

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO**  
**PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM INOVAÇÃO TECNOLÓGICA**

**BRENNNA VITAL NUNES**

**QUALIDADE PERCEBIDA PELOS DISCENTES DO CURSO DE ENGENHARIA  
CIVIL DE IES PÚBLICA E PRIVADA**

**UBERABA**

**2021**

BRENNNA VITAL NUNES

**QUALIDADE PERCEBIDA PELOS DISCENTES DO CURSO DE ENGENHARIA  
CIVIL DE IES PÚBLICA E PRIVADA**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica, área de concentração Gerência de Produção e Operações, da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, como requisito para obtenção do título de Mestre em Inovação Tecnológica.

Orientador: Prof. Dr. Ricardo Francisco Pires  
Coorientadora: Profa. Dra. Gabriella Depiné Poffo

UBERABA

2021

**Catálogo na fonte: Biblioteca da Universidade Federal do  
Triângulo Mineiro**

N927q Nunes, Brenna Vital  
Qualidade percebida pelos discentes do Curso de Engenharia Civil  
de IES pública e privada / Brenna Vital Nunes. -- 2021.  
95 p. : tab.

Dissertação (Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica) –  
Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Uberaba, MG, 2021  
Orientador: Prof. Dr. Ricardo Francisco Pires  
Coorientadora: Profa. Dra. Gabriella Depiné Poffo

1. Educação à distância - Qualidade. 2. Engenharia Civil - Estudo  
e ensino. 3. Universidades e faculdades públicas. 4. Universidades e  
faculdades particulares. I. Pires, Ricardo Francisco. II. Universidade  
Federal do Triângulo Mineiro. III. Título.

CDU 37.018.43-021.465

**BRENNA VITAL NUNES**

**QUALIDADE PERCEBIDA PELOS DISCENTES DO CURSO DE ENGENHARIA CIVIL DE IES PÚBLICA E PRIVADA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Inovação Tecnológica, da Universidade Federal do Triângulo Mineiro como requisito parcial para obtenção do título de mestre.

Uberaba, 22 de fevereiro de 2021

**Banca Examinadora:**

Dr. Ricardo Francisco Pires – Orientador  
Universidade Federal do Triângulo Mineiro

Dra. Beatriz Gaydeczka  
Universidade Federal do Triângulo Mineiro

Dr. José Roberto Delalibera Finzer  
Universidade de Uberaba



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO FRANCISCO PIRES, Professor do Magistério Superior**, em 22/02/2021, às 11:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no art. 14 da [Resolução nº 34, de 28 de dezembro de 2017](#).

Documento assinado eletronicamente por **BEATRIZ GAYDECZKA, Professor do Magistério Superior**, em 22/02/2021, às 11:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539](#).



de 8 de outubro de 2015 e no art. 14 da [Resolução nº 34, de 28 de dezembro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Roberto Delalibera Finzer**, **Usuário Externo**, em 22/02/2021, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no art. 14 da [Resolução nº 34, de 28 de dezembro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.uftm.edu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.uftm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0475440** e o código CRC **A5F09C21**.

Dedico a Deus, base de tudo, ao meu esposo,  
meu apoio incondicional, e à minha família,  
suporte nas adversidades.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, agradeço a Deus o sonho e sua realização, coragem, força, motivação, consolo e todo auxílio na caminhada.

Agradeço ao meu orientador, Prof. Dr. Ricardo Francisco Pires, e a minha coorientadora, Profa. Dra. Gabriella Depiné Poffo, o apoio, direcionamento e trabalho em equipe.

Agradeço aos membros da banca de qualificação e de defesa a disponibilidade e contribuições.

Agradeço às Instituições de Ensino Superior que participaram desta pesquisa, bem como a todos colaboradores que me auxiliaram com informações e serviços.

Agradeço aos alunos que escolheram participar do estudo. Cada resposta foi motivo de muita comemoração.

Agradeço aos que me ajudaram nesta caminhada, profissionais técnicos, colegas de mestrado e amigos, que contribuíram com meu trabalho e torceram por mim.

Agradeço à minha família o alicerce, referência e incentivo.

Agradeço ao meu esposo o apoio incondicional, paciência nos momentos de tribulação e todo amor.

A vocês meu muito obrigado, porque nem um sonho se conquista sozinho e agradecer é reconhecer que vocês foram fundamentais.

## RESUMO

Este trabalho teve como objetivo principal identificar e analisar comparativamente a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Engenharia Civil de duas Instituições de Ensino Superior (IES). Uma universidade pública federal localizada em Minas Geras e um centro universitário privado situado em Santa Catarina. A contribuição desta pesquisa é informar às duas entidades o que é percebido em termos de qualidade funcional pelos seus acadêmicos, bem como fornecer indicadores de melhoria, além de contribuir com o amadurecimento do tema na literatura científica. Aplicou-se remotamente, de setembro a novembro de 2020 (durante a pandemia COVID-19), questionário validado que mensurou as seguintes dimensões dos serviços educacionais oferecidos: reputação mercadológica, segurança, atendimento administrativo, relacionamento interpessoal, infraestrutura, aspectos educacionais e aspectos acadêmicos. Os participantes avaliaram as afirmações do instrumento por meio de uma escala Likert de 1 a 5. Das 213 respostas recebidas, 160 foram consideradas válidas para o estudo, sendo 88 da IES pública e 72 da privada. Desse modo, caracterizaram-se as amostras de ambas as instituições, verificou-se a confiabilidade do estudo, realizaram-se os tratamentos descritivos por dimensão e identificou-se a média final de cada entidade. As dimensões atendimento administrativo e infraestrutura apresentaram as maiores e menores médias respectivamente nas duas organizações. A IES privada alcançou médias numéricas superiores às da pública em todas as dimensões do instrumento; contudo, as diferenças entre as médias não apresentaram significância estatística. Discentes de ambas as instituições demonstraram uma percepção de qualidade aceitável em relação a todos os construtos do questionário, apesar das críticas de alguns alunos sobre cantinas e estacionamento. As principais limitações da pesquisa se deram às amostras não probabilísticas e à subjetividade relacionada ao conceito de qualidade. Sugere-se que estudos como este sejam reaplicados para diagnóstico de novos indicadores de melhoria em Instituições de Ensino Superior brasileiras.

Palavras-chave: Aluno. Professor. Ensino remoto.



## **ABSTRACT**

This work had as its main objective to identify and to analyze comparatively the quality perception of the students of the Course of Civil Engineering from two Higher Education Institutions (HEI), a federal public university located in Minas Gerais and a private university center located in Santa Catarina. The contribution of this research is to inform both entities what is perceived in terms of functional quality by their academics and to offer indicators for improvement, in addition to contributing to maturing of the theme in the scientific literature. A validated questionnaire was applied remotely from September to November 2020 (during the COVID-19 pandemic) to evaluate the following parameters of the educational services offered: market reputation, security, administrative support, interpersonal relationships, infrastructure, educational and academic aspects. Participants assessed the instrument's questions using a Likert scale from 1 to 5. Of the 213 responses received, 160 were considered valid for the study, 88 from the public university and 72 from the private HEI. In this way, the samples of both institutions were characterized, the reliability of the study was verified, descriptive treatments were carried out by dimension and the final average of each entity was found. The administrative support and infrastructure parameters had the highest and lowest averages respectively in the two organizations. The private HEI achieved numerical averages higher than the public one in all dimensions of the instrument; however, differences between averages were not statistically significant. Students from both institutions reported a perception of acceptable quality in relation to all questionnaire items, despite criticism by some of them about cafeterias and parking lots. The main limitations of the research were the non-probabilistic samples and the subjectivity of the concept of quality. We suggest that studies like this be repeated to diagnose new indicators of improvement in Brazilian Higher Education Institutions.

**Keywords:** Student. Professor. Remote Education.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro	1 - <i>Gaps</i> na qualidade em serviços.....	24
Quadro	2 - Construtos de percepção de qualidade que influenciaram a confecção do instrumento utilizado nesta pesquisa .....	35
Quadro	3 - Variáveis das dimensões do instrumento utilizado .....	41
Quadro	4 - Distinção da população do estudo .....	44
Quadro	5 - Descrição das amostras da pesquisa .....	45

## LISTA DE TABELAS

Tabela	1 -	Característica da amostra geral .....	46
Tabela	2 -	Amostras da pesquisa com filtro por tipo de IES .....	49
Tabela	3 -	Confiabilidade do estudo .....	51
Tabela	4 -	Reputação mercadológica .....	52
Tabela	5 -	Segurança .....	54
Tabela	6 -	Atendimento administrativo .....	56
Tabela	7 -	Relacionamento interpessoal .....	58
Tabela	8 -	Infraestrutura .....	60
Tabela	9 -	Aspectos educacionais .....	63
Tabela	10 -	Aspectos acadêmicos .....	64
Tabela	11 -	Comparações entre as médias das dimensões e o tipo de IES.	66
Tabela	12 -	Resultados dos testes t .....	69

## LISTA DE SIGLAS

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior  
CEFET – Centro Federal de Educação Tecnológica  
CONAES – Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior  
CPA – Comissão Própria de Avaliação  
CPC – Conceito Preliminar de Curso  
DCN – Diretrizes Curriculares Nacionais  
ENADE – Exame Nacional de Desempenho de Estudantes  
ENEM - Exame Nacional do Ensino Médio  
ES – Ensino Superior  
FGV – Fundação Getulio Vargas  
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
IDD – Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observado e o Esperado  
IES - Instituição de Ensino Superior  
IGC - Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição  
INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira  
MBA – *Master of Business Administration*  
MEC – Ministério da Educação  
MG – Minas Gerais  
OCDE – Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico  
PNE – Plano Nacional de Educação  
SC – Santa Catarina  
SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	15
1.1	OBJETIVOS .....	18
1.1.1	<b>Objetivo geral</b> .....	18
1.1.2	<b>Objetivos específicos</b> .....	18
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	20
2.1	EVOLUÇÃO DA QUALIDADE .....	20
2.1.1	<b>Qualidade</b> .....	20
2.1.2	<b>Serviços</b> .....	21
2.1.3	<b>Qualidade percebida em serviços</b> .....	23
2.1.3.1	<i>Instrumentos genéricos e dimensões da qualidade funcional.....</i>	25
2.1.3.2	<i>Instrumentos específicos e dimensões da qualidade funcional no ensino superior.....</i>	27
2.2	QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR BRASILEIRO .....	29
2.2.1	<b>Instituições de Ensino Superior</b> .....	29
2.2.2	<b>SINAES</b> .....	31
2.2.3	<b>Estudos recentes sobre qualidade funcional na educação superior no Brasil</b> .....	36
<b>3</b>	<b>MÉTODO</b> .....	39
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	39
3.2	INSTRUMENTO .....	39
3.3	POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	43
3.4	ANÁLISE ESTATÍSTICA .....	45
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	46
4.1	CARACTERÍSTICAS DAS AMOSTRAS .....	46
4.2	CONFIABILIDADE DO ESTUDO .....	51
4.3	RESULTADOS DESCRITIVOS DAS DIMENSÕES .....	52
4.3.1	<b>Reputação mercadológica</b> .....	52
4.3.2	<b>Segurança</b> .....	54
4.3.3	<b>Atendimento administrativo</b> .....	56
4.3.4	<b>Relacionamento interpessoal</b> .....	58

<b>4.3.5</b>	<b>Infraestrutura</b> .....	60
<b>4.3.6</b>	<b>Aspectos educacionais</b> .....	62
<b>4.3.7</b>	<b>Aspectos acadêmicos</b> .....	64
4.4	COMPARAÇÕES ENTRE AS IES E AS MÉDIAS DAS DIMENSÕES	66
<b>4.4.1</b>	Teste de hipótese .....	68
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	70
5.1	CONCLUSÕES .....	70
<b>5.1.1</b>	<b>Objetivos específicos</b> .....	71
<b>5.1.2</b>	<b>Objetivo geral</b> .....	73
<b>5.1.3</b>	<b>Questão do estudo</b> .....	73
5.2	LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA NOVOS ESTUDOS .....	74
<b>REFERÊNCIAS</b> .....		76
<b>ANEXO A – Questionário aplicado</b> .....		85

## 1 INTRODUÇÃO

No atual contexto socioeconômico vivido, o da sociedade pós-industrial, os indivíduos buscam pela tão estimada qualidade de vida, a qual é mensurada através da prestação de serviços, tais como, saúde, educação e lazer. O cidadão busca qualificação profissional para ser inserido nessa sociedade, pois é necessário muito mais do que trabalho manufaturado ou operação de máquinas para produção em larga escala, é imprescindível oferecer ao mercado um diferencial (FITZSIMMONS, J.A.; FITZSIMMONS, M. J., 2010). A educação superior passa a ser um requisito e constata-se que a ascensão da escolaridade está diretamente ligada à melhoria da qualidade de vida (BRASIL, 2010).

De acordo com o levantamento de percentual da população com educação superior, por faixa etária – 2016, alguns países apresentaram melhores resultados do que outros. Destacaram-se a Rússia, na qual 58,20% dos indivíduos de 25 a 34 anos e 49,60% dos de 55 a 64 anos possuem ensino superior; o Reino Unido, no qual o percentual é de 52% dos de 25 a 34 anos e 37,60% dos de 55 a 64 anos; Os Estados Unidos, que apresentaram a porcentagem de 47,50% dos indivíduos de 25 a 34 anos e 41,90% dos de 55 a 64 anos (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, 2018a).

Outros países vislumbraram resultados inferiores, tais como, o Brasil e a China, neste 17,90% dos indivíduos de 25 a 34 anos e 3,6% dos de 55 a 64 anos concluíram a graduação; enquanto, naquele 16,30% dos de 25 a 34 anos e 11,20% dos de 55 a 64 anos obtiveram o mesmo resultado (INEP, 2018a).

Apesar do baixo resultado apresentado, no Brasil, na última década, houve um grande avanço desse segmento, o qual conta com mais de oito milhões de estudantes matriculados em aproximadamente trinta e cinco mil cursos, conforme resultado do censo da educação superior 2017 (INEP, 2018a). Embora os números sejam exorbitantes, é necessário pontuar que há um grande caminho pela frente para que os resultados sejam equiparados aos dos países de primeiro mundo.

O crescimento da educação superior no país, além de quantitativo, deve ser qualitativo, objetivo que é formalizado através da Meta 13, do Plano Nacional de

Educação (PNE), Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014: “[...] elevar a qualidade da educação superior [...]” (BRASIL, 2014, p. 12).

Quando se fala em qualidade no ensino superior, além da qualidade técnica, a qual está relacionada ao ensino, à pesquisa e à extensão, é necessário observar também a qualidade funcional, ou percebida, foco deste trabalho, a qual capta o que o usuário percebeu de qualidade em relação à instituição prestadora do serviço (GRÖNROOS, 1984). No Brasil, a qualidade do ES é aferida pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Esse sistema capta poucas dimensões da qualidade percebida dos serviços educacionais ofertados por uma Instituição de Ensino Superior (IES), após comparado com estudos da literatura científica sobre o tema.

A qualidade funcional dos serviços pode ser utilizada como uma estratégia para superação dos desafios impostos pelo mercado e pode auxiliar na busca de uma posição favorável em relação aos concorrentes (CAMPOS; PINHEIRO, 2014). Desse modo, as IES devem objetivar a excelência na formulação de suas estratégias e práticas, pois estas, quando positivas, aumentam consideravelmente a manutenção de um relacionamento a longo prazo com os discentes (MILAN et al., 2014), além de estabelecer uma imagem positiva com outros *stakeholders*.

O cenário brasileiro altamente competitivo ressaltou a necessidade de as IES buscarem diferenciais que atendam às expectativas de seus alunos (MILAN et al., 2014; SANTINI; GUIMARÃES; SEVERO, 2014). Saber o que é percebido em qualidade pelos discentes e o impacto desses fatores na satisfação geral do usuário acarretam a possibilidade de recompra de novos serviços/cursos e de indicação deles a terceiros (MILAN, et al., 2014).

Estudos científicos sobre o assunto são necessários para evitar a subjetividade relacionada ao conceito da qualidade (CAMPOS; PINHEIRO, 2014) e estão relacionados com a competitividade dessas instituições (MILAN et al., 2015). Compreender a intensidade do relacionamento com as partes interessadas contribui com a assertividade das decisões gerenciais e amplia a visão acadêmica sobre o tema de marketing de relacionamento (SANTINI; GUIMARÃES; SEVERO, 2014).

Diante desse cenário, este trabalho respondeu a seguinte questão: **Qual a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Engenharia Civil de IES**



**pública e privada?** A pesquisa foi aplicada com os discentes porque eles são considerados o público-alvo de uma IES.

A importância de estabelecer o comparativo público e privado justificou-se na medida em que visou ao preenchimento da lacuna da dicotomia entre as duas esferas. Segundo estatísticas gerais do censo da educação superior de 2019, existem 2.608 IES distribuídas ao longo do território nacional: 302 são públicas (11,58%) e 2.306 privadas (88,42%) (INEP, 2020a).

Analisar como os discentes de IES pública e privada percebem a qualidade dos serviços educacionais oferecidos permitiu conhecer o padrão de suas expectativas, entendendo suas prioridades e importância dada aos atributos da qualidade do serviço (CAMPOS; PINHEIRO, 2014).

O estudo foi aplicado em duas IES: uma universidade federal pública, localizada no estado de Minas Gerais (MG), e um centro universitário privado, situado no Estado de Santa Catarina (SC). O comparativo público e privado que é tratado nesta investigação verificou similaridades e divergências entre as percepções discentes e apresentou algumas conclusões com base nos achados.

Escolheu-se um curso de graduação em engenharia para aplicação desta pesquisa devido à contribuição da área à inovação tecnológica, objeto de estudo do Programa de Mestrado Profissional em Inovação Tecnológica que deu origem a este trabalho. Dentre os cursos das duas IES analisadas, o Curso de Engenharia Civil mostrou-se ideal para a investigação por ser ofertado nas duas entidades.

O instrumento utilizado para aferição da qualidade percebida foi o desenvolvido por Poffo (2018), em sua tese “Modelo de avaliação da qualidade dos serviços para Instituições de Ensino Superior”, o qual foi baseado, substancialmente, em Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985,1988), Cronin Jr e Taylor (1992), Abdullah (2006a), Yildiz e Kara (2009), Icli e Anil (2014) e nos indicadores de desempenho do Ministério da Educação (MEC). E, baseado, residualmente, em Mondo e Fiates (2014), Jager e Gbadamosi (2013), Mostafa (2006), Melchor Cardona e José Bravo (2012), Mollo Birsco et al. (2016), Cunha (2014), Rave e Giraldo (2016) e Voss, Gruber e Szmigin (2007).

Foi escolhido por ser um instrumento relativamente recente, que considerou estudos científicos contemporâneos, além dos mais antigos consolidados na

academia; por captar dimensões da qualidade funcional ressaltadas na literatura; por ser específico para mensurar qualidade percebida no ensino superior brasileiro, além de considerar indicadores de desempenho utilizados pelo MEC; e por diagnosticar o que é percebido de qualidade na visão discente.

Por meio desse instrumento, foi possível avaliar o que os alunos perceberam de qualidade em relação a sete dimensões da qualidade funcional dos serviços educacionais oferecidos: reputação mercadológica, segurança, atendimento administrativo, relacionamento interpessoal, infraestrutura, aspectos educacionais e aspectos acadêmicos (POFFO, 2018).

A pesquisa teve como caráter inovador fornecer às instituições analisadas indicadores de percepção de qualidade na visão de seus discentes, além de contribuir com o estudo do tema na literatura. Ao identificar o que alunos de diferentes IES percebem de qualidade, permitiu concluir o que pode ser melhorado na prestação desses serviços à população. Salienta-se que os resultados da pesquisa estão limitados aos contextos estudados. Contudo, não se pode negligenciar que eles podem favorecer a construção e solidificação do conceito qualidade funcional no ensino superior brasileiro.

## 1.1 OBJETIVOS

Para responder a questão da pesquisa, foram definidos os objetivos geral e específicos.

### 1.1.1 Objetivo geral

Identificar e analisar comparativamente a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Engenharia Civil de IES pública e privada.

### 1.1.2 Objetivos específicos

a) Identificar a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Engenharia Civil de IES pública em relação às afirmações do instrumento;

- b) Identificar a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Engenharia Civil de IES privada no que tange às variáveis do questionário;
- c) Verificar similaridades, entre as instituições, de percepção discente a respeito das assertivas do instrumento aplicado;
- d) Diagnosticar a percepção de qualidade dos alunos, por instituição, a respeito das dimensões captadas;
- e) Estabelecer um comparativo público e privado sobre os resultados encontrados das dimensões.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Para alcançar os objetivos deste estudo, fez-se necessário abordar o assunto qualidade percebida na educação superior brasileira. Desse modo, o referencial teórico é subdividido em evolução da qualidade e qualidade no ensino superior brasileiro, de acordo com a literatura científica, para melhor compreensão do tema.

### **2.1 EVOLUÇÃO DA QUALIDADE**

O presente tópico aborda a evolução da qualidade ao conceituar qualidade, serviços e qualidade percebida em serviços. Apresenta os instrumentos de qualidade funcional que serviram como alicerce ao instrumento utilizado nesta pesquisa e suas dimensões de referência. Especifica como se diagnostica qualidade no ensino superior brasileiro, bem como apresenta estudos recentes sobre o tema.

#### **2.1.1 Qualidade**

Qualidade é um termo de múltiplos sentidos que, para ser conceituado, depende de um referencial (FURLAN, 2016). Dependendo do contexto, associa-se a palavra aos atributos intrínsecos de um bem e/ou a seu valor relativo, à satisfação dos usuários quanto à adequação do produto ao uso e ao atendimento das especificações do produto (CARPINETTI, 2012).

Houve uma evolução do tema ao longo da história. Antes da revolução industrial, a qualidade era exercida pelos artesãos, que controlavam todo o ciclo produtivo, estabelecendo um relacionamento direto com a clientela. Para fidelizar os consumidores, o artesão precisava investir no atendimento, bem como identificar as necessidades dos clientes, visando à customização de seus produtos de acordo com essas predileções. Ou seja, qualidade estava associada ao atendimento das necessidades do consumidor (CARVALHO, 2012).

Após, na segunda revolução industrial, a produção em larga escala, com a linha de montagem padronizada, sucumbiu à customização. As tarefas foram segmentadas e atribuídas isoladamente ao trabalhador, não tendo este a concepção

geral da produção. O conhecimento das necessidades do cliente e a participação do trabalhador deixaram de ser priorizados (CARVALHO, 2012). A responsabilidade pela excelência foi transferida ao inspetor da qualidade, caracterizando-se atividade externa à produção. O termo qualidade limitava-se à fabricação (CARPINETTI, 2012).

No período pós-guerra, com a reestruturação do Japão, novos conceitos relacionados ao assunto se consolidaram, tais como: participação dos trabalhadores e da alta gerência como essenciais para a Gestão da Qualidade; produção enxuta, a qual eliminou a figura do inspetor e responsabilizou cada trabalhador pela qualidade; melhoria contínua, que seria a busca pela perfeição; aliança com fornecedores, dentre outros. Neste período foram estruturados também conjuntos de ferramentas de qualidade, utilizadas, até hoje, pelas empresas (CARVALHO, 2012).

Consolida-se então a abordagem da qualidade que prioriza os clientes para nortear todas as ações da organização e que é vista como elemento estratégico de manutenção de empresas no mercado devido à exorbitante concorrência (PALADINI, 2012). É importante pontuar que clientes são todas as partes interessadas da instituição, conhecidos como os *stakeholders*: consumidores, acionistas, fornecedores, funcionários, agências reguladoras e organismos governamentais (CARPINETTI, 2012). A Associação Brasileira de Normas Técnicas (2005), por meio da *International Organization for Standardization (ISO) 2005*, propõe que as organizações atendam às necessidades atuais e futuras dos clientes e procurem exceder as suas expectativas.

### **2.1.2 Serviços**

Segundo Fitzsimmons J. A. e Fitzsimmons M. J. (2010), o contexto em que vivemos é o da sociedade pós-industrial, na qual a atividade predominante é a de serviços e a medição do padrão de vida é feita pela qualidade de vida em termos de saúde, educação e lazer.

Conforme os autores, houve uma transição de mão de obra na sociedade, a qual deixou de ser baseada em manufatura, em produção de mercadorias e passou a ser baseada em serviços. O setor de serviços ganhou destaque na economia

mundial (ROTONDARO; CARVALHO, 2012). Fitzsimmons J. A. e Fitzsimmons M. J. (2010) atribuem essa evolução à inovação, às tendências sociais e à tecnologia de informação.

O setor de serviços brasileiro já corresponde a cerca de 73% do PIB nacional (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2016), demonstrando a importância do tema para a economia do país, fazendo-se necessário compreender sobre o assunto e sua complexidade.

Serviços são ideias e conceitos que operam como sistemas abertos, ou seja, dependem da presença do cliente para serem produzidos e fornecidos; caracterizam-se de modo heterogêneo, por dependerem da participação e peculiaridades de cada consumidor. Desse modo, são perecíveis, por precisarem de consumo imediato à produção, não podendo ser estocados como forma de absorverem as flutuações das demandas do mercado (FITZSIMMONS, J.A.; FITZSIMMONS, M.J., 2010; ROTONDARO; CARVALHO, 2012).

Ao contatar o consumidor, geralmente as empresas fornecem, além do bem intangível em si, um pacote de serviços, que é tudo aquilo que o acompanha: instalações de apoio (recursos físicos); bens facilitadores (material adquirido/consumido pelo comprador, ou itens fornecidos ao consumidor); informações (dados de operações/informações fornecidos pelo cliente para dar condições de prestação de um serviço eficiente e customizado); serviços explícitos (características fundamentais ou intrínsecas dos serviços); serviços implícitos (benefícios psicológicos ou características extrínsecas dos serviços) (FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J., 2010). Assim, o consumidor analisa todo o pacote ofertado, desde as instalações de apoio, bens facilitadores, informações e serviços implícitos, além do serviço propriamente dito, o serviço explícito.

É possível observar diferenças entre produto e serviço ao pontuar que aquele é um bem tangível e, na maioria das vezes, homogêneo, estocável e não necessita da participação do cliente para sua produção. Além de possuírem características diferentes dos produtos, os serviços se diferenciam no modo de mensuração da qualidade, preocupação de muitas empresas que buscam formas lucrativas de se

diferenciar no mercado devido à intensificação da concorrência (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Diante do exposto, faz-se necessário compreender as características dos serviços, bem como a qualidade com a qual eles são ofertados.

### **2.1.3 Qualidade percebida em serviços**

Qualidade, conforme mencionada, visa atender às exigências dos consumidores. Por se tratar de um bem intangível e na tentativa de evitar a subjetividade, medir a qualidade dos serviços torna-se complexo. Qualidade de serviços, segundo Gröroos (1984) é composta por duas dimensões: a técnica e a funcional. A qualidade técnica se resume ao “produto” do serviço, ou seja, aquilo que o cliente busca ao contratar determinada operação. Enquanto a qualidade funcional, foco deste estudo, também chamada de qualidade percebida, retrata o que o cliente percebeu de qualidade ao se relacionar com o prestador. Há ainda o conceito de imagem como dimensão da qualidade, que é o resultado, principalmente, da qualidade técnica e da funcional e, subsidiariamente, de outros fatores, tais como: fatores externos (tradição, ideologia, propaganda boca a boca) e atividades tradicionais de marketing (publicidade, preço e relações-públicas).

Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), qualidade percebida em serviço é igual ao serviço percebido menos o serviço esperado.

O serviço esperado pelo consumidor, segundo os autores, é influenciado pela comunicação boca a boca (indicação pessoal), pelas necessidades pessoais e pelas experiências passadas. Rotondaro e Carvalho (2012) acrescentam ainda a comunicação externa como outra influência da expectativa. Todos esses fatores contribuem com a expectativa do usuário, ou seja, com aquilo que o indivíduo considera como ideal.

O serviço percebido é a impressão do consumidor ao considerar sua experiência vivenciada com a empresa, tendo em vista todos os elementos do pacote de serviços, e não apenas o serviço explícito prestado (FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J., 2010).

A qualidade percebida do serviço, então, é a discrepância entre as percepções e expectativas dos clientes, ou seja, aquilo que ele percebeu menos o que esperava. Quando a percepção é superior à expectativa, conclui-se que há qualidade percebida. Contudo, quando a percepção for inferior à expectativa, há ausência de qualidade percebida. E, se a percepção for igual à expectativa, a qualidade percebida é satisfatória (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988). As discrepâncias entre as expectativas e percepções em relação aos serviços são sistematizadas pelos autores em cinco *gaps* conforme Quadro 1 (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Quadro 1 – *Gaps* na qualidade em serviços

<i>Gap</i> 1 (falha 1)	É a diferença entre as expectativas do consumidor e as percepções que a empresa tem sobre essas expectativas;
<i>Gap</i> 2 (falha 2)	Resulta da incapacidade da organização de transformar as percepções que tem sobre as expectativas dos clientes em comandos exequíveis a toda a organização;
<i>Gap</i> 3 (falha 3)	Acontece quando o serviço efetivamente prestado não corresponde aos comandos exequíveis impostos pela administração;
<i>Gap</i> 4 (falha 4)	É a diferença entre o serviço efetivamente prestado e o serviço prometido;
<i>Gap</i> 5 (falha 5)	É o resultado de um ou mais <i>gaps</i> que evidenciará a diferença entre o serviço esperado e o percebido.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021 baseado em Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988

Em oposição ao conceito de qualidade percebida disposto pelos autores citados, Cronin Jr e Taylor (1992) afirmam que essa conceituação é inadequada, ao constatarem que não há evidência teórica ou empírica que apoie a relevância do hiato entre expectativas e percepção. Sugerem que a qualidade do serviço seja avaliada apenas como uma atitude, ao considerar apenas a percepção dos usuários ao se relacionarem com o prestador.

Sem adentrar muito nesse debate conceitual, a seguir são detalhados alguns instrumentos desenvolvidos para diagnosticar qualidade funcional na prestação de serviços, objeto deste estudo, e suas respectivas dimensões de diagnóstico.



### 2.1.3.1 Instrumentos genéricos e dimensões da qualidade funcional

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) propuseram a Servqual, uma escala de múltiplos itens utilizada para mensurar a percepção dos consumidores em relação ao serviço prestado, a qual atual no *gap* do serviço percebido menos o esperado. O instrumento avalia as cinco dimensões da qualidade funcional conceituadas da seguinte forma:

- a) **Tangibilidade:** relacionada aos aspectos físicos das instalações, dos equipamentos, do pessoal e do material de comunicação;
- b) **Confiabilidade:** capacidade de executar o serviço prometido de forma precisa e confiável.
- c) **Presteza:** disposição para ajudar os clientes com rapidez.
- d) **Garantia:** conhecimento e cortesia dos funcionários e capacidade destes em transmitirem confiança;
- e) **Empatia:** atenção personalizada e individualizada que a empresa oferece aos seus clientes.

Esse instrumento foi projetado para ser aplicado em um amplo espectro de serviços. Fornece um esqueleto básico, através de seu formato de expectativas/percepções, englobando declarações para cada uma das cinco dimensões da qualidade de serviço. Quando necessário, pode ser adaptado ou complementado para se adequar às características ou às necessidades específicas de cada organização (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY; 1988). Gouvêa, Onusic e Mantovani (2016) adaptaram o modelo Servqual, sem a seção de expectativas, na educação superior brasileira quando buscaram verificar quais fatores colaboram para a lealdade dos alunos dos cursos de graduação em Administração, em Economia, em Ciências Contábeis e em Ciências Atuariais de uma IES pública. As dimensões foram ajustadas da seguinte forma: corpo docente; corpo administrativo; relação discente; aspectos tangíveis; processos administrativos; qualidade; satisfação; imagem e lealdade.

A escala SERVQUAL tem uma variedade de aplicações potenciais e que pode ajudar as organizações de serviços na avaliação das expectativas e

percepções dos clientes quanto à qualidade. Também pode identificar as áreas que exigem atenção e ação gerencial para melhorar a qualidade do serviço, além de estimular outras pesquisas científicas (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988). Gouvêa, Onusic e Mantovani (2016) observaram que, na visão discente em relação aos cursos avaliados, a imagem influencia diretamente a percepção de qualidade; a qualidade percebida influencia o grau de satisfação; e o nível de satisfação influencia a lealdade. Não foram verificadas diferenças de opiniões dos discentes a respeito dos seguintes construtos: corpo administrativo, aspectos tangíveis, processos administrativos, qualidade e imagem. Desse modo, esses resultados podem ser usados pela IES para nortear medidas administrativas que visem à melhoria na qualidade do serviço.

Em contrapartida ao modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), Cronin Jr e Taylor (1992) propuseram o instrumento SERPERF, escala constituída a partir da redução de 50% da escala SERVQUAL, ao eliminarem a seção responsável por aferir a expectativa do usuário. Observaram que a qualidade do serviço é um antecedente da satisfação do consumidor e que esta exerce uma influência mais forte do que aquela sobre as intenções de compra. Algo que não pôde ser afirmado por Binda (2019), que verificou a relação entre a qualidade percebida e a satisfação dos discentes dos cursos de bacharelado em Administração de Empresas e em Ciências Contábeis de uma IES privada em relação à sala de aula, por meio do instrumento SERVQUAL adaptado, e concluiu que não existe relação entre os conceitos no contexto estudado.

Fonseca et al. (2018) confirmaram a aplicabilidade do modelo SERPERF, em relação ao serviço de educação à distância (EAD) prestado por uma IES, ao analisarem a qualidade do atendimento percebida pelos discentes. Por meio dos resultados encontrados, concluíram que a qualidade percebida é satisfatória em todas as dimensões, conforme segue (listadas do maior ao menor desempenho na visão discente): atendimento; segurança; empatia; confiabilidade e tangibilidade.

Esses dois modelos foram instituídos para serem aplicados em empresas genéricas e, apesar de permitirem adequações, os fundadores da SERVQUAL limitam os ajustes em estudo posterior, ao explicarem que a alteração no

instrumento pode comprometer o conceito de qualidade proposto (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1991).

### *2.1.3.2 Instrumentos específicos e dimensões da qualidade funcional no ensino superior*

Devido à necessidade de se identificar dimensões de qualidade que captem as particularidades do ensino superior, foram desenvolvidos instrumentos específicos, dos quais alguns são apresentados neste tópico.

Abdullah (2006a) desenvolveu a HEDPERF, uma escala de medição de qualidade de serviço instituída especificamente para o ensino superior. Focou no cliente estudante, apesar de reconhecer que a educação tem outros clientes que devem ser satisfeitos. Abaixo estão listadas as dimensões captadas pelo instrumento:

- a) **Aspectos não acadêmicos:** funções essenciais para o cumprimento das obrigações dos alunos exercidas por pessoal não acadêmico;
- b) **Aspectos acadêmicos:** fatores de responsabilidade exclusiva dos acadêmicos;
- c) **Reputação:** itens que asseguram a importância das IES em estabelecerem uma imagem profissional;
- d) **Acesso:** aspectos de acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência;
- e) **Problemas de programa:** importância das IES oferecerem amplos e respeitáveis programas acadêmicos / especializações com currículo e estrutura flexível;
- f) **Compreensão:** abrange serviços de compreensão das necessidades dos alunos em relação aos serviços de aconselhamento e de saúde.

Posteriormente, Abdullah (2006b) verificou que a escala HEDPERF modificada, sem a dimensão compreensão, é mais apropriada. O estudo buscou também verificar qual instrumento – HEDPERF modificada, SERVPERF e HEDPERF-SERVPERF (fusão dos dois instrumentos) - tinha capacidade superior em termos de unidimensionalidade, confiabilidade, validade e capacidade de prever

a qualidade do serviço. Os resultados demonstraram uma aparente superioridade da escala HEDPERF modificada, apesar de que o autor preferiu não fazer generalizações e se limitar ao contexto estudado, universidades da Malásia. Observou também que a dimensão acesso se destacou como a mais importante, diferentemente do encontrado por Muhammad, Kakakhel e Shah (2018), ao utilizarem o mesmo instrumento, em IES de Khyber Pakhtinkhwa, província do Paquistão, verificaram que o construto aspectos acadêmicos foi julgado como o mais importante em termos de qualidade percebida pelo público estudado. Uma aplicação do instrumento HEDPERF adaptado, no Brasil, foi feita por Marinho e Poffo (2016), em uma IES em SC.

Yildiz e Kara (2009) desenvolveram o PESPERF, instrumento para avaliar a qualidade percebida do serviço na Escola de Educação Física e Ciências do Desporto, capaz de aferir três dimensões, conceituadas abaixo:

**a) Aspectos acadêmicos:** além do conteúdo do curso, dos materiais e do conhecimento do pessoal acadêmico, inclui as instalações físicas e ferramentas necessárias para a prestação dos serviços educacionais;

**b) Empatia:** habilidade de comunicar com os alunos empaticamente e eficientemente, de modo a solucionar suas demandas;

**c) Acesso:** disponibilidade das instalações, equipamentos e materiais.

Icli e Anil (2014) propuseram a HEDQUAL, uma escala de medição de qualidade de serviço para programas de *Master in Business Administration* (MBA), a qual identificou cinco indicadores:

**a) Qualidade acadêmica:** promovida pela interação entre estudantes e os profissionais acadêmicos;

**b) Qualidade dos serviços administrativos:** serviços ofertados pelo pessoal administrativo;

**c) Qualidade dos serviços de apoio:** atendimento das demandas dos discentes com boa preparação dos funcionários e das instalações;

**d) Qualidade dos serviços de biblioteca:** acervo digital e físico suficiente para suprir a relação ensino-aprendizagem;

**e) Qualidade em proporcionar oportunidade de carreira:** oportunidade de contratação pelo mercado proporcionada pela IES.

Os autores concluem que avaliar a qualidade dos serviços educacionais pode ajudar a compreender os níveis de satisfação/comportamento do usuário para melhorar a qualidade do serviço ofertado.

A intenção deste tópico não é fazer uma revisão exaustiva na literatura sobre os instrumentos de aferição de qualidade percebida no ensino superior existentes e sim apresentar os instrumentos que foram utilizados na construção do questionário aplicado.

## 2.2 QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR BRASILEIRO

A palavra qualidade, por ser plurívoca quanto à educação superior, permite diferentes percepções de diretrizes e finalidades pelos setores público e privado (PEIXOTO et al., 2016). É importante definir o que é uma IES e entender como funciona a avaliação da qualidade na educação superior brasileira para compreender o que é estudado, em termos de qualidade percebida, nesse setor.

### 2.2.1 Instituições de Ensino Superior

Na sociedade pós-industrial, saúde e educação são condições necessárias para uma “vida satisfatória”. Os serviços de saúde estão relacionados à tentativa de eliminar doenças e aumentar a expectativa de vida e os serviços de educação superior passam a ser um requisito para inserção nessa sociedade, a qual exige habilidades profissionais e técnicas de sua população (FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J., 2010). “A elevação da escolaridade, para qualquer país contemporâneo, representa elevação dos padrões sociais [...]” (BRASIL, 2010, p.3). Desse modo, o ensino superior, além de contribuir com a construção da cidadania pela formação de profissionais bem qualificados, deve buscar soluções inovadoras para o desenvolvimento do país (BRASIL, 2010).

A educação superior tem as seguintes finalidades: estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo; formar diplomados em diversas áreas do conhecimento; incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica; promover a divulgação de conhecimentos culturais,

científicos e técnicos; suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização; estimular o conhecimento dos problemas contemporâneos, em particular os nacionais e regionais e promover a extensão, aberta à participação da comunidade (BRASIL, 1996).

As IES, públicas ou privadas, são as responsáveis pela ministração da educação superior (BRASIL, 1996). As instituições públicas não cobram matrícula ou mensalidade e são financiadas pelo Poder Público (na forma Federal, Estadual ou Municipal). As instituições privadas de ensino são geridas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, com ou sem finalidade de lucro. Quando não possuem finalidade de lucro, podem ser comunitárias; confessionais ou filantrópicas (BRASIL, [200-?])

Quanto à organização acadêmico-administrativa, as IES classificam-se em universidades, centros universitários, faculdades e institutos. Existem 2.608 IES no Brasil: 198 universidades, 294 centros universitários, 2.076 faculdades e 40 institutos federais e Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET) (INEP, 2020a).

A universidade é uma instituição acadêmica autônoma para criar cursos e sedes acadêmicas e administrativas, expedir diplomas, fixar currículos e número de vagas, firmar contratos, acordos e convênios, entre outras ações, conforme as legislações vigentes e a norma constitucional. É uma instituição acadêmica pluridisciplinar (ensino, pesquisa e extensão) que conta com produção intelectual institucionalizada e requisitos mínimos de titulação acadêmica (um terço de mestres e doutores) e de carga horária de trabalho do corpo docente (um terço em regime integral). Quando mantidas pelo Estado, gozam de estatuto jurídico especial, na forma da lei, para atender às peculiaridades de sua estrutura, organização e financiamento, planos de carreira e regime jurídico do seu pessoal (BRASIL, 1996; BRASIL, [200-?]).

O centro universitário abrange uma ou mais áreas do conhecimento, caracterizando-se como uma instituição pluricurricular e não apresenta o requisito da pesquisa institucionalizada (BRASIL, [200-?]).

A faculdade pode-se instituir como uma IES que não tem autonomia para conferir títulos e diplomas, os quais devem ser registrados por uma universidade,

além de não ter a função de ofertar cursos de pós-graduação; ou como unidades orgânicas de uma universidade (BRASIL, [200-?]).

O instituto federal é uma IES básica e profissional, pluricurricular e multicampi, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diversas modalidades de ensino, responsáveis por conjugar conhecimentos técnicos e tecnológicos com as suas práticas pedagógicas. (BRASIL, 2008).

As IES privadas são obrigadas a obterem credenciamento institucional externo formal do MEC para começarem a funcionar, as quais são inicialmente estabelecidas com status de “faculdade”. Após esse trâmite, podem passar para *status* de “centro universitário” ou “universidades” de pleno direito, mediante processo de credenciamento conforme segue: “centro universitário” - se atenderem critérios relacionados a número de programas, qualificação e a situação de emprego de pessoal; “universidades” – se atenderem, além dos critérios citados acima, o requisito de pesquisa institucionalizada. As IES públicas podem ser estabelecidas mediante credenciamento automático, em qualquer forma institucional, por seus atos de estabelecimento, não necessitam de avaliação externa inicial (ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, 2018).

### **2.2.2 SINAES**

Peixoto et al. (2016) afirmam que os termos avaliação e qualidade ocorrem oito e dezesseis vezes, respectivamente, na Constituição Federal brasileira de 1988, acoplados à função fiscal, regulatória ou gerencial do Estado.

Avaliação da qualidade do ensino superior brasileiro atrela-se ao SINAES, instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, e implementado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) baseado na legislação e normativas da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) (PEIXOTO et al., 2016). Aplica-se apenas as IES no âmbito federal e tem o objetivo de garantir o processo nacional de avaliação dessas instituições, dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico de seus discentes (BRASIL, 2004), em relação ao ensino, à pesquisa, à extensão, à responsabilidade social, ao

desempenho dos alunos, à gestão da instituição, ao corpo docente e às instalações (INEP, 2015a).

O SINAES tem por finalidade a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão de sua oferta, o aumento permanente da eficácia institucional, da efetividade acadêmica e social e o aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das IES (BRASIL, 2004).

Utiliza instrumentos complementares para cumprimento de seus objetivos, quais sejam:

**a) Autoavaliação, conduzida pela Comissão Própria de Avaliação (CPA):** realizada pela própria instituição de acordo com roteiro geral definido a nível nacional acrescido de indicadores específicos (projeto pedagógico, institucional, cadastro e censo) (INEP, 2015b);

**b) Avaliação externa:** realizada por membros externos pertencentes à comunidade acadêmica, reconhecidos pelas suas capacidades específicas e detentores de vasto conhecimento sobre instituições universitárias (INEP, 2015b);

**c) Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE):** avalia o desempenho dos concluintes no que tange aos aspectos referentes aos conteúdos programáticos previstos nas diretrizes curriculares dos cursos, às competências e habilidades necessárias à formação profissional e à realidade brasileira e mundial (INEP, 2019a).

**d) Censo da Educação Superior:** os dados do Censo integram o conjunto de análise e estudos da avaliação institucional interna e externa (INEP, 2015b);

**e) Avaliação dos cursos de graduação:** são levantadas e disponibilizadas ao público as informações do cadastro das IES e de seus respectivos cursos, que serão analisados pelas comissões de avaliação nos processos internos e externos (INEP, 2015b).

Utiliza também indicadores de qualidade da educação superior expressos em escala contínua e em cinco níveis:

**a) Conceito ENADE:** considera o desempenho dos estudantes no ENADE (INEP, 2019b);



**b) Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado (IDD):** mensura o valor agregado pelo curso no desenvolvimento dos estudantes concluintes, ao analisar seus desempenhos no ENADE e no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) (INEP, 2019c);

**c) Conceito Preliminar de Curso (CPC):** leva em consideração o desempenho dos estudantes concluintes no ENADE; valor agregado pelo processo formativo do curso – ao considerar o IDD; corpo docente (titulação/regime de trabalho) – a partir do Censo da Educação Superior; percepção discente sobre as condições do Processo Formativo por meio do Questionário do Estudante a respeito das seguintes dimensões: organização didático-pedagógica, infraestrutura e oportunidades de ampliação da formação acadêmica e profissional (INEP, 2019d; INEP, 2020b);

**d) Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC):** considera a média ponderada dos CPCs da graduação no triênio de referência e dos Conceitos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) dos programas de pós-graduação *stricto sensu* da IES (INEP, 2019e).

Por não ter sido submetido a uma análise crítica sistemática, o MEC, a CONAES e a CAPES pediram à Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) uma revisão do SINAES para avaliar a relevância, a eficácia e a eficiência dos procedimentos em vigor (ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, 2018). Dessa análise, resultou o relatório “Repensando a garantia de qualidade para o Ensino Superior no Brasil”.

No documento, a organização criticou esse sistema e seus indicadores de qualidade. Para essa organização, o ENADE não tem objetivos realistas e possui fragilidade em sua projeção e implementação, além de não justificar o investimento dos recursos públicos obtidos. Afirma que a avaliação dos conhecimentos e habilidades dos alunos com base nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) e da compreensão de temas sociais são critérios de análise amplos demais para o escopo desse exame. Alega ainda que o baixo risco envolvido à participação do discente nessa avaliação compromete seu empenho em ser bem-sucedido na avaliação; que os itens do teste não são padronizados; e que os resultados geram uma média de desempenho de um a cinco que não é uma indicação clara do nível

de conhecimentos e habilidades (ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, 2018). Rothen, Tavares e Santana (2015) ratificam a opinião supracitada, por entenderem que os resultados do ENADE não são sinônimos de qualidade, uma vez que são analisados de maneira isolada e podem ser influenciados pela instituição.

A OCDE (2018, p. 14) alega que “O IDD é baseado em uma série de suposições ousadas sobre a influência dos programas no desempenho dos discentes, o que dificulta justificar seu peso de (35%) no CPC”. Afirma ainda que o “[...] CPC é uma medida de qualidade pouco confiável, sem transparência” (ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, 2018, p. 14).

Pontua também que o IGC é limitado para instituir a qualidade institucional, pois as revisões de credenciamento no local são genéricas. Por fim, alega que o processo previsto de revisão *in loco*, para autorização e reconhecimento de programas, são baseados em julgamentos qualitativos passíveis de interpretações subjetivas, apesar de serem baseados em critérios pré-definidos (ORGANIZAÇÃO DE COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, 2018). Rothen, Tavares e Santana (2015) compreendem que a avaliação externa evidencia uma preocupação com o resultado final e não com o processo de aprendizagem e que as notas resultantes dessa análise não são bons indicadores de qualidade.

Em resposta, o INEP formulou a “Análise do documento ‘Repensar da garantia da qualidade da Educação Superior no Brasil’”. Nesse relato, alega que o documento expedido pela OCDE não possui pressupostos e fundamentos técnicos suficientes, ao constatarem poucas referências utilizadas, não contendo o embasamento necessário para permitir a compreensão do documento como mais do que considerações subjetivas. Informa que o documento é em grande parte opinativo e sem evidências em suas conclusões, o que gera insegurança em sua análise (INEP, 2018b).

Por fim, o INEP considera que os trabalhos desenvolvidos pelo SINAES se alinham a boas práticas, objetivando a melhoria contínua, algo já integrado à sua estrutura organizacional (INEP, 2018b).

Ao destacar as dimensões de qualidade percebida captadas pelo Questionário do Estudante – organização didático-pedagógica, infraestrutura e oportunidades de ampliação da formação acadêmica e profissional, notam-se vários construtos que podem interferir na percepção de qualidade dos discentes não contemplados pelo SINAES, os quais já foram detalhados nos tópicos 2.1.3.1, 2.1.3.2 e estão compilados no quadro abaixo:

Quadro 2 – Construtos de percepção de qualidade que influenciaram a confecção do instrumento utilizado nesta pesquisa

<b>Autores</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Construtos</b>
Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)	SERVQUAL	tangibilidade; confiabilidade; presteza; garantia; empatia.
Cronin Jr e Taylor (1992)	SERVPERF	tangibilidade; confiabilidade; presteza; garantia; empatia.
Abdullah (2006b)	HEDPERF	aspectos não acadêmicos; aspectos acadêmicos; reputação; acesso; problemas de programa.
Yildiz e Kara (2009)	PESPERF	aspectos acadêmicos; empatia; acesso.
Icli e Anil (2014)	HEDQUAL	qualidade acadêmica; qualidade dos serviços; administrativos; qualidade dos serviços de apoio; qualidade dos serviços de biblioteca; qualidade em proporcionar; oportunidade de carreira.

Fonte: Elaborado pela autora, 2021 baseado em Poffo (2018)

Não se limitam as dimensões de percepção de qualidade aos estudos do Quadro 2. Existem várias pesquisas brasileiras que abordam o tema. Algumas são resumidas na próxima seção.

O objetivo deste trabalho não é se estender na análise do SINAES ou desprezar seus resultados. A intenção é apenas agregar, ao considerar sua limitação no que tange à quantidade das dimensões da qualidade funcional na percepção discente, ao compará-lo com achados empíricos sobre o assunto, visando complementar a análise de qualidade no ensino superior brasileiro.

### **2.2.3 Estudos recentes sobre qualidade funcional na educação superior no Brasil**

Milan et al. (2014) identificaram, por meio de questionário próprio, as seguintes dimensões da qualidade que influenciam a satisfação geral dos discentes do curso de Administração de IES privada: corpo docente e currículo, imagem e reputação da IES, valor, limpeza das instalações, atendimento e segurança.

Os autores identificaram que as dimensões imagem e reputação, valor, atendimento aos alunos, corpo docente e currículo do curso são as que mais influenciam na satisfação geral dos alunos. Ressaltam que a pesquisa, em relação à dimensão valor, foi aplicada em uma IES privada, podendo não observar os mesmos resultados em uma IES pública (MILAN et al., 2014).

Campos e Pinheiro (2014), ao utilizarem questionário adaptado, buscaram verificar como discentes dos cursos de engenharia civil, arquitetura e engenharia da computação de IES pública e privada percebem a qualidade dos serviços educacionais prestados. Padrões de expectativas divergentes foram verificados na análise feita entre IES privada e pública, entre cursos de uma mesma instituição e entre cursos similares de diferentes organizações, mostrando a diversidade dos atributos envolvidos na percepção da qualidade. Os resultados exibem uma expectativa superior por parte dos discentes de IES privadas.

Santini, Guimarães e Severo (2014), mediante a aplicação de questionários com os discentes do Curso de Administração em duas IES no município de Caxias do Sul (Rio Grande do Sul), investigaram a relação dos conceitos qualidade

percebida, confiança e comprometimento com a retenção de discentes e como o conceito marca se relaciona com esses construtos.

Os resultados confirmaram que qualidade percebida, confiança e comprometimento influenciam positivamente na retenção de discentes. Contudo, não se confirmou que a marca se relaciona positivamente com qualidade, confiança e comprometimento na retenção de alunos – combate à evasão (SANTINI; GUIMARÃES; SEVERO, 2014).

Novaes, Lasso e Mainardes (2015), ao analisarem o conceito de qualidade que mais influencia na percepção dos usuários a respeito da qualidade do serviço público, baseados em uma revisão literária sobre o tema, identificaram as seguintes conceituações: qualidade como excelência, qualidade como valor, qualidade como conformação de especificações e qualidade como superação das expectativas dos clientes.

Concluíram que todos esses conceitos influenciam na percepção dos usuários em relação à qualidade do serviço público. Ao aplicarem análise da regressão, observaram que possuir servidores bem treinados e cumprir os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência fornecem ao cidadão uma percepção de que o serviço público é adequado. Tais critérios fazem parte do conceito qualidade conforme especificações (NOVAES; LASSO; MAINARDES, 2015).

Pacheco, Mesquita e Dias (2015), mediante a utilização de questionário próprio, estudaram a percepção de qualidade dos alunos de graduação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais – Campus Ouro Preto – em relação à qualidade percebida e à satisfação com o serviço educacional prestado. Aplicaram um instrumento de coleta de dados de 89 questões: 45 itens para o conceito qualidade percebida, 37 itens para o construto satisfação e 7 itens de questões sociodemográficas, o qual foi elaborado com base em modelos da literatura.

Concluíram, nesse contexto, que a qualidade percebida pode ser avaliada pelas seguintes dimensões: corpo docente, apoio acadêmico, serviços administrativos, atenção aos estudantes, infraestrutura de ensino, biblioteca, qualidade de ensino, acesso à tecnologia e setor de reprografia. Os construtos

acesso à tecnologia, apoio acadêmico, qualidade de ensino e setor de reprografia foram os que mais contribuíram com a percepção de qualidade (PACHECO; MESQUITA; DIAS, 2015).

Da mesma forma, verificaram que a satisfação também é um conceito multidimensional que pode ser analisado com base nos seguintes construtos: corpo docente, infraestrutura de ensino, acesso à tecnologia, setor de reprografia, serviços administrativos, mercado de trabalho, atividades extracurriculares, coordenação de curso, biblioteca e cantina. Por fim, concluíram que a percepção de qualidade explica 68,06% da variância sobre o conceito de satisfação (PACHECO; MESQUITA; DIAS, 2015).

Bressan, Basso e Becker (2015) identificaram as seguintes dimensões ao desenvolverem e validarem uma escala capaz de mensurar a qualidade percebida pelos discentes de duas IES privadas do Rio Grande do Sul em relação aos serviços educacionais ofertados: organização curricular; corpo docente; pesquisa e extensão; organização administrativa; infraestrutura e serviços agregados.

Milan et al. (2015) verificaram percepções de qualidade diferentes para discentes de curso de graduação e de pós-graduação *lato sensu* ofertado por uma mesma IES. Constataram que aqueles relacionam a qualidade dos cursos com o conhecimento dos docentes e avaliam a relação do valor disposto para custear os cursos com os benefícios recebidos e que estes se preocupam mais com os conteúdos, no que tange à atualidade e aplicabilidade.

A intenção do tópico não é revisar todos os trabalhos que tratam do assunto proposto e sim evidenciar que estudos com esse escopo são necessários e já praticados pela academia.

### 3 MÉTODO

Neste tópico, caracterizam-se a pesquisa, a população e a amostra, especificou-se o instrumento utilizado e detalharam-se os tratamentos estatísticos necessários para o alcance do objetivo deste trabalho.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Este trabalho caracterizou-se como uma pesquisa quantitativa, pois buscou-se quantificar as informações obtidas com os respondentes (MALHOTRA, 2004). Foi utilizado o método estatístico para análise dos dados, visto que seu razoável grau de precisão auxilia a investigação em ciências sociais (GIL, 2008).

Classificou-se como pesquisa descritiva, na medida em que se estudaram as características de um grupo mediante a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados (GIL, 2008), constituindo-se um estudo transversal múltiplo, pois se obteve informações somente uma vez com os respondentes (MALHOTRA, 2004).

O delineamento da pesquisa foi feito pelo método de levantamento de campo (*survey*) com questionário remoto semiestruturado, o qual é considerado um dos principais meios para se obter informações dos consumidores (MALHOTRA, 2004). Constituiu-se como semiestruturado por conter uma questão aberta e as demais fechadas.

Este estudo foi submetido à análise e deferimento dos Comitês de Ética em Pesquisas (CEP) envolvidos, Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE): 26349819.4.0000.515.

#### 3.2 INSTRUMENTO

O instrumento utilizado foi o validado por Poffo (2018) em sua tese “Modelo de avaliação da qualidade dos serviços para instituições de ensino superior”. Para a elaboração do questionário, a autora aplicou um estudo com discentes de cinco faculdades privadas na região do litoral de Santa Catarina.

O modelo baseia-se, substancialmente, em Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), Cronin Jr e Taylor (1992), Abdullah (2006a), Yildiz e Kara (2009), Icli e Anil (2014) e nos indicadores de desempenho do MEC. E, baseia-se, residualmente, em Mondo e Fiates (2014), Jager e Gbadamosi (2013), Mostafa (2006), Melchor Cardona e José Bravo (2012), Mollo Birsco et al. (2016), Cunha (2014), Rave e Giraldo (2016) e Voss, Gruber e Szmigin (2007).

O instrumento avalia a percepção de qualidade discente sobre os serviços ofertados pelas IES em relação aos seguintes construtos: reputação mercadológica, segurança, atendimento administrativo, relacionamento interpessoal, infraestrutura, aspectos educacionais e aspectos acadêmicos (POFFO, 2018), conceituados da seguinte forma:

**a) Reputação mercadológica:** importância da IES em estabelecer uma imagem profissional (ABDULLAR 2006a);

**b) Segurança:** capacidade de transmitir segurança aos consumidores no atendimento (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988; CRONIN Jr; TAYLOR, 1992);

**c) Atendimento administrativo:** serviços ofertados pelo pessoal administrativo (ICLI; ANI, 2014);

**d) Relacionamento interpessoal:** comunicação efetiva e empática (YILDIZ; KARA, 2009) da IES com os estudantes (MELCHOR CARDONA; JOSÉ BRAVO, 2012);

**e) Infraestrutura:** serviços de apoio adequados (MOLLO BRISCO et al, 2016), tais como, infraestrutura dos laboratórios, da biblioteca, dos processos representativos e do projeto institucional (CUNHA, 2014), pois a experiência do aluno começa com a infraestrutura fornecida pela instituição de ensino (RAVE; GIRALDO, 2016);

**f) Aspectos educacionais:** envolvem os serviços fora do escopo da relação principal de ensino-aprendizagem (RAVE; GIRALDO, 2016);

**g) Aspectos acadêmicos:** interação entre professor e aluno (ICLI; ANIL, 2014) oriunda das responsabilidades acadêmicas (ABDULLAR, 2006a);



A escala é dividida em dois blocos: (i) atributos responsáveis por aferir a qualidade percebida dos serviços da IES; ii) características sociodemográficas dos entrevistados (POFFO, 2018).

As dimensões são avaliadas pelos pesquisados através de uma escala Likert de 1, para discordo totalmente, a 5, para concordo totalmente. Demais dados são avaliados de forma nominal, numeral e textual (POFFO, 2018).

A intenção, ao aplicar o questionário, foi identificar qual a percepção de qualidade dos discentes em relação as variáveis das dimensões captadas pelo instrumento. Desse modo, foi possível encontrar uma nota, de 1 a 5, para cada variável, cada dimensão e cada IES.

O Quadro 3 especifica as variáveis de cada dimensão diagnosticadas pelo instrumento da pesquisa.

Quadro 3 – Variáveis das dimensões do instrumento utilizado

<b>Dimensões</b>	<b>Variáveis</b>	
Reputação mercadológica	RM 1	A instituição em que estudo tem uma imagem profissional.
	RM 2	Os recursos acadêmicos são adequados à minha necessidade.
	RM 3	A instituição em que estudo oferece programas com excelente qualidade.
	RM 4	Os tamanhos das salas permitem um mínimo de atenção do professor.
	RM 5	A instituição em que estudo oferece programas bem-conceituados.
	RM 6	As graduações da minha instituição proporcionam fácil empregabilidade.
Segurança	S1	Sinto que confio de forma plena nas informações fornecidas pelos meus professores e funcionários desta instituição de ensino.
	S2	A estrutura do curso em que estudo nesta instituição (disciplina e metodologias de ensino) me deixa seguro (a).
	S3	O ambiente da instituição em que estudo me deixa seguro (a).
Atendimento administrativo	AAdm 1	Os professores são atenciosos comigo sempre que preciso da atenção deles.
	Aadm 2	Quando eu preciso de uma informação do meu coordenador (ou da minha coordenadora) eles sempre são atenciosos comigo.

	Aadm 3	Os servidores da instituição em que estudo são cordiais e prestativos durante o desempenho de suas atividades.
	Aadm 4	A direção da instituição sempre tem um horário de atendimento para receber as demandas dos alunos.
	Aadm 5	O setor financeiro da instituição sempre tem um horário de atendimento para receber as demandas dos alunos.
Relacionamento interpessoal	Re 1	Quando tenho um problema, o administrativo mostra interesse sincero em resolvê-lo.
	Re 2	O administrativo dá atenção cuidadosa e individual.
	Re 3	Quando o pessoal promete fazer algo, em uma determinada data, eles cumprem.
	Re 4	O horário de funcionamento da administração/secretaria é, pessoalmente, conveniente.
	Re 5	O pessoal administrativo tem boa comunicação e clareza nas informações aos alunos.
	Re 6	O aluno se sente confiante nas negociações com a instituição.
	Re 7	O pessoal administrativo tem boa aparência e uniformes.
Infraestrutura	Inf 1	Ambientes para as aulas práticas, específicas do curso, são adequados à quantidade de alunos.
	Inf 2	Todos ou maior parte dos equipamentos e/ou materiais disponíveis nos ambientes para as aulas práticas são suficientes para o número de alunos.
	Inf 3	A instituição mantém atualizado o acervo de periódicos científicos/acadêmicos disponível na biblioteca.
	Inf 4	Os setores de xerox atendem as minhas expectativas e necessidades para o meu aprendizado.
	Inf 5	Os banheiros atendem as necessidades dos alunos, em relação à quantidade, ao tamanho e à limpeza.
	Inf 6	A cantina da minha instituição atende as minhas expectativas em relação à variedade de produtos, ao preço e às quantidades.
Aspectos educacionais	AEdu 1	O sistema acadêmico oferecido pela IES atende plenamente minhas necessidades.
	AEdu 2	Os professores e funcionários enviam recados e informações constantemente no ambiente virtual de aprendizagem.
	AEdu 3	Considero que o sistema e os métodos de integração entre alunos, docentes, coordenadores e funcionários são adequados e eficientes.
	AEdu 4	O sistema é conectado com a biblioteca e outros departamentos

		da IES.
Aspectos acadêmicos	AAcad 1	Os professores têm conhecimento para responder as questões relativas ao curso e ao conteúdo.
	AAcad 2	Os professores são atenciosos e corteses em suas comunicações comigo.
	AAcad 3	Os professores me dão retorno sobre o meu progresso em sala de aula durante o semestre.
	AAcad 4	Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas.
	AAcad 5	Os professores são instruídos e experientes.

Fonte: Da autora 2021, baseado em Poffo (2018)

### 3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A IES pública estudada caracteriza-se como uma universidade federal localizada em Minas Gerais, Brasil. Contou, até 11/08/2020, em relação ao Curso de Engenharia Civil, com um total de 275 discentes regularmente matriculados, do 1º ao 10º período. Não foram considerados os que trancaram matrícula, nem os que estavam em mobilidade acadêmica.

A IES privada analisada constitui-se como um centro universitário situado em Santa Catarina, Brasil. Contou, até 11/08/2020, em relação ao Curso de Engenharia Civil, com um total de 197 discentes matriculados, do 1º ao 10º período. Não foram considerados os trancamentos/cancelamentos de matrícula.

Optou-se por não considerar os alunos dos 1º período, uma vez que, devido à suspensão das atividades presenciais das IES como medida de contenção à pandemia COVID-19 (BRASIL, 2020), esses alunos não tiveram experiência apropriada com as instituições que lhes possibilitassem propriedade para responder o questionário aplicado, algo ratificado também por alguns alunos por telefone e e-mail.

Diante disso, foram desconsiderados 4 e 54 discentes do 1º período das IES privada e pública respectivamente, conforme detalhado no Quadro 4:

Quadro 4 – Distinção da população do estudo

<b>Curso de Engenharia Civil</b>	<b>IES privada</b>	<b>IES pública</b>
Alunos matriculados (1º ao 10º período)	197	275
Alunos matriculados (2º ao 10º período – população a ser considerada)	193	221

Fonte: Elaborado pela autora, 2021

Após a distinção da população, preocupou-se em definir as amostras. Com a suspensão das atividades presenciais e aplicação de questionário remotamente, o retorno de respostas não foi o esperado. Ressalta-se que os pesquisadores não economizaram nos esforços para obterem o máximo de contato com os discentes, após aprovação dos CEPs envolvidos: encaminhamento do questionário por e-mail aos respondentes; reforço por parte das coordenações de curso; contato por telefone para convidar os discentes a participarem; contato por *WhatsApp* para enviar o link do questionário.

O questionário ficou disponível aos participantes do dia 14 de setembro de 2020 a 4 de novembro de 2020. Foram obtidas 213 respostas. Dessas, excluíram-se 53 questionários não considerados válidos: respostas que apresentaram erro (11); testes do questionário (2); respostas de discentes do 1º período (25); alunos que não consentiram em participar da pesquisa (4); mais de uma resposta por discente (8) – considerou-se a última resposta para análise; discentes que não constavam na relação da população enviada pelas IES no dia 11/08/2020 (3). Dos 213 questionários, restaram, após exclusões descritas, 160 respostas válidas, sendo, 72 da IES privada e 88 da pública.

Desse modo, considerando o estado de calamidade pública que comprometeu a aplicação dos questionários presencialmente e conseqüentemente o retorno de respostas, as amostras configuraram-se conforme detalhadas no Quadro 5:

Quadro 5 – Descrição das amostras da pesquisa

IES	População	Tamanho da amostra	Nível de confiança	Margem de erro
<b>Privada</b>	193	72	90%	7,59%
<b>Pública</b>	221	88	90%	6,80%
<b>Somadas (Privada e Pública)</b>	414	160	90%	5,16%

Fonte: Elaborado pela autora, 2021

Os alunos considerados nas amostras foram os que responderam os questionários, ou seja, o método de amostragem foi por conveniência (MALHOTRA, 2001).

Pontua-se também que, no momento de aplicação do questionário (durante o período de suspensão das atividades letivas presenciais devido à pandemia COVID-19), a IES pública estava com o seu calendário acadêmico suspenso e ofertava apenas um calendário facultativo suplementar, com algumas disciplinas e não aderido por todos alunos. Diferentemente disso, a instituição privada optou por manter a oferta de seu calendário regular remotamente.

### 3.4 ANÁLISE ESTATÍSTICA

Identificou-se o perfil dos respondentes de forma agrupada, ao considerar os participantes das duas instituições juntas, e por instituição.

Em seguida verificou-se a confiabilidade do estudo, ao aplicar a análise do Alfa de Cronbach.

Por fim, realizaram-se os tratamentos descritivos por afirmação/dimensão do instrumento e filtro por IES. Desse modo, é possível identificar qual é a média de respostas dadas pelos discentes, de 1 a 5, para cada variável/dimensão do questionário por instituição. Com esses resultados, foi possível diagnosticar a percepção de qualidade dos respondentes de cada entidade e possibilitou uma análise comparativa entre as IES analisadas.

Na próxima seção, são detalhados e discutidos os resultados da pesquisa.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

São apresentados, nesta seção, os dados relativos aos resultados da pesquisa aplicada. Inicialmente são apontadas as características das amostras entrevistadas que são divididas em três grupos: amostra geral, amostra da IES pública e da privada. O segundo grupo de análises corresponde à confiabilidade do estudo, a partir do Alpha de Cronbach. E, por fim, explanam-se os resultados dos tratamentos estatísticos que foram empregados para o alcance dos objetivos e para responder a questão desta pesquisa.

### 4.1 CARACTERÍSTICAS DAS AMOSTRAS

Como citado anteriormente, as características da amostra entrevistada estão divididas em três distintos grupos. A princípio, identificou-se o perfil dos participantes de forma agrupada, sem a separação pelo tipo de IES em que estavam matriculados. A Tabela 1 indica estes valores.

Tabela 1 – Características da amostra geral

<b>Variáveis</b>		<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	113	70,6%
	Feminino	47	29,4%
	<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,00%</b>
<b>Estado Civil</b>	Solteiro (a)/ Separado (a)/ Desquitado (a)/ Viúvo (a)	138	86,25%
	Casado (a)/ Mora junto	22	13,75%
	<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,00%</b>
<b>Faixa Etária</b>	Entre 18 e 24 anos	117	73,13%
	Entre 25 e 30 anos	27	16,88%
	Entre 31 e 40 anos	13	8,13%
	Mais de 40 anos	3	1,88%
	<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,00%</b>
<b>Estado</b>	Santa Catarina	72	45,00%
	Minas Gerais	67	41,88%
	São Paulo	21	13,13%
	<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,00%</b>

<b>Tipo de IES</b>	Instituição de Ensino Superior pública	88	55,00%
	Instituição de Ensino Superior privada	72	45,00%
	<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,00%</b>
<b>Tempo</b>	Entre 01 e 03 anos	67	41,88%
	Entre 03 e 05 anos	55	34,38%
	Entre 05 e 10 anos	30	18,75%
	Menos de 01 ano	8	5,00%
	<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,00%</b>
<b>Curso</b>	Engenharia Civil	160	100,00%
	<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,00%</b>
<b>Ocupação Profissional</b>	Não trabalho	59	36,88%
	Estagiário (a)	43	26,88%
	Empregado (a) assalariado (a)	33	20,63%
	Autônomo	13	8,13%
	Empresário	11	6,88%
	Funcionário (a) Público (a)	1	0,63%
	<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,00%</b>
<b>Renda Familiar</b>	De R\$ 2.726,00 a R\$ 5.450,00	56	35,00%
	De R\$ 1.091,00 até R\$ 2.725,00	39	24,38%
	De R\$ 5.451,00 a R\$ 13.625,00	38	23,75%
	Mais de R\$ 13.626,00	15	9,38%
	Até R\$ 1.090,00	12	7,50%
	<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,00%</b>
<b>Cidades</b>	Uberaba	60	37,50%
	Balneário Camboriú	30	18,75%
	Camboriú	17	10,63%
	Itapema	8	5,00%
	Ribeirão Preto	5	3,13%
	Tijucas	5	3,13%
	Itajaí	4	2,50%
	Porto Belo	4	2,50%
	Franca	3	1,88%
	Balneário Piçarras	2	1,25%
	Sacramento	2	1,25%
	São Joaquim da Barra	2	1,25%
	Batatais	1	0,63%

Bombinhas	1	0,63%
Dumont	1	0,63%
Guaranésia	1	0,63%
Igarapava	1	0,63%
Jeriquara	1	0,63%
Monte Carmelo	1	0,63%
Navegantes	1	0,63%
Olímpia	1	0,63%
Patos de Minas	1	0,63%
Perdizes	1	0,63%
Santa Cruz das Palmeiras	1	0,63%
Santo Antônio da Alegria	1	0,63%
São José do Rio Preto	1	0,63%
São Paulo	1	0,63%
Sertãozinho	1	0,63%
Taquaritinga	1	0,63%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Resultados da Pesquisa Aplicada

Nota: F representa a Frequência ou o número de aparições na amostra e % representa a Porcentagem, ou seja, o número de aparições dividido pela quantidade relativa à amostra multiplicado por 100.

Observa-se que o Curso de Engenharia Civil, ao considerar as 160 respostas, que incluem as duas IES (pública e privada), tem uma representatividade superior de discentes do sexo masculino (70,6%). A maioria dos alunos alegaram o estado civil "Solteiro(a)/Separado (a)/ Desquitado (a)/Viúvo(a)" (86,25%) e possuem entre 18 e 24 anos (73,13%). Dos respondentes, 76,26% estão na primeira metade do curso, entre 1 e 5 anos nas instituições.

É possível identificar que 36,88% dos participantes não trabalham, enquanto 63,15% estão distribuídos entre as opções estagiário, empregado assalariado, autônomo, empresário e funcionário público. Os valores de renda familiar dos respondentes se destacam em três categorias em ordem decrescente de representatividade: de R\$ 2.726,00 a R\$ 5.450,00 (35%); de R\$ 1.091,00 até R\$ 2.725,00 (24,38%); de R\$ 5.451,00 a R\$ 13.625,00 (23,75%).



Este estudo optou por analisar separadamente as amostras que participaram deste levantamento. Para tanto, a Tabela 2 relata as diferentes características com o emprego de filtro por IES em que os alunos estavam matriculados.

Tabela 2 – Amostras da pesquisa com filtro por tipo de IES

Categorias		Privada		Pública		Total Geral
		F	%	F	%	F
Sexo	Feminino	14	19,44%	33	37,50%	47
	Masculino	58	80,56%	55	62,50%	113
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>	<b>160</b>
Faixa Etária	Entre 18 e 24	45	62,50%	72	80,90%	117
	Entre 25 e 30	12	16,67%	15	16,85%	27
	Entre 31 e 40	12	16,67%	1	1,12%	13
	Acima de 40 anos	3	4,17%	0	0,00%	3
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>	<b>160</b>
Estado Civil	Casado (a)/ Mora junto	18	25,00%	4	4,55%	22
	Solteiro (a)/ Separado (a)/ Desquitado (a)/ Viúvo (a)	54	75,00%	84	95,45%	138
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>	<b>160</b>
Tempo	Entre 01 e 03 anos	35	48,61%	32	36,36%	67
	Entre 03 e 05 anos	22	30,56%	33	37,50%	55
	Entre 05 e 10 anos	7	9,72%	23	26,14%	30
	Menos de 01 ano	8	11,11%		0,00%	8
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>	<b>160</b>
Curso	Engenharia Civil	72	100,00%	88	100,00%	160
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>	<b>160</b>
Ocupação Profissional	Autônomo	5	6,94%	8	9,09%	13
	Empregado (a) assalariado (a)	29	40,28%	4	4,55%	33
	Empresário	9	12,50%	2	2,27%	11

	Estagiário (a)	24	33,33%	19	21,59%	43
	Funcionário (a) Público (a)	1	1,39%		0,00%	1
	Não trabalho	4	5,56%	55	62,50%	59
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>	<b>160</b>
<b>Renda Familiar</b>	Até R\$ 1.090,00	8	11,11%	4	4,55%	12
	De R\$ 1.091,00 até R\$ 2.725,00	17	23,61%	22	25,00%	39
	De R\$ 2.726,00 a R\$ 5.450,00	28	38,89%	28	31,82%	56
	De R\$ 5.451,00 a R\$ 13.625,00	12	16,67%	26	29,55%	38
	Mais de R\$ 13.626,00	7	9,72%	8	9,09%	15
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>	<b>160</b>

Fonte: Resultados da Pesquisa Aplicada

Nota: F representa a Frequência ou o número de aparições na amostra e % representa a Porcentagem, ou seja, o número de aparições dividido pela quantidade relativa à a amostra.

Ao apreciar os resultados da IES privada separadamente, observou-se que, dos 72 participantes, 80,56% são do sexo masculino; 62,50% possuem entre 18 e 24 anos; 75% marcaram a opção solteiro/separado/desquitado/viúvo; 90,28% estão entre o 1º e 5º ano do curso; 94,44% trabalham; 38,89% possuem renda familiar de R\$ 2.726,00 a R\$ 5.450,00.

Ao analisar a IES pública isoladamente, notou-se que, dos 88 respondentes, 62,50% são do sexo masculino; 80,90% possuem entre 18 e 24 anos de idade; 95,45% marcaram a opção solteiro/separado/desquitado/viúvo; 73,86% estão entre o 1º e 5º ano do curso; 62,50% não trabalham; 31,82% possuem renda familiar de R\$ 2.726,00 a R\$ 5.450,00.

Ao comparar os resultados das duas instituições, ressalta-se que a IES privada possui mais discentes do sexo masculino; a instituição pública possui alunos mais novos; a entidade privada possui mais discentes casados ou que moram juntos. A maioria dos alunos da organização pública não trabalha, diferentemente da instituição privada, na qual apenas a minoria não trabalha. Por fim, é possível concluir sobre a renda familiar: o percentual de alunos que possuem as seguintes rendas é muito semelhante em ambas as instituições: até R\$ 1.090,00; de R\$ 1.091,00 até R\$ 2.725,00; de R\$ 2.726,00 a R\$ 5.450,00 e mais de R\$ 13.626,00.

Contudo, a diferença é mais discrepante na renda familiar de R\$ 5.451,00 a R\$ 13.625,00, na qual a IES pública se destaca com 29,55%, enquanto a privada apresenta 16,67%.

Notou-se, por fim, que a IES privada teve menos alunos respondentes do final do curso, uma vez que apenas 9,72% dos discentes estão cursando entre o 5º e o 10º ano; enquanto, na pública, 26,14% estão nesse mesmo intervalo do curso.

#### 4.2 CONFIABILIDADE DO ESTUDO

Para verificar a confiabilidade e a consistência interna dos construtos, utilizou-se a análise do Alfa de Cronbach, o qual analisou o grau de convergência das informações, ou seja, verificou o grau de concordância dos respondentes em relação a um construto teórico aplicado (CRONBACH, 1951). A Tabela 3 apresenta os alfas das dimensões deste estudo.

Tabela 3 – Confiabilidade do estudo

<b>Construto</b>	<b>0,9610</b>
Reputação Mercadológica	<b>0,8568</b>
Segurança	<b>0,8058</b>
Atendimento Administrativo	<b>0,8099</b>
Relacionamento Interpessoal	<b>0,8964</b>
Infraestrutura	<b>0,8487</b>
Aspectos Educacionais	<b>0,8207</b>
Aspectos Acadêmicos	<b>0,8549</b>

Fonte: Resultados da Pesquisa

Como percebido na Tabela 3, o construto total gerou o índice de 0,9610, ou seja, mais de 96% de concordância nas respostas dos participantes. Todas as dimensões utilizadas por esta pesquisa alcançaram o valor mínimo aceitável, conforme as descrições de Cronbach (1951), Hair et al (2009) e Malhotra (2001), quando os alfas de Cronbach devem ser acima de 0,50, 0,60 e 0,70 respectivamente, ou seja, concluiu-se que o estudo teve confiabilidade estatística.

### 4.3 RESULTADOS DESCRITIVOS DAS DIMENSÕES

Após a validação do estudo pelo alpha de Cronbach, tiveram-se os resultados gerados a partir da pesquisa aplicada. A fim de facilitar o processo de discussão e compreensão dos dados, optou-se por dividir esses achados pelas dimensões utilizadas por esta pesquisa: reputação mercadológica, segurança, atendimento administrativo, relacionamento interpessoal, infraestrutura, aspectos educacionais, e, por fim, aspectos acadêmicos.

Diante das tabelas apresentadas por dimensão no decorrer desta seção, pode-se perceber que foram realizados cinco tratamentos descritivos diferentes: média, moda, mediana, desvio padrão (p) e variância. As afirmações do questionário já foram descritas no Quadro 3, tópico 3.2.

Ratifica-se que o instrumento contém afirmativas positivas que foram avaliadas em uma escala Likert de 1, para discordo totalmente, a 5, para concordo totalmente. Consolidou-se a nota 3 como resultado aceitável, uma vez que ela capta a neutralidade dos respondentes em relação às assertivas; contudo, passível de melhoria, porquanto nota igual ou superior a 4 seria o recomendado.

#### 4.3.1 Reputação mercadológica

Na Tabela 4, são detalhados os resultados das variáveis da dimensão reputação mercadológica, bem como a média final no construto por IES.

Tabela 4 – Reputação mercadológica

Afirmações		RM1	RM2	RM3	RM4	RM5	RM6	Dimensão
Privada	Média	4,222	4,027	3,819	4,027	3,944	3,763	3,9676
		2	8	4	8	4	9	
	Moda	5	5	4	5	3	4	4
	Mediana	4	4	4	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,916	0,957	0,932	1,027	0,998	1,124	0,9926
	2	0	8	0	5	1		
	Variância (P)	0,839	0,915	0,870	1,054	0,996	1,263	0,9902
		5	9	2	8	9	7	

<b>Pública</b>	Média	4,068 2	3,579 5	3,715 9	3,750 0	3,693 2	3,397 7	3,7008
	Moda	4	4	4	4	4	3	4
	Mediana	4	4	4	4	4	3	4
	Desvio Padrão (P)	0,863 3	1,041 4	0,952 9	1,100 1	0,992 7	0,983 3	0,9889
	Variância (P)	0,745 4	1,084 6	0,907 9	1,210 2	0,985 4	0,966 8	0,9834
<b>Total do Grupo</b>	Média	4,137 5	3,781 3	3,762 5	3,875 0	3,806 3	3,562 5	3,8208
	Moda	5	4	4	3	4	4	4
	Mediana	4	4	4	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,890 8	1,028 8	0,945 3	1,076 7	1,003 1	1,064 7	1,0016
	Variância (P)	0,793 6	1,058 4	0,893 6	1,159 4	1,006 2	1,133 6	1,0075

Fonte: Resultados da Pesquisa

Conforme apresentado na Tabela 4, a média geral (M) da dimensão reputação mercadológica da IES privada foi 3,9676. As variáveis “A instituição em que estudo tem uma imagem profissional”, “Os recursos acadêmicos são adequados à minha necessidade” e “Os tamanhos das salas permitem um mínimo de atenção do professor” obtiveram as maiores médias, acima de quatro e moda 5. A afirmação “A instituição em que estudo oferece programas bem-conceituados”, obteve média 3,9444 e moda 3, ou seja, nota mais recorrente na avaliação. A variável “As graduações da minha instituição proporcionam fácil empregabilidade” apresentou menor média, 3,7639, contudo, teve maior desvio padrão e moda 4.

Segundo a mesma tabela, a média geral dessa dimensão da IES pública foi 3,7008. A variável “A instituição em que estudo tem uma imagem profissional” foi a que apresentou a maior média, acima de quatro, com o menor desvio padrão. As demais variáveis apresentaram resultados abaixo de quatro, as quais comportam melhorias para aumentar *score* da dimensão. Dessas variáveis, as que obtiveram médias mais baixas foram “Os recursos acadêmicos são adequados à minha

necessidade” (3,5795) e “As graduações da minha instituição proporcionam fácil empregabilidade” (3,3977), esta apresentou moda 3.

Ao analisar os resultados comparativamente, conclui-se que a variável “As graduações da minha instituição proporcionam fácil empregabilidade” apresentou médias mais baixas nas duas instituições e a afirmação “A instituição em que estudo tem uma imagem profissional” as mais altas.

Ressalta-se a necessidade de sempre melhorar as variáveis analisadas, uma vez que é importante que as IES tenham uma imagem e reputação bem consolidada perante a comunidade (MILAN et al., 2014), porquanto isso influencia diretamente na percepção de qualidade do discente em relação ao curso (GOUVÊA; ONUSIC; MANTOVANI, 2016).

Contudo, somente ter reputação mercadológica não é suficiente para manter os acadêmicos em um relacionamento duradouro. Santini, Guimarães e Severo (2014) verificaram, em seu estudo, que marca é um fator influenciador de curto prazo na escolha dos alunos no que tange à instituição e que não é suficiente para uma relação a longo prazo na retenção de discentes.

#### 4.3.2 Segurança

Na Tabela 5, são detalhados os resultados obtidos por afirmação da dimensão segurança por IES.

Tabela 5 – Segurança

Afirmações		S1	S2	S3	Da Dimensão
<b>Privada</b>	Média	4,0694	3,9306	4,0972	4,014
	Moda	4	5	5	5
	Mediana	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,9906	1,0045	0,9452	0,9801
	Variância (P)	0,9813	1,0091	0,8933	0,9612
<b>Pública</b>	Média	3,9886	3,4773	3,9318	3,705
	Moda	4	4	4	4
	Mediana	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,9107	1,1178	0,9862	1,0049

	Variância (P)	0,8294	1,2495	0,9726	1,0172
<b>Total do Grupo</b>	Média	4,0250	3,6813	4,0063	3,9042
	Moda	4	4	5	4
	Mediana	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,9484	1,0919	0,9714	1,0039
	Variância (P)	0,8994	1,1921	0,9437	1,0117

Fonte: Resultados da Pesquisa

A dimensão segurança da IES privada apresentou  $M=4,014$ . As afirmações “Sinto que confio de forma plena nas informações fornecidas pelos meus professores e funcionários desta instituição de ensino” e “O ambiente da instituição em que estudo me deixa seguro (a)” obtiveram as maiores médias, acima de 4. A variável “A estrutura do curso em que estudo nesta instituição (disciplina e metodologias de ensino) me deixa seguro” obteve a menor média (3,9306), contudo, maior desvio padrão (1,0045) e moda 5.

A média geral da IES pública nesse construto foi 3,705. As assertivas “Sinto que confio de forma plena nas informações fornecidas pelos meus professores e funcionários desta instituição de ensino” e “O ambiente da instituição em que estudo me deixa seguro (a)” alcançaram médias próximas a quatro e moda 4. A variável “A estrutura do curso em que estudo nesta instituição (disciplina e metodologias de ensino) me deixa seguro (a)” apresentou a menor média, 3,4773; contudo, as respostas não foram tão similares (desvio padrão 1,1178) e a nota mais recorrente foi 4.

Dos resultados obtidos, como ponto em comum, ambas as instituições apresentaram menores médias em relação à estrutura do curso (disciplinas e metodologias de ensino). Para Milan et al. (2014), as disciplinas da estrutura curricular e não engessamento para cursá-las são relevantes à percepção de qualidade discente.

Acrescenta-se também, em corroboração à variável “O ambiente da instituição em que estudo me deixa seguro (a)”, que a segurança física, seja dentro das instalações, nas redondezas ou nos estacionamentos, impacta na percepção de qualidade, por isso, é importante que sejam bem estabelecidos os sistemas de

avaliação com as empresas terceirizadas, ao considerar que estas costumam prestar esse atendimento (MILAN et al., 2014).

Santini, Guimarães e Severo (2014) constataram relação significativa e positiva da dimensão confiança na retenção de alunos, construto similar à segurança tratada neste estudo, a qual retrata justamente a capacidade de transmitir confiança aos consumidores no atendimento. A assertiva aqui estudada “Sinto que confio de forma plena nas informações fornecidas pelos meus professores e funcionários desta instituição de ensino” é muito similar à afirmação “Sua relação com a IES está baseada na confiança de atitudes dos funcionários e professores” analisada pelos autores citados.

#### 4.3.3 Atendimento administrativo

A Tabela 6 descreve os valores alcançados na dimensão atendimento administrativo por instituição.

Tabela 6 – Atendimento administrativo

Afirmações		AAdm1	AAdm2	AAdm3	AAdm4	AAdm5	Dimensão
<b>Privada</b>	Média	4,4167	3,9722	4,3472	4,1389	4,1806	4,2111
	Moda	5	5	5	5	5	5
	Mediana	5	4	5	4	5	5
	Desvio Padrão (P)	0,8780	1,1544	0,9597	0,9618	1,1344	1,0177
	Variância (P)	0,7708	1,3326	0,9211	0,9252	1,2868	1,0473
<b>Pública</b>	Média	3,5114	4,2955	4,1705	3,8750	3,6364	3,8977
	Moda	3	5	5	4	3	4
	Mediana	3	5	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,9999	0,9190	0,9441	1,0092	0,8552	0,9455
	Variância (P)	0,9999	0,8445	0,8914	1,0185	0,7314	0,8971
<b>Total do Grupo</b>	Média	3,9188	4,1500	4,2500	3,9938	3,8813	4,0388
	Moda	5	5	5	5	5	5
	Mediana	4	4	5	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	1,0486	1,0440	0,9552	0,9969	1,0270	1,0143



Variância (P)	1,0996	1,0900	0,9125	0,9937	1,0546	1,0301
---------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Fonte: Resultados da Pesquisa

A IES privada se destacou em quase todas as variáveis da dimensão atendimento administrativo: “Os professores são atenciosos comigo sempre que preciso da atenção deles” (4,4167); “Os servidores da instituição em que estudo são cordiais e prestativos durante o desempenho de suas atividades” (4,3472); “A direção da instituição sempre tem um horário de atendimento para receber as demandas dos alunos (4,1389)”; “O setor financeiro da instituição sempre tem um horário de atendimento para receber as demandas dos alunos” (4,1806), tais assertivas tiveram nota 5 como a mais recorrente. A variável “Quando eu preciso de uma informação do meu coordenador (ou da minha coordenadora) eles sempre são atenciosos comigo” foi a que apresentou nota mais baixa, mas ainda próxima de quatro (3,9722), moda 5, com desvio padrão 1,1544. A média geral da dimensão foi 4,2111.

Já a IES pública, na dimensão, apresentou  $M= 3,8977$ . As variáveis “Quando eu preciso de uma informação do meu coordenador (ou da minha coordenadora) eles sempre são atenciosos comigo” e “Os servidores da instituição em que estudo são cordiais e prestativos durante o desempenho de suas atividades” obtiveram as maiores médias, 4,2955 e 4,1705, e moda 5. Sobre a direção da instituição, observa-se média 3,8750. As afirmativas “Os professores são atenciosos comigo sempre que preciso da atenção deles” e “O setor financeiro da instituição sempre tem um horário de atendimento para receber as demandas dos alunos” apresentaram as menores médias e moda 3.

As instituições não tiveram pontos comuns, a não ser nas similaridades das discrepâncias: a IES privada apresentou maior média na variável atenção aos alunos pelos professores, enquanto a pública apresentou a menor nessa mesma afirmação; a IES pública apresentou média mais alta na assertiva atenção aos discentes pelas coordenações de curso, enquanto a privada alcançou a mais baixa.

Como ratificação da importância das variáveis que apresentaram médias mais altas e mais baixas nas duas instituições, Milan et al. 2015 verificaram que a

disponibilidade da coordenação do curso e formas de interação com os professores são significantes para os alunos de graduação e de pós-graduação *lato sensu*.

Além disso, o atendimento administrativo prestado ao aluno merece atenção da alta administração das instituições (MILAN ET AL., 2014), sendo essencial para o fortalecimento da confiança dos alunos e do desejo destes em permanecerem na universidade (JAGER; GBADAMOSI, 2013).

#### 4.3.4 Relacionamento interpessoal

Na Tabela 7, descrevem-se os valores obtidos no construto relacionamento interpessoal por entidade.

Tabela 7 – Relacionamento interpessoal

Afirmações		Re1	Re2	Re3	Re4	Re5	Re6	Re7	Dimensão
<b>Privada</b>	Média	4,000 0	4,055 6	4,111 1	4,388 9	4,194 4	3,986 1	4,402 8	4,1627
	Moda	4	5	5	5	5	5	5	5
	Mediana	4	4	4	5	4	4	5	4
	Desvio Padrão (P)	0,942 8	0,970 2	0,921 3	0,791 5	0,966 7	1,073 6	0,793 4	0,9228
	Variância (P)	0,888 9	0,941 4	0,848 8	0,626 5	0,934 4	1,152 6	0,629 4	0,8603
<b>Pública</b>	Média	3,829 5	3,840 9	3,545 5	3,863 6	3,897 7	3,306 8	4,136 4	3,7744
	Moda	5	4	4	4	4	3	5	4
	Mediana	4	4	4	4	4	3	4	4
	Desvio Padrão (P)	1,036 0	0,915 6	1,010 3	0,881 4	0,853 3	1,161 5	0,906 8	0,9664
	Variância (P)	1,073 2	0,838 3	1,020 7	0,776 9	0,728 2	1,349 0	0,822 3	0,9441
<b>Total do Grupo</b>	Média	3,906 3	3,937 5	3,800 0	4,100 0	4,031 3	3,612 5	4,256 3	3,9491
	Moda	4	4	4	5	4	4	5	4
	Mediana	4	4	4	4	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,998 7	0,946 6	1,011 2	0,881 8	0,918 0	1,172 5	0,867 8	0,9710

Variância (P)	0,997 5	0,896 1	1,022 5	0,777 5	0,842 8	1,374 8	0,753 1	0,9520
---------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	--------

Fonte: Resultados da Pesquisa

A IES privada, em relação à dimensão relacionamento interpessoal, obteve médias iguais/superiores a quatro em seis das sete afirmações, o que possibilitou um resultado satisfatório da média geral, 4,1627. A variável “O aluno se sente confiante nas negociações com a instituição” apresentou média mais baixa, 3,986, contudo, teve desvio padrão 1,0736 e moda 5. Merece destaque a aparência e uniformes do pessoal administrativo, devido à média mais alta obtida, 4,402, baixo desvio padrão e moda 5.

Diferentemente da instituição privada, apenas uma variável apresentou resultado superior a quatro na IES pública, “O pessoal administrativo tem boa aparência e uniformes”, e a média geral da dimensão foi 3,7744. É interessante ressaltar que, apesar de os discentes avaliarem positivamente a aparência e uniformes do pessoal administrativo, os servidores não usam uniformes. A instituição precisa melhorar todos os itens que apresentaram média abaixo de quatro para elevar a pontuação da dimensão. A variável “O aluno se sente confiante nas negociações com a instituição” merece ainda mais atenção com média 3,3068 e moda 3.

Ao traçar um comparativo dos resultados das duas IES, nota-se que a maioria dos discentes percebe uma aparência positiva do pessoal administrativo, algo verificado também no estudo de Fonseca et al. (2018), no qual a variável “Os colaboradores da instituição EAD em que você estuda se apresentam de forma adequada (uniformes, crachás, etc.)” apresentou a maior média na dimensão tangibilidade.

Outro ponto similar encontrado nas duas instituições deste estudo se refere à assertiva “O aluno se sente confiante nas negociações com a instituição”, que apresentou médias mais baixas nas duas entidades. Ratifica-se que aumentar a confiança transmitida aos discentes nos atendimentos pode contribuir com sua retenção na IES (SANTINI; GUIMARÃES; SEVERO,2014).

Santini, Guimarães e Severo (2014) verificaram também que o construto comprometimento é essencial na retenção dos acadêmicos, uma vez que se associa com a disposição das partes em terem um relacionamento de longo prazo. O construto comprometimento estudado pelos autores citados corresponde ao conceito da dimensão relacionamento interpessoal deste estudo, com outras variáveis de avaliação.

#### 4.3.5 Infraestrutura

São detalhados os resultados da dimensão infraestrutura na Tabela 8.

Tabela 8 – Infraestrutura

Afirmações		Inf1	Inf2	Inf3	Inf4	Inf5	Inf6	Dimensão
<b>Privada</b>	Média	3,9444	3,5972	4,0972	4,0417	4,3472	3,7639	3,9653
	Moda	5	4	4	5	5	5	5
	Mediana	4	4	4	4	5	4	4
	Desvio Padrão (P)	1,0915	1,1262	0,7846	1,0198	0,9000	1,2303	1,0254
	Variância (P)	1,1914	1,2683	0,6155	1,0399	0,8100	1,5137	1,0731
<b>Pública</b>	Média	3,1477	2,7386	3,6250	3,6023	4,0114	2,9545	3,3466
	Moda	4	2	4	4	5	2	4
	Mediana	3	3	4	4	4	3	4
	Desvio Padrão (P)	1,1336	1,1530	0,9572	1,1436	1,0818	1,2052	1,1124
	Variância (P)	1,2850	1,3294	0,9162	1,3077	1,1703	1,4525	1,2435
<b>Total do Grupo</b>	Média	3,5063	3,1250	3,8375	3,8000	4,1625	3,3188	3,6250
	Moda	4	2	4	4	5	4	4
	Mediana	4	3	4	4	4,5	3	4
	Desvio Padrão (P)	1,1832	1,2183	0,9144	1,1113	1,0179	1,2815	1,1211
	Variância (P)	1,4000	1,4844	0,8361	1,2350	1,0361	1,6421	1,2723

Fonte: Resultados da Pesquisa

A dimensão infraestrutura da IES privada teve  $M= 3,9653$ . Destacaram-se as variáveis com médias acima de quatro que tratam sobre acervo de periódicos da biblioteca, setores de xerox e banheiros. A afirmação que fala sobre o quantitativo de equipamentos/materiais disponíveis para as aulas práticas obteve média mais baixa (3,5972), contudo desvio padrão alto (1,1262) e moda 4.

Em questão aberta do questionário, foi ressaltada, pelos alunos da instituição privada, baixa qualidade das comidas e cantinas pequenas/insuficientes para atenderem as demandas, principalmente, em horário de pico. Os discentes demonstraram insatisfação com o estacionamento, em relação ao preço, à dificuldade de acesso, ao atendimento nos *guichês* e às poucas vagas. Houve muitos relatos contrários à logística do estacionamento, nos quais os alunos acreditam que a disposição de acesso deve ser revisada com o intuito de evitar congestionamento na entrada/saída do centro universitário. Sugeriram estacionamento coberto para as motos e guarda-volumes para capacetes/capas de chuva dos motoqueiros.

Apenas uma variável da IES pública apresentou resultado superior a quatro e moda 5, que se refere ao quantitativo, tamanho e higiene dos banheiros; contudo, alguns alunos pontuaram, em questão aberta, que muitas portas dos banheiros femininos não possuem trancas e que existem assentos/descargas quebrados.

Apresentaram médias inaceitáveis, abaixo de 3, e moda 2, os itens: “todos ou maior parte dos equipamento e/ou materiais disponíveis nos ambientes para as aulas práticas são suficientes para o número de alunos” (2,7386) e “a cantina da minha instituição atende as minhas expectativas em relação à variedade de produtos, ao preço e às quantidades” (2,9545), o que comprometeu a média final da dimensão, 3,3466.

Alguns discentes da IES pública, reclamaram sobre a cantina/restaurante universitário: faltam opções veganas; o espaço é insuficiente para comportar a quantidade de pessoas, o que gera uma lotação exacerbada e filas enormes. Sugeriram mais organização e outra cantina para aumentar a diversidade de produtos e atender a demanda expressiva, principalmente em horários comuns. Ressaltaram que a cantina precisa de mais cadeiras, mesas e funcionários.

Pontuaram também sobre a biblioteca: excelente ambiente para estudo com espaço adequado; as salas individuais são ótimas para estudos em grupo e instabilidade no *wi-fi*. Sugeriram mais rigor na cobrança do silêncio. As variáveis “A instituição mantém atualizado o acervo de periódicos científicos/acadêmicos disponível na biblioteca” e “Os setores de xerox atendem as minhas expectativas e necessidades para o meu aprendizado”, apresentaram médias satisfatórias, 3,6250 e 3,6023 respectivamente e moda 4.

Houve um número considerado de queixas sobre o estacionamento: falta de cobertura; espaço insuficiente e poucas possibilidades de vagas para as motos; além da falta de iluminação no período noturno.

Ao comparar os resultados das IES analisadas, percebe-se que a maioria dos alunos de ambas as instituições, apesar de algumas críticas, entendem que os banheiros são adequados. Milan et al. (2014) pontuam que a limpeza das salas de aula, corredores e banheiros interfere no que é percebido pelos discentes como qualidade.

É possível inferir também, ao considerar a visão majoritária dos acadêmicos das duas entidades, que o quantitativo de equipamentos/materiais para as aulas práticas não são suficientes, ao analisar a média total da assertiva 3,1250, elevado desvio padrão e moda 2.

Ressalta-se que a dimensão infraestrutura não contém uma assertiva para avaliar as salas para as aulas teóricas. Não se nega que avaliar esses ambientes contribuiria com a construção do conceito qualidade pelas instituições, apesar do achado de Campos e Pinheiro (2014) indicar que o conforto ambiental das salas de aula para alunos de engenharia civil de IES privada teve uma importância relativamente baixa.

Por fim, conclui-se que as cantinas e estacionamentos deste estudo comportam melhorias, tendo em vista as sugestões apresentadas pelos acadêmicos em questão aberta.

#### **4.3.6 Aspectos educacionais**

A Tabela 9 detalha os valores da dimensão aspectos educacionais.

Tabela 9 – Aspectos educacionais

<b>Afirmações</b>		<b>AEdu1</b>	<b>AEdu2</b>	<b>AEdu3</b>	<b>AEdu4</b>	<b>Dimensão</b>
<b>Privada</b>	Média	3,8194	4,1111	3,9722	4,1263	3,9757
	Moda	4	5	4	4	4
	Mediana	4	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,9026	0,8425	0,8160	0,8498	0,8527
	Variância (P)	0,8146	0,7099	0,6659	0,7222	0,7282
<b>Pública</b>	Média	3,7045	3,5114	3,3182	3,5114	3,5114
	Moda	4	4	3	4	4
	Mediana	4	4	3	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,8000	0,9293	0,9833	1,1078	0,9551
	Variância (P)	0,6400	0,8635	0,9669	1,2271	0,9244
<b>Total do Grupo</b>	Média	3,7563	3,7813	3,6125	3,7313	3,7203
	Moda	4	4	3	4	4
	Mediana	4	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,8496	0,9399	0,9682	1,0291	0,9467
	Variância (P)	0,7218	0,8834	0,9373	1,0590	0,9004

Fonte: Resultados da Pesquisa

A dimensão aspectos educacionais da IES privada apresentou  $M = 3,9757$ . Apenas duas variáveis alcançaram médias superiores a quatro: “Os professores e funcionários enviam recados e informações constantemente no ambiente virtual de aprendizagem” e “O sistema é conectado com a biblioteca e outros departamentos da IES”. Das afirmações dessa dimensão, a instituição pode melhorar o sistema acadêmico de modo a atender as necessidades discentes e os métodos de integração entre alunos, docentes, coordenadores e funcionários. Ressaltamos a possibilidade de melhoria para tornar mais perceptível a qualidade pelos acadêmicos, contudo, as médias apresentadas aproximaram-se de quatro e obtiveram moda 4.

A IES pública precisa melhorar todas as variáveis para alcançar uma média geral mais alta da dimensão aspectos educacionais, em vez de 3,5114, uma vez que

todas as assertivas alcançaram média abaixo de quatro. Contudo, apenas a afirmativa “Considero que o sistema e os métodos de integração entre alunos, docentes, coordenadores e funcionários são adequados e eficientes” obteve moda 3, as demais obtiveram moda 4.

Como ponto em comum das duas instituições, podem ser melhorados o sistema e métodos de integração entre alunos, docentes, coordenadores e funcionários. Ao melhorar os serviços complementares, envolvidos pela dimensão aspectos educacionais, obtém-se um destaque positivo no serviço principal (RAVE; GIRALDO, 2016). As IES precisam fornecer serviços de apoio que suprem as expectativas dos usuários (MILAN et al., 2014).

#### 4.3.7 Aspectos acadêmicos

Detalham-se os resultados das variáveis da dimensão aspectos acadêmicos na Tabela 10.

Tabela 10 – Aspectos acadêmicos

Afirmações		AAcad1	AAcad2	AAcad3	AAcad4	AAcad5	Dimensão
<b>Privada</b>	Média	4,3472	4,3472	3,8611	4,1528	4,3056	4,2028
	Moda	5	5	4	4	5	5
	Mediana	5	5	4	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,7483	0,7667	0,9618	0,8606	0,7386	0,8152
	Variância (P)	0,5600	0,5878	0,9252	0,7405	0,5455	0,6718
<b>Pública</b>	Média	4,1250	3,8068	2,9886	3,5455	3,9318	3,6795
	Moda	4	4	3	4	4	4
	Mediana	4	4	3	4	4	4
	Desvio Padrão (P)	0,8503	0,9276	1,1331	0,9159	0,9746	0,9603
	Variância (P)	0,7230	0,8604	1,2840	0,8388	0,9499	0,9312
<b>Total do Grupo</b>	Média	4,2250	4,0500	3,3813	3,8188	4,1000	3,9150
	Moda	5	5	3	4	4	4
	Mediana	4	4	3	4	4	4



	Desvio Padrão (P)	0,8136	0,9000	1,1449	0,9412	0,8958	0,9391
	Variância (P)	0,6619	0,8100	1,3109	0,8859	0,8025	0,8942

Fonte: Resultados da Pesquisa

A instituição privada alcançou uma média geral satisfatória na dimensão aspectos acadêmicos de 4,2028 e as variáveis, com exceção de apenas uma, apresentaram média superior a quatro “Os professores têm conhecimento para responder as questões relativas ao curso e ao conteúdo”, “Os professores são atenciosos e corteses em suas comunicações comigo”, “Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas” e “Os professores são instruídos e experientes”. O item que está um pouco aquém, mas nada preocupante, é “Os professores me dão retorno sobre o meu progresso em sala de aula durante o semestre”, média 3,8611, moda 4.

A IES pública, nessa dimensão, apresentou M= 3,6795. A variável que mais se destacou positivamente foi “Os professores têm conhecimento para responder as questões relativas ao curso e ao conteúdo”, média 4,1250, menor desvio padrão, 0,8503, e variância, 0,7230. Uma variável apresentou média abaixo de três, 2,9886, moda 3 e desvio padrão 1,1331, que se refere ao retorno dos professores quanto ao progresso dos alunos em sala de aula durante o período. Demais afirmações apresentaram médias próximas a quatro e moda 4: “Os professores são atenciosos e corteses em suas comunicações comigo” (3,8068); “Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas” (3,5455) e “Os professores são instruídos e experientes” (3,9318).

Ao traçar um comparativo dos resultados dessa dimensão das duas IES, percebe-se que o item que merece mais atenção é “Os professores me dão retorno sobre o meu progresso em sala de aula durante o semestre”.

No estudo de Milan et al. (2014), pontuou-se que o professor ocupa um papel importante na percepção de qualidade, no que tange à sua qualificação, experiência, titulação e compromisso com os planos de ensino das disciplinas pelas quais é responsável.

No estudo de Campos e Pinheiro (2014), o conhecimento prático dos professores foi o atributo mais estimado pelos discentes de IES privada e a didática dos professores obteve maior destaque na instituição pública. Milan et al. (2015) verificaram que os alunos, tanto de graduação, quanto de pós-graduação *lato sensu* analisados, se preocupam principalmente com a capacidade pedagógica do docente.

O exposto corrobora que a qualidade da educação superior tem seu eixo principal no ensino, no qual os docentes são os principais responsáveis pela utilização de metodologia adequada para a aprendizagem dos discentes (CUNHA, 2014).

#### 4.4 COMPARAÇÕES ENTRE AS IES E AS MÉDIAS DAS DIMENSÕES

Neste tópico, fez-se um comparativo das médias de cada dimensão das duas IES analisadas. Foi possível identificar a média final das instituições. A Tabela 11 estabelece o comparativo.

Tabela 11 – Comparações entre as médias das dimensões e o tipo de IES

Dimensões	Privada		Pública	
	Média	Desvio Padrão (p)	Média	Desvio Padrão (p)
<b>Reputação Mercadológica</b>	3,968	0,993	3,701	0,989
<b>Segurança</b>	4,014	0,975	3,705	1,052
<b>Atendimento Administrativo</b>	4,211	1,018	3,898	0,945
<b>Relacionamento Interpessoal</b>	4,163	0,923	3,774	0,966
<b>Infraestrutura</b>	3,965	1,025	3,347	1,112
<b>Aspectos Educacionais</b>	3,976	0,853	3,511	0,955
<b>Aspectos Acadêmicos</b>	4,203	0,815	3,680	0,960
<b>Nota final da IES</b>	4,071	0,943	3,659	0,997

Fonte: Resultados da Pesquisa

Com os resultados apresentados na Tabela 11, notou-se que a IES privada alcançou média acima de quatro nas dimensões: segurança; atendimento

administrativo; relacionamento interpessoal e aspectos acadêmicos. Em relação às outras três dimensões, apesar de demonstrarem médias abaixo de quatro, percebe-se que diferença é mínima: reputação mercadológica; infraestrutura e aspectos Educacionais. Os resultados apresentados pelas dimensões possibilitaram uma média geral da instituição de 4,071.

A IES pública alcançou média geral final, ao considerar as setes dimensões, de 3,659. O resultado explica-se na medida em que nenhuma dimensão apresentou média igual ou superior a quatro. Demonstraram resultados mais baixos as dimensões infraestrutura (3,347) e aspectos educacionais (3,511). Demais dimensões apresentaram médias acima de 3,6. A dimensão atendimento administrativo se destacou com nota 3,898.

Em ambas as instituições, a dimensão atendimento administrativo obteve as maiores médias e o construto infraestrutura as menores. Muito similar as conclusões de Fonseca et al. (2018), ao investigarem a qualidade dos serviços prestados por uma IES em EAD: a instituição atende de forma eficiente as solicitações dos alunos e precisa investir em infraestrutura e demais aspectos tangíveis da prestação dos serviços.

Sobre a maior média nominal encontrada na dimensão atendimento administrativo neste estudo, nota-se que, em diversas pesquisas, outras dimensões se destacaram: acesso como aproximação e facilidade de contato e disponibilidade, tanto dos acadêmicos, quanto dos não acadêmicos (ABDULLAH; 2006b); acesso à tecnologia, apoio acadêmico, qualidade de ensino e setor de reprografia (PACHECO; MESQUITA; DIAS, 2015); intenções de sair, confiança na gestão e percepção de prontidão para mudanças – indicadores mais importantes da satisfação geral dos alunos (JAGER; GBADAMOSI, 2013).

Em relação ao resultado apresentado pela IES pública, é preciso pontuar que, apesar de não apresentar média igual ou acima de quatro nos construtos, ainda obteve resultados superiores a três em todas as dimensões e conseqüentemente na nota final, valor considerado satisfatório neste estudo. No trabalho de Poffo (2018), observam-se resultados apresentados por algumas instituições privadas abaixo de três nas dimensões segurança, infraestrutura, aspectos educacionais e aspectos acadêmicos.

A IES privada obteve médias numéricas superiores em relação a instituição pública em todas as dimensões do questionário. Algo similar ao encontrado no estudo de Campos e Pinheiro (2014), que observaram médias nominalmente superiores referentes às expectativas dos alunos da entidade privada em todos atributos analisados.

Sobre as diferenças de médias deste estudo, 4,071/3,659, restou verificar se são estatisticamente significativas, o que é relatado na próxima seção.

Outro comparativo que precisa ser exposto refere-se ao Conceito Preliminar de Curso (CPC) em 2019 aferido pelo SINAES em relação ao Curso de Engenharia Civil das duas entidades, que leva em consideração, além de outros fatores, a percepção discente sobre as condições do processo formativo. Ambas as instituições alcançaram nota 4 nesse indicador.

Apesar da limitação do CPC apresentada neste estudo no tópico 2.2.2 quanto às dimensões da qualidade funcional, Marinho e Poffo (2016) verificaram a existência de congruência dos métodos de avaliação da qualidade estabelecidos pelo MEC em avaliação *in loco* dos cursos da instituição pesquisada com as expectativas discentes, docentes e IES.

#### 4.4.1 Teste de hipótese

Para verificar se as diferenças entre as médias das IES são estatisticamente significativas, instituiu-se **H1 – Existe percepção de qualidade diferente entre os tipos de IES.**

Aplicou-se os testes t para concluir se a hipótese pode ser suportada ou não. O procedimento que calcula a estatística de teste compara seus dados com o que é esperado sob a hipótese nula: **H0 – Não existe percepção de qualidade diferente entre os tipos de IES.**

Na Tabela 12, são apresentados os resultados encontrados.

Tabela 12 – Resultados dos testes t

Classificação		Tipo de IES		Número de Casos		Média no Construto		Desvio Padrão		
		Pública		89		3.695		0,573		
		Privada		73		4.063		0,636		
Independent Samples Test		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Construto Qualidade	Equal variances assumed	.224	.636	-3.874	160	.000	-36815	.09502	-55581	18049
	Equal variances not assumed			-3.835	146.611	.000	-36815	.09600	-55579	17841

Fonte: Resultados da Pesquisa

Observa-se, na Tabela 12, significância 0,636, ou seja, resultado maior que 0,05 indica diferença estatisticamente não significante. Desse modo, **H1 – Existe percepção de qualidade diferente entre os tipos de IES** não foi suportada. Em resumo, não se pode afirmar estatisticamente que as percepções de qualidade são diferentes, muito menos que a IES privada apresentou uma percepção de qualidade superior, apesar de indicar uma média final numérica mais alta.

Em estudo similar, Campos e Pinheiro (2014) verificaram que alunos de cursos similares de instituições diferentes, pública e privada, não possuem padrões de expectativas similares sobre mesmos atributos do setor educacional.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste tópico, apresentam-se as conclusões deste estudo em relação ao alcance dos objetivos, à questão central e às dicas para novas investigações a partir das limitações encontradas.

### 5.1 CONCLUSÕES

Este trabalho respondeu a seguinte questão: “Qual a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Engenharia Civil de IES pública e privada?”. Atingiu também os objetivos geral e específicos, por meio da aplicação do questionário desenvolvido e validado por Poffo (2018).

Diagnosticou-se, por meio do instrumento da autora, a percepção de qualidade dos alunos em relação a sete dimensões dos serviços educacionais ofertados pelas IES: reputação mercadológica, segurança, atendimento administrativo, relacionamento interpessoal, infraestrutura, aspectos educacionais e aspectos acadêmicos. As notas poderiam variar de 1 a 5 por assertiva de cada construto, por dimensão e por nota geral da entidade. Valor igual a 3, neste estudo, foi considerado aceitável, uma vez que demonstra neutralidade dos participantes em relação ao quesito avaliado. Contudo, o ideal seriam notas iguais ou superiores a quatro.

A escala foi aplicada de 14 de setembro a 4 de novembro de 2020. Obtiveram-se 160 respostas válidas dos discentes do 2º ao 10º período, ao considerar as duas instituições. Excluíram-se os alunos do 1º período, porquanto estes não tiveram uma experiência apropriada com as IES, devido à suspensão das atividades letivas presenciais por motivo de calamidade pública em 2020 (COVID-19).

### 5.1.1 Objetivos específicos

Este estudo **identificou a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Engenharia Civil de IES pública em relação às afirmações do instrumento.** A IES pública teve 88 respostas válidas, após aplicação do questionário.

Concluiu-se que apenas as afirmações “Todos ou maior parte dos equipamentos e/ou materiais disponíveis nos ambientes para as aulas práticas são suficientes para o número de alunos” (dimensão infraestrutura), “A cantina da minha instituição atende as minhas expectativas em relação à variedade de produtos, ao preço e às quantidades” (dimensão infraestrutura) e “Os professores me dão retorno sobre o meu progresso em sala de aula durante o semestre” (dimensão aspectos acadêmicos) apresentaram médias inaceitáveis numericamente, abaixo de três. Demais assertivas apresentaram resultados aceitáveis.

**Identificou, também, a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Engenharia Civil de IES privada no que tange às variáveis do questionário.** A IES privada apresentou 72 respostas válidas. Observaram-se resultados numericamente aceitáveis, iguais ou acima de 3, em todas as variáveis analisadas.

Esta pesquisa **verificou as similaridades, entre as instituições, de percepção discente a respeito das assertivas do instrumento aplicado.** Na dimensão reputação mercadológica, a variável “As graduações da minha instituição proporcionam fácil empregabilidade” apresentou médias mais baixas nas duas instituições e a afirmação “A instituição em que estudo tem uma imagem profissional” as mais altas.

No construto segurança, ambas as instituições apresentaram menores médias em relação à estrutura do curso (disciplinas e metodologias de ensino).

A respeito do atendimento administrativo, as similaridades das duas instituições se deram em relação às discrepâncias de alguns resultados. A IES privada apresentou maior média na variável atenção dada ao aluno pelo professor, enquanto a pública apresentou a menor nessa mesma afirmação. A entidade pública apresentou média mais alta na assertiva atenção aos discentes pelas coordenações de curso, enquanto a privada alcançou a mais baixa.

Na dimensão relacionamento interpessoal, a maioria dos discentes percebeu uma aparência positiva do pessoal administrativo e a assertiva “O aluno se sente confiante nas negociações com a instituição” obteve menores médias em ambas as entidades.

No que tange à infraestrutura, a maioria dos alunos das instituições entende que os banheiros são adequados e a afirmação “Todos ou maior parte dos equipamentos e/ou materiais disponíveis nos ambientes para as aulas práticas são suficientes para o número de alunos” alcançou os menores resultados.

A respeito dos aspectos educacionais, a assertiva “Considero que o sistema e os métodos de integração entre alunos, docentes, coordenadores e funcionários são adequados e eficientes” necessita de mais atenção, tendo em vista à média e à moda obtidas ao considerar as 160 respostas.

Por fim, na dimensão aspectos acadêmicos, os itens “Os professores me dão retorno sobre o meu progresso em sala de aula durante o semestre” e “Os professores têm conhecimento para responder as questões relativas ao curso e ao conteúdo” apresentaram as menores e maiores médias respectivamente nas organizações.

Cabe ressaltar que a IES privada alcançou médias numéricas superiores em todas as assertivas de todas as dimensões do questionário, com exceção da afirmação “Quando eu preciso de uma informação do meu coordenador (ou da minha coordenadora) eles sempre são atenciosos comigo” (dimensão atendimento administrativo).

**Diagnosticou-se a percepção de qualidade dos alunos, por instituição, a respeito das dimensões captadas.** Ao hierarquizar as médias dos construtos da entidade privada em ordem decrescente, obteve-se o seguinte ranqueamento: atendimento administrativo (4,211), aspectos acadêmicos (4,203), relacionamento interpessoal (4,163), segurança (4,014), aspectos educacionais (3,976), reputação mercadológica (3,968) e infraestrutura (3,965).

As médias das dimensões da IES pública se escalonam na seguinte ordem decrescente: atendimento administrativo (3,898), relacionamento Interpessoal (3,774), segurança (3,705); reputação mercadológica (3,701), aspectos acadêmicos (3,680), aspectos educacionais (3,511) e infraestrutura (3,347).



Por fim, este trabalho **estabeleceu um comparativo público e privado sobre os resultados encontrados das dimensões**: em ambas as instituições, os construtos atendimento administrativo e infraestrutura alcançaram o maior e menor resultado respectivamente. Discentes das duas instituições recomendaram melhorias nas cantinas e estacionamentos.

### 5.1.2 Objetivo geral

Em resposta ao objetivo geral **“Identificar e analisar comparativamente a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Engenharia Civil de IES pública e privada”**, calcularam-se as médias finais por instituição. A IES privada alcançou 4,071, enquanto a pública obteve 3,659.

Observou-se que a instituição privada apresentou médias numericamente superiores à instituição pública em todas as dimensões e também na média final. Entretanto, concluiu-se que as diferenças entre as médias não são estatisticamente significativas, ao aplicar o teste de hipóteses, por meio dos testes-t. Ou seja, não se pôde afirmar que a IES privada apresentou uma percepção de qualidade superior.

Ambas as instituições também alcançaram nota 4 no Conceito Preliminar de Curso aferido pelo SINAES em 2019 referente ao Curso de Engenharia Civil. Sobre esse indicador, ratifica-se que ele não leva em consideração apenas a qualidade percebida, acrescenta em sua análise também o desempenho dos estudantes concluintes no ENADE; o IDD e o corpo docente (titulação/regime de trabalho).

### 5.1.3 Questão do estudo

Após atingir os objetivos (específicos e geral) foi possível responder a seguinte questão: **Qual a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Engenharia Civil de IES pública e privada?** Entende-se que, em relação ao contexto estudado, a percepção de qualidade dos alunos das IES pública e privada, a respeito das sete dimensões e médias finais, foi aceitável (médias iguais ou acima de 3).

## 5.2 LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA NOVOS ESTUDOS

Sugere-se que novos estudos suprem as limitações desta pesquisa: que sejam calculadas amostras com, no mínimo, 95% de nível de confiança e 5% de margem de erro. Além disso, o recomendado é trabalhar com amostras probabilísticas e não por conveniência.

A suspensão das atividades presenciais nas IES, como medida de contenção à pandemia COVID-19, pode ter prejudicado a percepção dos discentes no que tange à qualidade funcional dos serviços ofertados.

Ressalta-se, por exemplo, que a instituição pública, no momento de aplicação do questionário, estava com seu calendário acadêmico suspenso e ofertava apenas um calendário suplementar facultativo, não aderido por todos os discentes. Muitos alunos, então, não tiveram serviços para avaliar ao responderem o instrumento.

A pandemia também afetou a forma de aplicação dos questionários. Fez-se necessário aplicá-los remotamente, o que muitas vezes não desperta o interesse dos discentes em participarem do estudo. Diante disso, recomenda-se aplicação presencial do questionário nas instituições, por considerar maior retorno por parte dos participantes; em outro momento, após retorno das atividades presenciais; após decretação de término de calamidade pública.

Recomenda-se também aplicação deste estudo com os alunos de todos os cursos das instituições analisadas, para levantamento de novos indicadores que considerem a visão geral dos acadêmicos.

Apointa-se que o questionário utilizado nesta pesquisa foi desenvolvido em IES privadas, o que pode não ter captado as peculiaridades da entidade pública em sua elaboração. Diante dessa limitação, sugere-se a utilização de instrumento próprio na instituição pública analisada.

Replicações de diferentes questionários podem captar impressões em relação a diferentes dimensões da qualidade percebida, não resumindo um assunto tão complexo a um número limitado de construtos.

Aconselha-se também aplicação do questionário em outras localidades. Se forem traçar novos comparativos, o ideal seria isolar algumas variáveis, como, por exemplo, aplicar o estudo em IES pública e privada na mesma região, com o mesmo

histórico de criação e com as mesmas modalidades de ensino (presencial, à distância, integral, noturno).

Por fim, a mensuração da qualidade é muito complexa devido à subjetividade relacionada ao conceito. Devido a isso, ratifica-se a necessidade de estudos empíricos com a temática qualidade no ensino superior brasileiro.

## REFERÊNCIAS

- ABDULLAH, F. The development of HEDPERF: a new measuring instrumento f servisse quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, New Jersey, v. 30, n. 6, p. 569-81, 2006a. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.453.4713&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 21 nov. 2019.
- ABDULLAH, F. Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, Bingley, v. 24, n. 1, p. 31-47, 2006b. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02634500610641543/full/pdf> . Acesso em: 28 jan. 2020.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 9000**: sistemas de gestão da qualidade - fundamentos e vocabulário. 2. ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2005. Disponível em: <https://qualidadeuniso.files.wordpress.com/2012/09/nbr-iso-9000-2005.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2019.
- BINDA, J. C. O impacto da qualidade percebida do servicescap 'sala de aula' na satisfação dos alunos dos cursos de Ciências Empresariais de uma instituição de educação superior particular. **Conhecimento em Destaque**, Serra, v. 8, n.19, p. 19-40, 2019. Disponível em: <http://ead.soufabra.com.br/revista/index.php/cedfabra/article/view/149>. Acesso em: 28 jan. 2020.
- BRASIL. **Lei n.9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF, 20 dez. 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm). Acesso em: 30 ago. 2019.
- BRASIL. **Lei n. 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Brasília, DF, 14 abr. 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm). Acesso em: 21 nov. 2019.
- BRASIL. **Lei n. 11.892, de 29 dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Brasília, DF, 29 dez. 2008. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm). Acesso em: 30 ago. 2019.
- BRASIL. **Lei n. 13.005, de 25 de junho de 2014**. Aprova o Plano Nacional de Educação – PNE e dá outras providências. Brasília, DF, 25 jun. 2014. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13005.htm). Acesso em: 30 ago. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Superior. **Referenciais curriculares nacionais dos cursos de bacharelado e licenciatura**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2010. Disponível em: <https://www.dca.ufrn.br/~adelardo/PAP/ReferenciaisGraduacao.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria nº 343, de 17 de março de 2020. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19. **D.O.U.**: Seção 1, Brasília, DF, n. 53, p. 59, 18 mar. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>. Acesso em: 30 dez. 2020.

BRASIL. Ministério das Relações Exteriores. Itamaraty. Divisão de Temas Educacionais. **Denominações das Instituições de Ensino Superior (IES)**. Brasília, DF: Itamaraty, [200?]. Disponível em: [http://www.dce.mre.gov.br/nomenclatura\\_cursos.html](http://www.dce.mre.gov.br/nomenclatura_cursos.html). Acesso em: 30 ago. 2019.

BRESSAN, V. P.; BASSO, K.; BECKER, L. C. B. Avaliação da qualidade percebida em serviços educacionais: proposta de uma escala. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 8, n. 2, p. 216-36, maio, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2015v8n2p216/29292>. Acesso em: 29 jan. 2020.

CAMPOS, D. F.; PINHEIRO, C. de S. M. Padrões de expectativas dos alunos sobre o serviço na educação superior: um estudo nos contextos público e privado. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 7, n. 2, p. 01-23, maio 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3193/319331138001.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2019.

CARPINETTI, L. C. **Gestão da qualidade**: conceitos e técnicas. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

CARVALHO, M. Histórico da gestão da qualidade. *In*: PALADINI, E.; BOVER, G.; FERREIRA, J. J. do A.; CARVALHO, M. M. de.; MIGUEL, P. A. C.; SAMOHYL, R. W. *et al.* **Gestão da qualidade**: teoria e casos. 2 ed. rev. amp. Rio de Janeiro: Elsevier: ABREPO, 2012. cap. 1, p. 1-23.

COELHO, R. C. **O público e o privado na gestão pública**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC; Brasília, DF: CAPES: UAB, 2014. (PNAP Especialização em gestão pública municipal; módulo básico). Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/145405/1/PNAP%20-%20Modulo%20Basico%20-%20GPM%20-%20O%20Publico%20e%20o%20Privado%20na%20Gestao%20Publica.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2019.

CRONBACH, J. L. Coefficient alpha and the internal structure of tests. **Psychometrika**, Colorado Springs, v. 16, n. 3, p. 297-334, 1951. Disponível em: <https://link-springer-com.ez33.periodicos.capes.gov.br/article/10.1007/BF02310555>. Acesso em: 30 dez. 2020

CRONIN Jr, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, California, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992. Disponível em:

[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/40748484/Cronin\\_\\_\\_Taylor\\_JM\\_1992.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCronin\\_Taylor\\_JM\\_1992.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191126%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4\\_request&X-Amz-Date=20191126T221003Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=5630fdbce0024663865ae2424b96622c48a8f583a76dfd3a77c3eef7b4bd97a3](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/40748484/Cronin___Taylor_JM_1992.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCronin_Taylor_JM_1992.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191126%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20191126T221003Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=5630fdbce0024663865ae2424b96622c48a8f583a76dfd3a77c3eef7b4bd97a3). Acesso em: 21 nov. 2019.

CUNHA, M. I. da. A qualidade e ensino de graduação e o complexo exercício de propor indicadores: é possível obter avanços? **Avaliação**, Campinas, SP, v. 19, n. 2, p. 453-62, jul. 2014. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/aval/v19n2/a11v19n2.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2019.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

FURLAN, R. L. **Qualidade percebida nos serviços prestados pelo serviço de medicina laboratorial do hospital das clínicas da UFMG: identificação de atributos e Proposição de uma escala**. 2016. 170 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro Universitário UNA, Belo Horizonte, MG, 2016. Disponível em: <http://www.mestradoemadm.com.br/wp-content/uploads/2017/03/Raquel-Lara-Furlan.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2019.

FOLHA DE S. PAULO. **RUF 2019: ranking universitário Folha**. São Paulo: Folha de S. Paulo, 2019. Disponível em: <https://ruf.folha.uol.com.br/2019/ranking-de-universidades/principal/>. Acesso em: 4 dez. 2019.

FONSECA, V. S.; de JESUS, C. G.; PARRELA, J. L. S.; MENDES, R. S. Qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior em educação à distância: uma adaptação do modelo SERVPERF. **Multiface**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 112-27, abril, 2018. Disponível em: <http://multifaces.ifnmg.edu.br/index.php/multifaces/article/view/78/15>. Acesso em: 28 jan. 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GOUVÊA, M. A.; ONUSIC, L. M.; MANTOVANI, D. M. N. Qualidade e lealdade ao curso no ensino superior. **Rev. Adm. UFSM**, Santa Maria, v. 9, n. 1, p. 26-45, enero-marzo, 2016. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/0308/83864a9821dab9647b5dc9fc9c96cd64e97a.pdf>. Acesso em: 28 jan. 2020.

GRÖNROOS, C. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**, Bingley, v. 18, n. 4, p. 36-44, 1984. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/233522386\\_A\\_Service\\_Quality\\_Model\\_and\\_Its\\_Marketing\\_Implications](https://www.researchgate.net/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications). Acesso em: 29 ago. 2019.

HAIR JR, J. F.; BLACK, W. C; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados**. Tradução Adonai Schlup Sant'Anna. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

ICLI, G. E.; ANIL, N. K. The HEDQUAL scale: a new measurement scale of service quality for MBA programs in higher education. **South African Journal Business Management**, Bellville, v. 45, n. 3, p. 31-44, 2014. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/f806/c672d4d0349c6eb9a86b5cde1832f28c352f.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Sistema de Contas Nacionais. **Tabelas**: tabela 10.1 - valor adicionado bruto constante e corrente, segundo os grupos de atividades - 2010-2016. Rio de Janeiro: IBGE, 2016. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/contas-nacionais/9052-sistema-de-contas-nacionais-brasil.html?=&t=resultados>. Acesso em: 30 ago. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Análise do documento “Repensar da garantia da qualidade da educação superior no Brasil”**. [Brasília, DF: INEP, 2018b]. Disponível em: [http://download.inep.gov.br/acoes\\_internacionais/ocde/Consideracoes\\_OCDE\\_122018.pdf](http://download.inep.gov.br/acoes_internacionais/ocde/Consideracoes_OCDE_122018.pdf). Acesso em: 25 nov. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. Diretoria de Estatísticas Educacionais. **Censo da educação superior 2017: divulgação dos principais resultados**. Brasília, DF: INEP; MEC, 2018a. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/docman/setembro-2018-pdf/97041-apresentac-a-o-censo-superior-u-ltimo/file>. Acesso em: 25 nov. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Conceito ENADE**. Brasília, DF: INEP, 2019b. Disponível em: <http://inep.gov.br/conceito-enade>. Acesso em: 25 nov. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Conceito preliminar de curso (CPC)**. Brasília, DF: INEP, 2019d. Disponível em: <http://inep.gov.br/conceito-preliminar-de-curso-cpc->. Acesso em: 25 nov. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE)**. Brasília, DF: INEP, 2019a. Disponível em: <http://inep.gov.br/web/guest/enade>. Acesso em: 25 nov. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Indicador de diferença entre os desempenhos observado e esperado**. Brasília, DF: INEP, 2019c. Disponível em: <http://inep.gov.br/educacao-superior/indicadores-de-qualidade/indicador-de-diferenca-entre-os-desempenhos-observado-e-esperado-idd>. Acesso em: 25 nov. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Índice geral de cursos (IGC)**. Brasília, DF: INEP, 2019e. Disponível em: <http://inep.gov.br/indice-geral-de-cursos-igc->. Acesso em: 25 nov. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **SINAES**: o que é o SINAES. Brasília, DF: INEP, 2015a. Disponível em: <http://inep.gov.br/sinaes>. Acesso em: 25 nov. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **SINAES**: processo de avaliação. Brasília, DF: INEP, 2015b. Disponível em: <http://inep.gov.br/processo-de-avaliacao>. Acesso em: 25 nov. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Nota técnica nº58/2020/CGCQES/DAES**: processo nº 23036.000675/2020-07. Brasília, DF: INEP, 2020b. Disponível em: [https://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/enade/notas\\_tecnicas/2019/NOTA\\_TECNICA\\_N\\_58-2020\\_CGCQES-DAES\\_Metodologia\\_de\\_calculo\\_do\\_CPC\\_2019.pdf](https://download.inep.gov.br/educacao_superior/enade/notas_tecnicas/2019/NOTA_TECNICA_N_58-2020_CGCQES-DAES_Metodologia_de_calculo_do_CPC_2019.pdf). Acesso em: 30 dez. 2020.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. Portaria nº 625, de 9 de dezembro de 2020. **D.O.U.**: Seção 1, Brasília, DF, n. 236, p. 107, 10 dez. 2020c. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-625-de-9-de-dezembro-de-2020-293262555>. Acesso em: 30 dez. 2020.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Sinopse estatística da educação superior 2019**. Brasília, DF: INEP, 2020a. Disponível em: <http://inep.gov.br/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>. Acesso em: 30 dez. 2020a.

JAGER, J. de; GBADAMOSI, G. Predicting students's satisfaction through service quality in higher education. **International Journal of Management Education**, Amsterdam, v. 11, p. 107-18, 2013. Disponível em: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1472811713000347?token=7C3895464995F22F5DC295190BB2AA6502F63C8E8CE7E694E896AC27B5AC0D8104B040BD4F8D31AF5A02583F2DAD2F5B>. Acesso em: 22 nov. 2019.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. 3 ed. Porto Alegre: Bookman Editora, 2001.



MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 3. ed. reimpr. Porto Alegre: Bookman, 2004.

MARINHO, S. V.; POFFO, G. D. Diagnóstico da qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica. **Avaliação**, Campinas, Sorocaba, SP, v. 21, n. 2, p. 455-77, jul. 2016. Disponível em: <http://periodicos.uniso.br/ojs/index.php/avaliacao/article/view/2602/2196>. Acesso em: 5 jan. 2021.

MELCHOR CARDONA, M.; BRAVO, J. J. Service quality perceptions in higher education institutios: the case of a colombian university. **Estudios Gerenciales**. Colômbia, v. 28, p. 23-9, 2012. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592312700049>. Acesso em: 25 nov. 2019.

MILAN, G. E.; LARENTIS, F.; CORSO, A.; EBERLE, L.; LAZZARI, F.; TONI, D. de. Atributos de qualidade dos serviços prestados por uma IES e os fatores que impactam na satisfação dos alunos do Curso de graduação em Administração. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 7, n. 3, p. 291-312, set. 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3193/319332709016.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2019.

MILAN, G. E.; EBERLE, L.; CORSO, A.; TONI, D. de. A qualidade em serviços e a satisfação de clientes: comparação entre a percepção de alunos de graduação e de pós-graduação de uma IES. **Rev. Adm. UFSM**, Santa Maria, RS, v. 8, n. 3, p. 415-37, jul-set, 2015. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273443310005>. Acesso em: 29 jan. 2020.

MOLLO BRISCO, G. F.; LÓPEZ ARMENGOL, M. A.; GILLI, J. J.; COLOMBO, M. de la P. Higher education quality: what is the perception of the players involved? Conclusions of a comparative analysis. **Vision de Futuro**, Argentina, ano 13, v. 20, n. 1, p. 24-43, Jan./Jun. 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357943291001.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2019.

MONDO, T. S.; FIATES, G. G. S. Mapeamento bibliométrico dos modelos de qualidade em serviços: publicações de pesquisadores brasileiros sobre o tema até 2012. **Pretexto**, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, p. 11-28, jan./mar. 2014. Disponível em: [http://www.fumec.br/revistas/pretexto/article/view/1548/pdf\\_1](http://www.fumec.br/revistas/pretexto/article/view/1548/pdf_1). Acesso em: 25 nov. 2019.

MOSTAFA, M. M. A comparison of SERVQUAL and I-P analysis: measuring and improving service quality in egyptian private universities. **Journal of Marketing for Higher Education**, Oxfordshire, v. 16, n. 2, p. 83-4, 2006. Disponível em: [https://srhe.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J050v16n02\\_04?needAccess=true](https://srhe.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J050v16n02_04?needAccess=true). Acesso em: 22 nov. 2019.

MUHAMMAD, N.; KAKAKHEL, S. J.; SHAH, F. A. Effect of service quality on customers satisfaction: an application of HEDPERF model. **Review of Economics and Development Studies**, Punjab, Pakistan, v. 4, n. 2, dec., 2018. Disponível em:

<https://pdfs.semanticscholar.org/728a/f7fc9d2f46de99e9b5e3dc077693411447c2.pdf>  
 . Acesso em: 29 jan. 2020.

NOVAES, C.; LASSO, S.; MAINARDES, E. W. Percepções de qualidade do serviço público. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 107-23, jan./mar. 2015. Disponível em:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4417/441742856008.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2019.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Revisões das Políticas Nacionais para a Educação**: repensando a garantia de qualidade para o ensino superior no Brasil. Tradução Jorge Francisco Kell. França: OCDE, 2018. Disponível em: [http://download.inep.gov.br/acoes\\_internacionais/ocde/Repensando\\_a\\_Garantia\\_de\\_Qualidade\\_para\\_o\\_Ensino\\_Superior\\_no\\_Brasil\\_PT.pdf](http://download.inep.gov.br/acoes_internacionais/ocde/Repensando_a_Garantia_de_Qualidade_para_o_Ensino_Superior_no_Brasil_PT.pdf). Acesso em: 4 dez. 2019

PACHECO, I. J. D.; MESQUITA, J. M. C.; DIAS, A. T. Qualidade percebida e satisfação dos alunos da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, MG, v. 15, n. 2, p. 5-28, maio/ago. 2015. Disponível em: <http://revistagt.fpl.emnuvens.com.br/get/article/view/831/580>. Acesso em: 21 nov. 2019.

PALADINI, E. Perspectiva Estratégica da Qualidade. *In*: PALADINI, E.; BOVER, G.; FERREIRA, J. J. do A.; CARVALHO, M. M. de.; MIGUEL, P. A. C.; SAMOHYL, R. W. **et al. Gestão da qualidade**: teoria e casos. 2 ed. rev. amp. Rio de Janeiro: Elsevier: ABREPO, 2012. cap. 2, p. 25-88.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **The Journal of Marketing**, Chicago, v. 49, p. 41-50, Autumn 1985. Disponível em:  
[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod\\_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf). Acesso em: 26 ago. 2019.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Jornal of Retailing**, Amsterdam, v. 64, n. 1, p. 12-40, Spring 1988. Disponível em:  
[https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf). Acesso em: 26 ago. 2019.

PAUL, J; MITTAL, A.; SRIVASTAV, G. Impact f service quality on customer satisfaction in private and public sector banks. **International Journal of Bank Marketing**, Bingley, v. 34, n. 5, p. 606-22, 2016. Disponível em:  
[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46801253/IJBM\\_ServiceQuality.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DImpact\\_of\\_Service\\_Quality\\_on\\_Customer\\_Sa.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46801253/IJBM_ServiceQuality.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DImpact_of_Service_Quality_on_Customer_Sa.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-)

HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A  
%2F20191204%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4\_request&X-Amz-  
Date=20191204T231446Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-  
Amz-  
Signature=d9515cf5cf230a79a872a36721f2cb008793cd27c547566b76f3511602f103  
Of. Acesso em: 4 dez. 2019.

PEIXOTO, M. do C. L.; TAVARES, M. das G. M.; FERNANDES, I. R.; ROBL, F.  
Educação superior no Brasil e a disputa pela concepção de qualidade no SINAES.  
**Revista Brasileira de Política e Administração da Educação**, Porto Alegre, v. 32,  
n. 3, p. 719-37, set./dez. 2016. Disponível em:  
<https://seer.ufrgs.br/rbpae/article/download/68571/39681>. Acesso em: 21 nov. 2019.

POFFO, G. D. **Modelo de avaliação da qualidade dos serviços para Instituições de Ensino Superior**. 2018. 174 f. Tese (Doutorado em Administração) –  
Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, SC, 2018. Disponível em:  
[https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/  
viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=6485355](https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=6485355). Acesso em: 21 nov.  
2019.

PINHEIRO, F. A. P.; SAVOIA, J. R. F.; ANGELO, C. F. de. A comparative analysis of  
the public and private water supply and sanitation services providers' work in Brazil.  
**Brazilian Business Review**. Vitória, v. 13, n. 1, p. 115-36, jan./fev. 2016. Disponível  
em: <http://bbronline.com.br/index.php/bbr/article/view/166>. Acesso em: 4 dez. 2019.

PROVDANOV, E. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da  
pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2ed. Rio Grande do Sul: FEEVALE, 2013.

RAVE, J. P.; GIRALDO, L. M. ClassroomQual: a scale for measuring the use-of-  
classrooms-for-teaching-learning service quality. **Total Quality Management and  
Business Excellence**, Oxfordshire, v. 27, n. 9, p. 1063-90, 2016. Disponível em:  
[https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14783363.2015.1060850?  
needAccess=true](https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14783363.2015.1060850?needAccess=true). Acesso em: 22 nov. 2019.

ROTONDARO, R.; CARVALHO, M. Qualidade em Serviços. *In*: PALADINI, E.;  
BOVER, G.; FERREIRA, J. J. do A.; CARVALHO, M. M. de.; MIGUEL, P. A. C.;  
SAMOBYL, R. W. *et al.* **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. 2 ed. rev. amp. Rio  
de Janeiro: Elsevier: ABREPO, 2012. cap. 11, p. 327-350.

SANTINI, F. de O.; GUIMARÃES, J. C. F. de; SEVERO, E. A. Qualidade,  
comprometimento e confiança na retenção de alunos no ensino superior. **Revista  
GUAL**, Florianópolis, v. 7, n. 1, p. 274-97, jan. 2014. Disponível em:  
[https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-  
4535.2014v7n1p274/26346](https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2014v7n1p274/26346). Acesso em: 19 nov. 2019.

VOSS, R.; GRUBER, T.; SZMIGIN, I. Service quality in higher education: the role of  
student expectations. **Journal of Business Research**, Amsterdam, v. 60, p. 949-59,  
2007. Disponível em: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0148296307000562?>

token=966FA63EB70622126463A372C7A7BBB8A80EE131E2E979F8803FADAB4EB9195FEFF6DD92AB48A2F2C1BF164F61769510. Acesso em: 22 nov. 2019.

YILDIZ, S. M.; KARA, A. An instrument for measuring service quality in the School of Physical Education and Sports Sciences (PESS). **Quality Assurance in Education**, Bingley, v. 17, n. 4, p. 393-415, 2009. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09684880910992359/full/html>. Acesso em: 4 dez. 2019.

## ANEXO A – Questionário aplicado

# Pesquisa sobre avaliação da qualidade percebida no ensino superior

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO  
(Para participantes discentes)

Convidamos você a participar da pesquisa: Qualidade percebida pelos discentes do Curso de Engenharia Civil de IES pública e privada. O objetivo desta pesquisa é identificar a percepção de qualidade dos discentes do Curso de Graduação em Engenharia Civil de IES pública e privada. Sua participação é importante, pois são necessários estudos empíricos sobre o tema para evitar a subjetividade relacionada ao conceito qualidade.

Caso você aceite participar desta pesquisa será necessário responder a um questionário remoto com tempo estimado de 10 minutos, em 2020.

O risco desta pesquisa é a revelação da identidade dos entrevistados, para minimizar o risco, serão tomadas as seguintes providências: não será solicitado o nome dos entrevistados no questionário e os pesquisadores guardarão sigilo quanto a possível identificação dos respondentes.

Espera-se que sua participação na pesquisa contribua com uma possível melhoria da qualidade percebida dos serviços avaliados; assim como identifique os aspectos passíveis de melhoria.

Você poderá obter quaisquer informações relacionadas a sua participação nesta pesquisa, a qualquer momento que desejar, por meio dos pesquisadores do estudo. Sua participação é voluntária, e em decorrência dela você não receberá qualquer valor em dinheiro. Você não terá nenhum gasto por participar desse estudo, pois qualquer gasto que você tenha por causa dessa pesquisa lhe será ressarcido. Você poderá não participar do estudo, ou se retirar a qualquer momento, sem que haja qualquer constrangimento junto aos pesquisadores, ou prejuízo quanto à Instituição de Ensino Superior à qual você está vinculado bastando você dizer ao pesquisador que lhe entregou este documento. Você não será identificado neste estudo, pois a sua identidade será de conhecimento apenas dos pesquisadores da pesquisa, sendo garantido o seu sigilo e privacidade. Você tem direito a requerer indenização diante de eventuais danos que você sofra em decorrência dessa pesquisa.

Nome: Ricardo Francisco Pires

E-mail: [ricardo.pires@uftm.edu.br](mailto:ricardo.pires@uftm.edu.br)

Telefone: (34)9 9168-9167

Endereço: Av. Dr. Randolpho Borges Júnior, 1250, Univerdecidade, Uberaba/MG

Nome: Gabriella Depiné Poffo

E-mail: [gabrielladepine@gmail.com](mailto:gabrielladepine@gmail.com)

Telefone: (47)9 9998-9850

Endereço: Av. Marginal Leste, 3600, Balneário Camboriú/SC

Nome: Brenna Vital Nunes

E-mail: [brenna.nunes@uftm.edu.br](mailto:brenna.nunes@uftm.edu.br)

Telefone: (34)9 9104-6261

Endereço: Rua Vigário Carlos, 100, 5º andar, sala 506, Uberaba/MG

Em caso de dúvida em relação a esse documento, favor entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, pelo telefone (34) 3700-6803, ou no endereço Av. Getúlio Guaritá, 159, Casa das Comissões, Bairro Abadia – CEP: 38025-440 – Uberaba-MG – de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00. Os Comitês de Ética em Pesquisa são colegiados criados para defender os interesses dos participantes de pesquisas, quanto a sua integridade e dignidade, e contribuir no desenvolvimento das pesquisas dentro dos padrões éticos.

**\*Obrigatório**

1. Endereço de e-mail \*

---

2. Eu li o esclarecimento acima e compreendi para que serve o estudo e a quais procedimentos serei submetido. A explicação que recebi esclarece os riscos e benefícios do estudo. Eu entendi que sou livre para interromper minha participação a qualquer momento, sem justificar minha decisão. Sei que meu nome não será divulgado, que não terei despesas e não receberei dinheiro para participar do estudo. Concordo em participar do estudo, Qualidade percebida pelos discentes do Curso de Engenharia Civil de IES pública e privada, e receberei uma cópia de minhas respostas pelo e-mail fornecido para respostas ao questionário. \*

*Marcar apenas uma oval.*

Consinto participar da pesquisa    *Pular para a pergunta 3*

Não consinto participar da pesquisa.

BLOCO A - Qual sua opinião a respeito das afirmativas adiante?

3. 1 (BLOCO A) Assinale o número que estiver mais de acordo com o seu grau de discordância ou concordância com as afirmativas abaixo, considerando o seguinte: NOTA 1 - DISCORDO TOTALMENTE e NOTA 5 - CONCORDO TOTALMENTE. \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
RM1 (REPUTAÇÃO MERCADOLÓGICA) A instituição em que estudo tem uma imagem profissional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RM2 (REPUTAÇÃO MERCADOLÓGICA) Os recursos acadêmicos são adequados à minha necessidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RM3 (REPUTAÇÃO MERCADOLÓGICA) A instituição em que estudo oferece programas com excelente qualidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RM4 (REPUTAÇÃO MERCADOLÓGICA) Os tamanhos das salas permitem um mínimo de atenção do professor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RM5 (REPUTAÇÃO MERCADOLÓGICA) A instituição em que estudo oferece programas bem-conceituados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RM6 (REPUTAÇÃO MERCADOLÓGICA) As graduações da minha instituição proporcionam fácil empregabilidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S1 (SEGURANÇA) Sinto que confio de forma plena nas informações fornecidas pelos meus professores e funcionários desta instituição de ensino.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S2 (SEGURANÇA) A estrutura do curso em que estudo nesta instituição (disciplina e metodologias de ensino) me deixa seguro (a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S3 (SEGURANÇA) O ambiente da instituição em que estudo me deixa seguro (a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AAdm1 (ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO) Os professores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

são atenciosos comigo sempre que preciso da atenção deles.

---

AAdm2(ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO) Quando eu preciso de uma informação do meu coordenador (ou da minha coordenadora) eles sempre são atenciosos comigo.

    

AAdm3 (ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO) Os servidores da instituição em que estudo são cordiais e prestativos durante o desempenho de suas atividades.

    

AAdm4 (ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO) A direção da instituição sempre tem um horário de atendimento para receber as demandas dos alunos.

    

AAdm5 (ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO) O setor financeiro da instituição sempre tem um horário de atendimento para receber as demandas dos alunos.

    

BLOCO A - Qual sua opinião a respeito das afirmativas adiante?



4. 2 (BLOCO A) Assinale o número que estiver mais de acordo com o seu grau de discordância ou concordância com as afirmativas abaixo, considerando que: NOTA 1 - MUITO INSATISFEITO e NOTA 5 - TOTALMENTE SATISFEITO. \*

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	1	2	3	4	5
EQ1 (ESTRUTURA DA QUALIDADE) Biblioteca.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EQ2 (ESTRUTURA DA QUALIDADE) Coordenação do curso em que estudo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EQ3 (ESTRUTURA DA QUALIDADE) Serviço de reprografia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EQ4 (ESTRUTURA DA QUALIDADE) Banheiros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EQ5 (ESTRUTURA DA QUALIDADE) Estacionamento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EQ6 (ESTRUTURA DA QUALIDADE) Cantina.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. 2. A (BLOCO A) Utilize o quadro abaixo para escrever alguma consideração importante sobre os itens anteriores. Você pode utilizar o espaço abaixo para fazer elogios, reclamações e sugestões daquilo que você considera importante.

---



---



---



---



---

**BLOCO A - Qual sua opinião a respeito das afirmativas adiante?**

6. 3 (BLOCO A) Assinale o número que estiver mais de acordo com o seu grau de discordância ou concordância com as afirmativas abaixo, considerando o seguinte: NOTA 1 - DISCORDO TOTALMENTE e NOTA 5 - CONCORDO TOTALMENTE. \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
Re 1 (RELACIONAMENTO INTERPESSOAL) Quando tenho um problema, o administrativo mostra interesse sincero em resolvê-lo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Re2 (RELACIONAMENTO INTERPESSOAL) O administrativo dá atenção cuidadosa e individual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Re 3 (RELACIONAMENTO INTERPESSOAL) Quando o pessoal promete fazer algo, em uma determinada data, eles cumprem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Re 4 (RELACIONAMENTO INTERPESSOAL) O horário de funcionamento da administração/secretaria é, pessoalmente, conveniente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Re 5 (RELACIONAMENTO INTERPESSOAL) O pessoal administrativo tem boa comunicação e clareza nas informações aos alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Re 6 (RELACIONAMENTO INTERPESSOAL) O aluno se sente confiante nas negociações com a instituição.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Re 7 (RELACIONAMENTO INTERPESSOAL) O pessoal administrativo tem boa aparência e uniformes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inf 1 (INFRAESTRUTURA) Ambientes para as aulas práticas, específicas do curso, são adequados à quantidade de alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inf 2 (INFRAESTRUTURA) Todos ou	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

maior parte dos equipamentos e/ou materiais disponíveis nos ambientes para as aulas práticas são suficientes para o número de alunos.

Inf 3 (INFRAESTRUTURA) A instituição mantém atualizado o acervo de periódicos científicos/acadêmicos disponível na biblioteca.

    

Inf 4 (INFRAESTRUTURA) Os setores de xerox atendem as minhas expectativas e necessidades para o meu aprendizado.

    

Inf 5 (INFRAESTRUTURA) Os banheiros atendem as necessidades dos alunos, em relação à quantidade, ao tamanho e à limpeza.

    

Inf 6 (INFRAESTRUTURA) A cantina da minha instituição atende as minhas expectativas em relação à variedade de produtos, ao preço e às quantidades.

    

BLOCO A - Qual sua opinião a respeito das afirmativas adiante?

7. 4 (BLOCO A) O seu CURSO tem preparado você para o MERCADO DE TRABALHO? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito
- Razoavelmente
- Pouco
- Não prepara
- Não sei responder

8. 5 (BLOCO A) Na sua opinião, como É/FOI o seu APRENDIZADO durante o curso? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito alto
- Alto
- Médio
- Baixo
- Muito baixo
- Não sei responder

9. 6 (BLOCO A) Atualmente você está empregado? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Não
- Sim, na área do meu curso.
- Sim, em outra área.

BLOCO A - Qual sua opinião a respeito das afirmativas adiante?

10. 7 (BLOCO A) Assinale o número que estiver mais de acordo com o seu grau de discordância ou concordância com as afirmativas abaixo, considerando o seguinte: NOTA 1 - DISCORDO TOTALMENTE e NOTA 5 - CONCORDO TOTALMENTE. \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	1	2	3	4	5
AEdu 1 (ASPECTOS EDUCACIONAIS) O sistema acadêmico oferecido pela IES atende plenamente minhas necessidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AEdu 2 (ASPECTOS EDUCACIONAIS) Os professores e funcionários enviam recados e informações constantemente no ambiente virtual de aprendizagem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AEdu 3 (ASPECTOS EDUCACIONAIS) Considero que o sistema e os métodos de integração entre alunos, docentes, coordenadores e funcionários são adequados e eficientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AEdu 4 (ASPECTOS EDUCACIONAIS) O sistema é conectado com a biblioteca e outros departamentos da IES.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AAcad 1 (ASPECTOS ACADÊMICOS) Os professores têm conhecimento para responder as questões relativas ao curso e ao conteúdo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AAcad 2 (ASPECTOS ACADÊMICOS) Os professores são atenciosos e corteses em suas comunicações comigo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AAcad 3 (ASPECTOS ACADÊMICOS) Os professores me dão retorno sobre o meu progresso em sala de aula durante o semestre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AAcad 4 (ASPECTOS ACADÊMICOS) Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

AAcad 5 (ASPECTOS ACADÊMICOS)

Os professores são instruídos e experientes.

    

BLOCO B -  
DADOS  
PESSOAIS

Os itens relacionados ao seu perfil serão utilizados, apenas, para análises de tendências de respostas, sem identificação dos respondentes.

11. 1 (BLOCO B) Qual a sua idade (em anos completos)? \*

---

12. 2 (BLOCO B) Gênero: \*

*Marcar apenas uma oval.*

Masculino

Feminino

13. 3 (BLOCO B) Estado civil: \*

*Marcar apenas uma oval.*

Solteiro (a)/ Separado (a)/ Desquitado (a)/ Viúvo (a)

Casado (a)/ Mora junto

14. 4.1 (BLOCO B) Cidade em que reside: \*

---

15. 4.2 (BLOCO B) Estado: \*

---

16. 5 (BLOCO B) Instituição em que ESTUDA? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Instituição de Ensino Superior privada
- Instituição de Ensino Superior pública

17. 6 (BLOCO B) Tempo que ESTUDA na INSTITUIÇÃO assinalada: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Menos de 01 ano
- Entre 01 e 03 anos
- Entre 03 e 05 anos
- Entre 05 e 10 anos
- Mais de 10 anos

18. 7 (BLOCO B) CURSO em que ESTUDA \*

---

19. 8 (BLOCO B) Ocupação profissional \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Não trabalho
- Autônomo
- Empresário
- Empregado (a) assalariado (a)
- Funcionário (a) Público (a)
- Estagiário (a)

20. 9 Renda mensal bruta FAMILIAR aproximada \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Até R\$ 1.090,00
- De R\$ 1.091,00 até R\$ 2.725,00
- De R\$ 2.726,00 a R\$ 5.450,00
- De R\$ 5.451,00 a R\$ 13.625,00
- Mais de R\$ 13.626,00

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários