



XV COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU

Desafios da Gestão Universitária no Século XXI

Mar del Plata – Argentina

2, 3 e 4 de dezembro de 2015

ISBN: 978-85-68618-01-1

ATRIBUTOS DE QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR EM UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA: A SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES POR MEIO DO MÉTODO DE ANÁLISE DE INCIDENTES CRÍTICOS

ANDRÉIA MICHELE DANNENHAUER

UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU - FURB

andrea.dan@ifc.edu.br

BÁRBARAH SORGETZ

UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU - FURB

barbarah.sorgetz@ifc.edu.br

KELLER MAFIOLETTI

UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU - FURB

keller.mafioletti@ifc.edu.br

MANUIR SCHONS

UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU - FURB

manuir.schons@ifc.edu.br

TAMIRES TONIOTI

UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU - FURB

tamires.tonioti@ifc.edu.br

GERSON TONTINI

UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU - FURB

tontini@furb.br

Resumo: Este artigo possui como principal objetivo conhecer a satisfação e insatisfação dos estudantes de cursos superiores em uma Instituição Federal de Educação Profissional e Tecnológica. A definição do método e as conclusões são suportadas por uma análise da literatura. A metodologia utilizada foi qualitativa, sendo que a amostra constituiu-se de 438 estudantes regularmente matriculados em cursos superiores de 7 câmpus da instituição pesquisada. Os respondentes indicaram atributos positivos e negativos na instituição por meio de questionário com duas questões abertas. As respostas foram analisadas utilizando-se o método de Análise de Incidentes Críticos. Os resultados desta pesquisa mostram que os dois atributos que geram satisfação nos alunos são a boa imagem perante a sociedade e a atualização dos conteúdos, disciplinas e professores. Já os dois atributos que mais geram insatisfação para os alunos são a qualidade da infraestrutura do Câmpus e a adequação de métodos de ensino ao conteúdo.

Palavras-chave: educação, qualidade, satisfação, incidentes críticos.

1 INTRODUÇÃO

Estudos em relação à qualidade e satisfação de clientes estão cada vez mais comuns, e percebe-se que sua importância já está sendo reconhecida pelas organizações. De acordo com Tontini (2003), a qualidade se tornou um fator importante para a sobrevivência de qualquer organização, devido o surgimento de inúmeras opções de produtos e serviços decorrentes da globalização.

Munteanu et al (2010) concordam e acrescentam que as organizações de serviços, incluindo os prestadores de ensino superior, reconhecem que cada vez mais os clientes possuem alternativas para escolher e, diante disso, podem mudar facilmente de instituição, caso não estejam satisfeitos.

Munteanu et al (2010) referem ainda que a satisfação depende muito da qualidade do serviço prestado. No caso de instituições de ensino superior, os estudantes possuem vários momentos de avaliação da qualidade, quando decidem em qual instituição iniciar seus estudos, durante a pausa entre semestres, ou no final do programa, quando eles podem escolher se querem ou não continuar a sua educação dentro da mesma faculdade.

Nesta linha Walter, Tontini e Domingues (2005) salientam que a principal preocupação de uma instituição de ensino, deve ser a satisfação das necessidades dos alunos. A satisfação dos usuários das instituições de ensino está relacionada à qualidade percebida, ou seja, identificar os antecedentes da qualidade percebida e como esta afeta a satisfação dos alunos, torna-se um fator crítico para o planejamento das atividades de melhoria. (TONTINI; WALTER, 2011).

Munteanu et al. (2010) referem que um grande problema da qualidade dos serviços das instituições de ensino está em não considerar a motivação dos alunos como uma importante variável influente sobre o desempenho acadêmico e satisfação geral.

Dessa forma, partindo do pressuposto que em uma instituição de ensino o aluno é o cliente que precisa ser satisfeito, esta pesquisa objetiva mensurar a qualidade dos serviços e a satisfação e insatisfação dos clientes com relação ao ensino ofertado por meio do método de análise de incidentes críticos, buscando relacionar os resultados para verificar quais dimensões da qualidade foram avaliadas positivamente ou negativamente, conseqüentemente averiguando as dimensões que devem ser mantidas ou melhoradas.

A presente pesquisa encontra-se estruturada em seis seções, referentes a introdução, revisão da literatura, o método utilizado na pesquisa, a análise dos dados, as considerações finais e, por fim as referências de pesquisa.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A fim de apoiar os procedimentos metodológicos e resultados desta pesquisa, esta seção analisa a literatura sobre a qualidade de serviços no contexto global e no contexto dos serviços de educação.

2.1 QUALIDADE DE SERVIÇOS

A obtenção de qualidade nos produtos e serviços tornou-se uma preocupação fundamental a partir da década de 1980 (PARASUNAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). Para Tontini (1996 a), qualidade é um termo vago e relativo, que acaba variando de um indivíduo para outro. Porém, salienta que na maioria das definições o consumidor é o ponto central e a satisfação de suas necessidades é o importante.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) definem a qualidade do serviço como sendo a

comparação entre as expectativas dos clientes e as percepções de serviço recebido. Ainda nesta mesma linha de considerações, Lovelock e Wright (2001) complementam que a qualidade do serviço pode ser considerada o grau em que um serviço atende ou supera as expectativas de um consumidor. A despeito disso, é no momento da prestação do serviço que ocorre a interação do cliente com o prestador, logo, é quando os clientes observam a qualidade do serviço da organização (ZEITHAML; BITNERE; GREMLER, 2014). Da mesma forma, Parasunaman, Zeithaml e Berry (1985) evidenciam que a qualidade dos serviços é bastante indescritível e abstrata, além disso depende da intensa participação dos clientes.

Conforme, Mohammad e Alhamadani (2011), em um estudo realizado sobre serviços, foi constatado que a qualidade do serviço é um antecedente da satisfação do cliente. A satisfação é um fator intermediário entre as percepções anteriores da qualidade do serviço e da percepção do presente (MOHAMMAD; ALHAMADANI, 2011). Zeithaml, Bitnere e Gremler (2014), salientam que a determinação da qualidade em serviços concentra-se nas dimensões do serviço, sendo assim, a qualidade percebida é componente da satisfação de clientes.

A satisfação, por sua vez, inclui tanto reações racionais tais como respostas de julgamento, quanto reações emocionais após a experiência com um determinado serviço (PARASUNAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988). Já Zineldin (2006) acredita que a satisfação é uma resposta emocional à diferença entre a expectativa dos clientes e aquilo que eles irão receber.

Para Tontini, Klemz e Schlindwein (2012), a satisfação do cliente ocorre após a aquisição e uso de um bem ou serviço. Tontini e Sant'ana (2008, p. 113) por sua vez, destacam: “a satisfação está relacionada com o atendimento de necessidades explícitas e implícitas do consumidor por meio do conjunto de características, ou atributos, do serviço.”

2.2 QUALIDADE DE SERVIÇOS EM EDUCAÇÃO

A necessidade da qualidade de serviços e satisfação dos clientes também ocorre com instituições educacionais. A respeito disso, Moreira et al. (2011) salientam que no Brasil a educação superior está em destaque e que, após o surgimento da Lei de Diretrizes e Bases da educação (LDB) 9.394/96, o ensino expandiu em relação à qualidade. Além disso, as instituições de ensino, além das questões mercadológicas, devem se alinhar aos padrões de qualidade estabelecidos pelo Ministério da Educação (MOREIRA, et al., 2011).

De acordo com Walter, Tontini e Domingues (2005), o mercado educacional aproxima-se cada vez mais de um mercado onde a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes/alunos são fundamentais para a sobrevivência das instituições de ensino. No sentido apontado, Tontini (1996 b) salienta que as necessidades do aluno devem ser identificadas tanto nas atividades de apoio como nas de ensino e ainda, a instituição deve estar ciente que a satisfação dessas necessidades determinará o futuro da mesma. Sustenta que os alunos têm papel de destaque, portanto devem ser o foco de atenção.

As necessidades do usuário-aluno devem ser identificadas permanentemente, tendo como consequência a melhoria da qualidade do ensino e da capacidade de aprendizado dos alunos (TONTINI; WALTER, 2011). Nesse contexto Tontini e Walter (2011) concluíram que as dimensões que mais contribuem para aumentar a qualidade percebida são: aplicabilidade do conteúdo das disciplinas, métodos de ensino utilizados e atitude do coordenador, sendo esses impactos positivos, relacionados diretamente com o curso. Já as dimensões que diminuem a qualidade percebida são: aplicabilidade do conteúdo, confiança nas pessoas e na Instituição, imagem social da Instituição, aprendizagem

percebida e atitude dos professores, sendo esses impactos negativos relacionados com aspectos mais gerais da Instituição.

Por conseguinte, Tontini (1996 b) identifica que, além dos clientes internos que são os alunos, também existem os clientes externos de uma instituição de ensino, que é a sociedade, pois a mesma deseja que a instituição lhe forneça pessoas capacitadas, conhecimentos e tecnologias de qualidade. Walter, Tontini e Domingues (2005) complementam que a qualidade e a imagem de uma instituição de ensino são refletidas pelo desempenho técnico e humano dos alunos no mercado de trabalho.

Ao referir-se a tal assunto, Walter, Tontini e Domingues (2005) enfatizam que a instituição deve transformar o processo de melhoria contínua da qualidade, em parte da cultura organizacional. Deve ficar atenta às mudanças e avaliar frequentemente currículos, disciplinas e formas de ensino, pois alunos satisfeitos com os serviços recebidos pela instituição acabam influenciando positivamente a percepção dos futuros alunos, dessa forma aumentando a demanda, o que por sua vez, não ocorrerá caso a percepção seja negativa. (WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2005).

Corroborando com o apresentado, Tontini (1996 b) salienta que para alcançar a qualidade numa instituição de educação onde os clientes estejam satisfeitos, um dos esforços a serem realizados, será a integração entre os diversos departamentos e o corpo docente, na motivação e comprometimento de todos da instituição, sendo que a iniciativa para a implementação deve vir da alta administração.

No que se refere à qualidade dos serviços em educação, Owlia e Aspinwall (1996) apresentam seis dimensões para avaliar a qualidade percebida no ensino superior, sendo elas: a) tangíveis: equipamentos e instalações suficientes e atualizados, ambiente agradável e instalações de apoio; b) competência: formação, atualização, conhecimentos práticos, experiências, capacidade de ensino e quantidade dos professores; c) atitude: compreensão das necessidades, vontade de ajudar, disponibilidade de acesso e tempo para orientação e simpatia; d) conteúdo: aspectos relacionados à relevância do conteúdo para futuros empregos dos alunos, formação para o trabalho em equipe e multidisciplinaridade dos conteúdos e cursos; e) prestação: métodos de ensino empregados, forma de apresentação do conteúdo e das aulas, justiça nas avaliações, *feedback* aos estudantes; f) confiabilidade: atribuição de diplomas válidos, cumprimento de promessas e gestão de queixas.

O trabalho de Owlia e Aspinwall (1996) serviu de base para que Alves e Raposo (1999) analisassem os pontos fortes e fracos da Universidade Beira Interior (UBI) de Portugal. A pesquisa identificou como principais dimensões da qualidade percebida os serviços acadêmicos, os serviços de laboratório e informática, o conteúdo dos cursos, o serviço de docência e os serviços de ação social. Alves (2000) continuou o estudo na referida universidade e reuniu as variáveis em dois grupos: as relacionadas diretamente ao ensino e as relacionadas ao modo como os serviços são prestados. Neste sentido, as dimensões que apresentaram maior impacto na qualidade percebida para todos os grupos foram: a) docência: capacidade dos professores em sala de aula, métodos de ensino e avaliação utilizados, relacionamento entre professores e alunos, acessibilidade aos docentes e existência de bibliografia básica; b) instalações: relacionado à modernidade e limpeza das instalações; c) atividades extracurriculares: diz respeito a existência de atividades desportivas, culturais e associações de alunos; d) empregabilidade potencial do curso: relacionada ao conteúdo atualizado do curso e a diversidade de saídas profissionais do curso; e) prestabilidade dos serviços gerais.

Marks (2000) desenvolveu um instrumento de avaliação a partir de atributos identificados em estudos anteriores como principais componentes da eficácia do ensino, a

citar: a aprendizagem/ valor, o entusiasmo, a organização, a interação do grupo, relacionamento do indivíduo, amplitude de cobertura, os exames/notas, tarefas, carga de trabalho/dificuldade e clareza. O estudo foi realizado com 700 estudantes matriculados em cursos de negócios em uma universidade do Centro Oeste dos Estados Unidos e identificou como principais componentes da eficácia percebida do ensino a organização (do curso e das aulas), a carga de trabalho/dificuldade, a expectativa/equidade nas avaliações, o relacionamento com o professor (incluindo elementos de entusiasmo e interação), e o conhecimento do professor. A pesquisa confirmou ainda que o relacionamento com o professor impacta na aprendizagem percebida e na expectativa com relação a equidade das avaliações. A análise revelou que, quanto maior a carga de trabalho e a dificuldade, menor a percepção de equidade nas avaliações.

Tontini e Domingues (2005) analisaram vinte atributos da qualidade no curso de administração da Universidade Regional de Blumenau/SC. Para tanto utilizaram o Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória e Matriz de Importância x Desempenho como método de análise na identificação de oportunidades de melhoria. Foram analisados seis dimensões: atendimento, capacitação dos professores, métodos de ensino, atitude, conteúdo e infraestrutura. Os resultados sugeriram que os atributos prioritários para melhoria são a quantidade de vagas no estacionamento, a agilidade do laboratório de impressão, a modernidade dos laboratórios de informática e a relação entre teoria e prática nas disciplinas.

Walter (2006) analisou os antecedentes da satisfação e da lealdade dos alunos em um curso de graduação, na área de administração da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, com alunos do curso de administração dos câmpus de Curitiba e de São José dos Pinhais. O estudo delimitou vinte e sete dimensões, sendo elas: atualização dos conteúdos das disciplinas e dos professores, grade curricular, organização das atividades do curso, nível de exigência, auxílio pedagógico, relação teoria e prática, métodos de ensino, atividades de estágio ou extracurriculares, infraestrutura do curso, infraestrutura do campus, atitude da coordenação, valor do curso, situação financeira do aluno, qualidade e atitude dos professores, aprendizagem percebida, desempenho pessoal do aluno, auto-eficácia, auxílio financeiro, atendimento dos funcionários do Câmpus, imagem social, confiança nas pessoas da instituição, integração dos alunos na vida acadêmica, satisfação geral com o curso, empregabilidade, compromisso emocional. Aprendizagem percebida tem um grande impacto positivo na satisfação geral como medida global. A pesquisa demonstra que as três dimensões com maior poder de explicação da lealdade dos alunos são a qualidade, o compromisso emocional e a satisfação, que explicam em 83% a lealdade. A qualidade também se destacou como antecedente da satisfação.

Mainardes, Domingues e Deschamps (2009) aplicaram questionários em cinco instituições de educação superior na cidade de Joinville – SC para identificar atributos-chave para a construção de uma imagem de qualidade nos serviços educacionais no ensino superior. Foram analisados 63 atributos e identificou-se os principais que contribuem para a percepção de qualidade pelos alunos pesquisados, tendo destacada a qualidade da administração geral da instituição e a imagem da mesma na comunidade.

O trabalho de Mainardes e Domingues (2010), ao pesquisar os alunos de dois cursos de administração para avaliar o curso e as instituições, identificou que os atributos com melhores desempenhos, estão relacionados à reputação dos cursos e das instituições e a valorização do curso no mercado de trabalho. Por outro lado, a pesquisa apontou que os conteúdos aprendidos para a empregabilidade, apresentaram menor desempenho. A pesquisa apresentou os atributos-chave sendo eles, valor do diploma, benefício à sociedade e qualidade para o mercado de trabalho e os atributos básicos compreendendo a reputação, a relevância

dos conteúdos aprendidos para a empregabilidade e a qualidade do curso para o trabalho em equipe.

Tontini et al. (2011) analisaram, de maneira não-linear, a percepção dos alunos de um curso de Administração sobre a qualidade do ensino. Para tanto, empregaram-se multimétodos, por meio da coleta de dados qualitativa (grupos de foco) e quantitativa (questionário). Os resultados indicaram as dimensões influenciam a percepção da qualidade de ensino: atendimento dos funcionários e grade curricular, considerados atributos obrigatórios, isto é o desempenho abaixo da média afeta negativamente a percepção da qualidade; imagem, qualificação dos professores e aprendizagem percebida, considerados atributos unidimensionais, ou seja, afetam proporcionalmente o desempenho, positiva e negativamente; e flexibilidade da grade e atividades complementares, consideradas atrativas, o com desempenho acima da média afetam positivamente.

Já Tontini e Walter (2011) realizaram um estudo com o objetivo de identificar o efeito não linear de dimensões antecedentes da qualidade percebida pelos alunos de um curso de graduação em administração. Os resultados sugerem que as dimensões com maior impacto positivo na qualidade percebida são: aplicabilidade dos conteúdos às disciplinas, métodos de ensino utilizados e atitude do coordenador. Enquanto as dimensões que possui maior impacto quando possuem desempenho inferior a média são: imagem social da IES, aplicabilidade dos conteúdos da disciplina e confiança na IES.

Walter e Bach (2014) realizaram um estudo com o objetivo de identificar, em um curso de administração, as prioridades de melhoria na percepção de alunos a respeito de 24 dimensões relacionadas à qualidade percebida do ensino. As prioridades de melhoria identificadas foram em duas dimensões de qualidade: grade curricular e métodos de ensino.

Portanto, a literatura ratifica que qualidade de serviço em educação é referendada pelos atributos com maior destaque, quais sejam: o docente, as atividades didático pedagógicas, percepção da qualidade de ensino e da aprendizagem e infraestrutura. No entanto, não é possível desconsiderar a potencialidade dos atributos de reconhecimento do curso e da instituição.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este estudo utilizou-se da metodologia AIC (Análise de Incidentes Críticos), que segundo Flanagan (1954), consiste em um conjunto de procedimentos para a coleta direta de observações do comportamento humano, com o objetivo de facilitar a sua utilidade potencial na resolução de problemas práticos e desenvolvimento de princípios psicológicos gerais. Trata-se de conjunto flexível de princípios que devem ser modificados e adaptados para atender à situação específica (FLANAGAN, 1954).

Na perspectiva de Flanagan (1954), Chell e Pittaway (1998) descreveram a AIC como um método de entrevista qualitativa que facilita a investigação com ocorrências significantes (eventos, incidentes, processos ou problemas), identificadas pelo respondente da forma como foram conduzidas e os resultados em termos da percepção dos efeitos. O objetivo é ganhar o entendimento do incidente pela perspectiva do indivíduo, considerando elementos cognitivos, afetivos e comportamentais.

Para Lovelock e Wright (2001) a AIC é uma metodologia para coletar e classificar dados ou acontecimentos nos encontros de serviço. A realização desta análise propicia a oportunidade para determinar que tipos de incidentes durante a entrega do serviço tendem a ser significativos para determinar se os clientes estão satisfeitos ou não com o serviço oferecido pela organização. Neste sentido, a pesquisa utilizou-se de duas perguntas abertas aos estudantes para verificar a satisfação ou insatisfação com a organização, descritas a

seguir:

1. Descreva uma situação ou acontecimento que lhe trouxe satisfação com o serviço (ou bem). Diga porque se sentiu assim. e;
2. Descreva uma situação ou acontecimento que lhe trouxe insatisfação com o serviço (ou bem). Diga porque se sentiu assim.

Dessa forma, esta pesquisa ratifica a afirmação de Douglas et al. (2009) de que a análise de incidentes críticos no Ensino Superior fornece uma tela em branco para os alunos pintarem o quadro que eles desejam em termos de seus níveis de satisfação e insatisfação.

Os questionários foram remetidos à 7 dos 15 câmpus da Instituição que, somando o quantitativo de alunos regularmente matriculados em cursos superiores, conforme Censo Interno de Dezembro/2014, correspondem a 77,5% do total de alunos de ensino superior da Instituição.

A coleta dos dados foi realizada nos câmpus que ofertam ensino superior. A aplicação em sala de aula, com os discentes, aconteceu por meio de questionário impresso, com a respectiva autorização das coordenações responsáveis pelos cursos em que ocorreu a pesquisa. Após a coleta, as respostas foram tabuladas em planilha e analisadas conforme a descrição dos atributos do Quadro 1. A pesquisa analisou 17 atributos relativos ao curso e a instituição, de modo geral. O Quadro 1 apresenta os atributos que serviram de análise para os questionários, bem como as referidas descrições e autores que as embasaram.

Quadro 1. Identificação dos atributos

Atributos	Descrição dos atributos	Autores
1. Facilidade de acesso à coordenação do curso.	Disponibilidade e receptividade da coordenação em atender às demandas dos alunos; Localização da sala da coordenação do curso; Divulgação das atribuições dos responsáveis pela coordenação; (Horários de atendimento, flexibilidade no atendimento).	Owlia e Aspinwall (1996); Tontini e Domingues (2005); Walter (2006).
2. Relevância da aprendizagem do curso para a vida profissional.	Utilidade do conhecimento adquirido na vida profissional.	Alves (2000); Mainardes e Domingues (2010).
3. Atendimento prestativo, ágil e rápido dos funcionários do Campus.	Cordialidade dos funcionários; retorno quanto as solicitações; tempo no retorno das solicitações.	Alves (2000); Walter (2006).
4. Atitudes éticas e bom relacionamento dos professores com os alunos.	Respeito, educação, cortesia, pronto atendimento, acompanhamento.	Owlia e Aspinwall (1996); Alves e Raposo (1999); Marks (2000); Alves (2000); Walter, Tontini e Domingues (2005); Walter (2006); Mainardes, Domingues e Deschamps (2009).
5. Oferta de atividades de estágio ou atividades extracurriculares.	Projetos de extensão; visitas técnicas; participação em eventos.	Alves (2000); Walter (2006).
6. Atualização dos conteúdos	Apresentação de conteúdos atualizados;	Walter, Tontini e

das disciplinas e dos professores.	Participação de professores em eventos de capacitação; Atualização do material bibliográfico.	Domingues (2005); Walter (2006).
7. Auxílios financeiros para permanência no curso.	Disponibilidade de auxílios financeiros (auxílio estudantil; bolsa de estudos; bolsas de pesquisa/extensão).	Walter (2006).
8. Auxílio pedagógico extraclasse aos alunos.	Orientações pedagógicas para tirar dúvidas no contraturno ou em horários disponíveis.	Walter (2006).
9. Confiança no pessoal da Instituição.	Credibilidade e segurança nos trabalhos desenvolvidos; Transparência nas ações da instituição.	Owlia e Aspinwall (1996); Marks (2000); Walter (2006); Mainardes, Domingues e Deschamps (2009), Mainardes e Domingues (2010).
10. Empregabilidade proporcionada pelo curso.	Abertura de possibilidades de estágio e emprego; auxílio na procura por empregos; taxa de empregabilidade dada pelo curso. Atendimento de demandas locais; existência de colocação profissional na área do curso.	Owlia e Aspinwall (1996); Alves (2000); Walter (2006), Mainardes e Domingues (2010).
11. Relevância dos conteúdos dos cursos que compõem a grade curricular.	Compatibilidade das disciplinas com a proposta do curso; relevância dos conteúdos em relação à disciplina; conteúdos atuais que propiciem conhecimentos relevantes para o curso; sincronização das disciplinas quanto ao conteúdo (sobreposição, encadeamento).	Alves e Raposo (1999); Walter (2006); Walter (2006); Mainardes e Domingues (2010).

Continua...

...continuação

12. Boa imagem social da Instituição perante a sociedade.	Reconhecimento dos serviços prestados; reconhecimento do curso na sociedade; qualidade socialmente referenciada; relação da instituição com a comunidade externa.	Owlia e Aspinwall (1996); Marks (2000); Walter (2006); Mainardes, Domingues e Deschamps (2009), Mainardes e Domingues (2010).
13. Qualidade da infraestrutura geral do campus (instalações e equipamentos).	Laboratórios adequados; salas adequadas; ambiente limpo/organizado; acessibilidade; acesso às tecnologias.	Tontini e Domingues (2005); Walter (2006); Owlia e Aspinwall (1996); Alves e Raposo (1999); Alves (2000).
14. Qualidade da infraestrutura do curso (instalações de sala de aula, laboratórios e equipamentos).	Laboratórios específicos; equipamentos específicos e atuais, para o desenvolvimento do curso; organização dos laboratórios.	Tontini e Domingues (2005); Walter (2006); Owlia e Aspinwall (1996); Alves e Raposo (1999); Alves (2000).
15. Integração dos alunos na vida acadêmica.	Participação em projetos/eventos; espaço de vivência; representação estudantil; eventos sociais entre alunos; fomento da interação.	Alves (2000); Walter (2006)
16. Adequação dos diferentes	Avaliar se os métodos usados são adequados ao	Owlia e Aspinwall

métodos de ensino ao conteúdo aplicado.	conteúdo; verificar o grau de aulas dinâmicas/práticas; participação/elaboração de seminários; palestras; visitas técnicas; didática, interdisciplinaridade são aplicados quando necessários.	(1996); Alves (2000); Marks (2000); Tontini e Domingues (2005); Walter, Tontini e Domingues (2005); Walter (2006); Mainardes, Domingues e Deschamps (2009).
17. Relação da teoria com a prática nas disciplinas.	Aspectos relatados em relação ao entendimento dos alunos com aplicações práticas, dos conteúdos adquiridos; grau de aprendizagem quanto a generalizar e resolver problemas baseados na teoria; projetos de extensão; aulas práticas; visitas técnicas; utilização de laboratórios para aulas; exemplos e estudos de caso e de campo nas disciplinas.	Owlia e Aspinwall (1996); Walter, Tontini e Domingues (2005); Walter (2006); Mainardes e Domingues (2010).

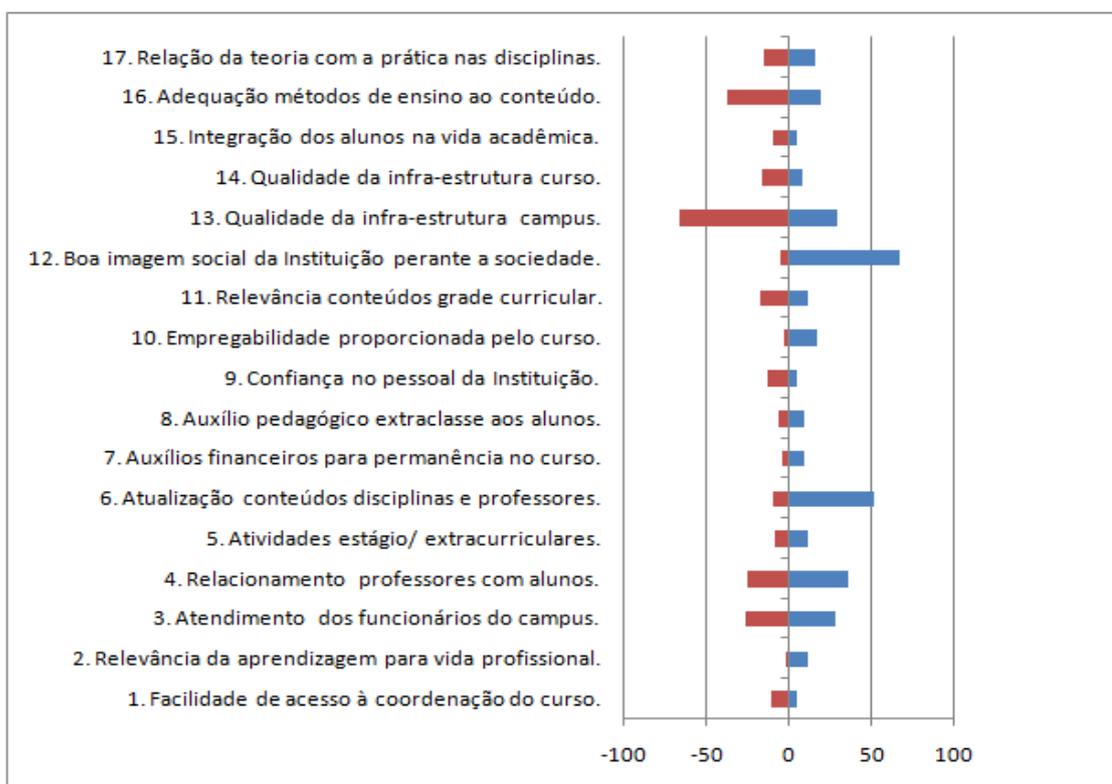
Fonte: Elaborado pelos autores.

4 RESULTADOS

Os questionários foram analisados por dois pesquisadores independentes e classificados de acordo com dimensões pré-definidas (Quadro 1). Inicialmente, percebeu-se, que alguns questionários contemplavam mais de um atributo, alguns somente a questão positiva foi respondida, em outros apenas a questão negativa e, também houve questionários sem respostas.

A partir do enquadramento das respostas dos estudantes nos atributos descritos no Quadro 1, obteve-se o gráfico a seguir, o qual demonstra os resultados obtidos por meio da análise dos questionários aplicados, considerando apenas os principais atributos lembrados pelos respondentes, visto que alguns questionários continham observações sobre mais de um dos atributos.

Gráfico 1- Análise dos Incidentes Críticos



Fonte: Elaborado pelos autores.

Dentre as situações que geram insatisfação para os alunos destacaram-se os seguintes atributos: a) qualidade da infraestrutura do Câmpus; b) adequação de métodos de ensino ao conteúdo; c) atendimento dos funcionários do Câmpus; d) relacionamento entre professores e alunos.

Nesse sentido, a dimensão qualidade de infraestrutura, dimensão 13, afeta diretamente a satisfação e conseqüentemente a percepção de qualidade dos alunos neste estudo, tal fato pode ser decorrente da falta de estrutura e laboratórios adequados para cada curso, pois as salas de aula e laboratórios são compartilhados com outros cursos.

Esses resultados se opõem aos estudos de Walter et al. (2011), Tontini e Walter (2011), onde a infraestrutura, apresenta pouco impacto na qualidade percebida no ensino, explicado como atributos básicos ou neutros.

Já nos resultados de Walter e Bach (2014) a infraestrutura do Câmpus foi tido como um ponto fraco principalmente com relação aos equipamentos e atualização da biblioteca.

A adequação dos diferentes métodos de ensino ao conteúdo aplicado, dimensão 16, foi a segunda dimensão que mais afeta a percepção de qualidade no ensino, esta dimensão envolve os métodos usados em sala de aula e a adequação ao conteúdo, o grau em que aulas se apresentam com dinâmicas e práticas, a participação/elaboração de seminários, palestras, visitas técnicas, didática e a interdisciplinaridade aplicados quando necessários.

Esses resultados vão ao encontro dos resultados obtidos por Tontini e Walter (2011), que a dimensão método de ensino juntamente com atitude do coordenador, grade curricular, integração na vida acadêmica podem ser consideradas como atrativas, ou seja, são dimensões excitantes, pontos-chave para a satisfação do cliente. Se elas possuírem alto desempenho trazem satisfação superior. Já Walter et al. (2011) e Walter e Bach (2014) corroboraram ao evidenciar a aprendizagem como o principal indicativo que os alunos possuem para avaliar a qualidade do ensino.

Dessa forma, a dimensão 13 e a dimensão 16, devem ser consideradas como prioridades de melhoria, a fim de obter uma boa qualidade percebida pelos alunos.

Dentre as situações que geraram satisfação nos alunos destacaram-se os seguintes atributos: a) boa imagem perante a sociedade; b) atualização dos conteúdos disciplinas e professores; c) relacionamento entre professores e alunos; d) atendimento dos funcionários dos Câmpus. O principal indicativo de insatisfação dos alunos com a Instituição foi a dimensão 13, qualidade de infraestrutura dos Câmpus, ou seja, a adequação de laboratórios, salas de aula, limpeza do ambiente, acessibilidade e acesso às tecnologias.

A dimensão 12, boa imagem social da instituição perante a sociedade, é a dimensão que possui maior poder de influencia positiva na satisfação dos alunos, principalmente com relação ao reconhecimento externo da sociedade no que se refere à qualidade da formação obtida por eles.

No estudo de Walter et al. (2011) a imagem da IES na sociedade revelou que a satisfação do cliente é proporcional ao seu nível de desempenho, ou seja, pode afetar positiva e negativamente a percepção da qualidade de ensino dependendo de seu desempenho. Nos resultados alcançados por Tontini e Walter (2011), a imagem social da IES ao lado da confiança nas pessoas e na IES, e as atividades extracurriculares apresentam impacto na

qualidade percebida, sendo considerados atributos obrigatórios. Os resultados de Mainardes, Domingues e Deschamps (2009) a partir da aplicação de estatística multivariada, também verificou que a imagem da IES na comunidade é um atributo que contribui para a formação da percepção de qualidade pelos alunos

A dimensão 6, atualização dos conteúdos das disciplinas e dos professores também se destacou na percepção positiva da qualidade dos alunos, os alunos declararam estar satisfeitos com a atualização dos professores e dos conteúdos ministrados.

Igualmente no estudo de Walter e Bach (2014) a atualização dos conteúdos das disciplinas, apresentaram alta importância e alto desempenho. Portanto, é importante manter o bom desempenho nessas dimensões, pois ampliam a satisfação dos alunos.

As dimensões 3 e 4 respectivamente, o atendimento dos funcionários do Câmpus e relacionamento professor e aluno, envolvem a cordialidade, o respeito, a educação, a cortesia, o pronto-atendimento, o acompanhamento e o retorno de solicitações podem gerar satisfação como também podem gerar insatisfação, uma vez que, tanto as situações que geraram satisfação quanto as que geraram insatisfação, se apresentam significantes, ou seja, podem afetar positiva e negativamente a percepção da qualidade de ensino dependendo de seu desempenho. No estudo de Walter et al. (2011), o atendimento dos funcionários é tido como um atributo obrigatório e que afeta substancialmente a percepção de qualidade.

Tontini e Walter (2011) verificaram em seu estudo que as dimensões de maior impacto positivo estão relacionadas diretamente ao curso, enquanto as que têm maior impacto negativo estão relacionadas a aspectos mais gerais da IES. Já no presente estudo isso não fica tão evidente. Portanto, é importante manter o bom desempenho nas dimensões que ampliam a satisfação dos alunos e procurar melhorias naquelas que causam insatisfação.

5 CONCLUSÃO

O objetivo fundamental deste estudo foi investigar o nível de satisfação dos alunos de uma Instituição Federal de Educação Profissional e Tecnológica, mensurando a qualidade dos serviços prestados. Foram elencados determinados atributos a serem mensurados, com as respectivas descrições. Quanto ao método utilizado para análise dos dados pode-se afirmar que o mesmo demonstrou-se eficiente para atingir o objetivo proposto pela pesquisa.

Considerando os quantitativos de respostas “em branco”, pode-se afirmar que, entre aspectos positivos e negativos, de modo geral, os aspectos positivos foram os mais lembrados pelos respondentes. Os aspectos negativos foram os que mais obtiveram resposta “em branco”. Significa dizer que, ao serem indagados sobre a satisfação com a instituição/curso, de modo geral, a maioria relatou aspectos positivos, sendo este um dado importante para a instituição.

Como atributos que receberam maior destaque positivo têm-se a imagem social da instituição perante a sociedade, o relacionamento da instituição com a comunidade externa, o atendimento dos funcionários do Câmpus e o relacionamento entre professores e alunos, sendo estes dois últimos também destacados como atributos com maior incidência negativa, ou seja, o bom atendimento e relacionamento entre servidores e alunos gera satisfação quando bem realizado ou, no contrário, gera insatisfação.

Cada vez mais as instituições de ensino precisam preocupar-se em ofertar serviços de qualidade ao seu público-alvo. A análise de incidentes críticos oportuniza a instituição a ajustar os serviços que não obtiveram um índice satisfatório, aplicando esforços e recursos de forma eficaz para sanar os problemas observados, os quais comprometem a qualidade na prestação de serviços educacionais.

Uma possível limitação da Análise de Incidentes Críticos, utilizada nesta pesquisa,

está na sensibilidade das conclusões do pesquisador em classificar as respostas dos entrevistados nas dimensões apuradas na revisão de literatura. A fim de minimizar esse fato, utilizou-se dois pesquisadores nessa etapa de análise e classificação dos resultados.

Para aprofundar o estudo na instituição, sugere-se, para futura pesquisa, desenvolver um plano de ação, visando identificar meios para atender às prioridades de melhoria identificadas nesta pesquisa e, dessa forma melhorar a qualidade percebida pelos alunos.

REFERÊNCIAS

ALVES, HELENA M. B. As dimensões da qualidade no serviço educação: uma percepção dos alunos da universidade da Beira Interior. **Revista Portuguesa de Gestão**, vol. 4, n. 2, p. 78-89, 2000..

ALVES, Helena M.B.; RAPOSO, Mário. O marketing nas universidades: um estudo exploratório sobre a satisfação dos alunos como clientes no ensino superior. **Revista Portuguesa de Marketing**, v. 3, n. 8, p. 67-80, 1999.

CHELL, Elizabeth; PITTAWAY, Luke. A study of entrepreneurship in the restaurant and cafe industry: exploratory work using the critical incident technique as a methodology: Prize-winning Paper from the IAHS Conference at Sheffield Hallam University, England, November 1997. **International Journal of Hospitality Management**, v.17, p. 23-32, 1998.

DOUGLAS. Jacqueline A.; MCCLELLAND, Robert; DAVIES, John ; SUDBURY, Lyn. Using critical incident technique (CIT) to capture the voice of the student. **The TQM Journal**. v. 21, nº 4, p. 305-318, 2009.

FLANAGAN, John C. The critical incident technique. **Psychological bulletin**, v. 51, n. 4, p.327, 1954.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Editora Saraiva, 2001.

MARKS, Ronald. B. Determinants of student evaluations of global measures of instructor and course value. **Journal of Marketing Education**, Thousand Oaks, v. 22, n. 2, p. 108-119, Aug. 2000.

MAINARDES, Emerson W.; DOMINGUES, Maria José C. S.; DESCHAMPS, Marcelo. Avaliação da qualidade nos serviços educacionais das instituições de ensino superior em Joinville, SC. **REGE Revista de Gestão**, v. 16, n. 1, p. 17-32, 2009.

MAINARDES, Emerson Wagner; DOMINGUES, Maria José C. S. Satisfação de estudantes em administração de Joinville/SC. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 4, n. 2, p. 76-94, 2010.

MOHAMMAD, Anber A. S.; ALHAMADANI, Shireen Y. M. Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan. **Euro Journals Publishing**. v. 14, p. 60-72, 2011.

MOREIRA, Mara et al. Percepções de clientes em encontros de serviço: Um olhar sobre os atributos intangíveis do atendimento. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**. Jan/Jun, 2011.

MUNTEANU, Corneliu; CEOBANU, Ciprian; BOBALCA, Claudia; ANTON, Oana . An analysis of customer satisfaction in a higher education context. **International Journal of Public Sector Management**, v. 23, n° 2, p. 124 – 140, 2010.

OWLIA, Mohammad S.; ASPINWALL, Elaine M. A framework for the dimensions of quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 4, n. 2, p. 12-20, 1996.

PARASURAMAN, Anantharanthan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **The Journal of Marketing**, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, Anantharanthan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

TONTINI, Gerson. Administração Estratégica da Qualidade: A Chave para a Qualidade e a Produtividade. **Revista de Negócios, Blumenau**, v. 1, n. 3, p. 05-12, 1996 a .

TONTINI, Gérson; ESTEVES, Paulo C. L. A qualidade total nas universidades. **Revista de Negócios**, v. 2, n. 1, out-dez, 1996 b.

TONTINI, Gérson. Como identificar atributos atrativos e obrigatórios para o consumidor. **Revista de Negócios**, v. 8, n. 1, 2003.

TONTINI, Gérson; SANT'ANA, André J. Interação de atributos atrativos e obrigatórios de um serviço na satisfação do cliente. **Revista Produção**, v. 18, n. 2, p. 112-125, 2008.

TONTINI, Gérson; WALTER, Silvana A.. Antecedentes da Qualidade Percebida de um Curso de Administração: uma abordagem não linear. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 13, n. 40, p. 264-280, 2011.

WALTER, Silvana A.; BACH, Tatiana Marceda. Prioridades de Melhoria nas Dimensões de Qualidade no Ensino em um Curso de Graduação em Administração. **Tecnologias de Administração e Contabilidade**, v. 4, p. 27-45, 2014.

WALTER, Silvana A.; TONTINI, Gerson; DOMINGUES, Maria José C. S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração-ENANPAD, 2005, Brasília. **Anais...Brasília: ENANPAD**, v. 29, p. 1-15. 2005.

WALTER, Silvana A.; NETO, Pedro J. S. ; PRADO, Paulo H. ; TONTINI, Gerson. Percepção da Qualidade de Ensino em uma Instituição Pública de Ensino Superior: um Estudo Multimétodos. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão (Lisboa)**, v. 10, p. 48-59, 2011.

WALTER, Silvana A. **Antecedentes da satisfação e da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior**. 2006. 167 f. Dissertação (Mestrado em Administração) — Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.

ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary J.; GREMLER, Dwayne D. **Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente**. 6. ed. Porto Alegre: McGraw Hill Brasil, 2014.

ZINELDIN, Mosad. The quality of health care and patient satisfaction: An exploratory

investigation of the 5Qs model at some Egyptian and Jordanian medical clinics.
International Journal of Health Care Quality Assurance, v. 19 n. 1, p.60 – 92, 2006.