**Qualidade dos Serviços na Educação Superior: uma Visão Comparativa entre Dois Cursos de Graduação**

**Service Quality Evaluation in Higher Education: a Comparative Study of Student Perceptions for Two Undergraduate Courses**

Domingos Fernandes Campos \*

Leonardo Dias de Sousa Martins \*\*  
Manoel Lopes Neto \*\*\*

\* Doutor em Engenharia da Produção

Universidade Potiguar

Rua Gov Juvenal Lamartine, 18/701 Tirol, Natal RN CEP 59020-280

e-mail: [domingos\_campos@uol.com.br](mailto:domingos_campos@uol.com.br) fone: (84) 32015867

\*\* Bacharel em Administração

Universidade Potiguar

Rua Sergio Severo, 1110, Lagoa Nova, Natal RN CEP: 59063-380  
 email: [leodias88@hotmail.com](mailto:leodias88@hotmail.com) fone: (84) 3206-5272

\*\*\* Bacharel em Administração

Universidade Potiguar

Rua Raimundo Chaves, 1652, Lagoa Nova, Natal RN CEP: 59064-390  
 email: [manellopesfnb@hotmail.com](mailto:manellopesfnb@hotmail.com) fone: (84) 32317829  
  
**RESUMO**

Este trabalho apresenta os resultados de uma pesquisa realizada junto aos alunos de uma IES privada do Rio Grande do Norte. O estudo tem como objetivo analisar a qualidade dos serviços com base nas expectativas e na percepção do serviço recebido pelos alunos. Como extensão, o estudo avalia se diferentes cursos de uma mesma IES têm expectativas e percepções distintas sobre os serviços oferecidos. Foram entrevistados 650 alunos dos cursos de Administração e Contabilidade. Os resultados permitiram apontar as lacunas de qualidade e, através da matriz importância x desempenho, sugerir alternativas para o aperfeiçoamento do serviço.

Palavras-chave: ensino superior, qualidade do serviço, matriz importância x desempenho,.

**ABSTRACT**

This paper reports the results of a survey among students of a private higher education institution in Rio Grande do Norte, Brazil. The study aims to analyze the quality of service based on expectations and perceptions of the service received by the students. As an extension, the study evaluates if different courses of the same higher education institution have different expectations and perceptions about the services offered. Nearly 700 students of Business Administration and Accounting were interviewed. The results show the gaps in quality and, through the importance x performance matrix, suggest alternatives to improve the service.

Keywords: higher education, quality service, importance x performance matrix.