



Revista Gestão Universitária na América

Latina - GUAL

E-ISSN: 1983-4535

revistagual@gmail.com

Universidade Federal de Santa Catarina

Brasil

Depine Poffo, Gabriella; Vieira Marinho, Sidnei

QUALIDADE NA PERCEPÇÃO DISCENTE DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL, vol. 6, núm. 2, abril-mayo, 2013, pp. 210-230

Universidade Federal de Santa Catarina

Santa Catarina, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=319327519012>

- 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



DOI: <http://dx.doi.org/10.5007/1983-4535.2013v6n2p210>

## **QUALIDADE NA PERCEPÇÃO DISCENTE DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**QUALITY OF STUDENTS' PERCEPTION ON THE UNDERGRADUATE COURSE  
IN BUSINESS ADMINISTRATION**

**Gabriella Depine Poffo, Mestre**  
Faculdade AVANTIS - AVANTIS  
[procuradora@avantis.edu.br](mailto:procuradora@avantis.edu.br)

**Sidnei Vieira Marinho, Doutor**  
Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI  
[sidnei@univali.br](mailto:sidnei@univali.br)

Recebido em 30/janeiro/2013  
Aprovado em 23/março/2013

Sistema de Avaliação: *Double Blind Review*



Esta obra está sob uma Licença Creative Commons Atribuição-Uso.

## RESUMO

Este estudo visa identificar a percepção dos discentes do curso de Administração da Faculdade AVANTIS referente a qualidade educacional desta cátedra, tendo por direcionamento a aplicação do Modelo Hedperf sugerido por Firdaus (2006). Como mecanismo de aprofundar a percepção dos discentes, a pesquisa foi dividida entre ingressantes e concluintes para responder a respectiva questão que embasa este estudo: Qual a percepção dos acadêmicos do curso de Administração em relação à qualidade? Para a realização desta proposta, o presente artigo estruturar-se-á do seguinte modo: I) introdução referente ao tema proposto e apresentação dos objetivos; II) uma breve revisão sobre o conceito de qualidade; III) caracterização do Modelo Hedperf, instrumento desta pesquisa; IV) procedimentos metodológicos para direcionamento dos objetivos e questão problema; V) Resultados obtidos através dos dados coletados e sua análise; e, por fim, VI) as considerações finais do estudo aqui proposto.

**Palavras-chave:** Qualidade. Modelo Hedperf. Curso de Administração. Perspectiva Docente. Faculdade AVANTIS.

## ABSTRACT

This study aims to identify the perceptions of students from the Faculdade AVANTIS' Administration Course concerning educational quality of this chair, with direction by applying the Hedperf Model suggested by Firdaus (2006). As a mechanism to deepen the perception of students, the survey was split between freshmen and seniors to answer their question bases this study: Witch is the perception of students of academic administration course in relation to quality? To the realization of this proposal, the present article structure will be as follows: I) introduction referring to proposed topic and presentation of objectives; II) a brief review of the concept of quality; III) characterization of Hedperf Model, of this research instrument; IV) methodological procedures for targeting of objectives and problem question; V) results obtained through the data collected and their analysis; and, finally, VI) the final considerations of the study proposed here.

**Keywords:** Quality. Hedperf Model. Administration Course. Student Perspective. College AVANTIS.

## 1 INTRODUÇÃO

É crescente a importância em avaliar a qualidade na administração com a finalidade de se atingir melhores resultados organizacionais. Firdaus (2006) afirma que os serviços de qualidade são concomitantemente uma atitude e julgamento em relação ao serviço prestado sendo um conceito de difícil contabilização, visto a perspectiva subjetiva presente no juízo prestado pelo próprio consumidor. Por este motivo, deve ser analisado constantemente.

Dentre as organizações dos mais diversos ramos de atividade, as organizações acadêmicas têm merecido atenção especial em relação à qualidade dos serviços no que tange a formação profissional e científica. Para Maguad (2011) a qualidade educacional corresponde ao grau de sucesso do direcionamento adequado aos recursos internos de uma instituição para a realização de sua missão relacionando-as com os resultados externo.

Nesta ótica, o problema que emerge em relação à Qualidade no Ensino Superior Brasileiro vem sendo discutida e aperfeiçoada pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) através de definições e implementações de modelos de avaliação do ensino superior. Assim como no mundo empresarial a busca da melhoria da qualidade constitui-se numa preocupação dinâmica e contínua, a problemática da qualidade educacional (QE), também, reveste-se desta dinamicidade. Em função disso, têm sido criados, ao longo do tempo, vários modelos (estudos e experiências) para avaliar a qualidade no âmbito educacional. Neste contexto, este estudo pode servir de base para nortear pesquisas sobre a qualidade dos serviços prestados em uma Instituição de Ensino Superior (IES) que ainda é incipiente. Tanto que, a problemática da pesquisa que embasa este estudo é a seguinte: Qual a percepção dos acadêmicos do Curso de Administração da Faculdade AVANTIS em relação à qualidade? Para ajudar a responder essa pergunta, este estudo tem como objetivo apresentar **a percepção discente do Curso de Administração desta IES referente à qualidade**. Para orientar este objetivo, são propostos os seguintes específicos: a) Diagnosticar a percepção da qualidade dos discentes ingressantes e concluintes do Curso de Administração; b) Identificar os itens que apresentam rejeição da hipótese dada pela pesquisadora; e, c) verificar as dimensões que apresentaram discrepâncias e congruências na percepção dos discentes ingressantes e concluintes do Curso de Administração.

Este estudo caracteriza-se pela importância de avaliar o Curso de Administração que hoje ocupa o primeiro lugar em número de matrículas no ensino superior, com 734.704 alunos, superando os cursos como Direito e de Pedagogia (CENSO, 2011).

Para atingir os objetivos apresentados para esta pesquisa, o procedimento metodológico adotado é de cunho quantitativo, baseando-se na análise de dados. A pesquisa quantitativa, por sua natureza, serve para apurar opiniões de um fenômeno vivenciado por um grande número de sujeitos, a fim de analisar as perspectivas por meio de instrumentos estruturados de coleta de dados (TERENCE; ESCRIVÃO FILHO, 2012). Geralmente, para a realização desse tipo de pesquisa é selecionado uma amostra para, pelo processo indutivo, tenha-se a possibilidade de pontuar uma característica generalizada para o fenômeno pesquisado.

Uma vez estabelecida a linha metodológica, a justificativa apresenta-se pela necessidade de aprofundar estudos relacionados com melhoria da qualidade no âmbito educacional superior, tendo por enfoque o Curso de Administração. Dessa forma, a busca pela melhoria dos instrumentos de avaliação da qualidade através da percepção dos discentes e a verificação desses novos fatores demonstram uma relevância deste estudo, pois a avaliação de uma IES não deve apenas contemplar a percepção do MEC e, sim, os novos modelos de qualidade que contemplam um método mais abrangente e sistêmico de análise da QE. Indubitavelmente, as Instituições de Ensino Superior (IESs) tratam-se das mais respeitadas demandas sociais, em direção ao crescimento econômico e social do país.

O mercado educacional tornou-se competitivo nos últimos anos, assim sendo espera-se contribuir para melhor compreensão desta questão e oferecer subsídios para o avanço do conhecimento científico na área e, com isso, poder agregar melhorias à gestão dos cursos de graduação em IES e, consequentemente, na educação superior em termos gerais. Estes pressupostos subjazem a motivação para a realização deste trabalho e, sendo necessário, constituir uma organização que ofereça qualidade com vistas a atender as perspectivas da sociedade.

Por fim, a proposta justifica-se, pelo seu crivo científico e pela possibilidade de implementação de políticas e ações voltadas à melhoria da qualidade do curso, podendo melhorar a compreensão da qualidade e oferecer subsídios para o avanço do conhecimento científico na área e, assim, agregar melhorias à gestão da Instituição em particular. O próximo item apresentar-se-á aportes sobre qualidade.

## **2 APORTE SOBRE QUALIDADE**

Qualidade, em termos gerais, significa um atributo ou característica de uma ação ou empreendimento. A literatura sobre o tema é vasta, pois se trata de assunto de interesse da

sociedade em geral, como das organizações produtivas em particular. O termo qualidade sugere os mais diversos significados. Em seu sentido corrente, conforme mostra o Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa (HOLANDA, 2010, p. 1746): “Qualidade é a propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas capaz de distingui-las das outras e lhes determinar a natureza”.

Uma IES é uma organização social cuja missão é formar profissionais capazes, técnica e científicamente, para atuar na sociedade. Para cumprir esta missão é necessária uma organização capaz de prestar e oferecer serviços capazes de atender com qualidade a demanda da sociedade. A aplicação da filosofia e teorias da qualidade no setor educacional continua atraindo o interesse de profissionais e, consequentemente, o sistema educacional experimenta novas experiências como a melhora na qualidade dos serviços educacionais é considerada um tema altamente relevante (BERTOLIN, 2009).

A história da qualidade pode ser refletida através dos primórdios da civilização, desde que chefes, reis e faraós governavam suas terras. Porém, a profunda mudança da qualidade e suas novas conceituações vieram com a revolução industrial no século XVIII, que exerceu uma radical mudança dos processos de fabricação.

A origem da palavra qualidade tem influenciado os autores modernos que, cada um a sua visão, estabeleceram conceitos de diferentes maneiras. Os principais seriam, conforme Quadro 1.

<b>Ano</b>	<b>Autor</b>	<b>Significado da palavra qualidade</b>
1974	J.M. Juran	O nível de satisfação alcançado por um determinado produto no atendimento aos objetivos do usuário, durante o seu uso, é chamado de adequação ao uso. Este conceito de adequação ao uso, popularmente conhecido por alguns nomes, tal com qualidade, é um conceito universal aplicável a qualquer tipo de bem ou serviço.
1979	Philip Crosby	Qualidade quer dizer conformidade com os requisitos. Qualidade é o atendimento às especificações definidas para satisfazerem os usuários
1986	Kaoru Ishikawa	Qualidade é o desenvolvimento, projeto, produção e assistência de um produto ou serviços que seja o mais econômico possível e o mais útil possível, proporcionando satisfação ao usuário.
1990	William Edwards Deming	Qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos do cliente e melhoria contínua
1990	Campos	Produto de qualidade é aquele que atende perfeitamente de forma acessível, seguro, confiável e no tempo certo as necessidades do cliente.
1991	Armand Feigenbaum	Qualidade quer dizer o melhor para certas condições do cliente. Essas são: o verdadeiro uso e o preço de venda do produto. Qualidade é a composição total das características de <i>marketing</i> , engenharia, fabricação e manutenção de um produto ou serviço, através das quais o mesmo produto ou serviço, em uso, atenderá as expectativas do cliente.
1991	Tebou	Qualidade é a capacidade de satisfazer as necessidades tanto na hora da compra, quanto durante a utilização, ao menos custo possível, minimizando as perdas, e melhor que os nossos concorrentes

1992	Scholtes	Qualidade é melhorar o processo de produção, aprendendo como ele funciona, a fim de atender e fazer de forma confiável e independente o que o cliente deseja.
1994	Paladini	Qualidade corretamente definida é aquela que prioriza o consumidor. Isto mostra que a qualidade é mais do que simples estratégias ou técnicas é, antes, uma questão de decisão que reflete em políticas de funcionamento da organização.

**Quadro 1** Conceito de Qualidade estudado por diversos autores modernos.

Fonte: Elaborado pelos autores.

O quadro acima apresenta as perspectivas clássicas e consagradas pela Administração sobre o conceito de qualidade e os teóricos mais relevantes a respeito do seu estudo. Pesquisas recentes acerca desse conceito como de Bertolin (2009), Jager e Gbadamasi (2009), Tang e Wu (2009), Aper (2010), Antunes, Polito e Resende (2010), Cardoso, Santiago e Sarrico (2010), Souza e Reinert (2010), Barbosa, Freire e Crisóstomo (2011), Maguad (2011), corroboram a mesma conceituação dada ao conceito de qualidade, em cujas especificações a correlação entre a oferta-satisfação é o que estimula qualquer organização de prestação de serviço a oferecer produtos com a qualidade desejada pelo público alvo de cada atividade em relação ao mercado. Porquanto, as IESs particulares sendo empresas prestadoras de serviços educacionais, pelas quais o benefício está no aprimoramento contínuo entre curso-discente-docente, a pesquisa em relação à qualidade se faz imperioso para o aperfeiçoamento do próprio ensino.

Percebe-se que a Qualidade não é um requerimento ou um mero instrumento descritivo das atividades que são o cerne em todas as organizações, mas uma preocupação constante em todo o âmbito empresarial e industrial. Sendo, portanto, uma constante, que necessita de modificações e crescimento, não somente para estabelecer parâmetros, mas para agregar valor ao produto ou serviços institucionalizados.

A alta administração reconhece o impacto da qualidade no sucesso competitivo da empresa, e passa a valorizar os clientes e sua satisfação como fator de preservação e ampliação na participação do mercado. As empresas descobrem que qualidade não se implanta através de programas, mas de um processo de melhoria continua. A qualidade, então, passa a integrar-se a gestão estratégica do negócio.

Neste contexto, Cronogram e Friedman (1991) sugerem que a questão da qualidade esteja ligada intimamente à eficiência e a produtividade, pois prestar serviços de forma eficiente evita a insatisfação dos consumidores, bem como possíveis custos financeiros e humanos para reparar os danos causados pela prestação inadequada de um serviço. Para estes

autores, a importância da qualidade de serviços pode trazer reflexos positivos para as instituições educacionais.

De forma sucinta, qualidade é o que o cliente quer e como ele a julga. Por isso, toda a organização deve buscar a melhoria da qualidade independente do segmento de mercado em que atua. Diante deste cenário percebe-se a importância de identificar a percepção dos discentes referente à qualidade. Dando sequência ao estudo aqui proposto, o próximo item apresenta de forma sucinta o Modelo HEdPERF Adaptado.

### **3 MODELO HEDPERF ADAPTADO**

Devido ao aumento expressivo de IES nos últimos anos, Firdaus (2006) observa que há muitas áreas de discordância em debate sobre como medir a qualidade nessas instituições e que pesquisas realizadas acerca deste assunto tem levantado muitas questões a respeito dos instrumentos existentes para mensurá-la neste contexto social. Para ele, as pesquisas anteriores possuem ênfase exagerada na qualidade de questões acadêmicas e pouca atenção a aspectos não-acadêmicos. Por isto, Firdaus (2006) propôs desenvolver um modelo de avaliação da qualidade dos serviços, utilizando determinantes que sejam autênticos para IES, ao qual deu o nome de HEdPERF - *Higher Education Performance* – ou simplesmente Modelo HEdPERF. Segundo Sousa *et. al.* (2011), este modelo foi desenvolvido através dos instrumentos de estudos, SERVQUAL e SERVPERF. Seu objetivo está relacionado com apresentação e validação de uma nova escala de medição de qualidade dos serviços, especificamente para o ensino superior, utilizando técnicas quantitativas e qualitativas de medição.

Os resultados encontrados por Firdaus (2006) confirmaram que há cinco dimensões, ou seja, aspectos determinantes envolvidos na problemática da qualidade de serviço para as IESs, os quais devem ser avaliados, são eles: a) aspectos não-acadêmicos; b) aspectos acadêmicos; c) reputação; d) acesso; e) conteúdos programáticos. Sendo estas, as dimensões analisadas neste trabalho.

Os resultados de Brochado (2009) são semelhantes às análises de Firdaus (2006) confirmando a superioridade do Modelo HEdPERF, no que tange a confiabilidade como um dos instrumentos de análise da qualidade de serviço no ensino superior. Portanto, tendo em vista que a literatura ainda carece de modelos alternativos para avaliar a qualidade educacional, particularmente, a qualidade de serviços prestados por uma IES, pode-se afirmar

que o Modelo HEdPERF, em conformidade com a validação proposta por Firdaus (2006), pode ser base para nortear estudos e amparar gestores e pesquisadores na busca da qualidade.

Neste contexto, um instrumento adequado de avaliação do ensino superior deve também estar direcionado a identificação das falhas da instituição em perceber as reais necessidades de seus acadêmicos, o que contribui para fortalecimento da avaliação, evitando a ênfase em aspectos secundários do processo educacional (MOTA, 2009). Sendo assim, a utilização desse modelo de qualidade educacional pode contribuir para o entendimento da Instituição de acordo com a visão dos discentes referente aos critérios de qualidade da prestação de serviço, permitindo às IESs um direcionamento para as ações estratégicas e contínuas, em busca de uma gestão mais orientada para a qualidade do ensino e formação acadêmico-profissional.

A literatura conta com exemplos de pesquisas nesta área, como o estudo de Chagas (2010). Este estudo apresenta um Mapeamento da percepção dos alunos em uma escola de idiomas, com a aplicação do Modelo HEdPERF Adaptado. O questionário do Modelo HEdPERF Adaptado foi aplicado para 191 alunos matriculados, contendo 53 itens de avaliação. A tabulação dos dados foi realizada por Chagas (2010) utilizando o sistema SPSS. Com a aplicação do modelo HEdPERF Adaptado de Chagas (2010) foi capaz de pontuar alguns aspectos a serem priorizados para que a escola possa implementar ações estratégicas para um desempenho mais satisfatório em relação a qualidade educacional nela a ser desenvolvida. Chagas (2010) ressalta ainda a importância de novas pesquisas com este Modelo de mensuração da qualidade educacional, uma vez que proporciona diagnosticar um perfil da realidade vivenciada pela IES, contribuindo numa visão autêntica para o emprego de estratégias de gestão que melhorem oportunamente a qualidade educacional da instituição ou curso que o pesquisador se propõem a desenvolver com a utilização deste Modelo.

Em vista disso, este modelo apresenta certa congruência no ponto de vista dos pesquisadores, que o recomendam como um modelo confiável para identificar a percepção discente da qualidade educacional na IES em que estudam, pois os resultados contemplam constantes alternativas de melhorias no processo administrativo e didático-pedagógico. A seguir, apresenta-se a metodologia utilizada para conduzir o estudo proposto.

#### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Para atingir os objetivos a que este trabalho se propôs a tipologia quanto à abordagem do problema é a quantitativa, uma vez que se visa identificar a percepção dos discentes do

curso de Administração referente à qualidade de serviços educacionais oferecidos pela Faculdade AVANTIS. Como justificam Terence e Escrivão Filho (2012): “Nos estudos organizacionais, a pesquisa quantitativa permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente”. Em outras palavras, quando os objetivos de um estudo são procedidos em uma averiguação de uma determinada característica como uma percepção, satisfação, perfis, apresentar quadros, comprar uma realidade com outra ou espera-se conhecer, entender, observar a constância de realização de um tipo de fenômeno como um recorte total de uma realidade na qual as opiniões interferiram diretamente na apreciação da mudança do mesmo em relação de uma amostra é preciso quantificar a realidade e torna-la tangível a fim de que possa se organizar ações e estratégias, cuja finalidade é expor as fragilidades e transformá-las num processo de decisão potencialidades.

Neste contexto, aplica-se na amostra selecionada pelo pesquisador um instrumento de coleta de dados existente ou elaborado segundo critérios metodológicos a fim de identificar o objeto de estudo em relação à problemática proposta pelo pesquisador, o qual, partindo da indução busca interpretar a realidade oferendo pareceres para planejamento de ações.

Para este estudo, optou-se pela aplicação de um modelo estruturado com perguntas fechadas ao corpo discente do Curso de Administração da Faculdade AVANTIS – o Modelo Hedperf Adaptado. Esta decisão se justifica por ser um instrumento apropriado para a investigação e constatação da questão problema e dos objetivos que se pretendem alcançar na sua natureza metodológica.

A pesquisa foi realizada com os discentes ingressantes e concluintes do Curso de Administração, da Instituição de Ensino Superior, Faculdade AVANTIS, localizada na Avenida Marginal Leste, 3.600, km 132, no bairro dos Estados do município de Balneário Camboriú – SC, no período de maio de 2012, através da aplicação de Modelo Hedperf Adaptado que tem por objetivo captar informações sobre qualidade educacional. O universo total de discentes do Curso de Administração corresponde a 424 alunos, destes 102 discentes participaram da pesquisa. Para melhorar o direcionamento da pesquisa, os discentes foram divididos entre os acadêmicos ingressantes do curso que frequentam a 1<sup>a</sup> à 4<sup>a</sup> fase e os concluintes que frequentam a 5<sup>a</sup> à 8<sup>a</sup> fase do curso. Essa divisão justifica-se pela necessidade de se identificar as congruências ou discrepâncias dos discentes referente a qualidade.

A Tabela 1, a seguir, apresenta o universo total de discentes do curso de graduação da Faculdade AVANTIS e a amostra pesquisada, sendo que as duas informações já estão divididas proporcionalmente pela quantidade geral e total que foram analisadas.

**Tabela 1** Corpo discente do curso de Administração da Faculdade AVANTIS

Curso	Total de discentes	Discentes ingressantes	Discentes concluintes	Total de discentes investigados
<b>Administração</b>	424	51	51	102

Fonte: Elaborado pelos autores.

Essa tabela permite comparar o universo geral com a amostra realmente pesquisada e verificar como ela foi distribuída. O Modelo Hedperf Adaptado utilizado apresenta 5 dimensões da qualidade, subdivididos em 41 itens, o escalonamento sugerido permite que o respondente opte por uma escala de 1 a 5, sendo que, 5 é equivalente a concordo totalmente e 1 discordo totalmente denominada de escala Likert, que nesse conjuntura se faz extremamente necessário sua utilização uma vez que se busca avaliar a concepção de comportamento em relação a um conceito de perspectivas multifatoriais que é a concepção da qualidade por um grande número de discentes para o levantamento de dados.

Os dados serão analisados sob o aspecto quantitativo, utilizando-se para tanto do programa SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), que significa, em outras palavras, o tratamento estatístico para a obtenção de análise de dados em ciências sociais e aplicadas. Este programa favorece comparações entre dados cruzados, confiabilidade em sua mensuração, e de tomada de decisão em relação aos resultados obtidos (IBM SPSS STATISTICS, 2012).

A fim de assegurar a confiabilidade dos dados levantados utilizou-se o teste t como escala de julgamento para que a aleatorização dos dados apresente significância em relação aos dados analisadas. Por isso, é necessário efetuar a Correção de Bonferroni, a qual consiste em multiplicar o número de testes feitos pelo nível de confiança de alfa de Cronbach que é 0,05 associado a cada uma das dimensões. O resultado obtido é comparado com o nível de significância onde p é a probabilidade da hipótese ser rejeitada ou não. Contudo, isso só se procede a esta correção quando inicialmente o nível de significância levar à rejeição de  $H_0$  (BARBETTA, 2007) que neste caso, utilizou a hipótese 4 como referência de qualidade.

Assim, os dados serão tratados e analisados conforme proposta, tendo como base o alcance dos objetivos, finalizando assim a percepção da qualidade no universo investigado. O item a seguir mencionará o resultado da pesquisa.

## 5 RESULTADOS DA PESQUISA

Os resultados da pesquisa serão apresentados conforme sequência do modelo Hedperf Adaptado: aspectos acadêmicos, reputação, conteúdos programáticos, aspectos não acadêmicos e acessibilidade. As análises apresentadas far-se-á aos discentes que apresentaram a maior rejeição dada pela pesquisadora, que se resume aos discentes concluintes do Curso de Administração com a finalidade de apresentar as fragilidades do curso. Portanto, a seguir inicia-se com a análise referente a aspectos acadêmicos.

A esta dimensão referem-se aos itens 01 aos 09 do Modelo HedPerf Adaptado. Os discentes concluintes apresentaram o menor indicador de qualidade, obtendo a média 3,55. Diferentemente dos concluintes, os ingressantes deste curso avaliam a qualidade de uma forma mais positiva, ou seja, percebem a qualidade de seu curso superior aos concluintes. Abaixo na Tabela 2 se apresenta a correlação entre a satisfação geral referente a dimensão aspectos acadêmicos dos concluintes do curso:

**Tabela 2** Correlação entre Satisfação Geral com os Atributos da Dimensão da Qualidade: Aspectos Acadêmicos

Item	Dimensão da Qualidade: Aspectos Acadêmicos	TESTE	De uma forma geral como você avalia seu curso		aceitar H0?
1	<b>Didática do professor ao responder as minhas perguntas sobre o conteúdo.</b>	teste t	<b>-2,000</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050</b> REJEITA
2	Cortesia do professor.	teste t	-0,696	valor p	0,050 ACEITA
3	Disponibilidade mostrada pelo professor quando o aluno precisa de auxílio.	teste t	-0,250	valor p	0,050 ACEITA
4	Sinceridade do professor para resolver meus problemas quando solicitados.	teste t	-1,818	valor p	0,050 ACEITA
5	<b>Entusiasmo do professor para me ensinar.</b>	teste t	<b>-3,000</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050</b> REJEITA
6	<b>Interação do professor dentro da sala de aula.</b>	teste t	<b>-2,714</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050</b> REJEITA
7	<b>Preocupação do professor em relação ao meu progresso durante o semestre.</b>	teste t	<b>-4,550</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050</b> REJEITA
8	<b>Disponibilidade do tempo do professor para consulta.</b>	teste t	<b>-2,905</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050</b> REJEITA
9	Conhecimento e instrução dos professores em relação as disciplinas.	teste t	-1,217	valor p	0,050 ACEITA

Fonte: Elaborado pelos autores.

Considerando nesse ato que há uma rejeição da hipótese apresentada pela pesquisadora, ou seja, os dados negativos demonstram que a expectativa do acadêmico está abaixo do valor esperado, a pesquisa demonstra uma rejeição nos itens do questionário 1, 5, 6, 7 e 8 dos discentes concluintes conforme apresentado.

Nessa perspectiva, percebe-se que os discentes ficam desmotivados ao longo do curso, com isso, “os profissionais da educação não podem em absoluto, render-se cegamente à ideia

da satisfação momentânea do estudante, pois isso pode significar estar indo contra seus próprios interesses no futuro” (VELUDO-DE-OLIVEIRA; IKEDA, 2006).

O próximo item está relacionado com a dimensão relacionado à reputação referem-se aos itens 10 a 19 do questionário Modelo Hedperf Adaptado. A tabela abaixo se refere aos indicadores de qualidade apresentado pelos discentes concluintes. Esta dimensão é relacionada com as áreas de convivências, recursos didáticos, qualidade dos programas realizados em atividade prática, imagem, localização, higiene e limpeza da IES, etc. Considerando nesse ato que há uma rejeição da hipótese apresentada pela pesquisadora, ou seja, os dados negativos demonstram que a expectativa do acadêmico está abaixo do valor esperado.

Para tanto, segue informação na Tabela 3, conforme se apresenta:

**Tabela 3** Correlação entre Satisfação Geral com os Atributos da Dimensão da Qualidade: Reputação

Item	<b>Dimensão da Qualidade: Reputação</b>	TESTE	<b>De uma forma geral como você avalia seu curso</b>		aceitar H0?
			teste t	valor p	
10	Aparência / imagem profissional da IES.	teste t	-1,217	valor p	0,050 ACEITA
11	<b>Adequação dos instrumentos e equipamentos (computadores, internet, etc).</b>	teste t	<b>-3,571</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050 REJEITA</b>
12	<b>Adequação dos recursos didáticos (material didático, multimídia, etc ).</b>	teste t	<b>-3,143</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050 REJEITA</b>
13	<b>Qualidade do programa realizado em atividade prática.</b>	teste t	<b>-5,316</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050 REJEITA</b>
14	<b>Adequação das áreas de convivências.</b>	teste t	<b>-8,235</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050 REJEITA</b>
15	<b>Adequação do número de alunos por turma.</b>	teste t	<b>-8,000</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050 REJEITA</b>
16	Localização, layout e aparência da Instituição	teste t	-0,083	valor p	0,050 ACEITA
17	Reputação do ensino da Instituição	teste t	-1,636	valor p	0,050 ACEITA
18	<b>Aumento da empregabilidade para os alunos desta Instituição</b>	teste t	<b>-3,900</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050 REJEITA</b>
19	Higiene e limpeza da instituição	teste t	-0,042	valor p	0,050 ACEITA

Fonte: Elaborado pelos autores.

De acordo com a pesquisa realizada aos discentes, os concluintes novamente apresentaram um indicador de qualidade inferior ao comparar com os acadêmicos ingressantes que avaliam esse aspecto superior aos concluintes, porém nada mais considerável. Ao avaliar os itens que correspondem a este aspecto, encontra-se uma rejeição dos concluintes ao que se refere aos itens 11, 12, 13, 14, 15 e 18, ou seja, há um descontentamento muito grande dos acadêmicos nesses itens. Vale ressaltar o item que se refere à empregabilidade do curso, que em estudo de Mainardes e Domingues (2007) diagnosticaram:

O único fator que ficou um pouco distante dos outros atributos foi os conteúdos ensinados no curso que são relevantes para a empregabilidade dos alunos [...]. Este fator merece uma atenção especial dos gestores e professores das IES envolvidas com a pesquisa, pois indica que, entre os diversos fatores testados, este é o que apresenta um desempenho inferior dos demais. Aponta-se aí um fator que pode melhorar e aproximar-se dos outros, apesar do resultado deste item não ter sido ruim, somente abaixo dos demais, pois segundo os trabalhos de Alves (2003), Owlia e Aspinawall (1996) e Walter, Tontini e Domingues (2005), os alunos buscam no ensino superior um aprendizado relevante para sua carreira profissional.

Portanto, este quesito merece atenção especial dos gestores, visto que tal atributo está muito relacionado à competência profissional de seus egressos.

A dimensão relacionada ao conteúdo programático, segundo Firdaus (2006), corresponde diretamente ao currículo apresentado por corresponder à grade dos cursos de graduação, cuja grade deve oferecer uma gama extensiva e respeitável de programas e conteúdos flexíveis a fim de favorecer o estímulo à pesquisa científica, o crescimento do conhecimento e profissional.

A dimensão referente ao conteúdo programático dos discentes concluintes referem-se aos itens 20 e 21 do questionário HedPerf Adaptado conforme apresenta-se na Tabela 4:

**Tabela 4** Correlação entre Satisfação Geral com os Atributos da Dimensão da Qualidade: Conteúdo Programático

Item	Dimensão da Qualidade: Conteúdo programático	TESTE	De uma forma geral como você avalia seu curso			aceitar H0?
20	Equilíbrio do nível de dificuldade entre os livros adotados pelos professores.	teste t	-2,667	valor p	0,050	REJEITA
21	Horário das aulas oferecidas pela Instituição	teste t	-1,174	valor p	0,050	ACEITA

Fonte: Elaborado pelos autores.

A avaliação apresentou uma discrepância entre os ingressantes que avaliaram este item com indicador equivalente a 4,20, já os concluintes avaliam a qualidade inferior ao desejado com 3,55. Ao analisar a correlação entre a satisfação geral encontra-se uma rejeição no curso de Administração (concluintes) na hipótese no item 20, ou seja, a expectativa dos alunos está inferior às expectativas esperadas pela pesquisadora. Para os ingressantes a análise dos dados aceita a hipótese, como observam Freitas, Bolsanello e Viana (2008): “[...], nos tempos atuais, a qualidade dos serviços prestados em bibliotecas não está atrelada somente ao desempenho dos funcionários e da estrutura física existente nestas, mas também aos recursos computacionais”. É em relação a isso que a hipótese apresenta rejeição, portanto, constata-se

que há necessidade de um melhoramento do ambiente da biblioteca e nas bibliografias do curso em questão.

De maneira geral, a satisfação decorre do atendimento ou da eliminação de uma necessidade. Para Archer (1997), isso ocorre quando um fator (externo) diminui a tensão da necessidade (interna) elevado o nível de satisfação. Portanto, a necessidade funciona como um elemento motivador para a busca de seu corresponde fator de satisfação.

A dimensão relacionada aos aspectos não acadêmicos, segundo Firdaus (2006), pontua as atividades internas da IES e de seus colaboradores, cujo objetivo é conservar, zelar, manter, estruturar, pautar todas as ações e outras atitudes para permitir ao discente cumprir com suas atividades, direitos e deveres em relação aos seus estudos e pesquisa. Os aspectos não acadêmicos referem-se aos itens 22 a 33 do Modelo Hedperf Adaptado, conforme se apresentado na Tabela 5 abaixo dos discentes concluintes:

**Tabela 5** Correlação entre Satisfação Geral com os Atributos da Dimensão da Qualidade: Aspectos Não Acadêmicos

Item	Dimensão da Qualidade: ASPECTOS NÃO ACADÊMICOS	TESTE	De uma forma geral como você avalia seu curso		aceitar H0?
22	Interesse do pessoal administrativo em resolver meus problemas.	teste t	-1,174	valor p	0,050 ACEITA
23	Atenção individual e cuidadosa dada pelo pessoal administrativo.	teste t	-0,565	valor p	0,050 ACEITA
<b>24</b>	<b>Tratamento das consultas e reclamações do pessoal administrativo.</b>	<b>teste t</b>	<b>-2,667</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050 REJEITA</b>
25	Disponibilidade do pessoal administrativo para atender a meus pedidos.	teste t	-1,591	valor p	0,050 ACEITA
26	Forma como a administração mantém o registro dos alunos.	teste t	-0,913	valor p	0,050 ACEITA
27	Pontualidade na entrega dos serviços solicitados.	teste t	-1,500	valor p	0,050 ACEITA
28	O horário de funcionamento dos serviços administrativos.	teste t	0,042	valor p	0,050 ACEITA
29	Cordialidade do pessoal administrativo em relação aos alunos.	teste t	-0,739	valor p	0,050 ACEITA
30	Comunicação do pessoal administrativo com os alunos.	teste t	-0,957	valor p	0,050 ACEITA
31	Conhecimento do pessoal administrativo em relação aos sistemas e procedimentos.	teste t	-1,636	valor p	0,050 ACEITA
32	Segurança e confiança passada pela Instituição.	teste t	-1,000	valor p	0,050 ACEITA
33	Atendimento da Instituição em relação aos serviços solicitados no prazo razoável / esperado.	teste t	-1,818	valor p	0,050 ACEITA

Fonte: Elaborado pelos autores.

Aqui os discentes concluintes avaliam este indicador com conceito 3,73, bem próximo dos ingressantes que avaliam com 3,88. Em análise a correlação entre a satisfação qualidade, os ingressantes não apresentam rejeição aos itens de aspecto não acadêmicos, já para os alunos concluintes, encontra-se rejeição no mesmo item 24, onde o indicador de qualidade está abaixo da hipótese da pesquisadora. Como expressa Rizzatti (2010):

Ultimamente, a qualidade busca uma mudança cultural e comportamental de toda a organização, ultrapassando inclusive os limites da organização. O envolvimento é abrangente, contemplando todos os que se relacionam direta ou indiretamente com a organização, incorporando uma nova visão, que é a participação através do envolvimento de todos.

Dando continuidade a este estudo proposto, a dimensão relacionada ao aspecto acessibilidade, segundo Firdaus (2006), determina o uso do espaço e as facilidades que o espaço proporciona para proximidade tanto de relacionamento quanto de acesso a materiais, facilidade de contato, viabilidade e conveniência.

Esta dimensão da qualidade é apresentada nos itens 34 ao 41 do questionário Modelo Hedperf Adaptado. Os concluintes avaliam a qualidade nesse aspecto com um indicador de 3,54, para os ingressantes tem-se um indicador de 4,07. Conforme Bertolin (2009), “a desconfirmação positiva produz satisfação, enquanto que a desconfirmação negativa produz insatisfação”. Em na análise da correlação entre satisfação geral com os atributos da dimensão da qualidade não houve rejeição para os ingressantes nos itens apresentados nessa dimensão, em relação aos concluintes encontra-se rejeição nos itens 36; 38; 39; 40 e 41, conforme apresentado na Tabela 6:

**Tabela 6** Correlação entre Satisfação Geral com os Atributos da Dimensão da Qualidade: Acessibilidade

Item	Dimensão da Qualidade: ACESSIBILIDADE	De uma forma geral como você avalia seu curso		aceitar H0?
34	Tratamento igualitário e com respeito dado pela equipe aos alunos.	0,000	valor p	0,050 ACEITA
35	Liberdade dada aos alunos para utilizar as dependências da Instituição.	0,375	valor p	0,050 ACEITA
<b>36</b>	<b>Confidencialidade com que a equipe trata as informações expostas pelos alunos.</b>	<b>-2,864</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050 REJEITA</b>
37	Facilidade em contatar o pessoal administrativo pelo telefone.	-1,636	valor p	0,050 ACEITA
<b>38</b>	<b>O serviço de acompanhamento pedagógico realizado pela Instituição</b>	<b>-3,143</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050 REJEITA</b>
<b>39</b>	<b>O incentivo e interação entre o aluno promovido pela Instituição</b>	<b>-3,333</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050 REJEITA</b>
<b>40</b>	<b>Valorização das opiniões dadas pelos alunos para melhorar o serviço da Instituição</b>	<b>-4,500</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050 REJEITA</b>
<b>41</b>	<b>Os procedimentos da Instituição para entrega do serviço são simples e padronizados.</b>	<b>-2,714</b>	<b>valor p</b>	<b>0,050 REJEITA</b>

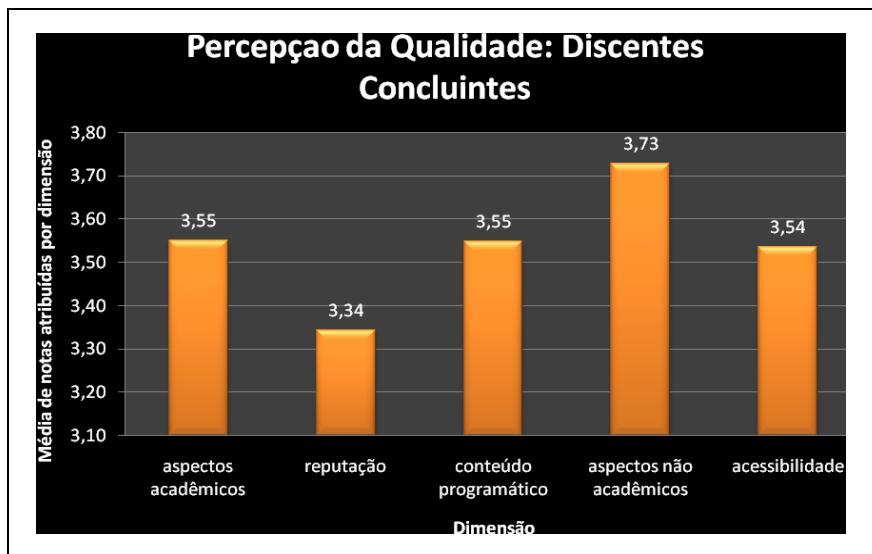
Fonte: Elaborado pelos autores.

Dentre os itens que apresenta rejeição dos acadêmicos o item 40 representa um valor mais representativo, já que é o indicador que possui uma maior rejeição dos alunos. Desse modo, entende-se que o acadêmico molda suas expectativas sobre as aulas antes do seu início e depois faz sua confirmação com base no desempenho percebido. Em outras palavras, a qualidade de um serviço também está atrelada a expectativa do serviço a ser prestado pelo cliente, o qual é avaliado posteriormente segundo as características que o meio apresenta. E isso é um acontecimento que proporciona ao discente uma motivação de continuar o seu curso e recomendar a IES, porquanto, como houve neste item uma grande rejeição, a Instituição deve observar essa ocorrência expondo criteriosamente aos docentes desde curso a necessidade de modificar a didática e o andamento da disciplina em sala de aula com o objetivo de elevar a expectativa positiva dos discentes.

Portanto, apesar dos itens apresentados como indicadores inferiores de qualidade na percepção dos discentes, pode-se considerar que a medição da satisfação em relação ao curso de Administração possui dificuldades. Souza e Reinert (2010) argumentam que organizar os propósitos de uma gestão em relação à satisfação pode apresentar determinados impasses, uma vez que ela, por ser uma característica psicológica do indivíduo e de uma relatividade excessiva, pode possuir diferentes significados como divergências entre os mesmos, variando seu grau a longo do tempo. Portanto, a satisfação pode ser vista como a experiência da realização de uma expectativa, mas não significando uma constante na realidade vivida, por isso, deve-se sempre interferir na realidade quando diagnosticado maior insatisfação em relação ao objeto pesquisado, que ao longo do Curso de Administração da Faculdade AVANTIS mostra-se persistente. Este cenário, porquanto, exige a interferência, mudança e melhoria pela gestão da IES.

A seguir, se apresentam nos Gráficos 1 e 2 a percepção discente do Curso de Administração da Faculdade pesquisada, ilustrando a satisfação em relação a este curso pelos discentes concluintes e ingressantes:

A pesquisa demonstrou que os discentes ingressantes possuem uma expectativa em relação ao curso. Os concluintes avaliam a qualidade de forma inferior. Jager e Gbadamosi (2009) comentam que os estudantes ingressantes no ensino superior possuem expectativas quanto aos serviços prestados e, com isso, a perspectiva da avaliação dos alunos devem ser analisados, como um mecanismo fundamental para a avaliação da qualidade em Educação Superior. Os dados indicaram ainda que a satisfação do cliente em um ambiente de educação depende da interação pessoal entre discentes, docentes e colaboradores.



**Gráfico 1** Percepção da Qualidade - Discentes Concluintes

Fonte: Elaborado pelos autores.



**Gráfico 2** Percepção da Qualidade - Discentes Ingressantes

Fonte: Elaborado pelos autores.

Aqui, apresentaram-se as discrepâncias e congruências pelas dimensões de qualidade educacional investigada pelo Modelo Herdperf Adaptado, o qual revelou a percepção discente da qualidade do Curso de Administração da Faculdade AVANTIS. Referente à discrepancia, o item mais bem avaliado pelos discentes ingressantes foi a dimensão do Conteúdo Programático, enquanto para os discentes concluintes foram os Aspectos Não Acadêmicos. Para a dimensão Reputação encontrou-se uma congruência entre a percepção discente, onde todos avaliam como o pior indicador de qualidade da IES pesquisada.

Nesse sentido, Wysocki (2008) salienta que a competição cada vez maior, bem como as exigências crescentes dos pais, dos educandos, da sociedade e do governo, que exige das instituições uma melhoria constante e sistemática da qualidade dos “produtos” e serviços por

elas oferecidos. Isto, a um preço considerado justo no caso de serem privadas, ou custo compatível no caso das públicas, resultados que somente podem ser obtidos através de um enfoque de permanente adaptabilidade às pressões ambientais para se fazer frente às necessidades dos clientes internos e externos. Por isso conhecer a satisfação dos clientes é primordial a sobrevivência das empresas, permitindo nesse sentido, melhorar as ações estratégicas da organização mensurando atos de qualidade.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Observa-se pela pesquisa realizada que a qualidade educacional está além da percepção da qualidade dos serviços prestados. Trata-se de um conceito que uma IES necessita examinar constantemente uma vez que os apontamentos mostram a fragilidade entre uma dimensão ou outra. Deve ser desenvolvida no planejamento estratégico da IES a fim de obter o máximo de excelência no ensino e na qualificação de seus discentes em relação às expectativas de trabalho e vida exigidas pela sociedade.

Os dados da pesquisa mostraram que o Curso de Administração da Faculdade AVANTIS precisa de uma série de mudanças estratégicas para que a satisfação dos ingressantes, que começam elevadas não sejam subtraídas durante o decorrer do curso, principalmente no que se refere a dimensão de Reputação, na qual houve rejeição da hipótese da pesquisadora tanto para dos discentes ingressantes e concluintes.

A dimensão Reputação é um dos alicerces estruturais da qualidade pelo Modelo Herdperf Adaptado, que configura o centro da vida acadêmica, não apenas por suas questões relacionadas à infraestrutura, mas a imagem que os acadêmicos possuem da IES em relação ao mercado de trabalho. Portanto, para melhorar a motivação e satisfação dos discentes é necessário que a IES implemente programas de capacitação profissional com cursos de extensão e a prática da pesquisa científica como elementos de satisfação e conduta profissional. Também é importante observar nas outras dimensões todas as hipóteses que foram rejeitadas negativamente, uma vez que representam a insatisfação ou alguma discrepância entre a oferta da IES e a expectativa dos discentes. Como enfatizam Erberle, Milan e Lazzari (2010): “por isso que a satisfação de clientes é primordial a sobrevivência das empresas. Alguns autores defendem a tese de que satisfação de clientes deve ser um fator gerenciado, para possibilitar o sucesso das organizações”.

Percebe-se que a qualidade na prestação de serviços deve ser tratada pela organização como uma vantagem competitiva, um instrumento que se transforma num diferencial

institucional. Contudo, os gestores devem ter o enfoque que “não basta apenas atender aos requisitos dos seus clientes, mas sim surpreender positivamente o cliente com produtos e serviços inovadores” (WYSOCKI, 2008). Deste modo, a qualidade não é simplesmente um adjetivo, mas sim um substantivo de ação, principalmente, para o segmento educacional.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Marcelo Moreira; POLITICO, Marcos Doederlein; RESENDE, Helder Guerra de. Aspectos interferentes na qualidade do curso de educação física na ótica do corpo discente. **Avaliação:** Revista da Avaliação da Educação Superior, Campinas, Sorocaba, v. 15, n. 2, p. 163-182, jul. 2010.

APER, Jeff. P. Quality in higher education: systems and lifeworlds in collision. **International Education.** Tennessee, vol. 40, n. 1, p. 55-67, fall 2010.

ARCHER, E. R. Mito da motivação. IN: BERGAMINI, C. W. CODA, R. **Psicodinâmica da vida organizacional:** motivação e liderança. São Paulo: Atlas, 1997. p. 23-46.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às Ciências Sociais.** 7. ed. Florianópolis: Ed. Da UFSC, 2007.

BARBOSA, Glauber de Castro; FREIRE, Fátima de Souza; CRISÓSTOMO, Vicente Lima. Análise dos Indicadores de gestão das IFES e o desempenho discente no ENADE. **Avaliação:** Revista da Avaliação a Educação Superior, Campinas, Sorocaba, vol. 16, n. 2, p. 317-344, jul. 2011.

BERTOLIN, Júlio. C. G. Qualidade em educação superior: da diversidade de concepções a inexorável subjetividade conceitual. **Avaliação:** Revista da Avaliação da Educação Superior, Campinas, Sorocaba, v. 14, n. 1, p. 127-149, mar. 2009.

BROCHADO, Ana. Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. **Quality Assurance in Education.** v. 17, n. 2, p. 174-190, 2009.

CAMPOS, V. F. **Gerência da qualidade total:** estratégia para aumentar competitividade da empresa brasileira. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1990.

CARDOSO, Sónia; SANTIAGO, Rui; SARRICO, Cláudia. As atitudes dos estudantes face à avaliação das instituições de ensino superior. **Avaliação:** Revista da Avaliação da Educação Superior, Campinas, Sorocaba, v. 15, n. 3, p. 29-58, nov. 2010.

CENSO da Educação Superior: **Evolução da Educação Superior.** Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Disponível em:  
<http://portal.inep.gov.br/web/censo-da-educacao-superior/evolucao-1980-a-2007>. Acesso em: 19 nov. 2011.

CRONGRAM, J. M.; FRIEDMAN, M. **The AMA Handbook of Marketing for the services Industries.** New York: American Marketing Association, 1991.

CROSBY, P. B. **Quality is free:** the art of making quality certain. New York: Mc Graw-Hill, 1979.

CHAGAS, Leila Rodrigues. **Mapeamento da percepção dos alunos de uma escola de idiomas:** uma adaptação do modelo HEdPERF. Dissertação de Mestrado. Niterói. Universidade Federal Fluminense, 2010.

DEMING, W. E. **Qualidade:** a revolução da administração. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

ERBERLE, Luciene; MILAN Gabriel Sperandio; LAZZARI, Fernanda. Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado numa Instituição de Ensino Superior. **RAE**, v.9, n.2, art. 7, dez 2010.

FEIGENBAUN, A. V. **Total quality control.** 3. ed. New York: Mc Graw Hill, 1991.

FIRDAUS, Abdullah. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p 569–581, november 2006.

FREITAS, André Luis Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo SERVQUAL. **Scielo**, Brasília, vol. 37, n 3, set-dez. 2008.

HOLANDA, Aurélio Buarque de. **Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa.** 5. ed. Curitiba: Positivo, 2010. p. 1746.

IBM. **SPSS Statistics.** Disponível em: <<http://www-01.ibm.com/software/analytics/spss/products/statistics/>>. Acesso em: 17 fev. 2012.

ISHIKAWA, K. **TQC: Total Quality Control:** estratégia e administração da qualidade. São Paulo: IM & c Internacional Sistemas Educativos, 1986.

JAGER, Johan de.; GBADAMOSI, Gbolahan. Specific remedy for specific problem: measuring service quality in South African higher education. **Higher Education, Amsterdam**, vol. 60, n. 3, p. 251- 267, summer 2009.

JURAN, J. M. (ed.). **Quality control handbook.** 3. ed. New York. McGraw-Hill, 1974.

MAGUAD, Bem A. **Deming's profound knowledge': implications for higher education.** *Education*, A. L., v. 131, n. 4, p. 768-774, summ. 2011.

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES. **Atração e retenção de alunos em cursos de graduação em administração das instituições particulares de ensino superior de Joinville, SC.** 2007. 332f. Dissertação em Administração, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, 2007.

MOTA, Marilma Campos. **Avaliação da qualidade do serviço educacional de uma IES particular:** a visão do aluno de graduação sobre a qualidade percebida. Dissertação (Mestrado). Universidade do Grande Rio Professor José de Souza Herdy. Rio de Janeiro, 2009.

PALADINI, E. P. **Qualidade Total na prática:** Implantação e avaliação de sistemas de qualidade total. São Paulo: Atlas, 1994.

RIZZATTI, Gerson; *et. al.* Programa de Qualidade para Universidades Públicas e privadas: na perspectiva da melhoria de serviços prestados aos múltiplos usuários. **X Colóquio Internacional sobre Gestión Universitaria en America del Sur**, Mar Del Plata, dez 2010.

SCHOLTES, P. R. **Times da qualidade:** como usar equipe para melhorar a qualidade. Rio de Janeiro: Qualimarty, 1992.

SOUZA, Tarcita *et. al.* Comparação de Modelos de Qualidade de Serviços: proposição estratégica para as Instituições de Ensino Superior. **XIV SEMEAD. Seminários de Administração**, 11 out. 2011.

SOUZA, Saulo Aparecido de.; REINERT ,José Nilson. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. **Avaliação:** Revista da Avaliação da Educação Superior, Campinas, Sorocaba, vol. 15, n. 1, p. 159-176, mar. 2010.

TANG, Chia-Wei; WU, Cheng-Ta. Obtaining a picture of undergraduate education quality: a voice form inside the university. **High Education**, vol. 60, p. 269-286, december 2009.

TEBOU, J. **Gerenciando a dinâmica da qualidade.** Rio de Janeiro: [S. l.], 1991.

TERENCE, Ana Cláudia Fernandes; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. **Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais.** XXVI ENEGEP - Fortaleza, CE, Brasil, 9 a 11 de Outubro de 2006. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006\\_tr540368\\_8017.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr540368_8017.pdf)>. Acesso em 06 jul. 2012.

VELUDO-DE-OLIVEIRA, Tânia; IKEDA, Ana Akemi. Valor dos serviços educacionais. **RAE-eletrônica**, v. 5, n. 2, art 12, jul./dez. 2006.

WYSOCKI, Waldemar. A importância da administração da qualidade na melhoria dos resultados das Instituições de Ensino Superior – IES. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. XII, n. 15, p. 19-32, 2008.