Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 21, n. 2, p. 455-478, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-40772016000200008>. Acesso em: 11 jul. 2023.

MARTÍNEZ, M.A.T. et al. A quality evaluation in higher distance education services: servqual scale and factorial analysis. **Tobías, MA**, p. 306-335, 2020.

NTOYAKHE, Mxolisi Walter; NGIBE, Musawenkosi. Developing Innovative Support Structures in Higher Education Institutions: A Student Perspective. **Journal of Educational Research and Practice**, v. 10, n. 1, p. 104-118, 2020.

OMS. Organização Mundial da Saúde. **OMS declara o fim da emergência de saúde pública**. 2023. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/noticias/5-5-2023-oms-declara-fim-da-emergencia-saude-publica-importancia-internacional-referente>. Acesso em: 4 nov. 2023.

OMS. Organização Mundial da Saúde. **OMS declara emergência de saúde pública de importância internacional por surto de novo coronavírus**. 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/news/30-1-2020-who-declares-public-health-emergency-novel-coronavirus> . Acesso em: 4 nov. 2023.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>. Acesso em: 02 ago. 2023.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **The Journal of Marketing**, v. 58, n. 1, p. 111-124, 1994. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/002224299405800>. Acesso em: 11 jul. 2023.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PEREIRA, C.; ARAÚJO, J.; MACHADO-TAYLOR, M. New patch in old clothes? SINAES of maturity or saturation on of the Brazilian higher education on evaluation on model. **Revista Brasileira de Educação**, v. 25, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-24782020250020>. Acesso em: 21 jul. 2023.

PEREIRA, R.; ROSA, K.; CUNHA, C. Teoria Implícita da Liderança: uma revisão bibliométrica e mapeamento científico utilizando VOSviewer®. In: SEMEAD XXIV - Seminários em Administração, 2021, São Paulo. **Anais do XXIV Seminários em Administração –Semead**, 2021. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/357285904> Teoria Implícita da Liderança uma revisão bibliométrica e mapeamento científico utilizando VOSviewerR. Acesso em: 30 jul. 2023.

RIZOS, S.; SFAKIANAKI, E.; KAKOURIS, A. Quality of Administrative Services in Higher Education. **European Journal of Educational Management**, v. 5, n. 2, p. 115-128, 2022.

RODRIGUES, P. C. C. et al. Analysis of the data on the quality expectation in school services, from the student's perception. **Independent Journal of Management & Production**, v. 10, n. 4, p. 1374-1388, 2019.

SEYFRIED, M.; POHLENZ, P. Avaliação da garantia de qualidade no ensino superior: percepções de eficácia dos gerentes de qualidade. **European Journal of Higher Education**, v. 8, n. 3, p. 258-27, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/21568235.2018.1474777>. Acesso em: 15 jul. 2023.

SHOLIKAH, M.; SUTIRMAN, S. How technology acceptance model (TAM) factors of electronic learning influence education service quality through students' satisfaction. **TEM**, v. 9, p. 1221–1226, 2020.

SHURAIR, A. S. A.; POKHAREL, S. Stakeholder's perception of service quality: a case in Qatar. **Quality Assurance in Education**, v. 27, n. 4, p. 493-510, 2019.

SIBAI, M. T.; BAY JR, B.; DELA ROSA, R. Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. **International Education Studies**, v. 14, n. 6, p. 51-58, 2021.

SOUTO, C.; CORREIA NETO, J. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **Journal of Perspectives in Management-JPM**, v. 1 n. 1, p. 63–73, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.51359/2594-8040.2017.231693>. Acesso em: 11 ago. 2023.

TOMLINSON, M. Concepções do valor do ensino superior em um mercado medido. **Ensino superior**, v. 75, n. 4, p. 711-727, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10734-017-0165-6>. Acesso em: 09 jul. 2023.

TURETA, C.; ROSA, A.; OLIVEIRA, V. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo Servqual. *Revista de Gestão USP*, v. 14, n. 4, p. 33-45, 2007. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/27607/avaliacao-critica-de-servicos-educacionais--o-emprego-do-modelo-servqual/i/pt-br>. Acesso em: 25 jul. 2023.

WHITTEMORE, R.; KATHLEEN, K. The integrative review: updated methodology. **Journal of Advanced Nursing**, v. 52, n. 5, p. 546 – 553, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x>. Acesso em: 11 jul. 2023.

ZAHEER, A.; ALBUGAMI, M. A. Analysing the Effect of Forced Shifting Towards E-Learning during Covid-19 for Student Perceived Satisfaction Variables and Service Quality Dimensions. **Advances in Science and Technology. Research Journal**, v. 15, n. 4, 2021.

Recebido em: 14/01/2024
Aprovado em: 25/05/2024