



**CONEPA**  
CONGRESSO NACIONAL DE ESTUDANTES  
E PROFISSIONAIS DE ADMINISTRAÇÃO

**13ª Edição 2025 | 18, 19 e 20 de setembro**  
Belém, Pará (Região Norte)

## **QUALIDADE EM FOCO: UMA DÉCADA DE APLICAÇÕES DA ANÁLISE DE IMPORTÂNCIA- DESEMPENHO NO ENSINO SUPERIOR**

Victor Gabriel Alves Corrêa  
Mestrando em Administração Pública  
Universidade Federal Rural da Amazônia  
**correavga@gmail.com**

Aurilene Ribeiro Ferreira  
Mestranda em Administração Pública  
Universidade Federal Rural da Amazônia  
**aurilene.alipa@gmail.com**

Rayra Brandao  
Doutora em Engenharia Civil  
Universidade Federal Rural da Amazônia  
**rayra.brandao@ufra.edu.br**

**13ª Edição 2025 | 18, 19 e 20 de setembro**  
Belém, Pará (Região Norte)

## **Resumo**

Este estudo mapeia e analisa a produção científica internacional sobre a aplicação da Análise de Importância-Desempenho (IPA) no ensino superior, no período de 2014 a 2024. A metodologia baseia-se em uma análise bibliométrica de 91 artigos, recuperados das bases de dados Scopus, Web of Science e ERIC, utilizando a análise de desempenho para mensurar a evolução e o impacto da produção científica. Os resultados revelam um campo com uma taxa de crescimento anual de 31,95%, sendo que os trabalhos de maior impacto concentram-se na avaliação da satisfação do aluno e da qualidade do serviço. Adicionalmente, a pesquisa identifica que os artigos de maior impacto evidenciam um amadurecimento metodológico ao integrar a IPA com outras ferramentas, como SWOT, Servqual e Balanced Scorecard. Conclui-se que a relevância da IPA reside em sua capacidade de servir tanto como uma ferramenta para a tomada de decisão de gestores quanto como um framework robusto para o avanço da pesquisa acadêmica.

**Palavras-chave:** Análise Bibliométrica. Análise de Importância-Desempenho (IPA). Ensino superior. Qualidade de Serviço. Satisfação do Estudante.

## **Abstract**

This study provides a bibliometric mapping and analysis of the international scientific literature on the application of Importance-Performance Analysis (IPA) in higher education between 2014 and 2024. Based on 91 articles retrieved from the Scopus, Web of Science, and ERIC databases, a performance analysis was conducted to measure the field's evolution and impact. The findings indicate a research area with a significant annual growth rate of 31.95%, where the most cited articles concentrate on evaluating student satisfaction and service quality. Furthermore, these high-impact studies show increasing methodological sophistication by integrating IPA with other established frameworks like SWOT analysis, SERVQUAL, and the Balanced Scorecard. The study concludes that the significance of IPA stems from its dual role as a practical decision-making tool for academic managers and a robust framework for future research.

**Keywords:** Bibliometric Analysis. Importance-Performance Analysis (IPA). Higher Education, Service Quality. Student Satisfaction.

## **1. INTRODUÇÃO**

O Ensino Superior desempenha um papel crucial no desenvolvimento social, econômico e intelectual das nações, sendo cada vez mais compreendido como um motor para a competitividade na economia global do conhecimento (Dakka, 2020; Mintz, 2021). Em um cenário de crescente mercantilização e complexidade, a busca pela excelência e a garantia da qualidade nas instituições de ensino superior tornaram-se prioridades essenciais (Makhoul, 2019). Essa nova dinâmica de mercado, influenciada por uma lógica neoliberal, vem acompanhada de uma exigência por *accountability* (prestação de contas), na qual as universidades são compelidas a demonstrar seu valor de forma mensurável para diferentes stakeholders, como governos, agências reguladoras e a própria sociedade (Kumar *et al.*, 2025; Tomlinson, 2018). Nesse contexto, a qualidade deixa de ser um ideal abstrato e passa a ser um atributo que precisa ser gerenciado e comprovado (Kumar *et al.*, 2025; Makhoul, 2019).

Dentre as diversas ferramentas de avaliação disponíveis, destaca-se a Análise de Importância-Desempenho (IPA). Desenvolvida por Martilla e James (1977), a IPA permite a visualização de prioridades estratégicas por meio de uma matriz que cruza a importância e o desempenho de atributos de um serviço.

No contexto do ensino superior, a IPA emerge como um instrumento estratégico para a gestão da qualidade, permitindo que as instituições avaliem desde a infraestrutura até a eficácia pedagógica (McLeay; Robson; Yusoff, 2017). A ferramenta é particularmente eficaz ao analisar a satisfação discente, expondo as discrepâncias entre as expectativas dos alunos e a entrega real dos serviços educacionais (McLeay; Robson; Yusoff, 2017). Diante de sua relevância estratégica e contínua evolução, torna-se fundamental consolidar o conhecimento acumulado sobre seu uso. Assim, este estudo se justifica por oferecer um panorama estruturado e abrangente da pesquisa sobre o tema.

Nesse contexto, o objetivo geral deste estudo é mapear e analisar a produção científica internacional sobre a aplicação da Análise de Importância-Desempenho (IPA) no ensino superior entre 2014 e 2024. Como objetivos específicos, busca-se: (a) identificar as tendências de publicação; (b) analisar a produtividade dos autores mais relevantes; e (c) destacar os trabalhos de maior impacto científico na área.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

A Análise de Importância-Desempenho (IPA) é uma técnica de pesquisa introduzida por Martilla e James (1977) para auxiliar gestores na priorização de melhorias em serviços ou produtos. A metodologia baseia-se na premissa de que a satisfação do consumidor é uma função de duas variáveis principais: a importância que ele atribui a um determinado atributo e sua percepção sobre o desempenho da organização em relação a esse mesmo atributo. Os resultados são plotados em uma matriz de quatro quadrantes, que classifica os atributos e sugere ações estratégicas: "Concentre-se aqui" (alta importância, baixo desempenho), "Mantenha o bom trabalho" (alta importância, alto desempenho), "Baixa prioridade" (baixa importância, baixo desempenho) e "Possível exagero" (baixa importância, alto desempenho).

Contudo, a aparente simplicidade da ferramenta gerou um intenso debate acadêmico. Trabalhos críticos a ferramenta, como os de Oh (2001), Azzopardi e Nash (2013) e Sever (2015), questionam a validade do modelo tradicional, apontando para uma série de desafios metodológicos: desde a falta de uma definição precisa para o conceito de 'importância' e a tendência de as classificações diretas se agruparem com valores uniformemente altos, até a arbitrariedade na definição dos eixos da matriz, o que pode levar a interpretações drasticamente diferentes.

Em resposta a essas limitações e buscando aumentar a robustez da análise, uma vertente de pesquisa tem se dedicado a propor revisões significativas. Essas evoluções incluem desde novas fórmulas para o cálculo da importância (Abalo; Varela; Manzano, 2007) e o uso da análise de Curva ROC para otimizar os pontos de corte (Sever, 2015), até a integração da IPA com outros frameworks estratégicos, como a análise SWOT (Phadermrod; Crowder; Wills, 2019).

No ensino superior, um campo cada vez mais orientado pela garantia da qualidade e pela satisfação dos stakeholders (Makhoul, 2019), a IPA oferece um mecanismo prático para que gestores possam identificar pontos críticos e alocar recursos de forma mais eficiente, traduzindo as percepções da comunidade acadêmica em prioridades de ação (Phadermrod; Crowder; Wills, 2019).

### 3. METODOLOGIA

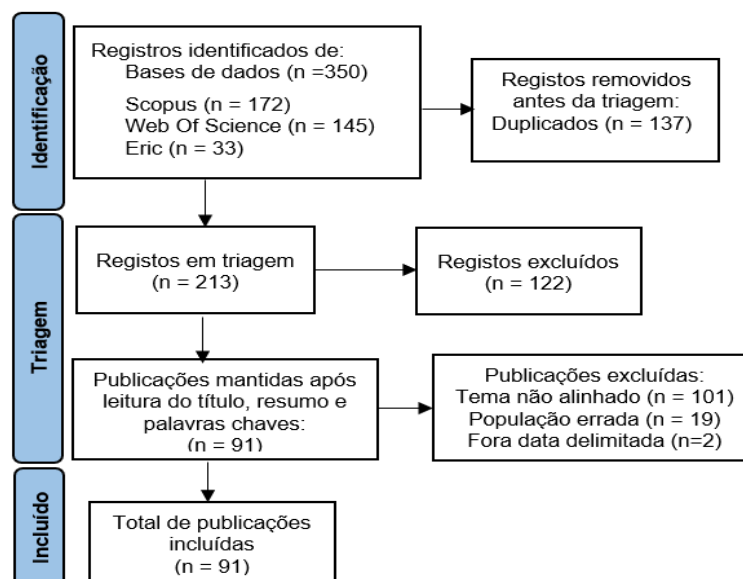
Realizou-se uma análise bibliométrica da produção científica sobre a aplicação da IPA no ensino superior. Os dados foram coletados em abril de 2025 nas bases multidisciplinares Scopus e Web of Science (WoS), e na base especializada em educação ERIC. A estratégia de busca combinou termos como "Importance-Performance Analysis", "IPA", "Higher Education" e seus sinônimos, para o período de 1º de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2024.

O processo de seleção dos estudos seguiu o protocolo PRISMA

Para a análise de dados, utilizou-se o software RStudio com o pacote Bibliometrix e sua interface web, Biblioshiny. A análise de desempenho foi empregada para avaliar a evolução da produção científica, mensurando a produtividade dos autores, a distribuição anual de publicações e o impacto dos artigos por meio do número de citações.

. Os registros foram gerenciados no *software* Rayyan, onde, após a remoção de 137 duplicatas, dois pesquisadores realizaram a triagem de forma independente e cega.

**Figura 1** – Fluxograma do processo de seleção dos estudos



**Fonte:** Dados da pesquisa (2025).

Os critérios de inclusão exigiam que os estudos aplicassem a IPA no contexto do ensino superior, composto por discentes, docentes, egressos, técnico-administrativos; e fossem artigos publicados entre 2014 e 2024. Foram excluídos estudos em outros níveis de ensino, que não aplicavam a IPA ou eram livros e anais de conferências.

A concordância interavaliadores foi considerada excelente (Kappa de Cohen = 0,972), conforme os parâmetros estabelecidos por Landis e Koch (1977). As divergências foram resolvidas por um terceiro avaliador, resultando em um corpus final de 91 artigos científicos.

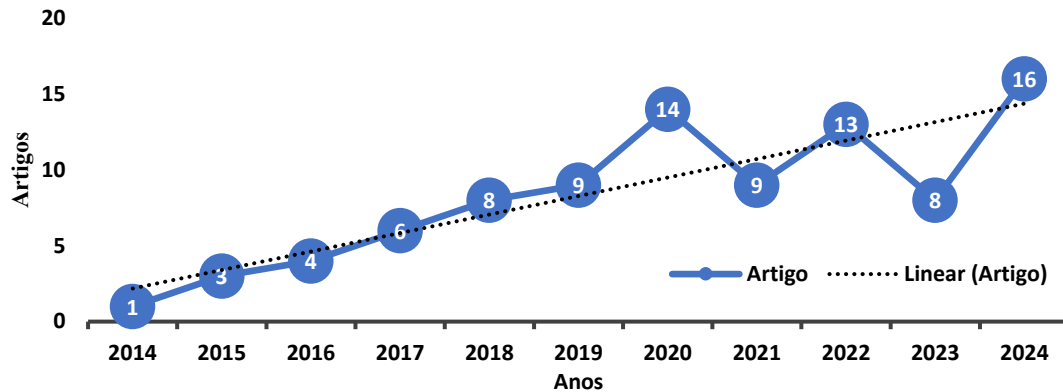
Para a análise de dados, utilizou-se o software RStudio com o pacote Bibliometrix e sua interface web, Biblioshiny. A análise de desempenho foi empregada para avaliar a evolução da produção científica, mensurando a produtividade dos autores, a distribuição anual de publicações e o impacto dos artigos por meio do número de citações.

#### **4. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A análise dos 91 artigos revelou um campo de pesquisa em franca expansão, com uma taxa de crescimento anual de 31,95% ao longo do período analisado. A evolução temporal, ilustrada na Figura 2, mostra um aumento consistente no número de publicações, com um pico de 16 artigos em 2024, evidenciando o crescente interesse acadêmico no uso da IPA no ensino superior. Cada publicação recebeu, em média, 17,04 citações, indicando um bom nível de impacto na comunidade científica.

**Figura 2** – Distribuição anual de artigos sobre IPA no ensino superior (2014-2024)

**13ª Edição 2025 | 18, 19 e 20 de setembro**  
Belém, Pará (Região Norte)



**Fonte:** Dados da pesquisa (2025).

A análise da produtividade dos autores neste campo de pesquisa revela uma estrutura de contribuição que se alinha aos padrões clássicos da bibliometria, descritos pela Lei de Lotka (1926). Esse princípio sugere que uma pequena parcela de pesquisadores é responsável por uma grande parte das publicações, enquanto a maioria contribui com um número reduzido de trabalhos (Prado; Nogueira, 2020). Os dados coletados confirmam essa dinâmica para o universo de 251 autores que publicaram os 91 artigos analisados entre 2014 e 2024.

A Tabela 1 **Erro! Fonte de referência não encontrada.** detalha essa distribuição, evidenciando uma base ampla de pesquisadores com contribuições pontuais. A grande maioria, composta por 232 autores (92,4% do total), publicou um único artigo no período. Em contrapartida, um núcleo mais restrito de pesquisadores demonstra um engajamento contínuo com o tema. Esse grupo intermediário é formado por 16 autores (6,4%) com duas publicações cada, e o núcleo de maior produtividade é composto por apenas 3 pesquisadores (1,2%) que assinam três artigos cada. Uma ressalva é que essa distribuição não representa a soma total de artigos, mas sim o padrão de produtividade entre os 251 pesquisadores que compõem o campo, alinhando-se à Lei de Lotka.

**Tabela 1** – Quantidade de artigos por autor

Quantidade de autores	Quantidade de artigos	% de autores
232	1	92,4%



16	2	6,4%
3	3	1,2%

**Fonte:** Dados da pesquisa (2025).

O Quadro 1 oferece uma visão nominal desse núcleo de especialistas, identificando os pesquisadores que têm impulsionado a produção científica na área. Os autores mais prolíficos são Inga Lapina, Nguyen Thi Le e Maximus Gorky Sembiring, cada um com três publicações.

**Quadro 1** – Autores mais produtivos

<b>Autores</b>	<b>Quantidade de artigos</b>	<b>Anos de publicação</b>
Lapina, Inga	3	2018; 2020; 2022
Le, Nguyen Thi	3	2024
Sembiring, Maximus Gorky	3	2015; 2020; 2020

**Fonte:** Dados da pesquisa (2025).

#### A análise dos documentos de maior impacto

Quadro 2 revela que o artigo "Importance-Performance Analysis based SWOT analysis" de Phadermrod; Crowder; Wills, (2019) é o documento de maior impacto, com um total de 246 citações e uma média de 35,14 citações por ano. Em seguida, destacam-se os trabalhos de Afthanorhan et al., (2019), com 130 citações, e de Sarwar et al., (2021), com 103 citações, sendo estes os únicos três artigos a ultrapassarem a marca de 100 citações.

Uma análise aprofundada do conteúdo desses três principais artigos revela por que eles alcançaram tal proeminência. O trabalho de Phadermrod; Crowder; Wills, (2019), o mais citado, não apenas aplica a IPA, mas propõe uma relevante inovação metodológica ao integrá-la com a análise SWOT, oferecendo uma abordagem mais quantitativa e orientada ao cliente para o planejamento estratégico. O estudo de Afthanorhan *et al.*,



(2019), por sua vez, demonstra a força da IPA como ferramenta de diagnóstico para avaliar a qualidade dos serviços e a satisfação do cliente em um contexto central do ensino superior: as bibliotecas universitárias, utilizando o consolidado modelo LibQual. Por fim, o artigo de Sarwar *et al.*, (2021) ilustra a aplicação da IPA em modelos teóricos complexos, como o de Demandas e Recursos no Trabalho (JD-R), para analisar o bem-estar do corpo docente, mostrando a versatilidade da ferramenta para além da avaliação de serviços diretos ao aluno. Em conjunto, esses trabalhos de alto impacto destacam-se por irem além de uma simples aplicação, seja propondo novas metodologias, seja integrando a IPA a modelos teóricos e práticos consolidados, o que justifica sua alta citação.

**Quadro 2** – Documentos mais citados globalmente

<b>Autores</b>	<b>Título</b>	<b>Total de Citações</b>	<b>Citações/ano</b>	<b>Ano</b>
Boonyarat Phadermrod; Richard M. Crowder; Gary B. Wills	Importance-Performance Analysis based SWOT analysis	246	35,14	2019
Asyraf Afthanorhan; Zainudin Awang; Norfadzilah Rashid; Hazimi Foziah; Puspa Liza Ghazali	Assessing the effects of service quality on customer satisfaction	130	18,57	2019
Farhan Sarwar; Siti Aisyah Panatik; Mohammad Saipol Mohd Sukor; Noraini Rusbadrol	A Job Demand–Resource Model of Satisfaction With Work–Family Balance Among Academic Faculty: Mediating Roles of Psychological Capital, Work-to-Family Conflict, and Enrichment	103	20,60	2021
Akhmad Habibi; Muhaimin Muhaimin; Bernadus Kopong Danibao; Yudha Gusti Wibowo; Sri Wahyuni; Ade Octavia	ChatGPT in higher education learning: Acceptance and use	59	19,67	2023
José M. Ramírez-Hurtado; Alfredo G. Hernández-Díaz; Ana D. López-Sánchez; Víctor Ernesto Pérez León	Measuring Online Teaching Service Quality in Higher Education in the COVID-19 Environment	58	11,60	2021
Fraser McLeay; Andrew Robson; Mazirah Yusoff	New applications for importance-performance analysis (IPA) in higher education: Understanding student satisfaction	50	5,56	2017
Salman Nazari-Shirkouhi; Saeed Mousakhani; Mahdokht Tavakoli; Mohammad Reza Dalvand;	Importance-performance analysis based balanced scorecard for performance evaluation in higher	48	8,00	2020

**13ª Edição 2025 | 18, 19 e 20 de setembro**  
Belém, Pará (Região Norte)

<b>Autores</b>	<b>Título</b>	<b>Total de Citações</b>	<b>Citações/ano</b>	<b>Ano</b>
Jonas Šaparauskas; Jurgita Antuchevičienė	education institutions: an integrated fuzzy approach			
Chung-Gyu Byun; Chang Soo Sung; Joo Y. Park; Dae Soo Choi	A Study on the Effectiveness of Entrepreneurship Education Programs in Higher Education Institutions: A Case Study of Korean Graduate Programs	45	5,63	2018
Solomon L. Lodesso; Eldridge J. Van Niekerk; Cecelia A. Jansen; Hélène Müller	Student Satisfaction Regarding Service Quality at Ethiopian Public Higher Education Institutions: A Case Study	44	5,50	2018
Akhmad Habibi; Yasir Riady; Ahmad Samed Al-Adwan; Nour Awni Albelbisi	Beliefs and Knowledge for Pre-Service Teachers' Technology Integration during Teaching Practice: An Extended Theory of Planned Behavior	38	12,67	2023

**Fonte:** Dados da pesquisa (2025).

Ademais, é notável a rápida repercussão de artigos que abordam temas contemporâneos. O estudo sobre a aceitação do ChatGPT no ensino superior, de Habibi *et al.*, (2023), e a pesquisa sobre a qualidade do ensino online durante a pandemia de COVID-19, de Ramírez-Hurtado *et al.*, (2021), já figuram entre os mais citados, demonstrando a agilidade do campo em responder a novos desafios e tecnologias.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo teve como objetivo mapear e analisar a produção científica sobre a aplicação da Análise de Importância-Desempenho (IPA) no ensino superior, no período de 2014 a 2024. Por meio de uma análise bibliométrica, foi possível cumprir a finalidade proposta, revelando um campo de pesquisa em acentuada expansão e com um expressivo crescimento anual, o que indica a crescente relevância da IPA como ferramenta de avaliação no ambiente acadêmico.

A análise dos artigos de maior impacto demonstrou que os estudos mais influentes se concentram na medição da satisfação estudantil e na qualidade dos serviços. Além disso, os resultados evidenciaram um claro amadurecimento metodológico do campo, caracterizado pela integração da IPA com outros modelos consolidados, como SWOT,

SERVQUAL e o Balanced Scorecard. Essa evolução revela que a ferramenta se tornou um framework analítico dinâmico e adaptável, essencial para uma gestão universitária que busca alinhar seu desempenho às expectativas de seus stakeholders.

Em síntese, ao identificar as tendências de publicação e os trabalhos de maior repercussão, esta pesquisa oferece uma contribuição relevante sobre o estado da arte da aplicação da IPA na última década. Os achados servem como referência para pesquisadores na identificação de novas oportunidades de investigação e, ao mesmo tempo, oferecem aos gestores acadêmicos subsídios para a tomada de decisões baseada em dados, visando a melhoria contínua da qualidade educacional. Assim, confirma-se que a relevância da IPA no ensino superior não apenas persiste, mas se expande, consolidando-se como um instrumento fundamental para a gestão e a pesquisa na área.

## **6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ABALO, J.; VARELA, J.; MANZANO, V. Importance values for Importance–Performance Analysis: A formula for spreading out values derived from preference rankings. **Journal of Business Research**, [s. l.], v. 60, n. 2, p. 115–121, 2007. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0148296306001779>. Acesso em: 13 jun. 2025.
- AFTHANORHAN, A. *et al.* Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. **Management Science Letters**, [s. l.], p. 13–24, 2019. Disponível em: [http://www.growing-science.com/msl/Vol9/msl\\_2019\\_16.pdf](http://www.growing-science.com/msl/Vol9/msl_2019_16.pdf). Acesso em: 8 jun. 2025.
- AZZOPARDI, E.; NASH, R. A critical evaluation of importance–performance analysis. **Tourism Management**, [s. l.], v. 35, p. 222–233, 2013. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0261517712001343>. Acesso em: 13 jun. 2025.
- DAKKA, F. Competition, innovation and diversity in higher education: dominant discourses, paradoxes and resistance. **British Journal of Sociology of Education**, [s. l.], v. 41, n. 1, p. 80–94, 2020. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01425692.2019.1668747>. Acesso em: 15 jun. 2025.
- HABIBI, A. *et al.* ChatGPT in higher education learning: Acceptance and use. **Computers and Education: Artificial Intelligence**, [s. l.], v. 5, p. 100190, 2023. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2666920X23000693>. Acesso em: 8 jun. 2025.

KUMAR, A. *et al.* Focused literature review on accreditation and quality assurance: insights and future research agenda. **Quality Assurance in Education**, [s. l.], v. 33, n. 3, p. 376–392, 2025. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/QAE-08-2024-0170/full/html>. Acesso em: 14 jun. 2025.

LANDIS, J. R.; KOCH, G. G. The Measurement of Observer Agreement for Categorical Data. **Biometrics**, [s. l.], v. 33, n. 1, p. 159, 1977. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/2529310?origin=crossref>. Acesso em: 25 maio 2025.

LOTKA, A. J. The frequency distribution of scientific productivity. **Journal of the Washington Academy of Sciences**, [s. l.], v. 16, n. 12, p. 317–323, 1926. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/24529203>. Acesso em: 14 jun. 2025.

MAKHOUL, S. A. Higher education accreditation, quality assurance and their impact to teaching and learning enhancement. **Journal of Economic and Administrative Sciences**, [s. l.], v. 35, n. 4, p. 235–250, 2019. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JEAS-08-2018-0092/full/html>. Acesso em: 14 jun. 2025.

MARTILLA, J. A.; JAMES, J. C. Importance-Performance Analysis. **Journal of Marketing**, [s. l.], v. 41, n. 1, p. 77–79, 1977. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224297704100112>. Acesso em: 13 jun. 2025.

MCLEAY, F.; ROBSON, A.; YUSOFF, M. New applications for importance-performance analysis (IPA) in higher education: Understanding student satisfaction. **Journal of Management Development**, [s. l.], v. 36, n. 6, p. 780–800, 2017. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMD-10-2016-0187/full/html>. Acesso em: 13 jun. 2025.

MINTZ, B. Neoliberalism and the Crisis in Higher Education: The Cost of Ideology. **The American Journal of Economics and Sociology**, [s. l.], v. 80, n. 1, p. 79–112, 2021. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/ajes.12370>. Acesso em: 14 jun. 2025.

OH, H. Revisiting importance–performance analysis. **Tourism Management**, [s. l.], v. 22, n. 6, p. 617–627, 2001. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S026151770100036X>. Acesso em: 13 jun. 2025.

PHADERMROD, B.; CROWDER, R. M.; WILLS, G. B. Importance-Performance Analysis based SWOT analysis. **International Journal of Information Management**, [s. l.], v. 44, p. 194–203, 2019. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0268401216301694>. Acesso em: 13 jun. 2025.



**13ª Edição 2025 | 18, 19 e 20 de setembro**

Belém, Pará (Região Norte)

PRADO, M. A. R. do; NOGUEIRA, E. C. T. DA BIBLIOMETRIA À ALTMETRIA: PRIMEIRAS APROXIMAÇÕES. In: GRÁCIO, M. C. C. *et al.* (org.). **Tópicos da bibliometria para bibliotecas universitárias**. online: Cultura Acadêmica, 2020. p. 292. Disponível em: [https://ebooks.marilia.unesp.br/index.php/lab\\_editorial/catalog/book/187](https://ebooks.marilia.unesp.br/index.php/lab_editorial/catalog/book/187). Acesso em: 7 jul. 2025.

RAMÍREZ-HURTADO, J. M. *et al.* Measuring Online Teaching Service Quality in Higher Education in the COVID-19 Environment. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, [s. l.], v. 18, n. 5, p. 2403, 2021. Disponível em: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/5/2403>. Acesso em: 8 jun. 2025.

SARWAR, F. *et al.* A Job Demand–Resource Model of Satisfaction With Work–Family Balance Among Academic Faculty: Mediating Roles of Psychological Capital, Work-to-Family Conflict, and Enrichment. **Sage Open**, [s. l.], v. 11, n. 2, p. 21582440211006142, 2021. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21582440211006142>. Acesso em: 8 jun. 2025.

SEVER, I. Importance-performance analysis: A valid management tool?. **Tourism Management**, [s. l.], v. 48, p. 43–53, 2015. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0261517714002222>. Acesso em: 13 jun. 2025.

TOMLINSON, M. Conceptions of the value of higher education in a measured market. **Higher Education**, [s. l.], v. 75, n. 4, p. 711–727, 2018. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/s10734-017-0165-6>. Acesso em: 14 jun. 2025.