

AVALIAÇÃO DO REGISTRO ACADÊMICO: VALIDAÇÃO DOS ITENS DE SATISFAÇÃO DE UM QUESTIONÁRIO SOB A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES



Luciana Rangel da Silva Ribeiro (IFF)

luciana.rangel@iff.edu.br

Aldo Shimoya (UCAM)

aldoshimoya@yahoo.com.br

Eduardo Shimoda (UCAM)

eduardo_shimoda@uol.com.br

TIAGO GOMES DA SILVA RIBEIRO (IFF)

tribeiro@iff.edu.br

Maykon da Silva Matos (UCAM)

maykonmatos@hotmail.com

O objetivo deste trabalho é verificar a validade de itens de um questionário para avaliação dos serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino em Campos dos Goytacazes-RJ. O questionário foi elaborado através de revisão de literatura e pesquisa exploratória com questões abertas, onde servidores especialistas no assunto foram entrevistados quanto aos itens que teriam maior relevância para avaliação da qualidade do serviço prestado pelo Registro Acadêmico. O questionário foi constituído de 28 itens nas dimensões: “Tangibilidade” (5),

“Confiabilidade (12), “Receptividade” (8) e “Segurança” (3). Após foi elaborado um questionário e aplicado aos alunos, os quais avaliaram cada um dos itens como: (1) não essencial; (2) essencial; e (NS) não sei/prefiro não opinar. Aplicado o método de Lawshe o questionário foi validado com os itens de maior relevância na opinião dos alunos. Dos 28 itens do questionário, apenas o item de “Aparência Profissional” na dimensão “Receptividade” foi excluído. Os itens “Limpeza” da dimensão “Tangibilidade” e “Eficácia no atendimento” da dimensão “Confiabilidade” obtiveram o maior quantitativo de entrevistados que o avaliaram como sendo essenciais.

Palavras-chave: Qualidade, Satisfação, Serviços, Registro Acadêmico, Questionário, Lawshe.

1. Introdução

As Instituições Federais de Ensino enquanto prestadoras de serviços tem se preocupado não só com a qualidade do seu principal objetivo, que é a produção de conhecimento, como também com os serviços prestados pela Instituição como um todo.

Segundo Kotler e Fox (1994), as Instituições de ensino devem priorizar a qualidade do ensino, o ambiente, a imagem institucional, a experiência profissional e acadêmica dos docentes, a competência funcional e os processos burocráticos com que os alunos interagem, com o objetivo de atendê-los, transmitindo confiança no serviço prestado. Ressaltaram ainda que alunos satisfeitos têm maior probabilidade de retornar e fazer parte de outros programas ou cursos ofertados pela instituição.

Além do principal objetivo de uma Instituição de Ensino, que é a disseminação do conhecimento, outros fatores influenciam a percepção dos estudantes na qualidade dos serviços prestados. Conforme Silva (2011):

O serviço da educação produz-se sobre o estudante e não sobre as matérias lecionadas, existe o "conhecimento" que uma parte pode oferecer à outra através de um ato. As envolventes no processo, tais como as instalações, espaços físicos, recursos materiais e financeiros, equipamentos utilizados, as publicações, os docentes, os funcionários, a biblioteca e todos os outros serviços periféricos e complementares são determinantes para o exercício de um bom serviço, onde predomina a intangibilidade do serviço.

Paladini (1995), afirma que a qualidade é um conceito dinâmico, ou seja, que muda ao longo dos anos e, às vezes, de forma bastante rápida. Qualidade é, também, um termo universalizado, pois todos têm uma opinião intuitiva do que seja qualidade.

De acordo com Boclin (2004), a busca pela qualidade domina os interesses de todos vinculados organicamente ao processo e perpassa por funcionários, técnicos e docentes.

Para a determinação da validade de um item de questionário pode-se aplicar o método de Lawshe, o qual baseia-se na análise estatística da proporção de especialistas que consideram o item como essencial, calculando um limiar, acima do qual o item deve ser incluído no questionário (LAWSHE,1975; WILSON; PAN; SCHUMSKY, 2012; AYRE; SCALLY, 2014).

O objetivo deste trabalho é verificar a validade dos itens de satisfação de um questionário sob a percepção dos discentes para análise dos serviços prestados pelo setor de Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino.

2. Formatação geral

2.1. Qualidade

A qualidade é considerada como algo que afeta positivamente a vida das organizações e a vida de cada indivíduo como um todo. Um produto tem qualidade se este cumpre a sua função de forma esperada, assim como, um serviço tem qualidade quando ele se iguala ou supera a expectativa criada. Constantemente, as pessoas estão à procura de melhorar a qualidade do seu trabalho – no entanto, nem sempre tem uma definição objetiva do que é qualidade. Geralmente, percebe-se como a qualidade é importante quando as necessidades não são satisfeitas por um bem e/ou serviço (GOMES, 2004).

Segundo Ferreira (2004), a qualidade em uma escala de valores permite avaliar e, conseqüentemente, aprovar, aceitar ou reprovar qualquer produto e/ou serviço.

2.2. Qualidade em Serviços

O diferencial ao se conceituar qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade da avaliação/percepção de cada indivíduo e na dificuldade de definir o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem de formas diferentes ao mesmo serviço (VASCONCELLOS, 2002).

De acordo com Carvalho et al. (2005), o cliente cria uma opinião pré-definida adquirida através das experiências anteriores, indicações de terceiros e/ou *Marketing* (Propaganda). Ele

ainda diz que a satisfação do cliente é resultado da diferença da soma dos itens mencionados com o desempenho percebido pelo cliente.

Segundo Pinheiro et al. (2003), a qualidade de serviços pode ser medida, conforme:

- Validade: supõe-se que o Serviço seja aquilo que prometeu ser e efetivamente é.
- Disponibilidade: é a condição de o Serviço estar disponível, quando o cliente precisar dele.
- Precisão: é a mais técnica das dimensões. Exatidão no cumprimento de horários, nos parâmetros pré-estabelecidos.
- Rapidez: característica de o serviço ser cumprido dentro da expectativa do cliente quanto a prazos, de acordo com a sua expectativa.
- Respeito às normas: cumprimento da legislação e respeito à ética.
- Solução de problemas: é a eficácia, ou seja, a efetiva resolução do problema apresentado pelo cliente/usuário.
- Confiabilidade: é o cliente/usuário não duvidar de que o que foi prometido será cumprido. É, talvez, a dimensão mais importante de serviço.

2.3. Registro Acadêmico

O setor de Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino é a coordenação responsável pelo controle, organização, verificação, registro e arquivamento da documentação da vida acadêmica do estudante, desde seu ingresso até a conclusão e/ou expedição do diploma/certificado.

2.4. Avaliação de qualidade em Registro Acadêmico

O estudo realizado por Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) constatou que há cinco dimensões / determinantes que avaliam a qualidade em serviços:

- Tangibilidade – diz respeito às instalações físicas, equipamento, pessoal e material que podem ser percebidos pelos sentidos humanos;

- Confiabilidade – traduzida na habilidade do fornecedor executar de forma segura e eficiente o serviço. Retrata um desempenho consistente, isento de não conformidade, no qual o usuário pode confiar. O fornecedor deve cumprir com o que foi prometido, sem a possibilidade de retrabalhos;
- Receptividade – refere-se à disponibilidade do prestador atender voluntariamente aos usuários, prestando um serviço de forma atenciosa, com precisão e rapidez de resposta. Diz respeito à disposição dos trabalhadores da instituição em auxiliar os usuários e fornecer o serviço prontamente;
- Segurança – verificada pelo nível de cortesia na prestação informacional e conhecimento do membro da organização, onde a educação e conhecimento técnico dos funcionários constituem os fatores a serem investigados. é identificada como a cortesia, o conhecimento dos trabalhadores e sua habilidade de transmitir confiança;

2.4. Aplicação do método de Lawshe

O método de Lawshe é utilizado em diversos trabalhos na área médica como: intervenções de promoção da saúde da comunidade (KASMEL; TANGGAARD, 2011), perfil e usabilidade de ambulatório de saúde (DRUM; HORNER-JOHNSON; WALSH, 2012), qualidade da vida sexual feminina (MAASOUMI et al., 2013). A validação de itens também foi utilizada em outras áreas: desempenho das empresas de construção chinesas (YAN, 2009), escala de crença relacionada com a instrução assistida por computador (KOKLU, 2012), validação e confiabilidade de questionário sobre transporte urbano e coletivo (DANTIER et al. 2014), validação de fatores e áreas que influenciam na escolha pelo curso técnico em agropecuária no Instituto Federal Fluminense – *campus* Cambuci (BRANDÃO, 2015), avaliação de um supermercado sob a percepção dos clientes: determinação da validade de itens do questionário (SALLES et al., 2015) e validação de itens de questionário para avaliação no nível de satisfação de uma lanchonete em Campos dos Goytacazes, RJ (ALVES et al., 2016).

3. Metodologia

A validação de itens de questionário foi proposta por Lawshe (1975). O método baseia-se na aplicação de questionários a especialistas que avaliam cada item como (1) importante, mas não essencial; (2) essencial; e (NS) não sei/prefiro não opinar. As respostas são agrupadas como essenciais ou não essenciais e, baseado em uma distribuição binomial, é verificada a validade de cada item, calculando uma taxa de validade de conteúdo (CVR - Content Validity Ratio), para cada um, conforme a seguinte fórmula:

$$CVR = \frac{n_e - (N/2)}{(N - 2)}$$

em que:

n_e - é número de especialistas que classificaram cada item como "essencial".

N - é o número total de especialistas participantes.

Posteriormente, Wilson e Pan e Schumsky (2012) verificou inconsistência nos cálculos propostos por Lawshe (1975) e publicou novo artigo corrigindo a tabela original. Ayre e Scally (2014) em seu estudo revisaram os métodos originais de cálculo do método de Lawshe, sugerindo métodos para cálculos iniciais de valores críticos e tabelas de probabilidades binomiais exatas.

O trabalho consistiu em um levantamento de dados obtidos, por meio da aplicação de questionários aos alunos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense *campus* Campos Guarus, para avaliar o nível de satisfação dos serviços prestados pelo Setor de registro Acadêmico. O questionário foi aplicado durante o horário de funcionamento da escola (07h às 22h 40min), entre os meses de maio e julho de 2016, sendo as questões preenchidas diretamente pelos entrevistados.

O questionário foi elaborado através de revisão de literatura sobre os itens encontrados e posteriormente foi realizada uma pesquisa exploratória com questões abertas, onde cinco servidores especialistas no assunto foram entrevistados quanto aos pontos positivos e negativos, e fatores que teriam maior relevância para avaliação dos serviços prestados pelo

Setor de Registro Acadêmico. O questionário foi constituído de 28 itens nas dimensões: “Tangibilidade” (5), “Confiabilidade (12), “Receptividade” (8) e “Segurança” (3).

Após a elaboração do questionário, foi realizado um pré-teste sendo entrevistados 10 alunos com a finalidade de verificar se teriam dificuldades em compreender/responder às questões apresentadas. Verificado que os alunos teriam condições de responder às questões, o mesmo foi aplicado a 72 alunos sorteados de forma aleatória, onde a resposta foi efetuada na forma de múltipla escolha com duas opções: 1) não essencial; 2) essencial e; (NS) não sei/prefiro não opinar. Após as entrevistas, os dados foram tabulados utilizando o programa Microsoft Excel[®]2010.

Para a validação do questionário, quanto ao nível de importância, segundo a percepção dos alunos foi utilizado o método de Lawshe (1975) a 5% de probabilidade (Teste de significância bicaudal).

Após a aplicação do método do Lawshe para validação dos itens de importância do questionário, aqueles itens considerados como “essenciais” serão mantidos no questionário, nas respectivas dimensões, e farão parte do questionário a ser aplicado para avaliar o nível de importância e de satisfação do Registro Acadêmico, segundo a percepção dos alunos.

4. Resultados e Discussão

Pode-se observar na Tabela 1 os itens avaliados na dimensão “Tangibilidade”. Nota-se que mais de 86,4% dos respondentes consideraram a dimensão “Tangibilidade” como sendo essencial, o que demonstra que os itens dessa dimensão são realmente importantes para serem avaliados. Os atributos Q_1 “Infraestrutura”, Q_2 “Condições de uso/estrutura/equipamento”, Q_3 “Limpeza” se mantiveram, visto que o seu $CVR_{calculado}$ foram maior ao $CVR_{crítico}$. Já os itens Q_4 “Sistemas Integrados Q-Acadêmico” e Q_5 “Acomodação / Conforto / Sala de Espera” serão reavaliados.

Tabela 1 - Itens avaliados segundo a dimensão “Tangibilidade”, com seus respectivos número de especialistas (Ne), número de respondentes (N), frequência de respostas essenciais (%Ne), $CVR_{calculado}$, $CVR_{crítico}$ e a decisão

Item	Tangibilidade	Ne	N	%Ne	CVR _{calc.}	CVR _{crít.}	Decisão
Q_1	Infraestrutura	53	57	93,0%	0,860	0,260	Manter
Q_2	Condições de uso/estrutura/equipamento	51	59	86,4%	0,729	0,255	Manter
Q_3	Limpeza	55	59	93,2%	0,864	0,255	Manter
Q_4	Sistemas Integrados Q-Acadêmico	32	58	55,2%	0,103	0,257	Reavaliar
Q_5	Acomodação / Conforto / Sala de espera	25	58	43,1%	-0,138	0,257	Reavaliar

Fonte: Próprio autor.

Encontra-se na Tabela 2 a dimensão “Confiabilidade” onde dos 12 itens avaliados apenas o item Q_10 “Gerenciamento das Reclamações” foi considerado como sendo para “Reavaliar”. O resultado foi esperado por essa dimensão representar a eficiência da prestação de serviço em si realizada pelo setor de Registro Acadêmico. Os 11 itens restantes se mantiveram no questionário, visto que o seu CVR_{calculado} foram maior ao CVR_{crítico}. São eles: Q_6 “Satisfação com a eficiência”, Q_7 “Eficácia do atendimento”, Q_8 (Capacidade de resolução dos problemas), Q_9 “Cumprimento dos prazos/eficiência”, Q_11 “Horários de abertura e fechamento do setor”, Q_12 “Atendimento às expectativas”, Q_13 “Esclarecimento sobre o serviço”, Q_14 “Precisão das informações”, Q_15 “Cuidado com a pasta contendo a documentação do aluno”, Q_16 “Retorno das ligações prometidas” e Q_17 “Aviso que o serviço foi concluído”.

Tabela 2 - Itens avaliados segundo a dimensão “Confiabilidade”, com seus respectivos número de especialistas (Ne), número de respondentes (N), frequência de respostas essenciais (%Ne), CVR_{calculado}, CVR_{crítico} e a decisão

Item	Confiabilidade	Ne	N	%Ne	CVR _{calc.}	CVR _{crít.}	Decisão
Q_6	Satisfação com a eficiência	47	59	79,7%	0,593	0,255	Manter
Q_7	Eficácia do atendimento	55	59	93,2%	0,864	0,255	Manter
Q_8	Capacidade de resolução dos problemas	54	58	93,1%	0,862	0,257	Manter
Q_9	Cumprimento dos prazos/eficiência	52	59	88,1%	0,763	0,255	Manter
Q_10	Gerenciamento das reclamações	37	59	62,7%	0,254	0,255	Reavaliar
Q_11	Horários de abertura e fechamento do setor	44	58	75,9%	0,517	0,257	Manter

Q_12	Atendimento às expectativas	37	58	63,8%	0,276	0,257	Manter
Q_13	Esclarecimento sobre o serviço	41	58	70,7%	0,414	0,257	Manter
Q_14	Precisão das informações	54	59	91,5%	0,831	0,255	Manter
Q_15	Cuidado com a pasta contendo documentação do aluno	48	59	81,4%	0,627	0,255	Manter
Q_16	Retorno das ligações prometidas	42	59	71,2%	0,424	0,255	Manter
Q_17	Aviso que o serviço foi concluído	43	58	74,1%	0,483	0,257	Manter

Fonte: Fonte: Próprio autor

A dimensão “Receptividade” (Tabela 3) foi a única que teve um item excluído, Q_20 “Aparência profissional”, onde o $CVR_{calculado}$ ficou abaixo do $CVR_{crítico}$. Pode-se observar que apenas 30,5% dos entrevistados consideraram esse item como sendo importante na prestação de serviço realizada pelo Registro Acadêmico. Já o item Q_25 “Número de atendentes” foi considerado como sendo para “Reavaliar”. Os outros itens foram mantidos, são eles: Q_18 “Tempo de espera / agilidade para iniciar o atendimento”, Q_19 “Atendimento/cortesia/cordialidade e gentileza”, Q_21 “Facilidade de acesso às informações”, Q_22 “Organização do atendimento”, Q_23 “Divulgação no site e outros meios dos prazos e procedimentos acadêmicos (ex: reabertura de matrícula)” e Q_24 “Comprometimento do atendente”, demonstrando assim a importância dos prestadores de serviços do Registro Acadêmico serem simpáticos, ágeis e organizados ao atenderem aos alunos.

Tabela 1 - Itens avaliados segundo a dimensão “Receptividade”, com seus respectivos número de especialistas (Ne), número de respondentes (N), frequência de respostas essenciais (%Ne), $CVR_{calculado}$, $CVR_{crítico}$ e a decisão de manter, reavaliar ou excluir

Item	Receptividade	Ne	N	%Ne	$CVR_{calc.}$	$CVR_{crit.}$	Decisão
Q_18	Tempo de espera / agilidade para iniciar o atendimento	44	59	74,6%	0,492	0,255	Manter
Q_19	Atendimento/cortesia/cordialidade e gentileza	49	58	84,5%	0,690	0,257	Manter
Q_20	Aparência profissional	18	59	30,5%	-0,390	0,255	Excluir
Q_21	Facilidade de acesso às informações	50	59	84,7%	0,695	0,255	Manter

Q_22	Organização do atendimento	52	59	88,1%	0,763	0,255	Manter
Q_23	Divulgação no site e outros meios dos prazos e procedimentos acadêmicos (ex: reabertura de matrícula)	53	59	89,8%	0,797	0,255	Manter
Q_24	Comprometimento do atendente	52	58	89,7%	0,793	0,257	Manter
Q_25	Número de atendentes	27	58	46,6%	-0,069	0,257	Reavaliar

Fonte: Fonte: Próprio autor

Na Tabela 4 encontra-se a dimensão “Segurança”. Pode-se verificar que nenhum dos 03 (três) itens analisados deve ser excluído, são eles: Q_26 “Acesso ao atendimento / localização / sinalização”, Q_27 “Segurança” e Q_28 “Confidencialidade, o que permite concluir que os alunos consideram importante o acesso, a sinalização e a boa localização do setor e apreciam um local seguro e confiável.

Tabela 2- Itens avaliados segundo a dimensão “Segurança”, com seus respectivos número de especialistas (Ne), número de respondentes (N), frequência de respostas essenciais (%Ne), CVR_{calculado}, CVR_{crítico} e a decisão

Item	Segurança	Ne	N	%Ne	CVR _{calc.}	CVR _{crít.}	Decisão
Q_26	Acesso ao atendimento / localização / sinalização	48	59	81,4%	0,627	0,255	Manter
Q_27	Segurança	52	59	88,1%	0,763	0,255	Manter
Q_28	Confidencialidade	45	59	76,3%	0,525	0,255	Manter

Fonte: Fonte: Próprio autor

5. Considerações Finais

Após a aplicação do método Lawshe, o questionário foi validado mantendo-se os 27 itens, excluindo-se apenas o item Q_20 “Aparência profissional” da dimensão “Receptividade”. Os itens Q_4 “Sistemas Integrados Q-Acadêmico” e Q_5 “Acomodação / conforto / Sala de espera” da dimensão “Tangibilidade”; o item Q_10 “Gerenciamento das reclamações” da dimensão “Confiabilidade” e; o item Q_25 “Número de atendentes” da dimensão “Receptividade” foram considerados para reavaliar, visto que o percentual de entrevistados que responderam estes itens como “essencial” não foi o suficiente para mantê-lo ou excluí-lo.

Um bom número de respondentes os considerou como “essencial”, mas não chegou a ser significativo pelo CVR. Com isso, foram considerados como válidos.

Os itens Q_3 “Limpeza” da dimensão “Tangibilidade” e Q_7 “Eficácia no atendimento” da dimensão “Confiabilidade” obtiveram o maior quantitativo de entrevistados que o mencionaram como sendo essenciais (93,2%). Os itens Q_8 “Capacidade de resolução dos problemas”, Q_14 “Precisão das informações” ambas da dimensão “Confiabilidade” e Q_32 “Entendimento das necessidades dos alunos” da dimensão “Empatia”, com 91,5%, tiveram a segunda maior avaliação como sendo essenciais.

Esta pesquisa contribuiu para que, de acordo com o questionário aplicado, apenas os itens considerados essenciais sejam mantidos segundo a percepção dos alunos, sendo descartados os itens considerados menos importantes por parte significativa dos entrevistados, conseqüentemente, consegue-se reduzir: o número de perguntas, o tempo de aplicação e de tabulação dos dados e das análises estatísticas.

Para trabalhos futuros sugere-se a aplicação de um questionário contendo os itens mantidos para identificar o nível de importância e satisfação dos serviços prestados pelo Registro Acadêmico de uma Instituição Federal de Ensino.

Referências

ALVES, Melissa Silva et al. Validação de itens de questionário para avaliação no nível de satisfação de uma lanchonete, segundo a percepção de clientes, em Campos dos Goytacazes, RJ. In: XXIII Simpósio de Engenharia de Produção, 2016, Bauru. **Anais** Gestão de Operações em Serviços e seus Impactos Sociais. Bauru, 2016. p. 1-14.

AYRE, Colin; SCALLY, Andrew John. Critical values for Lawshe's content validity ratio: Revisiting the original methods of calculation. **Measurement and Evaluation in Counseling and Development**, Londres, Inglaterra, v. 47, n. 1, p. 79-86, 2014.

BRANDÃO, Carolina Cardoso. **Validação de fatores e áreas que influenciam na escolha pelo curso técnico em agropecuária no Instituto Federal Fluminense – campus Cambuci**. 2015. 109 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado, Engenharia de Produção, Universidade Cândido Mendes, Campos dos Goytacazes, 2015.

BOCLIN, Roberto. Avaliação de docentes do Ensino Superior: um estudo de caso. **Revista Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, RJ, v.12, n.45, p. 959-980, out./dez. 2004.

CARVALHO, Marly Monteiro de et al (Org.). **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

- DANTIER, R. M. P. et al. Validação e confiabilidade de questionário sobre transporte urbano coletivo em Campos dos Goytacazes, RJ. In: 7º Congresso Luso-Moçambicano de Engenharia. 2014. Inhambane/Moçambique. **Proceedings ...** Moçambique, 2014.
- DRUM, Charles E.; HORNER-JOHNSON, Willi; WALSH, Emily S. Construction and validation of the Outpatient Health Care Usability Profile (OHCUP). **Disability and Health Journal**, v. 5, n. 4, p.292-297, 2012.
- FERREIRA, A. B. H. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa/ Aurélio Buarque de Holanda Ferreira**. 3. ed. Curitiba: Positivo. 2004.
- GOMES, Paulo J. P. A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação. **Cadernos Bad**, São Paulo, v. 2, n. 2, p.6-18, 01 jan. 2004.
- KASMEL, Anu; TANGGAARD, Pernille. Evaluation of changes in individual community-related empowerment in community health promotion interventions in Estonia). **International Journal of Environmental Research and Public Health**, Basileia, Suíça, v. 8, n. 6, p. 1772-1791, 2011.
- KOKLU, O. Developing a belief scale related to computer assisted instruction. **Energy Education Science and Technology Part B: Social and Educational Studies**, Trebizonda, Turquia, v. 4, n. 3, p.1789-1800, 2012.
- KOTLER, Philip; FOX, Karen F. A. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994. 444p.
- LAWSHE, C. H. A quantitative approach to content validity. **Personnel Psychology**, Nova Jersey, EUA, v. 28, n. 4, p. 563-575, Dez., 1975.
- MAASOUMI, Raziye et al. The sexual quality of life-female (SQOL-F) questionnaire: translation and psychometric properties of the Iranian version. **Reproductive Health**, Londres, v. 10, n. 1, 2013.
- PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas. 1995. 286 p.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Nova York, EUA, v. 49, p. 41-50, 1985.
- PINHEIRO, Carlos Alberto Moura et al. **Qualidade no atendimento x cliente satisfeito: Programa de qualidade no atendimento da SEFAZ e seus reflexos junto aos clientes/usuários**. 2003. Curso de pós-graduação (Gestão Tributária) Universidade Salvador – UNIFACS. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/1082890-Qualidade-no-atendimento-x-cliente-satisfeito-11.html>>. Acesso em: 12 dez. 2016.
- SALLES, Sérgio Augusto Faria et al. Avaliação de um supermercado sob a percepção dos clientes: determinação da validade de itens do questionário. In: I Encontro Interestadual de Engenharia de Produção - I EINEPRO, 2015, São João da Barra, RJ. **Anais Logística e integração**, 2015. v. 1. p. 1-12.
- SILVA, Fátima de Jesus Henriques. **A satisfação dos estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Bragança: uma perspectiva integradora**. 2011. 115f. Dissertação (Mestrado em Gestão das Organizações) - Instituto Politécnico de Bragança, Bragança, 2011.

VASCONCELLOS, P. P. de. **Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade do serviço odontológico**. 2002. 91 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

WILSON, F. Robert; PAN, Wei; SCHUMSKY, Donald A. Recalculation of the critical values for Lawshe's content validity ratio. **Measurement and Evaluation in Counseling and Development**, Londres, Inglaterra, v. 45, n. 3, p.197-210, 2012.

YAN, X. Establishment of model of IT performance influence factors for Chinese construction companies. **Proceedings** - International Conference on Management and Service Science, Mass 2009, Shanghai, China, n. 5304132, 2009.