

EDUCAÇÃO SUPERIOR E QUALIDADE: A DISSONÂNCIA COGNITIVA ENTRE REGULAÇÃO E EXPECTATIVAS ACADÊMICAS DOS ESTUDANTES

HIGHER EDUCATION AND QUALITY: THE COGNITIVE DISSONANCE BETWEEN REGULATION AND STUDENTS' ACADEMIC EXPECTATIONS

EDUCACIÓN SUPERIOR Y CALIDAD: LA DISONANCIA COGNITIVA ENTRE LA REGULACIÓN Y LAS EXPECTATIVAS ACADÉMICAS DE LOS ESTUDIANTES

CLÁUDIA BECKER VOLTA

Mestre. Universidade Salvador Email: claudia.becker114@gmail.com

MANOEL JOAQUIM FERNANDES DE BARROS

Doutor. Universidade Salvador. Email: manoeljfb@gmail.com

HÉLDER UZÊDA CASTRO

Doutor, Universidade Salvador. Email: helderuzeda@gmail.com

MARIA DAS GRAÇAS SODRÉ FRAGA MAIA

Doutor. Universidade Estácio de Sá. Email: gracasfmaia@gmail.com

RESUMO

Este estudo investiga a dissonância cognitiva na percepção dos estudantes sobre a qualidade educacional em Instituições de Ensino Superior (IES) privadas, comparando os critérios de avaliação regulatórios com as expectativas discentes. O objetivo é identificar discrepâncias entre a qualidade regulada e a qualidade percebida pelos alunos, analisando os fatores que contribuem para essas divergências. Metodologicamente, a pesquisa adota uma abordagem mista, combinando análise quantitativa – baseada na avaliação de indicadores regulatórios do MEC – e qualitativa, com entrevistas semiestruturadas para aprofundar as percepções



discentes. Os resultados revelam níveis variados de dissonância cognitiva, com maior divergência na avaliação da infraestrutura e corpo docente, evidenciando a necessidade de estratégias mais alinhadas às expectativas dos estudantes para aprimorar a gestão da qualidade no ensino superior privado.

Palavras-chave: Dissonância Cognitiva. Qualidade Educacional. Percepção Discente.

ABSTRACT

This study investigates cognitive dissonance in students' perceptions of educational quality in private Higher Education Institutions (HEIs), comparing regulatory assessment criteria with student expectations. The objective is to identify discrepancies between regulated quality and student perceived quality, analyzing the factors that contribute to these divergences. Methodologically, the research adopts a mixed approach, combining quantitative analysis – based on the evaluation of regulatory indicators from the MEC – and qualitative analysis, with semi-structured interviews to deepen student perceptions. The results reveal varying levels of cognitive dissonance, with greater divergence in the evaluation of infrastructure and faculty, highlighting the need for strategies more aligned with student expectations to improve quality management in private higher education.

Keywords: Cognitive Dissonance; Educational Quality; Student Perception.

RESUMEN

Este estudio investiga la disonancia cognitiva en la percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa en Instituciones de Educación Superior (IES) privadas, comparando los criterios de evaluación regulatorios con las expectativas de los estudiantes. El objetivo es identificar discrepancias entre la calidad reglamentada y la calidad percibida por los estudiantes, analizando los factores que contribuyen a estas divergencias. Metodológicamente, la investigación adopta un enfoque mixto, combinando el análisis cuantitativo – basado en la evaluación de indicadores regulatorios del MEC – y el análisis cualitativo, con entrevistas semiestructuradas para profundizar las percepciones de los estudiantes. Los resultados revelan distintos niveles de disonancia cognitiva, con mayor divergencia en la valoración de la infraestructura y el personal docente, lo que pone de relieve la necesidad de estrategias más alineadas con las expectativas de los estudiantes para mejorar la gestión de la calidad en la educación superior privada.

Palabras Clave: Disonancia cognitiva; Calidad Educativa; Percepción del estudiante.

1 INTRODUÇÃO

As Instituições de Ensino Superior (IES) privadas estão focadas em manter sua competitividade no mercado, buscando garantir a excelência de seus cursos e infraestrutura. Segundo o Censo da Educação Superior de 2022 realizado pelo



Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), 88% das IES no Brasil são privadas. Entre 2010 e 2020, as matrículas na educação superior aumentaram 35,5%, com um crescimento anual de 2,8% e uma variação positiva de 0,9% em relação a 2019, destacando a intensa concorrência e a necessidade de gestão de qualidade para atrair e reter alunos.

As transformações na educação, impulsionadas principalmente pelas novas tecnologias e pela internet, têm modificado métodos de ensino-aprendizagem e exigido das IES a adoção de melhores práticas em gestão da qualidade. Conforme a Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES, 2025), o número de estudantes em cursos a distância ultrapassou o de cursos presenciais entre 2010 e 2019, refletindo uma significativa mudança no perfil dos ingressantes.

O setor privado respondeu por 88,4% das IES em 2019, oferecendo 94,9% do total de vagas, com 75,8% dos estudantes de graduação frequentando instituições privadas. Isso ilustra a dominância do setor privado na educação superior brasileira e a importância de uma estratégia eficaz de qualidade para sustentar essa predominância.

O Ministério da Educação e Cultura (MEC) tem um papel crucial na avaliação da qualidade dos cursos através de políticas educacionais e da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira (Brasil, 2022). O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), estabelecido pela Lei nº 10.861/2004, é um dos instrumentos utilizados pelo MEC para avaliar IES, baseando-se em indicadores de qualidade distribuídos em três dimensões: Organização Didática Pedagógica, Corpo Docente e Tutorial, e Infraestrutura.

A percepção e a gestão da qualidade nos serviços educacionais são complexas devido à sua natureza intangível. Autores como Corrêa e Corrêa (2011) e Las Casas (2015) discutem que a qualidade em serviços está intrinsecamente ligada à experiência e satisfação do consumidor, exigindo uma comunicação eficaz e a adequação das expectativas dos clientes. De acordo com Taguchi, Elsayed e Hsiang (1990), a qualidade é definida pelas perdas que o produto ou serviço impõe à sociedade, ressaltando a importância de uma gestão de qualidade que minimize desvios e maximize a satisfação do cliente.

Para Feigenbaum (1991), a qualidade é determinada pela experiência do cliente com o produto ou serviço, e sua gestão requer uma integração efetiva de



recursos em todos os níveis da organização. As IES, como parte do segmento de serviços, enfrentam o desafio de adaptar-se às expectativas em evolução dos estudantes, particularmente evidenciadas pela pandemia pós-Covid-19, que impulsionou mudanças significativas nos métodos de ensino e gestão acadêmica.

Este estudo se propõe a investigar o nível de dissonância cognitiva dos estudantes em relação aos critérios de qualidade regulados pelo Estado. As questões específicas da pesquisa incluem demarcar os critérios de qualidade propostos pela regulação, identificar como esses critérios são avaliados pelos estudantes e avaliar a dissonância cognitiva resultante. Este estudo pretende fornecer *insights* valiosos para as IES e órgãos reguladores, ajudando-os a melhorar suas estratégias e ações em resposta às necessidades e expectativas dos estudantes.

A metodologia abrange uma revisão literária abrangente e análise comparativa de indicadores do INEP com as percepções dos estudantes sobre os indicadores de qualidade do serviço educacional. Esta investigação é uma contribuição teórica para a área de gestão da qualidade em educação, destacando a necessidade de alinhar as estratégias educacionais às expectativas dos estudantes e às exigências do mercado, garantindo assim a sustentabilidade e a competitividade das IES privadas no cenário educacional brasileiro.

2 EVOLUÇÃO DA QUALIDADE E SUA APLICAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR

A história da qualidade nas organizações evoluiu significativamente desde a industrialização até os dias atuais. Inicialmente, na década de 1920, a qualidade focava na inspeção de produtos, destacando defeitos na produção, conhecida como a Era da Inspeção, legitimada por Frederick Winslow Taylor. Nesse período, Walter A. Shewhart desenvolveu o controle estatístico dos processos (Corrêa; Corrêa, 2011). Na Era da Qualidade Total, Armand Feigenbaum (1951, *apud* Corrêa; Corrêa, 2011) afirmou que o Controle da Qualidade Total começa e termina na satisfação do cliente, integrando toda a organização para garantir qualidade em todas as etapas do processo. Esse sistema exige documentação, padronização e auditorias para verificar conformidade.



Na década de 1970, as empresas passaram a incluir os fornecedores no processo de Controle Total da Qualidade, assegurando que as matérias-primas atendessem aos padrões exigidos. Isso levou ao surgimento das auditorias de sistema de qualidade, que verificam se os fornecedores podem cumprir os requisitos das empresas compradoras. Nos anos 1980, a estagnação econômica no Brasil e em alguns países da América Latina trouxe novos desafios competitivos, exigindo abordagens inovadoras para a gestão da qualidade. No século XXI, as empresas intensificaram a busca pela qualidade, focando no cliente e adotando uma perspectiva sistêmica e estratégica. Para Paladini (2012), a qualidade é uma cultura organizacional que envolve pessoas e mudanças comportamentais, com uma relação abrangente com o mercado e o consumo. Silva e Silva (2017) destacam que a gestão da qualidade deve ser uma responsabilidade distribuída em todos os níveis hierárquicos, tratando-a como fator estratégico para atender às necessidades dos clientes.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), por meio da ISO 9001:2015, recomenda que as organizações foquem no cliente, superando suas expectativas. A norma estabelece a necessidade de uma abordagem por processos, que devem ser continuamente melhorados (ABNT, 2015). As abordagens da gestão por processos, surgidas no ambiente industrial, destacam-se pela quantificação e monitoramento dos processos. Conforme Gonçalves (2000), Porter (1991) e Sordi (2008), a gestão por processos visa a satisfação dos clientes, abordando atividades coordenadas de forma lógica para atender necessidades específicas. Essa visão sistêmica e interdependente das partes é fundamental para a competitividade das organizações. Sordi (2008) corrobora a definição da ABNT, ressaltando a importância de focar no cliente e otimizar a padronização e a organização. A qualidade tornou-se um diferencial estratégico, incorporando-se à cultura organizacional e impulsionando o crescimento sustentável das empresas.

Desta forma, percebe-se que a evolução da qualidade passou da inspeção de produtos para a ênfase nas pessoas e processos, buscando oferecer o melhor valor ao cliente. A jornada pela qualidade é contínua, adaptando-se aos novos tempos para promover o aprendizado e o crescimento das empresas. Para as Instituições de Ensino Superior, como organizações de prestação de serviços, é essencial aprofundar

o estudo da qualidade, destacando suas particularidades e garantindo excelência no atendimento às necessidades dos alunos e do mercado.

A busca pela qualidade iniciou-se na indústria, avançando para o setor de serviços com o crescimento do mercado e a introdução de novas tecnologias. A interação entre produtos e serviços tornou-se mais complexa, com mudanças no consumo e na oferta. Além de serviços complementares à produção de bens, outros fatores, como a presença de prestadores internacionais e a emergência de novos serviços, contribuíram para o crescimento do setor no Brasil, especialmente durante a pandemia. O setor de serviços é crucial para a economia mundial, representando a maior parcela do PIB e gerando empregos e renda. No Brasil, corresponde a 70% do PIB nacional (IBGE, 2021) e, no terceiro trimestre de 2022, foi o principal impulsionador da economia pós-pandemia.

As configurações de gestão de produtos e serviços mudaram, especialmente na participação do cliente. Alguns serviços não requerem a presença do cliente, enquanto outros variam em grau de contato. Organizações buscam reestruturar processos, interagindo em diversos ambientes organizacionais para adicionar valor aos clientes e maximizar negócios. Las Casas (2015) define valor como aspectos fundamentais valorizados pelos consumidores, abrangendo todas as atividades na criação de valor. Atender e satisfazer clientes requer monitoramento dinâmico, pois cada consumidor tem necessidades diferentes. Zeithaml (1988) descreve o valor percebido como a avaliação global do produto/serviço, balanceando o recebido com o dado em troca. Eberle (2014) destacou que o valor percebido influencia positivamente a reputação do provedor de serviços, afetando confiança, custos de troca e retenção de clientes.

Corrêa e Corrêa (2011) e Palladini (2012) consideram serviços como atos intangíveis, avaliados pela percepção do usuário. A qualidade do serviço é crítica para a sobrevivência das organizações, sendo igual ao serviço percebido menos o serviço esperado. Corrêa e Caon (2002) e Las Casas (2015) afirmam que uma gestão de qualidade eficaz gera valor ótimo para o cliente, garantindo satisfação e retenção. Clientes bem atendidos promovem serviços, influenciando novos clientes e aumentando a lucratividade. A gestão da qualidade também reduz custos ao eliminar retrabalhos. A qualidade dos serviços depende do equilíbrio entre expectativas e percepções dos clientes.



Corrêa e Caon (2002) listam aspectos relevantes para avaliação do desempenho em serviços, como acesso, velocidade, consistência, competência, atendimento, flexibilidade, segurança, custo, integridade, comunicação, limpeza, conforto, e qualidade dos bens. Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) desenvolveram a metodologia SERVQUAL, que mede a qualidade de serviços identificando lacunas entre expectativa e percepção. Eles identificaram dimensões gerais de qualidade, como tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia, sendo a confiabilidade a mais importante.

Organizações precisam de monitoramento contínuo da percepção do cliente para adaptar-se e atender expectativas. Isso é essencial para a gestão da qualidade em serviços nas IES, visando proporcionar experiências satisfatórias e excelência na entrega de valor. Em conclusão, a evolução do setor de serviços destaca a necessidade de novos modelos de gestão focados na satisfação do cliente. A gestão da qualidade em serviços é crítica para o sucesso e sobrevivência das organizações, integrando processos, tecnologia, cultura e estratégia para agregar valor. As IES, como prestadoras de serviços educacionais, devem equilibrar suas dimensões para alcançar a excelência na entrega de valor.

As Instituições de Ensino Superior (IES) enfrentam desafios únicos ao oferecer serviços de qualidade, considerando as diversas expectativas dos estudantes e gerenciando atividades sociais e lucrativas que englobam pesquisa, ensino e extensão. Ferreira, Corrêa e Rissi (2019) afirmam que a gestão de processos em IES ajusta suas ações aos objetivos institucionais, abrangendo diversos processos complexos. Capra (1996) complementa essa visão com a perspectiva de sistemas abertos, onde as partes interagem em um contexto maior, incluindo ambiente externo, concorrentes e sociedade.

O Guia para BPM Corpo Comum de Conhecimento (BPM CBOK®) define processo de negócio como um trabalho que entrega valor aos clientes ou apoia outros processos, sendo interfuncional e interorganizacional (ABPMP, 2013). A gestão por processos alinha estrategicamente os processos administrativos e acadêmicos, promovendo uma cultura de busca pela qualidade. Castro e Ladeira (2009) analisaram a gestão de cursos de Educação a Distância (EAD) e constataram a adoção incipiente de modelos de gestão por processos, influenciados por estratégias organizacionais, capacitação docente e estrutura tecnológica. Smith e Fingar (2003) destacam que a



organização deve desenvolver uma visão por processos, envolvendo estratégias, objetivos, cultura, estruturas, políticas, métodos e tecnologias para analisar, implementar, gerenciar e transformar seus processos.

Para Porter (1991), a cadeia de valor integra processos primários, como logística e produção, e processos de suporte, como recursos humanos e tecnologia, com o objetivo de agregar valor ao cliente. Cheng e Tam (1997 apud Marinho; Poffo, 2016) argumentam que a qualidade da educação deve ser avaliada por múltiplos indicadores, considerando uma abordagem abrangente e contínua. Ao cultivar uma cultura de excelência e valorizar a satisfação dos estudantes, as IES compreendem a abrangência dos processos envolvidos e a necessidade de interações internas e externas. A competência em gerir essas interações resulta em vantagem competitiva, essencial para o sucesso das IES. Entender as expectativas dos estudantes e atender suas necessidades é fundamental para formar uma percepção positiva da qualidade dos serviços educacionais.

Lopes, Leite e Leite (2007) identificaram três fatores que mais influenciam a percepção da qualidade pelos estudantes: o valor atribuído ao curso, a percepção do valor da mensalidade e a disponibilidade de professores e funcionários para resolver problemas. Os resultados mostraram que fatores econômicos e a atitude dos membros da instituição influenciam significativamente a qualidade percebida. Las Casas (2015) aponta que identificar hiatos entre a expectativa dos consumidores e a percepção da administração é crucial. Esses hiatos incluem discrepâncias entre a expectativa dos clientes e a percepção da administração, a especificação da qualidade do serviço e a prestação real do serviço. Tais divergências podem limitar as expectativas dos estudantes e gerar discordância na prestação de serviços.

Para IES privadas, a qualidade é um cenário complexo, pois devem cumprir indicadores impostos pelo Estado, que muitas vezes não refletem suas necessidades reais. A ausência de um modelo específico de avaliação de qualidade, além dos utilizados na indústria, dificulta a tomada de decisão tanto para as instituições quanto para os estudantes, que avaliam o processo apenas durante o uso do serviço. A qualidade de um serviço está nas diferenças entre expectativas e percepções durante a prestação do serviço. Las Casas (2015) destaca dois componentes importantes: a qualidade real, que envolve o conhecimento e preparo do profissional, e a qualidade de percepção, percebida pelo cliente no ato do serviço.



Feigenbaum (1991) afirma que a qualidade deve envolver toda a organização. Ele define a qualidade pelas perdas que o produto impõe à sociedade e destaca a necessidade de liderança, tecnologia moderna e compromisso organizacional para a qualidade total. Corrêa e Caon (2002) propõem indicadores de qualidade para avaliar o desempenho dos serviços: Acesso, Velocidade, Consistência, Competência, Atendimento, Flexibilidade, Segurança, Custo, Integridade, Comunicação, Limpeza, Conforto, Qualidade dos Bens e Estética. Os conceitos de qualidade de Feigenbaum (1991) e Las Casas (2015), aliados aos indicadores de Corrêa e Caon (2002), fornecem uma base teórica sólida para entender a qualidade percebida pelos estudantes e aprimorar os serviços e processos das IES, promovendo uma experiência acadêmica de excelência alinhada às diretrizes do Estado.

3 REGULAÇÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO SUPERIOR: PARÂMETROS E DESAFIOS

A qualidade na educação é crucial para a sociedade, e sua avaliação e garantia são importantes para as instituições de Ensino Superior e o Estado. O Ministério de Educação e Cultura (MEC) desempenha um papel fundamental na regulamentação dos serviços educacionais no Brasil. A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), promulgada em 1996, define as diretrizes do sistema educacional público e privado do Brasil, abrangendo todos os níveis de ensino. A LDB determina que a educação superior deve estimular a criação cultural, formar diplomados, incentivar a pesquisa, promover a divulgação do conhecimento e a extensão universitária, entre outros objetivos (Brasil, 1996).

A Constituição Federal de 1988 garante autonomia às universidades e a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão (Brasil, 1988). A Lei nº 9.394/96 também orienta as avaliações das instituições e o reconhecimento dos cursos. O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), instituído pela Lei nº 10.861/2004, avalia a qualidade dos cursos de graduação e instituições de educação superior, considerando diversas dimensões institucionais (Brasil, 2004). O Decreto nº 9.235, de 2017, regula as atividades da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) e do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas (INEP),



responsável por operacionalizar avaliações como o Enem e o Enade, realizar o Censo da Educação Superior, entre outras atividades (Brasil, 2017).

A Avaliação Institucional é realizada pelo MEC por meio do INEP e consiste em duas modalidades: autoavaliação e avaliação externa. A autoavaliação é coordenada pela Comissão Permanente de Avaliação (CPA) de cada instituição, enquanto a avaliação externa é realizada por comissões designadas pelo INEP, baseando-se em três dimensões: Organização Didático-Pedagógica, Corpo Docente e Tutorial, e Infraestrutura. Já o Enade avalia o desempenho dos estudantes de graduação, e seus resultados influenciam o Conceito Preliminar de Curso (CPC) e o Índice Geral de Cursos (IGC), que avaliam cursos e instituições, respectivamente, considerando o desempenho dos estudantes, o perfil do corpo docente e a percepção discente sobre as condições do processo formativo.

A Secretaria de Regulação da Educação Superior (SERES) é responsável pela formulação de políticas para a regulação e supervisão das IES, autorizando, reconhecendo e renovando o reconhecimento de cursos e supervisionando instituições para garantir a qualidade da oferta educacional (Brasil, 2012). O Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação (IACG) descreve os parâmetros para a avaliação *in loco* de cursos de graduação. As variáveis que compõem os índices de qualidade incluem desempenhos acadêmicos, infraestrutura, titulação do corpo docente e condição sociocultural dos alunos. Verhine (2015) afirma que a articulação entre avaliação e regulação é imprescindível, pois as informações avaliativas fundamentam decisões regulatórias, promovendo a expansão e qualidade conforme interesses sociais.

A avaliação funciona como uma ferramenta de controle e medida de autoavaliação para as IES, auxiliando no desenvolvimento de normas e políticas públicas de educação superior. Estudos indicam que a regulação governamental pode inibir processos gerenciais naturais, impondo um controle legal necessário para a implementação de melhorias (Silva Júnior; Muniz, 2004; Verhine, 2015). Os aspectos diversos que influenciam a qualidade percebida dos serviços prestados pelas IES incluem fatores econômicos, geográficos, culturais, regionais, ideológicos e sociais. A interação entre indicadores de qualidade e regulação do Estado é essencial para desenvolver ações que atendam às demandas da sociedade e das instituições educacionais.

A comparação entre indicadores propostos por Corrêa e Caon (2002) e os indicadores da regulação do INEP (2017) revela que alguns indicadores sugeridos por Corrêa e Caon não são contemplados pelo MEC. Esses incluem flexibilidade, acesso, velocidade, custo, integridade, limpeza, conforto e estética. Esses indicadores serão analisados posteriormente com os dados qualitativos obtidos na pesquisa. A qualidade percebida na educação superior é fundamental para a sociedade e o desenvolvimento do país. A regulação estatal, aliada ao comprometimento das instituições, assegura a formação de profissionais competentes, preparados para enfrentar desafios e contribuir para o avanço do conhecimento, ciência e tecnologia. É esperado que a regulação continue evoluindo para atender às novas demandas sociais e tecnológicas, garantindo um futuro promissor para o ensino no Brasil.

4 A DISSONÂNCIA COGNITIVA NA QUALIDADE EDUCACIONAL: PERSPECTIVAS E IMPACTOS

A teoria, estudada por Leon Festinger, destaca as consequências psicológicas de expectativas não confirmadas (Festinger, 1975). Para Festinger, dissonância ocorre quando opiniões, crenças e conhecimentos não se encaixam, gerando um sentimento de remorso e mudanças comportamentais e de crenças. A dissonância cognitiva envolve cognições relacionadas ao meio ambiente, a si mesmo ou ao próprio comportamento, gerando incoerências. Quando elementos cognitivos são inconsistentes ou diferentes da realidade, ocorre a dissonância, influenciando a percepção, atitudes e comportamentos do indivíduo (idem). Essa teoria sugere que, quando confrontados com cognições conflitantes, os indivíduos buscam reduzir a dissonância por meio de várias estratégias, como substituir crenças, adquirir novas informações ou ignorar cognições dissonantes.

Pesquisadores aplicaram a teoria em diversos campos. Ritter (2016) explorou a dissonância cognitiva no direito processual penal brasileiro, enquanto Cerbaro, Pereira e Amarante (2021) investigaram o comprometimento organizacional, a intenção de abandono e a dissonância cognitiva no ambiente de trabalho. No marketing, Mangini e Santos (2022) analisaram a dissonância cognitiva em serviços

de internet e TV por assinatura, identificando que desconforto, comunicação e confiança influenciam a dissonância, afetando a satisfação e lealdade do consumidor.

Compreender a dissonância cognitiva permite analisar como os indivíduos lidam com incompatibilidades entre suas convicções e ações, além de explorar estratégias para reduzir esse desconforto. No contexto da qualidade percebida, a teoria ajuda a entender como estudantes lidam com conflitos entre suas convicções e a qualidade regulatória. Explorar essas estratégias pode fornecer uma compreensão mais profunda do comportamento humano e contribuir para o aprimoramento de diversas áreas do conhecimento. Assim, a Teoria da Dissonância Cognitiva é relevante para entender a percepção dos estudantes quanto à qualidade percebida em comparação à qualidade regulatória, ajudando a minimizar o desconforto e restaurar o equilíbrio em suas atitudes e crenças.

Este estudo aborda como a dissonância cognitiva e a qualidade percebida em serviços interferem no contexto dos serviços prestados, utilizando a teoria da dissonância cognitiva. O objetivo é entender os fatores que influenciam a percepção dos estudantes sobre a qualidade dos serviços educacionais e as estratégias para reduzir a dissonância cognitiva e aumentar a satisfação dos estudantes.

Quando consumidores interagem com um serviço, suas expectativas e crenças prévias podem não corresponder à experiência real, gerando dissonância cognitiva, desconforto e insatisfação, e influenciando a percepção da qualidade do serviço (Zeithaml; Parasuraman; Berry, 2014). As expectativas dos clientes são formadas por fatores como necessidades, desejos, experiências passadas, comunicação boca a boca e propaganda (Zeithaml; Parasuraman; Berry, 2014). Estes fatores afetam diretamente a satisfação do cliente, comparando suas expectativas com a percepção do serviço recebido.

O processo de prestação de serviços envolve múltiplos contatos, com pessoas, máquinas, internet e instalações, determinando os “momentos da verdade” (Normann, 1993). Jan Carlson, CEO da SAS, enfatizou que esses momentos são cruciais para a percepção e satisfação do cliente (Corrêa; Caon, 2002). A satisfação do cliente resulta da comparação entre expectativas e percepções do serviço prestado. Merlo e Ceribeli (2014) destacam que a percepção humana também se relaciona com benefícios utilitaristas e emocionais. A percepção se forma ao longo do serviço prestado, e a qualidade é atender às necessidades, desejos e expectativas



dos clientes. A qualidade percebida em serviços é uma avaliação coordenada da percepção do cliente, abrangendo dimensões do serviço.

Zeithaml *et al.* (1985 apud Corrêa; Caon, 2002) desenvolveram o modelo dos “5 gaps” para analisar falhas na qualidade em serviços, considerando expectativas e percepções:

1. Falha na comparação expectativa do consumidor x percepção gerencial.
2. Falha na comparação percepção gerencial x especificação da qualidade do serviço.
3. Falha na comparação especificação do serviço x prestação do serviço.
4. Falha na comparação prestação do serviço x comunicação interna e externa com o cliente.
5. Falha na comparação expectativa do cliente x percepção do cliente.

Para Corrêa e Caon (2002), a avaliação do cliente sobre o serviço recebido é subjetiva e pode diferir da qualidade intrínseca do serviço. A medida da satisfação do cliente envolve estudos de mercado para identificar pontos de insatisfação e satisfação. Ou seja, a qualidade percebida em serviços depende da harmonia entre expectativas e entrega efetiva. Ao alinhar expectativas, gerenciar comunicações claramente e garantir consistência entre o prometido e o entregue, as organizações podem fortalecer a fidelidade e a confiança dos consumidores. A dissonância cognitiva é crítica na análise da qualidade percebida em serviços, influenciando diretamente a satisfação do cliente e a responsabilidade das empresas no mercado competitivo atual.

Marinho e Poffo (2016) analisaram a percepção da qualidade em uma Instituição de Ensino Superior (IES) através de dados qualitativos, utilizando o modelo HEdPERF adaptado e entrevistas. Concluíram que a avaliação pelos indicadores do MEC foi inferior à percepção dos sujeitos pesquisados. Santos e Martins (2020) investigaram a variação entre expectativa e percepção da qualidade em uma universidade pública, usando a ferramenta SERVQUAL. Identificaram diferenças significativas entre a expectativa dos acadêmicos ao iniciar o curso e a qualidade percebida após um ano, com destaque para a dimensão de Confiabilidade.

Lourenço e Knop (2011) utilizaram o SERVQUAL para avaliar a qualidade percebida por discentes de Administração, confirmando que a postura e qualificação dos docentes influenciam as percepções e expectativas. Um instrumento de avaliação da qualidade deve ser adaptado às variáveis de cada organização, especialmente no ensino superior, onde as IES focam nos aspectos acadêmicos e nas exigências



regulatórias dos órgãos governamentais. Lopes, Leite e Leite (2007) identificaram três fatores que influenciam a percepção da qualidade: o valor atribuído ao curso, a percepção do valor da mensalidade e a disponibilidade de professores e funcionários para resolver problemas. Concluíram que a qualidade percebida é influenciada por fatores econômicos e pela atitude dos membros da instituição.

Bressan, Bassok, Becker (2015) validaram uma escala para mensurar a qualidade percebida por alunos de graduação, usando análise fatorial exploratória e confirmatória, mostrando a confiabilidade da escala para uso gerencial nas IES. Pacheco, Mesquita e Dias (2015) aplicaram a Análise Fatorial Exploratória (AFE) para identificar a estrutura de agrupamento dos dados, concluindo que a qualidade percebida pelos estudantes é um construto multidimensional avaliado por fatores como corpo docente, apoio acadêmico, serviços administrativos, atenção aos estudantes, infraestrutura, biblioteca, qualidade de ensino, acesso à tecnologia e setor de reprografia.

Como pode-se depreender, a dissonância cognitiva surge como uma questão relevante no ensino superior, afetando a percepção dos estudantes sobre a qualidade dos serviços. Compreender esse fenômeno pode ajudar as instituições a melhorarem seus serviços e garantir a satisfação dos alunos, promovendo uma experiência educacional positiva. O aprofundamento dos estudos nessa área é fundamental para fornecer benefícios que conduzam a práticas mais efetivas, promovendo uma experiência educacional positiva e enriquecedora para estudantes e instituições.

5 METODOLOGIA DA PESQUISA: ESTRATÉGIA PARA AVALIAÇÃO DA DISSONÂNCIA COGNITIVA

Sob a visão da Teoria da Dissonância Cognitiva de Festinger (1956) e considerando os critérios de qualidade propostos pela regulação do Estado, esta pesquisa avaliou o nível de dissonância entre a regulação estatal e os estudantes quanto aos critérios de qualidade. O modelo de pesquisa buscou capturar como os critérios de qualidade propostos pela regulação são percebidos pelos estudantes do curso de Administração em uma instituição privada. As dimensões e indicadores do

modelo baseiam-se no instrumento de Renovação de Reconhecimento do INEP para o curso de Administração presencial.

Foram determinadas as variáveis a serem mensuradas nos indicadores da Dimensão 1 – Organização didática pedagógica (30%), Dimensão 2 – Corpo docente e Tutorial (40%) e Dimensão 3 – Infraestrutura (30%). Também foram analisados os indicadores de qualidade de serviços propostos por Correa e Caon (2002), que incluem: Acesso, Velocidade, Consistência, Competência, Atendimento, Flexibilidade, Segurança, Custo, Integridade, Confiança, Comunicação, Limpeza, Conforto, Qualidade dos bens e Estética.

A pesquisa focou no curso de Administração, devido à sua relevância acadêmica e alinhamento com a divisão EPQ – Ensino e Pesquisa em Administração do ANPAD. O estudo abrange o ano de 2023, um período pós-pandemia que influenciou a percepção dos estudantes sobre a qualidade dos cursos de educação superior, especialmente com a transição de presencial para a distância. A pesquisa foi aplicada a estudantes do 1º ao 8º semestre de uma instituição privada em Salvador, BA.

Inicialmente, foi realizado um levantamento bibliográfico preliminar, considerado um estudo exploratório, conforme descrito por Gil (2002). O objetivo principal foi aprimorar ideias ou descobrir intuições. Assim, foram determinados os conceitos-chave que norteiam este estudo e a pesquisa de campo. Os autores citados foram escolhidos por destacarem em suas pesquisas uma visão holística da qualidade, incluindo a visão da organização e a expectativa dos clientes. Essa ênfase na satisfação do cliente é crucial para as IES, pois a qualidade percebida pelos estudantes impacta significativamente sua experiência acadêmica.

A Teoria da Dissonância Cognitiva foi identificada para demarcar a percepção dos estudantes quanto aos critérios de qualidade regulatória. Uma pesquisa documental foi realizada para identificar dados relevantes nos relatórios e indicadores de avaliação do INEP. O método quantitativo, conforme Gil (2002), utiliza a quantificação na coleta e tratamento de informações através de técnicas estatísticas. A pesquisa documental buscou informações em documentos que não receberam tratamento científico, coletando dados de *sítes* de instituições públicas como MEC e INEP. Isso ajudou a compreender as leis, decretos, normas e regulamentos do

processo avaliativo e regulatório do Estado, contribuindo para a formulação do instrumento de pesquisa.

Além dos dados bibliográficos e documentais, a pesquisa utilizou observação para registrar evidências de dissonância cognitiva. O método de observação, segundo Gil (2002), é usado para coletar aspectos da realidade em pesquisa de campo. Para melhorar a análise, foi realizada uma entrevista semiestruturada com os estudantes, complementando o estudo com esclarecimentos adicionais. A análise de conteúdo das entrevistas utilizou o método de Bardin (2011), verificando e comparando as informações dos estudantes através de análises vertical, horizontal e diagonal.

A estratégia do estudo combinou métodos quantitativos e qualitativos. Creswell e Creswell (2021) e Mattar e Ramos (2021) descrevem o método misto como integrando dados quantitativos e qualitativos, usando desenhos distintos para refletir pressupostos filosóficos e estruturas teóricas. O método misto sequencial explanatório foi utilizado, onde a pesquisa quantitativa é realizada primeiro, seguida pela qualitativa para explicar os resultados em mais detalhes.

O instrumento de pesquisa foi estruturado com base nos dados do MEC e indicadores de qualidade de serviços da literatura, visando coletar a percepção dos estudantes sobre os indicadores regulatórios. O instrumento "Percepção dos Indicadores de Qualidade pelos Estudantes" (PIQE) abrange três dimensões: Organização Didático-Pedagógica (30%), Corpo Docente e Tutorial (40%) e Infraestrutura (30%). Para a pesquisa, foram considerados 32 indicadores: 15 para Organização Didático-Pedagógica, 8 para Corpo Docente e Tutorial e 9 para Infraestrutura. Também foram incluídos indicadores de qualidade de serviços de Correa e Caon (2002), como acesso, velocidade, consistência, competência, atendimento, flexibilidade, segurança, custo, integridade, confiança, comunicação, limpeza, conforto, qualidade dos bens e estética.

Os estudantes avaliaram os indicadores distribuindo 100 pontos entre eles, conforme sua percepção sobre os critérios de qualidade. A pesquisa foi aplicada a 116 alunos em três momentos distintos: explicação do objetivo da pesquisa, leitura detalhada do instrumento e garantia de sigilo. Para análise dos dados quantitativos, utilizou-se a média aritmética simples em todos os indicadores, destacando pontos divergentes da média. A percepção de alta divergência em um indicador gerou entrevistas com três estudantes selecionados: um com baixa dissonância cognitiva,



um com alta dissonância e um representando a média do grupo. As entrevistas seguiram o método de Bardin (2011) com análises vertical, horizontal e diagonal.

As observações capturadas durante a aplicação do PIQE e as entrevistas foram registradas no "Formulário para Observação" (FO), segmentado com base nos dados do MEC e indicadores selecionados da literatura. As entrevistas, com duração média de 60 minutos, foram registradas e apresentadas aos estudantes para verificação. Comparou-se os pesos atribuídos pelos estudantes com suas declarações, contribuindo para uma análise aprofundada do estudo.

6 PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES E DISSONÂNCIA COGNITIVA: ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção analisa dados quantitativos e qualitativos de uma pesquisa realizada em 2023, em uma Instituição de Ensino Superior privada em Salvador – Ba. O objetivo foi verificar a percepção dos estudantes quanto à regulação do Estado e a dissonância percebida na qualidade educacional. A Teoria da Dissonância Cognitiva de Festinger (1975) fundamenta a identificação do fenômeno, relacionando cognições ambientais, comportamentais e autopercepções.

A pesquisa avaliou a percepção dos estudantes sobre os indicadores de qualidade propostos pela regulação do Estado, determinando as divergências e dissonâncias em relação às ponderações dos estudantes. Os indicadores foram divididos em três dimensões: Organização Didático-Pedagógica, Corpo Docente e Tutorial, e Infraestrutura. A média aritmética das respostas foi calculada para cada dimensão e comparada com os indicadores da regulação.

A Dimensão 1 - Organização Didático-Pedagógica - apresentou uma dissonância positiva de 7,3%, sugerindo que os estudantes valorizam essa dimensão mais do que a regulação propõe. A média dos indicadores foi de 6,73 contra 6,67 da regulação, indicando equilíbrio nas ponderações dos estudantes. Três indicadores apresentaram dissonância positiva: Objetivos do curso (1,08), Estrutura curricular (1,05), e Material didático (1,56). Três apresentaram dissonância negativa: Atividades complementares (-0,86), Trabalhos de Conclusão de Curso (-0,81), e Gestão do curso (-1,13).



A Dimensão 2 - Corpo Docente e Tutorial - teve uma dissonância negativa de -1,31%, indicando que os estudantes consideram essa dimensão menos importante. A média dos estudantes foi 11,19 contra 12,50 da regulação. Indicadores com maior dissonância negativa incluíram Núcleo Docente Estruturante (-2,44), Regime de trabalho do coordenador de curso (-2,99), e Atuação do colegiado de curso (-1,97).

A Dimensão 3 - Infraestrutura - também apresentou dissonância negativa de -0,34%. A média dos estudantes foi 10,80 contra 11,11 da regulação. Indicadores mais dissonantes incluíram Salas de aula (3,27), Acesso dos alunos a equipamentos de informática (1,15), e Bibliografia básica por Unidade Curricular (0,02). Indicadores com dissonância negativa incluíram Sala coletiva de professores (-1,71) e Espaço de trabalho para docentes em tempo integral (-1,47).

A análise quantitativa geral mostrou uma dissonância média de -0,53 entre as três dimensões, indicando uma percepção dos estudantes ligeiramente divergente dos critérios de qualidade propostos pela regulação do Estado. Fatores, situações e ponderações dos estudantes foram coletados e comparados em entrevistas realizadas, complementando os resultados quantitativos e justificando a dissonância em relação aos indicadores da regulação do Estado.

O estudante Negativamente Dissonante do 1º semestre apresentou-se abaixo da média nas ponderações dos indicadores da regulação. Ele distribuiu os pesos de maneira uniforme e mostrou desinteresse durante a entrevista, destacando a complexidade e o excesso de informações no instrumento de coleta. Esse desinteresse e desconhecimento dos indicadores refletem a falta de comprometimento com a regulação e com sua educação.

O estudante Positivamente Dissonante do 4º semestre, identificado com alta dissonância cognitiva, atribuiu pesos com base na sua satisfação com a instituição, ignorando os indicadores do MEC. Ele considerou os indicadores importantes, mas comparou-os com sua percepção do serviço prestado. Destacou indicadores como Objetivo do curso, Material Didático, Metodologia, Núcleo Docente Estruturante (NDE), Corpo docente, Salas de aula, Acesso a equipamentos de informática e Bibliografia básica. Ele relatou desacordo com a metodologia da instituição, sistema de pagamentos e resolução de questões administrativas, gerando insatisfação e alta dissonância.

O estudante Consonante do 1º semestre apresentou-se próximo da média do grupo pesquisado. Ele considerou importantes os indicadores: Número de vagas, NDE, Corpo docente, Experiência do docente, Salas de aula, Acesso a equipamentos de informática e Bibliografia básica. Embora tivesse dificuldade em entender os indicadores, ele estava satisfeito com o serviço prestado pela instituição, resultando em consonância nas suas respostas.

Como expressão do Sujeito Coletivo, os estudantes relataram dificuldades na compreensão do objetivo da pesquisa, quantidade de indicadores e nomenclaturas utilizadas pela regulação, especialmente na Dimensão 1 – Organização Didático-Pedagógica. Essa falta de compreensão gerou desmotivação, falta de concentração e comprometimento na atribuição de pesos aos indicadores.

A análise qualitativa destas entrevistas revelou que o desconhecimento dos estudantes sobre os indicadores da regulação e a complexidade do instrumento de pesquisa influenciaram suas respostas. A dissonância cognitiva entre os indicadores propostos pela regulação e a percepção dos estudantes pode gerar divergências significativas. Para Festinger (1975), dissonância ocorre quando cognições são incompatíveis. Este estudo confirma a necessidade de envolver os estudantes e a gestão da instituição em ações que atendam às questões regulatórias e institucionais, promovendo uma experiência educacional positiva.

Conforme Silva Júnior e Muniz (2004), a regulação governamental pode inibir processos gerenciais nas IES privadas. Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) destacam que as expectativas dos clientes são formadas por necessidades, experiências passadas e comunicação da instituição. Portanto, é essencial considerar se os indicadores da regulação refletem as expectativas dos estudantes. A pesquisa demonstrou a importância de avaliar cada indicador separadamente para identificar necessidades e descordos, que configuram a dissonância nas três dimensões analisadas. A dissonância cognitiva entre os indicadores propostos pela regulação e a percepção dos estudantes revela divergências que afetam a qualidade percebida. Instituições de ensino devem reconhecer e mitigar essas dissonâncias para melhorar a satisfação dos estudantes e alinhar suas práticas com as expectativas acadêmicas.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES PARA A GESTÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR

O principal objetivo deste estudo foi analisar o nível de dissonância cognitiva dos estudantes em relação aos indicadores de qualidade regulamentados, focando na percepção de insatisfação dos alunos com os processos avaliativos acadêmicos e administrativos. A investigação buscou entender como os indicadores de qualidade são percebidos pelos alunos das Instituições de Ensino Superior (IES), conforme estabelecido pela regulação. Para embasar teoricamente a pesquisa, recorreu-se à literatura existente, destacando contribuições de Feigenbaum (1991) e Corrêa e Caon (2002) que tratam da qualidade em serviços. A Teoria da Dissonância Cognitiva, de Leon Festinger (1956), foi revisada para entender melhor a percepção dos estudantes em relação aos indicadores de qualidade estabelecidos pela regulação do Estado.

A metodologia incluiu pesquisa documental no Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP (BRASIL, 2004), examinando leis, decretos e normas para delinear os indicadores relevantes ao curso de Administração. Foram coletados dados quantitativos e qualitativos para avaliar como esses critérios são percebidos pelos estudantes de uma instituição privada. Os indicadores foram divididos em três dimensões: Organização Didático-Pedagógica (15 indicadores), Corpo Docente e Tutorial (9 indicadores) e Infraestrutura (8 indicadores). A análise identificou o nível de dissonância cognitiva entre os estudantes, categorizando-os em baixa, média e alta dissonância, e analisando os fatores que influenciam essas percepções.

Os resultados quantitativos mostraram uma dissonância média considerada baixa (-0,53), com variações nas dimensões analisadas. A Dimensão 1 apresentou dissonância positiva (0,06), enquanto as Dimensões 2 e 3 apresentaram dissonâncias negativas (-1,31 e -0,34, respectivamente), indicando áreas que requerem maior entendimento e ajuste. Além disso, a análise qualitativa revelou que a falta de conhecimento sobre os conteúdos dos indicadores e a inadequação na comunicação desses critérios contribuem para a dissonância. Foi notado que os indicadores nem sempre refletem as necessidades reais dos estudantes, especialmente nas áreas de suporte e apoio necessárias para uma experiência educacional satisfatória.



A partir dos dados coletados, sugeriu-se que as IES incorporem indicadores de flexibilidade, velocidade e comunicação efetiva, como apontado por Correia e Caon (2002), para melhor atender às expectativas dos estudantes e melhorar a qualidade percebida do serviço educacional. A pesquisa destacou a importância de alinhar as expectativas dos estudantes com os serviços oferecidos, garantindo clareza na comunicação e consistência entre o prometido e o entregue. Em termos de gestão, as IES precisam de monitoramento contínuo, tanto dos indicadores quantitativos como da percepção qualitativa dos estudantes. A regulação do Estado, por sua vez, deve ser responsiva às mudanças nas necessidades educacionais e administrativas, conforme discutido por Verhine (2015), que enfatizou a interação essencial entre processos de avaliação e regulação para fundamentar decisões regulatórias.

Esta pesquisa propõe que as IES adotem uma visão holística, considerando todos os processos acadêmicos e de serviços, para identificar áreas de melhoria, garantir a conformidade regulatória e, conseqüentemente, melhorar a qualidade do ensino. A implementação de uma autoavaliação contínua pela Comissão Permanente de Avaliação (CPA) pode ajudar a promover um ambiente acadêmico mais satisfatório e alinhado com as expectativas dos estudantes. Por fim, este estudo respondeu à questão sobre o nível de dissonância cognitiva dos estudantes em relação aos indicadores de qualidade regulatórios, marcando os fatores que contribuem para aumentar ou diminuir essa dissonância. A pesquisa abriu caminho para futuros estudos sobre dissonância cognitiva nas IES, incentivando reflexões sobre a gestão e avanços na qualidade do ensino superior privado.

REFERÊNCIAS

ABPMP. **BPM CBOK**: Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio: Corpo Comum de Conhecimento. Versão 3.0, 1ª. Ed. Brasil: ABPMP, 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MANTENEDORAS DE ENSINO SUPERIOR – ABMES. **Institucional**. Disponível em: <https://abmes.org.br/>. Acesso em: 12 mar. 2025.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9001:2015. **Sistemas de gestão da qualidade**: requisitos. 3. ed. Rio de Janeiro, 2015. 32 p.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 5 out.1988. Disponível em:



https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em: 15 dez. 2022.

BRASIL. **Decreto n.º 9.235, de 15 de dezembro de 2017**. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de educação superior e dos cursos superiores de graduação e de pós-graduação no sistema federal de ensino. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 18 dez. 2017.

BRASIL. **Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm>. Acesso em: 13 dez. 2022.

BRASIL. **Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 abr. 2004. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm. Acesso em: dia mês ano.

BRASIL. Ministério da Educação. **Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior**. Brasília, DF: MEC, 2012. Disponível em: <https://www.gov.br/mec/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional/orgaos-especificos-singulares/secretaria-de-regulacao-e-supervisao-da-educacao-superior>. Acesso em: 12 mar. 2025.

BRESSAN, V. P. BASSOK. BECKER, L. C. B. Avaliação da qualidade percebida em serviços educacionais: Proposta de uma escala. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 8, n. 2, p.216 – 236, maio 2015.

CAPRA, F. **Ateia**. São Paulo: Cultrix, 1996.

CASTRO, J. M. De; LADEIRA, E. Da S. Gestão e planejamento de cursos a distância (EAD) no Brasil: um estudo de casos múltiplos em três instituições de ensino superior. **Revista Gestão e Planejamento**, v.10, n. 2, p. 229-247, 2009.

CERBARO, R.H.; PEREIRA, A. da S.; AMARANTE, G. C. B. do. Dissonância cognitiva e sua relação com comprometimento organizacional e intenção de abandono: teste de modelo e sugestões gerenciais. **Gestão Contemporânea**, v.11, n.2, p. 97-116, nov. 2021.

CORRÊA, H. L.; CORRÊA, C. A. **Administração da produção e de operações: manufatura e serviços - uma abordagem estratégica**. 1ª. Edição. São Paulo: Atlas, 2011.

CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. 1. ed.12. reimp. São Paulo: Atlas, 2002.

CRESWELL, J. W; CRESWELL J. D. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 5ª. Ed. Porto Alegre: Penso. 2021.



EBERLE, L. **Valor percebido, reputação, confiança e custos de troca como determinantes da retenção de clientes**. Tese de Doutorado apresentada ao programa de Pós-graduação em Administração da Associação UCS/PUCRS. Rio Grande do Sul, 2014. 177p.

FEIGENBAUM, A. V. **Total Quality Control**, Revised. V. 1. McGraw-Hill Companies, 1991.

FERREIRA, G. De S.; CORRÊA, C. P.; RISSI, M. Gestão de processos em instituições de ensino superior: Um estudo bibliométrico. In: XIX Colóquio Internacional de Gestão Universitária, 19, 2019. **Anais eletrônicos [...]**. Repositório Institucional da UFSC, Florianópolis, 25, 26 e 27 de novembro 2019.

FESTINGER, L. **A Teoria da Dissonância Cognitiva**. 1.ed. Rio de Janeiro: Zahar Editores. 1975.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo. Ed. Atlas. 2002.
GONÇALVES, J. E. L. As Empresas são grandes coleções de processos. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v.40, p.6-9, 2000.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Produto Interno Bruto - PIB**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/explica/pib.php>. Acesso em: 12 mar. 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Instrumento de Avaliação Institucional Externa Presencial e a Distância**: 2017 [recurso eletrônico]. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2022.

LA CASAS, A.L. **Administração de Marketing**: Conceitos, Planejamento e Aplicações à realidade brasileira. 1ª. Ed. São Paulo: Atlas. 2015.

LOPES, H. E. G.; LEITE, R. S.; LEITE, D.S. O que realmente importa? Um estudo sobre os fatores determinantes da qualidade percebida no curso superior de uma instituição do Centro Oeste de Minas Gerais. **Revista eletrônica de Administração**, v.13, n.2, 2007.

LOURENÇO, C.D. da S.; KNOP, M. F. T. Educação em Administração de Empresas Alta e Percepção de Qualidade de Serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revisão de Gestão de Negócios**, v. 13, n. 39, pág. 219–233, 2011.

MANGINI, E. R. SANTOS, G. C. Comprei o serviço de internet e TV por assinatura, mas me arrependi: um estudo sobre a dissonância cognitiva e sua influência na satisfação do consu-midor. **Revista do Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial**, v.26, n.1, p.68-87, 2022.

MARINHO, S.V.; POFFO, G.D. Diagnóstico da qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica. **Avaliação**: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas), v. 21, n. 2, p. 455-478, 2016.7



MATTAR, J.; RAMOS, D. K. **Metodologia da Pesquisa em Educação Abordagens Qualitativa, Quantitativa e Mista**. 1ª. Ed. Edições 70, 2021.

NORMANN, R. **Administração de serviços: estratégia e liderança na empresa de serviços**. São Paulo: Atlas, 1993.

PACHECO, I. J.D.; MESQUITA, J. M. C. de; DIAS, A. T. Qualidade Percebida e Satisfação dos Alunos da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. **Revista Gestão & Tecnologia**. Pedro Leopoldo, v. 15, n. 2, p. 5-28. 2015.

PALADINI, E. P.; CARVALHO, M. M. de C. **Gestão de Qualidade: teoria e prática**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PORTER, M. **Estratégia Competitiva: técnica para análise de indústria e da concorrência**. Rio de Janeiro: Campus, 1991.

RITTER, R. **Imparcialidade no processo penal: reflexões a partir da teoria da dissonância cognitiva**. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Ciências Criminais. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2016.

SANTOS, J. P. dos; MARTINS, V. A. Expectativa e Percepção da Qualidade dos Serviços de uma Universidade Pública: Uma análise à luz da Teoria da Dissonância Cognitiva, In: XX USP International Conference in Accounting. Accounting as a Governance mechanism. 20, **Anais...**, São Paulo, 2020.

SILVA, R. A. da.; SILVA O.R. da. **Qualidade, padronização e certificação**. Curitiba: Intersaberes, 2017.

SILVA JUNIOR, A.; MUNIZ, R. M. A Regulamentação do Ensino Superior e os Impactos na Gestão Universitária. In: IV Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul. **Anais [...]**, Universidade Federal de Santa Catarina, 2004.

SMITH, H.; FINGAR, P. **Business process management: the third wave**. Tampa: Meghan-Kiffer Press, 2003.

SORDI, J. O. **Gestão de processos: uma abordagem da moderna administração**. 2ª. Ed. São Paulo: Alta Books, 2008.

TAGUCHI, G.; ELSAYED, E.; HSIANG, T. **Engenharia da Qualidade em Sistemas de Produção**. McGraw-Hill. 1990.

VERHINE, R. E. **Avaliação e regulação da educação superior: uma análise a partir dos primeiros 10 anos do SINAES**. Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP, v. 20, n. 3, p. 603-619, nov. 2015.

ZEITHAML, V.A. Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence. **Journal of marketing**, v. 52, p. 2-22, jul. 1988.



ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A; BERRY, L.L. **A Excelência em serviços:** Como superar as expectativas e garantir a satisfação completa de seus clientes. São Paulo: Saraiva. 2014.