

# QUALIDADE DO ENSINO NUMA INSTITUIÇÃO EDUCACIONAL DE NÍVEL SUPERIOR: UM ESTUDO DE CASO

*Domingos Alves Corrêa Neto  
Paulo Augusto Cauchick Miguel  
Sílvia Roberto Ignácio Pires\**

## Resumo

*A orientação para o cliente não é uma filosofia recente em marketing. Entretanto, alguns setores econômicos ainda não se sensibilizaram para esta tendência, principalmente no Brasil. Nos dias atuais, a integração qualidade-marketing tornou-se uma realidade nos modelos utilizados para medição*

---

\* Domingos Alves Corrêa Neto é doutorando em Engenharia de Produção pela Universidade Metodista de Piracicaba — UNIMEP; mestre em Engenharia de Produção pela Universidade do Minho, Braga, Portugal; administrador e consultor de empresas; coordenador da área de Humanas do *campus* Campo Limpo da Universidade Bandeirante de São Paulo — UNIBAN; professor da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade de Santo Amaro — UNISA. Paulo Augusto Cauchick Miguel é professor doutor do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção — FEMP — UNIMEP *campus* Santa Bárbara d'Oeste. Sílvia Roberto Ignácio Pires é professor doutor do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção — FEMP — UNIMEP *campus* Santa Bárbara d'Oeste.

*da satisfação dos clientes, raramente utilizados no Brasil. O propósito deste artigo é analisar a percepção dos alunos sobre alguns atributos dos serviços oferecidos pela instituição de ensino superior em que estes estudam. Neste estudo de caso verificou-se a preocupação da instituição pesquisada em utilizar mecanismos efetivos para medir o grau de satisfação de seus alunos, ainda que os resultados obtidos estejam longe de serem considerados como ideais.*

### **Palavras-chave**

*Qualidade em serviços, educação superior, satisfação dos clientes, competitividade.*

### **Introdução**

Sabe-se que o segredo do *marketing* de serviços é a qualidade. O cliente sempre avalia o serviço pelo desempenho daquele que o oferece ou o realiza. A percepção do desempenho varia conforme os atributos do referido serviço, e dela depende a competitividade das organizações. De acordo com Tachizawa & Andrade (1999), o surgimento de uma nova forma de competição é a característica atual do ambiente global, não apenas em função dos concorrentes conhecidos nos mercados tradicionais, mas também a partir da desintegração de barreiras de acesso a mercados anteriormente isolados e protegidos. Atualmente, a competição surge de qualquer lugar, significando que as organizações, entre elas as Instituições de Ensino Superior (IES), não podem mais se sentir excessivamente confiantes com as participações conquistadas no mercado. A discussão sobre os caminhos a serem seguidos pelo ensino superior no Brasil tornou-se uma constante no meio acadêmico e para a sociedade como um todo. A introdução de novos modelos, como o ensino à distância, gera a necessidade de uma nova visão, calcada na qualidade do ensino e do seu produto, o aluno formado ou serviços prestados à comunidade. Assim, torna-se necessária à busca constante e permanente da melhoria da qualidade do processo de ensino-aprendizagem, de forma a atrair e reter alunos, evitando problemas econômicos e financeiros decorrentes de um alto índice de evasão escolar. Para ser bem sucedida, uma instituição educacional deve lidar eficazmente com seus públicos e alunos, procurando gerar um alto nível de satisfação. Segundo Kotler & Fox (1994), a maioria das instituições

de ensino não corresponde às expectativas por não estarem preocupadas com assuntos relativos à satisfação de seus consumidores, principalmente seus alunos.

O trabalho de pesquisa realizado pode ser considerado como relevante pelo fato de que a instituição pesquisada não realizou nenhuma avaliação com estas características, desde que o curso de graduação em Administração foi autorizado em 1985. Por este motivo, torna-se necessário este tipo de estudo já que este poderá auxiliar a IES na identificação de uma grande parte dos problemas advindos do seu funcionamento. Nesse estudo de caso pretendeu-se verificar o nível de satisfação dos alunos regularmente matriculados no curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior (IES) privada, partindo-se da premissa básica de que é menos provável que alunos satisfeitos abandonem o curso, desconsiderando-se o aspecto financeiro nessa avaliação. Espera-se também que a IES pesquisada consiga, com os subsídios fornecidos, aprimorar a qualidade do serviço prestado aos seus clientes, alunos e comunidade, obtendo, com isto, um melhor posicionamento no seu segmento de atuação, a educação superior. Complementarmente, coloca-se à disposição da IES, a ferramenta de avaliação desenvolvida, que, conforme Isquierdo & Tirasos (1994), ao ser introduzida e utilizada, mostra-se necessária para revelar o clima e as condições organizacionais vigentes.

### 1. Referencial teórico

Segundo Behara & Gundersen (2001), as teorias, conceitos e modelos adotadas pelas empresas prestadoras de serviços nas iniciativas de gestão da qualidade têm por base as idéias originais de Deming, Juran e outros especialistas em qualidade. Ainda segundo estes autores, alguns estudos foram desenvolvidos em contextos específicos do setor de serviços, como em hospitais, educação e hotéis. A importância deste setor na economia assume um papel relevante na atualidade, o que pode ser verificado por meio dos dados fornecidos por Miguel (2001) sobre um censo realizado nos EUA, indicando o mesmo que de cada 100 (cem) pessoas, 75 (setenta e cinco) estão empregadas em organizações de serviços.

Garvin (1987) propõe oito dimensões críticas ou categorias de qualidade que podem servir como um modelo para análise estratégica: desempenho (*performance*), características (*features*), confiabilidade (*reliability*), durabilidade (*durability*), conformidade (*conformance*), serviço

(*serviceability*), estética (*aesthetics*) e qualidade percebida (*perceived quality*). Algumas delas reforçam-se mutuamente, outras não. Um produto ou serviço pode destacar-se numa das dimensões de qualidade e ser insuficiente em outra. Uma melhoria alcançada numa das dimensões pode significar aumento em outra. Ainda segundo o autor, este é o desafio do gerenciamento estratégico da qualidade, a seleção adequada das dimensões para aumento da competitividade.

Uma revisão bibliográfica mais detalhada sobre qualidade em serviços permite verificar que a grande maioria dos autores referencia-se fortemente nos trabalhos de Leonard L. Berry, A. Parasuraman e Valerie A. Zeithaml. O modelo SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), mede as expectativas e percepções dos clientes por um serviço de qualidade. A diferença entre a percepção e a expectativa da qualidade do serviço fornece uma pontuação, numa escala Likert de sete pontos, de dez fatores ou dimensões genéricas, que contribuem para o nível da qualidade do serviço que uma empresa oferece a seus clientes. As dimensões propostas são: tangibilidade, confiabilidade, receptividade, competência, cortesia, credibilidade, segurança, acesso, comunicação e compreensão a respeito do cliente. Gupta & Chen (1995) utilizaram este modelo para coletar dados de três tipos de serviços distintos e analisar o desempenho apresentado pelas empresas pesquisadas.

Os clientes (ou consumidores) avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam com aquilo que obtêm. Portanto, é importante que a organização saiba não só administrar as expectativas de seus clientes em relação aos serviços oferecidos, mas também superar tais expectativas. Existe uma diferença entre aquilo que os clientes acreditam que ocorrerá quando se deparam com o serviço (previsões) e aquilo que desejam que ocorra (desejos). Um estudo de Berry & Parasuraman (1992) analisa os dois níveis de expectativa dos clientes: um desejado e outro adequado. O nível de serviço desejado é um misto do que o cliente acredita que pode ser com o que deveria ser. Existe uma zona de tolerância entre os dois níveis, constituindo o âmbito do desempenho do serviço que o cliente considera satisfatório. Um desempenho abaixo da zona de tolerância gera frustração no cliente e reduz a sua lealdade. Acima da zona de tolerância, o desempenho causará uma surpresa agradável aos clientes, reforçando sua lealdade.

Assegurar que as promessas de serviço feitas pela organização reflitam a realidade, significa que as estas somente serão cumpridas se estiverem completamente dentro do controle da administração ou gerência da organização. Para isto, é necessário o desenvolvimento de mecanismos de monitoramento e controle das necessidades e desejos dos clientes.

## 2. Metodologia da pesquisa

Utilizou-se uma pesquisa exploratória, pois, de acordo com Gil (1991), este tipo de pesquisa visa proporcionar maior familiaridade com o problema, possibilitando o aprimoramento de idéias ou a descoberta de fatos novos, no caso em questão, a identificação do grau de satisfação dos alunos com a instituição em que estudam.

Foi conduzida por meio de um estudo de caso único, de maneira que fosse possível um amplo e detalhado conhecimento desta. Segundo Yin (2001:4), *o estudo de caso deve ser a estratégia escolhida ao se examinarem acontecimentos contemporâneos, quando não se pode manipular comportamentos relevantes*. Nesse sentido, o estudo de caso não representa uma *amostragem*, e o objetivo do pesquisador é expandir e generalizar teorias, é fazer uma análise *generalizante* e não *particularizante* (Lipset, Trow & Coleman *apud* Yin, 2001).

Para mensuração da satisfação, foi desenvolvido um instrumento de coleta de dados de questões fechadas e com respostas formando escalas, na qual o respondente (aluno) mostrou a intensidade do seu grau de satisfação e de concordância com o desempenho do curso. Foi escolhida a escala Likert de diferencial semântico, com o seguinte grau de intensidade: 1. muito insatisfeito, 2. insatisfeito, 3. indiferente, 4. satisfeito e 5. muito satisfeito.

As questões foram elaboradas tendo como referência o *Manual de Avaliação do Curso de Administração*, publicado pelo MEC/INEP (2002), e utilizado como referência nos processos de avaliação das condições de ensino das instituições de educação superior no Brasil. Foram construídos dois blocos de questões, a saber:

- Bloco I — Avaliação do curso e da infraestrutura de apoio (atividades didático-pedagógicas, biblioteca, laboratórios de apoio e secretaria), perfazendo um total de 33 (trinta e três) questões;
- Bloco II — Corpo docente e coordenação do curso, perfazendo um total de 18 (dezoito) questões.

O questionário elaborado foi aplicado durante o mês de maio de 2002 nas turmas dos 1º, 2º, 3º e 4º anos. Foram distribuídos exemplares deste para todo o corpo discente presente na data agendada para a aplicação, sendo informado que o preenchimento e a devolução não eram obrigatórios, bem como a identificação pessoal no documento. Tal procedimento objetivou buscar a participação e contribuição espontânea dos alunos, o que foi conseguido satisfatoriamente, pois dos 253 (duzentos e cinquenta e três) alunos elegíveis matriculados no ano de 2002, houve uma participação voluntária de 103 (cento e três) alunos, segundo a distribuição apresentada na tabela 1.

*Tabela 1. Participação dos alunos respondentes na pesquisa*

Alunos matriculados na graduação em 2002		Alunos respondentes	Participação na avaliação
1ª série	61	31	51%
2ª série	77	20	26%
3ª série	54	30	56%
4ª série	61	22	36%
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>103</b>	<b>41%</b>

Apesar da não existência de um outro referencial para comparação, por ser esta a primeira pesquisa realizada na IES, pode-se considerar como satisfatória a participação do corpo discente. A expectativa é de que, com a sistematização da avaliação e a implementação das ações decorrentes desta, exista um maior interesse por parte do corpo discente em participar mais efetivamente do processo avaliatório.

### **Características gerais da IES pesquisada**

A IES pesquisada, doravante denominada *Faculdade Beta*, está localizada na região sul do município de São Paulo, próxima a dois grandes centros empresariais do bairro de Santo Amaro. Teve o curso de graduação em Administração autorizado em 1985 e reconhecido pelo Ministério de Educação em 1989, com a formatura da primeira turma de alunos. Funciona em regime seriado anual e com processo

seletivo único, aberto nos meses de novembro, dezembro e janeiro. Tem 305 (trezentos e cinco) alunos matriculados no ano de 2002, sendo 253 (duzentos e cinquenta e três) na graduação e 52 (cinquenta e dois) alunos em cursos de pós-graduação. Possui outros *campi*, sendo dois no estado de São Paulo e um no estado do Paraná.

Como uma grande parte das IES privadas no estado de São Paulo, a *Faculdade Beta* vem apresentando uma queda contínua no número de candidatos inscritos no seu processo seletivo para o curso de graduação e no de alunos matriculados para o início do ano letivo, como pode ser verificado nas relações candidato/vaga e matriculado/vaga dos últimos 6 (seis) anos, apresentada na tabela 2.

*Tabela 2. Dados do processo seletivo e de matrícula — Faculdade Beta*

Ano	Candidatos vestibular (1)	Vagas oferecidas (2)	Nº de matrículas (3)	Relação (1/2)	Relação (3/2)
2001	142	140	97	1,01	0,69
2000	147	140	111	1,05	0,79
1999	147	140	110	1,05	0,79
1998	123	140	107	0,88	0,76
1997	160	140	121	1,14	0,86
1996	155	120	104	1,29	0,74

Ao comparar-se os dados da tabela 2 com os obtidos junto ao Sindicato das Entidades Mantenedoras de Estabelecimentos de Ensino Superior no Estado de São Paulo — SEMESP (2002), verifica-se que a relação candidato/vaga está muito aquém da média do setor privado, que é de 1,92 candidatos/vaga. O quadro é agravado quando se verifica que, dos candidatos participantes do processo seletivo em 2001, matricularam-se somente cerca de 70%, índice este que se repete também nos demais anos.

Com relação ao índice de inadimplência, indicador que mostra o percentual de alunos que não cumprem em dia as suas obrigações financeiras, obteve-se os seguintes resultados nos últimos 5 (cinco) anos: 2001 = 11%, 2000 = 13%, 1999 = 15%, 1998 = 18% e 1997 = 17%.

Não foi possível uma comparação oficial com outras IES, pois segundo posicionamento do SEMESP, este dado não é disponibilizado pelos associados, que o consideram sigiloso. No entanto, sabe-se informalmente que este índice oscila entre 20% e 25% para uma grande parte das IES privadas em São Paulo. Observa-se, então, que a inadimplência, o grande pavor das instituições, encontra-se dentro da normalidade na *Faculdade Beta*, fato este assim considerado pela direção da IES.

Outra informação relevante, que pode subsidiar uma análise mais apurada quanto ao desempenho do curso de Administração da *Faculdade Beta*, diz respeito à evasão de alunos, que é mostrada na tabela 3 para os últimos 5 (cinco) anos.

**Tabela 3. Evasão de alunos por série — Faculdade Beta**

Ano	1997			1998			1999			2000			2001		
1º	100	93	7%	107	76	29%	110	91	17%	104	81	22%	97	84	13%
2º	64	61	5%	85	70	18%	68	60	12%	83	74	11%	65	65	0%
3º	56	56	0%	57	51	11%	68	63	7%	68	68	0%	65	62	5%
4º	57	57	0%	54	54	0%	52	50	4%	71	70	1%	56	56	0%
Total	277	267	4%	303	251	17%	298	264	12%	326	293	10%	283	267	6%
	I	F	V	I	F	V	I	F	V	I	F	V	I	F	V

**Legenda:** I = Início do período letivo F = Fim do período letivo V = Variação percentual

Verifica-se que, no ano de 2001, houve uma evasão de 13% dos alunos do 1º ano, percentual este obtido entre os 97 (noventa e sete) alunos que se matricularam no início do período letivo e os 84 (oitenta e quatro) que efetivamente concluíram, com ou sem aprovação, as disciplinas previstas para o 1º ano.

Os dados da tabela 3 mostram que a evasão é maior no 1º ano do curso, o que confirma a importância da *Faculdade Beta* conhecer melhor as necessidades dos seus alunos ingressantes.

### 3. Análise dos resultados

São apresentados neste tópico os resultados da pesquisa por meio de tabelas, para cada um dos blocos identificados anteriormente. De um modo

geral, as questões respondidas nos blocos I e II foram analisadas segundo uma escala de 5 (cinco) pontos em que o valor 1 (muito insatisfeito) expressa a reprovação extrema, enquanto o valor 5 (muito satisfeito) significa a máxima aprovação do item de avaliação ou atributo pelo aluno.

Os questionários preenchidos foram analisados, e as questões submetidas a uma análise descritiva. As tabelas construídas apresentam médias das variáveis estudadas, estratificadas pelos grupos de interesse, ou seja, atividades didático-pedagógicas, biblioteca, laboratórios de apoio, secretaria, corpo docente e coordenação do curso. Utilizou-se a média aritmética de dados agrupados como medida de posição para análise do questionário, tendo em vista que as notas atribuídas pelos alunos foram agrupadas numa distribuição de frequência e ponderadas pelas respectivas frequências absolutas, adequadas para este tipo de análise segundo Martins & Donaire (1979).

### *Bloco I. Avaliação do curso e da infraestrutura de apoio*

Os alunos responderam, neste bloco, sobre os aspectos relacionados com as atividades didático-pedagógicas, biblioteca, laboratórios de apoio e secretaria. Os resultados obtidos são apresentados nas tabelas 4, 5, 6 e 7.

*Tabela 4. Atividades didático-pedagógicas*

Item de avaliação	Média
O currículo do curso atende o perfil profissional esperado no projeto pedagógico.	3,48
O curso prepara para o efetivo exercício da profissão.	3,32
O curso é atrativo, no sentido de oferecer integração profissional com a sociedade.	3,44
Oferece estágio curricular, como complementação da formação acadêmica.	3,51
Oferece participação em atividades de pesquisa e iniciação científica.	3,02
Existe oportunidade de participação em atividades de extensão.	2,97
Oferece oportunidade para atividade de monitoria em disciplinas.	2,87
O curso conta com facilidades de espaço físico para atividades acadêmicas.	3,37
O curso conta com salas de aula adequadas para o ensino superior.	3,43
As instalações são mantidas em condições de limpeza e manutenção adequadas.	3,85
<b>Média do grupo</b>	<b>3,33</b>

O grau médio de satisfação das questões relacionadas às atividades didático-pedagógicas indica que os alunos não reconhecem como um diferencial de atratividade do curso os aspectos relacionados ao projeto pedagógico e as formas que a IES possui para aumentar a participação do corpo discente no curso, tais como atividades de extensão, iniciação científica e monitoria. Por outro lado, as condições de manutenção e limpeza das instalações foram consideradas como satisfatórias.

*Tabela 5. Biblioteca*

Item de avaliação	Média
A biblioteca conta com acervo atualizado.	3,47
Existe disponibilidade dos títulos indicados na bibliografia básica.	3,63
O número de exemplares dos títulos é suficiente.	2,54
Os títulos de periódicos existentes são suficientes.	3,16
Apresenta acervo de fitas de vídeo e CD ROM.	2,81
O acesso à Internet é fácil sempre que necessito.	3,91
O horário de funcionamento é adequado.	3,75
O espaço físico para estudo é adequado.	3,67
Existe um bom atendimento (agilidade e eficiência) pelos funcionários.	3,45
<b>Média do grupo</b>	<b>3,45</b>

O grau de satisfação médio deste grupo foi influenciado negativamente pelo número insuficiente de livros, fitas de vídeo e CD ROM. Num curso como o de Administração, a disponibilidade dos livros da bibliografia básica é fundamental para que se possa exigir e cobrar um bom desempenho dos alunos, sendo este um dos itens de maior peso na avaliação das condições de ensino realizada pelo Ministério da Educação.

O destaque neste grupo da tabela 6, página seguinte, foi a satisfação demonstrada pelo atendimento dos funcionários no laboratório de apoio, especificamente o de informática. Entretanto, deve a IES preocupar-se em melhorar a qualidade dos equipamentos existentes, pois existe uma tendência de tornarem-se inadequados, segundo avaliação dos alunos.

*Tabela 6. Laboratórios de apoio*

Item de avaliação	Média
A qualidade dos equipamentos e serviços é compatível com as minhas necessidades.	3,47
A quantidade de equipamentos é suficiente.	3,31
Existe disponibilidade de equipamentos para uso sempre que necessário.	3,55
Os equipamentos existentes têm qualidade.	3,06
O acesso à Internet é adequado.	3,40
O espaço físico disponível é condizente com as necessidades do curso.	3,33
O horário de funcionamento é adequado.	3,54
Existe um bom atendimento por parte dos funcionários.	4,12
<b>Média do grupo</b>	<b>3,47</b>

*Tabela 7. Secretaria*

Item de avaliação	Média
As informações fornecidas são precisas e atualizadas.	3,52
Existe agilidade no atendimento.	3,59
Os prazos previstos são cumpridos.	3,66
O local de atendimento é adequado.	3,86
O horário de funcionamento é o ideal.	3,46
É bom o atendimento dos funcionários.	3,94
<b>Média do grupo</b>	<b>3,67</b>

Neste grupo, é importante ressaltar que o bom atendimento dos funcionários da secretaria e a adequação do local para atendimento podem ser considerados como muito próximos da satisfação.

A análise geral do bloco I — avaliação do curso e da infraestrutura de apoio —, mostra que a *Faculdade Beta* deve aprimorar seus mecanismos de integração dos alunos com as atividades extra-classe, mesmo considerando um resultado geral próximo do satisfatório. A implementação de um programa para aquisição de livros, fitas de vídeo e CD

ROM é primordial, pois os alunos identificaram que o acervo atual está próximo de ser considerado como insuficiente, podendo comprometer a qualidade do curso. Deve-se salientar que, em todos os tópicos pesquisados, destacou-se o item referente ao atendimento dos funcionários, com um grau de satisfação acima da média dos demais. Como uma visão geral deste bloco, conclui-se que as condições atuais oferecidas pela *Faculdade Beta* são adequadas às expectativas do seu corpo discente, porém cabendo sempre ações para melhoria estrutural do curso.

### ***Bloco II. Avaliação do desempenho docente***

Os alunos responderam, neste bloco, sobre os aspectos relacionados com o desempenho da coordenação do curso e do corpo docente. Os resultados obtidos são apresentados, respectivamente, nas tabelas 8 e 9.

*Tabela 8. Coordenação do curso*

Item de avaliação	Média
Atende as demandas dos alunos sempre que solicitado.	3,27
Participa ativamente na condução do curso, orientando docentes e discentes.	3,17
Promove a integração entre docentes e discentes.	3,12
Tem disponibilidade de horário para atendimento.	3,00
<b>Média do grupo</b>	<b>3,14</b>

Na análise deste grupo, verifica-se que o desempenho da coordenação apresenta-se aquém do mínimo necessário, segundo o julgamento do corpo discente. De uma maneira geral, os alunos avaliaram que a presença do coordenador não está agregando valor ao curso.

Alguns dos itens avaliados relativos ao corpo docente apresentam um resultado preocupante, principalmente aqueles relacionados ao sistema de avaliação das disciplinas. Para os alunos, os critérios utilizados para avaliação dos conteúdos ministrados não são colocados claramente pelos docentes, o que certamente deve ocasionar frequentes reclamações sobre notas ou conceitos. Da mesma forma, ficou caracterizado que é falho o processo de recuperação das deficiências apresentadas pelos alunos.

*Tabela 9. Corpo docente*

Item de avaliação	Média
Apresenta o plano de ensino a ser seguido na disciplina.	3,13
Esclarece sobre os objetivos a serem alcançados na disciplina.	3,29
Desenvolve as atividades da disciplina conforme previsto no plano de ensino.	3,17
Promove o relacionamento da disciplina com as demais do curso.	3,23
Expressa com clareza o conteúdo que desenvolve.	3,15
Utiliza bibliografia diversificada, incentivando uma maior freqüência à biblioteca.	3,39
Utiliza recursos didáticos diferenciados (aulas expositivas, seminários etc).	3,68
Adota atividades práticas que contribuem significativamente para a aprendizagem.	3,19
Deixa claro quais são os critérios de avaliação para a disciplina.	2,70
Discute o resultado da avaliação e orienta na recuperação dos conteúdos deficientes.	2,83
Tem comportamento ético em relação aos demais docentes, aos alunos e a IES.	3,84
Está motivado para o ensino da disciplina.	3,36
É pontual no início e no término das aulas.	3,55
Exige pontualidade dos alunos.	3,42
<b>Média do grupo</b>	<b>3,28</b>

A análise geral do bloco II — avaliação do desempenho docente — permite a verificação de alguns pontos preocupantes e críticos. A coordenação do curso, de uma maneira geral, está longe de ser adequada às necessidades dos educandos, principalmente pela sua ausência no dia a dia do curso, caracterizada pela falta de horário disponível para atendimento, conforme identificado pelos alunos.

Pode-se observar, com maior gravidade, que o processo de avaliação utilizado pela *Faculdade Beta* necessita de uma reavaliação urgente, pois, com certeza, deve ocasionar desmotivação durante todo o curso. Segundo informações obtidas junto à coordenação, foi introduzido um processo de avaliação contínua, que eliminou a sistemática das provas dissertativas tradicionais. Na percepção dos alunos, os docentes encontram dificuldades na operacionalização do novo modelo, o que foi

confirmado nas notas atribuídas aos itens que tratavam do sistema de avaliação. Devem ser introduzidas ações específicas de treinamento para os docentes, quanto à nova sistemática adotada.

### Considerações finais

A partir desta avaliação piloto, torna-se possível para a Faculdade *Beta* desenvolver um programa contínuo de avaliação institucional, com a intenção de melhorar o processo educacional, a satisfação dos seus alunos e a qualidade profissional e pessoal do seu egresso. O volume de dados obtidos nesta pesquisa inicial possibilita que a IES consiga aprimorar imediatamente alguns itens considerados como críticos, pois aponta claramente algumas prioridades que devem ser equacionadas pelo seu corpo diretivo.

Alguns dos itens do bloco I — atividades didático-pedagógicas — avaliados como críticos, já estavam com ações de melhoria em andamento, antes mesmo da conclusão desta pesquisa, como a aquisição de um maior número de exemplares dos livros indicados na bibliografia básica das disciplinas e também de fitas de vídeo específicas para o curso.

Segundo a direção da *Faculdade Beta*, objetivando sanar alguns dos itens mais críticos no bloco II — avaliação do desempenho docente —, estão previstas algumas medidas para o ano de 2003, como o aumento da dedicação do coordenador ao curso, representando efetivamente que ele terá para coordenação 20 (vinte) horas aula semanais, ao invés das 10 (dez) horas aula atuais. Outro ponto relevante identificado diz respeito ao sistema de avaliação utilizado, que é insatisfatório segundo os alunos, e que deve ser objeto de discussão nas próximas reuniões do colegiado do curso.

Finalizando, o presente texto teve como objetivo apresentar um estudo de caso sobre a satisfação de alunos numa instituição de ensino superior. Apesar da sua importância central, esta não é simples de ser mensurada, considerando-se que alunos diferem em termos de quais características da IES estão relacionadas a sua satisfação, e quanto cada uma delas eles sentem que é essencial. O fato é que levantamentos periódicos, pelos menos semestrais, deverão ser praticados de forma a ter-se um diagnóstico mais preciso da situação. As questões desenvolvidas neste estudo devem ser replicadas para outras instituições a fim de que ajustes sejam feitos e que estas possam originar um modelo avalia-

tivo da satisfação de alunos em instituições de ensino superior, possibilitando um monitoramento adequado na busca pela qualidade do ensino superior no Brasil.

### Referências bibliográficas

- BEHARA, R. S., GUNDERSEN, D. E. *Analysis of quality management practices in services*. International Journal of Quality & Reliability, v.18, n.6, p. 584-603, 2001.
- BERRY, L. L., PARASURAMAN, A.(1992). *Serviços de marketing: competindo através da qualidade*. São Paulo: Maltese-Norma.
- GARVIN, D. *Competing on the eight dimensions of quality*. Harvard Business Review, p.101-109, nov./dec. 1987.
- GUPTA, A., CHEN, I. *Service quality: implications for management development*. International Journal of Quality & Reliability, v.12, n.7, p.28-35, 1995.
- GIL, A. C. (1991). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 3.ed. São Paulo: Atlas.
- ISQUIERDO, F. A., TIRASOS, R. M. (1994). *La calidad de la enseñanza superior y otros temas universitarios*. Madri: I. C. E. de la universidad politécnica, p.25-66.
- KOTLER, P., FOX, K. F. (1994). *Marketing estratégico para instituições educacionais*. São Paulo: Atlas.
- MARTINS, G. de A., DONAIRE, D. (1979). *Princípios de estatística*. 4.ed. São Paulo: Atlas.
- MIGUEL, P. A. C. (2001). *Qualidade: enfoques e ferramentas*. São Paulo: Artliber.
- MEC/INEP. (2002). *Manual de avaliação do curso de administração*. Brasília: INEP.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., BERRY, L. L. *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, v.64, n.1, p.12-40, 1988.
- Sindicato das Entidades Mantenedoras de Estabelecimentos de Ensino Superior no Estado de São Paulo — SEMESP. *Dados do ensino superior*. (on line). (Acesso em 20 out 2002). Disponível em [http://www.semesp.org.br/ensino\\_superior\\_2000.htm](http://www.semesp.org.br/ensino_superior_2000.htm).
- TACHIZAWA, T., ANDRADE, R. O. B. de. (1999). *Gestão de instituições de ensino*. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- YIN, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 2.ed. Porto Alegre: Bookman.