

---

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR EM JOINVILLE, SC

---

ARTIGO – ENSINO DE ADMINISTRAÇÃO

*Emerson Wagner Mainardes*

Mestre em Administração pela Universidade Regional de Blumenau/FURB  
Professor Titular da Faculdade Cenecista de Joinville e professor convidado do  
Instituto Catarinense de Pós-Graduação  
E-mail: emerson@fcj.com.br

Recebido em: 01/07/2008

Aprovado em: 27/03/2009

*Maria José Carvalho de Souza Domingues*

Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina e Doutora em  
Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina  
Professora Titular da Universidade Regional de Blumenau/FURB e Coordenadora do  
Programa de Pós-Graduação em Administração da FURB  
E-mail: mariadomingues@furb.br

*Marcelo Deschamps*

Mestre em Administração pela Universidade Regional de Blumenau  
Professor da Faculdade de Tecnologia SENAI/SC de Blumenau e da Pós-Graduação  
do Instituto Catarinense de Pós-Graduação (ICPG)  
E-mail: deschamps@senai-sc.ind.br

## RESUMO

Em mercados competitivos, a qualidade pode fazer a diferença. Nos últimos anos, esta tem sido a realidade do mercado de ensino superior. Para tornar eficaz a busca por qualidade, devem-se investigar os atributos que determinam a qualidade de um curso e de uma instituição de ensino superior. Este estudo procurou determinar os atributos-chave para a construção de uma imagem de qualidade nos serviços educacionais das instituições que oferecem educação superior. Testando-se 63 atributos diferentes, identificou-se que os cursos de graduação em Administração em Joinville são considerados de alta qualidade. Encontrou-se também que a imagem de qualidade de uma instituição universitária baseia-se no conjunto: administração e estruturas da instituição, valor do curso para o mercado de trabalho e corpo de professores. O fator-chave que determina a qualidade de uma instituição de ensino superior é a imagem da instituição na comunidade.

**Palavras-chave:** Qualidade, Ensino Superior, Graduação em Administração.

## QUALITY EVALUATION OF EDUCATION IN INSTITUTIONS OF HIGHER LEARNING IN JOINVILLE, SC

### ABSTRACT

Quality can make a difference in competitive markets. In recent years, this is true of the market for higher education. To search for this quality, attributes that determine the quality of a course and an institution of higher learning should be investigated. This study identified key aspects for construction of a quality image for educational services of institutions offering higher learning. The graduate programs in Administration in Joinville were considered to be of high quality according to the 63 attributes evaluated. It was found that the quality image of an institution of higher learning is based on the administration and resources available and value of the course for the labor market and teaching body. The main determinant for the quality of an institution of higher learning is related to the image of the institution in the community.

**Key words:** Quality, Higher Education, Graduate in Business Administration.

## **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCACIONALES DE LAS INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA SUPERIOR EN JOINVILLE, SC**

### **RESUMEN**

*En mercados competitivos, la calidad puede hacer la diferencia. En los últimos años, esta es la realidad del mercado de enseñanza superior. Para hacer eficaz la búsqueda por calidad, debemos investigar los atributos que determinan la calidad de un curso y de una institución de enseñanza superior. Este estudio ha buscado determinar los atributos clave para la construcción de una imagen de calidad en los servicios educacionales de las instituciones que ofrecen educación superior. Probándose 63 atributos diferentes, identificamos que los cursos de graduación en Administración en Joinville son considerados de alta calidad. Encontramos también que la imagen de calidad de una institución universitaria se basa en el conjunto: administración y estructuras de la institución, valor del curso para el mercado de trabajo y personal docente. El hecho clave que determina la calidad de una institución de enseñanza superior remite a la imagen de la institución para la comunidad.*

**Palabras-clave:** *Calidad, Enseñanza Superior, Graduación en Administración.*

## 1. INTRODUÇÃO

Em um mundo em constante transformação, os profissionais do mercado de trabalho necessitam estar em constante aperfeiçoamento e capacitação, os quais, em muitos casos, são buscados em instituições de ensino. Reinert e Reinert (2005) evidenciaram que esse cenário permitiu o crescimento educacional nos ensinos fundamental, médio e superior. É neste último, porém, que o ensino brasileiro ganhou espaço considerável. O crescimento do número de instituições privadas foi recorde – em média, mais de um estabelecimento particular por dia. Entre os cursos oferecidos pelas instituições de ensino superior (IES), a graduação em Administração cresceu significativamente. Silva *et al.* (2005) constataram que a ampliação do ensino superior no Brasil foi nitidamente visível e que houve um maior crescimento dos cursos de graduação em Administração.

Essa situação foi proporcionada, entre outros fatores, pela Lei de Diretrizes e Bases (LDB), Lei 9.394 de 1996 (BRASIL, 2008), que tornou o ambiente educacional favorável ao aumento desse tipo de organização, principalmente as IES privadas. Nesse contexto, houve natural aumento de competitividade entre essas instituições. Dessa forma, segundo Walter, Tontini e Domingues (2005:1), “o mercado educacional aproxima-se cada vez mais de um mercado onde a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes são fundamentais para a sobrevivência das IES”. Comentando esse cenário, Navarro, Iglesias e Torres (2005), em estudo internacional, constataram uma diminuição no acesso às IES de estudantes recém-formados no ensino médio. Conforme esses mesmos autores, tem aumentado o número de alunos mais maduros, já profissionais do mercado que buscam qualificar-se, com necessidades e motivações diferentes das dos estudantes tradicionais e que exigem uma educação diferente. Ou seja, hoje o aluno não é mais o mesmo de tempos atrás.

Além desse e de outros fatos, o ensino superior parece estar se dirigindo a uma competição comercial imposta por forças econômicas, resultado do desenvolvimento da comercialização da educação. As IES estão tendo de se interessar não só pelo que a sociedade solicita, em termos de competência dos diplomados, mas também pelo que os estudantes pensam sobre a experiência

educacional que têm, vão ter ou tiveram (ABDULLAH, 2006). Seeman e O’Hara (2006) afirmam que, nesse ambiente, as IES garantem uma vantagem competitiva, com o aumento de habilidades em atrair, reter e atender seus consumidores. O Brasil acompanha essa tendência. Cada vez mais, a competição entre IES nacionais, principalmente em cursos de graduação em Administração, leva as instituições a buscar formas de atrair e reter estudantes (ALFINITO e GRANEMANN, 2003).

Essa realidade nacional apresenta-se com força, principalmente em regiões onde a necessidade de formação de administradores é constante. Um exemplo é Joinville, Santa Catarina. Esta é a maior cidade do Estado, apesar de não ser a capital. Tem uma quantidade elevada de empresas privadas, tanto indústrias quanto comércios e prestadoras de serviços. É um polo industrial que concentra grandes organizações, além de ser uma cidade com forte vocação empreendedora. São mais de 50 mil empresas, cada uma delas precisando de, pelo menos, um administrador. Portanto, essa necessidade de formação em Administração levou a uma proliferação de cursos de graduação nesta área.

Na cidade de Joinville, SC, existem atualmente, de acordo com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP, 2007), cinco IES particulares, que oferecem doze diferentes cursos de graduação em Administração. Apesar de o mercado de trabalho apresentar uma demanda constante por novos administradores, as IES em Joinville têm cada vez mais dificuldades para atrair novos alunos, pois as quase duas mil vagas anuais oferecidas somente para cursos de Administração são disputadas pelas cinco IES da região. Como esse número é bastante desafiador, oferecer um curso de elevada qualidade para atrair novos alunos e manter os atuais passou a ser uma estratégia de gestão fundamental para essas IES, pois são esses alunos que garantem as receitas e perpetuam as instituições citadas.

É sob essa perspectiva que se realizou este estudo. Considerando-se as necessidades do mercado de trabalho e a realidade competitiva do meio educacional, determinar os fatores-chave na avaliação da qualidade dos serviços educacionais em IES que oferecem cursos de graduação em Administração em Joinville, SC, é o grande objetivo desta pesquisa.

Assim sendo, a questão de pesquisa na qual se baseia este estudo é a seguinte: quais são os principais fatores que contribuem para que um curso de graduação em Administração seja considerado de alta qualidade pelos próprios alunos em IES particulares de Joinville, SC?

Para responder a essa pergunta, estudaram-se os atributos que medem a qualidade dos serviços educacionais em cursos de graduação em Administração nas IES particulares de Joinville, SC.

Os objetivos específicos voltam-se para: 1) caracterizar o aluno formando quanto à idade, gênero, estado civil, número de filhos, local de trabalho, função profissional e área de atuação profissional; 2) identificar os atributos de qualidade das IES com melhor desempenho na opinião dos alunos; 3) identificar os atributos de qualidade das IES com pior desempenho na opinião dos mesmos alunos; 4) identificar os atributos-chave que contribuem para a formação da percepção de qualidade de uma IES.

Comparando-se a outros estudos sobre o tema, este trabalho procurou reunir um grande número de atributos que medem a qualidade em instituições educacionais, algo ainda não encontrado em solo nacional, correlacionando várias pesquisas que medem a qualidade educacional de formas distintas. Esta é a contribuição pretendida pelo trabalho aqui apresentado.

## 2. A QUALIDADE NO SERVIÇO EDUCACIONAL

Em âmbito mundial, são muitos os estudos que tratam da qualidade nos serviços educacionais, principalmente no ensino superior. Essa vasta gama de pesquisas reflete a relevância do tema qualidade na educação, não somente no Brasil, mas também na grande maioria dos países. Entre os estudos sobre qualidade educacional, apresentam-se aqui algumas pesquisas que contribuíram para este trabalho.

No estudo de Michael (1997), o autor identificou que em sistemas de ensino superior caracterizados por competição alta há: maior participação de instituições privadas de ensino superior; maior liberdade e capacidade de estudantes potenciais para escolher entre as instituições, forçando-as a buscar qualidade educacional; e maior autonomia

institucional e liberdade acadêmica. Essas características induzem à competição por estudantes, competição por recursos em geral, foco em clientes e administração de custos internos. Competição por estudantes induz administradores de instituições de ensino superior a ficarem mais competitivos. A conclusão a que o autor chegou foi de que se as instituições acadêmicas estão em um mercado competitivo, buscando estudantes e recursos, elas devem adotar técnicas administrativas de negócio baseadas em planejamento estratégico, *marketing* e controle administrativo. Estratégias específicas implementadas para reduzir dificuldades no ambiente de ensino superior incluem administração de recursos, *marketing*, planejamento estratégico e administração de qualidade total. Tudo isso prepara as instituições de ensino superior para uma competição feroz por estudantes.

Complementando suas observações, Michael (1997) declarou que a necessidade de conservar recursos, melhorar a efetividade e a qualidade e aumentar a participação no mercado faz com que se adote o TQM (*Total Quality Management*) em instituições de ensino superior. Há muitos princípios no TQM, alguns de interesse particular para a administração do ensino superior, como missão e foco no cliente, melhoria sistemática nas operações, desenvolvimento de recursos humanos, pensamento a longo prazo, entre outros. O autor notou que o TQM em ensino superior deve ser focado em clientes, adotar uma filosofia de melhoria contínua, buscar as melhores práticas, enfatizar as pessoas envolvidas e escolher estruturas apropriadas.

O estudo de Palacio, Meneses e Pérez (2002) tratou da imagem de IES e da satisfação de estudantes. Hoje em dia, imagem da marca é de grande importância tanto em empresas que visam lucro quanto nas que não têm fins lucrativos. As universidades precisam de uma imagem irrepreensível para manter sua competitividade no mercado. Na realidade, muitas universidades aumentaram seus investimentos para se distinguir de seus concorrentes, fortalecendo sua imagem de prestígio e de qualidade. A imagem de qualidade da IES transmitida por estudantes afeta tanto a manutenção dos estudantes atuais quanto a atração de novos estudantes.

Para Jacob (2003), o expressivo crescimento do ensino superior nas últimas décadas levou a uma

deterioração da qualidade. A autora diz que a crise da quantidade só se resolve pela qualidade. A mudança de paradigma para o ensino superior significa, na linguagem da qualidade, uma nova orientação para consumidores internos (professores e funcionários de todos os setores), para consumidores externos (alunos, familiares, comunidade e fornecedores), para a prestação do serviço (educação) e para a aprendizagem. O ensino superior, diante dessas mudanças, está respondendo aos imperativos de sobrevivência da organização moderna: qualidade, competência, competitividade, produtividade, avaliação, controles, participação, estratégias de *marketing*, foco no consumidor e no social e agregação de valor social e econômico.

Quanto à qualidade, esta pode ser considerada como um processo dinâmico de melhoria contínua da instituição de ensino superior e participante do dinamismo do processo de avaliação. Por ser a qualidade educacional algo de avaliação subjetiva e sujeito a múltiplas avaliações, cada instituição poderá adotá-la e/ou focalizá-la de forma diferente, o que leva a uma multiplicidade de entendimentos sobre uma IES ser ou não de reconhecida qualidade. Jacob (2003) analisou cinco diferentes concepções de qualidade e sua importância para a educação superior: qualidade como fenômeno excepcional (qualidade é algo especial, é excelência, é satisfação dos envolvidos); qualidade como adequação a especificações e requisitos; qualidade como ajuste a um propósito (atender necessidades); qualidade como relação custo-valor (ou custo-benefício); qualidade como transformação do cliente (mudança qualitativa).

No artigo de Hides, Davies e Jackson (2004), os autores afirmam que, em razão de pressões dos *stakeholders* para uma melhoria da qualidade na gama de serviços oferecidos pelo ensino superior do Reino Unido, associadas a uma pressão crescente pela melhoria da utilização de recursos, as universidades desse país estão enfrentando o desafio de reorientar seu foco para os clientes, administrando as atividades de ensino de uma forma mais profissional. Várias universidades do país estão implementando o modelo EFQM (*Efficient Frequency Quality Management*) de excelência de qualidade como um dos meios para aliviar as pressões atuais. O EFQM toma por base uma autoavaliação, que é uma revisão inclusiva, sistemática e regular das atividades de uma organização. O processo de autoavaliação permite à

organização perceber suas forças e fraquezas, o que leva a ações de melhoria planejadas, que são monitoradas para que a evolução da organização ocorra. Ao se questionar uma organização sobre as razões mais importantes que justificariam o contínuo uso da autoavaliação, foram obtidas as seguintes respostas: identificar oportunidades para melhoria; prover nova motivação para o processo de melhoria da qualidade; realizar processos de melhoria e melhor administrar o negócio, pois os envolvidos ficam muito mais orientados para resultados.

O artigo de Walter, Tontini e Domingues (2005) revela que, com o elevado aumento do número de Instituições de Educação Superior (IES) proporcionado pela Lei de Diretrizes e Bases (LDB) de 1996, o mercado educacional tornou-se competitivo. Portanto, apesar da regulação do governo, o ambiente educacional exige cada vez mais qualidade nos serviços e satisfação dos clientes, itens fundamentais para a sobrevivência das IES. A qualidade e a imagem de uma IES são medidas pelo desempenho dos alunos no mercado de trabalho, e precisam ser acompanhadas pelas IES que visam aprimorar seus cursos, serviços e a organização como um todo. Neste caso, o aluno é o principal “produto” das IES, satisfazendo a sociedade por meio de seu desempenho técnico e humano no mercado de trabalho.

O artigo de Abdullah (2006) mostra que, hoje em dia, o ensino superior está se dirigindo para uma competição comercial imposta por forças econômicas, resultado do desenvolvimento da comercialização da educação global e da redução de fundos dos governos, que forçam as instituições a buscar outras fontes financiadoras. Com base nessas afirmações, o autor conclui que a orientação ao cliente, em ensino superior, é um princípio geralmente aceito. Assim, torna-se importante identificar os fatores críticos da qualidade do serviço sob o ponto de vista dos estudantes, que, neste caso, são os clientes primários. Para isso, Abdullah (2006) propôs o HEdPERF (medida de satisfação de clientes no ensino superior), um método de medir desempenho baseado em uma nova forma de identificar os fatores de qualidade do serviço no setor de educação de nível superior. Os cinco fatores medidos pelo HEdPERF são: (1) aspectos não acadêmicos; (2) aspectos acadêmicos; (3) confiança; (4) empatia; (5) estrutura da IES. Por fim, sugere-se que as IES deveriam concentrar seus

esforços no que percebem ser importante, focalizando suas energias em vários atributos diferentes, que sentem serem determinantes para a excelência da qualidade do serviço prestado.

Tari (2006), em seu artigo, informa que a pressão de uma variedade de *stakeholders* (os estudantes, o governo, a comunidade empresarial e a comunidade local) levou as IES do Reino Unido a fazer um esforço para melhorar sua eficiência e eficácia, buscando satisfazer esses clientes cada vez mais exigentes. Tal pressão resultou em mudanças nas IES e levou-as a implementar várias estratégias. O modelo de EFQM (*Efficient Frequency Quality Management*) é um instrumento genérico que pode ser aplicado em uma IES como uma ferramenta de melhoria. O desenvolvimento do EFQM para a educação serve para mensurar a percepção da qualidade em IES, a administração da qualidade nas escolas ou a qualidade administrativa em universidades. No primeiro caso, o modelo pode ser usado para medir dimensões de qualidade (recursos acadêmicos, competência, atitude e conteúdo). No segundo, a medida contém nove variáveis (visão compartilhada, foco no cliente, foco a longo prazo, melhoria contínua, envolvimento dos professores, colaboração, tomada de decisão, sistemas utilizados e qualidade com menor custo). No terceiro caso, a medida pode ser usada para revelar as percepções dos acadêmicos sobre os serviços administrativos e pode ajudar os administradores universitários a monitorar a qualidade do serviço oferecido. O autor conclui que o modelo EFQM e a autoavaliação são, respectivamente, uma ferramenta e uma metodologia para melhoria da qualidade.

Em suma, considerando-se os estudos citados e ainda outras nove pesquisas (WIKLUND; WIKLUND, 1999; SILVA, 2000; CARVALHO, 2001; ALVES, 2003; OLAVARRIETA; OLIVA; MANZUR, 2003; VIEIRA, 2003; MESQUITA, 2004; SHANAHAN; GERBER, 2004; TURETA *et al.*, 2006), chegou-se aos atributos que possibilitam avaliar a qualidade nos serviços educacionais nas IES de Joinville, SC (apresentados posteriormente na Tabela 2).

### 3. MÉTODO DE PESQUISA

Neste estudo, realizou-se uma pesquisa quantitativa descritiva transversal, por meio de levantamento de dados primários com a aplicação

de questionário cujas perguntas foram predominantemente fechadas.

Na pesquisa realizada, foram consideradas todas as IES de Joinville, SC, que oferecem cursos de graduação em Administração. Segundo dados do INEP (2007), cinco IES oferecem, no total, doze cursos de graduação em Administração. São elas: Universidade da Região de Joinville (UNIVILLE); Faculdade Cenecista de Joinville (FCJ); Instituto de Ensino Superior de Joinville (IESVILLE); Instituto Superior de Tecnologia (IST); Instituto de Ensino Santo Antônio (INESA).

Para identificar os atributos de melhor desempenho na qualidade dos serviços educacionais entre os estudantes dessas IES, optou-se por coletar as informações entre os alunos formandos do curso de graduação em Administração. Esses alunos podem ser considerados os mais indicados para avaliar a qualidade de um curso e de uma IES, pois, afinal, fizeram o curso do início ao fim. Essa escolha não oportunizou a participação dos alunos que estudam nas IES IST e INESA, uma vez que os cursos de graduação em Administração dessas duas IES são recentes e ainda estão nos primeiros anos ou semestres, não possuindo alunos formandos. Foram, assim, selecionados como respondentes-chave os alunos formandos em Administração da UNIVILLE, da FCJ e da IESVILLE.

De acordo com as informações obtidas nas secretarias das IES que participaram do estudo, identificaram-se 616 alunos no último ano ou semestre de 2007. Utilizou-se a fórmula de Barbeta (2003:60) para determinar o cálculo da amostra estratificada proporcional, que se compôs de 242 alunos formandos nas três IES consideradas para o estudo. Ou seja, para ser válida, esta pesquisa deveria entrevistar no mínimo 242 alunos (erro de 5%). Se alcançasse mais estudantes, o erro amostral se reduziria. Estabeleceu-se então a aplicação de 350 questionários, garantindo-se possivelmente, no mínimo, 242 instrumentos devidamente respondidos.

Este estudo realizou a coleta de dados a partir da aplicação de um questionário estruturado não disfarçado, com perguntas predominantemente fechadas. O questionário foi composto de duas partes. Na primeira parte, buscou-se caracterizar o aluno que respondeu à pesquisa por meio de uma pergunta aberta (idade) e seis perguntas fechadas (gênero, estado civil, número de filhos, local de

trabalho, função profissional e área de atuação profissional). A segunda parte do questionário procurou identificar os atributos de melhor desempenho na avaliação da qualidade dos serviços educacionais. Os questionários em questão foram construídos conforme os passos descritos a seguir:

- Passo 1 – Levantamento de Atributos: revisão bibliográfica.
- Passo 2 – Agrupamento dos Atributos: para os atributos de qualidade educacional, podem-se agrupar os 63 atributos encontrados no passo 1

em seis grandes grupos: Grupo 1 – Atributos da Administração da IES (16 atributos); Grupo 2 – Atributos do Curso (7 atributos); Grupo 3 – Atributos Gerais da IES (13 atributos); Grupo 4 – Atributos do Corpo de Professores (14 atributos); Grupo 5 – Atributos Relacionados ao Mercado de Trabalho (6 atributos); Grupo 6 – Atributos da Equipe Administrativa da IES (7 atributos).

- Passo 3 – Estratégias: com os grupos de atributos formatados, partiu-se para o desenvolvimento das estratégias (Quadro 1).

### **Quadro 1: Estratégias de mensuração dos dados**

**Estratégia 1** – Medição individual do desempenho de cada atributo: aplicou-se um escalograma de diferencial semântico para cada atributo com escala de 1 a 7 (de pior para melhor desempenho).

**Estratégia 2** – Mensuração do desempenho de cada grupo e avaliação geral: ao final de cada grupo de atributos, foi solicitado ao respondente que fizesse uma avaliação geral do grupo de atributos nos mesmos moldes da medida individual, ou seja, em um escalograma de diferencial semântico com escala variando de 1 a 7 (de pior para melhor desempenho); o mesmo foi feito ao final do questionário para todos os atributos em conjunto, ou seja, uma pergunta geral a respeito do desempenho de todos os atributos testados, medindo-se a percepção geral da qualidade das IES.

Fonte: os Autores.

Os meses de fevereiro e março de 2007 foram escolhidos para a aplicação da pesquisa, em virtude de serem o momento em que há maior presença de estudantes em salas de aulas (início das aulas). No processo de análise dos dados, primeiramente foram realizadas as análises descritivas básicas de cada variável, o que possibilitou chegar às primeiras conclusões. Em um segundo momento, foi utilizada a análise multivariada de regressão múltipla linear. Essa técnica de análise multivariada permitiu realizar a melhor análise possível dos dados coletados e atingir os objetivos desta pesquisa, que era identificar os atributos-chave que contribuem para a avaliação da qualidade educacional das IES particulares de Joinville, SC.

## **4. PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DOS DADOS**

Inicialmente foram entrevistados os alunos da UNIVILLE. Na sequência, os alunos da FCJ. A IESVILLE não autorizou a realização da pesquisa na instituição.

Foram aplicados 350 questionários aos alunos de último ano ou semestre das duas IES, UNIVILLE e FCJ, um número bem acima das 242 respostas necessárias para validar a pesquisa. Dos 350

questionários aplicados, 338 foram devolvidos preenchidos. Destes, após análise individual de cada questionário respondido, foram excluídos 46, o que resultou em 292 questionários válidos (perda amostral de 4,2%), um número ainda acima da amostra mínima de 242 respondentes. Os dados coletados foram tabulados e posteriormente analisados por meio dos *softwares* Microsoft Excel e LHStat. A análise da pesquisa é apresentada a seguir.

### **4.1. Caracterização dos entrevistados**

Considerando-se as respostas recebidas dos 292 respondentes, a caracterização destes alunos pode ser resumida da seguinte forma:

- Idade média de 26 anos, tendo o mais jovem 20 anos e o mais maduro 45 anos;
- Predominância do gênero feminino, com 58%, em relação ao gênero masculino, com 42%;
- Maioria de solteiros (69%) sem filhos (85%);
- Atuação na iniciativa privada (41% serviços, 24% indústria, 20% comércio); 6% trabalham na administração pública ou no terceiro setor e 9% não estão trabalhando;

- Dos 91% que trabalham, 58% exercem funções operacionais, 7% atuam em cargos de supervisão, 13% são gerentes de nível intermediário, 5% estão locados na alta gerência e/ou diretoria e 8% são proprietários de empresas;
- Com relação aos departamentos em que os entrevistados atuam nas organizações onde trabalham, 43% estão em setores administrativos, 17% em vendas, 11% em finanças, 4% em produção e 16% em outros departamentos (RH, marketing, qualidade, entre outros).

#### 4.2. Avaliação geral da qualidade das IES

Na análise dos resultados da segunda parte da pesquisa, inicialmente procurou-se analisar os

resultados da questão Q75, que mensura a percepção dos alunos sobre a qualidade do curso de graduação em Administração e da IES. A Tabela 1 resume os principais resultados.

Analisando-se os resultados na Tabela 1, pode-se constatar que a média geral das notas foi 5,01 (71,6% da nota máxima), com moda em 5. Esse resultado demonstra que os cursos de graduação em Administração das IES de Joinville, SC, são percebidos como de alta qualidade, considerando-se que alunos formandos costumam ser críticos em relação ao curso que realizaram (OLAVARRIETA; OLIVA, MANZUR, 2003) e que a nota 7 é uma nota elevada quando os respondentes estão próximos à conclusão do curso.

**Tabela 1: Análise da variável Q75**

ESTATÍSTICAS BÁSICAS	
Variável	Q75
Média	5,01027
Mediana	5
Moda	5 (108 casos)
Variância	1,08924
Desvio-padrão	1,04367
<b>Nota média geral</b>	<b>5,01</b>

Fonte: LHStat (2007).

Como o principal objetivo deste trabalho foi encontrar os atributos-chave na avaliação da qualidade dos serviços educacionais das IES de Joinville, SC, fez-se, na sequência, a análise individual do desempenho de cada atributo, bem como identificaram-se os atributos que mais contribuem para a formação dessa percepção de alta qualidade dos cursos de graduação em Administração em Joinville, SC. Ou seja, analisou-se a participação de cada atributo no contexto geral para conseguir descobrir o que realmente faz a

diferença quando um indivíduo avalia a qualidade de um curso de graduação em Administração em uma determinada IES.

#### 4.3. Classificação do atributos

Reunindo-se todos os atributos testados nesta pesquisa, exceto as questões que mediam a percepção dos entrevistados de forma geral, podem-se classificar os atributos a partir da média das notas recebidas individualmente. Ao se realizar esse levantamento, chegou-se à Tabela 2.

**Tabela 2: Classificação dos Atributos Individuais**

Questões	Descrição	Grupo	Nota Individual	Classificação Individual
Q1	Administração do serviço educacional	AdmIES	5,06	16
Q2	Administração geral da IES	AdmIES	5,06	17
Q3	Atenção da IES ao serviço prestado	AdmIES	4,78	35
Q4	Comunicação da IES com alunos	AdmIES	4,61	50
Q5	Motivação da IES para melhorias contínuas	AdmIES	4,79	34
Q6	Lideranças da IES	AdmIES	4,59	51

<b>Questões</b>	<b>Descrição</b>	<b>Grupo</b>	<b>Nota Individual</b>	<b>Classificação Individual</b>
Q7	Manutenções de rotina e emergenciais	AdmIES	4,93	25
Q8	Atendimento de promessas feitas pela IES	AdmIES	4,50	58
Q9	Compromisso da direção da IES com os serviços educacionais	AdmIES	5,02	20
Q10	Controle de qualidade na IES	AdmIES	5,06	18
Q11	Funcionários e professores	AdmIES	5,10	13
Q12	Processos e administração da IES	AdmIES	4,80	33
Q13	Serviços administrativos	AdmIES	4,76	37
Q14	Serviços alternativos disponíveis na IES	AdmIES	4,55	55
Q15	Serviços em geral oferecidos pela IES	AdmIES	4,74	39
Q16	Solução de problemas pela IES	AdmIES	4,41	63
Q18	Avaliações realizadas pelos professores	Curso	4,78	36
Q19	Disciplinas do curso	Curso	5,26	7
Q20	Formas de ensinar pelos professores	Curso	4,66	45
<b>Q21</b>	<b>Ambiente do curso na IES</b>	<b>Curso</b>	<b>5,77</b>	<b>1</b>
Q22	Curso comparado ao valor da mensalidade	Curso	4,43	62
Q23	Estímulo à aprendizagem	Curso	4,85	30
Q24	Envolvimento do estudante com o curso	Curso	4,89	29
Q26	Estrutura, equipamentos e instalações da IES	IES	4,99	22
Q27	Identificação de oportunidades de melhoria	IES	4,76	38
<b>Q28</b>	<b>Imagem de IES na comunidade</b>	<b>IES</b>	<b>5,71</b>	<b>2</b>
<b>Q29</b>	<b>Qualidade da IES com relação à inovação</b>	<b>IES</b>	<b>5,38</b>	<b>3</b>
Q30	Qualidade da IES com relação ao foco nos alunos	IES	4,95	24
Q31	Qualidade da IES na visão dos alunos	IES	4,91	27
Q32	Qualidade da IES no desenvolvimento de novos cursos	IES	5,22	10
Q33	Proteção dos alunos a perigos, riscos ou dúvidas	IES	4,72	41
Q34	Vida acadêmica do estudante	IES	4,84	32
Q35	Informações recebidas pelo aluno	IES	4,73	40
Q36	Ofertas extras de cursos e atividades	IES	4,48	60
Q37	Práticas de trabalho dos funcionários da IES	IES	4,68	44
Q38	Equipamentos em geral	IES	4,64	46
<b>Q40</b>	<b>Reputação do curso e da IES</b>	<b>MercTrab</b>	<b>5,32</b>	<b>5</b>
Q41	Conteúdo aprendido para empregabilidade	MercTrab	5,01	21
Q42	Diploma do curso para o mercado	MercTrab	5,23	9
Q43	Qualidade do curso na formação para trabalho em equipe	MercTrab	5,25	8
Q44	Qualidade do curso visando beneficiar a sociedade	MercTrab	5,16	11
Q45	Qualidade do curso para o mercado de trabalho	MercTrab	5,31	6
Q47	Cortesia, honestidade, confiança, empatia e segurança dos funcionários da IES	EquipeAdmIES	4,50	59
Q48	Imagem dos recursos humanos da IES	EquipeAdmIES	4,64	47
Q49	Atitudes dos funcionários da IES	EquipeAdmIES	4,46	61
Q50	Pessoal administrativo disponível	EquipeAdmIES	4,55	56
Q51	Relacionamento da IES com os estudantes	EquipeAdmIES	4,58	52
Q52	Relacionamento dos funcionários da IES com alunos	EquipeAdmIES	4,58	53
Q53	Treinamento dos funcionários da IES	EquipeAdmIES	4,55	57
Q55	Apresentação de conteúdos e aulas pelos professores	Professores	4,63	49
Q56	Imagem dos professores	Professores	4,85	31
Q57	Revisão inclusiva, sistemática e regular das atividades dos professores	Professores	4,58	54
Q58	Vontade dos professores em ajudar e disponibilidade de acesso e tempo para orientação	Professores	4,98	23

Questões	Descrição	Grupo	Nota Individual	Classificação Individual
Q59	Atitudes dos professores em sala de aula e fora dela	Professores	4,92	26
Q60	Envolvimento e colaboração dos professores	Professores	5,05	19
Q61	Métodos de ensino utilizados pelos professores	Professores	4,70	42
Q62	Competência e conteúdos ministrados no curso	Professores	5,07	15
<b>Q63</b>	<b>Formação, atualização, conhecimentos práticos, experiência, capacidade de ensino e quantidade de docentes</b>	<b>Professores</b>	<b>5,35</b>	<b>4</b>
Q64	Visão compartilhada entre professores e alunos e foco no longo prazo	Professores	5,12	12
Q65	Estímulo à aprendizagem contínua	Professores	5,09	14
Q66	<i>Feedback</i> dos professores aos estudantes	Professores	4,70	43
Q67	Compreender as necessidades e expectativas dos alunos e responder a elas	Professores	4,90	28
Q68	Sistemas informatizados usados pelos professores	Professores	4,64	48

Fonte: os Autores.

Observando-se a Tabela 2, pode-se perceber que o atributo Q21 (qualidade do ambiente do curso na IES) ficou classificado em primeiro lugar na média individual, seguido dos atributos Q28 (imagem da IES na comunidade), Q29 (qualidade da IES com relação à inovação), Q63 (qualidade dos professores com relação à formação, atualização, conhecimentos práticos, experiência, capacidade de ensino e quantidade de docentes no curso) e Q40 (reputação do curso e da IES). De forma individual, esses 5 atributos foram avaliados como os de melhor desempenho pelos alunos.

Quanto aos atributos pior posicionados nas notas individuais, pode-se constatar que os atributos Q16 (qualidade da IES na solução de problemas), Q22 (qualidade do curso comparada ao valor da mensalidade), Q49 (atitudes dos funcionários da IES, como amigáveis, úteis, simpatia), Q36 (ofertas extras de cursos e atividades pela IES), Q8 (atendimento de promessas feitas pela IES aos alunos) e Q47 (cortesia, honestidade, confiança, empatia e segurança dos funcionários da IES) foram considerados de médio para baixo desempenho,

ficando com notas inferiores a 4,50, o que representa certa insatisfação dos alunos com estes atributos. Estes itens devem ser analisados pela IES, para que as correções sejam realizadas o quanto antes, elevando assim a avaliação destes fatores que não estão satisfazendo aos estudantes.

#### 4.4. Contribuição dos atributos na formação da percepção dos estudantes sobre a qualidade do curso e da IES

Com o intuito de descobrir quais são os atributos que mais contribuem para a formação das percepções de qualidade educacional entre os alunos, e considerando-se os dados confiáveis (alfa de Cronbach – 0,9819), executou-se a regressão linear múltipla em duas etapas. Primeiro, optou-se por identificar a representatividade de cada grupo de atributos (variáveis que representam a nota geral de cada grupo em separado: Q17, Q25, Q39, Q46, Q54 e Q69) na construção da nota dada à variável Q75, que representa a percepção dos respondentes sobre o desempenho de todos os atributos testados nesta pesquisa (Tabela 3).

**Tabela 3: Regressão linear múltipla das variáveis Q17, Q25, Q39, Q46, Q54 e Q69**

Coef. correlação r	+0,63755				
Coef. determinação r <sup>2</sup>	0,40647				
Signific. ao nível de 5%	Sim				
Erro padrão(resid.)	0,81247				
Observações	292				
Coeficientes					
Variável	Descrição	Coefficiente	D.-padrão	Estatística t	Signif.
Constante		+1,20665	0,281555	+4,286	Sim
Q17	Administração da instituição de uma forma geral	+0,22638	0,0544114	+4,161	Sim

Q25	Curso realizado de uma forma geral	+0,096726	0,0580379	+1,667	Não
Q39	IES de uma forma geral	+0,159315	0,0629864	+2,529	Sim
Q46	Mercado de trabalho de uma forma geral	+0,110741	0,0527124	+2,101	Sim
Q54	Equipe administrativa da IES de forma geral	+0,023497	0,0482842	+0,487	Não
Q69	Corpo de professores de uma forma geral	+0,139509	0,0536466	+2,601	Sim
t crítico (signif.) = +/-1,96832 (IC = Intervalo de confiança)					
Equação de regressão: $Q75 = 1,20665 + 0,22638 * Q17 + 0,096726 * Q25 + 0,159315 * Q39 + 0,110741 * Q46 + 0,023497 * Q54 + 0,139509 * Q69$					
Nova equação de regressão: $Q75 = 1,29028 + 0,248036 * Q17 + 0,189189 * Q39 + 0,135018 * Q46 + 0,165976 * Q69$					
Análise Residual					
Nível de signif. = 5%; desvio-padrão residual= 0,81247					
(a) CASOS DISCREPANTES ( <i>OUTLIERS</i> )					
Caso	Resíduo(Y)	Desvios (Y)	Força (X)		
47	+2,67195	3,289	0,012		
48	-2,71412	3,341	0,014		
119	+2,76868	3,408	0,009		
196	-3,8544	4,744	0,013		
(b) TESTE DE ALEATORIEDADE					
n = 292; mediana = 0,0174368; repetições = 147; z = 0; z crítico = -1,64485					
Aceita a hipótese de aleatoriedade					
(c) TESTE DE ADERÊNCIA KOLMOGOROV-SMIRNOV					
D maior = 0,068; D crítico = 0,079; aceita hipótese de aderência à distribuição normal					
(d) TESTE DE HOMOCEDESTICIDADE					
t Levene = 0,820431; t crítico = +/-1,96818; aceita a hipótese de homocedasticidade					

Fonte: LHStat (2007).

Na análise dos resultados desta etapa, pode-se observar que os grupos de atributos da administração da IES (Q17), de atributos da IES (Q39), de atributos relacionados ao mercado de trabalho (Q46) e de atributos do corpo de professores (Q69) influenciam significativamente na construção da nota geral dada pelos entrevistados (Q75). Esses foram os grupos de atributos que

formaram a percepção geral dos estudantes sobre a qualidade do curso e da IES.

Com o objetivo de detalhar as análises, optou-se, em um segundo momento, por testar todos os atributos individualmente e observar quais são representativos na construção da nota da variável Q75 (Tabela 4).

**Tabela 4: Regressão linear múltipla de todos os atributos pesquisados**

Coef. correlação r	+0,72281				
Coef. determinação r <sup>2</sup>	0,52245				
Signific. ao nível de 5%	Sim				
Erro padrão(resid.)	0,814798				
Coeficientes					
<b>Variável</b>	<b>Descrição</b>	<b>Coeficiente</b>	<b>D.-padrão</b>	<b>Estatística t</b>	<b>Signif.</b>
Constante		+1,21695	0,382088	+3,185	Sim
Q1	Administração do serviço educacional	-0,114477	0,0830235	-1,379	Não
Q2	Administração geral da IES	+0,242058	0,0769781	+3,145	Sim
Q3	Atenção da IES ao serviço prestado	+0,0210593	0,0653423	+0,322	Não
Q4	Comunicação da IES com alunos	-0,0122644	0,0629927	-0,195	Não
Q5	Motivação da IES para melhorias contínuas	-0,0264331	0,0639101	-0,414	Não
Q6	Lideranças da IES	+0,0172244	0,0601002	+0,287	Não
Q7	Manutenções de rotina e emergenciais	+0,0492244	0,0585245	+0,841	Não
Q8	Atendimento de promessas feitas pela IES	-0,0107736	0,0615643	-0,175	Não
Q9	Compromisso da direção da IES com os serviços educacionais	+0,0360199	0,070885	+0,508	Não
Q10	Controle de qualidade na IES	+0,0339554	0,0628167	+0,541	Não

Q11	Funcionários e professores	+0,0284742	0,0669525	+0,425	Não
Q12	Processos e administração da IES	-0,0872566	0,0889546	-0,981	Não
Q13	Serviços administrativos	-0,0610471	0,078551	-0,777	Não
Q14	Serviços alternativos disponíveis na IES	+0,0226271	0,0615806	+0,367	Não
Q15	Serviços em geral oferecidos pela IES	-0,10576	0,0839658	-1,260	Não
Q16	Solução de problemas pela IES	+0,17287	0,0711742	+2,429	Sim
Q18	Avaliações realizadas pelos professores	+0,0386574	0,0642479	+0,602	Não
Q19	Disciplinas do curso	-0,0316119	0,0745433	-0,424	Não
Q20	Formas de ensinar pelos professores	+0,0538442	0,0777217	+0,693	Não
Q21	Ambiente do curso na IES	+0,000831647	0,069825	+0,012	Não
Q22	Curso comparado ao valor da mensalidade	-0,0732797	0,0581193	-1,261	Não
Q23	Estímulo à aprendizagem	+0,0315239	0,079835	+0,395	Não
Q24	Envolvimento do estudante com o curso	+0,012346	0,0683171	+0,181	Não
Q26	Estrutura, equipamentos e instalações da IES	+0,0383898	0,0627739	+0,612	Não
Q27	Identificação de oportunidades de melhoria	+0,10641	0,0739937	+1,438	Não
Q28	Imagem da IES na comunidade	-0,15052	0,0706297	-2,131	Sim
Q29	Qualidade da IES com relação à inovação	-0,0116391	0,0704191	-0,165	Não
Q30	Qualidade da IES com relação ao foco nos alunos	+0,0766049	0,0916746	+0,836	Não
Q31	Qualidade da IES na visão dos alunos	-0,0198801	0,0742984	-0,268	Não
Q32	Qualidade da IES no desenvolvimento de novos cursos	-0,0378169	0,0621251	-0,609	Não
Q33	Proteção dos alunos a perigos, riscos ou dúvidas	-0,132599	0,0646108	-2,052	Sim
Q34	Vida acadêmica do estudante	+0,109718	0,070384	+1,559	Não
Q35	Informações recebidas pelo aluno	-0,00108626	0,0773581	-0,014	Não
Q36	Ofertas extras de cursos e atividades	+0,0453446	0,0553579	+0,819	Não
Q37	Práticas de trabalho dos funcionários da IES	+0,0537327	0,0680754	+0,789	Não
Q38	Equipamentos em geral	-0,0943402	0,0551281	-1,711	Não
Q40	Reputação do curso e da IES	+0,0617355	0,0634451	+0,973	Não
Q41	Conteúdo aprendido para empregabilidade	+0,039266	0,0748092	+0,525	Não
Q42	Diploma do curso para o mercado	-0,0169461	0,084174	-0,201	Não
Q43	Qualidade do curso na formação para trabalho em equipe	+0,127157	0,0729523	+1,743	Não
Q44	Qualidade do curso visando beneficiar a sociedade	+0,00996962	0,0718954	+0,139	Não
Q45	Qualidade do curso para o mercado de trabalho	+0,0532675	0,0733482	+0,726	Não
Q47	Cortesia, honestidade, confiança, empatia e segurança dos funcionários da IES	+0,082321	0,0795104	+1,035	Não
Q48	Imagem dos recursos humanos da IES	-0,15149	0,0894448	-1,694	Não
Q49	Atitudes dos funcionários da IES	+0,0632525	0,0788539	+0,802	Não
Q50	Pessoal administrativo disponível	+0,0701904	0,0805434	+0,871	Não
Q51	Relacionamento da IES com os estudantes	-0,0897865	0,0930519	-0,965	Não
Q52	Relacionamento dos funcionários da IES com alunos	-0,0328068	0,0929499	-0,353	Não
Q53	Treinamento dos funcionários da IES	+0,0989011	0,0813341	+1,216	Não
Q55	Apresentação de conteúdos e aulas pelos professores	-0,0221909	0,0867467	-0,256	Não
Q56	Imagem dos professores	+0,074925	0,0826276	+0,907	Não
Q57	Revisão inclusiva, sistemática e regular das atividades dos professores	+0,0135386	0,0770679	+0,176	Não
Q58	Vontade dos professores em ajudar e disponibilidade de acesso e tempo para orientação	-0,0495403	0,0756911	-0,655	Não
Q59	Atitudes dos professores em sala de aula e fora dela	-0,0249343	0,089959	-0,277	Não
Q60	Envolvimento e colaboração dos professores	+0,035773	0,091627	+0,390	Não
Q61	Métodos de ensino utilizados pelos professores	+0,0253904	0,0760818	+0,334	Não

Q62	Competência e conteúdos ministrados no curso	+0,0916752	0,0898279	+1,021	Não
Q63	Formação, atualização, conhecimentos práticos, experiência, capacidade de ensino e quantidade de docentes	-0,0315537	0,0756562	-0,417	Não
Q64	Visão compartilhada entre os professores e alunos e foco no longo prazo	+0,146351	0,0928629	+1,576	Não
Q65	Estímulo à aprendizagem contínua	-0,0618085	0,0875143	-0,706	Não
Q66	Feedback dos professores aos estudantes	-0,0332123	0,0632709	-0,525	Não
Q67	Compreender as necessidades e expectativas dos alunos e responder a elas	+0,104089	0,0730914	+1,424	Não
Q68	Sistemas informatizados usados pelos professores	-0,014591	0,0549686	-0,265	Não

t crítico (signif.) = +/-1,97042 (IC = Intervalo de confiança)

Equação de regressão:  $Q75 = 1,21695 - 0,114477 * Q1 + 0,242058 * Q2 + 0,0210593 * Q3 - 0,0122644 * Q4 - 0,0264331 * Q5 + 0,0172244 * Q6 + 0,0492244 * Q7 - 0,0107736 * Q8 + 0,0360199 * Q9 + 0,0339554 * Q10 + 0,0284742 * Q11 - 0,0872566 * Q12 - 0,0610471 * Q13 + 0,0226271 * Q14 - 0,10576 * Q15 + 0,17287 * Q16 + 0,0386574 * Q18 - 0,0316119 * Q19 + 0,0538442 * Q20 + 0,000831647 * Q21 - 0,0732797 * Q22 + 0,0315239 * Q23 + 0,012346 * Q24 + 0,0383898 * Q26 + 0,10641 * Q27 - 0,15052 * Q28 - 0,0116391 * Q29 + 0,0766049 * Q30 - 0,0198801 * Q31 - 0,0378169 * Q32 - 0,132599 * Q33 + 0,109718 * Q34 - 0,00108626 * Q35 + 0,0453446 * Q36 + 0,0537327 * Q37 - 0,0943402 * Q38 + 0,0617355 * Q40 + 0,039266 * Q41 - 0,0169461 * Q42 + 0,127157 * Q43 + 0,00996962 * Q44 + 0,0532675 * Q45 + 0,082321 * Q47 - 0,15149 * Q48 + 0,0632525 * Q49 + 0,0701904 * Q50 - 0,0897865 * Q51 - 0,0328068 * Q52 + 0,0989011 * Q53 - 0,0221909 * Q55 + 0,074925 * Q56 + 0,0135386 * Q57 - 0,0495403 * Q58 - 0,0249343 * Q59 + 0,035773 * Q60 + 0,0253904 * Q61 + 0,0916752 * Q62 - 0,0315537 * Q63 + 0,146351 * Q64 - 0,0618085 * Q65 - 0,0332123 * Q66 + 0,104089 * Q67 - 0,014591 * Q68$

Nova Equação de regressão:  $Q75 = 2,31722 + 0,234051 * Q2 + 0,212338 * Q16 + 0,0021844 * Q28 + 0,118528 * Q33$

#### Análise Residual

Nível de signif. = 5%; desvio-padrão residual= 0,814798

#### (a) CASOS DISCREPANTES (OUTLIERS)

Caso	Resíduo(Y)	Desvios (Y)	Força (X)
119	+2,83816	3,483	0,028
194	-2,87662	3,530	0,279
196	-3,5462	4,352	0,099

#### (b) TESTE DE ALEATORIEDADE

n = 292; mediana = 0,0137672; repetições = 141; z = -0,703457; z crítico = -1,64485

Aceita a hipótese de aleatoriedade

#### (c) TESTE DE ADERÊNCIA KOLMOGOROV-SMIRNOV

D maior = 0,046; D crítico = 0,079; aceita hipótese de aderência à distribuição normal

#### (d) TESTE DE HOMOCEDEASTICIDADE

t Levene = -0,187423; t crítico = -/+1,96818; aceita a hipótese de homocedasticidade

Fonte: LHStat (2007).

Observando-se a Tabela 4, percebem-se quatro atributos significativos:

- Q2 – qualidade da administração geral da IES (atributo-chave – alto desempenho declarado e alto desempenho calculado estatisticamente);
- Q16 – qualidade da IES na solução de problemas (atributo amplificador – baixo desempenho declarado e alto desempenho calculado estatisticamente);

- Q28 – imagem da IES na comunidade (atributo-chave – alto desempenho declarado e alto desempenho calculado estatisticamente);
- Q33 – proteção dos alunos a perigos, riscos ou dúvidas (atributo amplificador – baixo desempenho declarado e alto desempenho calculado estatisticamente).

Destaca-se o atributo Q28 (imagem da IES na comunidade), que obteve uma das notas mais altas individualmente e influenciou diretamente a percepção geral dos entrevistados sobre a qualidade

do curso e da IES, sendo, portanto, o atributo mais significativo na avaliação da qualidade das IES pesquisadas.

## **5. CONCLUSÃO**

Analisando-se os resultados apresentados, pode-se perceber que a maioria dos estudantes que estão concluindo a graduação em Administração das IES privadas de Joinville, SC, são, predominantemente, do gênero feminino, solteiros, sem filhos, trabalham no setor privado, principalmente no setor de serviços, exercem funções operacionais e atuam em departamentos administrativos, financeiros ou de vendas. A idade desses alunos, que variou de 20 a 45 anos, apresentou uma média de 26 anos. Esse foi o primeiro objetivo específico deste estudo, que visava caracterizar o formando em Administração.

Com relação à qualidade dos cursos de graduação em Administração das IES de Joinville, SC, constatou-se que são cursos considerados de alta qualidade, pois os alunos formandos, que costumam ser bastante críticos com o curso que realizaram (OLAVARRIETA; OLIVA; MANZUR, 2003), deram uma nota geral equivalente a 7, ou seja, uma nota boa. Para compreender o que representa essa nota 7 e quais são os atributos que estão com melhor e pior desempenho, fez-se, além da identificação dos atributos que mais contribuem para a formação da percepção dos alunos sobre a qualidade educacional, a análise individual de cada atributo, bem como a análise dos grupos de atributos. Essas análises revelaram que determinados atributos vêm carregados de maior peso e importância na qualidade percebida pelos alunos pesquisados sobre os serviços de educação superior.

Após a análise individual dos atributos testados, encontrou-se os de melhor desempenho, segundo objetivo específico deste trabalho. São eles, por ordem: Q21 (qualidade do ambiente do curso na IES); Q28 (imagem da IES na comunidade); Q29 (qualidade da IES com relação à inovação); Q63 (qualidade dos professores com relação à formação, atualização, conhecimentos práticos, experiência, capacidade de ensino e quantidade de docentes no curso); e Q40 (reputação do curso e da IES). Esses atributos refletem de maneira forte o bom desempenho do corpo de professores. Excluindo-se o atributo Q21, percebe-se que os demais dizem

respeito, principalmente e de forma direta e indireta, ao corpo docente e/ou acadêmico que está ligado a estas IES.

Já os atributos de pior desempenho (terceiro objetivo específico) são: Q16 (qualidade da IES na solução de problemas); Q22 (qualidade do curso comparada ao valor da mensalidade); Q49 (atitudes dos funcionários da IES, como amigáveis, úteis, simpatia); Q36 (ofertas extras de cursos e atividades pela IES); Q8 (atendimento de promessas feitas pela IES aos alunos); e Q47 (cortesia, honestidade, confiança, empatia e segurança dos funcionários da IES).

Neste ponto cabe ressaltar que a imagem dos profissionais que atuam nestas IES destaca-se de forma significativa, visto que os itens acima referem-se, de maneira forte, às características, conduta e ética dos profissionais não docentes ligados às IES. Cabe à gestão das IES envolvidas na pesquisa avaliar cuidadosamente cada um dos atributos mal avaliados e projetar ações para reverter esse quadro, principalmente no que tange ao serviço complementar (recepção, secretarias, cantinas, entre outros).

Refinando-se as análises, com a aplicação de estatística multivariada, verifica-se que os principais atributos que contribuem para a formação da percepção de qualidade pelos alunos são: Q2 (qualidade da administração geral da IES) e Q28 (imagem da IES na comunidade). Esses atributos, considerados “chave” e relacionados ao quarto objetivo empírico desta pesquisa, fazem diferença e são os que devem ser tratados pelas IES caso estas queiram construir uma imagem de alta qualidade junto aos seus estudantes, pois receberam altas notas tanto no desempenho declarado quanto no desempenho calculado estatisticamente.

Esse refinamento demonstra a dicotomia nos resultados, que, de forma geral, deveria ser analisada pelas IES. Apesar de estas demonstrarem preocupação com relação ao seu corpo docente, deixam de lado um item importante, que diz respeito aos serviços não acadêmicos prestados por elas. Para se construir a percepção de qualidade entre os alunos, estes, pelos resultados apresentados, devem ter o sentimento de alto desempenho do serviço global na IES que frequentam. Pelos resultados negativos apresentados, alguns atributos devem ser revistos por estas instituições.

Ao se analisar os grupos de atributos, chegou-se à constatação de que os grupos de atributos da administração da IES (Q17), de atributos da IES (Q39), de atributos relacionados ao mercado de trabalho (Q46) e de atributos do corpo de professores (Q69) formam a percepção geral dos estudantes sobre a qualidade do curso e da IES, ou seja, a imagem da IES, destacada pelos alunos individualmente (atributo Q28 – imagem da IES na comunidade).

Em suma, considerando-se o objetivo deste estudo (determinar os fatores-chave na avaliação da qualidade nos serviços educacionais em IES que oferecem cursos de graduação em Administração em Joinville, SC) e os resultados posteriormente obtidos tanto por meio das percepções individuais dos alunos entrevistados quanto por intermédio da regressão linear múltipla, pode-se afirmar que esse objetivo foi plenamente atingido. É importante destacar que este trabalho é parte de um amplo projeto de pesquisa que estudou a atração e a retenção de alunos em cursos de Administração, e que diversos outros estudos podem se originar dele, como a replicação da mesma pesquisa em outras cidades ou em outros cursos, cujos resultados poderão ser comparados com os aqui apresentados.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABDULLAH, F. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, v. 24, n. 1, p. 31-47, 2006.

ALFINITO, S.; GRANEMANN, S. R. Escolha de uma IES em função da utilidade do usuário potencial: o estudante. In: ROCHA, Carlos H.; GRANEMANN, Sérgio R. (Orgs.). *Gestão de Instituições Privadas de Ensino Superior*. São Paulo: Atlas, 2003. p. 93-103.

ALVES, H. M. B. *Uma abordagem de marketing à satisfação do aluno no ensino universitário público: índice, antecedentes e conseqüências*. Tese (Doutorado em Gestão) – Departamento de Gestão e Economia, Universidade da Beira Interior, Covilhã, Portugal, 2003.

BARBETTA, P. A. *Estatística aplicada às ciências sociais*. Florianópolis: Ed. UFSC, 2003.

BRASIL. Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 23 dez 1996. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm)>. Acesso em: 23 ago. 2008.

CARVALHO, L. F. F. *Os valores pessoais na decisão pela escola dos filhos*. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração – CEAD, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

HIDES, M. T.; DAVIES, J.; JACKSON, S. Implementation of EFQM excellence model self-assessment in the UK higher education sector – lessons learned from other sectors. *The TQM Magazine*, v. 16, n. 3, p. 194-201, 2004.

INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. 2007. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/>>.

JACOB, R. C. G. *Avaliação institucional e indicadores de qualidade nos cursos superiores*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

MESQUITA, R. B. *O exame nacional dos ensinos médio e superior: uma avaliação comparativa dos resultados*. Dissertação (Mestrado em Engenharia Mecânica) – Programa de Pós Graduação em Engenharia Mecânica, Universidade Estadual de Campinas, Goiânia, 2004.

MICHAEL, S. O. American higher education system: consumerism versus professorialism. *International Journal of Education Management*, v. 11, n. 3, p. 117-130, 1997.

NAVARRO, M. M.; IGLESIAS, M. P.; TORRES, P. R. A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, v. 19, n. 6, p. 505-526, 2005.

OLAVARRIETA, S.; OLIVA, I.; MANZUR, E. Medición de la calidad de servicios en la educación superior de negocios en Chile: un estudio comparativo de modelos SERVPERF –

SERVQUAL. In: CLADEA, 38., 2003, Lima, Peru. *Anais...* Lima, Peru: CLADEA, 2003.

PALACIO, A. B.; MENESES, G. D.; PÉREZ, P. J. P. The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. *Journal of Educational Administration*, v. 40, n. 5, p. 486-505, 2002.

REINERT, J. N.; REINERT, C. Estudante não é cliente: é parceiro. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 29., 2005, Brasília. *Anais...* Brasília: ANPAD, 2005.

SEEMAN, E. D.; O'HARA, M. Customer relationship management in higher education using information systems to improve the student-school relationship. *Campus-Wide Information Systems*, v. 23, n. 1, p. 24-34, 2006.

SHANAHAN, P.; GERBER, R. Quality in university student administration: stakeholder conceptions. *Quality Assurance in Education*, v. 12, n. 4, p. 166-174, 2004.

SILVA, A. C. B. Elementos para desenvolver um projeto próprio de avaliação institucional. *Anais do Seminário Gestão de IES: da teoria à prática*. Brasília: Funadesp, 2000.

SILVA, W. R.; BRANDÃO JR., R. D.; SOUTO, J. V.; SILVA JUNIOR, N. A. Escolha do curso de administração: uma análise comparativa entre uma instituição pública e uma instituição privada. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 29., 2005, Brasília. *Anais...* Brasília: ANPAD, 2005.

TARI, J. J. An EFQM model self-assessment exercise at a Spanish university. *Journal of Educational Administration*, v. 44, n. 2, p. 170-188, 2006.

TURETA, C.; ROSA, A. R.; OLIVEIRA, V. C. S.; ANTONIALLI, M. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. In: ENCONTRO DE MARKETING, 2., 2006, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: ANPAD, 2006.

VIEIRA, P. R. Avaliação institucional e acadêmica: tendências nos Estados Unidos e no Brasil. In: MEYER JR., V.; MURPHY, J. P. (Orgs.). *Dinossauros, gazelas e tigres: novas abordagens da administração universitária, um diálogo Brasil/EUA*. 2. ed. ampliada. Florianópolis: Insular, 2003. p. 151-171.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 29., 2005, Brasília. *Anais...* Brasília: ANPAD, 2005.

WIKLUND, P. S.; WIKLUND, H. Student focused design and improvement of university courses. *Managing Service Quality*, Berford, v. 9, n. 6, p. 434-443, 1999.