



Revista de Administração da Unimep

E-ISSN: 1679-5350

gzograzian@unimep.br

Universidade Metodista de Piracicaba  
Brasil

Neves Garcia, Mauro; Derisio, Diana Patrícia  
Fatores de Qualidade Percebidos pelos Discentes do Curso de Administração de IES Municipais do  
Grande ABC  
Revista de Administração da Unimep, vol. 5, núm. 2, mayo-agosto, 2007, pp. 1-27  
Universidade Metodista de Piracicaba  
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273720518001>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica  
Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

**Fatores de Qualidade Percebidos pelos Discentes do Curso de Administração de IES  
Municipais do Grande ABC**

**Mauro Neves Garcia** (*Universidade Municipal de São Caetano do Sul*) [mnevesg@gmail.com](mailto:mnevesg@gmail.com)  
**Diana Patrícia Derisio** (*Universidade Guarulhos*) [derisio@uol.com.br](mailto:derisio@uol.com.br)

Revista de Administração da UNIMEP, v. 5, n. 2, Maio / Agosto – 2007

Endereço eletrônico deste artigo: <http://raunimep.com.br/ojs/index.php/regen/article/view/15>.

---

©Copyright, 2007, Revista de Administração da UNIMEP. Todos os direitos, inclusive de tradução, são reservados. É permitido citar parte de artigos sem autorização prévia desde que seja identificada a fonte. A reprodução total de artigos é proibida. Os artigos só devem ser usados para uso pessoal e não comercial. Em caso de dúvidas, consulte a redação.

A Revista de Administração da UNIMEP é a revista on-line do Mestrado Profissional em Administração, totalmente aberta e criada com o objetivo de agilizar a veiculação de trabalhos inéditos. Lançada em setembro de 2003, com perfil acadêmico, é dedicada a professores, pesquisadores e estudantes. Para mais informações consulte o endereço <http://www.raunimep.com.br>.

---

*Revista de Administração da UNIMEP*

ISSN – ISSN 1679-5350

©2007 Universidade Metodista de Piracicaba

Mestrado Profissional em Administração



## **Resumo**

As demandas do cenário competitivo do século XXI obrigam empresas a criar estratégias de marketing que lhes proporcionem vantagens competitivas para atender ao mercado. A educação não tem se mantido alheia a estas mudanças. Em alguns estudos realizados, autores entendem que a mensuração da qualidade do serviço depende das percepções dos consumidores e são relativas às suas expectativas. Recentemente foi realizado estudo exploratório em universidades privadas de São Paulo, através de testes estatísticos multivariados dividido em etapas: análise fatorial exploratória, análise fatorial confirmatória e modelagem estrutural. O estudo validou a escala para mensuração dos construtos e verificou a existência de relação causal entre eles. Assim sendo, o interesse na reaplicação do modelo levou a pesquisar as Instituições de Ensino Superior, IES, Municipais do Grande ABC. O estudo visou verificar a existência de relação causal entre os construtos endógenos e exógenos e identificar a percepção do papel do professor na qualidade dos serviços recebidos. Através do Modelo de Equações Estruturais identificou-se algumas diferenças entre IES privadas e públicas, que revelam a qualidade do serviço recebido.

**Palavras-Chave:** Qualidade no Ensino, Modelo de Equação Estrutural, Estratégias de Marketing, IES Municipais, Marketing Serviço.

## **Abstract**

The demands of the twentieth century striving scenario compel companies to develop marketing strategies which provide them competitive advantages and meet their market needs. Education has not been incongruous to these changes. In accordance to some earlier studies, authors comprehend that the quality measurement of services depends on the consumers' perceptions and, that they are closely related to the customers' expectations. Recently, an exploratory study was held in private universities in São Paulo, using multivariate statistics tests divided into the following stages: exploratory factorial analysis, confirmatory factorial analysis and structural modeling. The study validated the construct measurement scale and verified the existence of a rational relation between the constructs. Therefore, the interest in reapplying the model guided me to research the Graduate Institutions (IES) from ABC municipal area. The study aimed to verify the existence of a justifiable relation between the endogenous and exogenous constructs, identify the perception in the teacher's role regarding the quality of the provided services. Through the Structural Equations Model some differences were identified between private and public IES, which reveals the quality of the provided service.

**Keys-words:** Education quality, Structural Equation Modeling, Marketing Strategies, Higher Municipals Institutions, Marketing services.

## INTRODUÇÃO

As demandas do cenário competitivo do século XXI obrigam as empresas a criar estratégias de marketing que lhes proporcionem vantagens competitivas para poder atender ao mercado. A educação não tem se mantido alheia a estas mudanças e tem enfrentado desafios impostos pelo Ministério de Educação (MEC) e pelo próprio mercado de trabalho que exige profissionais cada vez mais competentes.

As Instituições de Ensino Superior, IES, devem estudar o mercado, e principalmente seu público alvo, para poder atender suas necessidades, sem esquecer que o foco principal é a transmissão de conhecimento por meio de atividades de ensino, pesquisa e extensão. Segundo Kotler & Fox (1994), estas instituições têm que se renovar e adaptar-se às exigências do mercado visando aumentar os seus níveis de competência e de qualidade, recorrendo às técnicas de marketing objetivando atrair estudantes. Periodicamente devem reavaliar o desempenho da instituição e avaliar a qualidade nos aspectos tangíveis e intangíveis do processo e todos aqueles aspectos que permitam mensuração: instalações físicas, professores, alunos e programas.

Para este intuito o Governo Federal criou, em 14 de abril de 2004, a lei No. 10.861 o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) através da lei No. 10.861, como instrumento de avaliação superior do MEC/Inep, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Nacionais. Ele é formado por três componentes principais: a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes. Avalia aspectos tais como a responsabilidade social, desempenho dos alunos, gestão da instituição, corpo docente e instalações entre outros, que giram em torno desses três eixos: ensino, pesquisa e extensão.

Essa avaliação externa, segundo Oliveira *et al* (1999), precisa estar associada a uma avaliação interna, visando à detecção de problemas organizacionais e acadêmicos. Sendo este tipo de ação visto como um mecanismo que leve a indução de melhorias, análises de novas propostas, modificações e transformação institucional.

Sabe-se que existe uma forte pressão competitiva entre as IES, principalmente as privadas e não sabemos exatamente como fica essa pressão nas Universidades Municipais, por isto a nossa inquietação com o ponto de vista dos discentes ao falar neste tipo de instituições. Acredita-se que exista uma preocupação com a qualidade e pretende-se, através deste estudo,

verificar a percepção dos alunos de universidades municipais reaplicando o mesmo estudo feito nas instituições privadas.

A avaliação institucional é um dos temas mais tratados em todos os níveis. Várias são as abordagens apontadas na literatura para realizá-la no ensino: avaliação discente, a auto-avaliação, a avaliação por pares, a avaliação da produção científica, a avaliação das atividades desenvolvidas na comunidade interna e externa (MEYER, 2006).

Diversas motivações justificam a preocupação com relação à avaliação e a qualidade, principalmente nas Universidades Públicas e nas Autarquias, desde a melhor utilização de recursos financeiros até poder participar da tomada de decisões relativas às dimensões administrativa e pedagógica. Os resultados obtidos podem ser utilizados como um mecanismo de indução de melhorias e a sua divulgação para os agentes que fazem parte dela, para pressionar e levar as entidades a buscar melhor desempenho e aperfeiçoar-se (OLIVEIRA *et al*, 1999).

O objetivo principal deste trabalho consiste em identificar os aspectos percebidos pelos alunos de graduação do curso de administração de IES municipais, como sendo a qualidade do serviço recebido.

#### **As Instituições de Ensino Superior Públicas e Privadas.**

O ensino Superior no Brasil data de 1808 com a criação das escolas de Cirurgia e Anatomia em Salvador e a Academia da Guarda Marinha no Rio de Janeiro (CUNHA, 1985). O desenvolvimento do Ensino Superior no século XIX foi muito lento e as suas características principais seguiam o modelo francês, criadas no Império, controladas pelo estado, para a elite e cujo principal interesse era a formação profissional ligada ao restrito mercado de trabalho existente, garantindo prestígio social (SAMPAIO, 2000).

A criação de IES esteve sempre associada à idéia de modernização. Inicialmente atendiam a demandas de formação de mão-de-obra e, aos poucos, foram vinculadas ao ideal de levar o país à modernidade do primeiro mundo por promoverem o desenvolvimento da cultura, da ciência e da tecnologia (IANNI, 1996). Cunha (2004) afirma que o ideário positivista com Benjamim Constant à frente, inventou o modelo brasileiro de ensino e pesquisa. Ajudou a destravar as amarras que impediam a expansão do ensino superior nas províncias e permitiu o registro dos diplomas das profissões regulamentadas por lei, nas repartições federais.

Sampaio (2000) comenta que na virada do século com a abolição da escravatura, a queda do Império e a proclamação da República, o Brasil inicia um período de grandes mudanças sociais, que refletiram no contexto educacional. A Constituição da República

descentraliza o ensino superior e permite a criação de instituições privadas, diversificando o sistema.

Cunha (2004) faz críticas a este crescimento quantitativo de faculdades porque trouxeram como consequência a desvalorização econômica e simbólica do diploma. O autor descreve, também, em 1911 a criação dos exames vestibulares, e, a limitação de número de vagas oferecidas pelas faculdades mediante autorização ministerial, como dispositivo usado pelo Governo para conter a quantidade e em defesa da qualidade do ensino.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação, LDB, foi promulgada durante o octênio FHC. A ação governamental direcionada à educação superior foi pródiga para a expansão privatista. Principalmente por causa da imposição, numa tentativa de indução de melhoria da qualidade, no meio acadêmico público, um terço deles deveria ter títulos de pós-graduação, mestre ou doutor e atuar na instituição em tempo integral. Houve um grande número de aposentadorias precoces no setor público e foi o setor privado que absorveu esses docentes. Para as IES privadas há mais dificuldade na institucionalização da profissão docente e muito mais difícil encontrar professores com aqueles requisitos (CUNHA, 2004).

Segundo Lopes (2004) os primeiros anos do Governo Lula caracterizaram-se pela continuidade nas políticas curriculares do Governo anterior, não havendo mudanças nas diretrizes curriculares nacionais e tendo continuado o sistema de avaliação por conhecimentos e competências dos professores, visando uma garantia da qualidade do ensino e associando dito conhecimento com possíveis ganhos salariais.

O segundo ano do Governo Lula teve como prioridade a reforma da educação superior. Em 2003, a Secretaria Educação Superior do Ministério da Educação, SESU, através de uma Comissão Especial de Avaliação elaborou uma proposta para um novo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, SINAES, – Lei nº. 10.861 de 14 de abril de 2004.

O SINAES tem como objetivo assegurar o processo nacional de avaliação das instituições de educação superior, dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico de seus estudantes. Visa conhecer a realidade das IES sob a óptica interna e externa, propõe-se a ser democrática e a conhecer e regular a realidade educacional. Tenta redefinir o papel e o compromisso do Estado com a educação e passa a vê-la como um bem público, saber o nível de massificação do sistema público para que possa cumprir as suas funções levando em conta a competição internacional na geração de conhecimentos científicos e tecnológicos (TRINDADE, 2004).

Os parâmetros básicos que regem o ensino superior brasileiro, tanto público quanto privado, constam de dois instrumentos legais principais, a Constituição Federal de 1988 (artigos 207, 208, 213 e 218) e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei 9394/1996) (TRINDADE, 2004).

Com relação à autonomia das universidades, o artigo 207 da Constituição Federal estabelece que as universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, obedecendo ao princípio indissociável entre ensino, pesquisa e extensão; entendendo-se por autonomia o poder funcional que exerce no seu fim principal que é o ensino (RANIERI, 2000).

Na organização do sistema de Ensino Superior no Brasil existe uma divisão administrativa que corresponde ao sistema público, mantido pelo poder federal, estadual e municipal e o privado que envolve instituições privadas, filantrópicas e comunitárias. Sob o ponto de vista institucional há uma classificação entre Universidades, Faculdades, Centros Universitários, Institutos Superiores de Educação e Centros de Educação Tecnológica (SCHMIDT, 2004).

As Instituições de Ensino Superior estatais sejam elas da esfera federal, estadual ou municipal que não visam lucro e preocupam-se com interesses específicos de pesquisa e esquecem de ter uma visão mais ampla e sistêmica do mercado (HANSEN, 2001).

Os dados consolidados do último Censo da Educação Superior realizado pelo INEP (2005), apontam que, segundo a sua divisão administrativa, havia no ano de 2004, 2.013 Instituições de Ensino superior divididas em 224 públicas, sendo 87 federais, 75 estaduais e 62 municipais. Das 1.789 privadas 1.401 particulares com fins lucrativos e 388 sem fins lucrativos. Juntas totalizaram 4.163.733 novas matrículas, em todos os seus cursos, sendo 1.178.328 nas universidades públicas e 2.985.405 nas particulares. Do total de instituições 169 correspondem às universidades, 107 Centros Universitários, 119 Faculdades Integradas, 1.474 Faculdades - Escolas e Institutos, 144 Centros de Educação Tecnológica e Faculdades de Tecnologia (INEP, 2004).

### **Autarquias**

A administração pública corresponde ao ato de realizar serviços que visam o bem-estar coletivo e o atendimento aos interesses da sociedade por intermédio de ações do Estado. Dita prestação de serviços pode ser através da administração pública direta, composta por aqueles órgãos subordinados a um dos Três poderes do Estado; ou pela administração pública indireta, autarquias, fundações e empresas públicas ou mistas (MEIRELLES, 2002). Segundo Martins (2006) o intuito do Governo ao criar as autarquias é estabelecer uma administração indireta e



descentralizar, distribuir as competências de uma pessoa, seja esta jurídica ou física, para outra.

Segundo Meirelles (2002) as autarquias caracterizam-se por possuírem personalidade jurídica própria, patrimônio e receita próprios. O que significa dizer que os bens e receitas não se confundem, em hipótese alguma, com os bens e receitas da Administração direta a que se vinculam, sendo estes geridos pela própria autarquia. As autarquias são detentoras, segundo Gasparini (1995) de direitos e obrigações, poderes e deveres, prerrogativas e responsabilidades, em nome próprio. Os fins e interesses que perseguem são próprios, assim como são próprios os bens que possuem ou que venham a possuir. O principal objetivo das autarquias é atingir um melhor funcionamento, uma gestão administrativa e financeira descentralizada para executar atividades típicas da Administração Pública.

#### **A Avaliação nas universidades.**

A educação e a avaliação sempre andaram de mãos dadas. Nesse processo, tem, por um lado o educador que ajuda o estudante a ampliar os seus conhecimentos e a desenvolver competências e habilidades, e por outro a avaliação como uma atividade permanente inerente a atividades humanas que precisam ser sopesadas em termos de sua qualidade (SCHWARTZMAN, 2005). Cunha (2004) confirma a afirmação deste autor ao dizer que deveriam existir ferramentas que estabelecessem marcos para avaliação do Ensino Superior, sem confrontar a autonomia universitária, que englobasse as funções da carreira, escolha de dirigentes, patrimonialismo nas instituições públicas e privadas entre outros. Fávero (1999) complementa o pensamento dos dois autores, ao afirmar que a posição da universidade no setor de prestação de serviços da um sentido mais determinado à idéia de autonomia universitária e introduz termos como avaliação e qualidade universitária.

Schwartzman (2005) continua a sua idéia explicando que o papel da avaliação na educação está relacionado ao que a sociedade espera dela. A função mais tradicional atribuía às instituições educacionais a responsabilidade da manutenção de valores e a coesão social. Esta idéia foi atualizada dando à educação o papel de cimento social: estabelecimento de objetivos e metas, governo, adaptação ao ambiente, economia, e integração, justiça.

A avaliação institucional constitui-se em ferramenta para o planejamento da gestão e o desenvolvimento da educação superior, quando é usada com o fim de fazer dela um processo de contínuo aperfeiçoamento do desempenho acadêmico e de prestação de contas à sociedade (PALHARINI *apud* OLIVEIRA N., 2004). A avaliação pode ser vista como um mecanismo de indução à melhoria, sempre que haja divulgação dos resultados aos interessados e que estes

pressionem às escolas a aperfeiçoar-se ou buscar um melhor desempenho (OLIVEIRA *et al*, 1999).

No Brasil, a avaliação institucional está integrada à agenda dos gestores universitários, porque além de ser uma exigência legal do MEC, os gestores das IES a utilizam, porque estão preocupados com a qualidade acadêmica, demanda competição e desempenho institucional (MEYER, 2006). Oliveira *et al* (1999) defendem dois tipos de modelos para avaliação em IES: O modelo interno para criar um envolvimento organizacional que leve a procura de problemas e que induza às modificações. E, o modelo externo deverá apontar problemas que a avaliação interna não tenha reconhecido e induzam a uma procura pela qualidade. O equilíbrio entre os dois modelos possibilitaria uma real modificação institucional.

A construção de um modelo para avaliação interna representa um desafio para as IES, pois ela deve verificar que tão distante encontra-se de uma situação desejável e definir elementos que possam modificar a situação, aumentar a eficiência no uso de recursos, principalmente nas IES públicas, ampliar o papel social das IES no que está relacionado ao seu público e ao destino dos profissionais egressos (OLIVEIRA *et al*, 1999).

Segundo os preceitos da Lei No. 10.861 de 14 de abril de 2004 que instituiu o SINAES, ficou estabelecido que a avaliação interna deva identificar os problemas, as suas possíveis deficiências, criar uma consciência pedagógica e mostrar a função real das instituições de ensino superior perante a sociedade.

Ao Identificar as fragilidades e potencialidades das IES, a auto-avaliação converter-se-á em um importante instrumento para a tomada de decisão (TRINDADE, 2004).

O presente trabalho tem como objetivo principal utilizar um instrumento de avaliação interna para verificar a relação existente entre as pessoas, os aspectos tangíveis e o processo de produção e entrega do serviço educacional no reconhecimento da qualidade do serviço e, mesmo que não seja a sua pretensão, acredita-se que pode contribuir com um modelo que possa ser aplicado e usado em outras pesquisas científicas relacionadas ao tema e que, com esse instrumento, as organizações envolvidas possam aprimorar seus modelos de gestão.

### **O marketing de serviços e a especificidade do serviço educacional.**

O processo social e gerencial pelo qual indivíduos e grupos conseguem o que desejam e necessitam, através da criação, oferta e troca de produtos de valor com os outros, é chamado de Marketing (KOTLER, 1998).

Segundo Grönroos (2003), o serviço pode ser definido como um processo pelo qual atividades mais ou menos intangíveis interagem: o cliente e os funcionários, os bens físicos e os recursos, os sistemas fornecedores de serviços e as possíveis soluções para os problemas

que se apresentem durante o processo. Lovelock & Wright (2004) acrescentam que ainda que o processo no serviço esteja ligado a algo físico o desempenho é intangível e resulta na propriedade de nenhum dos fatores de produção.

Berry e Parasumaram (1992) afirmam que a essência do marketing de serviços é o próprio serviço e tem como base a qualidade do mesmo e dão uma ênfase maior ao se referirem aos quatro “P”’s do mix de marketing: produto, praça, preço e promoção. Afirmam, ainda, que nenhum deles funciona se não existe um “Q” maiúsculo de Qualidade.

De acordo com Kotler & Fox (1994), alguns educadores afirmam que o marketing é incompatível com a missão educacional, eles acreditam que os valores e as técnicas do marketing e da educação estão em direção oposta. Os autores dizem que, neste aspecto, as instituições educacionais estão comprometidas com o marketing mesmo sem perceber: ao selecionar os melhores candidatos e o maior número deles nos seus estabelecimentos, contratar os melhores professores e ao disseminar notícias e impressões sobre a faculdade ou universidade; e estabelece um compromisso com as empresas e com a sociedade, estas nada mais são do que seu cliente natural.

Oplatka (2004) faz referência a estudos realizados nos Estados Unidos e no Reino Unido durante os 80 e 90, e diz que alguns pesquisadores chegaram à conclusão que, mesmo os educadores não estabelecendo a relação entre educação e marketing, eles precisam das ferramentas do marketing para sobreviver num ambiente competitivo dentro do setor educacional.

Para efeitos deste trabalho, o aluno será visto como consumidor segundo a definição de Kotler & Fox (1994) consumidor é aquele que consome ou usa o produto ou serviço. Na área educacional refere-se aos candidatos, alunos, como a pessoa que tem interesse, renda e acesso ao serviço oferecido.

Com relação a medir as expectativas dos usuários, a literatura traz os primeiros estudos sobre qualidade dos serviços iniciados por Grönroos (2003), que enfatizaram a necessidade de estabelecerem-se estratégias para avaliação dos serviços e tomar decisões baseadas na satisfação dos usuários.

#### **A Qualidade no serviço e a operacionalização dos construtos para validação do modelo.**

Berry e Parasuraman (1992) afirmam que uma cultura empresarial deve ser voltada para o cliente, criando um sistema excelente de projeto do serviço e a competente utilização da informação e tecnologia são fundamentais para um bom marketing de serviços e uma excelente qualidade na prestação do serviço.

A pesquisa envolveu questões de perfil “Q1 a Q6”, contemplando variáveis classificatórias como: perfil escolar, idade, sexo, situação profissional. A operacionalização dos construtos e seu detalhamento são apresentados baseados na seguinte conceituação teórica.

- Corpo Docente.

O papel do corpo docente é básico no processo da entrega do serviço; deve ver o aluno tanto como consumidor ou produto, um produto que está sendo desenvolvido e que paga um preço em dinheiro e tempo. (KOTLER & FOX 1994).

Mello *et al* (2001) escreveram um artigo, sobre a sua experiência avaliando a qualidade em IES sob a percepção do discente de graduação, e depois da análise das variáveis chegaram à conclusão de que o desempenho do professor durante as aulas, a forma como atende os alunos com clareza, facilidade, transparência e prontidão são fundamentais para a qualidade do serviço educacional.

Abreu e Guimarães (2003) pesquisaram a satisfação com o ensino superior desde o ponto de vista dos discentes, os dados obtidos evidenciam que as IES investigadas precisam preocupar-se com a qualificação profissional de seus docentes e o modelo de gestão deve estar centrado no aluno. Com relação ao construto que está sendo estudado nesta pesquisa duas variáveis foram consideradas importantes à prestação de serviços de qualidade, sob o ponto de vista dos alunos: "Qualificação profissional dos professores" e "Domínio pelos professores do conteúdo ministrado".

Alencar e Fleith (2004) realizaram uma pesquisa sobre práticas docentes e apresentam o professor como de vital importância no processo de desenvolvimento do aluno para adquirir competências que o levem a sua realização pessoal e profissional. Consideram, também, que existem outros fatores que ajudam nesse desenvolvimento do aluno: os seus próprios interesses, o interesse no processo para dedicar-se e ter tempo, e uma boa bagagem de conhecimentos. Os resultados descreveram o perfil dos professores que melhores condições oferecem aos estudantes: forma como trata os estudantes dentro e fora da sala, os métodos de ensino usados, grau de conhecimento com relação à matéria lecionada e até traços de personalidade do docente. Existem vários instrumentos validados, elaborados pelas autoras que podem ser aplicados no contexto educacional para avaliar as condutas dos docentes.

Coda e Silva (2004) trabalharam numa pesquisa que tinha por objetivo tentar encontrar fatores e indicadores que pudessem medir e avaliar os níveis de satisfação dos alunos do curso de graduação em administração. A intenção era contribuir com uma metodologia que levasse à construção de um instrumento que servisse como subsídio para outras escolas que estejam

interessadas em avaliar a satisfação de seus alunos. Foram aplicados conceitos de clima organizacional, e o instrumento criado contém componentes válidos para avaliar a satisfação do clima vigente nas instituições.

Mello *et al* (2001), Abreu e Guimarães (2003), Alencar e Fleith (2004), Coda e Silva (2004) contribuíram para a elaboração de 16 variáveis relacionadas à dimensão: Corpo Docente. Conforme se pode verificar no quadro 1.

**Quadro 1 - Variáveis da dimensão corpo docente.**

DIMENSÕES	VARIÁVEIS	ASSERTIVAS
Corpo Docente	V3.	Os professores estimulam a busca de novos conhecimentos.
	V34.	Os professores estimulam a reflexão e o desenvolvimento de visão crítica.
	V13.	Os professores freqüentemente solicitam atividades em grupo.
	V21.	Os professores demonstram conhecimento da realidade dos alunos, facilitando o processo de aprendizagem.
	V11.	Os professores sabem comunicar e motivar os alunos.
	V2.	Os professores sabem lidar com situações de incerteza em sala de aula.
	V5.	Os professores não são autoritários e escutam as solicitações e intervenções dos alunos.
	V35.	Os professores são atualizados e estudiosos.
	V23.	Os professores sabem fazer relação entre a teoria e a prática.
	V48.	Os professores dominam a matéria que lecionam.
	V36.	Os professores demonstram interesse em ajudar os alunos com problemas de aprendizado.
	V15.	Os professores utilizam adequadamente o tempo da aula.
	V17.	Os professores têm postura amigável com os alunos.
	V46.	Os professores estimulam a participação dos alunos em sala de aula.
	V47.	Os professores dão atenção aos alunos fora da sala de aula.
	V25.	Há integração entre os professores das diferentes disciplinas do curso, garantindo que as tarefas (trabalhos, provas, pesquisas) sejam adequadamente dimensionadas à carga horária.

Fonte: Adaptado de Souza (2005)

- Corpo Técnico-Administrativo.

Guimarães (2001) afirma que uma organização preocupada com qualidade dos serviços qualifica seu corpo de funcionários para que consigam atender os desejos dos seus clientes, pois são eles que estão em contato direto com os clientes.

Kotler & Fox (1994) ao se referir aos funcionários descreve que são aqueles que não fazem parte do corpo docente e que recebem remuneração pelo trabalho desempenhado; podem ser as secretárias, telefonistas, responsáveis pela segurança, enfim todos aqueles que entram em contato com os consumidores. Também ressalta que devem ser bem treinados como prestadores de serviços porque são eles que atendem os clientes. Neste grupo estão incluídos os administradores. Ou seja, aquelas pessoas que dirigem a instituição e que se reportam ao reitor.

Para que os clientes obtenham o valor total do serviço, as organizações devem desenvolver estratégias para ensinar-lhes como devem executar corretamente o seu papel. Os funcionários da linha de frente e as pessoas envolvidas no processo podem chegar a ser 100% consistentes na prestação do serviço, mas se, a variável incontrolável: cliente, não souber como deve comportar-se, poderá causar uma ampliação na lacuna 3, explicada anteriormente (ZEITHMAL, BITNER, 2003).

Segundo Zeithmal, Bitner (2003) os papéis fundamentais dos clientes nas empresas prestadoras de serviços são:

- ✓ Recursos produtivos: ao contribuir com o seu tempo, esforço e outros recursos no processo de entrega do serviço, podem ser considerados funcionários parciais das organizações. E, portanto, podem afetar a produtividade.
- ✓ Colaboradores na qualidade do serviço: tanto para sua própria satisfação quanto para a qualidade final do serviço que recebe, satisfazendo as suas necessidades e melhorando o seu aprendizado, quando o serviço é educação, por exemplo.
- ✓ Concorrentes: ao realizarem total ou parcialmente o serviço, para si mesmos.

O Modelo SERVQUAL elaborado pelos autores Zeithmal, Parasuraman e Berry (1990) serve como base para a elaboração das sete (7) variáveis que compõem a dimensão corpo técnico administrativo, conforme apresentado no quadro 2:

**Quadro 2 - Variáveis da dimensão corpo técnico administrativo.**

DIMENSÕES	VARIÁVEIS	ASSERTIVAS
Corpo Técnico Administrativo	V49.	Os funcionários costumam cumprir exatamente o que prometem quando solicitados pelos alunos.
	V29.	Os funcionários demonstram interesse em resolver todo problema acadêmico que acontece.
	V10.	Há rapidez no atendimento prestado pelos funcionários desta faculdade.
	V19.	Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar os alunos na suas solicitações.
	V24.	As informações prestadas pelos funcionários são claras e corretas.
	V28.	Os funcionários são educados com os alunos.
	V32.	Os funcionários têm conhecimento suficiente para responder às perguntas dos alunos.

Fonte: Adaptado de Souza (2005)

- Discentes e os colegas.

No trabalho efetuado por Coda e Silva (2004) houve uma preocupação com o grau de satisfação junto ao corpo discente da escola pesquisada. A dimensão que mede o grau de coesão entre os alunos, e composta por oito perguntas obteve como resultado, na mesma pesquisa, uma variância significativa equivalente a 5,45% e por este motivo considera-se uma ferramenta útil para avaliar a dimensão correspondente a discentes e colegas deste trabalho.

Abreu e Guimarães (2003) trabalharam duas variáveis “Respeito dos alunos pelos colegas” e “Respeito dos alunos pelos professores”, cujos resultados tiveram os maiores escores. Estes dois itens confirmam a importância da participação do cliente na entrega do serviço e sugere que, ao estarem muito satisfeitos com as suas atitudes o seu nível de auto-avaliação é apresentado com menos rigor do que quando avaliam os outros.

Os trabalhos de Coda e Silva (2004) e Abreu e Guimarães (2003) permitiram a elaboração de nove (9) variáveis para a criação da dimensão relacionamento discentes e os colegas, Vide quadro 3.

**Quadro 3 - Variáveis da Dimensão relacionamento discentes e colegas.**

DIMENSÕES	VARIÁVEIS	ASSERTIVAS
ent o dis cen tes	V51.	Na faculdade existem boas oportunidades para integração e cooperação entre os alunos.

	V14.	As atividades e eventos desenvolvidos pelas várias entidades da faculdade são amplamente divulgadas aos alunos.
	V22.	Os espaços destinados aos alunos favorecem a integração de todos os alunos da faculdade.
	V20.	Procuro manter elevada frequência, assistindo regularmente as aulas do curso.
	V50.	O convívio com meus colegas de sala e outros alunos contribui para meu crescimento pessoal.
	V38.	Os alunos colaboram para manter a limpeza e conservação da faculdade.
	V9.	Existe respeito entre os alunos.
	V44.	Os alunos demonstram interesse e atenção durante as aulas, mantendo a disciplina.
	V43.	Há interesse dos alunos na execução dos exercícios e trabalhos solicitados pelos professores.

Fonte: Adaptado de Souza (2005)

- Aspectos Tangíveis.

Kotler & Fox (1994) dizem que o corpo docente e todas aquelas pessoas que se encontram na linha de frente são importantes e fazem o tom oficial do campus, mas não podem ser esquecidas as instalações, os prédios, os terrenos e a localização da universidade que podem criar o conceito de “escola da vizinhança” e favorecer a continuidade e melhoria do nível de instrução e prestação do serviço.

A lei No. 10.861 de 14 de abril de 2004 que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação superior – SINAES, estabelece que serão avaliados aspectos relacionados à infra-estrutura e aspectos físicos das IES:

*Art. 3º. parágrafo VII - infra-estrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;*

*Art. 4º A avaliação dos cursos de graduação tem por objetivo identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, em especial as relativas ao perfil do corpo docente, às instalações físicas e à organização didático-pedagógica.*

Os trabalhos elaborados por Coda e Silva (2004) e Abreu e Guimarães (2003) e a lei SINAES são a principal base para a elaboração das 16 variáveis da dimensão Aspectos Tangíveis. Veja quadro 4.



**Quadro 4 - Variáveis da dimensão aspectos tangíveis.**

DIMENSÕES	VARIÁVEIS	ASSERTIVAS
Aspectos Tangíveis	V26.	O prédio da faculdade é bem cuidado e conservado.
	V27.	As salas de aula estão sempre organizadas e limpas.
	V6.	Os banheiros estão sempre organizados e limpos.
	V4.	A iluminação das dependências da faculdade é satisfatória.
	V42.	A ventilação das dependências é suficiente.
	V31.	A lanchonete da faculdade é limpa.
	V16.	A alimentação oferecida pela lanchonete é adequada.
	V39.	A segurança das dependências da faculdade é satisfatória.
	V12.	A faculdade dispõe de equipamentos audiovisuais suficientes.
	V40.	A faculdade dispõe de equipamentos modernos.
	V1.	A faculdade dispõe de biblioteca com livros e periódicos atualizados.
	V41.	A informatização do acervo, bem como os serviços de empréstimo e utilização atende satisfatoriamente os alunos.
	V33.	A faculdade dispõe de laboratórios com espaço, equipamentos e mobiliário adequados para o aluno.
	V18.	O valor pago nas mensalidades é justo.
	V7.	A localização da faculdade é de fácil acesso.
	V45.	O site da faculdade é de fácil navegabilidade e sempre está atualizado.

Fonte: Adaptado de SOUZA (2005)

- Processo

Segundo Kotler & Fox (1994), para obter sucesso, uma instituição deverá compreender que as pessoas mudam as suas atitudes e preferências. A pesquisa de marketing está para orientá-lo na forma como pode satisfazer seus mercados, ajudá-lo a desenvolver programas viáveis com produtos, preços e comunicações eficazes.

Birocchi (2004) possui um artigo publicado no livro Gestão Educacional e trata sobre cursos virtuais, na implantação desses cursos ele menciona que há aspectos inerentes ao funcionamento de IES tais como: processo seletivo, realização da matrícula e re-matrícula, forma de pagamento. Ou seja, todos os processos envolvidos nas atividades educacionais que podem inferir na forma como o discente percebe a prestação do serviço.

Inclui-se o trabalho publicado por Birochi (2004) e os questionários elaborados por Coda e Silva (2004) e Abreu e Guimarães (2003) para a dimensão processo, conforme apresentado no quadro 5.

**Quadro 5 - Variáveis da dimensão processo.**

DIMENSÕES	VARIÁVEIS	ASSERTIVAS
Processo	V52.	Os alunos têm facilidade para obter as informações sobre as regras e normas da faculdade.
	V37.	O procedimento para pagamento das mensalidades é realizado de forma que facilite a vida do aluno.
	V30.	A matrícula e rematrícula são realizadas de maneira fácil e rápida.
	V8.	O histórico escolar, abono de faltas, carteirinhas, atestados e dispensas são de fácil solicitação.

Fonte: Adaptado de SOUZA (20005)

As dimensões nas quais se encontram as assertivas do modelo usado nesta pesquisa, cujo embasamento teórico foi apresentado, são: corpo docente, corpo técnico administrativo, relacionamento entre discentes e colegas, aspectos tangíveis e processo.

### **Metodologia**

Em estudo realizado anteriormente sobre os fatores que influenciam na percepção da qualidade do curso de administração sob o ponto de vista de discentes de duas universidades privadas, foi validado um instrumento composto por 52 assertivas, a escala de mensuração escolhida foi a do tipo Likert, equilibrada e com ponto neutro, com cinco graduações de concordância total a discordância total, Para a análise dos dados foram utilizadas técnicas estatísticas univariadas para a obtenção do perfil descritivo dos respondentes e técnicas multivariadas através da modelagem de equações estruturais com o fim de entender a relação de múltiplas variáveis que pudessem estar relacionadas ao fenômeno estudado. O tratamento dos dados foi através do software LISREL®.

Com relação à confiabilidade dos construtos endógenos, quatro (4) construtos apresentaram índices de confiabilidade superior a 0,70; um construto apresentou valor menor que 0,70 apenas em unidades decimais e um construto apresentou valor abaixo de 0,70.

A validação do Modelo Integrado verificou a existência de relação causal entre os construtos endógenos: Atendimento, Ambiente Acadêmico, Relacionamento entre Discentes, Principais Aspectos Tangíveis, Corpo Docente, Relacionamento Professor e Aluno e o

Construto exógeno: Qualidade, constatando que o construto ambiente acadêmico apresentava uma forte relação com a qualidade. O construto “Atendimento” apresentou o segundo maior coeficiente de relação, principalmente com relação ao desempenho da equipe que presta serviços de apoio aos alunos. Mostra também que o construto “relacionamento com o professor” e “capacitação do corpo docente” não foram considerados como um fator influenciador para a qualidade do ensino.

Baseados em Hair *et al* (2005) este trabalho é do tipo exploratório porque visa uma melhor compreensão do problema. Gil (2002) diz que as pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo mais explícito e os dados obtidos em amostras não probabilísticas não são generalizáveis para a totalidade, mas podem proporcionar condições para identificar a dinâmica do movimento.

A amostra foi do tipo por julgamento, considerada por Malhotra (2005) como uma seleção feita por conveniência e com base no julgamento do próprio pesquisador.

Para delimitação da amostra consideraram-se os respondentes que estavam cursando a partir do 2º. Semestre, ou o 2º. Ano de acordo com o regime da instituição, pois se acreditou que a percepção dos calouros não é a mesma à dos alunos que já conhecem a instituição.

Os sujeitos desta pesquisa foram alunos dos cursos de administração de IES municipais da região do Grande ABC.

Em 2006 a região do Grande ABC contava com quatro IES municipais, sendo elas uma fundação em Santo André, uma faculdade de direito em São Bernardo do Campo, uma faculdade de tecnologia localizada em Mauá e uma Universidade municipal em São Caetano do Sul. Das quatro Instituições foram escolhidas as duas que oferecem o curso de graduação em administração.

O Tamanho da amostra recomendado por Hair *et al* (2005) é ter cinco observações por variável independente. Nesta pesquisa, o questionário é composto por 52 assertivas, equivalendo a 260 pesquisas, no mínimo. O número de respondentes total foi de 524 questionários, correspondentes a 267 IES A e 257 da IES B. As salas visitadas foram sorteadas pelos diretores ou coordenadores dos cursos de administração das respectivas IES.

A escala de mensuração do instrumento usado na pesquisa de Souza (2005) foi do tipo Likert com cinco graduações que iam desde concordância total a discordância total. Nesta pesquisa a escala foi alterada para notas de 1 a 10 com a intenção de obter um melhor espalhamento dos dados. Os dados foram coletados na última semana de outubro e as duas primeiras semanas de novembro de 2006, no período que antecedeu as provas finais de conclusão do ano letivo.

No presente trabalho valeu-se da escala validada por Souza (2005) através de análise fatorial confirmatória e modelo de equações estruturais. Para efeitos desta pesquisa foi complementada a revisão bibliográfica visando ampliar os subsídios até então encontrados, bem como atualizar os dados apresentados anteriormente, com aplicação em um outro universo.

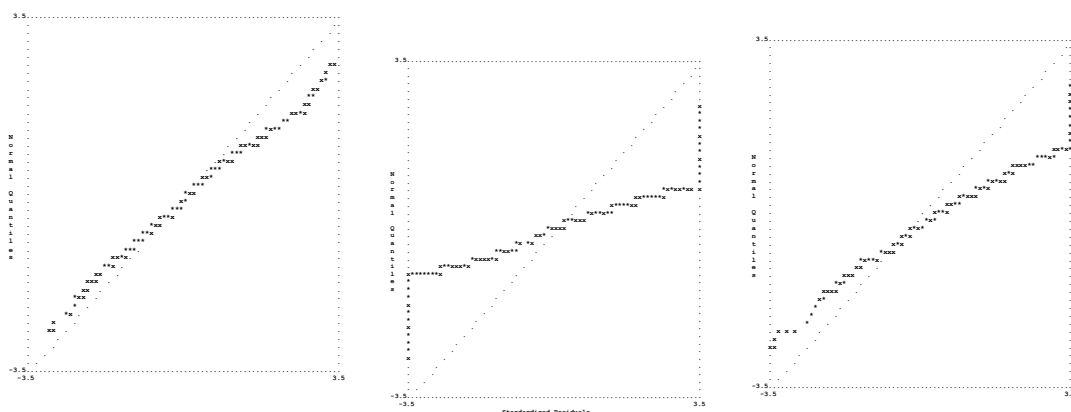
### Análise dos dados

Não foi possível trabalhar com os dados coletados das duas IES. Trabalhou-se, separadamente, os dados da IES 1 e da IES 2 e se deduziu que na IES 2 os respondentes não perceberam a importância e a seriedade com a qual deveriam ter respondido os questionários. Por este motivo optou-se por trabalhar exclusivamente com os dados obtidos na IES 1, que correspondeu a 267 questionários e os 255 questionários da IES 2 foram desprezados.

Baseado no modelo teórico optou-se pela aplicação de três métodos para gerar as estimativas, sendo: Mínimos Quadrados Não-Ponderados (*Unweighted Least Squares ULS*), Mínimos Quadrados Generalizados (*Generalized Least Squares GLS*) e o método da Máxima Verossimilhança (*Maximum Likelihood Estimation MLE*).

O método de estimação utilizado para o modelo integrado que apresentou o melhor ajuste foi o MLE - método da Máxima Verossimilhança (*Maximum Likelihood Estimation MLE*). A figura 1 apresenta os gráficos gerados pelo LISREL® Q-Plot. Essa comparação mostra, visualmente, o ajuste do modelo e o porquê o método de estimação MLE se ajusta melhor ao modelo teórico. A distribuição dos resíduos padronizados a uma linha cujo eixo é de 45°, a proximidade dos pontos a essa linha indica a distribuição normal dos resíduos.

**Figura 1 – Comparação gráfica dos métodos MLE, ULS, GLE**



Método MLE

Método ULS

Método GLS

Neste trabalho as medidas de ajustamento obtidas em cada um dos métodos de estimação estão apresentadas na tabela 1. O Método de Máxima Verossimilhança – MLE foi o que apresentou o melhor ajuste do total de índices que devem ser observados, conforme destaca a coluna de valores de referência.

**Tabela 1 - Medidas de Ajustamento para o Modelo Integrado Comparação dos Métodos de Estimação ULS / MLE / GLS**

Parâmetros	MLE	ULS	GLS	Valores Referenciais*
$\chi^2/\text{gl}$	1,48	1,49	1,07	Abaixo de 5,00
RMSEA	0,04	0,04	0,15	Abaixo de 0,08
NFI	0,96	0,66	0,33	Acima de 0,90
NNFI	0,99	0,65	0,86	Acima de 0,90
CFI	0,99	0,68	0,37	Acima de 0,90
GFI	0,88	0,98	0,83	Acima de 0,90
AGFI	0,85	0,98	0,88	Acima de 0,90

\* Valores sugeridos em: Hair Jr..et al.(2005).

Fonte: Programa LISREL®

Para a identificação do modelo foram aceitos construtos que possuíssem mais de dois indicadores cuja carga fatorial fosse  $\pm 0,40$ . Quanto à confiabilidade dos construtos o Método de Máxima Verossimilhança – MLE foi o que apresentou o melhor ajuste e valores superiores a 0,70. Segundo Hair (2005, p.489) este é um valor comumente usado para aceitação da confiabilidade. O quadro 6 apresenta os construtos obtidos, as respectivas variáveis e o valor da confiabilidade do construto.

A unidimensionalidade, mostrada no quadro 6, é um valor gerado pelo LISREL ® e refere-se ao valor dos resíduos padronizados. Segundo Hair (2005, p.489) a unidimensionalidade do construto pode ser demonstrada quando os indicadores têm ajuste aceitável. No modelo de mensuração obtido pelo Método de Máxima Verossimilhança - MLE

o maior resíduo foi: 4.563 e o menor resíduo -3.560. Conforme apresentado visualmente na figura 6 e numericamente no quadro 6.

Segundo Hair *et al* (2005, p.489) a confiabilidade do construto mede a consistência interna dos indicadores do construto, descrevendo o grau em que eles indicam o construto latente. O valor comumente de aceitação de confiabilidade é acima de 0,70. Veja quadro 6,

**Quadro 6 – Resultados do Ajuste do Modelo de Mensuração pelo método de estimação MLE.**

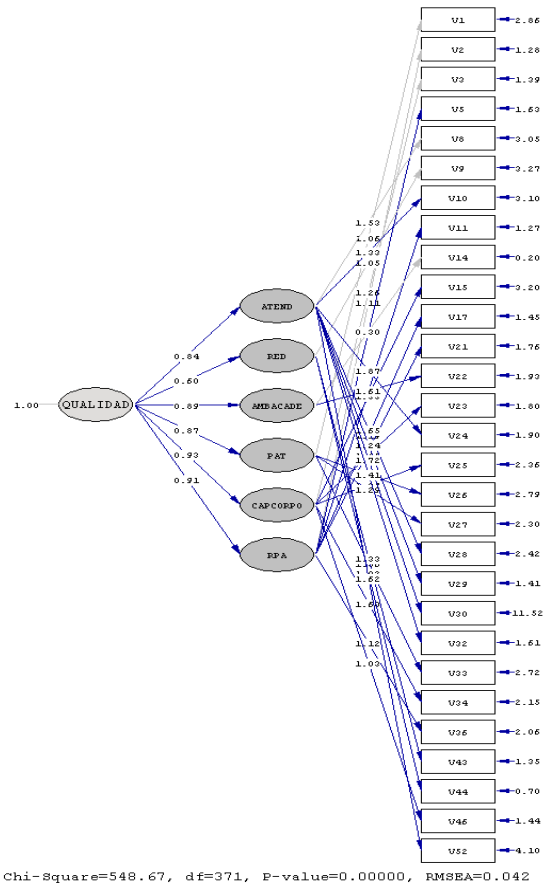
Construto	Indicadores	Validade		Confiabilidade do Construto	Coeficiente de relacionamento do construto exógeno	Unidimensionalidade
		Carga fatorial	R²			
ATEND	V8	0,658	0,433	0,91	0,84	Maior resíduo = 4.563  Menor resíduo = 3.560
	V52	0,625	0,391			
	V29	0,722	0,522			
	V24	0,805	0,648			
	V10	0,602	0,362			
	V28	0,729	0,531			
	V32	0,743	0,552			
	V30	0,452	0,204			
RED	V9	0,501	0,251	0,87	0,60	
	V43	0,752	0,566			
	V44	0,773	0,598			
AMBACADEMICO	V22	0,756	0,572	0,84	0,89	
	V14	0,559	0,313			
PAT	V33	0,688	0,473	0,81	0,87	
	V1	0,530	0,281			
	V27	0,649	0,421			
	V26	0,665	0,442			
CAPCORPDOCEN	V34	0,738	0,544	0,93	0,93	
	V25	0,629	0,396			
	V46	0,652	0,425			
	V15	0,596	0,355			
	V3	0,729	0,532			

Fatores de Qualidade percebidos pelos Discentes do curso de Administração de IES Municipais do Grande ABC.  
Mauro Neves Garcia, Diana Patrícia Derisio

	V23	0,734	0,539			
RPA	V17	0,704	0,496	0,95	0,91	
	V36	0,616	0,380			
	V21	0,722	0,522			
	V11	0,756	0,571			
	V5	0,623	0,388			
	V2	0,699	0,489			

O Diagrama de caminhos fornecido pelo LISREL®, ilustração 1, mostra visualmente o coeficiente de relacionamento do construto exógeno com os construtos endógenos e os seus respectivos indicadores, valores apresentados no quadro 6.

**Ilustração 1 - Modelo integrado pelo método MLE**



Fonte: Programa LISREL®

Os resultados desta pesquisa apuraram que o construto com maior coeficiente de relacionamento com a qualidade foi o de Capacitação do Corpo Docente - CAPCORPDocen (0,93) o que permite inferir que os alunos da IES municipal avaliada entendem que o ponto mais importante, que devem observar no que se refere à qualidade de uma instituição superior de ensino, é a capacitação do seu corpo docente, posto que são eles os prestadores do serviço contratado.

Em segundo lugar ficou o construto de Relação entre Professores e Alunos - RPA (0,91) dando mostras de que o relacionamento entre professor e aluno, na visão do público avaliado é quase tão importante quanto à capacitação do corpo docente.

Essa situação nos leva a inferir que a relação feita é de que essa capacitação somente tem valor de qualidade, quando o professor e o aluno conseguem atingir um alto grau de relacionamento positivo, que permita a transmissão dos conhecimentos do primeiro para o segundo e quando haja a possibilidade de que o segundo manifeste claramente suas dúvidas ao primeiro de modo a obter os esclarecimentos necessários ao aprendizado.

O Ambiente Acadêmico- AMBACADE corresponde ao terceiro lugar com um valor de coeficiente de relacionamento de (0,89) o que aparentemente indica que para os alunos da IES Municipal é necessária a existência de um ambiente acadêmico agradável que lhes permita receber mais condizentemente seus ensinamentos faz parte dos aspectos percebidos como qualidade mas não é o mais importante.

No quarto lugar da avaliação obtida neste trabalho, encontra-se o construto Principais Aspectos Tangíveis - PAT (0,87), revendo que os valores do coeficiente de relacionamento da Capacitação do Corpo Docente - CAPCORPO recebeu a maior pontuação e os aspectos materiais ou tangíveis são de menor importância na leitura de qualidade feita pelos alunos da IES municipal pesquisada.

O construto ATENDIMENTO - ATEND (0,84) ficou na quinta colocação nos levando a inferir que a amostra dos alunos da IES municipal pesquisada não o considera importante nessa relação de consumo.

Finalizando a análise dos construtos, observa-se que o construto Relacionamento entre Discentes – RED é o que menos importa para os alunos da IES Municipal no tocante à sua percepção de qualidade, que foi de 0,60, levando a entender que a qualidade da instituição não está relacionada a ele e seus colegas.

Apesar das limitações que os estudos propostos apresentaram, pretende-se contribuir quanto à identificação de fatores que são mais valorados pelo corpo discente como sendo a



qualidade do serviço recebido e cabe a indicação de estudos que identifiquem outros construtos que influenciem a percepção da qualidade do Ensino Superior.

## 5. CONCLUSÃO

Os objetivos propostos para o presente trabalho foram atingidos, na medida em que foi comprovada a adaptabilidade do modelo testado anteriormente em IES particulares, sendo validado não somente o instrumento de coleta de dados, como também o coeficiente de relacionamento do construto exógeno: Qualidade e os construtos endógenos.

Através do Modelo de Equações Estruturais foi possível identificar os aspectos percebidos pelos alunos de graduação do curso de administração da IES municipal, como sendo a qualidade do serviço recebido. Deu-se a relação causal dos construtos endógenos: Atendimento - ATEND, Relacionamento entre Discentes – RED, Ambiente Acadêmico - AMBACADE, Principais Aspectos Tangíveis - PAT, Capacitação Corpo Docente - CAPCORPO, Relacionamento Professor e Aluno - RPA, com o construto exógeno “Qualidade”.

Destaca-se, sem tentar generalizar posto que o tipo de pesquisa não o permite, que houve a identificação de qual é a percepção do papel do professor na avaliação da qualidade dos serviços recebidos, sob o ponto de vista dos discentes, na medida em que a Capacitação do Corpo Docente - CAPCORPO foi percebida como a maior na escala de importância entre os demais aspectos avaliados. O valor obtido no coeficiente de relacionamento foi de (0,93). O que leva a acreditar que, no respectivo momento no qual a pesquisa foi aplicada e o público que foi entrevistado para os discentes da IES Municipal a Capacitação do corpo docente é um dos fatores mais percebidos como qualidade do serviço recebido.

O presente trabalho pretende contribuir ainda que dentro de suas limitações, para a ampliação do entendimento do assunto enfocado, propiciando uma nova visão do pensamento dos alunos das IES Municipais posto que representam uma importante parcela no ensino superior nacional.

Trabalhos futuros poderão ser realizados em IES privadas e IES públicas com o objetivo de identificar outros aspectos que possam ampliar a visão da percepção da qualidade do serviço recebido por discentes de outras áreas.

## REFERÊNCIAS

ABREU, F. D. V.; GUIMARÃES, T. de A. Satisfação com o ensino superior de administração: o ponto de vista de discentes de IES privadas do Distrito Federal. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO

- EM ADMINISTRAÇÃO, 27., 2003, Atibaia. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2003. 1 CD-ROM.
- ALENCAR, Eunice Maria. FLEITH, Denise de Souza. Inventário de Práticas Docentes que Favorecem a Criatividade no ensino superior. **Rev. Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v.17, n.1, 2004.
- BERRY, Leonard. PARASURAMAN, A. **Serviços de Marketing: competindo através da qualidade.** São Paulo: Maltese-Norma, 1992.
- BIROCCHI, René. Implantando e gerindo uma instituição de ensino superior virtual: case UVB. In: COLOMBO S.S. et al (Org.) **Gestão educacional: uma nova visão.** Porto Alegre: Artmed, 2004.
- CODA, Roberto. SILVA, Dirceu. Sua escola é uma excelente escola para se estudar? Descobrimos dimensões de satisfação dos alunos em cursos de administração, uma contribuição metodológica. In: ENANPAD **Anais Eletrônicos.** Rio de Janeiro: 2004. 1 CD-ROM.
- CUNHA, Luiz Antonio. **A universidade Temporã: O ensino superior da colônia à era Vargas.** Rio de Janeiro: Ed. Francisco Alves, 1985.
- \_\_\_\_\_. Desenvolvimento desigual e combinado no ensino superior: Estado e mercado Campinas: **Revista Educação & Sociedade.** Vol. 25 n.88 outubro/04.
- FÁVERO, Ma. de Lourdes de A. Autonomia Universitária no Brasil: Uma Utopia? Arizona: **EPPA Education Policy Analysis Archives:** Vol. 7 No. 24, 1999.
- GASPARINI, Diógenes. **Direito Administrativo.** 4ª edição. São Paulo, Saraiva, 1995.
- GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2002.
- GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços:** tradução da Segunda Edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- GUIMARÃES, Costa. O Marketing de Serviços e suas Implicações para uma Organização Sem Fins Lucrativos. In: I JORNADA CIENTÍFICA DO CENTRO-OESTE DE ECONOMIA E ADMINISTRAÇÃO, 27 -28 de setembro 2001, Campo Grande – MS. **Anais...** Campo Grande: 2001.
- HAIR, JR Joseph F.; BABIN, Barry; MONEY Arthur H.; SAMOUEL, Phillip. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HANSEN, Gilvan Luiz. Limites e potenciais das novas modalidades de gestão universitária. In: ALMEIDA, M (Org). **A universidade possível: Experiências de gestão universitária.** São Paulo: cultura Editores Associados, 2001.
- IANNI, O. **A Idéia de Brasil Moderno.** 2ª edição SP: Brasiliense, 1996.

INEP – INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS  
ANÍSIO TEIXEIRA. **Censo da educação superior 2004**. Disponível em:  
<<http://www.inep.gov.br.htm>> acesso em: 18 de junho de 2006.

\_\_\_\_\_. **Resumo técnico: Enade 2004**. Brasília: INEP, 2005.

KERLINGER, FRED N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**: Um tratamento conceitual. São Paulo: EDUSP. 1980.

KOTLER, Philip. FOX, Karen. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5ª. Ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2004.

LOPES, Alice Casimiro. Políticas curriculares: continuidade ou mudança de rumos? **Revista Brasileira de Educação**. No. 26. 2004 p. 109-118.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2005.

MARTINS, Carlos Benedito. Uma reforma necessária. **Revista Educação & Sociedade**. Campinas, v. 27, n. 96, 2006.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 27 ed. São Paulo: Malheiros, 2002.

MELLO, Sergio Benício de. *et al.* Avaliando a qualidade de serviço educacional numa IES: O Impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação. **O&S**. V. 8 No. 21. Maio/agosto – 2001.

MEYER, Victor. BARBOSA, Vera Maria. Avaliação docente: contribuição para a qualidade das instituições de Educação superior. São Paulo: **Unirevista** – Vol. 1 No. 2, abril 2006.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. Avaliação de gestores de IES: uma proposta preliminar. **EDUC@ção - Revista CREUPI** – Esp. Sto. do Pinhal – SP, v. 01, n. 02, jan./dez. 2004

OLIVEIRA, Romualdo. SOUZA, Sandra. A Avaliação de curso: uma dimensão da avaliação na universidade. São Paulo: **Revista EDUSP**. Outubro de 1999. Pag. 30 a 35.

OPLATKA, Izhar; HEMSLEY-BROWN, Jane. The research on school marketing: current issues and future directions. **Journal of educational Administration**. Armidale: Vol 42. Iss 3, 2004.

- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie; BERRY, Leonard. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **Journal of marketing**, v. 58, Jan. 1994.
- RANIERI, Nina. **Autonomia Universitária: As Universidades Públicas e a constituição Federal de 1988**. São Paulo: EDUSP, 2000.
- SAMPAIO, Helena. **Ensino Superior no Brasil — O setor privado**. São Paulo: Hucitec; Fapesp, 2000.
- SCHMIDT, Benicio. **A autonomia universitária**. Cadernos do MEC: Brasília, 2004. Pág 7 a 9.
- SCHWARTZMAN, Simon **As avaliações de nova geração nas sociedades contemporâneas**. Publicado em Alberto de Melo e Souza (org), Dimensões da Avaliação Educacional, Petrópolis, Vozes, 2005, pp. 15-34
- SOUZA, Claudia C. **Fatores de qualidade percebidos pelos discentes de cursos de administração de empresas: um estudo sobre as relações de causalidade através da modelagem de equações estruturais**. 2005, 124 p. Dissertação (Mestrado em administração) – Centro Universitário Álvares Penteado – Unifecap – São Paulo.
- TRINDADE, Hélió. A República em tempos de reforma universitária: O desafio do Governo Lula. Campinas: **Revista Educação & Sociedade**. Vol. 25 n.88 outubro/04.
- ZEITHAML, Valarie; BITNER, Mary J. **Marketing de Serviços: a empresa com foco no cliente**. 2ª. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- ZEITHAML, Valarie; PARASURAMAN A. BERRY. Leonard. **Delivering quality service: balancing customer perception and expectations**. New York: The Free Press, 1990.

Artigo recebido em 16/05/2007

Artigo aprovado em 27/07/2007