

HEDQUAL E HEDPERF: AS MÉTRICAS INDISSOCIÁVEIS NO DEBATE DA QUALIDADE DE SERVIÇO NO ENSINO SUPERIOR

Carlos Manuel Catanha

Mestrando em Gestão Estratégica de Empresas, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9765-2915>

Resumo

No sector do ensino superior, os estudantes são os stakeholders que devem receber um serviço prestados cujas necessidades devem ser satisfeitas. Por esta razão, é imperativo que as instituições de Ensino Superior identifiquem e entreguem serviços prestados com vista a satisfação dos estudantes, o estudo contribui para o debate sobre os modelos de avaliação da qualidade dos serviços prestados no ensino superior. Os modelos seleccionados para aprofundamento no estudo foram: HEDQUAL e HEDPERF. O objectivo do estudo consistiu em realizar uma revisão teórica dos modelos de avaliação da qualidade dos serviços no ensino superior. Do ponto de vista metodológico, à natureza o estudo foi alicerçado na pesquisa qualitativa e quanto ao objectivo na pesquisa exploratória, visando retorquir a seguinte pergunta de partida: **quais as limitações e potencialidades do modelo de avaliação da qualidade dos serviços aplicados nas Instituições de Ensino Superior (IES) em Angola?** Para auxiliar a responder tal questionamento, Conclui-se que embora, haja omissões no modelo usado em Angola para mensurar a qualidade dos serviços prestados no ensino Superior, o debate deve continuar com vista a promoção da qualidade num sector estrategicamente importante para o desenvolvimento económico e sustentável do país.

Palavras-chave: HedQual, HedPerf, Qualidade de Serviço, Ensino Superior

Introdução

O papel da qualidade do serviço prestado no ensino superior tem recebido atenção crescente nas últimas décadas. No contexto dos serviços, a qualidade poderia ser definida como uma “medida de quão bem o nível de serviço prestado corresponde às expectativas do cliente” (Lewis & Booms, 1983). Outros autores afirmam que a qualidade percebida do serviço reflete a opinião do cliente quanto à superioridade ou excelência global de um produto, ou serviço (Zeithaml, 1988).

Um debate considerável sobre a melhor forma de definir a qualidade do serviço no ensino superior (Becket & Brookes, 2006; Cheng e Tam, 1997, citado em Joanico, 2022) salientaram que a “qualidade da educação é um conceito bastante vago e controverso”. No entanto, é bem reconhecido que “as universidades encontram-se cada vez mais num ambiente que conduz à compreensão do papel e da importância da qualidade do serviço” (Shank, Walker, & Hayes, 1995).

Como resultado da dificuldade em definir qualidade, a sua medição também se tornou um assunto controverso. Em termos de metodologias de medição, alguns autores sugerem que o conceito de qualidade de serviço resulta da comparação das percepções de desempenho com as expectativas (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, citado em Joanico, 2022), enquanto outros argumentam ser derivado somente das percepções de desempenho (Cronin & Taylor, 1992, citado em Joanico, 2022).

Conforme os autores acima citados, a qualidade no ensino Superior é simplesmente a satisfação das necessidades dos estudantes, por esta razão o objectivo do estudo consiste em realizar uma revisão teórica dos modelos de avaliação da qualidade dos serviços no ensino superior.

Metodologia

Do ponto de vista metodológico, à natureza o estudo está alicerçado na pesquisa qualitativa e quanto ao objectivo na pesquisa exploratória, por meio delas foi possível seleccionar o HEDPerf e HedQual como métricas indissociáveis no debate sobre a qualidade no ensino Superior, a selecção foi feita por meio da base de dados da ScienceDirect e da Nature que ajudaram a recolher artigos para aprofundamento no estudo do estudo.

A Evolução do Conceito de Qualidade

Quanto ao conceito de qualidade, Requeijo e Pereira (2008, citado em Joanico, 2022) foram e serão sempre intrínsecos à natureza humana, tendo sido aplicado nos mais diversos contextos ao longo da

história. A qualidade é considerada como algo que tem influência na vida das organizações e também na vida de cada ser humano de uma forma positiva.

De acordo com Gomes (2004, citado em Joanico, 2022), um produto é de qualidade quando cumpre a sua função, da forma desejada; o mesmo acontece com os serviços, ou seja, um serviço apresenta qualidade quando o mesmo vai ao encontro ou supera as expectativas dos indivíduos que o consomem ou dele usufruem.

A verdade é que esta preocupação em ter produtos e serviços de qualidade vem desde os tempos mais antigos, onde a figura do artesão assumiu especial relevância enquanto o mesmo não só identificava as necessidades dos consumidores, como também era o próprio que realizava as tarefas de produção (Requeijo & Pereira, 2008, citado em Joanico, 2022).

Segundo Joanico (2022) mais tarde, com o aumento do número de consumidores, tornou-se necessário aumentar a produção e foi assim que surgiram as oficinas de artesãos, nas quais trabalhavam o mestre da oficina que assumia a gestão da mesma, o ajudante cujo mestre encarregava algumas tarefas, e por fim os aprendizes cujo trabalho era observado e averiguado pelos ajudantes.

Nesta altura a qualidade assumia um papel preponderante para os artesãos, enquanto quando o cliente ficava satisfeito com o produto/serviço adquirido/usufruído isso significava que este tinha qualidade e também que provavelmente haveria repetição da compra.

Modelo Angolano de avaliação e Garantia da Qualidade

A falta de qualidade, ou a qualidade percebida como insatisfatória do serviço de educação pode gerar a desistência ou desmotivação (Simic & Carapic, 2008, citados em Poffo, Kruger & Feiden, 2021, p.2). No âmbito educacional, considerar a qualidade em serviços no mercado actual é de extrema importância, dada a amplitude de ofertas e a abertura de mercados competitivos (Stella & Gnanam, 2004; Kassim & Zain, 2010, Citados Em Poffo, Kruger & Feiden, 2021, p.2).

Com a necessidade de se manterem protagonistas no mercado, os estudos sobre a qualidade no ensino superior têm-se propagado na última década. Também ao redor do mundo têm sido implementados modelos específicos para avaliar diversas formas a qualidade do ensino superior.

Angola considerando ser imprescindível conferir credibilidade ao Subsistema de Ensino Superior mediante o desenvolvimento das Instituições de Ensino Superior e a sua capacitação institucional

permanente para a formação de profissionais altamente qualificados cujo perfil corresponda às necessidades do mercado de trabalho e da economia nacional, definiu um modelo conforme o Decreto Presidencial n.º 203/18 de 30 de Agosto no seu artigo 31.º, definiu-se o seguinte, segundo o quadro n.º 1 abaixo como indicadores da avaliação da qualidade:

Quadro nº 1- Indicadores da Avaliação Externa

Nº	Indicadores	Dimensões
1	Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	Formulação; Relevância; Actualidade; Exequibilidade e divulgação
2	Gestão	Democraticidade, Prestação de contas, Descrição de fundos e tarefas, Adequação da estrutura de direcção e administração à missão das Instituições de Ensino Superior e Mecanismos de gestão da qualidade
3	Curriculos	Estrutura curricular, Conformidade com as normas curriculares, Projecto educativo, projectos pedagógicos dos cursos, Processos de ensino-aprendizagem e de avaliação das aprendizagens
4	Corpo Docente	Seu processo de formação, qualificações, Desempenho (académico e científico) e progressão na carreira, Rácio professor/estudante, Regime de ocupação, Condições de trabalho, Vinculação académica e vinculação à sociedade;
5	Corpo Discente	Discente,

		A procura social, Admissão, equidade, acesso aos recursos, Retenção e Progressão, Desistência, Participação na vida da instituição, apoio social;
6	Corpo Técnico e Administrativo	Técnico e Administrativo, As qualificações e especializações, Desempenho, rácio corpo técnico e administrativo/docente, Adequação do corpo técnico e administrativo aos processos pedagógicos
7	Investigação	Impacto social e económico, Produção científica e sua relevância, Estratégia e desenvolvimento da investigação, Ligação com o processo de ensino-aprendizagem e pós- graduação, Recursos financeiros, Interdisciplinaridade, Monitorização do processo e Vinculação científica;
8	Extensão	Tipo, natureza e intensidade das acções desenvolvidas na comunidade; Acções de cooperação inter-institucional ao abrigo de acordos e convénios; Impacto académico e social des
9	Intercâmbio	Acções dos estudantes e professores, ao abrigo de convénios com instituições nacionais e estrangeiras e Inclusão em redes de investigação;

10	Infra-Estruturas	Adequadas ao ensino, à investigação e à extensão; Salas de aulas, laboratórios, equipamentos, bibliotecas, Tecnologias de comunicação e informação, Meios de transporte, facilidades de recreação, lazer e desporto, refeitórios, alojamentos, Gabinetes de trabalho, Anfiteatros, manutenção de instalações e equipamentos e Plano director
11	Cumprimento da legislação em vigor	

Fonte: adaptado do Decreto Presidencial n.º 203/18 de 30 de Agosto.

O modelo angolano classifica os resultados da avaliação da qualidade com vista a homologação conforme o quadro n.º 2, a saber:

Quadro nº2- Níveis de homologação da avaliação da qualidade

Níveis	Sugestão de metas para as IES, Cursos e ou / Programas.	Critérios alcançados	Desempenho
Nível D	A acção urgente / não acreditado (possibilidade de encerrar)	0 a 59%	Não satisfatório
Nível C	Acreditado condicionalmente durante 2 anos	60 a 79%	Satisfatório com muitas reservas
Nível B	Acreditado condicionalmente durante 3 anos	80 a 89%	Bom
Nível A	Acreditado plenamente durante 5 anos	90 a 100%	Excelente

Fonte: INAAREES, 2022a

Angola definiu no seu modelo (INAAREES, 2022b) cinco indicadores obrigatórios que são mais determinantes para a qualidade das Instituições de Ensino Superior, segundo o quadro nº 3, nomeadamente:

Quadro nº 3 indicadores obrigatórios avaliação da qualidade

Indicador	Caracter obrigatório	Perca de pontos caso não atinja 100% nos 5 indicadores
Curriculo	Correspondencia entre o perfil do graduado e o conteúdo curricular	20%
Corpo Docente	50% dos docentes em tempo integral com o grau de doutor e 50% dos docentes em regime de tempo integral com o grau de mestres para as Universidades e academia e 50% dos docentes em regime de tempo integral com o grau de mestres para as outras IES.	
Investigação	Publicações do corpo docente e investigador em revistas indexadas em bases de dados internacionais nos últimos 3 anos	
Extensão	Intensidade das acções desenvolvidas na comunidade e impacto academico e social dessas acções	
10. Infraestrutura	Equipamento e intalações adequados ao ensino, à investigação e a extensão, tais como salas de aulas, laboratórios, bibliotecas, tecnologias de informação e comunicação, meios de transporte e manutenção, gabinete de trabalho, alojamento, anfiteatros, meios de recreação, desporto e lazer, etc.	

Fonte: INAAREES, 2022c

É verdade que o modelo angolano, tem potencialidades, a saber:

Tem um conjunto de normativos, desde Decretos Presidenciais, executivos até manuais de procedimentos e de avaliação;

Existe vontade política para mensurar a Instituições de Ensino Superior e a instituição / curso ou programas;

Existem recursos financeiros e humanos para o sucesso do processo de avaliação, e acreditação de Instituições de Ensino Superior e a instituição / curso ou programas;

Os avaliadores são externas as Instituições de Ensino Superior e a instituição / curso ou programas.

Porém, para além das potencialidades, infelizmente este modelo angolano demonstra algumas imperfeições ou limitações, a saber:

Exclui a participação dos estudantes, uma vez que no sector do ensino superior, os estudantes são os Stakeholders que devem receber um serviço e cujas necessidades devem ser satisfeitas. Portanto, é imperativo que as universidades identifiquem e entregue o que é importante para os estudantes e como eles ficarão satisfeitos. No ensino superior, a experiência do estudante deve ser uma questão fundamental;

Sobre o indicador Currículo, onde se foca na estrutura curricular, conformidade com as normas curriculares, projecto educativo, projectos pedagógicos dos cursos e o processos de ensino-aprendizagem e de avaliação das aprendizagens, a priori são requisitos para a legalização do curso, exigidos durante o processo de legalização do curso e não seriam requisitados em sede da avaliação da qualidade, para este indicador seria ideal olhar se o currículo responde às necessidades do mercado;

Sobre a Investigação onde no modelo se olha para as Publicações do corpo docente e investigador em revistas indexadas em bases de dados internacionais nos últimos 3 anos, para as necessidades do país o modelo é muito simplista, enquanto não se preocupa para as questões do empreendedorismo, para as questões voltadas ao financiamento da investigação científica, para as aceleradoras, para as startups criadas e Spin-off;

4. Como Angola definiu no seu modelo segundo o INAAREES (2022) cinco indicadores obrigatórios que são mais determinantes para a qualidade das Instituições de Ensino Superior e a instituição / curso ou programas perdem pontos caso não atinja 100% nos 5 indicadores, isto é 20% dos pontos conquistados.

O modelo peca pelo facto de gerar um falso resultado, enquanto instituição / curso ou programas são duplamente sancionados, já que foram penalizados aquando da verificação dos indicadores não pontuando e no fim da avaliação voltam a ser penalizados com a perda de 20% do conquistado.

Espera-se que 255 critérios de verificação alcançados, 100% no desempenho no indicador, perfando 1.100 que ao dividir por 11 que é a fórmula usada, a instituição / curso ou programas tem 100%, caso contrario perdem 20%. Por causa destas exigências, nenhum curso em Angola foi e será acreditado com Nível B que é acreditado condicionalmente durante 3 anos, correspondendo entre 80 a 89%, com uma avaliação qualitativa de Bom.

HedQual e HedPerf: as métricas indissociáveis no debate da Qualidade de Serviço no Ensino Superior

A qualidade é cada vez mais importante para o sector do ensino superior compreender melhor as expectativas dos clientes e, portanto, os determinantes da qualidade do serviço. No ensino superior, a definição de cliente é bastante diferente da definição de indústria ou de serviços gerais, uma vez que grupo como estudantes, empregadores, pessoais académico, governo e famílias são todos clientes do mesmo sistema educativo com uma diversidade de requisitos (Abdullah, 2006^a, citado em Serafim, 2024).

No sector da educação, a qualidade do serviço apresenta certas características devido às qualificações únicas do sector. No sector do ensino superior, os estudantes são os Stakeholders que devem receber um serviço e cujas necessidades devem ser satisfeitas. Portanto, é imperativo que as universidades identifiquem e entreguem o que é importante para os estudantes e como eles ficarão satisfeitos. No ensino superior, a experiência do estudante deve ser uma questão fundamental.

A educação é um dos serviços, com maior interacção entre cliente e prestador de serviços, requerendo o desenvolvimento de uma relação que não terminaria no momento da conclusão do programa, mas é uma relação vitalícia (Rojas-Méndez, Vasquez-Parraga, Kara & Cerda-Urrutia, 2009). No ensino superior, a qualidade do serviço diz respeito às pessoas, ao tempo de prestação, à intangibilidade (o processo de aprendizagem é demasiado subtil para ser medido) e à dificuldade em medir os resultados e a produtividade bem-sucedidos numa auditoria de qualidade (Venkatraman, 2007, citado em Serafim, 2024).

Com a evolução desses estudos nesse sector, os modelos de avaliação da qualidade dos serviços se incrementaram nas instituições. Em síntese, Serafim (2024) apresenta os modelos mundialmente mais conhecidos que são: SERVQUAL (Parasuraman; Zeithaml & Berry, 1985; 1988), SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992), HERDPERF (Abdullah, 2006) PESPERF (Kara & Yildiz, 2009) e HEDQUAL (Anil & Icli, 2014).

Escala HEdPERF

Em consonância com os estudos realizados por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985, 1988, citados em Silva, 2021, p.41) e de Cronin e Taylor (1992, citados em Silva, 2021, p.41), os quais originaram respectivamente as escalas SERVQUAL e SERVPERF, considerados modelos de uso genérico, podendo ser aplicados em empresas prestadoras de serviço pertencentes a qualquer área de actuação,

Firdaus (2005, 2006a, 2006b, citados em Silva, 2021, p.41) propôs um novo instrumento visando avaliar somente a qualidade dos serviços educacionais, denominado Higher Education Performance (Hedperf).

Silva (2021, p.41) explica que a escala foi criada na Malásia, visando mensurar a qualidade do serviço especificamente na área do ensino superior, tendo em vista que, segundo o seu criador, as escalas genéricas apresentadas anteriormente para mensurar a qualidade não seriam adequadas para o contexto educacional. Observa ainda que há muitas áreas de discordância no debate sobre a mensuração da qualidade dos serviços e que pesquisas recentes levantam muitas questões a esse respeito (Firdaus, 2006a, citados em Silva, 2021, p.41).

Os resultados por ele encontrados evidenciam que a escala não incorpora somente os aspectos académicos, mas também outros aspectos vivenciados pelo estudante em relação a todo o ambiente da IES (FIRDAUS, 2006^a, citados em Silva, 2021, p.41). Assim, os resultados confirmaram que há seis factores ou dimensões envolvidas na problemática da qualidade de serviços educacionais, conforme o Quadro n.º 1.

Quadro n.º 1 dimensões do Hedperf

Dimensão	Conceito
Aspectos não Académicos	Itens essenciais para permitir aos estudantes o cumprimento de suas obrigações com o curso, mas refere-se às funções desempenhadas por pessoal das equipas não académicas.
Aspectos Académicos	Itens de responsabilidade exclusiva das equipas académicas no processo de estudo da instituição.
Reputação	Itens relacionados ao zelo que a instituição de ensino tem com a sua imagem perante a comunidade
Acessibilidade	Itens que dizem respeito a questões relacionadas com a acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência da instituição.
Conteúdo Programático	Itens que estão ligados a oferta de um amplo programa académico, com especializações, com estrutura e currículo flexível.

Compreensão	Itens que analisam como a instituição compreende as necessidades dos estudantes em aspectos de formação profissional, e temas específicos em termos de aconselhamento e de serviços de saúde
--------------------	--

Fonte: Silva (2020).

Quanto à difusão desta escala pelo mundo, é possível constatar sua aplicação em diversos países como: Brasil, Malásia, Portugal, China, Índia, Croácia, Sri Lanka, Turquia, Indonésia, Gana, Irã, Paquistão e Quênia. Cabe destacar que o maior número de aplicações fora da Malásia, país de origem do modelo, foi no contexto de ensino do Brasil (Poffo; Marinho, 2013; Chaves; Costa; Sant'anna, 2011; Marinho; Poffo, 2016; Sanches, et al. 2014). Cabe destacar ainda, que desde a publicação do modelo em 2006, a maioria dos estudos foram publicados entre os anos de 2016 e 2020, demonstrando a importância que o tema e o modelo vem ganhando nos últimos anos.

É verdade que, o Hedperf desenvolvido por Abdullah (2006^a, citado em Icli & Anil, 2014, p.3) seja bastante geral, visando determinar a qualidade do serviço para fins educacionais, porém para medir a qualidade do nível dos cursos de pós-graduações, considerando as expectativas actuais dos estudantes e testar factores críticos e/ou determinantes da qualidade do serviço através do ponto de vista dos estudantes de pós-graduação, o HEDQUAL, uma nova medida de qualidade de serviço, é imprescindível para mensurar a qualidade dos serviços de ensino superior prestados nos cursos de pós-graduação.

HEDQUAL

Icli e Anil (2014, p.3) defendem que diferente dos estudos anteriores e da escala HEdPERF, a escala HEDQUAL recentemente desenvolvida inclui qualidade dos serviços de biblioteca, qualidade dos serviços de apoio, qualidade da oferta de oportunidades de carreira, a fim de avaliar as dimensões da qualidade do serviço nas universidades e planejar efectivamente seu processo de serviço para medir a qualidade do serviço.

Tudo, porque segundo Icli e Anil (2014, p.3) os estudantes de pós-graduação esperam vantagens como oportunidades de carreira, capacidade de trabalhar internacionalmente, cooperação com outras instituições de ensino superior, tecnologias de informação, permitindo o acesso e partilha da informação como ambiente de aprendizagem, entre outros.

A escala desenvolvida — HEDQUAL tem como único público-alvo os estudantes de pós-graduação e o sector da educação e reduz as diferenças criadas pelas escalas SERVQUAL e SERVPERF, anteriormente utilizadas para vários sectores de serviços.

Recomenda-se que a escala HEDQUAL segundo Icli e Anil (2014, p.3) deve medir as expectativas dos estudantes de pós-graduação em relação à universidade, com objectivo de se compreender e avaliar a percepção do estudante sobre a qualidade de sua instituição, bem como determinar a posição da instituição a partir de determinados aspectos, sendo assim, a escala compreende as seguintes dimensões:

Qualidade dos serviços administrativos

Segundo Kitchroen (2004, citado em Icli & Anil, 2014, p.3), a primeira exposição do estudante à universidade se dá por meio dos serviços de admissão e registo, por isso, fornecer um serviço de alta qualidade aos estudantes contribui para a avaliação positiva da universidade.

Sohail e Shaikh (2004, Icli e Anil, 2014, p.3) Alertam que o “pessoal de contacto” foi considerado o factor que mais influência na avaliação da qualidade do serviço pelos estudantes. A equipe administrativa deve ser centrada no cliente ou focada no cliente e fornecer comunicação eficaz. Em suma, a comunicação precisa ser uma experiência prazerosa em que funcionários treinados adotem uma atitude amigável e prestativa e proporcionem um ambiente acolhedor.

Qualidade dos serviços de apoio

O instrutor e os locais onde os estudantes são educados precisam estar bem equipados (aulas, laboratórios de informática, biblioteca, até cantinas, etc). Os estudantes não apenas exigem que o ambiente da sala de aula seja conveniente, mas também exigem a existência de um ambiente no campus onde possam utilizar instalações sociais e culturais favoráveis. Thomas (2011, citado em Icli e Anil, 2014, p.3) concluiu que as instituições devem perceber a importância de uma série de serviços de apoio (incluindo apoio à colocação, albergue e cantina) para aumentar a satisfação dos estudantes.

Em suma, como Nadiri e Mayboudi (2010, Icli e Anil, 2014, p.3) afirmam o sucesso de uma instituição de ensino superior depende em grande parte da qualidade das instalações do seu campus e da capacidade de reter os estudantes existentes.

Qualidade dos serviços da biblioteca

Alguns factores importantes na determinação do indicador de satisfação para a universidade incluem ricas fontes impressas e electrónicas na biblioteca, aulas, oficinas e laboratório, etc., um ambiente educativo suficiente e bem conservado e uma universidade com instalações sociais, culturais e desportivas e possibilidades infra-estruturais, a presença de computadores e bibliotecas modernos e adequados aumenta os níveis de satisfação dos estudantes (Arambewela, Hall, & Zuhair, 2005, Icli & Anil, 2014, p.3).

Qualidade na oferta de oportunidades de carreira

Os estudantes, ao se especializarem na formação que fazem, têm expectativa de se apresentarem com mais facilidade. Quanto mais rápido os graduados encontrarem um emprego, melhores serão as universidades aceitas. O centro / aconselhamento profissional é mais importante para os estudantes de nível superior, com medo de enfrentar o futuro sem perspectiva de emprego (Lau, 2003, Icli & Anil, 2014, p.3).

Arambewela e outros. (2005, citado em Icli e Anil, 2014, p.3) afirmam que as oportunidades de carreira são muito influentes nos estudantes e também mencionam que as estatísticas sobre os estudantes com carreiras proeminentes e os números de emprego precisam ser divulgados. Finalmente, o pessoal precisa de fornecer aconselhamento profissional e facilitar o percurso académico dos estudantes, desde a investigação até aos estágios de graduação e mais além (Shanahan & Gerber, 2004, Icli e Anil, 2014, p.3).

Quadro nº resumo do HEDQUAL

Dimensão	Conceito
Qualidade dos serviços Administrativos	Itens que dizem respeito a questões relacionadas com a acessibilidade, facilidade de contacto, disponibilidade e conveniência da instituição, transparência na comunicação.
Qualidade dos serviços de Apoio	Itens instalações sociais e culturais favoráveis e equipadas.
Qualidade dos serviços da Biblioteca	Incluem ricas fontes impressas e electrónicas na biblioteca, aulas, oficinas e laboratório.

Qualidade na oferta de Oportunidades de carreira	Itens que dizem respeito a empregabilidade e aceitação dos formandos no mercado de trabalho.
---	--

Fonte: Autor

Conclusões

Angola considerando ser imprescindível conferir credibilidade ao Subsistema de Ensino Superior mediante o desenvolvimento das Instituições de Ensino Superior e a sua capacitação institucional permanente para a formação de profissionais altamente qualificados cujo perfil corresponda às necessidades do mercado de trabalho e da economia nacional, definiu um modelo segundo o Decreto Presidencial n.º 203/18 de 30 de Agosto no seu artigo 31.º.

O modelo angolano peca pelo facto de gerar um falso resultado, enquanto instituição curso /ou programas são duplamente sancionados, já que foram penalizados aquando da verificação dos indicadores não pontuando e no fim da avaliação voltam a ser penalizados com a perda de 20% do conquistado. Ainda tal modelo omite a opinião dos estudantes enquanto Stakeholders do ensino Superior.

Diferente das SERVQUAL e SERVPERF, considerados modelos de uso genérico, podendo ser aplicados em empresas prestadoras de serviço pertencentes a qualquer área de actuação, o HedPerf é um instrumento visando avaliar somente a qualidade dos serviços educacionais, mensurar a qualidade do serviço especificamente na área do ensino superior, tendo em vista que, as avaliações anteriores genéricas, para mensurar a qualidade não seriam adequadas para o contexto educacional.

Sugere-se que no debate sobre qualidade no Ensino Superior o uso do HEDPerf porque não incorpora somente os aspectos académicos, mas também outros aspectos vivenciados pelo estudante em relação a todo o ambiente da IES, assim como o HEDQUAL que mensura as expectativas dos estudantes de pós-graduação em relação à universidade, bem como determinar a posição da instituição a partir de determinados aspectos.

Em suma, embora, haja omissões no modelo usado em Angola para mensurar a qualidade dos serviços prestados no ensino Superior, o debate deve continuar convista a promoção da qualidade num sector estrategicamente importante para o desenvolvimento económico e sustentável do país.

Referencias Bibliográficas

Joanico, R. (2022) **A utilização da escala Hedperf em Instituições de Ensino Superior: Uma Revisão Sistemática da Literatura**. Dissertação, Universidade de Aveiro.

Poffo, G; Kruger, G & Feiden, B. (2021) **Modelo Pherffo: Avaliação da Qualidade em Instituição de Ensino Superior**. XX colóquio Internacional de gestão Universitária.

Icli, G & Anil, NK. (2014) **A escala HEDQUAL: Uma nova escala de medição de serviço qualidade para programas de MBA no ensino superior**. Universidade Kirklareli, Turquia.

Serafim, M. (2024) **Avaliação de Serviços de Educação Superior por Discentes: Análise e Proposta de Instrumentos**. Tese de Doutoramento em Administração, Universidade Federal da Paraíba.

Silva, G. (2021) **A Percepção da Qualidade em Serviços em um Curso de Formação Militar Mensurada Pela Escala Hedperf**. Dissertação em Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina.

ANGOLA. (2018) **Decreto Presidencial n.º 203/18 de 30 de Agosto estabelece o Regime Jurídico da Avaliação e Acreditação da Qualidade das Instituições de Ensino Superior**. Imprensa Nacional.

INAAREES. (2022a) **Manual de Procedimentos de acreditação de Instituições, Cursos e / ou Programas**. Damer gráficas. S.A.

INAAREES. (2022b) **Manual de Avaliação Externa de Cursos e / ou Programas**. Damer gráficas. S.A.

INAAREES. (2022c) **Manual de Avaliação Externa de Instituições de Ensino Superior**. Damer gráficas. S.A.