

UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL - IMES
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO

DIANA PATRICIA LEÓN DERÍSIO

“FATORES DE QUALIDADE PERCEBIDOS PELOS DISCENTES DO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO DE IES MUNICIPAIS DO GRANDE ABC”

São Caetano do Sul
2007

DIANA PATRICIA LEÓN DERÍSIO

“FATORES DE QUALIDADE PERCEBIDOS PELOS DISCENTES DO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO DE IES MUNICIPAIS DO GRANDE ABC”

Dissertação apresentada ao Programa de
Mestrado em Administração da Universidade
Municipal de São Caetano do Sul como
requisito parcial para a obtenção do título de
Mestre em Administração.

Área de Concentração: Gestão e Inovação
Organizacional

Orientador: Professor Doutor Mauro Neves
Garcia

São Caetano do Sul
2007

UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL - IMES

Campus II – Rua Santo Antônio, 50 – Centro - São Caetano do Sul (SP)

Reitor: Prof. Dr. Laércio Baptista da Silva

Pró-Reitor de Pós-Graduação e Pesquisa: Prof. Dr. René Henrique Götz Licht

Coordenador do Programa de Mestrado em Administração: Prof. Dr. Eduardo de Camargo Oliva.

Dissertação defendida e aprovada em _____ / _____ / _____ pela Banca Examinadora constituída pelos professores:

Prof. Dr. Mauro Neves Garcia

Prof. Dr. Dirceu da Silva

Prof. Dr. George Bedinelli Rossi

Dedico este trabalho carinhosamente às duas pessoas que fazem parte da minha vida e sem as quais a minha existência e passagem por esta não teria sentido, meu amadíssimo marido Antonio Carlos Derísio e o fruto do nosso amor o nosso filho Eder Guilherme.

"Don't look at the poor and say there is no hope. Selling to the poor may be more profitable than selling to you and me. This is where the future is. Opportunities are everywhere. This (digital divide) is not about lack of opportunity; it is about lack of imagination."

C.K. Prahalad, Professor of Business Administration, University of Michigan Business School

Agradecimentos

Este trabalho é fruto de muitas horas de dedicação e noites mal dormidas. Mas principalmente é fruto do apoio de meu inseparável esposo Antonio Carlos e de meu amado filho Eder Guilherme (o Edy) além do precioso auxílio das minhas duas amigas de estrada e de correria a Thais e a Silmara, que tanto amor e paciência tiveram comigo, quando pensava em desistir ou que não iria conseguir e elas me ouviam e me impulsionavam dizendo palavras de incentivo. Sem os vossos apoios este sonho não seria realizado.

Ao professor Mauro Neves que me recebeu de braços abertos com a sua paciência, o seu conhecimento e o seu interesse em tratar bem o ser humano e descobrir que há potencial em cada um dos seus orientandos.

Ao professor Dirceu da Silva, pois sem o seu conhecimento e experiência eu continuaria acreditando que os números não podiam fazer parte da minha vida e, na verdade, eu descobri que há humanidade em cada número que vemos, graças ao amor que ele sente pela estatística.

Ao professor George a quem conheci por casualidade e por “causalidade” veio ao nosso encontro de equações estruturais e hoje existe uma ligação de construtos e fonemas do qual não podemos mais dizer que não fazemos parte de um universo “alfa-numérico”.

As “meninas” da secretaria a Marlene, a Aninha, a Reni e a Neuza que sempre dispostas nos mostraram que o IMES é uma família que acolhe com muito carinho a todos que desejam fazer parte dela.

Aos meus amigos do mestrado companheiros de luta e de aprendizagem, especialmente ao Abner, e a sua amada Grazielle, que me dedicaram um pouco do seu valioso tempo. A Deus, ser superior, criador de todas as coisas, que fez de cada uma dessas pessoas uma luz no meu caminho.

RESUMO

As demandas do cenário competitivo do século XXI obrigam empresas a criar estratégias de marketing que lhes proporcionem vantagens competitivas para atender ao mercado. A educação não tem se mantido alheia a estas mudanças. Em alguns estudos realizados, autores entendem que a mensuração da qualidade do serviço depende das percepções dos consumidores e são relativas às suas expectativas. Recentemente foi realizado estudo exploratório em universidades privadas de São Paulo, através de testes estatísticos multivariados dividido em etapas: análise fatorial exploratória, análise fatorial confirmatória e modelagem estrutural. O estudo validou a escala para mensuração dos construtos e verificou a existência de relação causal entre os construtos endógenos e o construto exógeno. Assim sendo, o interesse na reaplicação do modelo levou a pesquisar as Instituições de Ensino Superior, IES, Municipais do Grande ABC. O estudo visou verificar a existência de relação causal entre os construtos endógenos e exógenos, identificar a percepção do papel do professor na qualidade dos serviços recebidos e estabelecer comparação entre os resultados obtidos nesta pesquisa e na pesquisa anterior. Constatou-se diferenças no coeficiente de relacionamentos dos construtos endógenos e exógenos, não invalidando o modelo. Através do Modelo de Equações Estruturais identificou-se algumas diferenças entre IES privadas e públicas, que revelam a qualidade do serviço recebido.

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

ABSTRACT

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

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

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	14
1.1 Origem do estudo.....	17
1.2 Problematização.....	18
1.3 Objetivos.....	19
1.4 Justificativa do estudo.....	19
1.5 Delimitação do estudo.....	21
1.6 Vinculação à linha de pesquisa.....	22
2. Referencial Conceitual.....	23
2.1 Ensino Superior no Brasil.....	23
2.1.1 As Instituições de Ensino Superior Públicas e Privadas.....	28
2.1.2 Autarquias.....	32
2.1.3 A Avaliação nas universidades.....	34
2.2 O marketing de serviços.....	39
2.2.1 Especificidade do serviço educacional.....	42
2.2.2 A Qualidade no serviço e a operacionalização dos construtos para validação do modelo.....	45
2.2.2.1 Corpo Docente.....	45
2.2.2.2 Corpo Técnico-Administrativo.....	47
2.2.2.3 Discentes e os colegas.....	53
2.2.2.4 Aspectos Tangíveis.....	54
2.2.2.5 Processo.....	56
3. Metodologia.....	57
3.1 Tipo de Pesquisa.....	61
3.2 Amostra e Sujeitos da Pesquisa.....	61
3.3 Instrumento da Pesquisa.....	62
3.4 Procedimentos para Coleta de Dados.....	64
3.5 Procedimentos para Análise dos Resultados.....	65
4. Análise dos dados.....	66

4.1 Análise Descritiva.....	66
4.2 Modelo de Mensuração.....	69
4.3 Estudo Comparativo Resultados IES privadas IES municipal.....	80
5. CONCLUSÃO.....	85
REFERÊNCIAS.....	88
APÊNDICE A – Instrumento da pesquisa.....	93
APÊNDICE B – Relatório gerado pelo sistema lisrel ® estimação pelo método MLE.....	96

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Medidas de ajustamento para o Modelo de Mensuração, valores obtidos pelo Método ULS	58
Tabela 2 – Modelo integrado estimado, segundo o Método ULS	59
Tabela 3 - Distribuição dos respondentes por sexo	66
Tabela 4 - Distribuição dos respondentes por faixa etária	67
Tabela 5 - Distribuição dos respondentes por semestre no qual se encontram	67
Tabela 6 - Distribuição dos respondentes por escolaridade dos pais ou responsáveis.	68
Tabela 7 - Distribuição dos respondentes por renda familiar	68
Tabela 8 - Medidas de Ajustamento para o Modelo Integrado Comparação dos Métodos de Estimação ULS / MLE / GLS.....	72

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Atos Normativos sobre o Ensino Superior Brasileiro, 2005.	29
Quadro 2 – Composto de Marketing Expandido para Serviços	40
Quadro 3 – Resumo das Características dos Serviços	41
Quadro 4 - Variáveis da dimensão corpo docente.	47
Quadro 5 - Variáveis da dimensão corpo técnico administrativo.	52
Quadro 6 - Variáveis da Dimensão relacionamento discentes e colegas.	54
Quadro 7 - Variáveis da dimensão aspectos tangíveis.	55
Quadro 8 - Variáveis da dimensão processo.....	56
Quadro 9 – Dimensões e respectivas variáveis do modelo mensuração inicial.	57
Quadro 10 – Resultados do Ajuste do Modelo de Mensuração pelo método de estimação MLE.	73
Quadro 11 – Carga Fatorial das variáveis que formam o Construto Atendimento – ATEND, dados obtidos pelo método de estimação MLE.	75
Quadro 12 – Carga Fatorial das variáveis que formam o Construto Relacionamento entre Discentes RED, dados obtidos pelo método de estimação MLE.....	76
Quadro 13 – Carga Fatorial das variáveis que formam o Construto Ambiente Acadêmico - AMBACADEMICO, dados obtidos pelo método de estimação MLE.	77
Quadro 14 – Carga Fatorial das variáveis que formam o Construto Principais Aspectos Tangíveis - PAT, dados obtidos pelo método de estimação MLE.....	77
Quadro 15 – Carga Fatorial das variáveis que formam Capacitação do Corpo docente CAPCORPODOCEN, dados obtidos pelo método de estimação MLE.	78
Quadro 16 – Carga Fatorial das variáveis que formam o Construto Relacionamento Professor – Aluno - RPA, dados obtidos pelo método de estimação MLE.	79
Quadro 17 – Quadro comparativo de Melhor Modelo de Mensuração Ajustado IES privadas (2005) – IES municipal (2007)	81
Quadro 18 – Resultados do Ajuste do Modelo de Medida pelo critério ULS	82

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Organização e formação de IES.....	30
Figura 2 - Avaliação de cursos de graduação	38
Figura 3 Clientes das IES's.....	44
Figura 4 - Dimensões de qualidade de serviços prestados.....	49
Figura 5 – Modelo Conceptual da Qualidade do Serviço	50
Figura 6 – Comparação gráfica dos métodos MLE, ULS, GLE	70
Figura 7 – Comparação dos métodos de estimação ULS IES privadas (2005).....	81

LISTA DAS DEMAIS ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1. Modelo Integrado pelo método ULS.	60
Ilustração 2 - Modelo integrado pelo método MLE	74

1. INTRODUÇÃO.

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

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

Para este intuito o Governo Federal, através da lei 9.131 de 1995 introduziu os exames nacionais, como um dos procedimentos para avaliação das instituições e dos cursos de nível superior, fazendo uso de procedimentos e critérios abrangentes dos diversos fatores que determinam a qualidade e a eficiência das atividades de ensino, pesquisa e extensão. Conhecido como Exame Nacional de Cursos, ENC-Provão, foi um exame aplicado aos formandos, no período de 1996 a 2003, com o objetivo de avaliar os cursos de graduação da Educação Superior, no que tange aos resultados do processo de ensino-aprendizagem. Na última edição, realizada em 2003, participaram do Exame mais de 470 mil formandos de 6,5 mil cursos de 26 áreas: Administração, Agronomia, Arquitetura e Urbanismo, Biologia, Ciências Contábeis, Direito, Economia, Enfermagem, Engenharia Civil, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Engenharia Química, Farmácia, Física, Fonoaudiologia, Geografia, História, Jornalismo, Letras, Matemática, Medicina, Medicina Veterinária, Odontologia, Pedagogia, Psicologia e Química (INEP, 2004).

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

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

O aluno pode ser analisado sob dois pontos de vista: Cliente, ao escolher uma universidade, é atraído pela marca e credibilidade que a instituição representa no mercado, deseja receber instrução e paga por esse serviço. Ao mesmo tempo é produto, quando sai da universidade graduado e tem os requisitos que o qualificam e dizem que está preparado para o mercado de trabalho, sendo cliente a sociedade (SOUZA NETO, 2000). E continua sendo cliente da IES pela assistência que ela pode prestar-lhe ajudando no mercado de trabalho, nas áreas de ensino, pesquisa, e extensão, por exemplo.

Cunha (2004) explica que ao tentar atrair estudantes para as universidades está se falando deles na qualidade de consumidores de um serviço intangível que seria o ensino. Os empregadores representam os consumidores do produto final ou da força de trabalho produzida pela instituição.

Para Kotler (1994) as universidades têm a necessidade de atuar com uma orientação de marketing que pressupõe como tarefa principal da instituição à identificação e atendimento das necessidades e expectativas do seu mercado alvo.

Ariza (2004) enfatiza que o interesse maior do aluno é receber um serviço educacional sério e de qualidade, contar com um corpo docente que esteja bem qualificado e capacitado, que os funcionários sejam treinados e motivados, que existam instalações adequadas; ou seja, um conjunto de aspectos que façam que a sua escola esteja entre as melhores.

Berry e Parasumaram (1992) afirmam que a essência do marketing de serviços é o próprio serviço e tem como base a qualidade do mesmo, dão uma ênfase maior ao se referirem aos quatro “P”’s: produto, praça, preço e promoção; sem esquecer dos três elementos que compõem o mix de marketing de serviços: 1) Pessoas; 2) Evidência física e 3) Processo. Estes últimos estão diretamente sob controle da empresa e podem influenciar a decisão final do cliente. Os autores concluem a sua análise dizendo que tudo funciona bem quando existe um “Q” maiúsculo de Qualidade.

Em alguns estudos realizados os autores entendem que a mensuração da qualidade do serviço depende das percepções dos consumidores e são relativas às suas expectativas (BERRY, 1992; GRÖNROOS, 2003; ZEITHMAL; PARASUMARAM; BERRY, 1990). Segundo Trindade (2004) não se pode esquecer que as universidades devem conhecer as expectativas de seus públicos interno e externo, da comunidade e da sociedade na qual se encontram inseridas.

Uma cultura empresarial deve ser voltada para o cliente, baseado num excelente projeto e uma excelente qualidade na prestação do serviço (BERRY e PARASUMARAN, 1992).

O interesse desta pesquisa está em Instituições de Ensino Superior, IES, Municipais do Grande ABC. O critério de escolha pelos discentes do curso de administração, foi baseado nos últimos dados consolidados da educação superior brasileira, do Censo da Educação Superior 2004.

O curso de administração apresenta o maior número de matrículas, 620.718 e de concluintes 83.659 (INEP, 2004).

1.1 Origem do estudo

Recentemente foi realizado um estudo exploratório em universidades privadas, através de testes estatísticos multivariados dividido em duas etapas: análise fatorial exploratória e, utilizando o LISREL®, análise fatorial confirmatória (AFC) e modelagem estrutural SEM. O estudo validou a escala para a mensuração dos construtos e verificou a existência de relação causal entre os construtos endógenos e o construto exógeno.

A validação do Modelo Integrado verificou a existência de relação causal entre os construtos endógenos: Atendimento, Ambiente Acadêmico, Relacionamento entre Discentes, Principais Aspectos Tangíveis, Corpo Docente, Relacionamento Professor e Aluno e o Construto exógeno: Qualidade, constatando que o construto ambiente acadêmico apresentava uma forte relação com a qualidade. O construto “Atendimento” apresentou o segundo maior coeficiente de relacionamento, principalmente com relação ao desempenho da equipe que presta serviços de apoio aos alunos. Mostra também que o construto “relacionamento com o professor” e “capacitação do corpo docente” não foram considerados como um fator influenciador para a qualidade do ensino.

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

Considerando que a qualidade dos serviços prestados é cada vez mais importante nas relações dos vários segmentos da economia, quer estes sejam comerciais, industriais, financeiros ou educação e que saber de sua percepção é muito valioso para aquele que entrega um serviço, existe na pesquisadora deste trabalho, a curiosidade latente de conhecer até que ponto o mesmo estudo aplicado em IES privadas seria valido em IES públicas ou municipais.

A sua experiência como discente de Instituição Municipal e docente de Instituição Particular certamente contribuiu para que essa curiosidade científica fosse levada adiante, posto que o conhecimento adquirido neste trabalho de pesquisa em muito pode contribuir para o enriquecimento de sua vida acadêmica e profissional.

1.2 Problematização.

Segundo Kerlinger (1980) um problema é uma sentença em forma de interrogativa que mostra uma situação que precisa ser discutida, investigada e para a qual deve haver uma solução, afirmando que na pesquisa científica o problema é uma questão que indaga sobre as relações existentes entre fenômenos ou variáveis.

Gil (2002) afirma que um problema de natureza científica é aquele que envolve variáveis que possam ser observadas e testadas; o pesquisador pode interessar-se por áreas já exploradas com o intuito de determinar variações nas generalizações. O problema deve ser formulado em forma de pergunta de maneira clara e precisa e deve ser suscetível de solução.

Com o crescente aumento da concorrência nos mercados em geral que exigem das empresas a adoção de estratégias que atendam as necessidades dos clientes, as IES devem adequar-se a esta realidade social e responder pela excelência do conhecimento e do saber científico, filosófico e cultural em vistas de atender as necessidades da sociedade na qual se encontram inseridas.

Sampaio (2000) admite que neste aspecto o aluno pode ser ouvido com vistas à detecção de problemas organizacionais e acadêmicos por serem considerados consumidores e beneficiários da educação.

Desta forma o problema da presente pesquisa foi definido da seguinte maneira: Quais aspectos percebidos pelos alunos de graduação do curso de administração de IES municipais como sendo a qualidade do serviço recebido?

1.3 Objetivos.

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

Objetivos específicos

- Verificar a existência de relação causal entre os construtos endógenos: Atendimento, Ambiente Acadêmico, Relacionamento entre Discentes, Principais Aspectos Tangíveis, Corpo Docente, Relacionamento Professor e Aluno.
- Verificar se o Construto exógeno é a Qualidade.
- Identificar a percepção do papel do professor na avaliação da qualidade dos serviços recebidos, sob o ponto de vista dos discentes.
- Estabelecer um estudo comparado entre os resultados obtidos nesta pesquisa e em dados obtidos em pesquisa anterior.

1.4 Justificativa do estudo.

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

Observa-se que a complexidade e as diversas dimensões das atividades constituem-se em desafios para a organização de um eficaz programa de avaliação. A consciência da necessidade de avaliação faz parte do dia a dia da universidade, pensa-se na construção de uma nova universidade para poder cumprir o processo de desenvolvimento econômico e social, principalmente dos países em desenvolvimento como o Brasil (UEPA, 2005)

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

As mudanças políticas vindas do Ministério de Educação têm sido direcionadas à melhoria na qualidade do serviço educacional. Prova disso é a criação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, SINAES e a proposta de uma nova reforma universitária. A lei No. 10.861 de 14 de abril de 2004 visa aprofundar o compromisso e responsabilidade social das IES, através da valorização da sua missão, difusão dos valores democráticos, da diversidade, da afirmação, da autonomia e da identidade institucional. Ao tentar cumprir o seu papel o SINAES promove a avaliação institucional, interna e externa (INEP, 2004)

O estudo se faz relevante quando se analisa o papel que as IES têm nas comunidades de educação, prestação de serviços assistenciais, culturais, científicos e técnicos e ainda mais quando esse serviço está sendo prestado pelo estado ou pelo município. Num sistema competitivo as instituições de educação superior enfrentam desafios de ensinar, e de administrar, a avaliação da prestação do serviço para atingir a qualidade torna-se necessária.

As instituições de Ensino Superior (IES) têm sido exigidas a atenderem cada vez mais às necessidades de seus clientes. Neste aspecto, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994) confirmam que uma cultura empresarial deve ser voltada para o cliente, deve existir um excelente sistema de prestação do serviço e uma competente utilização da informação e tecnologia; aspectos fundamentais para a utilização do marketing nas organizações de ensino superior.

Sirvanci (1996) estabelece que os clientes das IES devam ser diferenciados dos clientes como a definição comum. Nas IES eles devem passar por um processo de seleção para adquirir o serviço e no momento que são aceitos tem de ser testados e aprovados através de notas e uma vez reprovados são impedidos de seguir. O mesmo autor conclui que os alunos são clientes no momento que saem das escolas secundarias para adquirir o serviço, produtos em processo enquanto cursam e podem ser considerados produtos acabados a serem consumidos ao saírem para o mercado de trabalho. Também não pode ser esquecido que os alunos são envolvidos e interagem no processo educacional, ao contrário do que ocorre com os materiais e os produtos.

Uma vez que o aluno é o principal beneficiário do fim principal da universidade é importante que participe do processo de avaliação interno da instituição. No caso das universidades municipais é o Município que realiza a administração pública indireta através de autarquias ou fundações e quem detêm o compromisso de qualidade a cumprir com a sociedade. Neste processo deve salientar-se que a qualidade, segundo Kotler (1994), é o nível de desempenho percebido pelo cliente na prestação de um serviço, será de grande valia pesquisar os fatores de influência e a qualidade do Ensino Superior, percebidas pelos discentes de IES municipais.

1.5 Delimitação do estudo.

O presente estudo será baseado na percepção de qualidade do serviço educacional recebido, na ótica do corpo discente. Está limitado às IES municipais do grande ABC que oferecem o curso de graduação em administração.

1.6 Vinculação à linha de pesquisa.

Este trabalho visa proporcionar um melhor conhecimento sobre o conceito de qualidade sob o ponto de vista dos discentes podendo contribuir para que as organizações envolvidas possam aprimorar modelos de gestão, podendo incentivar novas pesquisas científicas relacionadas ao tema. Nesse sentido, a linha de pesquisa da dissertação está inserida na área de Gestão e Inovação Organizacional.

2. Referencial Conceitual.

A síntese a seguir se preocupa com um breve histórico do Ensino Superior no Brasil, a autonomia nas IES públicas e nas privadas e a forma como deve ser efetuada a avaliação após a proposta do Sistema Nacional de Avaliação Institucional. Envolve também os conceitos de marketing de serviços e as dimensões usadas no instrumento que será usado para este estudo.

2.1 Ensino Superior no Brasil.

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

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

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

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

Ranieri (2000) e Cunha (2004) dão importância à era Vargas para a expansão do setor privado na Educação, estabelecendo imunidade fiscal para estas instituições, e reconhecendo à Universidade Católica do Rio de Janeiro como a primeira Universidade privada do país. Em relação ao setor público, Vargas foi extremamente controlador. Através da lei No. 452 de 1937 o nome da Universidade do Rio de Janeiro, criada em 1920, através do Decreto Nº. 14.343, mudou para Universidade do Brasil. E concedeu à Universidade de São Paulo, que tinha sido criada mediante decreto No. 6.283 de 1934, um regime menos rígido do que o determinado por decreto para todas as Universidades Brasileiras.

Schwartzman (1979) e Cunha (1989) coincidem ao dizer que, após a II Guerra Mundial, disseminou-se ainda mais a visão do caráter utilitário das IES e da pesquisa por causa do avanço tecnológico. O país demandava recursos humanos qualificados para atuar nas empresas multinacionais, aumentando a pressão por vagas supridas, principalmente, pela expansão da iniciativa privada.

Segundo Cunha (1989) o Governo brasileiro precisou estabelecer uma estrutura de investigação acadêmica e criou, em 1948, as primeiras agências de apoio e instituições de pesquisa (como o Conselho Nacional de Pesquisa/CNPq e o Instituto Tecnológico da Aeronáutica/ITA). Em 1961 instituiu a Universidade de Brasília UnB. Primeira universidade no modelo tecnocrática norte-americana, com os princípios de produtividade, eficiência e eficácia, ela representava o ideal nacional de produzir a C&T necessária ao desenvolvimento econômico do país. Neste mesmo ano foi sancionada a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, uma LDB inadequada a uma sociedade que se modernizava.

O desenvolvimento tecnológico e científico surgia como questão central do processo de desenvolvimento econômico, tendo início, então, a produção de diversos procedimentos de ordem política voltados para a reforma da universidade (CUNHA, 1989).

Os autores (SCHWARTZMAN, 1979, CUNHA, 1989, FÁVERO, 1999) coincidem ao falar do período da ditadura militar no Brasil. A universidade brasileira cumpriu um papel de redemocratização, os estudantes, professores e funcionários das universidades públicas e privadas se uniram na luta contra a ditadura. O fim da ditadura representava um projeto em comum que se caracterizava pela defesa da liberdade de expressão e de organização.

O Governo militar se preocupou com a problemática da educação, criou o Plano de Ação Econômica do Governo, PAEG, o qual tinha como base o enfoque em mão-de-obra para o mercado de trabalho como determinação de metas educacionais, isto é, a educação passou a ser considerada capital humano (TRINDADE, 2004).

A vinculação da educação à economia foi uma característica do Governo nessa época. Deu-se um grande peso ao planejamento, a educação era um item do plano de ação econômica. As políticas públicas favoreceram o crescimento do setor privado e fizeram da educação um negócio rentável, dentro dos moldes do capitalismo. O setor público recebeu recursos, foi modernizado, foram criadas novas instituições e promoveu-se a implementação de pesquisa e de pós-graduação (CUNHA, 2004).

Trindade (2004) diz que esta modernização das IES trouxe um avanço com a sua estratégia de um vigoroso sistema de pós-graduação, mas ao mesmo tempo houve uma burocratização maior nas universidades públicas e provocou uma crescente privatização da educação superior. Esse contexto é uma das questões centrais que leva a pensar numa nova reforma universitária.

O Governo Militar criou um efeito paradoxal. Por um lado, consagrou um modelo público idealizado de ensino superior, baseado nos conceitos das mais prestigiadas universidades dos Estados Unidos; por outro, levou à expansão desregulada do ensino privado e à criação de um professorado público de tempo integral sem maiores qualificações acadêmicas. Na universidade tradicional, o professor universitário era um profissional bem sucedido (médico, engenheiro, advogado, dentista) que dedicava parte de seu tempo ao ensino e transmitia seus conhecimentos, experiência e modelo de trabalho aos seus alunos (DURHAM, SCHWARTZMAN, 1992).

Na década de 80 destaca-se a influência do Banco Mundial na reforma do estado e nela inclui-se a reforma educacional. O interesse do sistema educacional deve estar na empregabilidade dos indivíduos e a competitividade de sua mão-de-obra (LEHER, 2003).

Com discurso de democratização, o Governo mostra preocupação com qualidade e leva as universidades públicas e privadas, a repensarem o seu projeto. A partir da chamada Nova República, discutia-se uma proposta sobre a reforma da universidade. Em 1985, é instituída a Comissão Nacional para a Reformulação da Educação Superior e, com base no Relatório Final criado pelo MEC em 1986, foi criado o Grupo Executivo para a Reformulação da Educação Superior, GERES, cujo enfoque era aumento de eficiência e qualidade. Contudo o problema mantinha-se na autonomia da universidade, pois o GERES não lhe assegurava esse princípio. Não pode haver autonomia sem democratização da universidade (FÁVERO, 1999).

O primeiro presidente eleito, após duas décadas de ditadura militar, teve um triste desfecho com a destituição do seu cargo e a cassação dos seus direitos políticos. É no Governo Fernando Henrique Cardoso, FHC, junto com o economista e ministro da educação, Paulo Renato Souza, e o Banco Interamericano de Desenvolvimento, BID, que se dá um papel econômico à educação. Estabelecer-se-ia uma verdadeira conjunção entre o setor privado, as indústrias, as universidades e o governo para obter um desenvolvimento científico e tecnológico (CUNHA, 2003).

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

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

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

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

A Secretaria Educação Superior do Ministério da Educação, SESU, avançou na Reforma Universitária ao criar a Comissão Especial de Avaliação da Educação Superior (CEA), designada pelas Portarias MEC/SESu nº 11 de 18 de abril de 2003 e nº 19 de 27 de maio de 2003. A CEA elaborou a proposta de um novo Sistema Nacional de Avaliação Institucional, SINAES, aprovado pelo Congresso através da Lei No. 10.861 de 14 de abril de 2004 e está sob a responsabilidade da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior, CONAES (MEYER, 2006).

2.1.1 As Instituições de Ensino Superior Públicas e Privadas.

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

Existe também um grande número de Leis, medidas provisórias, decretos, resoluções, portarias, despachos do ministro e instruções normativas que são promulgadas com grande frequência, visando regulamentar as normas constitucionais da LDB.

A Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior, ABMES, mantém uma publicação anual que reúne estas normas. O quadro 1 apresenta o volume correspondente ao ano de 2005 tem 472 páginas, e transcreve cada um dos textos de 157 atos de todo tipo.

Este número de atos serve para sistematizar o marco normativo relativo ao ensino superior e mostra o poder que o Estado pode exercer para regular a atividade do setor privado também.

Quadro 1 - Atos Normativos sobre o Ensino Superior Brasileiro, 2005.

Atos Normativos	Quantidade
Leis	7
Medidas Provisórias	4
Decretos	9
Resoluções	21
Portarias Interministeriais	4
Portarias	108
Despachos do Ministro	1
Instruções Normativas	3
Total	157

Fonte: ABMES, 2005

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

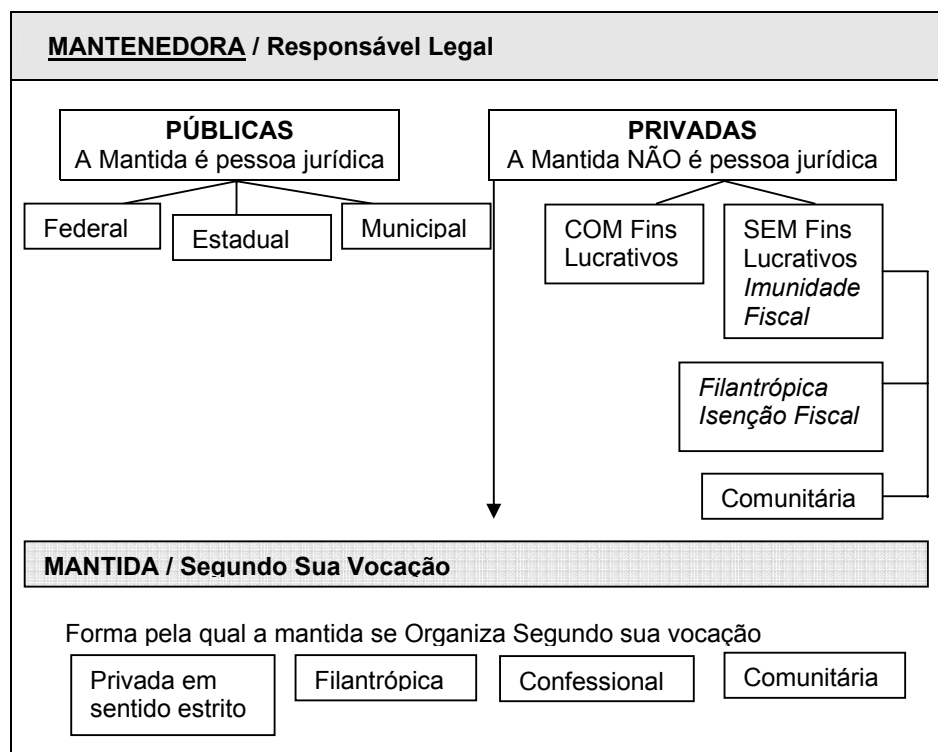
Na organização do sistema de Ensino Superior no Brasil existe uma divisão administrativa que corresponde ao sistema público, mantido pelo poder federal, estadual e municipal e o privado que envolve instituições privadas, filantrópicas e comunitárias. Sob o ponto de vista institucional há uma classificação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

O tipo de instituição afeta a sua autonomia para criar novos cursos e decidir quanto à oferta de vagas nos seus diversos cursos. O Ministério da Educação oferece informações, através da publicação feita no INEP (2004), sobre as características de cada um destes tipos de instituição.

Segundo os dados do próprio INEP (2004) a educação brasileira está em acelerada expansão principalmente no setor privado, revelando um potencial clima de competição entre as IES desse setor; estabelecendo um contexto de competência, competitividade e estratégias de marketing com foco no cliente e que visam atender à sociedade.

As Instituições de Ensino Superior estatais sejam elas da esfera federal, estadual ou municipal que não visam lucro e preocupam-se com interesses específicos de pesquisa e esquecem de ter uma visão mais ampla e sistêmica do mercado (HANSEN, 2001). A figura 1 mostra a organização e formação de IES.

Figura 1 Organização e formação de IES.



Fonte: Portal SESU Secretaria de Educação superior, MEC.

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

Estas instituições gozam de uma autonomia dada pela Lei 9394 art.53 inciso I que as dispensam de solicitar ao poder público, autorização para abrirem novos cursos superiores. Porém, esta autonomia é limitada pelo Art.10 § 2º Decreto Nº. 3.860 de 9 de julho de 2001, que não permite que se estenda aos cursos e campus fora de sede das universidades. O Conselho Nacional de Saúde e Ordem dos Advogados do Brasil devem opinar sobre os cursos de Medicina, Odontologia, Psicologia e de Direito, a autorização final é dada pelo Ministro da Educação. A diferença que existe entre as universidades e os Centros Universitários está relacionada às atividades de pesquisa que não são obrigatórias nos Centros. O Decreto No. 3.860 de 9 de julho de 2001 garante a estes a mesma autonomia.

Os Centros Federais de Educação Tecnológica (Cefets) e os Centros de Educação Tecnológica (Cets) representam 7,4% do total de instituições de ensino superior. Podem ser públicas ou privadas e apresentam modelos de educação profissionalizante e tecnológica, desenvolvendo pesquisa junto aos setores produtivos da sociedade. As Faculdades Integradas, Faculdades Isoladas, Escolas Superiores, Institutos Superiores ministram cursos em vários níveis que sendo eles de graduação, cursos seqüenciais e de especialização, extensão e programas de pós-graduação (mestrado e doutorado). Podem ser publicas ou privadas, não gozam de autonomia e devem ter seus cursos autorizados um a um pelo Ministério (INEP, 2004).

2.1.2 Autarquias

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

Ranieri (2000) afirma que mesmo sendo as autarquias entidades públicas descentralizadas que se auto-administram e das quais se espera uma administração eficiente que visa interesses coletivos, existem limites constitucionais que garantem a intervenção da União quando desrespeitada a autonomia municipal, este órgão público deve seguir os parâmetros constitucionais que estabelecem os seus limites jurídicos

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

O controle exercido nas autarquias realiza-se, segundo Meirelles (2002) em três níveis: político ao nomear os seus dirigentes; administrativo ao estarem sujeitos a supervisão ministerial (Decreto-Lei 200/67, art. 26) e financeiro através da prestação de contas ao Tribunal competente.

Gasparini (1995) afirma que esses controles não vedam nem inibem, por parte da autarquia, a propositura de medidas judiciais contra os atos abusivos da Administração Pública a que pertence. O que diferencia a administração indireta da administração direta é que a primeira possui administração própria e vinculada a um órgão da entidade estatal que a criou, enquanto a administração direta possui uma subordinação hierárquica plena e ilimitada.

A Constituição de 1988 nos artigos 37, 22, 38 e 150 refere-se a dois tipos distintos de entidades as fundações públicas e autarquias; afirmando que as fundações públicas são espécies do gênero autarquia. Meirelles (2002) afirma que as fundações foram criadas nas últimas décadas por iniciativa do Poder Público e são uma nova forma de descentralização por serviço, um novo tipo de pessoa administrativa, são entidades da Administração indireta, que realizam atividades que o Poder Público assume para atendimento de fins de interesse geral.

A Emenda Constitucional n.º 19/98 diferenciou a autarquia em sentido estrito da fundação pública, o Art.37 exige lei especial para criação, em relação às fundações públicas a lei especial é, de acordo com o citado dispositivo, apenas um instrumento autorizativo.

O Art. 3º da Lei nº 7.596, de 10.04.87 estabelece que as instituições federais de ensino superior, estruturadas sob a forma de autarquia ou de fundação pública, têm um Plano Único de Classificação e Retribuição de Cargos e Empregos para o pessoal docente e para os servidores técnicos e administrativos. Dito regulamento é aprovado pelo Poder Executivo. O ingresso será efetuado mediante concurso público e a promoção será através da valorização do desempenho e da titulação do servidor.

O Conselho Universitário (CONSUN) da Universidade Municipal de SCS define uma lista tríplice que contém os nomes dos candidatos a Reitor e Vice-reitor da Instituição. Os nomes escolhidos devem ser de professores com mais de 6 anos de trabalho na instituição. A eleição é feita pelo Diretor da mantenedora. (Estatuto da Universidade artigo 12).

Por sua vez, o Diretor e Vice-diretor da Universidade Municipal são nomeados pelo Prefeito do Município, a partir da lista tríplice enviada pelo CONSUN, Lei Municipal 3842 de 14/10 de 1999, artigo 3 parágrafos 1 e 2 (SÃO CAETANO DO SUL, 1999).

Quanto às fundações universitárias públicas, a partir da Lei nº 6.733/79, elas não detêm qualquer forma de autonomia para escolher seus dirigentes. Reitor e Vice-Reitor são escolhidos pelo Presidente da República sem a exigência de lista sêxtupla, bem como os membros do Conselho Diretor da Universidade. Assim, os cargos de direção passam a ser cargos de confiança.

2.1.3 A Avaliação nas universidades.

Trindade (2004) manifesta o seu inconformismo com relação ao tratamento dado pelo Governo às instituições e diz que enquanto as instituições privadas, uma vez sendo reconhecidas pelo Governo, são imunes ao controle governamental, as instituições públicas federais são submetidas a controles absurdos por parte do Governo; permitindo desta maneira a disseminação descontrolada de autênticas empresas educacionais cuja qualidade é discutível.

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

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

Uma das funções tradicionais da educação é a de filtrar pessoas para competirem por um lugar melhor, uma hierarquia baseada na competência e no desempenho individual. A valorização da educação exige sistemas de avaliação, decorrentes da preocupação que existe com a falta de qualidade de muitas instituições educacionais, ausência de uma corporação profissional de educadores bem estruturada e principalmente com a crescente preocupação com questões sociais, raciais e igualdade de oportunidade para todas as pessoas (SCHWARTZMAN, 2005).

A avaliação institucional constitui-se em ferramenta para o planejamento da gestão e o desenvolvimento da educação superior, quando é usada com o fim de fazer dela um processo de contínuo aperfeiçoamento do desempenho acadêmico e de prestação de contas à sociedade (PALHARINI *apud* OLIVEIRA N., 2004). A avaliação pode ser vista como um mecanismo de indução à melhoria, sempre que haja divulgação dos resultados aos interessados e que estes pressionem às escolas a aperfeiçoar-se ou buscar um melhor desempenho (OLIVEIRA *et al*, 1999).

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

Schwartzman (2005) diz que a qualidade deve ser entendida como “garantia do papel social e político da educação”. A preocupação com a qualidade deve estar voltada para limitar a abertura de novos cursos, presumivelmente no setor privado, e avaliar os cursos já existentes, inclusive no setor público.

O Exame Nacional de Cursos de graduação, (ENC), ou melhor, conhecido como Provão, foi o único tipo de avaliação externa implantado pelo Governo FHC, cujo objetivo era avaliar individualmente o desempenho dos alunos da graduação, os cursos e as próprias instituições. Especialistas em educação, empresários do ensino (setor privado), entidades estudantis, como a própria UNE, opuseram-se a realização do exame por distintas razões: a instituição ser avaliada pela avaliação individual, à exposição dos resultados do desempenho dos alunos e das universidades, e os próprios estudantes que boicotaram o exame (CUNHA, 2004).

Durante o período de 1996 a 2003, foi realizado o Exame Nacional de Cursos (ENC- Provão) com o objetivo de avaliar os cursos de graduação da Educação Superior, no que estaria relacionado aos resultados do processo de ensino-aprendizagem. Na última edição, realizada em 2003, participaram um total de 423.946 alunos, oriundos de 5.897 cursos, de 26 áreas do conhecimento (MEC, 2004).

O Provão, apesar dos problemas apresentados, trouxe aspectos positivos na discussão e preocupação, principalmente dos estudantes, com a qualidade da educação superior que os antigos procedimentos avaliativos e de credenciamento de cursos não produziram. Na sua discussão sobre as avaliações de nova geração nas sociedades contemporâneas, o autor diz que as pressões por avaliações externas transparentes e sistemáticas aumentam buscando a qualidade do ensino. As Instituições de Ensino Superior precisam ser avaliadas e envolvidas no processo da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão (SCHWARTZMAN, 2005).

No informativo do CONAES referente ao ano de 2005 o então ministro da Educação, o senhor Tarso Genro, ao abrir o Seminário Internacional Reforma e Avaliação da Educação Superior – Tendências na Europa e na América Latina, dia 25 de abril de 2005, em São Paulo, disse que a proposta de reforma universitária é um projeto de transformação da educação superior brasileira. (TRINDADE, 2004).

Uma reforma valorizará as universidades públicas, caracterizando-as como instituições estratégicas e converter-se-á em modelo de referência para o sistema com fundamentos de qualidade baseado no SINAES (TRINDADE, 2004).

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, SINAES, está diretamente relacionado às atividades de: ensino, pesquisa e extensão, e está formado por: a avaliação das instituições (AVALIES) interna e externa, avaliação dos cursos (ACG) e o Exame Nacional do Desempenho dos Estudantes (ENADE). Com os resultados das avaliações, será possível traçar um panorama da qualidade dos cursos e instituições de educação superior no país. Os processos avaliativos serão coordenados e supervisionados pela CONAES. A operacionalização será de responsabilidade do Inep. As informações obtidas com o SINAES serão utilizadas pelas IES, para orientação da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social; pelos órgãos governamentais para orientar políticas públicas e pelos estudantes, pais de alunos, instituições acadêmicas e público em geral, para orientar suas decisões quanto à realidade dos cursos e das instituições (MEC, 2004).

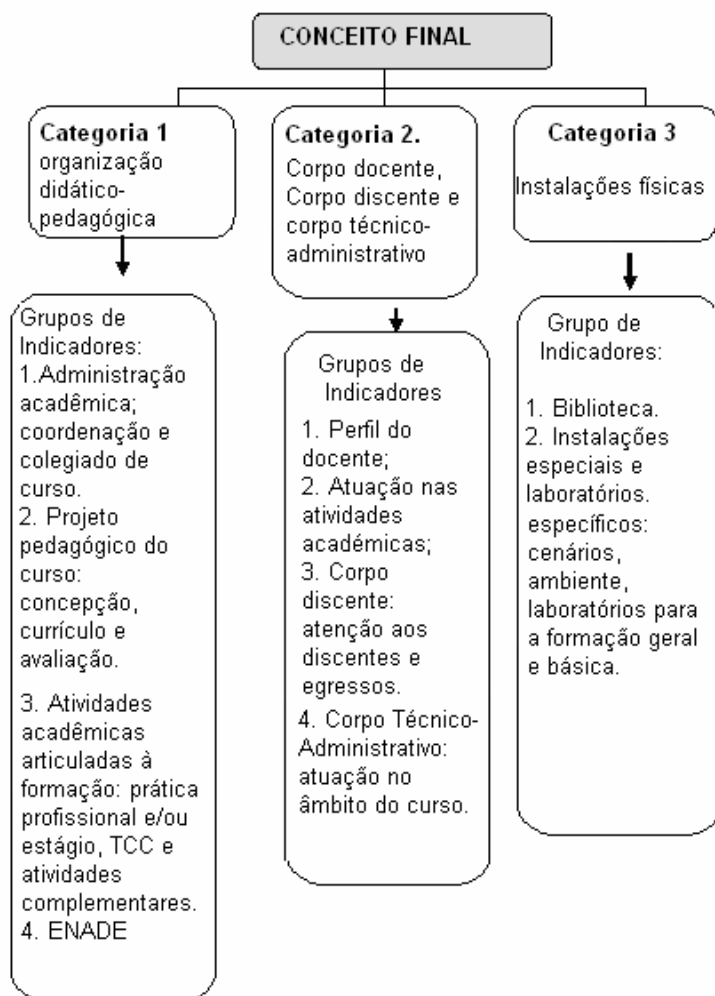
A construção de um modelo para avaliação interna representa um desafio para as IES, pois ela deve verificar que tão distante encontra-se de uma situação desejável e definir elementos que possam modificar a situação, aumentar a eficiência no uso de recursos, principalmente nas IES públicas, ampliar o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

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

Ao identificar as fragilidades e potencialidades das IES, a auto-avaliação converter-se-á em um importante instrumento para a tomada de decisão (TRINDADE, 2004). A figura 2 mostra um resumo dos aspectos que estão envolvidos na avaliação interna dos cursos de graduação, segundo o estabelecido pelo CONAES.

Figura 2 - Avaliação de cursos de graduação

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSOS DE GRADUAÇÃO



Fonte: portal CONAES MEC. Instrumentos de avaliação

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

2.2 O marketing de serviços.

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

Segundo Grönroos (2003), o serviço pode ser definido como um processo pelo qual atividades mais ou menos intangíveis interagem: o cliente e os funcionários, os bens físicos e os recursos, os sistemas fornecedores de serviços e as possíveis soluções para os problemas que se apresentem durante o processo. Lovelock & Wright (2004) acrescentam que ainda que o processo no serviço esteja ligado a algo físico o desempenho é intangível e resulta na propriedade de nenhum dos fatores de produção.

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

Esse composto de marketing tradicional que usa elementos controlados por uma empresa que podem ser usados para a satisfação e comunicação com os clientes. Em se tratando de serviços têm variáveis adicionais que devem ser levadas em conta para atender e satisfazê-los. (ZEITHAML, BITNER, 2003). Veja quadro 2:

Quadro 2 – Composto de Marketing Expandido para Serviços

Produto	Praça (distribuição)	Promoção	Preço
Características físicas Nível de qualidade Acessórios Embalagens Garantias Linhas de produto Marca	Tipo de canal Exposição Intermediários Espaços em pontos Transporte Estocagem Administração de canais	Composto de comunicação Pessoal de vendas Quantidade Seleção Treinamento Incentivos Propaganda Públicos-alvo Mídia Conteúdo veiculado Imagens Promoção de vendas Assessoria de imprensa/ relações públicas	Flexibilidade Faixa de preço Diferenciação Descontos Margens Venda
Pessoas	Evidência física	Processo	
Funcionários Recrutamento Treinamento Motivação Recompensas Trabalho em equipe Clientes Educação Treinamento	Projeto das instalações Equipamento Sinalização Roupas dos funcionários Outros tangíveis Relatórios Cartões de visita Declarações Garantias	Roteiro de atividades Padronização Customização Número de passos Simple Complexo Envolvimento de clientes	

Fonte: ZEITHAML, BITNER, 2003. p. 41

Segundo Zeithaml e Bitner (2003) os serviços incluem todas as atividades econômicas cujo produto é produzido e consumido no momento e proporciona valor agregado em formas (como conveniência, entretenimento, oportunidade, conforto ou saúde) que são essencialmente intangíveis de seu comprador direto.

Para Kotler (1998) o valor agregado resulta da diferença entre o valor total esperado, conjunto de benefícios, e o custo total para o consumidor, e que pode ser considerado como o lucro do consumidor. O autor conclui que um produto tem valor em função de sua utilidade e do serviço que presta.

Lovelock & Wright (2004) escrevem que as características dos serviços são: intangibilidade, heterogeneidade, precibilidade e simultaneidade. Grönroos (2003) acrescenta que a intangibilidade é a essência do serviço. Para facilitar a compreensão das características dos serviços será usado o quadro 3 elaborado por Mariz e Garcia (2006), que contém um resumo das características dos serviços originalmente identificadas por Lovelock (1998), Grönroos (1999), Kotler (2000) e inclui-se o pensamento de Zeithmal, Bitner (2003).

Quadro 3 – Resumo das Características dos Serviços

Autor Características quanto a:	Lovelock (1998)	Grönroos (1999)	Kotler (2000)	Zeithmal, Bitner (2003)
Intangibilidade	Os produtos dos serviços são realizações intangíveis; Muitos serviços são de difícil avaliação pelo cliente.	Os Serviços são mais ou menos intangíveis; Os serviços são atividades em vez de coisas.	Os serviços são intangíveis. Normalmente os serviços só podem ser provados depois de adquiridos.	É a diferença básica com relação a bens. Não podem ser vistos e são atuações ou ações. Mesmo após o recebimento do serviço é difícil compreender totalmente o serviço prestado.
Ponto de entrega	Os sistemas de entrega podem envolver canais eletrônicos e físicos.	-	-	O serviço pode ocorrer no próprio local, pelo telefone ou pela internet.
Produção e Consumo (Inseparabilidade)	Há maior envolvimento dos clientes no processo de produção; Outras pessoas podem fazer parte do produto.	Em geral os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente.	Normalmente os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente.	A maior parte dos serviços é primeiro vendida e depois produzida e consumida simultaneamente. O produtor é parte integrante do produto e, ingrediente essencial da experiência daquele serviço para o cliente.
Padronização (Variabilidade e Heterogeneidade)	Há maior variabilidade nos insumos e produtos operacionais.	O Serviço a um cliente é diferente desse mesmo serviço ao próximo cliente.	O resultado do serviço é afetado pela interação entre o fornecedor e o cliente.	Por ser uma interação entre seres humanos: funcionários e clientes, dificilmente será o mesmo serviço prestado.
Estocagem (Precibilidade)	Normalmente há uma ausência de estoque; O fator tempo é relativamente mais importante.	O cliente participa do processo de produção, até certo ponto.	Os serviços não podem ser estocados.	Os serviços não podem ser preservados, estocados, revendidos ou devolvidos.
\Posse	Os clientes não obtêm posse sobre os serviços.	-	-	-

Fonte: adaptado de: MARIZ, M. E.A.; GARCIA, M. N. (2006)

No quadro 3, Mariz e Garcia (2006) apresentam os argumentos dos autores, anteriormente citados, Lovelock (1998), Grönroos (1999) e Kotler (2000); a autora desta pesquisa inclui o pensamento de Zeithaml e Bitner (2003), os quais coincidem em afirmar que existem quatro características principais nos serviços: Intangibilidade, Produção e Consumo (Inseparabilidade), Padronização (Variabilidade) e Estocagem (Percibilidade).

Com relação à posse, em publicação posterior, Lovelock & Wright (2004) especificam sobre a propriedade no serviço e explicam que os clientes podem extrair valor dos serviços sem chegar a obter a propriedade sobre ele de maneira tangível.

Os autores Zeithaml & Bitner (2003) e Lovelock & Wright (2004), em publicação posterior à elaboração do quadro de Mariz e Garcia (2003), coincidem ao estabelecer que o ponto de entrega do serviço pode ser um meio eletrônico ou físico.

2.2.1 Especificidade do serviço educacional.

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

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

Para Kotler & Fox (1994), esse ambiente competitivo, também chamado de arena, está formado por vários ambientes: o ambiente interno formado pelos funcionários, professores, universitários; ambiente de mercado, os estudantes e as empresas que os contratam. Ou seja, todos aqueles públicos que têm um interesse real e que podem afetar à instituição; ambiente competitivo os concorrentes e finalmente um macro ambiente que se refere a todas aquelas forças políticas, econômicas que podem afetar à instituição.

Kotler (1994) diz que o serviço educacional pode ser um composto bastante complexo de produtos educacionais, recreativos, de crescimento pessoal, curativos e de planejamento do futuro, tais como: aulas, bibliotecas, filmes, festas, centros de orientação, saúde e serviços de estágio, por exemplo.

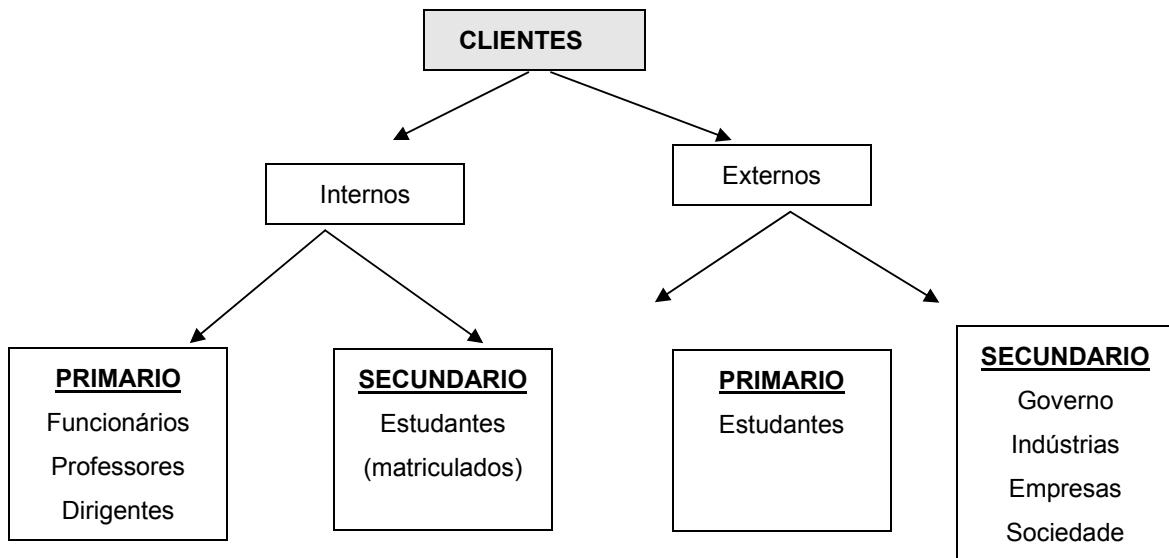
Uma orientação de marketing pressupõe que a principal tarefa da instituição é determinar as necessidades e desejos de mercados-alvo e satisfazê-los através do projeto, comunicação, fixação de preço e entrega de programas e serviços apropriados e competitivamente viáveis. (KOTLER, 1994).

As técnicas de marketing devem ser usadas para, segundo Kotler (1994), atrair estudantes e, de acordo com Sampaio (2000) para a ampliação e renovação de cursos, promoção da imagem, instrumento de propaganda e principalmente para efetuar a avaliação institucional, com vistas à detecção de problemas organizacionais e acadêmicos.

Ao tentar atrair estudantes, está se falando deles na qualidade de consumidores de um serviço intangível que seria o ensino e pensar nos empregadores na qualidade de consumidores do produto final ou da força de trabalho produzida (CUNHA, 2004).

Os clientes das IES estão divididos em dois grupos: internos e externos, e ao mesmo tempo podem estar classificados em primários e secundários de acordo com o quadro de Kanji and Tambi *in* Pereira e Silva (2003). A figura 3 apresenta a divisão feita por estes autores.

Figura 3 Clientes das IES's.



Fonte: adaptado de Kanji and Tambi *in* (PEREIRA, SILVA, 2003).

Os autores Kanji and Tambi *in* Pereira e Silva (2003) dizem que os clientes das entidades de ensino superior dividem-se em diferentes grupos ou atores que tem interesse no processo educacional, sejam eles os alunos inscritos regularmente e que estudam na instituição, como clientes internos e secundários e, ao mesmo tempo, serão os futuros contratados pela indústria o governo e a sociedade; os autores consideram que o produto na educação superior é o ensino e por este motivo o estudante pode estar classificado como interno ou externo, dependendo do momento no qual se encontre de acordo com o processo da educação: candidato, usuário ou formado para servir o mercado.

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

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

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

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

Para efeitos de validação desta pesquisa a operacionalização dos construtos foi: questões de perfil Q1 a Q6 abordam variáveis classificatórias como perfil escolar, idade, sexo, situação profissional. As demais questões e o detalhamento dos itens de operacionalização dos construtos são apresentados baseados na seguinte conceituação teórica.

2.2.2.1 Corpo Docente.

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

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

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

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

Coda e Silva (2004) trabalharam numa pesquisa que tinha por objetivo tentar encontrar fatores e indicadores que pudessem medir e avaliar os níveis de satisfação dos alunos do curso de graduação em administração. A intenção era contribuir com uma metodologia que levasse à construção de um instrumento que servisse como subsídio para outras escolas que estejam interessadas em avaliar a satisfação de seus alunos. Foram aplicados conceitos de clima organizacional, e o instrumento criado contém componentes válidos para avaliar a satisfação do clima vigente nas instituições.

Mello *et al* (2001), Abreu e Guimarães (2003), Alencar e Fleith (2004), Coda e Silva (2004) contribuíram para a elaboração de 16 variáveis relacionadas à dimensão: Corpo Docente. Conforme se pode verificar no quadro 4.

Quadro 4 - Variáveis da dimensão corpo docente.

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

Fonte: Adaptado de Souza (2005)

2.2.2.2 Corpo Técnico-Administrativo.

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

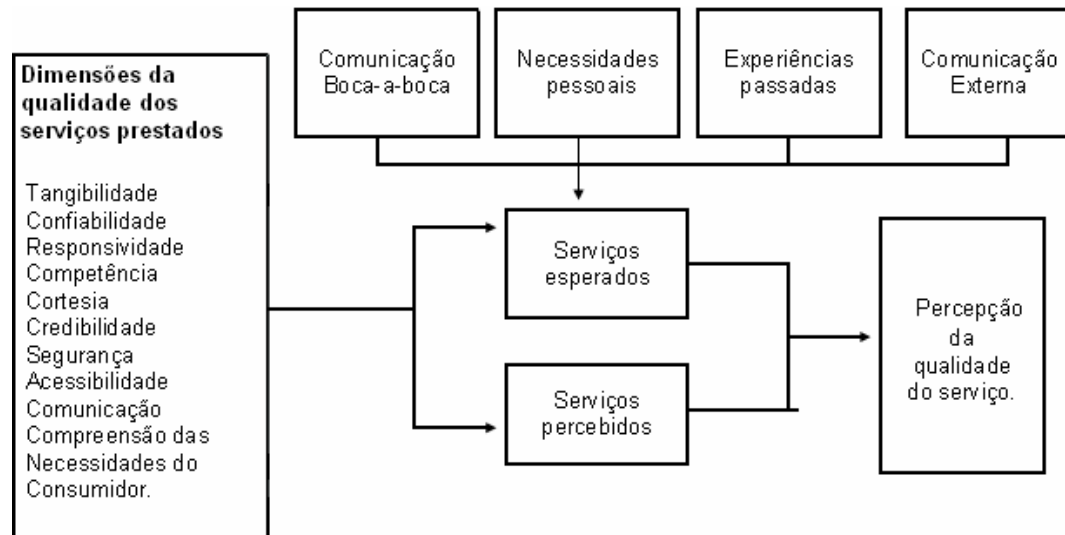
Kotler (1994) ao se referir aos funcionários descreve que são aqueles que não fazem parte do corpo docente e que recebem remuneração pelo trabalho desempenhado; podem ser as secretárias, telefonistas, responsáveis pela segurança, enfim todos aqueles que entram em contato com os consumidores. Também ressalta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

As pessoas que prestam o serviço são entendidas como o elemento chave do processo de avaliação, são os que estão na linha de frente porque interagem diretamente com os clientes, por este motivo foi dado o nome de 'seguradores de pontas' e precisam ser avaliadas enfaticamente, pois influenciam em todas as dimensões. (ZEITHMAL, BITNER, 2003).

Parasumaram *et al* (1994) em um estudo exploratório efetuado em quatro setores de serviços: bancos de varejo, cartão de crédito, seguro e serviços de reparo, chegaram as seguintes conclusões:

1. A qualidade em serviços pode ser definida como a discrepância existente entre as expectativas dos clientes e a percepção.
2. Sugere que existem fatores chave que podem influenciar essa percepção como a comunicação boca a boca, necessidades pessoais, experiências anteriores, e;
3. Conseguem identificar dez dimensões que representam os critérios usados pelos consumidores para avaliar um serviço. Veja figura 4.

Figura 4 - Dimensões de qualidade de serviços prestados



Fonte: ZEITHMAL, PARASUMARAN, BERRY (1990), pág. 23.

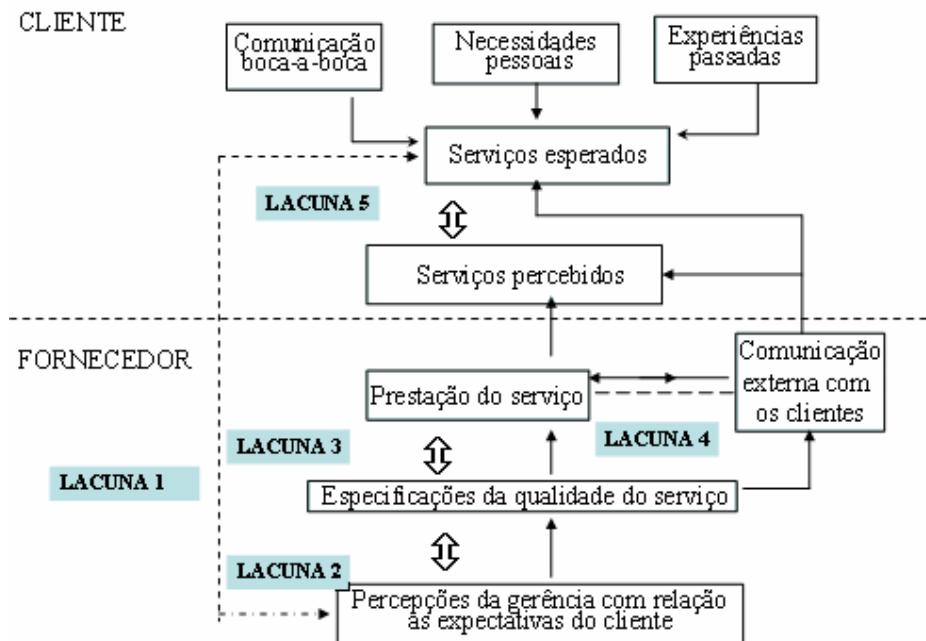
Resultados obtidos de estudos qualitativos e quantitativos realizados pelos autores Zeithmal, Berry e Parasumaram e publicados em 1990, apontavam cinco dimensões consideradas fundamentais para a avaliação em qualidade de serviços: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e as instalações físicas, equipamentos, os considerados tangíveis dentro da prestação dos serviços.

Ao terem identificado que os clientes percebem a qualidade do serviço ao comparar a expectativa que tinham com o desempenho alcançado pelo serviço, os autores determinam que essas dimensões ficam na linha frente e podem ser influenciadas diretamente pelos funcionários de serviços. (ZEITHMAL *et al.* 1990).

Parasumaram *et al* (1994) conseguiram estabelecer nos seus estudos uma distinção entre qualidade: um julgamento global, e, satisfação: um fato em específico; nas suas pesquisas muitos clientes estavam satisfeitos com o serviço e não tinham percebido se tinha sido de alta qualidade ou não.

O modelo de Conceptual da qualidade de Serviço, veja-se a figura 5, concentra todos os aspectos relacionados ao marketing de serviços: conceitos, estratégias e decisões, que devem ser analisadas uma a uma pelas empresas prestadoras de serviços, a fim de satisfazer os seus clientes. (ZEITHMAL, BITNER 2003).

Figura 5 – Modelo Conceptual da Qualidade do Serviço



Fonte: ZEITHMAL, PARASUMARAN, BERRY (1990), pág. 46.

As lacunas identificadas por Zeithmal, Parasuraman, Berry (1990) Zeithmal e Bitner (2003) foram as seguintes:

Lacuna 1. Percepções da gerencia com relação as expectativas do cliente. A diferença existente entre a expectativa do cliente com relação ao serviço e a percepção gerencial.

Lacuna 2. Percepções da gerencia com as especificações da qualidade do serviço. A diferença resultante da percepção gerencial das expectativas dos clientes e a tradução destas percepções em especificações de serviço.

Lacuna 3. Especificações da qualidade do serviço com a entrega do serviço. A diferença entre as especificações de serviços dadas pelos gerentes e a prestação efetiva dos serviços para os clientes.

Lacuna 4. Entrega do serviço e comunicação externa com os clientes. A diferença entre a percepção do cliente com relação ao serviço recebido e a promessa feita pelos meios de comunicação.

Lacuna 5. Percepção dos consumidores com relação à qualidade do serviço. A expectativa do cliente a respeito de um serviço e a percepção do serviço.

Os consumidores conseguem perceber a qualidade dos serviços quando as especificações associadas ao Modelo de lacunas estão em função e direção da Lacuna 5 (PARASUMARAM *et al* 1994).

Os autores desenvolveram um questionário contendo 22 afirmativas, que representa características específicas para cada uma das dimensões levadas em conta para representar os critérios usados pelos consumidores para avaliar um serviço. Algumas perguntas relacionadas a corpo técnico administrativo foram usadas deste modelo, as que se referem ao corpo técnico administrativo com relação à educação ao atender o aluno e o conhecimento que possuem a prontidão no atendimento, o cumprimento do que é prometido.

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

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

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

O Modelo SERVQUAL elaborado pelos autores Zeithmal, Parasuraman e Berry (1990) serve como base para a elaboração das sete (7) variáveis que compõem a dimensão corpo técnico administrativo, conforme apresentado no quadro 5:

Quadro 5 - Variáveis da dimensão corpo técnico administrativo.

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

Fonte: Adaptado de Souza (2005)

2.2.2.3 Discentes e os colegas.

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

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

Os trabalhos de Coda e Silva (2004) e Abreu e Guimarães (2003) permitiram a elaboração de nove (9) variáveis para a criação da dimensão relacionamento discentes e os colegas, Vide quadro 6.

Quadro 6 - Variáveis da Dimensão relacionamento discentes e colegas.

DIMENSÕES	VARIÁVEIS	ASSERTIVAS
Relacionamento discentes e colegas	V51.	Na faculdade existem boas oportunidades para integração e cooperação entre os alunos.
	V14.	As atividades e eventos desenvolvidos pelas várias entidades da faculdade são amplamente divulgadas aos alunos.
	V22.	Os espaços destinados aos alunos favorecem a integração de todos os alunos da faculdade.
	V20.	Procuro manter elevada freqüência, assistindo regularmente as aulas do curso.
	V50.	O convívio com meus colegas de sala e outros alunos contribui para meu crescimento pessoal.
	V38.	Os alunos colaboram para manter a limpeza e conservação da faculdade.
	V9.	Existe respeito entre os alunos.
	V44.	Os alunos demonstram interesse e atenção durante as aulas, mantendo a disciplina.
	V43.	Há interesse dos alunos na execução dos exercícios e trabalhos solicitados pelos professores.

Fonte: Adaptado de Souza (2005)

2.2.2.4 Aspectos Tangíveis.

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

Alexandre (1995) no seu artigo ‘O conceito do marketing de relacionamento aplicado à sala de aula’, descreve a sala de aula como um espaço físico no qual pode ser contado um pouco do ensino da graduação, e a considera como de vital importância para a formação do conceito de qualidade. O autor conclui que a sala de aula é um lugar de valor social e cultural e deve ser concebida como um espaço ‘transfísico’ onde se tem experiência de vida.

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

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

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

Os trabalhos elaborados por Coda e Silva (2004) e Abreu e Guimarães (2003) e a lei SINAES são a principal base para a elaboração das 16 variáveis da dimensão Aspectos Tangíveis. Veja quadro 7.

Quadro 7 - Variáveis da dimensão aspectos tangíveis.

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

Fonte: Adaptado de SOUZA (2005)

2.2.2.5 Processo

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

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

Inclui-se o trabalho publicado por Birochi (2004) e os questionários elaborados por Coda e Silva (2004) e Abreu e Guimarães (2003) para a dimensão processo, conforme apresentado no quadro 8.

Quadro 8 - Variáveis da dimensão processo.

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

Fonte: Adaptado de SOUZA (20005)

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

3. Metodologia

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

Inicialmente o estudo contava com cinco fatores teorizados e 52 indicadores. O modelo de mensuração teórico inicial ao qual a autora chegou é apresentado no quadro 9.

Quadro 9 – Dimensões e respectivas variáveis do modelo mensuração inicial.

DIMENSÕES	VARIÁVEIS
Atendimento – ATEND	V19 - V10 - V24 - V28 - V29 - V32 - V49
Serviços de Apoio – SERVAPOIO	V8 - V14 - V30 - V45 - V52
Principais Aspectos Tangíveis – PAT	V1 - V12 - V26 - V27 - V33 - V40 - V41
Relacionamento entre Discentes – RED	V9 - V38 - V43 - V44
Ambiente Acadêmico – AMBACADEMICO	V14 - V22 - V50 - V51
Condições Ambientais – CONAMBIEN	V4 - V6 - V16 - V39 - V42
Capacitação do Corpo Docente – CAPCORPO	V3 - V15 - V23 - V25 - V34 - V35 - V46 - V48
Relacionamento Professor e Aluno – RPA	V2 - V5 - V11 - V17 - V21 - V36 - V47
Preço – PRECO	V18 - V37
Facilitadores – FACILITA	V7 - V31

Fonte: Souza (2005)

Do quadro inicial foram retiradas as variáveis “V13. Os professores freqüentemente solicitam atividades em grupo.” E “v20. Procuo manter elevada freqüência, assistindo regularmente as aulas do curso.” Por apresentar carga inferior às outras variáveis e, portanto não medir as mesmas coisas que as outras variáveis.

Foram realizados vários ajustes para a validação dos modelos de medida de cada construto. O modelo dos Mínimos Quadrados Não Ponderados ULS –*Unweighted Least Squares* – foi o que apresentou melhor ajuste, como mostra a tabela 1.

Tabela 1 – Medidas de ajustamento para o Modelo de Mensuração, valores obtidos pelo Método ULS

MEDIDAS	VALORES AJUSTADOS	VALORES REFERENCIAIS*
QUI QUADRADO PONDERADO - χ^2/df	3,74	Abaixo de 5,00
RMSEA – <i>Root Mean Square Error of Approximation</i>	0,08	Abaixo de 0,08
NFI – <i>Normed Fit Index</i>	1,00	Acima de 0,90
NNFI – <i>Nonnormed Fit Index</i>	1,00	Acima de 0,90
CFI – <i>Comparative Fit Index</i>	1,00	Acima de 0,90
GFI – <i>Goodness-of-Fit</i>	0,93	Acima de 0,90
AGFI – <i>Adjusted Goodness-of-Fit</i>	0,92	Acima de 0,90

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

Fonte: SOUZA (2005).

Com relação à confiabilidade dos construtos endógenos, quatro (4) construtos apresentaram índices de confiabilidade superior a 0,70; um construto apresentou valor menor que 0,70 apenas em unidades decimais e um construto apresentou valor abaixo de 0,70. A tabela 2 mostra os valores aceitos nos trabalho de Souza (2005) obtidos pelo método de estimação ULS.

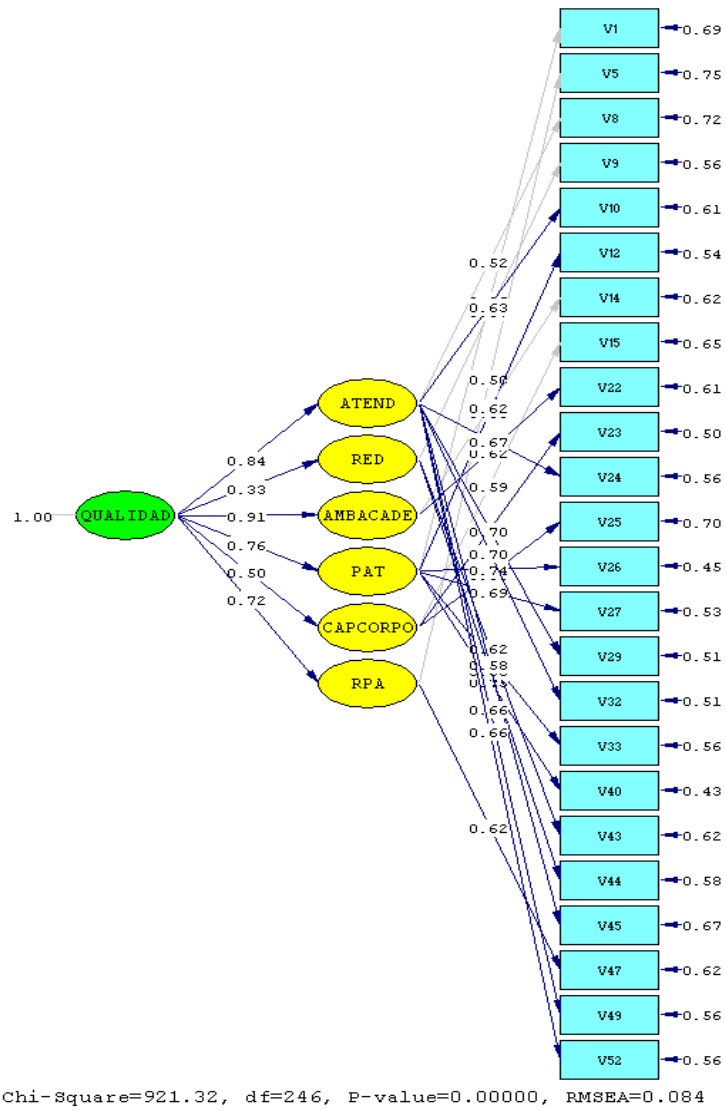
Tabela 2 – Modelo integrado estimado, segundo o Método ULS

EQUAÇÕES ESTRUTURAIS	Confiabilidade do Construto
ATD= 0.837*QUAL	0,86
RED = 0.333*QUAL	0,68
AMBACAD= 0.914*QUAL	0,60
PAT = 0.763*QUAL	0,85
CAPCORPO= 0.499*QUAL	0,76
RPA= 0.721*QUAL	0,81

Fonte: Souza (2005)

A validação do Modelo Integrado verificou a existência de relação causal entre os construtos endógenos: Atendimento, Ambiente Acadêmico, Relacionamento entre Discentes, Principais Aspectos Tangíveis, Corpo Docente, Relacionamento Professor e Aluno e o Construto exógeno: Qualidade, constatando que o construto ambiente acadêmico apresentava uma forte relação com a qualidade. O construto “Atendimento” apresentou o segundo maior coeficiente de relação, principalmente com relação ao desempenho da equipe que presta serviços de apoio aos alunos. Mostra também que o construto “relacionamento com o professor” e “capacitação do corpo docente” não foram considerados como um fator influenciador para a qualidade do ensino. A ilustração 1 apresenta o diagrama final obtido através do programa LISREL®.

Ilustração 1. Modelo Integrado pelo método ULS.



Fonte: Souza (2005)

3.1 Tipo de Pesquisa

Hair *et al* (2005) explicam que os planos de pesquisa podem ser exploratórios: que são usados para uma melhor compreensão do problema. Descritivos, descrevem um evento ou atividade e os do tipo causal, tentam testar um evento no outro. Malhotra (2005) especifica que nos estudos exploratórios não é necessário uma grande amostra, já os descritivos precisam amostras representativas do universo e informações mais detalhadas.

Gil (2002) diz que as pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo mais explícito e os dados obtidos em amostras não probabilísticas não são generalizáveis para a totalidade, mas podem proporcionar condições para identificar a dinâmica do movimento.

Os dados podem ser do tipo qualitativo ou quantitativo: “*Os quantitativos são mensurações em que números são usados diretamente para representar as propriedades de algo e permitem análise estatística*”. Os dados qualitativos: [...] “*representam descrição de coisas sem a atribuição direta de números e são coletados geralmente através de entrevistas*” (HAIR *et al* 2005, p. 100).

Baseados em Malhotra (2005) esta pesquisa de campo é do tipo exploratória posto que a amostra é pequena e não representativa, visa proporcionar esclarecimento e compreensão sobre o tema; descritiva pois é um estudo de percepção e características do público que estuda administração e o tratamento dos dados é quantitativo e qualitativo.

3.2 Amostra e Sujeitos da Pesquisa

A amostra do estudo realizado por Souza (2005) foi do tipo por julgamento, considerada por Malhotra (2005) como uma seleção feita por conveniência e com base no julgamento do próprio pesquisador. Foram escolhidas duas Instituições de Ensino Superior privadas cuja avaliação obtida no provão foi A e C respectivamente. O público selecionado foi do curso de graduação de diferentes ênfases: Geral, Marketing e Recursos Humanos.

Os sujeitos desta pesquisa foram alunos dos cursos de administração de IES municipais da região do Grande ABC. O curso de administração foi o escolhido com critérios baseados nos dados do censo de 2004 publicado pelo INEP (2005) que informa que o curso de administração encontra-se no primeiro lugar dos dez maiores cursos com relação aos matriculados em 2004, um total de 620.718 novas matrículas de um total de 4.163.733 matriculados nos cursos oferecidos pelas IES nesse ano e equivalente ao 14,9% das matrículas realizadas. Também está em primeiro lugar com relação ao número de concluintes 83.659 do total de 626.617 concluintes do mesmo ano, equivalente ao 13,4%.

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

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

O Tamanho da amostra recomendado por Hair *et al* (2005) é ter cinco observações por variável independente. Nesta pesquisa, o questionário é composto por 52 assertivas, equivalendo ao mínimo 260 pesquisas.

3.3 Instrumento da Pesquisa

Os dados foram coletados através de um questionário aplicado a um grupo de discentes do curso de administração de duas IES municipais da região do Grande ABC, escolhidos por critérios de acessibilidade.

Malhotra (2005) diz que uma das maneiras mais flexíveis de obter informações é o *survey*, pois através dele, pode ser estudada uma amostra determinada da população e questionada sobre motivos, atitudes, preferências, pode ser escrito e padronizado, facilitando o processo da obtenção e análises dos dados.

Gil (2002) afirma que o questionário é um conjunto de perguntas a serem respondidas por escrito pelo pesquisado, pode ser considerado como o meio mais rápido e barato de obtenção de informações. Não há necessidade da identificação dos respondentes, o que garante o seu anonimato.

O instrumento usado nesta pesquisa já foi aplicado anteriormente em universidades privadas da cidade de São Paulo. As definições usadas nesse estudo foram baseadas nos conceitos dados por Zeithmal e Bitner (2003) e foram definidos da seguinte forma:

Pessoas: todos os agentes humanos que desempenham um papel no processo de execução de um serviço e podem influenciar as percepções comprador. (ZEITHAML, BITNER 2003, p.41) Envolve os fatores, Corpo Docente, 16 indicadores para medir este fator; Corpo Técnico administrativo 7 indicadores para medi-lo; e relacionamento entre discentes e colegas 9 indicadores foram usados para medir este fator.

Aspectos tangíveis: tem relação com o ambiente no qual o serviço é executado e o local onde a empresa interage com o cliente, onde o serviço é executado. (ZEITHAML, BITNER 2003, p.42) Para este fator foram determinados 16 indicadores para poder medi-lo.

Processo: é o procedimento, mecanismo o roteiro de atividades seguido para executar o serviço. (ZEITHAML, BITNER 2003, p.42) Este último fator utilizado para estabelecer o instrumento de pesquisa foi elaborado com 4 indicadores, totalizando 52 indicadores e cinco fatores teorizados que constituem o instrumento desta pesquisa.

Na presente pesquisa foi reaplicado o instrumento validado por Souza (2005) através de análise fatorial confirmatória e a validação do conteúdo dos indicadores foi obtida através da análise realizada por três profissionais das áreas de educação e administração. Para efeitos desta pesquisa foi complementada a revisão bibliográfica visando ampliar os subsídios até então encontrados, bem como atualizar os dados apresentados anteriormente, com aplicação em um universo diferente.

3.4 Procedimentos para Coleta de Dados

Para Malhotra (2005) a melhor forma de coletar dados de um grande número de respondentes é utilizar questionários predefinidos e padronizados, mesmo porque é uma forma de agilizar o processo de coleta e análise.

A escala de mensuração do instrumento usado na pesquisa de Souza (2005) foi do tipo Likert com cinco graduações que iam desde concordância total a discordância total. Nesta pesquisa a escala foi alterada para notas de 1 a 10 com a intenção de obter um melhor espalhamento dos dados. A aplicação do questionário se deu em duas IES municipais do grande ABC, cujos respondentes foram os alunos de administração do 2º ao último ano do curso.

Os dados foram coletados na última semana de outubro e as duas primeiras semanas de novembro, no período que antecedeu as provas finais de conclusão do ano letivo das respectivas Instituições de Ensino Superior Municipais. Alguns questionários foram aplicados nos primeiros trinta minutos do período de aulas dos alunos e outros nos últimos trinta minutos.

O número de respondentes total foi de 524 questionários, correspondentes a 267 IES A e 257 da IES B. As salas visitadas foram sorteadas pelos diretores ou coordenadores dos cursos de administração das respectivas IES.

3.5 Procedimentos para Análise dos Resultados

O estudo mensurou, através da modelagem de equações estruturais, as relações de causalidade entre as variáveis endógenas: Atendimento, Ambiente Acadêmico, Relacionamento entre Discentes, Principais Aspectos Tangíveis, Corpo Docente, Relacionamento Professor e Aluno e a variável exógena: qualidade. O perfil da amostra é apresentado fruto da análise univariada. A análise multivariada contribuiu para o entendimento da correlação de variáveis relacionadas com o fenômeno estudado, no nosso caso a percepção dos discentes do curso de administração.

4. Análise dos dados

A análise dos dados da atual pesquisa está dividida em três etapas: a primeira, corresponde à análise descritiva realizada com o intuito de conhecer o perfil dos respondentes; a segunda, analisa os dados através da modelagem de equações estruturais e especifica o modelo estrutural que melhor representa os conceitos teóricos; a terceira, estabelece o comparativo com o estudo realizado anteriormente em universidades privadas.

4.1 Análise Descritiva

Não foi possível trabalhar com os dados coletados das duas IES, pois ao tentar encontrar o modelo integrado que apresentasse melhor ajuste, as estimativas invalidavam os dados. Trabalhou-se os dados da IES 1 e da IES 2, separadamente, e se deduziu que na IES 2 os respondentes não perceberam a importância e a seriedade com a qual deveriam ter respondido os questionários. Por este motivo optou-se por trabalhar exclusivamente com os dados obtidos na IES 1.

O programa SPSS versão 10.0 foi utilizado para a obtenção das freqüências e obtenção dos dados para cada variável categórica. Apresentam-se as tabelas 3, 4, 5, 6 e 7 com os resultados obtidos para cada questão. A Tabela 3 corresponde a distribuição dos respondentes por sexo.

Tabela 3 - Distribuição dos respondentes por sexo

Sexo	N	Porcentagem
Feminino	177	66,3
Masculino	90	33,7
Total	267	100

Fonte: Dados da Pesquisa.

A população feminina corresponde a 66,3% dos respondentes, sendo uma porcentagem maior que a população masculina que equivale a 33,7% do total de 267 respostas obtidas.

A Tabela 4 faz referência a distribuição dos respondentes por Faixa etária.

Tabela 4 - Distribuição dos respondentes por faixa etária

Faixa etária	Freqüência	Porcentagem
Até 25 anos	211	79,0
Entre 26 e 30 anos	40	15,0
Entre 31 e 40 anos	13	4,9
Acima de 40 anos	3	1,1
Total	267	100

Fonte: Dados da Pesquisa

Do total de 267 respondentes, a grande maioria destes (79%) corresponde a pessoas com faixa etária de até 25 anos. 15% dos respondentes estão entre os 26 e 36 anos, 4,9% têm entre 31 e 40 anos, e só 3% dos pesquisados se encontram na faixa etária acima dos 40 anos.

Tabela 5 - Distribuição dos respondentes por semestre no qual se encontram

Ano ou semestre	Freqüência	Porcentagem
2º. Ano / 3º. Ou 4º. semestre	97	36,3
3º. Ano / 5o. ou 6º. semestre	83	31,1
4º. Ano / 7o. ou 8º. semestre	87	32,6
Total	267	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa

A Tabela 5 apresenta os dados da distribuição dos respondentes por semestre. Os dados se encontram bastante homogêneos, pois 36,3% dos alunos encontram-se no 2º. ano; 31,1% no 3º. e 32,6% estão entre o 7º. Ou 8º. Semestre do curso de administração.

Tabela 6 - Distribuição dos respondentes por escolaridade dos pais ou responsáveis.

Escolaridade dos pais	Freqüência	Porcentagem
1º. Grau incompleto	46	17,2
2º. Grau incompleto	30	11,2
3º. Grau incompleto	21	7,9
Especialista	5	1,9
1o. grau completo	19	7,1
2o. grau completo	67	25,1
3o. grau completo	74	27,7
Mestrado ou doutorado	5	1,9
Total	267	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa

Os dados obtidos na escolaridade dos pais indicam que 27,7% deles já concluíram o 3º. Grau e 25,1% completaram o 2º. Grau. Existe uma coincidência nos resultados encontrados com relação ao número de especialistas e com mestrado ou doutorado, sendo um total de 1,9% para cada item. Vide tabela 6.

Tabela 7 - Distribuição dos respondentes por renda familiar

Renda Familiar	Freqüência	Porcentagem
Até R\$1.050,00	21	7,9
R\$1.051 a R\$1.800,00	45	16,9
R\$1.801,00 a R\$2.500,00	68	25,5
R\$2.501,00 a R\$3.250,00	55	20,6
Mais de R\$3.251	78	29,2
Total	267	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa

Com relação à distribuição dos respondentes por renda familiar 29,2% encontram-se na faixa com renda superior a R\$3.251,00. Em segundo lugar aparecem aqueles que têm como renda familiar um valor entre R\$1.801,00 e R\$2.500,00 com um total de 25,5%; e um total de 20,6% dos respondentes está na faixa dos R\$2.501,00 aos R\$3.250,00. Vide tabela 7.

4.2 Modelo de Mensuração

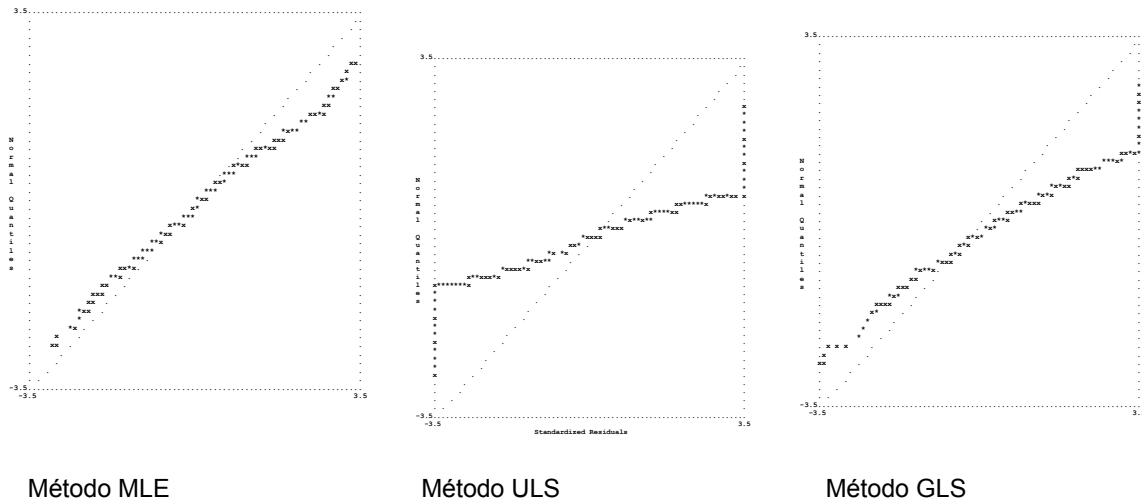
Baseado no modelo teórico apresentado anteriormente no capítulo 2 desta pesquisa, optou-se pela aplicação de três métodos para gerar as estimativas, sendo: Mínimos Quadrados Não-Ponderados (*Unweighted Least Squares ULS*), Mínimos Quadrados Generalizados (*Generalized Least Squares GLS*) e o método da Máxima Verossimilhança (*Maximum Likelihood Estimation MLE*).

Todavia, como já foi destacado no item 4.1, não foi possível trabalhar com os dados coletados das duas IES, pois ao tentar encontrar o modelo integrado que apresentasse melhor ajuste, as estimativas invalidavam os dados. Por este motivo optou-se por trabalhar exclusivamente com os dados obtidos na IES 1.

O total de questionários respondidos corresponde a um número um pouco maior do sugerido por Hair *et al* (2005) de ter cinco observações por variável independente, nesta pesquisa, o questionário é composto por 52 assertivas, que equivale ao mínimo de 260 questionários respondidos. Os dados colhidos foram de 267 na IES 1, os utilizados e 255 da IES 2 que foram desprezados.

O método de estimação utilizado para o modelo integrado que apresentou o melhor ajuste foi o MLE - método da Máxima Verossimilhança (*Maximum Likelihood Estimation MLE*). A figura 6 apresenta os gráficos gerados pelo LISREL® Q-Plot. Essa comparação mostra, visualmente, o ajuste do modelo e o porquê o método de estimação MLE se ajusta melhor ao modelo teórico. A distribuição dos resíduos padronizados a uma linha cujo eixo é de 45°, a proximidade dos pontos a essa linha indica a distribuição normal dos resíduos.

Figura 6 – Comparação gráfica dos métodos MLE, ULS, GLE



Fonte: programa LISREL®

Segundo Hair (2005) para efetuar a validação dos modelos de medida de cada construto devem ser verificados os seguintes índices de ajustamentos:

1. Qui-quadrado ponderado (χ^2) é uma medida de ajuste que mede a distancia entre a covariância da amostra e a correlação da matriz ajustada. O valor igual à zero corresponde ao ajuste perfeito. O valor de qui-quadrado (χ^2) mais próximo de 0 foi o obtido através do Método de Máxima Verossimilhança, 1,48. Vide Tabela 8.

2. O Root Mean Square Error of Aproximation (RMSEA) é um índice que favorece os modelos mais complexos e não penaliza a complexidade do modelo. Browne e Cudeck (1993 p. 142) introduziram o Root Mean Square Error of Aproximation (RMSEA) a partir do RMR, Este índice estabelece a diferença existente entre a matriz de variâncias e covariâncias da amostra e do modelo obtido, parte do pressuposto que ele é adequado. Quanto mais próximo de 0 for o seu valor, maior a confiabilidade para não rejeitar o modelo obtido.

O valor obtido através do Método de Máxima Verossimilhança - MLE foi 0,04. Conforme observado na Tabela 8.

3. Normed Fit Index (NFI) ou Índice de ajuste normado é um índice que efetua uma comparação relativa do modelo proposto com o modelo nulo. Varia de 0 a 1,0. Quanto mais perto de 1,0 é considerado um ajuste perfeito, o Método de Máxima Verossimilhança – MLE ofereceu os valores mais confiáveis para ajuste do modelo e obteve 0,96.

4. Non-normed Fit Index (NNFI) valores perto de 1,0 indicam um ajuste razoável entre os dados e o modelo. No estudo comparativo dos Métodos de ajuste observou-se que o Método de Máxima Verossimilhança – MLE ofereceu os valores mais confiáveis para ajuste do modelo neste índice. O valor chegou a 0,99 conforme se apresenta na Tabela 8.

5. Comparative Fit Index (CFI) é um índice de ajuste comparativo que realiza comparações entre o modelo estimado e o modelo nulo ou de interdependência. Ao igual que o índice de ajuste o valor recomendado por Hair (2005, p.524) é de 0,9.

6. O Goodness-of-fit (GFI) produz um valor que varia entre zero e um, e mede a proporção das variâncias e co-variâncias de S explicada do modelo, compara os resíduos das matrizes de dados observada e estimada. Nesta pesquisa o valor aceito foi de 0,88 por estar no modelo oferecido pelo Método de Máxima Verossimilhança – MLE que foi o que apresentou o melhor ajuste do total de índices que devem ser observados. Veja tabela 8.

7. Adjusted Goodness of fit Index (AGFI), que varia entre zero e um, e corresponde ao valor do GFI ajustado para o número de graus de liberdade. Valores maiores indicam maior parcimônia do modelo Nesta pesquisa o valor aceito foi de 0,85 por encontrar-se no modelo oferecido pelo Método de Máxima Verossimilhança – MLE que foi o que apresentou o melhor ajuste do total de índices que devem ser observados. Vide tabela 8.

Tabela 8 - Medidas de Ajustamento para o Modelo Integrado Comparação dos Métodos de Estimação ULS / MLE / GLS

Parâmetros	MLE	ULS	GLS	VALORES REFERENCIAIS*
χ^2/gl	1,48	1,49	1,07	Abaixo de 5,00
RMSEA	0,04	0,04	0,15	Abaixo de 0,08
NFI	0,96	0,66	0,33	Acima de 0,90
NNFI	0,99	0,65	0,86	Acima de 0,90
CFI	0,99	0,68	0,37	Acima de 0,90
GFI	0,88	0,98	0,83	Acima de 0,90
AGFI	0,85	0,98	0,88	Acima de 0,90

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

Fonte: Programa LISREL®

Para a identificação do modelo foram aceitos construtos que possuíssem mais de dois indicadores cuja carga fatorial fosse $\pm 0,40$. Quanto à confiabilidade dos construtos o Método de Máxima Verossimilhança – MLE foi o que apresentou o melhor ajuste e valores superiores a 0,70. Segundo Hair (2005, p.489) este é um valor comumente usado para aceitação da confiabilidade. O quadro 10 apresenta os construtos obtidos, as respectivas variáveis e o valor da confiabilidade do construto.

A unidimensionalidade, mostrada no quadro 10, é um valor gerado pelo LISREL ® e refere-se ao valor dos resíduos padronizados. Segundo Hair (2005, p.489) a unidimensionalidade do construto pode ser demonstrada quando os indicadores têm ajuste aceitável. No modelo de mensuração obtido pelo Método de Máxima Verossimilhança - MLE o maior resíduo foi: 4.563 e o menor resíduo -3.560. Conforme apresentado visualmente na figura 6 e numericamente no quadro 10.

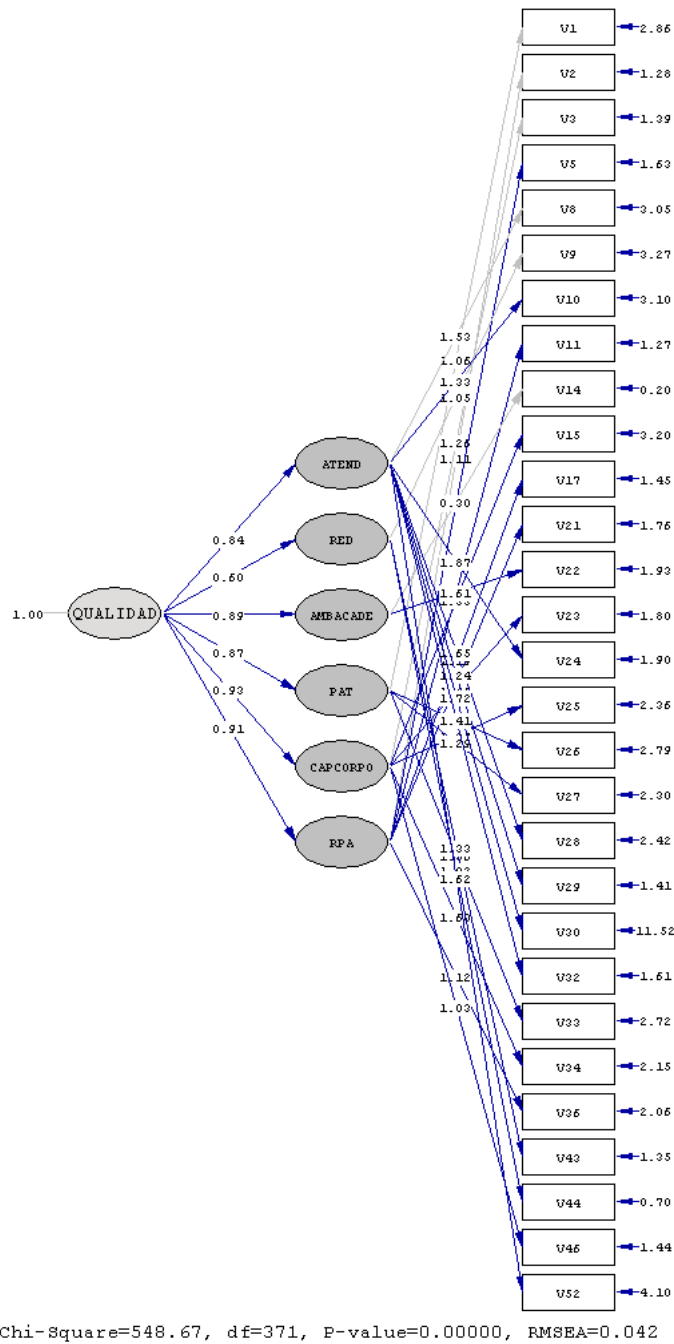
Segundo Hair *et al* (2005, p.489) a confiabilidade do construto mede a consistência interna dos indicadores do construto, descrevendo o grau em que eles indicam o construto latente. O valor comumente de aceitação de confiabilidade é acima de 0,70. Veja quadro 10,

Quadro 10 – Resultados do Ajuste do Modelo de Mensuração pelo método de estimação MLE.

Construto	Indicadores	Validade		Confiabilidade do Construto	Coeficiente de relacionamento do construto exógeno	Unidimensionalidade
		Carga fatorial	R ²			
ATEND	V8	0,658	0,433	0,91	0,84	Maior resíduo = 4.563 Menor resíduo = 3.560
	V52	0,625	0,391			
	V29	0,722	0,522			
	V24	0,805	0,648			
	V10	0,602	0,362			
	V28	0,729	0,531			
	V32	0,743	0,552			
	V30	0,452	0,204			
RED	V9	0,501	0,251	0,87	0,60	
	V43	0,752	0,566			
	V44	0,773	0,598			
AMBACADEMICO	V22	0,756	0,572	0,84	0,89	
	V14	0,559	0,313			
PAT	V33	0,688	0,473	0,81	0,87	
	V1	0,530	0,281			
	V27	0,649	0,421			
	V26	0,665	0,442			
CAPCORPDOCEN	V34	0,738	0,544	0,93	0,93	
	V25	0,629	0,396			
	V46	0,652	0,425			
	V15	0,596	0,355			
	V3	0,729	0,532			
	V23	0,734	0,539			
RPA	V17	0,704	0,496	0,95	0,91	
	V36	0,616	0,380			
	V21	0,722	0,522			
	V11	0,756	0,571			
	V5	0,623	0,388			
	V2	0,699	0,489			

O Diagrama de caminhos fornecido pelo LISREL®, ilustração 2, mostra visualmente o coeficiente de relacionamento do construto exógeno com os construtos endógenos e os seus respectivos indicadores, valores apresentados no quadro 10.

Ilustração 2 - Modelo integrado pelo método MLE



As cargas fatoriais e a descrição de cada indicador que melhor ajuste apresentaram para explicar a correlação de cada um dos construtos endógenos com o construto exógeno aparecem nos quadros 11, 12, 13, 14, 15 e 16.

Quadro 11 – Carga Fatorial das variáveis que formam o Construto Atendimento – ATEND, dados obtidos pelo método de estimação MLE.

Construto	Indicadores	Descrição	Carga fatorial
Atendimento – ATEND	V8	O histórico escolar, abono de faltas, carteirinhas, atestados e dispensas são de fácil solicitação.	0,658
	V52	Os alunos têm facilidade para obter as informações sobre as regras e normas da Faculdade.	0,625
	V29	Os funcionários demonstram interesse em resolver todo problema acadêmico que acontece.	0,722
	V24	As informações prestadas pelos funcionários são claras e corretas.	0,805
	V10	Há rapidez no atendimento prestado pelos funcionários da secretaria desta faculdade.	0,602
	V28	Os funcionários são educados com os alunos.	0,729
	V32	Os funcionários têm conhecimento suficiente para responder às perguntas dos alunos.	0,743
	V30	A matrícula e rematrícula são realizadas de maneira fácil e rápida.	0,452

Após o uso do método de estimação da Máxima Verossimilhança – MLE obteve-se oito (8) indicadores cujas cargas fatoriais explicam uma melhor relação de causalidade entre o construto endógeno: Atendimento – ATEND e o construto exógeno: QUALIDADE. O Indicador com maior carga fatorial (0,805) refere-se diretamente a clareza e exatidão com que são prestadas as informações pelos funcionários e a clareza e exatidão, e a que menor carga apresentou (0,452) relaciona-se a maneira como é realizada a matrícula e re-matrícula. Manteve-se este indicador seguindo as recomendações de Hair (2005) que afirma que as cargas fatoriais devem ser maiores a 0,40.

Alguns indicadores que compõem o construto Atendimento - ATEND foram extraídos do modelo SERVQUAL e de autores como Birocchi (2004) que acreditam que existem procedimentos administrativos e técnicos que são inerentes ao funcionamento de qualquer IES, tais como a facilidade e rapidez na hora de realizar a matrícula ou re-matrícula, que podem ser observadas no quadro 11.

A confiabilidade do construto foi de (0,91) e o valor de coeficiente de relacionamento do construto exógeno e o construto Atendimento - ATEND foi de (0,84), veja quadro 10.

Quadro 12 – Carga Fatorial das variáveis que formam o Construto Relacionamento entre Discentes RED, dados obtidos pelo método de estimação MLE.

Construto	Indicadores	Descrição	Carga fatorial
RED	V43	Há interesse dos alunos na execução dos exercícios e trabalhos solicitados pelos professores.	0,752
	V44	Os alunos demonstram interesse e atenção durante as aulas, mantendo a disciplina.	0,773
	V9	Existe respeito entre os alunos.	0,501

O construto Relacionamento entre discentes – RED teve um melhor ajuste com três indicadores cujas cargas fatoriais variaram entre 0,501 e 0,773. Observa-se que os indicadores que fazem parte desse construto relacionam-se diretamente com o bom andamento das aulas e o rendimento escolar. Esses indicadores foram extraídos da pesquisa de Coda e Silva (2004) que identificou itens para a satisfação de alunos e de Abreu e Guimarães (2003) que também se refere à satisfação de alunos com o ensino superior em cursos de administração.

A relação apresentada do construto endógeno Relacionamento entre discentes – RED e o construto exógeno: QUALIDADE foi de (0,60), a confiabilidade do construto foi de (0,87). Vide quadro 10.

Quadro 13 – Carga Fatorial das variáveis que formam o Construto Ambiente Acadêmico - AMBACADEMICO, dados obtidos pelo método de estimação MLE.

Construto	Indicadores	Descrição	Carga fatorial
AMBACADEMICO	V22	Os espaços destinados aos alunos favorecem a integração de todos os alunos da faculdade.	0,756
	V14	As atividades e eventos desenvolvidos pelas várias entidades/departamentos da faculdade são amplamente divulgadas aos alunos.	0,559

O Construto endógeno Ambiente Acadêmico – AMBACADEMICO apresentou um coeficiente de relacionamento do construto exógeno: Qualidade, de (0,89). Esse valor expressa a importância que representa, na percepção do discente, o ambiente no qual é oferecido o serviço. A confiabilidade do construto foi de (0,84), veja quadro 10.

O modelo teórico foi baseado nos indicadores obtidos da pesquisa de Coda e Silva (2004). Dois indicadores apresentaram a maior carga fatorial e estão relacionados ao espaço no qual acontece a integração entre os alunos e a divulgação feita das atividades e eventos desenvolvidos pela faculdade. Vide quadro 13.

Quadro 14 – Carga Fatorial das variáveis que formam o Construto Principais Aspectos Tangíveis - PAT, dados obtidos pelo método de estimação MLE.

Construto	Indicadores	Descrição	Carga fatorial
PAT	V33	A faculdade dispõe de laboratórios com espaço, equipamentos e mobiliário adequados para o aluno.	0,688
	V1	A faculdade dispõe de biblioteca com livros e periódicos atualizados	0,530
	V27	As salas de aula estão sempre organizadas e limpas.	0,649
	V26	O prédio da faculdade é bem cuidado e conservado.	0,665

Após o uso do método de estimação da Máxima Verossimilhança – MLE obteve-se quatro (4) indicadores cujas cargas fatoriais foram superiores a 0,50. O valor da confiabilidade do construto Principais Aspectos Tangíveis – PAT foi (0,81). O coeficiente de relacionamento do construto exógeno foi de (0,87) o que leva a pensar que no serviço prestado dentro das IES deve prestar-se uma atenção especial no relacionado a evidência física. Vide quadro 10.

Tais indicadores estão diretamente relacionados com as orientações dadas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) instituída pela lei No. 10.861 de 14 de abril de 2004 que promovem uma melhoria da qualidade da Educação Superior através de uma avaliação interna realizada por uma Comissão formada por professores e membros da comunidade acadêmica. Entre os aspectos que devem ser avaliados encontram-se aqueles recursos que levam ao desenvolvimento das práticas pedagógicas, tais como a adequada infra-estrutura da biblioteca, laboratórios e todos aqueles itens que estejam envolvidos na função das atividades de ensino, pesquisa e extensão. Vide quadro 14.

Quadro 15 – Carga Fatorial das variáveis que formam Capacitação do Corpo docente CAPCORPODOCEN, dados obtidos pelo método de estimação MLE.

Construto	Indicadores	Descrição	Carga fatorial
CAPCORPODOCEN	V34	Os professores estimulam a reflexão e o desenvolvimento da visão crítica.	0,738
	V25	Há integração entre os professores das diferentes disciplinas do curso garantindo que as tarefas (trabalhos, provas, pesquisa) sejam adequadamente dimensionadas à carga horária.	0,629
	V46	Os professores estimulam a participação dos alunos em sala de aula.	0,652
	V15	Os professores utilizam adequadamente o tempo de aula.	0,596
	V3	Os professores estimulam a busca de novos conhecimentos.	0,729
	V23	Os professores sabem fazer relação entre a teoria e a prática.	0,734

Conforme apresentado no quadro 15 os seis (6) indicadores resultantes no ajuste, cuja carga fatorial foi superior a (0,5), dizem respeito a distintos atributos do professor, a dinâmica de sua prática docente e interesse pelo aluno e por sua aprendizagem.

O coeficiente de relacionamento do construto exógeno: Qualidade e o construto endógeno Capacitação do Corpo Docente – CAPCORPDOCEN apresentou-se como o valor mais alto obtido (0,93), a confiabilidade do construto foi (0,93). Conforme apresentado no quadro 10. Os resultados obtidos neste construto vêm ao encontro da pesquisa feita por Alencar e Fleith (2004) que afirmam que as práticas docentes podem constituir-se em um instrumento que favorece o desenvolvimento e expressão das habilidades de estudantes universitários.

Quadro 16 – Carga Fatorial das variáveis que formam o Construto Relacionamento Professor – Aluno - RPA, dados obtidos pelo método de estimação MLE.

Construto	Indicadores	Descrição	Carga fatorial
RPA	V17	Os professores têm postura amigável com os alunos.	0,704
	V36	Os professores demonstram interesse em ajudar os alunos com problemas de aprendizado.	0,616
	V21	Os professores demonstram conhecimento da realidade dos alunos facilitando o Processo de aprendizagem.	0,722
	V11	Os professores sabem comunicar e motivar os alunos.	0,756
	V5	Os professores não são autoritários e escutam as solicitações e intervenções dos alunos.	0,623
	V2	Os professores sabem lidar com situações de incerteza em sala de aula.	0,699

Pimenta e Anastasiou (2002) descrevem o ensino como um fenômeno complexo no qual a prática social é realizada por seres humanos com seres humanos e pode ser modificada pela relação estabelecida entre esses sujeitos.

Esta teoria pode explicar o coeficiente de relacionamento existente entre o construto endógeno Relacionamento Professor Aluno – RPA com relação ao construto exógeno Qualidade, o valor obtido foi de (0,91) e os indicadores tiveram cargas fatoriais superiores a 0,616. A confiabilidade do construto foi de (0,95). Veja quadro 10.

Os valores obtidos, nesse construto, também vêm ao encontro do pensamento de Alexandre (1995) que descreve a sala de aula como um espaço físico no qual pode ser contado um pouco do ensino da graduação, e a considera como de vital importância para a formação do conceito de qualidade. O autor conclui que a sala de aula é um lugar de valor social e cultural e deve ser concebida como um espaço ‘transfísico’ onde se tem experiência de vida.

4.3 Estudo Comparativo Resultados IES privadas IES municipal.

Os trabalhos apresentados foram obtidos através da Modelagem de Equações Estruturais, a qual exige justificativa teórica para a explicação das relações de dependência propostas. Os modelos causais obtidos nos dois trabalhos sobre qualidade do serviço percebido por discentes de IES privadas e IES municipal não podem ser generalizadas por serem do tipo exploratórias o que explica a sua limitação. No entanto podem servir de base para estudos futuros e aplicados para outros cursos.

No caso de Souza (2005) o método de estimação que melhores resultados apresentou, para se chegar ao melhor Modelo de Mensuração Ajustado sem descaracterizar o modelo teórico proposto, foi o modelo dos Mínimos Quadrados Não Ponderados ULS –*Unweighted Least Squares*. No presente trabalho o Modelo de Mensuração que melhor ajuste apresentou foi o Método da Máxima Verossimilhança (*Maximum Likelihood Estimation*) - MLE). Veja o quadro 17 com os dados obtidos:

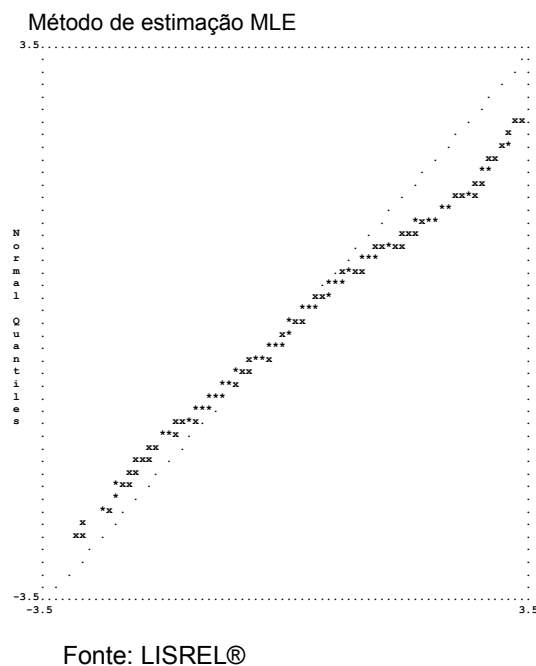
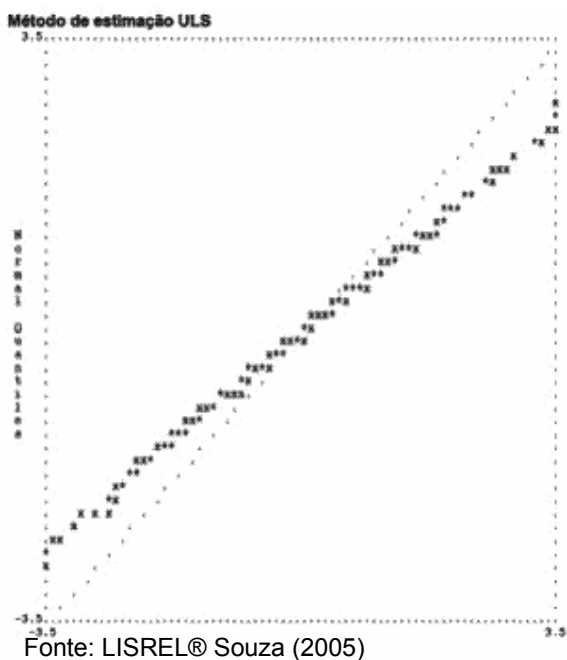
Quadro 17 – Quadro comparativo de Melhor Modelo de Mensuração Ajustado IES privadas (2005) – IES municipal (2007)

Parâmetros	MLE		ULS		GLS	
	IES PRIVADAS	IES MUNICIPAL	IES PRIVADA	IES MUNICIPAL	IES PRIVADAS	IES MUNICIPAL
χ^2/gf	3,9	1,48	3,7	1,49	3,16	1,07
RMSEA	0,08	0,04	0,08	0,04	0,084	0,15
NFI	0,87	0,96	1,0	0,66	0,30	0,33
NNFI	0,89	0,99	1,0	0,65	0,29	0,86
CFI	0,90	0,99	1,0	0,68	0,37	0,37
GFI	0,83	0,88	0,95	0,98	0,83	0,83
AGFI	0,79	0,85	0,94	0,98	0,79	0,88

Fonte: Adaptado de Souza (2005)

Os gráficos *Q-Plot*, figura 7, fornecidos pelo LISREL® apresentam a distribuição dos resíduos padronizados. A proximidade dos pontos a uma linha de 45° do eixo indica a distribuição normal dos resíduos e mostra visualmente por que foram aceitos o modelo ULS no trabalho de Souza (2005) e o modelo MLE no presente trabalho.

**Figura 7 – Comparação dos métodos de estimação ULS IES privadas (2005)
MLE IES municipal (2007)**



Os resíduos padronizados, mostrados visualmente na figura 7, correspondem aos dados de Souza (2005) através do Método de Estimação ULS, (o maior resíduo = 3,91 e o menor resíduo = -3,89) e os dados obtidos na presente pesquisa pelo Método de Estimação MLE. (o maior resíduo = 4.563 e o menor resíduo = -3.560)

Quadro 18 – Resultados do Ajuste do Modelo de Medida pelo critério ULS

CONSTRUTO	IES PRIVADAS		IES MUNICIPAL	
	variáveis	Coefficiente de Relacionamento	Variáveis	Coefficiente de Relacionamento
Atendimento – ATEND	V8, V10, V24, V29, V32, V45, V49 e V52.	ATEND = 0.837*QUAL	V8, V10, V24, V28, V29, V30, V32 e V52	ATEND = 0.844*QUALIDAD
Principais Aspectos Tangíveis – PAT	V1, V12, V26, V27, V33 e V40.	PAT = 0.763*QUAL	V1, V26, V27 e V33.	PAT = 0.873*QUALIDAD
Relacionamento entre Discentes – RED	V9, V43 e V44	RED = 0.333*QUAL	V9, V43 e V44	RED = 0.597*QUALIDAD
Ambiente Acadêmico - AMBACADEMICO	V14 e V22	AMBACAD = 0.914*QUAL	V14 e V22.	AMBACADE = 0.890*QUALIDAD
Capacitação do Corpo Docente – CAPCORPO	V15, V23 e V25.	CAPCORPO = 0.499*QUAL	V3, V15, V23, V25, V34 e V46	CAPCORPO = 0.928*QUALIDAD
Relacionamento Professor e Aluno – RPA	V5 e V47	RPA = 0.721*QUAL	V2, V5, V11, V17, V21 e V36.	RPA = 0.910*QUALIDAD

Cabe esclarecer que os dados obtidos nas duas pesquisas por serem do tipo exploratórios não podem ser generalizados e correspondem aos dados coletados com amostras feitas em determinadas épocas e com públicos específicos.

Na pesquisa realizada por Souza (2005) os dados que apresentam o mais alto coeficiente de relacionamento do construto exógeno: Qualidade, foi o Construto Ambiente Acadêmico - AMBACADE (0,91) aparecendo em primeiro lugar.

Na presente pesquisa Ambiente Acadêmico- AMBACADE corresponde ao terceiro lugar com um valor de coeficiente de relacionamento de (0,89) o que aparentemente indica que enquanto para os alunos das IES privadas a existência de um ambiente acadêmico agradável que lhes permita receber mais condizentemente seus ensinamentos e percebido como o aspecto mais importante com relação à qualidade, para os alunos da IES municipal este construto faz parte dos aspectos percebidos como qualidade mas não é o mais importante.

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

Em Souza (2005) o construto relacionado ao professor foi identificado para medir o elemento principal da entrega do serviço, mas o valor de coeficiente de relacionamento não é muito relevante (0,50).

O construto Atendimento - ATEND mesmo obtendo o mesmo valor de coeficiente de relacionamento nas avaliações feitas pelos alunos de IES Privadas e IES Municipal (0,84) ficou em segundo lugar na pesquisa feita por Souza (2005) e na quinta colocação na IES municipal quanto à percepção de qualidade. O que permite inferir que o público de universidades privadas é muito mais exigente com relação ao atendimento do que o público de universidades municipais.

Nesta pesquisa o construto de Relacionamento Professor e Aluno - RPA (0,91) ficou em segundo lugar e no de Souza (2005) em quarto lugar (0,72) dando mostras de que o relacionamento entre professor e aluno, na visão do público da IES municipal, é quase tão importante quanto a capacitação do corpo docente. O qual estabelece que na percepção desse público, a Capacitação do Docente tem valor de qualidade, quando o professor e o aluno conseguem ter um relacionamento positivo, permitindo a transmissão de conhecimentos do primeiro para o segundo e existindo a possibilidade de que o segundo manifeste claramente suas dúvidas ao primeiro de maneira que consiga os esclarecimentos necessários ao aprendizado.

No quarto lugar da avaliação obtida neste trabalho, encontra-se o construto Principais Aspectos Tangíveis - PAT (0,87), nas universidades Privadas este aspecto obteve o terceiro lugar (0,76); o que novamente nos remete a inferir que para os alunos da IES Municipal, os aspectos materiais são de menor importância na leitura de qualidade que fazem, conquanto para os alunos das IES particulares esses aspectos são mais valorizados.

Observa-se que o aspecto que menos importa para os alunos da IES Municipal, no que tange à sua percepção de qualidade é o “Relacionamento Entre Discentes” – RED (0,60) e curiosamente na pesquisa em IES Privadas, também não mereceu maior importância (0,33) permitindo inferir que talvez estes públicos sejam mais independentes e mais isolados e não valorizam como qualidade esse aspecto, colocando-o em último lugar na escala de importância.

Na presente pesquisa, grande parte dos respondentes possuem pais que concluíram o terceiro grau (29,6%), na pesquisa de Souza (2005) o maior índice apontado para escolaridade dos Pais foi de (24%) para o segundo grau completo.

Apesar das limitações que os estudos propostos apresentaram, pretende-se contribuir quanto à identificação de fatores que são mais valorados pelo corpo discente como sendo a qualidade do serviço recebido e cabe a indicação de estudos que identifiquem outros construtos que influenciem a percepção da qualidade do Ensino Superior.

5. CONCLUSÃO

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

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

Também se pode inferir da presente pesquisa, que houve a identificação de qual é a percepção do papel do professor na avaliação da qualidade dos serviços recebidos, sob o ponto de vista dos discentes, na medida em que a Capacitação do Corpo Docente - CAPCORPO foi percebida como a maior na escala de importância entre os demais aspectos avaliados. O valor obtido no coeficiente de relacionamento foi de (0,93), o que nos permite concluir que os alunos da IES municipal avaliada, entendem que o mais importante ponto que devem observar, no que se refere à qualidade de uma instituição superior de ensino, é a capacitação do seu corpo docente, posto que sendo estes os transmissores do conhecimento, quanto melhor capacitado, melhor aprendizado receberão.

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

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

Constatou-se também que o construto Ambiente Acadêmico - AMBACADE figura como importante para alunos da IES Municipal (0,89) pouco abaixo das anteriores (CAPCORPO e RPA), revelando que, pelo valor obtido, esse construto é um importante na percepção de qualidade na opinião dos discentes.

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

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

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

Outro objetivo que o presente estudo alcançou foi o estabelecimento de um estudo comparado entre os resultados obtidos nesta pesquisa e em dados obtidos em pesquisa anterior. Em IES particulares o construto mais importante foi o Ambiente Acadêmico - AMBACADE, seguido pelo construto Atendimento - ATEND, com valores de coeficiente de relacionamento com o construto exógeno: Qualidade de (0,91) e (0,84) respectivamente.

Destaca-se, sem tentar generalizar posto que o tipo de pesquisa não o permite, que nos respectivos momentos nos quais foram aplicadas as pesquisas e os públicos que foram entrevistados nos dois trabalhos os alunos da IES Municipal dão mais importância à qualidade do corpo docente, que ao ambiente acadêmico. Enquanto para os alunos das IES privadas, mais importante que essa capacitação, seria a existência de um ambiente acadêmico agradável que lhes permita receber mais condizentemente seus ensinamentos, ficando claro que enquanto alunos do primeiro tipo de instituição entendem haver mais qualidade no transmissor do conhecimento, os alunos do segundo grupo reconhecem haver maior qualidade no ambiente propriamente dito.

Grande parte dos respondentes possuem pais que concluíram o terceiro grau (29,6%) e cerca de 49,8% dos respondentes têm renda familiar de até R\$3.200.

Cabe ressaltar que o presente trabalho tratou-se de uma pesquisa exploratória sem pretensão de esgotar o assunto, devendo ser ampliado em trabalhos futuros, de modo a explorar novos construtos que possam também ter influência na percepção de qualidade pelos envolvidos.

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

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

REFERÊNCIAS

ABREU, F. D. V.; GUIMARÃES, T. de A. Satisfação com o ensino superior de administração: o ponto de vista de discentes de IES privadas do Distrito Federal. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 27., 2003, Atibaia. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2003. 1 CD-ROM.

ALENCAR, Eunice Maria. FLEITH, Denise de Souza. Inventário de Práticas Docentes que Favorecem a Criatividade no ensino superior. **Rev. Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v.17, n.1, 2004.

ALEXANDRE, Mauro Lemuel. O conceito do marketing de relacionamento aplicado a sala de aula. *In*: – ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – ENANGRAD, VI, 1995. Natal. **Anais...** Natal: 1995.

ARIZA, A. C. Planejamento e ações de marketing. *In* COLOMBO Sonia, Simões et al (ORG). **Gestão educacional: uma nova visão**. Porto alegre: Artmed, 2004.

BERRY, Leonard. PARASURAMAN, A. **Serviços de Marketing: competindo através da qualidade**. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.

BIROCCHI, René. Implantando e gerindo uma instituição de ensino superior virtual: case UVB. In: COLOMBO S.S. et al (Org.) **Gestão educacional: uma nova visão**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

Brasil. Ministério da Educação. **Exame Nacional de Cursos: Resumo técnico**. Brasília: 2003.

BROWNE, M. W. Cudeck, R. Alternative ways of assessing model fit. Em K. A. Bollen & J. S. Long (orgs.), **Testing structural equation models** Newbury Park, C.A.: Sage. 1993. p.136-162

CODA, Roberto. SILVA, Dirceu. Sua escola é uma excelente escola para se estudar? Descobrimos dimensões de satisfação dos alunos em cursos de administração, uma contribuição metodológica. *In*: ENANPAD **Anais Eletrônicos**. Rio de Janeiro: 2004. 1 CD-ROM.

CUNHA, Luiz Antonio. **A universidade Temporã: O ensino superior da colônia à era Vargas**. Rio de Janeiro: Ed. Francisco Alves, 1985.

_____. **A Universidade crítica: o ensino superior na República Populista**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1989 (2ª edição).

_____. **O ensino superior no octênio FHC**. Campinas: Revista Educação & Sociedade Vol.24 n. 82, abril/03.

_____. Desenvolvimento desigual e combinado no ensino superior: Estado e mercado. Campinas: **Revista Educação & Sociedade**. Vol. 25 n.88 outubro/04.

DURHAM, Eunice e Simon SCHWARTZMAN (orgs.). **Avaliação do Ensino Superior**. São Paulo: EDUSP, 1992.

FÁVERO, Ma. de Lourdes de A. Autonomia Universitária no Brasil: Uma Utopia? Arizona: **EPPA Education Policy Analysis Archives**: Vol. 7 No. 24, 1999.

GASPARINI, Diógenes. **Direito Administrativo**. 4ª edição. São Paulo, Saraiva, 1995.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**: tradução da Segunda Edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GUIMARÃES, Costa. O Marketing de Serviços e suas Implicações para uma Organização Sem Fins Lucrativos. *In*: I JORNADA CIENTÍFICA DO CENTRO-OESTE DE ECONOMIA E ADMINISTRAÇÃO, 27 -28 de setembro 2001, Campo Grande – MS. **Anais...** Campo Grande: 2001.

HAIR, JR Joseph F.; BABIN, Barry; MONEY Arthur H.; SAMOUEL, Phillip. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HANSEN, Gilvan Luiz. Limites e potenciais das novas modalidades de gestão universitária. *In*: ALMEIDA, M (Org). **A universidade possível**: Experiências de gestão universitária. São Paulo: cultura Editores Associados, 2001.

IANNI, O. **A Idéia de Brasil Moderno**. 2ª edição SP: Brasiliense, 1996.

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

_____. **Resumo técnico: Enade 2004**. Brasília: INEP, 2005.

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

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

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

KOTLER, Philip. ARMSTRONG, G. **Introdução ao Marketing**. 4ª. Ed. São Paulo: LTC, 2000.

LEHER, Roberto. Projetos e modelos de autonomia e privatização das universidades públicas. Londrina: **Revista da ADUEL** – vol. 1 No. 1 setembro de 2003

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

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

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

MARIZ, Maria Elisa de Almeida; GARCIA, Mauro Neves; SILVA, Dirceu; CODA, Roberto. Um estudo de satisfação dos consumidores e da qualidade dos serviços bancários. **Revista de Gestão & Regionalidade**, IMES – São Caetano do Sul, v.22 no. 64 p. 7-19, maio/agosto 2006.

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

MEDAUAR, Odete. Direito Administrativo Moderno. 3ª edição, São Paulo, **Revista dos Tribunais**, 1999.

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

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

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

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

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

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

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie; BERRY, Leonard. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **Journal of marketing**, v. 58, Jan. 1994.

PEREIRA, Marco Antonio. SILVA, Márcia Terra da. A key question for higher Education: Who are the customers? *In* Proceedings of the 31st Annual Conference of the Production and Operations Management Society. Atlanta GE: **POM-2003**, April, 4-7, 2003.

PIMENTA, Selma Garrido; ANASTASIOU, Léa das Graças Camargos. **Docência no ensino superior**. São Paulo: Cortez, 2002. v.1.

RANIERI, Nina. **Autonomia Universitária: As Universidades Públicas e a constituição Federal de 1988**. São Paulo: EDUSP, 2000.

SAMPAIO, Helena. **Ensino Superior no Brasil — O setor privado**. São Paulo: Hucitec; Fapesp, 2000.

SÃO CAETANO DO SUL (Cidade). Lei Municipal 3842 de 14/10 de 1999. **Estatuto Interno Universidade Municipal**. São Caetano: 1999.

SCHMIDT, Benicio. **A autonomia universitária**. Cadernos do MEC: Brasília, 2004. Pág 7 a 9.

SCHWARTZMAN, Simon. **Formação da Comunidade Científica no Brasil**. São Paulo: Ed. Nacional/Rio de Janeiro: FINEP, 1979.

_____. **As avaliações de nova geração nas sociedades contemporâneas**. Publicado em Alberto de Melo e Souza (org), *Dimensões da Avaliação Educacional*, Petrópolis, Vozes, 2005, pp. 15-34

SIRVANCI, M. Are the students the true customers of higher education? **Quality Progress**, Out. 1996, v. 9, n.10.

SOUZA, Claudia C. **Fatores de qualidade percebidos pelos discentes de cursos de administração de empresas**: um estudo sobre as relações de causalidade através da modelagem de equações estruturais. 2005, 124 p. Dissertação (Mestrado em administração) – Centro Universitário Álvares Penteado – Unifecap – São Paulo.

SOUZA NETO, Silvestre de. **Qualidade no ensino de administração é educar para uma vida de qualidade**. Teses de doutorado. São Paulo: FEA USP. 2000

TRINDADE, Héglio. A República em tempos de reforma universitária: O desafio do Governo Lula. Campinas: **Revista Educação & Sociedade**. Vol. 25 n.88 outubro/04.

UEPA: **O olhar avaliativo da sociedade paraense: avaliação externa dos cursos de graduação** / Bárbara Vieira Guedes, Icléia Costa, organizadoras. – Belém: IOEPA, 2005. Cadernos de avaliação. V. 1

ZEITHAML, Valarie; BITNER, Mary J. **Marketing de Serviços: a empresa com foco no cliente**. 2ª. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ZEITHAML, Valarie; PARASURAMAN A. BERRY. Leonard. **Delivering quality service: balancing customer perception and expectations**. New York: The Free Press, 1990.

APÊNDICE A – Instrumento da pesquisa.

Esta pesquisa é de cunho acadêmico e ao respondê-la você estará contribuindo para melhora do ensino no Brasil. Por favor, leia atentamente cada uma das assertivas e a seguir de uma nota de 1 a 10 sendo:

1 (Um) quando você discordar totalmente da frase.

10 (Dez) quando você concordar totalmente.

Muito obrigado pela colaboração!

ASSERTIVAS:	NOTA de 1 a 10
1. A faculdade dispõe de biblioteca com livros e periódicos atualizados.	
2. Os professores sabem lidar com situações de incerteza em sala de aula.	
3. Os professores estimulam a busca de novos conhecimentos.	
4. A iluminação das dependências da faculdade é satisfatória.	
5. Os professores não são autoritários e escutam as solicitações e intervenções dos alunos.	
6. Os banheiros estão sempre organizados e limpos.	
7. A localização da faculdade é de fácil acesso.	
8. O histórico escolar, abono de faltas, carteirinhas, atestados e dispensas são de fácil solicitação.	
9. Existe respeito entre os alunos.	
10. Há rapidez no atendimento prestado pelos funcionários da secretaria desta faculdade.	
11. Os professores sabem comunicar e motivar os alunos.	
12. A faculdade dispõe de equipamentos audiovisuais suficientes.	
13. Os professores freqüentemente solicitam atividades em grupo.	
14. As atividades e eventos desenvolvidos pelas várias entidades/departamentos da faculdade são amplamente divulgadas aos alunos.	
15. Os professores utilizam adequadamente o tempo de aula.	
16. A alimentação oferecida pela lanchonete é adequada.	
17. Os professores têm postura amigável com os alunos.	
18. O valor pago das mensalidades é justo.	
19. Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar os alunos nas suas solicitações.	
20. Procuo manter elevada freqüência, assistindo regularmente as aulas do curso.	
21. Os professores demonstram conhecimento da realidade dos alunos facilitando o Processo de aprendizagem.	
22. Os espaços destinados aos alunos favorecem a integração de todos os alunos da faculdade.	
23. Os professores sabem fazer relação entre a teoria e a prática.	
24. As informações prestadas pelos funcionários são claras e corretas.	
25. Há integração entre os professores das diferentes disciplinas do curso garantindo que as tarefas (trabalhos, provas, pesquisa) sejam adequadamente dimensionadas à carga horária.U. O prédio da faculdade é bem cuidado e conservado.	

Por favor continue respondendo na próxima página.

ASSERTIVAS:	NOTA de 1 a 10
27. As salas de aula estão sempre organizadas e limpas.	
28. Os funcionários são educados com os alunos.	
29. Os funcionários demonstram interesse em resolver todo problema acadêmico que Acontece.	
30. A matrícula e rematrícula são realizadas de maneira fácil e rápida.	
31. A lanchonete da faculdade é limpa.	
32. Os funcionários têm conhecimento suficiente para responder às perguntas dos Alunos.	
33. A faculdade dispõe de laboratórios com espaço, equipamentos e mobiliário adequados para o aluno.	
34. Os professores estimulam a reflexão e o desenvolvimento da visão crítica.	
35. Os professores são atualizados e estudiosos.	
36. Os professores demonstram interesse em ajudar os alunos com problemas de Aprendizado.	
37. O procedimento para pagamento das mensalidades é realizado de forma que facilite a vida do aluno.	
38. Os alunos colaboram para manter a limpeza e conservação da faculdade.	
39. A segurança das dependências da faculdade é satisfatória.	
40. A faculdade dispõe de equipamentos modernos.	
41. A informatização do acervo, bem como os serviços de empréstimo e utilização atendem satisfatoriamente os alunos.	
42. A ventilação das dependências da faculdade é suficiente.	
43. Há interesse dos alunos na execução dos exercícios e trabalhos solicitados pelos professores.	
44. Os alunos demonstram interesse e atenção durante as aulas, mantendo a disciplina.	
45. O site da faculdade é de fácil navegabilidade e sempre está atualizado.	
46. Os professores estimulam a participação dos alunos em sala de aula.	
47. Os professores dão atenção aos alunos fora da sala de aula.	
48. Os professores dominam a matéria que lecionam.	
49. Os funcionários costumam cumprir exatamente o que prometem quando solicitados pelos alunos.	
50. O convívio com meus colegas de sala e outros alunos contribui para meu crescimento pessoal.	
51. Na faculdade existem boas oportunidades para integração e cooperação entre alunos.	
52. Os alunos têm facilidade para obter as informações sobre as regras e normas da Faculdade.	

Q1. Sexo

- () Feminino
() Masculino

Q2. Faixa etária:

- () até 25 anos
() entre 26 e 30 anos
() entre 31 e 40 anos
() acima de 40 anos

Q3. Qual ano/ semestre está cursando atualmente?

- 2º ano ou 3º/ 4º semestre
- 3º ano ou 5º/ 6º semestre
- 4º ano ou 7º/8º semestre

Q4. Qual a escolaridade dos seus pais ou responsáveis?

- 1º grau incompleto
- 2º grau incompleto
- 3º grau incompleto
- Especialista
- 1º grau completo
- 2º grau completo
- 3º grau completo
- Mestrado ou doutorado

Q5. Renda familiar

- até R\$1.050,00
- R\$1.051,00 a R\$1.800,00
- R\$1.801,00 a R\$2.500,00
- R\$2.501,0 a R\$3.250,00
- Mais de R\$3.251,00

Q6 – Qual o principal motivo da sua escolha pelo curso de Administração?

- Trabalhar na área
- Preço
- Localização da faculdade
- Grade curricular
- Indicação de parentes ou amigos
- Outros _____

**APÊNDICE B – Relatório gerado pelo sistema lisrel ® estimação pelo método
MLE.**

DATE: 1/22/2007

TIME: 18:35

L I S R E L 8.54

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2002
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Documents and Settings\Dirceu\Desktop\DIANA
BOM\dianabsem5 2 mc.spj:

! SEM MC DIANA
Observed Variables: V1 - V52
Correlation Matrix from file Mdbom5
Sample Size: 267
Latent Variables: ATEND RED AMBACADEMICO PAT CAPCORPODOCEN RPA QUALIDADE
Relationships:

V8 V52 V29 V24 V10 V28 V32 V30=ATEND
V44 V43 V9=RED
V22 V14=AMBACADEMICO
V33 V1 V27 V26=PAT
V34 V25 V46 V15 V3 V23=CAPCORPODOCEN
V17 V36 V21 V11 V5 V2=RPA
ATEND=QUALIDADE
RED=QUALIDADE
AMBACADEMICO=QUALIDADE
PAT=QUALIDADE
CAPCORPODOCEN=QUALIDADE
RPA=QUALIDADE
Options: ND=3 RS ME=ML
path diagram
END OF PROBLEM

Sample Size = 267

! SEM MC DIANA

Number of Iterations = 61

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

V1 = 1.056*PAT, Errorvar.= 0.286, R² = 0.281
 (0.270)
 10.594

V2 = 1.109*RPA, Errorvar.= 0.128, R² = 0.489
 (0.126)
 10.168

V3 = 1.259*CAPCORPO, Errorvar.= 0.139, R² = 0.532
 (0.140)
 9.937

V5 = 1.017*RPA, Errorvar.= 0.162, R² = 0.388
 (0.108) (0.153)
 9.405 10.634

V8 = 1.527*ATEND, Errorvar.= 0.305, R² = 0.433
 (0.289)
 10.572

V9 = 1.047*RED, Errorvar.= 0.327, R² = 0.251
 (0.314)
 10.427

V10 = 1.326*ATEND, Errorvar.= 0.310, R² = 0.362
 (0.151) (0.287)
 8.766 10.820

V11 = 1.301*RPA, Errorvar.= 0.127, R² = 0.571
 (0.115) (0.132)
 11.269 9.628

V14 = 0.299*AMBACADE, Errorvar.= 0.196, R² = 0.313
 (0.0193)
 10.128

V15 = 1.326*CAPCORPO, Errorvar.= 0.3196, R² = 0.355
 (0.143) (0.297)
 9.286 10.772

V17 = 1.193*RPA, Errorvar.= 0.144, R² = 0.496
 (0.113) (0.143)
 10.557 10.133

V21 = 1.387*RPA, Errorvar.= 0.175, R² = 0.522
 (0.128) (0.176)
 10.819 9.972

V22 = 1.607*AMBACADE, Errorvar.= 0.193, R² = 0.572
 (0.201) (0.316)
 7.990 6.112

V23 = 1.450*CAPCORPO, Errorvar.= 0.179, R² = 0.539
 (0.126) (0.182)
 11.485 9.892

V24 = 1.871*ATEND, Errorvar.= 0.1.901, R² = 0.648
 (0.167) (0.207)
 11.199 9.199

V25 = 1.244*CAPCORPO, Errorvar.= 0.2359, R² = 0.396
 (0.127) (0.222)
 9.818 10.624

V26 = 1.485*PAT, Errorvar.= 0.2786, R² = 0.442
 (0.200) (0.291)
 7.423 9.569

V27 = 1.293*PAT, Errorvar.= 0.2303, R² = 0.421
 (0.177) (0.236)
 7.323 9.741

V28 = 1.655*ATEND, Errorvar.= 0.241, R² = 0.531
 (0.160) (0.239)
 10.334 10.103

V29 = 1.239*ATEND, Errorvar.= 0.1406, R² = 0.522
 (0.121) (0.138)
 10.261 10.154

V30 = 1.716*ATEND, Errorvar.= 0.115, R² = 0.204
 (0.254) (1.027)
 6.748 11.213

V32 = 1.410*ATEND, Errorvar.= 0.1614, R² = 0.552
 (0.134) (0.162)
 10.500 9.976

V33 = 1.561*PAT, Errorvar.= 0.2719, R² = 0.473
 (0.207) (0.293)
 7.557 9.292

V34 = 1.601*CAPCORPO, Errorvar.= 0.2150, R² = 0.544
 (0.139) (0.218)
 11.536 9.860

V36 = 1.123*RPA, Errorvar.= 0.206, R² = 0.380
 (0.121) (0.193)
 9.301 10.668

V43 = 1.329*RED, Errorvar.= 0.1353, R² = 0.566
 (0.190) (0.201)
 6.982 6.728

V44 = 1.018*RED, Errorvar.= 0.697, R² = 0.598
 (0.146) (0.113)
 6.996 6.170

V46 = 1.033*CAPCORPO, Errorvar.= 0.144, R² = 0.425
 (0.101) (0.137)
 10.174 10.507

V52 = 1.624*ATEND, Errorvar.= 0.4100, R² = 0.391
 (0.179) (0.382)
 9.073 10.724

Structural Equations

$$\text{ATEND} = 0.844 * \text{QUALIDAD}, \text{Errorvar.} = 0.288, R^2 = 0.712$$

(0.0820)	(0.0607)
10.291	4.746

$$\text{RED} = 0.597 * \text{QUALIDAD}, \text{Errorvar.} = 0.644, R^2 = 0.356$$

(0.0983)	(0.173)
6.073	3.718

$$\text{AMBACADE} = 0.890 * \text{QUALIDAD}, \text{Errorvar.} = 0.209, R^2 = 0.791$$

(0.108)	(0.103)
8.244	2.020

$$\text{PAT} = 0.873 * \text{QUALIDAD}, \text{Errorvar.} = 0.238, R^2 = 0.762$$

(0.109)	(0.0787)
8.007	3.028

$$\text{CAPCORPO} = 0.928 * \text{QUALIDAD}, \text{Errorvar.} = 0.139, R^2 = 0.861$$

(0.0753)	(0.0432)
12.324	3.215

$$\text{RPA} = 0.910 * \text{QUALIDAD}, \text{Errorvar.} = 0.172, R^2 = 0.828$$

(0.0789)	(0.0467)
11.536	3.680

Correlation Matrix of Independent Variables

QUALIDAD

1.000

Covariance Matrix of Latent Variables

QUALIDAD

QUALIDAD 1.000

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 371

Minimum Fit Function Chi-Square = 517.430 (P = 0.000)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 548.669 (P = 0.00)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 177.669

90 Percent Confidence Interval for NCP = (118.936 ; 244.386)

Minimum Fit Function Value = 1.945

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.668

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.447 ; 0.919)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0424

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0347 ; 0.0498)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.955

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.544

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.323 ; 2.795)

ECVI for Saturated Model = 3.271

ECVI for Independence Model = 53.664

Chi-Square for Independence Model with 406 Degrees of Freedom = 14216.687

Independence AIC = 14274.687

Model AIC = 676.669

Saturated AIC = 870.000

Independence CAIC = 14407.718

Model CAIC = 970.253

Saturated CAIC = 2865.453

Normed Fit Index (NFI) = 0.964

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.988

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.881

Comparative Fit Index (CFI) = 0.989

Incremental Fit Index (IFI) = 0.989

Relative Fit Index (RFI) = 0.960

Critical N (CN) = 225.804

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.227

Standardized RMR = 0.0525

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.875

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.854

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.747