

UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - PPGAD

ATRIBUTOS PESSOAIS E DE QUALIDADE:
UM ESTUDO NOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DE
SANTA CATARINA

JOHN JACKSON BUETTGEN

BLUMENAU

2009

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

JOHN JACKSON BUETTGEN

**ATRIBUTOS PESSOAIS E DE QUALIDADE:
UM ESTUDO NOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DE
SANTA CATARINA**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Regional de Blumenau, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração.

Prof^a. Dr^a. Maria José Carvalho de Souza Domingues – Orientadora

BLUMENAU

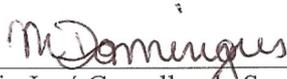
2009

**ATRIBUTOS PESSOAIS E DE QUALIDADE: UM ESTUDO NOS CURSOS DE
ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

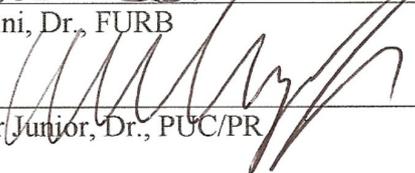
por

JOHN JACKSON BUETTGEN

Dissertação apresentada à Universidade Regional de Blumenau, Programa de Pós-Graduação em Administração - PPGAd, para obtenção do grau de Mestre em Administração, aprovada pela banca examinadora formada por:

Presidente: 
Prof.^a Maria José Carvalho de Souza Domingues, Dr.^a – Orientadora, FURB

Membro: 
Prof. Gerson Tontini, Dr., FURB

Membro: 
Prof. Victor Meyer Junior, Dr., PUC/PR

Coord. PPGAd: 
Prof.^a Maria José C. de Souza Domingues, Dr.^a

Blumenau, 24 de abril de 2009

Dedico este trabalho a minha esposa Evani e meus filhos Aline Gabriela e Luan Carlos. Por serem o ar que respiro e a motivação maior para este esforço de pesquisa.

AGRADECIMENTOS

Elaborar uma dissertação de Mestrado é um grande exercício de solidão. A solidão das bibliotecas, das salas de estudos, dos recônditos espaços em que se busca a concentração e o foco no trabalho. A solidão em si mesmo. Mas finalizá-la, seria impossível sem ajuda de muitas pessoas especiais, às quais não poderia deixar de agradecer.

A Prof^a Dr^a Maria José Carvalho de Souza Domingues pela infinita sabedoria e paciência na orientação de um mestrando que sofreu para coexistir nos papéis de aluno, professor, consultor, pai e marido. Sua sapiência e tranquilidade nas horas certas foram fundamentais.

Ao Prof. Dr. Gérson Tontini pela sua crença na minha capacidade de mostrar o quanto o “Gap de Melhoria” é uma importante ferramenta de apoio à decisão, além do enorme auxílio na elaboração dos questionários e análise dos resultados.

Ao Prof. Dr. Victor Meyer Júnior, da Pontifícia Universidade Católica, que se abalou de Curitiba até Blumenau para ofertar a sua valorosa contribuição, como membro da banca de avaliação. Suas sugestões enriqueceram magnificamente o resultado final do trabalho.

Aos demais professores das disciplinas cursadas: Prof^a Dr^a Amélia Silveira, Prof. Dr. Carlos Alberto Cioce Sampaio, Prof. Dr. Cláudio Loesch, Prof^a Dr^a Denise Del Prá Netto Machado, Prof^a Dr^a Marialva Tomio Dreher, Prof. Dr. Oscar Dalfovo e Prof. Dr. Pedro Paulo Wilhelm. Todos são fonte de inspiração para uma vida acadêmica produtiva, séria e ética.

Ao apoio à pesquisa ofertado na IES envolvidas, na pessoa do Prof. Msc. Jorge Harry Harzer (UNERJ – Centro Universitário de Jaraguá do Sul), Prof. Msc. Günther Lothar Pertschy (UNIFEBE – Centro Universitário de Brusque), Prof. Dr. Arnaldo Rosa de Andrade (FURB – Universidade de Blumenau) e Prof. Msc. Ornélio Stertz (UNOESC – Universidade do Oeste de Santa Catarina).

Aos colegas que operacionalizaram as pesquisas nas IES. Ao Prof. Roberto Carlos Klan (Unifebe). Aos colegas de turma e também professores da UNOESC, Prof. Ricardo Zanchett e Prof. Jeter Lang. Ao Prof. Msc. Luiz Rafael dos Santos, responsável pelo sistema Lime Survey na FURB.

A equipe de secretaria do PPGAD nas pessoas de Rosane Almeida e Iara Cristina Thewis, sempre nos auxiliando no que lhes era possível.

Aos colegas da turma 2007 do PPGAD - Programa de Pós Graduação em Administração pelo compartilhar de experiências e apoio nas horas difíceis, que não foram poucas, diga-se de passagem.

Aos meus pais, Osmário e Veronica Buettgen, que fizeram de mim o que sou: um obstinado. E aos meus irmãos, Allan Cristian e Mary Ellen, que eu sei, torceram por mim.

À minha mulher e companheira Evani, por suportar a ausência do marido, que nem sempre estava ao seu lado o tanto quanto ela gostaria, precisava ou merecia.

Aos meus filhos, que para mim nada mais são do que TUDO. Minha filha Aline Gabriela que trocou as liberdades, festas e amigos que a adolescência lhe permite, por horas e horas de tabulação de questionários. Sem ela teria sido impossível. Ao meu filho Luan Carlos, também adolescente, que muitas vezes ficou sem o necessário apoio do pai, mas mesmo assim estava do meu lado. Amo vocês.

A todos aqueles, que mesmo sem perceberem, fizeram a diferença nessa jornada.

Muito obrigado!

Renda-se, como eu me rendi. Mergulhe no que
você não conhece como eu mergulhei. Não se
preocupe em entender, viver ultrapassa qualquer
entendimento.

Clarice Lispector

RESUMO

Vive-se em uma sociedade que busca resultados. O sucesso profissional, tão almejado, está calcado na premissa de que aquele que o atinge é um gerador de resultados. Cabe ao indivíduo que o está buscando se qualificar. Neste processo, o Ensino Superior tem um papel fundamental como provedor de conhecimento. As Instituições de Ensino Superior - IES precisam identificar características e carências dos acadêmicos, de tal forma que possam planejar políticas institucionais efetivas. É neste sentido que esta dissertação procura analisar os atributos pessoais e institucionais e identificar aqueles que têm maior influência na satisfação, propensão à desistência e lealdade dos alunos de Administração de IES catarinenses. Aproveita-se para estabelecer um comparativo entre os turnos diurnos e noturnos. A pesquisa caracteriza-se como quantitativa, descritiva, com período de tempo transversal no momento presente, por meio de levantamento de dados, com a aplicação de questionário com perguntas predominantemente fechadas. Com as informações levantadas é possível concluir que quando se trata dos atributos pessoais, que são aqueles inerentes ao indivíduo e que lhe dão as condições necessárias ao bom desempenho acadêmico, o estudante noturno tem um nível de exigência maior nas questões diretamente ligadas ao processo ensino-aprendizagem e nas condições emocionais que preparam o indivíduo para o ensino. Os acadêmicos diurnos são mais exigentes nos atributos relacionados às questões estruturais, sejam elas pessoais ou institucionais. Para os atributos críticos da qualidade novamente se percebe como o estudante noturno é mais exigente quando se trata das questões relativas ao processo ensino-aprendizagem, preocupado com o que aprende e como pode transformar isso em resultados práticos. Para esses atributos, também o estudante diurno tem a mesma visão. Ao final, ao se avaliar a satisfação com as questões pessoais as opiniões dos dois turnos divergem. Os estudantes diurnos são muito mais críticos. A satisfação com os atributos institucionais mostra uma igualdade de avaliação entre os períodos diurnos e noturnos, demonstrando que os aspectos institucionais são trabalhados pelas IES. Com relação à determinação do nível de importância dos atributos, sejam eles pessoais ou institucionais, não há diferença estatística de opinião entre os períodos. Ao final se conclui que as IES têm procurado soluções para os problemas institucionais, mas têm fechado os olhos aos problemas pessoais dos seus acadêmicos. Sugere-se que as políticas institucionais promovam um maior entendimento da realidade dos estudantes “além dos portões das IES”.

Palavras-chave: Gestão de IES. Gap de melhoria. Qualidade educacional. Satisfação de alunos. Lealdade de estudantes.

ABSTRACT

Higher Education has a fundamental role as a provider of knowledge. The Higher Education Institutions - HEI need to get know their students, in such a way that they can plan more effective institutional. It is in this sense this dissertation tries to analyze the personal and institutional attributes and to identify those that have more influence in the satisfaction, tendency to abandonment and loyalty of the Business Administration students of the HEI in the Santa Catarina. A comparative has been established among the day and time course. This research has been part of the Research Group in University Management and Higher Education in the research line of Strategy from the Program of Post-Graduation in Business Administration (PPGAD) at Blumenau Regional University (FURB). It is characterized as quantitative, descriptive, with a period of time traversal at the present time, by data collection with the application of a questionnaire with questions predominantly closed. The population of the research is the students of Business Administration of the HEI members of the ACADE System in the state of Santa Catarina, being the data collected in four HEI that accepted to participate in the study, totalizing 379 students. With the information collected is possible to conclude that when the personal attributes that are intrinsic to the individual and give the necessary conditions for good academic performance, students from the night shift have more demanding issues directly related to the teaching-learning and in the emotional conditions that prepare you for teaching. The students in day classes are more demanding regarding to the structural issues. For the critical attributes of quality again to see the student during the evening with the most demanding issues related to teaching-learning process. For these attributes, so the student during the day has the same vision. Finally, to assess satisfaction with personal issues, the views of two shifts differ. Students of the diurnal period are much more critical. Satisfaction with the institutional attributes shows an equal assessment between the daytime and nighttime. With respect to the determination of the level of importance of attributes, being them personal or institutional, there is no statistical difference of opinion between the periods. Finally, the authors concluded that higher education institutions have sought solutions for the institutional problems, but they have to attack on the personal problems of their students. It is suggested that institutional policies to promote a greater understanding of the reality of students "beyond the gates of the HEI.

Key-words: HEI management. Improvement Gap. Educational Quality. Studentes satisfaction. Students loyalty.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Atributos de Satisfação.....	52
Quadro 2 - Atributos de qualidade da pesquisa.....	53
Quadro 3 - Atributos pessoais da pesquisa.....	55
Quadro 4 - Elementos amostrais do projeto de pesquisa.....	60
Quadro 5 - Constructo dos Instrumentos de Coleta.....	65
Quadro 6 - Exemplo de perguntas para a elaboração de questionário.....	69
Quadro 7 - Regra para categorização dos atributos no Gap de Melhoria.....	70
Quadro 8 - Resumo da propensão à desistência, lealdade e Satisfação.....	173

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Evolução das Matrículas no Ensino Superior no Brasil (1960 a 2006), por Setor .	22
Tabela 2 – Evolução das Matrículas no Ensino Superior no Brasil (1998 a 2006), Ensino Noturno	23
Tabela 3 - Matrículas em Cursos de Graduação Presenciais, em 30/6/2006, por Organização Acadêmica e Turno	24
Tabela 4 – Participação do Ensino Noturno nas matrículas de Santa Catarina, em 30/06/2006	24
Tabela 5 - Relação Candidatos/Vaga nos cursos de Administração (Brasil)	39
Tabela 6 – Matrículas nos cursos presenciais de graduação em Administração do Brasil, em 30/06/2006	40
Tabela 7 - Participação do Sistema ACAFE na matrícula em cursos de graduação no Estado de Santa Catarina	59
Tabela 8 – Candidatos inscritos, vagas, matrículas e concluintes nos cursos de graduação Sistema ACAFE no ano de 2006	60
Tabela 9 - Amostras.....	63
Tabela 10 - Idade média por período e gênero	76
Tabela 11- Tempo entre a conclusão do ensino médio e o início do curso superior.....	79
Tabela 12 - Estratificações do tempo semanal de estudo (horas).....	79
Tabela 13 - Confiabilidade dos dados (atributos pessoais)	83
Tabela 14 - Determinação dos K^+ e K^-	84
Tabela 15 - Médias de satisfação com atributos pessoais	85
Tabela 16 - Determinação dos gaps positivo e negativo	86
Tabela 17 - Classificação dos atributos pessoais (geral)	87
Tabela 18 - Coeficientes de satisfação e importância (atributos pessoais).....	90
Tabela 19 - Classificação dos atributos pessoais (noturno).....	93
Tabela 20 - Coeficientes de satisfação e importância (atributos pessoais - noturno).....	96
Tabela 21 - Classificação dos atributos pessoais (diurno).....	99
Tabela 22 - Coeficientes de satisfação e importância (atributos pessoais - diurno).....	102
Tabela 23 - Tabela comparativa do nível de exigência dos acadêmicos	107
Tabela 24 - Comparativo dos coeficientes de satisfação (atributos pessoais).....	111
Tabela 25 - Coeficientes de Importância (atributos pessoais).....	114
Tabela 26 - Confiabilidade (Atributos Institucionais).....	116

Tabela 27 - Classificação dos atributos institucionais (geral)	116
Tabela 28 - Coeficientes de satisfação e importância (atributos institucionais - geral)	120
Tabela 29 - Classificação dos atributos institucionais (noturno).....	123
Tabela 30 - Coeficientes de satisfação e importância (atributos institucionais - noturno).....	124
Tabela 31 - Classificação dos atributos institucionais (diurno).....	127
Tabela 32 - Coeficientes de satisfação e importância (atributos institucionais - diurno).....	128
Tabela 33 - Tabela comparativa do nível de exigência dos acadêmicos (atributos institucionais).....	132
Tabela 34 - Comparativo dos coeficientes de satisfação (atributos institucionais).....	133
Tabela 35 - Comparativo dos coeficientes de importância (atributos institucionais).....	135
Tabela 36 - Análise da lealdade, propensão à desistência e satisfação geral (geral).....	139
Tabela 37 - Análise da lealdade, propensão à desistência e satisfação geral (noturno)	140
Tabela 38 - Análise da lealdade, propensão à desistência e satisfação geral (diurno)	141
Tabela 39 - Alfa de Cronbach do Grau de Satisfação (atributos pessoais)	142
Tabela 40 - Componentes da Matriz Rotacionada (atributos pessoais).....	143
Tabela 41 - Alfa de Cronbach do Grau de Satisfação (atributos Institucionais).....	145
Tabela 42 - Componentes da Matriz Rotacionada (atributos institucionais).....	145
Tabela 43 - Regressão propensão à desistência (atributos pessoais).....	147
Tabela 44 - Regressão propensão à desistência (atributos institucionais).....	148
Tabela 45 - Regressão categórica propensão à desistência (atributos pessoais globais).....	149
Tabela 46 - Regressão categórica propensão à desistência final (atributos pessoais globais)	150
Tabela 47 - Regressão categórica propensão à desistência (atributos institucionais globais)	151
Tabela 48 - Regressão categórica propensão à desistência final (atributos institucionais globais)	153
Tabela 49 - Regressão lealdade (atributos pessoais)	154
Tabela 50 - Regressão lealdade (atributos institucionais)	155
Tabela 51 - Regressão categórica lealdade (atributos pessoais globais)	156
Tabela 52 - Regressão categórica lealdade final (atributos pessoais globais).....	157
Tabela 53 - Regressão categórica lealdade (atributos institucionais globais)	159
Tabela 54 - Regressão categórica lealdade final (atributos institucionais globais).....	160
Tabela 55 - Regressão satisfação (atributos pessoais).....	162
Tabela 56 - Regressão satisfação (atributos institucionais).....	163
Tabela 57 - Regressão categórica satisfação (atributos pessoais globais).....	164
Tabela 58 - Regressão categórica satisfação final (atributos pessoais globais).....	165

Tabela 59 - Regressão categórica satisfação (atributos institucionais globais).....	166
Tabela 60 - Regressão categórica satisfação final (atributos institucionais globais)	167
Tabela 61 - Avaliação da Satisfação Total	168
Tabela 62 - Análise da satisfação geral	168

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Evolução de matrículas (valor absoluto) por característica da instituição.....	32
Figura 2 - Crescimento anual de matrículas (percentual) por característica da instituição.....	33
Figura 3 - Evolução de matrículas (valor absoluto e crescimento percentual).....	34
Figura 4 - Modelo de Satisfação.....	48
Figura 5 - Fluxo de atividades da pesquisa	57
Figura 6 - Mapa de localização das IES integrantes do Sistema ACADE.....	58
Figura 7 - Ferramentas de análise.....	66
Figura 8 - Os fatores de relevância de desempenho do Modelo Kano.....	68
Figura 9 - Distribuição por gênero e período de estudo	74
Figura 10 - Distribuição por gênero e localidade	75
Figura 11 - Distribuição por faixa etária	76
Figura 12 - Atividade profissional por turno	77
Figura 13 - Origem do Ensino Médio por período	78
Figura 14 - Disponibilidade de auxílio financeiro.....	80
Figura 15 - Deslocamento de outra cidade	81
Figura 16 - Meios de transporte para a IES	81
Figura 17 - Condições de moradia do estudante.....	82
Figura 18 - Gaps de melhoria dos atributos pessoais	88
Figura 19 - Importância x Satisfação (atributos pessoais - geral)	91
Figura 20 - Gaps de Melhoria (atributos pessoais - noturno).....	94
Figura 21 - Importância x Satisfação (atributos pessoais - noturno).....	98
Figura 22 - Gaps de Melhoria (atributos pessoais - diurno).....	101
Figura 23 - Importância x Satisfação (atributos pessoais - diurno).....	103
Figura 24 - Comparativo entre gaps pessoais (noturno e diurno)	106
Figura 25 - Comparativo da análise emocional da existência dos atributos pessoais (K^+)	109
Figura 26 - Comparativo da análise emocional da inexistência dos atributos pessoais (K^-)..	109
Figura 27 - Comparativo da análise racional da situação real dos atributos pessoais (gap^+) .	110
Figura 28 - Comparativo dos coeficientes de satisfação (Atributos Pessoais).....	113
Figura 29 - Comparativo dos coeficientes de importância (Atributos Pessoais).....	115
Figura 30 - Gaps de Melhoria (atributos institucionais).....	118
Figura 31 - Importância x Desempenho (atributos institucionais - geral).....	121
Figura 32 - Gaps de Melhoria (atributos institucionais - noturno).....	123

Figura 33 - Importância x Satisfação (atributos institucionais - noturno).....	126
Figura 34 - Gaps de Melhoria (atributos institucionais - diurno).....	128
Figura 35 - Importância x Satisfação (atributos institucionais - diurno).....	130
Figura 36 - Comparativo entre gaps institucionais (noturno e diurno)	132
Figura 37 - Comparativo dos coeficientes de satisfação (Atributos Institucionais).....	134
Figura 38 - Comparativo dos coeficientes de importância (Atributos Institucionais).....	136
Figura 39 - Comparativo da análise emocional da existência dos atributos institucionais (K^+)	137
Figura 40 - Comparativo da análise emocional da existência dos atributos institucionais (K^-)	138
Figura 41 - Comparativo da análise racional da situação real do atributos institucionais (gap +).....	138

LISTA DE ABREVIATURAS

ACAFE	Associação Catarinense das Fundações Educacionais
CCQ	Círculo de Controle da Qualidade
CRA	Conselho Regional de Administração
CWQC	<i>Company Wide Quality Control</i>
EaD	Ensino à Distância
EAESP	Escola de Administração de Empresas de São Paulo
EBAP	Escola Brasileira de Administração Pública
FEA	Faculdade de Economia e Administração
FGV	Fundação Getúlio Vargas
IES	Instituição de Ensino Superior
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
ONU	Organização das Nações Unidas
PNE	Plano Nacional da Educação
SPSS	<i>Statistical Package of Social Science</i>
TQM	<i>Total Quality Management</i>
UNESCO	<i>United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization</i>

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	5
RESUMO	8
ABSTRACT	9
LISTA DE QUADROS	10
LISTA DE TABELAS	11
LISTA DE FIGURAS	14
LISTA DE ABREVIATURAS.....	16
SUMÁRIO.....	17
1 INTRODUÇÃO	21
1.1 Tema de pesquisa e problema	21
1.2 Questões de pesquisa	27
1.3 Objetivos	28
1.3.1 Objetivo geral.....	28
1.3.2 Objetivos específicos	28
1.4 Pressupostos da pesquisa	28
1.5 Justificativas para estudo do tema.....	30
2 PLATAFORMA TEÓRICA	31
2.1 O Ensino Noturno	31
2.1.1 As características do ensino noturno brasileiro	31
2.1.2 O processo de ensino-aprendizagem no ensino noturno.....	35
2.2 O Ensino da Administração	37
2.2.1 Um pouco de história	37
2.2.2 Os números do ensino superior de Administração	39
2.3 Gestão do ensino Superior	40
2.3.1 A Satisfação dos Acadêmicos como elemento de retenção	43
2.3.1.1 Contextualização da motivação das IES para a busca da satisfação dos acadêmicos	46
2.3.1.2 Satisfação dos acadêmicos com os atributos da qualidade	49
2.3.1.3 Satisfação dos acadêmicos com os atributos pessoais	53

3	MÉTODO DE PESQUISA	56
3.1	Delineamento da pesquisa.....	56
3.2	População e amostra	58
3.3	Instrumentos e procedimentos para coleta.....	63
3.4	Instrumentos de Análise.....	66
3.4.1	Estatística Descritiva.....	66
3.4.2	Modelo Kano e o Gap de Melhoria.....	66
3.4.3	Estatística multivariada	71
3.5	Limitações da pesquisa	72
4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	73
4.1	Perfil do estudante de Administração das IES catarinenses	73
4.1.1	Apresentação dos resultados estratificados.....	73
4.1.1.1	Período de estudo e gênero dos acadêmicos	73
4.1.1.2	Localização e gênero dos acadêmicos	74
4.1.1.3	Idade dos acadêmicos.....	75
4.1.1.4	Atividade profissional exercida pelos acadêmicos	77
4.1.1.5	A origem do Ensino Médio dos acadêmicos.....	78
4.1.1.6	Tempo decorrido em relação à conclusão do ensino médio e o início do curso superior	78
4.1.1.7	Tempo dedicado ao estudo.....	79
4.1.1.8	Disponibilidade de auxílio financeiro	80
4.1.1.9	Deslocamento de outra cidade	81
4.1.1.10	Transporte para a IES.....	81
4.1.1.11	Condições de moradia.....	82
4.2	Análise dos atributos pessoais dos estudantes	83
4.2.1	Resultados globais dos atributos pessoais.....	83
4.2.1.1	Gap de Melhoria (Atributos Pessoais)	84
4.2.1.2	Relação Importância x Satisfação (Atributos Pessoais).....	89
4.2.2	Resultados dos atributos pessoais no período noturno	93
4.2.2.1	Gap de Melhoria (Atributos Pessoais – noturno).....	93
4.2.2.2	Relação Importância x Satisfação (Atributos Pessoais – noturno)	95
4.2.3	Resultado dos atributos pessoais no período diurno	98
4.2.3.1	Gap de Melhoria (Atributos Pessoais – diurno).....	98

4.2.3.2	Relação Importância x Satisfação (Atributos Pessoais – diurno)	101
4.2.4	Análise comparativa entre períodos de estudo.....	105
4.2.4.1	Análise comparativa dos gaps de melhoria (Atributos Pessoais)	105
4.2.4.2	Análise comparativa dos coeficientes de satisfação e importância (Atributos Pessoais).....	110
4.3	Análise dos atributos institucionais	115
4.3.1	Resultados globais dos atributos de institucionais.....	115
4.3.1.1	Gap de Melhoria (Atributos Institucionais)	116
4.3.1.2	Relação Importância x Desempenho (Atributos Institucionais)	119
4.3.2	Resultados dos atributos institucionais no período noturno	121
4.3.2.1	Gap de Melhoria (Atributos Institucionais – noturno).....	121
4.3.2.2	Relação Importância x Desempenho (Atributos Institucionais - noturno)	124
4.3.3	Resultado dos atributos institucionais no período diurno	126
4.3.3.1	Gap de melhoria (Atributos Institucionais – diurno)	126
4.3.3.2	Relação Importância x Desempenho (Atributos Institucionais - diurno)	128
4.3.4	Análise comparativa entre turnos de estudo	130
4.3.4.1	Análise comparativa dos gaps de melhoria (Atributos Institucionais)	130
4.3.4.2	Análise comparativa dos coeficientes de satisfação e importância (Atributos Institucionais).....	133
4.4	Análise da lealdade, propensão à desistência e satisfação	139
4.4.1	Estatística descritiva da lealdade, propensão à desistência e satisfação geral	139
4.4.2	Estatística multivariada da lealdade, propensão à desistência e satisfação geral... 142	
4.4.2.1	Definição das dimensões de estudo	142
4.4.2.2	Análise da Propensão à Desistência.....	146
4.4.2.3	Análise da Lealdade	154
4.4.2.4	Análise da Satisfação	161
4.5	Análise da satisfação total.....	167
5	CONCLUSÕES	169
5.1	Sugestões aos gestores institucionais.....	174
	REFERÊNCIAS	177
	APÊNDICE A – QUADRO REFERENCIAL TEÓRICO.....	186
	APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA PARA OS ATRIBUTOS PESSOAIS	190

APÊNDICE C – INSTRUMENTO DE COLETA ACERCA DOS ATRIBUTOS CRÍTICOS DA QUALIDADE	194
ANEXO A – IES ASSOCIADAS AO SISTEMA ACAFE.....	198

1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo introdutório se busca contextualizar o tema da pesquisa. Em seguida são apresentados os problemas de pesquisa e os questionamentos deles decorrentes. Na sequência são estabelecidos os objetivos e levantados os pressupostos para, finalmente, serem apresentadas as justificativas teóricas e práticas para este estudo.

1.1 TEMA DE PESQUISA E PROBLEMA

Ao se abrir os jornais, ligar a televisão, ler um livro ou assistir a uma palestra, é discurso comum a afirmação de que se vive a era do conhecimento. A humanidade já passou por momentos em que o foco era a manufatura, e o diferencial era “saber fazer bem feito alguma coisa”. Máquinas foram criadas e este produto “bem feito” passou a ser produzido por máquinas. Saber fazer já não era um diferencial.

São conhecidas as dificuldades e problemas do sistema educacional brasileiro. Fala-se muito sobre a necessidade de investimentos nesta área para que o país tenha a capacidade competitiva necessária em um mundo globalizado. Vaidergorn (2001) é taxativo ao afirmar que o principal diferencial de uma nação é a sua capacidade de geração de conhecimento e esta, invariavelmente, passa por uma universidade acessível à população e com um nível de qualidade que efetivamente faça dos egressos geradores de conhecimento.

A educação superior, distintamente da básica (fornecedora da mão-de-obra treinável), é estratégica, dentro dessa concepção de modernidade globalizada. Um dos fundamentos da inserção no mundo competitivo atual é o domínio e a produção do conhecimento, que passam a ser um bem – identificando-se aí um dos papéis a que se destinam as universidades. (VAIDERGORN, 2001, p.85)

O jovem cidadão brasileiro, por sua vez, consciente desta necessidade de mão-de-obra qualificada, é levado a buscar espaço. É sabedor de que esta percepção o encaminhará para o ensino superior, onde terá a oportunidade de se qualificar, contribuir para uma sociedade mais justa e um país mais desenvolvido, e, em consequência, melhorar o seu padrão de vida.

A maioria das pessoas busca melhoria de sua qualidade de vida, atendimento de suas expectativas de *status* social, obtenção de bens enfim, crescimento. Pressões, sociais ou pessoais, que levam os indivíduos a buscarem na educação o acesso a este mundo idealizado.

Uma parcela cada vez maior da população tem buscado o ensino de nível superior, o que pode ser verificado na Tabela 1, onde está demonstrada a distribuição conforme a característica da instituição. Pode-se verificar que as Instituições Públicas não conseguem suprir a demanda por vagas, cuja carência é suprida pelas Instituições de Ensino Superior (IES) privadas.

Tabela 1 – Evolução das Matrículas no Ensino Superior no Brasil (1960 a 2006), por Setor

Ano	Total de matrículas	Setor Público		Setor Privado	
		Matrículas	Participação	Matrículas	Participação
1960	226.218	132.250	58,5%	93.968	41,5%
1970	425.475	210.610	49,5%	214.865	50,5%
1980	1.377.286	492.232	35,7%	885.054	64,3%
1985	1.367.609	556.680	40,7%	810.929	59,3%
1990	1.540.080	578.625	37,6%	961.455	62,4%
1995	1.759.703	700.540	39,8%	1.059.163	60,2%
2000	2.694.245	887.026	32,9%	1.807.219	67,1%
2004	4.163.733	1.178.328	28,3%	2.985.405	71,7%
2005	4.453.156	1.192.189	26,8%	3.269.967	73,4%
2006	4.676.646	1.209.304	25,9%	3.467.342	74,1%
2008*	4.339.000				
2009*	4.860.000				
2010*	5.540.000				

Fonte: BARREIRO e TERRIBILI FILHO (2007, p. 86) e MEC – INEP Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira Censo 2006, tabela 5.3. * os anos 2008, 2009 e 2010 são projeções encontradas em PACHECO e RISTOFF (2000, p. 7)

A realidade social brasileira se mostra cruel e a grande maioria destes indivíduos está no mercado de trabalho tentando obter os recursos financeiros para custear os estudos, que em tese, os levariam a uma melhor qualidade de vida e ao atendimento de seus objetivos. Surge aqui um impasse na escolha de papel: ser *trabalhador* ou ser *estudante*. Infelizmente, para a grande maioria da população brasileira, isto não é apenas uma questão de escolha de papel. É a opção por uma dose extra de sacrifício para conciliar duas atividades aparentemente antagônicas, o trabalho e o estudo. Essa maioria não teria como se manter com dignidade, sem o exercício de uma atividade profissional remunerada. A solução viável é o Ensino Noturno.

No Brasil, subverte-se a ordem natural dos acontecimentos, pois o brasileiro jovem trabalha para poder custear os estudos, enquanto que nos países desenvolvidos o jovem primeiramente se qualifica através do estudo, para então, poder exercer uma atividade profissional (Barreiro e Terribili Filho, 2007 apud Gonçalves, 1987, p. 11).

A Tabela 2 mostra a evolução da participação do Ensino Noturno no contexto da educação superior brasileira no período de 1998 a 2006. Isso comprova que esta população economicamente ativa está buscando mais qualificação profissional, no período que lhe é mais compatível: o período noturno.

Esta opção de período é a saída para conciliar estudo e trabalho, abrindo para essa população, uma possibilidade de acesso ao ensino superior, o que os aproximaria dos objetivos pessoais traçados. Num período de nove anos - 1998 a 2006 - houve um crescimento de 119,98% nas matrículas no ensino superior. Tomando como foco o ensino superior noturno, esse crescimento chega aos 142,28%.

Tabela 2 – Evolução das Matrículas no Ensino Superior no Brasil (1998 a 2006), Ensino Noturno

Ano	Matrículas totais	Matrículas noturnas	Crescimento total	Crescimento matrículas noturnas	Participação do Ensino Noturno no total
1998	2.125.958	1.175.367			55,3%
1999	2.369.945	1.312.058	11,48%	11,63%	55,4%
2000	2.694.245	1.510.338	13,68%	15,11%	56,1%
2001	3.030.754	1.734.936	12,49%	14,87%	57,2%
2002	3.479.913	2.003.755	14,82%	15,49%	57,6%
2003	3.887.771	2.270.653	11,72%	13,32%	58,4%
2004	4.163.733	2.254.348	7,10%	-0,72%	54,1%
2005	4.453.156	2.677.755	6,95%	18,78%	60,1%
2006	4.676.646	2.847.670	5,02%	6,35%	60,9%
Crescimento no período	119,98%	142,28%			

Fonte: Adaptado de BARREIRO e TERRIBILI FILHO (2007, p. 91) e MEC – INEP Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira Censo 2006, tabela 5.3

Já o último censo promovido pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) serve de base para a elaboração da Tabela 3, que apresenta a distribuição das matrículas pelo perfil da Instituição e pelo período, no ano de 2006. A tabela revela que no Brasil, 57,26% do total das 4.676.646 matrículas no ensino superior foram realizadas no ensino noturno e destes, apenas 37,01% em Instituições Públicas. Ou seja, justamente a população que mais necessita de acesso ao ensino público dirige-se ao ensino privado, por falta de vagas nas Instituições Públicas.

Ao se fazer uma análise mais detalhada da referida tabela, observa-se uma realidade que se mostra ainda mais cruel. A maior parcela destes estudantes trabalhadores brasileiros não tem acesso às Instituições Públicas de Ensino Superior. Conforme a Tabela 3 apenas 37,01% das matrículas no ensino noturno foram realizadas nas IES's públicas. Se a análise for

levada ao nível de região, essa dificuldade é pouco mais branda, chegando a 43,96% na região Sul. Estratificando ainda mais a análise, focando o Estado de Santa Catarina, esse número chega à casa dos 47,92%.

Redistribuindo valores da tabela pode-se chegar a novas conclusões, apresentadas na Tabela 4. No estado de Santa Catarina, 64,81% dos 202.876 estudantes que estavam matriculados em 30/06/2006, optaram pelo período noturno, totalizando 131.476 estudantes. Destes, apenas 32.730 (24,89%) conseguiram fazer esta matrícula em uma Instituição Pública.

Tabela 3 - Matrículas em Cursos de Graduação Presenciais, em 30/6/2006, por Organização Acadêmica e Período de estudo

Unidade da Federação/Categoria Administrativa	Total	Diurno		Noturno	
Brasil	4.676.646	1.775.401	37,96%	2.677.755	57,26%
Pública	1.209.304	761.758	62,99%	447.546	37,01%
Privada	3.467.342	1.067.218	30,78%	2.400.124	69,22%
Norte	280.554	145.800	51,97%	134.754	48,03%
Pública	128.173	100.051	78,06%	28.122	21,94%
Privada	152.381	45.749	30,02%	106.632	69,98%
Nordeste	796.140	404.516	50,81%	391.624	49,19%
Pública	356.278	233.988	65,68%	122.290	34,32%
Privada	439.862	170.528	38,77%	269.334	61,23%
Sudeste	2.333.514	806.067	34,54%	1.527.447	65,46%
Pública	382.862	233.338	60,95%	149.524	39,05%
Privada	1.950.652	572.729	29,36%	1.377.923	70,64%
Sul	854.831	301.376	35,26%	553.455	64,74%
Pública	228.585	128.110	56,04%	100.475	43,96%
Privada	626.246	173.266	27,67%	452.980	72,33%
Centro-Oeste	411.607	171.217	41,60%	240.390	58,40%
Pública	113.406	66.271	58,44%	47.135	41,56%
Privada	298.201	104.946	35,19%	193.255	64,81%
Santa Catarina	202.876	71.400	35,19%	131.476	64,81%
Pública	68.300	35.570	52,08%	32.730	47,92%
Privada	134.576	35.830	26,62%	98.746	73,38%

Fonte: adaptado do MEC – INEP Censo 2006, tabela 5.3

Tabela 4 – Participação do Ensino Noturno nas matrículas de Santa Catarina, em 30/06/2006

	Matrículas	Diurno	Noturno	% matrículas noturnas
Santa Catarina	202.876 →	71.400→	131.476→	64,81%
Pública	68.300	35.570	32.730	↑ 24,89%
Privada	134.576	35.830	98.746	↑ 75,11%

Fonte: adaptado do MEC – INEP Censo 2006, tabela 5.3

Já há um entendimento por parte dos gestores dos órgãos reguladores da educação nacional, acerca da importância do ensino noturno como ferramenta de inclusão social.

Pacheco e Ristoff (2004) destacam alternativas diversas para a massificação do ensino superior, que passam por investimentos da União nas Universidades Públicas ou simples repasses orçamentários para IES privadas. Contudo, alertam para o ensino noturno como uma saída mais viável, por se tratar de uma opção economicamente mais interessante.

Se as alternativas, embora tecnicamente viáveis, mostram-se política e socialmente difíceis, outros números do Censo da Educação Superior nos sugerem que o ensino superior público pode se expandir a um custo significativamente menor e, portanto, viável aos cofres públicos, se for adequadamente explorado todo o potencial do ensino noturno [...]. (PACHECO; RISTOFF, 2004, p. 11)

Tal importância do ensino noturno pode ser percebida no Plano Nacional da Educação (PNE). Este é um instrumento da política educacional que estabelece diretrizes, objetivos e metas para todos os níveis e modalidades de ensino, para a formação e valorização do magistério e para o financiamento e a gestão da educação. Funciona como um planejamento estratégico para um período de dez anos. Sua finalidade é orientar as ações do Poder Público nas três esferas da administração pública (União, Estados e Municípios) e tem sido peça-chave para elaboração de políticas públicas na área educacional do país.

O PNE é respaldado pela Constituição de 1988 e pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), aprovada em dezembro de 1996. Em seu texto pode-se encontrar a seguinte afirmação:

Ressalte-se a importância da expansão de vagas no período noturno, considerando que as universidades, sobretudo as federais possuem espaço para este fim, destacando a necessidade de se garantir o acesso a laboratórios, bibliotecas e outros recursos que assegurem ao aluno-trabalhador o ensino de qualidade a que tem direito nas mesmas condições de que dispõem os estudantes do período diurno. Esta providência implicará a melhoria do indicador referente ao número de docentes por alunos. (BRASIL - PNE, 2000, p. 42)

Contudo, não bastam vagas no ensino superior noturno para que essa população tenha acesso efetivo a uma melhoria de qualidade de vida com base em formação acadêmica. Além disso, há uma série de dificuldades oriundas da conciliação entre atividades profissionais e acadêmicas. Reveses como o cansaço ao final da jornada de trabalho, falta de tempo para estudo e inúmeras outras questões associadas ao fato de tentar conciliar o estudo e o trabalho.

Um eterno conflito entre a disponibilidade de tempo para um estudo de qualidade e a necessidade deste mesmo tempo para o exercício de uma atividade remunerada mantenedora da primeira. Para Petrucci (2005; *apud* RODRIGUES 1984) isto pode ser representado pela máxima “*ou bem estuda ou bem trabalha*”.

Para Arruda (2004), o ensino noturno não é a saída, justamente em função desta dupla jornada. Ele sugere que uma oportunidade real de aprendizado seria encontrada somente com a dedicação integral, típica do ensino diurno. O mesmo autor, faz uma crítica à qualidade do ensino brasileiro, abordando temas diversos, como a promoção automática no ensino fundamental, que criou uma geração de “analfabetos funcionais”, incapazes de gerar o conhecimento que os leve a padrões de qualidade de vida melhor ou os transforme em geradores de conhecimento.

O grau de exigência e a dedicação cobrada dos alunos nos cursos superiores caíram tanto em nosso país que grande parte dos estudantes universitários - mesmo os que não precisariam disso por razões financeiras - procuram os cursos noturnos e dedicam quase todo o seu tempo e energia a estágios profissionais, perdendo a oportunidade única de uma real formação de nível superior. (ARRUDA, 2004)

Certamente, há uma real necessidade das IES em compreenderem este estudante trabalhador. Conhecer o perfil destes estudantes noturnos, suas dificuldades e aspirações. Com isto, elaborar políticas institucionais de retenção destes acadêmicos, dando lhes condições de assumir um terceiro papel, o de *cidadão*. Fornecer-lhe o conhecimento técnico necessário ao seu bom desempenho no trabalho, mas também lhes dar uma formação humanista que ofereça a condição de ser um indivíduo com visão de seus problemas e dos problemas da sociedade em que está inserido. Furlani (1998) analisa esta questão da seguinte forma:

Nesse quadro, as três faces – aluno, trabalhador e cidadão – compõem uma identidade e uma totalidade que não podem ser ignoradas. Apela para que se superem as dicotomias entre educação e trabalho, entre aquele que pensa e o que executa, entre humanismo e técnica, entre humanismo e profissionalização (formar o homem e o cidadão ou formar o técnico), dando lugar a uma visão integrada e educadora. (FURLANI, 1998, p. 16)

É este o propósito desta pesquisa. Não apenas apresentar dados acerca dos personagens do meio acadêmico, sejam eles discentes, docentes ou gestores, mas oferecer subsídios para a tomada de decisões organizacionais efetivas. Decisões que produzam melhorias nas instituições, nos docentes, nos discentes e porque não, na própria sociedade.

Decisões de qualidade dependem de uma excelente fundamentação. Assim sendo, conhecer esses acadêmicos é de grande relevância. Tal conhecimento deve começar pelo perfil desse acadêmico. Quem ele é? Trabalha? Onde? De que gênero é? Que idade tem? Que tipo de formação escolar tem? Todas, informações que podem direcionar ações específicas, para públicos específicos.

Mas isso, por si só, não é suficiente. Os aspectos pessoais que podem ser obstáculos à permanência do acadêmico até a conclusão do curso, também são merecedores da atenção de um estudo. Será que esse acadêmico tem problemas ao estudar no ensino noturno? Que problemas são esses? Quais os que mais impactam sua vida acadêmica? Será que ele está satisfeito ou frustrado? Questionamentos esses poucas vezes feitos pelas IES, que tratam do aluno apenas “do lado de dentro dos portões da IES”.

Relevante também é analisar a propensão à desistência, lealdade e satisfação com o ensino noturno. Que aspectos do seu relacionamento com a IES são mais impactantes na sua percepção de satisfação? O que a IES fornece que considera importante? Em fim, aspectos da vida acadêmica que influenciam a formação do seu vínculo afetivo com a instituição e o transformam em “consumidor fiel”.

E finalmente, identificar se existe alguma relação entre essas dificuldades vividas e a satisfação percebida e experimentada. Oferecendo uma possibilidade de entendimento de comportamentos e uma interferência institucional nesses, assegurando, ou pelo menos, maximizando a oferta de condições que permitam a permanência deste acadêmico até a sua formatura.

Com isso se chega ao problema central de pesquisa:

Que atributos influenciam a propensão à desistência, lealdade e satisfação dos alunos dos cursos de graduação em Administração, matriculados em IES catarinenses?

1.2 QUESTÕES DE PESQUISA

A presente pesquisa se propõe a buscar respostas às seguintes questões:

- a) Qual o perfil dos acadêmicos dos cursos de graduação em Administração das IES ligadas ao sistema ACADE?
- b) Quais as dificuldades percebidas por esses acadêmicos, influentes em sua permanência no curso, até a conclusão?

- c) Quais os atributos pessoais e institucionais considerados pelos acadêmicos de Administração como significativos para a sua satisfação?
- d) Há alguma relação entre o perfil pessoal e a avaliação dos atributos de qualidade em função do período em que se estuda?
- e) Quais são as implicações para a gestão acadêmica?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Analisar a influência dos atributos pessoais e institucionais na satisfação, propensão à desistência e lealdade dos alunos de Administração das IES catarinenses, estabelecendo um comparativo entre os períodos diurno e noturno.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Traçar um perfil dos acadêmicos de Administração das IES catarinenses.
- b) Identificar as principais dificuldades pessoais percebidas pelos acadêmicos dos cursos de graduação em Administração.
- c) Identificar os atributos críticos de qualidade institucional percebidos pelos acadêmicos.
- d) Determinar o nível de satisfação dos acadêmicos noturnos de administração.
- e) Avaliar a propensão à desistência, lealdade e satisfação dos alunos de Administração de empresas.
- f) Identificar diferenças no perfil em relação aos atributos críticos pessoais e institucionais em função do período de estudo.
- g) Sugerir alternativas ao modelo de gestão das IES que oferecem o ensino superior nos períodos diurno e noturno.

1.4 PRESSUPOSTOS DA PESQUISA

A pesquisa aqui proposta toma como base o trabalho realizado por Petrucci (2005), no qual a autora traça o perfil do acadêmico noturno de Ciências Contábeis da cidade São Paulo.

Na presente dissertação, contudo, o estudo não se limita aos aspectos pessoais e adentra a avaliação dos atributos da qualidade. Portanto, os resultados obtidos por aquela pesquisa nortearão parte dos pressupostos para o presente projeto, por se acreditar que tenham aplicabilidade à população escolhida.

A pesquisa estabelece os seguintes pressupostos em relação aos objetivos específicos:

- a) O perfil do estudante do ensino superior foi estudado por diversos autores como Espartel, Trez e Fonseca (2001); Campomar, Shiraishi e Rocha (2003); Petrucci (2005); Ariento et al (2007); Buettgen, Frâncio e Domingues (2008) perceberam que perfil do estudante noturno tem sofrido mudança nos últimos anos. Com isso, o primeiro pressuposto desta pesquisa é de que a maioria dos estudantes é do gênero feminino e de que houve um aumento de acadêmicos mais experientes e maduros (com idade maior).
- b) Dificuldades pessoais: Gaioso (2005); Petrucci (2005); Amaro et al (2007); Buettgen, Frâncio e Domingues (2008) concluíram que o estudante do período noturno encontra dificuldades em função do período , principalmente com relação à questões estruturais (pessoais e da IES) e acadêmicas (pessoais e da IES). Com isso, o segundo pressuposto desta pesquisa é de que o estudante noturno de Administração tem dificuldades de ordem pessoal específicas para a sua manutenção até a conclusão do curso.
- c) Qualidade: Owlia e Aspinwall (1996); Jacob (2003); Walter, Tontini e Domingues (2005); Lins e Teixeira (2005); Camargo, Camargo e Machado (2006); Figueiredo, Silveira e Tontini (2006); Deschamps (2007); Mainardes e Domingues (2008) estudaram diversos aspectos relativos à qualidade dos serviços educacionais, comprovando que há uma aglutinação de atributos relativos ao tema. Assim, o terceiro pressuposto deste estudo é de que a percepção de qualidade dos acadêmicos de Administração passa pelas dimensões atendimento, atitude, equipe pedagógica, conteúdo, infraestrutura, serviços de apoio, métodos de ensino e reconhecimento.
- d) Satisfação: Walter, Tontini e Domingues (2005); Navarro, Iglesias e Torres (2005); Tontini e Silveira (2007); Tontini e Walter (2007) concluíram que a satisfação dos acadêmicos com os serviços educacionais recebidos é fator determinante de sua permanência na Instituição. Assim sendo, o quarto pressuposto para esta pesquisa é o fato de que a satisfação dos acadêmicos

determina sua lealdade para com a Instituição e sua permanência até a conclusão do curso de administração.

1.5 JUSTIFICATIVAS PARA ESTUDO DO TEMA

Três fatores importantes levaram à escolha do tema desta pesquisa:

- *Significância para o mercado:* As IES tem uma pressão por gestão eficaz e, nessa ótica, têm como sustentação de sua posição no mercado o entendimento e o atendimento das necessidades e expectativas dos clientes, sejam eles os próprios acadêmicos (consumidores de serviços educacionais) ou a sociedade (consumidora dos egressos dessas IES).
- *Significância para os acadêmicos:* O acadêmico, ao escolher uma IES tem expectativas, em relação à sua formação profissional, diretamente ligadas a qualidade dos serviços ofertados pelas IES. Entender estas expectativas pode orientar decisões institucionais que agreguem valor ao serviço prestado, contribuindo para a retenção do acadêmico até a conclusão do curso.
- *Significância para a pesquisa:* a pesquisa científica é provedora do embasamento teórico necessário à assertividade das decisões dos gestores institucionais. Em um mercado competitivo não há espaço para amadorismo e decisões calcadas no “achismo”. Como tal, esta pesquisa faz parte do Grupo de Pesquisas em Gestão Universitária e Ensino Superior, da linha de pesquisa de Estratégias, do PPGAd – Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Regional de Blumenau. Esse grupo já têm pesquisas em andamento, concernentes a captação, evasão, retenção e satisfação no ensino superior.

2 PLATAFORMA TEÓRICA

Esta sessão apresenta uma contextualização do ensino noturno, demonstrando sua importância para uma grande parte da população atendida pelo ensino superior noturno. Também apresenta a evolução do ensino da Administração e culmina com uma avaliação da satisfação dos acadêmicos.

2.1 O ENSINO NOTURNO

O ensino noturno tem características próprias que precisam ser compreendidas para que a gestão das IES possa atender com efetividade às expectativas e necessidades dessa massa de estudantes demandantes deste período. Esta sessão avalia essas características inserindo-as num contexto nacional, além de discutir questões relativas ao processo de ensino aprendizagem, principalmente no que se refere ao papel do professor.

2.1.1 As características do ensino noturno brasileiro

Ao começar a perscrutar os caminhos do ensino noturno no Brasil deve-se lembrar que, antes mesmo de um direito do cidadão brasileiro, este é um dever do Estado, como explicita a Constituição Federal de 1988 em seu artigo 208, aqui citado na íntegra:

Art. 208. (Emenda Constitucional Nº 14, de 1996) O dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de:

[...] VI - oferta de ensino noturno regular, adequado às condições do educando;[...] (BRASIL, 1988, p. 2, grifo do autor)

Contudo, como é possível perceber, a Constituição impõe ao Estado a responsabilidade pela educação em nível fundamental. O ensino superior não está vinculado a esta obrigatoriedade.

A Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, em seu artigo 4º, inciso VI, corrobora o texto da Constituição.

Art. 4º O dever do Estado com educação escolar pública será efetivado mediante a garantia de:[...]

VI - oferta de ensino noturno regular, adequado às condições do educando;[...] (BRASIL, 1996, p. 88)

Em suma, o Estado é responsável por oferecer as condições necessárias para que a população tenha acesso ao conhecimento fundamental, proporcionar condições de crescimento pessoal e profissional e isto não inclui o ensino superior. Numa ótica mais generalista, esta não seria a postura esperada de um Estado que tem em vista o desenvolvimento do país, sustentado na sua capacidade de produção de conhecimento.

Tal ausência de obrigatoriedade da presença do Estado no ensino superior é a oportunidade do surgimento de IES empresariais, que assumem em grande parte essa formação superior.

Tomando-se como base o Censo do Ensino Superior para o ano de 2006, acerca da característica da instituição, se percebe na Figura 1, que as IES privadas, desde os anos 70, têm matriculado mais alunos do que a Instituição Pública. Esta tendência de crescimento maior do setor privado se mostra mais efetiva a partir do ano 2000.

Ao se tomar como base o percentual de crescimento destas matrículas, percebe-se que a IES particular cresce mais a cada ano, o que torna cada vez mais difícil ao trabalhador o acesso ao ensino gratuito, o que fica claro na Figura 2.

Como se pode ver o setor público, no início dos anos 70 perdeu espaço para o setor privado, sendo que este matricula um contingente muito maior de estudantes e cresce mais, percentualmente, a cada ano.

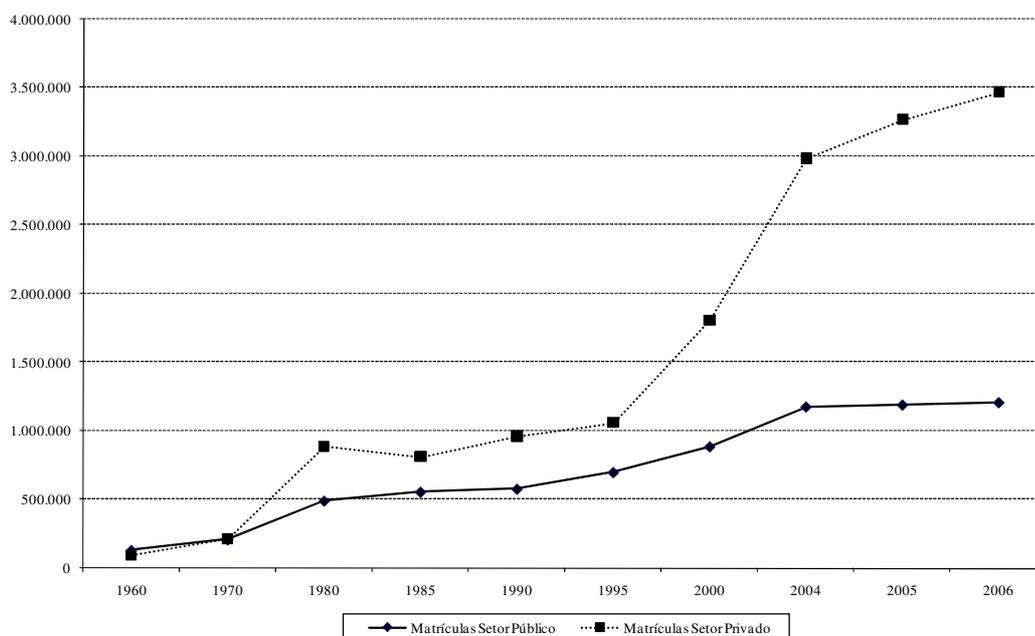


Figura 1 - Evolução de matrículas (valor absoluto) por característica da instituição

Fonte: Adaptado de BARREIRO e TERRIBILI FILHO (2007, p. 91) e MEC – INEP Censo 2006, tabela 5.3

Apesar do forte tom político do discurso, Barreiro e Terribili Filho (2007) são críticos ao afirmar que a educação brasileira se transformou em um negócio bastante lucrativo, onde empreendedores se aproveitaram do descaso do governo, que optou por minimizar o seu papel de provedor da educação, compartilhando essa tarefa com o setor privado.

Os dados indicam que a educação tornou-se um segmento de *business*, com alta atratividade para empresários, decorrente da base de sustentação presente na legislação e nas políticas e regulamentações, no sentido de se atender a uma demanda crescente, deixando para segundo plano questões relevantes tais como: qualidade do ensino, formação de professores, e sobretudo, a política de oferta de vagas pelo Estado no período noturno, objeto de estudo deste trabalho. (BARREIRO; TERRIBILI FILHO, 2007, p. 85)

Esse mesmo censo revela que o ensino superior brasileiro chegou a 4.676.646 matrículas, das quais 2.847.670, perfazendo 60,9% do total, no ensino noturno. Se comparados ao ano de 2005 com 4.453.156 e 2.677.755, respectivamente, houve um crescimento de 5,02% no total de matrículas e de 6,35% nas matrículas no período noturno. Os números comprovam um maior crescimento da demanda pelo ensino noturno.

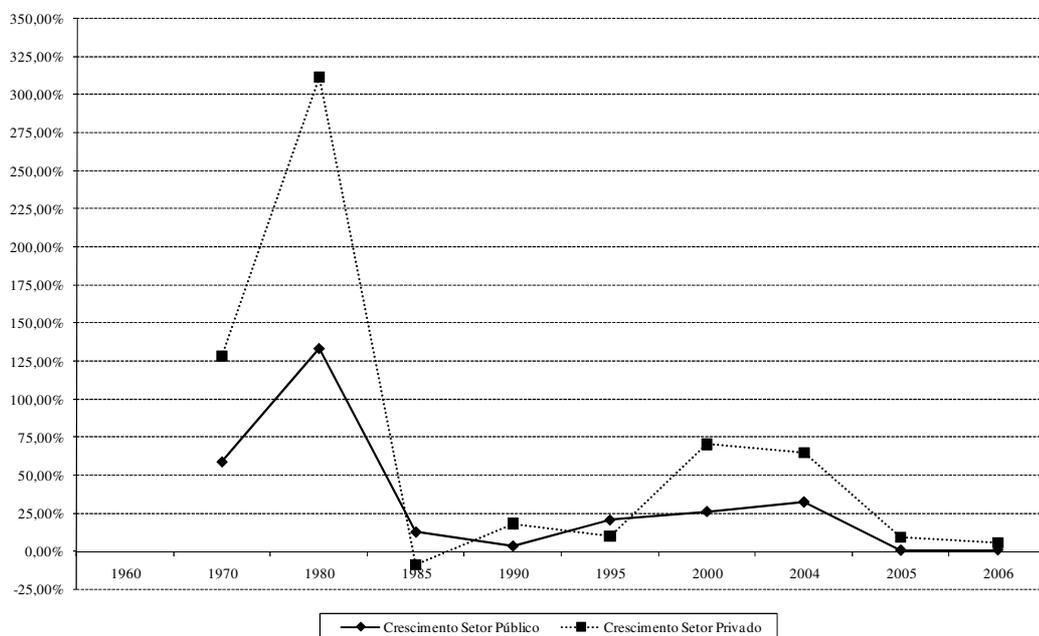


Figura 2 - Crescimento anual de matrículas (percentual) por característica da instituição

Fonte: Adaptado de BARREIRO e TERRIBILI FILHO (2007, p. 91) e MEC – INEP Censo 2006, tabela 5.3

A Figura 3 permite perceber que, mesmo com o aumento da oferta de vagas, tanto no setor público quanto privado, houve queda no crescimento das matrículas.

Os dados até aqui apresentados mostram a contradição entre a afirmação constitucional: [...] O dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de:[...] oferta de ensino noturno regular, adequado às condições do educando [...], já citada anteriormente, e a prática adotada pelos governos que vieram após a Constituição de 1988.

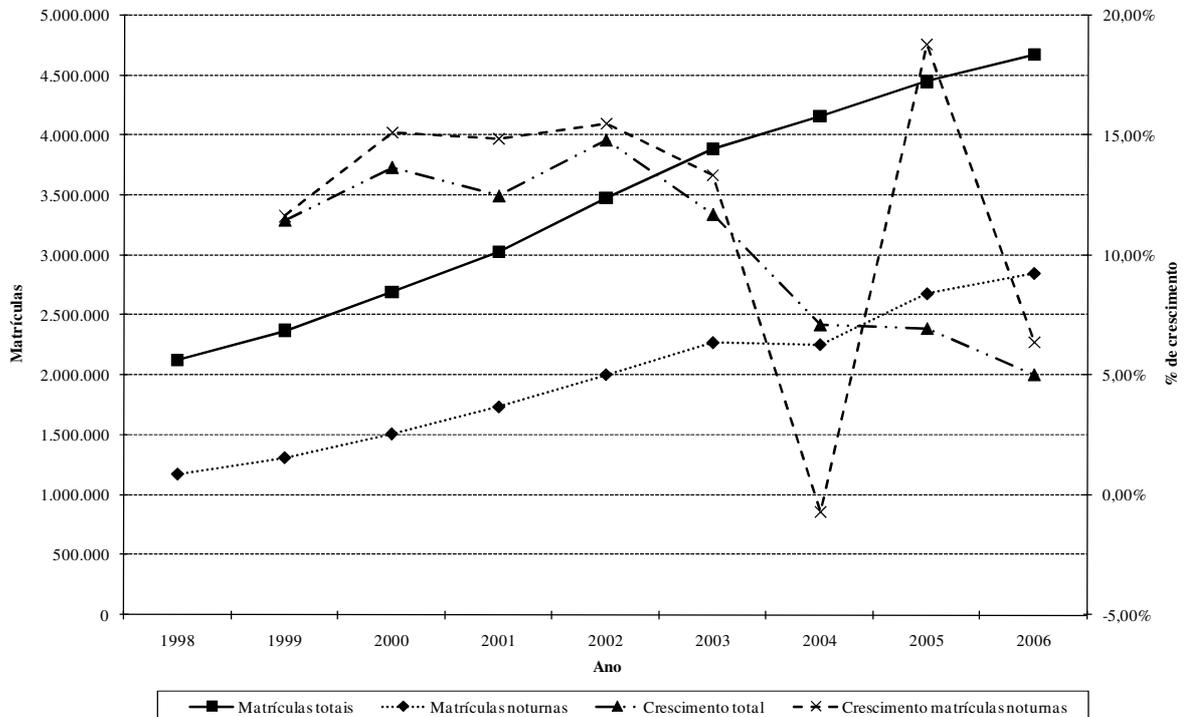


Figura 3 - Evolução de matrículas (valor absoluto e crescimento percentual)

Fonte: Adaptado de BARREIRO e TERRIBILI FILHO (2007, p. 91) e MEC – INEP Censo 2006, tabela 5.3

Outra característica acerca do estudante noturno, segundo Petrucci (2005), é o fato de que se observa que o MEC considera o aluno trabalhador como sendo de baixa renda, o que nem sempre é verdadeiro. Trabalhar se transformou em um aspecto de inclusão social e mesmo os que não necessitariam, o fazem com este intuito. Este aspecto inclui jovens de boa condição financeira no público que demanda vagas no período noturno.

Como também se pode perceber através dos números, uma população cada vez maior identifica o ensino noturno como sendo uma possibilidade de acesso ao ensino superior, democratizando o conhecimento e as possibilidades advindas desse conhecimento. Contudo, o ensino noturno tem peculiaridades e problemas.

Cansaço ao final da jornada de trabalho, dificuldades financeiras para alguns, dificuldade de acesso com trânsito e transportes público de má qualidade, falta de tempo para estudos e realização dos trabalhos, preocupação com o trabalho, entre outros inúmeros complicadores, como afirma Petrucci (2005).

2.1.2 O processo de ensino-aprendizagem no ensino noturno

Para uma realidade diferente é necessária uma abordagem diferente. Basear a escolha de um método de ensino apenas nessas dificuldades que o aluno noturno tem, pode levar professores e instituições a fazerem pré-julgamentos sobre a capacidade desse aluno. Cimadon e Baruffi (1989) retratam essa visão como sendo um elemento que mantém o aluno longe do conhecimento:

A ideologia propagada pela própria escola noturna é a do paternalismo e a metodologia empregada pelo professor, em geral, é a que considera que o aluno do noturno não pode ler, nem realizar pesquisas e nem estudar. Esta ideia parece manter a miséria do ensino e deixa à margem do conhecimento aquela população estudantil. Pode-se concluir que a Escola do período noturno oferece acesso à sala de aula, mas não oferece acesso ao conhecimento. (CIMADON; BARUFFI, 1989, p. 10)

A constatação de Cimadon e Barruffi (1989) é de que de frequentar o período noturno impediria o acadêmico de estudar, buscar complementação das atividades realizadas em sala ou procurar fazer algo mais do que o estritamente necessário. Esse aluno não teria a possibilidade de discernir adequadamente, logo estaria impedido de pensar criticamente, fazer julgamento ou em última instância, não poderia gerar novo conhecimento.

Tal linha de pensamento é contestada por Amaro *et al* (2007), que estudaram os acadêmicos noturnos que tiveram desempenho elevado. O referido estudo concluiu que mesmo com uma menor disponibilidade de tempo, o estudante noturno sabe aproveitá-lo melhor e com isso, há possibilidades reais de desempenhos satisfatórios.

Esse “pré-julgamento de sua incapacidade”, segundo Caporalini (1991), traz a possibilidade de frustração desse contingente de alunos-trabalhadores, que muitas vezes não têm suas expectativas atendidas por instituições e professores despreparados para a adequação à realidade por ele vivida.

No entanto, se as suas vivências podem ser vistas como diferentes das dos alunos de classe média que estudam no diurno, elas não podem ser consideradas pobres. O aluno noturno tem experiência de vida bastante rica, pois geralmente desde a mais tenra idade assume responsabilidades domésticas, além de cuidar da própria sobrevivência. Leva com ele os afazeres e as preocupações de um estudante e de um trabalhador, mas provavelmente se desencanta quando, na escola, não encontra um ambiente que leve em conta esta sua realidade. (CAPORALINI, 1991, p.78)

Portanto, uma postura diferenciada deve ser assumida por instituições e professores. A adoção de práticas metodológicas adequadas à realidade de um indivíduo, que não é

destituído de inteligência, que tem uma força que o motiva a superar os limites para alcançar seus objetivos, pode propiciar uma educação de qualidade, mesmo no ensino em período noturno.

Para Furlani (1998) essas motivações são ligadas ao crescimento profissional, vantagens financeiras e, num segundo plano, ao nível de conhecimento adquirido ou realização.

Quanto às expectativas referentes ao curso superior [...] se referem majoritariamente à ascensão profissional, às vezes articuladas com vantagens financeiras e, em menor grau, com enriquecimento cultural e maior realização. (FURLANI, 1998, p. 36)

Furlani (1998) complementa que é fundamental para as IES e para os professores, compreender essas expectativas. Assumir a possibilidade de aproveitar as experiências pessoais já vividas por estes estudantes, de forma melhor ambientá-los. Associar diversos métodos, como aulas expositivas, seminários, trabalhos integrados, dinâmicas de grupo, vivências de campo ou outras, que possibilitem a aplicação dos conceitos.

O uso de diferentes recursos também é bastante produtivo no processo de ensino-aprendizagem noturno, variando entre oratória, projetor multimídia, retro-projetor, quadro, *flip-chart* ou o uso materiais que concretizem os conceitos abstratos. A ideia é maximizar a capacidade de retenção de conhecimento através da ativação de um maior número de sentidos.

Contudo, não se pode pensar que o processo didático, por si só, seja o suficiente. É necessário um profissional docente capacitado e comprometido, apto a despertar no acadêmico a carga de motivação necessária ao desempenho de excelência.

Pucci, Ramos-de-Oliveira e Sguissardi (1994) relatam acerca das origens do professor noturno e sobre as duas vertentes que têm se apresentado. A “proletarização” da atividade do professor e o fato de passar a ser um ser associado que busca seus direitos. Para eles, esse processo de “proletarização” é consequência da intensa jornada de trabalho e dos salários aviltantes aos quais estão sujeitos os professores, tanto que os denominam de “trabalhadores da educação”, numa clara alusão à postura cada vez mais empresarial de escolas e universidades.

Pucci, Ramos-de-Oliveira e Sguissardi (1994, p.61) mencionam “Horas de preparação de aulas, correção de provas e exercícios, participação em reuniões pedagógicas [...], reuniões

cívicas etc.”, quando falam da intensa jornada de trabalho à qual estão submetidos os professores.

Esse aspecto do cotidiano de dupla jornada dos docentes é visto pelos alunos como um elo de ligação com o professor. Carvalho (1989, p. 72) faz a seguinte afirmação: “O professor luta como eles próprios lutam, trabalhando dia e noite, o que lhes fornece a ilusão de que podem ser iguais [...]”

Mesmo tendo dificuldades similares às de seus alunos, o professor deve assumir o papel de formador, não apenas do profissional, mas também do cidadão. A universidade é um celeiro de cidadãos e formadores de opinião, e o professor tem uma participação importante neste processo.

Caporalini (1991, p. 38) corrobora essa afirmação, ao comentar que “[...] a relação professor-aluno deve ser uma relação estimulante, no sentido de permitir e ajudar o crescimento do estudante como ser - humano, é imprescindível que o professor assuma sua posição como orientador de sua evolução”.

Do ponto de vista metodológico, o professor precisa tentar maximizar a sensação de aplicabilidade dos conceitos aprendidos em sala de aula. Como já mencionado, o aluno é imediatista e quer transformar o conhecimento adquirido em realidade. Para Caporalini (1991, p. 35) “Não é suficiente, pois que os conteúdos sejam apenas ensinados ainda que bem ensinados; é preciso que se faça uma conexão ligando-os de forma indissociável a sua significação humana e social”.

2.2 O ENSINO DA ADMINISTRAÇÃO

Nesta sessão será abordada a evolução do ensino de administração no Brasil de modo que se possa compreender sua importância e tamanho, demonstrando a pertinência do estudo.

2.2.1 Um pouco de história

Conforme histórico da administração, publicado pelo CRA-SP (2007), 1941 foi um ano para guardar na memória. Foi neste ano que se iniciou o ensino da Administração no Brasil. O país passava por uma onda de crescimento e sua formação social mudava. A nação ganhava contornos de industrialização e essa indústria precisava de gente qualificada. Essa

mão-de-obra precisava de um ensino profissional. Vivia-se em uma sociedade agrária que gradativamente de industrializava.

Couvre (apud CRA-SP, 2007) afirma que o modelo econômico adotado pelo país após o Golpe de 1964 é, em parte, incentivador do crescimento e da expansão do ensino da Administração.

O surto do ensino superior, em especial da administração, é fruto da relação que existe, de forma orgânica, entre esta expansão e o tipo de desenvolvimento econômico adotado após 1964, calcado na tendência para a grande empresa. Neste contexto, tais empresas, equipadas com tecnologia complexa, com um crescente grau de burocratização, passam a requerer mão-de-obra de nível superior para lidar com esta realidade. (CRA-SP, acesso em 04 nov. 2007)

O passo seguinte seria o reconhecimento da profissão. Para Martins (apud CRA-SP, 2007), o crescimento do ensino da Administração deu um salto, reflexo direto desse reconhecimento, o que ocorreu através da Lei nº 4.769 de 09 de setembro de 1965. Com o Decreto nº 61.934 em 22 de dezembro de 1967 veio a regulamentação da profissão.

A criação da Fundação Getúlio Vargas também foi um marco evolutivo considerável e determinou uma fase de transição do ensino da Administração brasileiro da escola europeia para a escola americana.

A relação entre a FGV e os Estados Unidos era latente, tanto que em 1952 foi criada a EBAP – Escola Brasileira de Administração Pública, com o apoio da ONU e da UNESCO. Em 1954 foi a vez da criação da EAESP – Escola de Administração de Empresas de São Paulo.

De acordo com Schulch Júnior (apud CRA-SP, 2007) com a EAESP surge o primeiro currículo específico para o curso de Administração de Empresas, que acabou servindo de inspiração para uma boa parcela das instituições que a sucederam.

A partir da década de setenta, a FGV-SP passou a ser um centro formador de especialistas, mestres e doutores, suprimindo as necessidades de docentes qualificados que as IES recém criadas tinham.

Outra instituição de grande relevância para a evolução da Administração Brasileira tem sido a USP – Universidade de São Paulo. Surgida em 1934, já em 1946 criou a FEA – Faculdade de Economia e Administração. Diferentemente da FGV, esta nasceu para formar profissionais qualificados para a administração pública e privada.

No final dos anos setenta houve uma grande expansão do ensino superior, através das faculdades isoladas que proliferaram no interior do país, fato diretamente ligado às transformações ocorridas no plano econômico.

Ainda de acordo com o CRA-SP, em meados da década de sessenta, com a regulamentação do exercício da profissão de administrador, surgiram as condições para a criação dos Conselhos Regionais, que teriam por função fazer o registro e expedir carteiras para os profissionais, além de fiscalizar o desempenho da profissão.

O ensino da Administração evoluiu consideravelmente em três décadas. Em 1954 eram apenas dois cursos (EBAP e EAESP), em 1967 já eram 31, em 1973 já eram contados 177, passando a 244 em 1978 e chegando a 454 em 1995. É importante ressaltar que esse crescimento se deve muito às IES privadas. No início da década de 80, 79% dos alunos do ensino superior de Administração estavam matriculados em instituições privadas.

Para Martins (apud CRA-SP, 2007) o surgimento dessas instituições foi uma resposta à demanda crescente pelo ensino superior e que poderia ser dada com um nível de investimentos relativamente baixo. Siqueira (1987) afirma que a preocupação não deve estar apenas voltada à preparação dos profissionais para as empresas privadas. Uma sociedade democrática precisa de mão de obra qualificada para associações, cooperativas, pequenas e médias empresas, e outros agrupamentos inovadores, que caracterizam uma sociedade em evolução.

2.2.2 Os números do ensino superior de Administração

Inicialmente montar-se-á um retrato do ensino superior de Administração com base nos dados do censo do ensino superior do INEP de 2006, sendo que a primeira análise a ser feita é sobre a disponibilidade de vagas para os novos acadêmicos, conforme na Tabela 5.

Tabela 5 - Relação Candidatos/Vaga nos cursos de Administração (Brasil)

Ano	Vagas Oferecidas	Candidatos Inscritos	Ingressos	Relação candidato/vago
2.000	161.722	364.383	117.801	2,25
2.001	232.537	478.742	167.132	2,06
2.002	313.423	597.701	204.045	1,91
2.003	381.397	597.293	222.306	1,57
2.004	458.152	641.754	232.223	1,40
2.005	478.143	702.389	262.975	1,47
2.006	520.796	758.427	287.294	1,46

Fonte: adaptado do MEC – INEP Censo 2006, tabela 4.5

Os números obtidos pelo censo do ensino superior de 2006, demonstrados na Tabela 5, indicam que 520.796 candidatos inscreveram-se nos diferentes processos seletivos que permitem o acesso aos cursos de graduação em Administração, para um total de 758.427 vagas oferecidas. Isto leva a uma relação de 1,46 candidatos por vaga. Destes, 287.294 foram aprovados e ingressaram nas Instituições de Ensino Superior.

Tabela 6 – Matrículas nos cursos presenciais de graduação em Administração do Brasil, em 30/06/2006

Total	Pública			Privada	
	Federal	Estadual	Municipal	Particular	Comunitária/ Confessionárias/ Filantrópicas
768.693	26.430	23.606	20.428	459.529	238.700
Subtotais	70.464		9,17%	698.229	90,83%

Fonte: adaptado do MEC – INEP Censo 2006, tabela 5.2

Uma análise por categoria de Instituição é mostrada na Tabela 6. As IES privadas respondem por 90,83% das matrículas em cursos presenciais de graduação em Administração no país. Para as Instituições Públicas resta a participação de 9,17% dessas matrículas.

2.3 GESTÃO DO ENSINO SUPERIOR

No mundo das indústrias expressões como competitividade, concorrência, globalização, resultados, entre outros, são temas recorrentes nas conversas dos executivos. A pergunta que fica no ar é: -Por quê tais expressões não fazem parte do vocabulário da maioria dos gestores de Instituições de Ensino Superior?

Esses gestores, principalmente das IES privadas, precisam compreender que o ambiente no qual elas estão inseridas é tão dinâmico quanto o ambiente no qual estão as indústrias. Os gestores das IES precisam responder aos reclames deste ambiente com a mesma velocidade e assertividade com que os dirigentes das indústrias o fazem.

É claro que a ótica destes temas no interior da IES é diferente. Para Bodini (2004, apud LOCH; REIS, 2004, p. 10) as necessidades de planejamento das IES diferem porque estas estão inseridas em um macrosistema nacional e sua missão dependerá dos objetivos nacionais, recursos disponíveis, políticas industriais, tecnologias, cultura e educação existentes no país. Para esta autora, a idéia de incorporar conceitos largamente utilizados nas indústrias ainda incomoda uma grande parcela de gestores de IES. Para estes gestores a

universidade não tem um produto final, não visa lucro, tem filosofias, missão e objetivos bastante claros e diferentes dos perseguidos pela indústria.

Parte dessa diferença entre os modelos de gestão de empresas e IES se deve ao fato de os gestores acadêmicos não serem administradores. Na prática são professores que foram colocados no papel de administradores sem a devida preparação. Herbert Simon in Keller (1984; apud MEYER JR; MURPHY, 2003, p. 139), afirma que as IES formam profissionais e são dirigidas por amadores.

A Gestão do Ensino Superior tem sido alvo de diversas pesquisas ao longo do tempo, principalmente pelo fato de as IES terem se dado conta de que não é suficiente atrair alunos, mas é necessário mantê-los e fidelizá-los. Neste sentido, as IES precisam compreender os alunos e buscar atender as suas expectativas, contudo, sem esquecer sua principal missão, que é formar indivíduos.

Muitas vezes os próprios acadêmicos não são capazes de discernir sobre a real importância do ato de frequentar o Ensino Superior. Tinto (1997) apresenta um estudo realizado com 218 estudantes que frequentavam o primeiro ano do curso superior. O autor concluiu que para os estudantes, encontrar pessoas e fazer amigos é uma das principais preocupações da vida estudantil, principalmente para os estudantes mais jovens. Essa conclusão mostra o quão importante é a questão da vida em sociedade para os jovens estudantes e mostra o quão distantes as IES estão de suas expectativas. Os alunos buscam formar uma rede de apoio e de engajamento social e essa busca deve ter a colaboração das IES's. O mesmo autor sugere que as IES promovam atividades de interação social como elemento de reforço das relações pessoais e de maximização da retenção dos estudantes.

Tinto (2000) continua a tratar desse tema, quando afirma que as IES's estão reestruturando as atividades pedagógicas de forma a estimular a aprendizagem compartilhada e colaborativa entre estudantes. Esse modelo exige maior empenho dos estudantes, tornando os responsáveis por parte do processo de aprendizagem. Isso é o mesmo que afirmar que os resultados dependem da ação conjunta de estudantes e professores.

Tinto (2000) ainda afirma que em grupos, os estudantes compartilham experiências que lhes são comuns, o que lhes fortalece os laços de amizade e de apoio em suas redes de contatos. Se pode concluir que o fato de criarem laços fortes com as pessoas estimula a retenção do acadêmicos neste espaço que lhes parece seguro e acolhedor, a IES.

Tinto (1997) ainda afirma que além de satisfazer as necessidades sociais dos acadêmicos, essa prática de estímulo às atividades grupais leva à uma redução do esforço ou

sacrifício necessários à execução das tarefas. Considerando as restrições, principalmente de tempo, que aluno do ensino noturno tem, isso acaba se tornando um forte fator de retenção.

Ainda pensando nos estudantes noturno, normalmente trabalhadores e muitas vezes com baixa renda, é necessária uma postura diferentes por parte de IES e seus gestores. Tinto (2008) afirma que o sucesso desses estudantes, supostamente com maiores dificuldades, requer cinco condições básicas ofertadas pelas IES: compromisso, confiança, apoio, *feedback* e participação. Ou seja, não basta a instituição oferecer vagas, é necessário que sejam oferecidas condições para que o estudante tenha sucesso em sua empreitada.

As IES devem buscar compreender as dificuldades pessoais dos estudantes e procurar auxiliá-los. Contudo, esse não deve ser o foco principal. Para Tinto (2006), as questões pessoais são ligadas às questões de personalidade, de escala de valores, em fim, aspectos subjetivos e abosutamente individuais. As instituições têm maior possibilidade de ação direta sobre aspectos institucionais, que acabaram tendo uma maior repercussão quando se trata de satisfação, lealdade e retenção.

Apesar de bastante abrangente, o estudo da gestão universitária nesta pesquisa está direcionado para as questões ligadas à qualidade do ensino e das condições impostas ou vivenciadas pelos alunos.

Ao se falar em qualidade, Michael (1997) afirma que as IES passaram a adotar práticas de TQM, oriundas da indústria, em função da necessidade de conservação de recursos financeiros, melhoria dos resultados e da qualidade e, principalmente, pela busca por um aumento da participação no mercado. Com essa prática as IES passam a estabelecer uma visão de longo prazo, com definição de missão institucional e metas a serem alcançadas, tudo com foco no cliente.

Esse pensamento foi confirmado pelos estudos de Wiklund e Wiklund (1999), que constataram que a captação de estudantes e de recursos financeiros, fez as IES seguirem os passos da indústria, se voltando ao cliente.

Alves (1999) e Alves e Raposo (1999) vão um pouco mais além e já apontam para o fato de que os estudantes avaliam a qualidade dos serviço prestado pela IES, através da comparação das expectativas que têm em relação ao seu desempenho e a percepção do desempenho da IES. A percepção de satisfação ou insatisfação tem origem nesta comparação, e tem impacto direto na capacidade de atrair e reter os acadêmicos.

2.3.1 A Satisfação dos Acadêmicos como elemento de retenção

Com os dados apresentados até agora, é possível verificar que não há vagas suficientes para a demanda. Contudo, não basta aumentar a quantidade de vagas para todos. É necessário criar condições para que os matriculados permaneçam nas IES e concluam os seus cursos.

A evasão é considerada um problema grave no país. O estudo realizado por Gaioso (2005) tenta explicar algumas possíveis causas para esse fenômeno:

- Evasão e repetência: é o aspecto financeiro ligado a repetência. O mau desempenho escolar, que acaba levando a repetência, tem outro agravante, pois estende o tempo de permanência do acadêmico na Instituição. Este fato acaba elevando demasiadamente os custos da educação superior, uma vez que o estudante-trabalhador acaba tendo que desembolsar um valor não previsto para a disciplina a ser repetida.
- Evasão e orientação vocacional/profissional: muitas vezes, ao entrar em um determinado curso, o estudante tem expectativas em relação à profissão e à instituição. Nem sempre essas expectativas são atendidas e o estudante passa a cogitar a possibilidade de troca de curso ou abandono.
- Evasão e mudança de curso: a aprovação em outra instituição ou a simples troca de curso tem tido uma participação cada vez maior nos números da evasão. Não se trata de um fenômeno isolado, pois normalmente decorre de deficiências no processo de ensino-aprendizagem, como a baixa qualidade dos cursos, as falhas na assiduidade e capacidade didática dos professores, a inadequação dos currículos e dos períodos.
- Evasão e o (des)prestígio da profissão: alguns cursos geram expectativas de altos salários, garantia de emprego, necessidade de inteligência apurada, dificuldades nos estudos e riqueza, como resultado desse esforço. Em contrapartida, cursos como licenciaturas e bacharelados são associados a pouco prestígio, salários baixos, instabilidade, perda de procura no vestibular. Essas carreiras menos reconhecidas têm maior probabilidade de evasão.
- Evasão e período de trabalho: Quando há dificuldade em conciliar obrigação profissional com os estudos, normalmente são estes que acabam sendo adiados. Diversos estudos citados por Gaioso, remetem às dificuldades encontradas pelo

aluno em função da atividade profissional (falta de tempo para o estudo, necessidades profissionais simultâneas, etc.) e que levam à evasão.

- Evasão e (des)motivação: Ao ingressar no curso, o acadêmico tem expectativas de melhores condições de vida e de realização profissional que o motivam. Mas seria possível ele manter a motivação até o fim do curso somente com isso? A falta de motivação foi um problema apontado com constância nas pesquisas. Muitos se motivam com a possibilidade de obtenção de um diploma e buscam isso em cursos menos concorridos, que acabam lhes desmotivando. Os maiores índices de evasão se dão durante o primeiro ano do curso superior.

Com base no exposto, se verifica que é necessária a elaboração de políticas de retenção dos acadêmicos, proporcionando as condições necessárias para a permanência até a conclusão do curso. Essas políticas precisam ser muito bem estudadas, a fim de ajustá-las às reais características da IES, do curso, da cidade ou de outro ambiente que lhes seja influente. As conclusões do estudo de Gaioso (2005) mostram que há uma realidade diferente para cada curso, logo, políticas distintas serão necessárias.

Com as facilidades para a abertura de IES, ofertadas pela Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, estas assumem uma postura cada vez mais empresarial. As IES, mesmo submetidas à regulamentação governamental, estão inseridas em um mercado em que a satisfação de seus clientes e a qualidade dos serviços são decisivas para a sobrevivência das organizações, e a redução significativa da evasão.

Aqui cabe uma reflexão sobre quem é o cliente. Para Walter, Tontini e Domingues (2005) o acadêmico pode ter dois papéis distintos, o de cliente e o de produto. O primeiro se caracteriza pelo fato de a IES ser uma “vendedora” de serviços educacionais, que são “comprados” pelo aluno. Como qualquer cliente, ele busca percepção de qualidade naquilo que está comprando. Professores de qualidade, boa estrutura física, atendimento de funcionários, por exemplo, são aspectos que moldam essa percepção. O acadêmico no papel de produto dá um enfoque diferente à relação cliente-fornecedor. Nesta situação o cliente passa a ser a sociedade, que em última análise será a consumidora dos profissionais formados na IES.

Independentemente dá ótica de análise dessa questão um fato é indiscutível: a necessidade de identificação de oportunidades de melhoria é a base para o estabelecimento de uma política de melhoria contínua, que leve à satisfação dos acadêmicos e da sociedade. Neste sentido, Costa (2003) propõe a utilização dos fatores-chaves de escolha como um

caminho adequado à maximização da satisfação dos atuais ou potenciais clientes. Fatores-chave de escolha, na visão de Costa, são aqueles aspectos que direcionam a decisão de compra de um consumidor e fazem-no optar por um ou outro fornecedor. Exemplificando, se um consumidor procura gastar pouco, o fator que orientará a sua decisão será o preço. No caso das IES esses fatores são importantes como direcionadores de estratégias de retenção do acadêmico-cliente. Considerando que esse acadêmico-cliente busca aquilo que a sociedade cobra, pode-se deduzir que esses fatores também são importantes para essa sociedade, como consumidora do acadêmico-produto.

Também há outro aspecto a ser considerado. A intensa competitividade do setor faz com que a IES busquem se posicionar de forma diferenciada no mercado, ofertando custos cada vez menores, variedade de cursos e modalidades de ensino inimagináveis há algum tempo. O ensino à distância está aí para demonstrar isso. As IES buscam seu espaço num mercado onde a geografia não é mais um fator limitante, pois as tecnologias de comunicação derrubam fronteiras e encurtam distâncias. O acesso às tecnologias de disseminação do conhecimento torna cada vez menores e menos perceptíveis aos olhos do consumidor, as diferenças entre as diferentes IES concorrentes. Porter (2004) considera essa diferenciação altamente positiva:

A diferenciação, se alcançada, é uma estratégia viável para obtermos retornos acima da média em uma indústria porque ela cria uma posição defensável para enfrentar as cinco forças competitivas, embora de um modo diferente do que na liderança de custo. (Porter, 2004, p. 39)

Bertolin (2007) levanta a questão da necessidade de avaliação periódica do ensino, com a utilização de indicadores, modelo que tem se disseminado por IES de todo o mundo. Contudo, a qualidade tem uma característica muito subjetiva e pessoal, com múltiplas facetas interpretativas, o que dificulta a concisão em um único indicador.

A avaliação da qualidade em educação se expressa como um juízo de valor sobre um conjunto de atributos acerca das entradas, processo e resultados educativos, ou das relações entre eles. Essa definição envolve os elementos principais de um sistema e considera qualidade em educação como um conceito múltiplo que não pode ser avaliado por apenas um indicador. (BERTOLIN, 2007, p. 310)

Neste cenário, identificar a melhor metodologia para avaliar a reação dos consumidores ao produto oferecido pela organização pode significar uma maior assertividade nas decisões organizacionais. A maioria das organizações, mercantis ou não, tenta entender seu clientes e direcionar ações que os levem a estabelecer um vínculo de fidelidade. Para Reicheld e Sasser (1990, *apud* Tontini, 2003), um aumento de 5% na fidelidade desses clientes pode levar a um incremento de 100% nos lucros obtidos pela organização. A obtenção desta fidelidade está associada à satisfação percebida pelos clientes. Anderson e Mittal (2000) afirmam que 1% de elevação na satisfação dos clientes, equivale a 2,37% de aumento no retorno sobre o investimento realizado. De forma inversa, os mesmos ainda afirmam que 1% de queda neste índice implica em 5,08% de decréscimo no retorno sobre o investimento. Somente estes números já são suficientes para concluir que a assertividade na percepção das necessidades ou expectativas dos clientes é de extrema importância para as organizações.

É ponto pacífico entre estudiosos o fato de que há uma relação entre o desempenho dos atributos de qualidade e a satisfação de seus clientes. Em uma análise simplista se poderia concluir que essa relação é direta, ou seja, quanto melhor o desempenho num determinado atributo, maior seria a sensação de satisfação do cliente. Para Tontini (2003) essa premissa pode levar a falhas na identificação dos atributos críticos e, conseqüentemente, gerar ações que não aumentarão a satisfação dos clientes, induzindo a um desperdício de recursos.

2.3.1.1 Contextualização da motivação das IES para a busca da satisfação dos acadêmicos

Pinto e Patrício (2000) afirmam que a garantia de futuro de um país é o seu capital educativo, sendo o motor da compreensão e da execução das mudanças necessárias evolução da sociedade. Já as IES têm papel relevante na formação de recursos humanos e na geração e introdução de soluções através da pesquisa e da extensão, na geração do conhecimento.

Ao compreender esse papel da IES, Lima (2006) afirma que nenhum sistema de ensino superior pode ser efetivo no cumprimento de seu papel social se não for capaz de se flexibilizar em relação às demandas sociais, se tornando um gerador de inovação, capaz de alavancar a competitividade da sociedade em que está inserido.

Essa percepção da relação existente entre geração de conhecimento e geração de evolução da sociedade como um todo, coloca o ensino superior como uma meta para a obtenção dessas habilidades que passam a ser necessárias ao profissional de alta

empregabilidade, levando a um aumento da demanda. Esse aumento da demanda pode ser observado pelo crescimento acelerado no número de IES privadas nos últimos 10 anos. Isso pode ser facilmente comprovado ao se fazer uma consulta aos dados dos censos do MEC-INEP. Em 1997 havia um total de 900 Instituições de Ensino Superior. Em 2006 esse número saltou para 2270 IES.

Contudo essa expansão do ensino superior não foi acompanhada na mesma proporção pelo da economia e com a conseqüente geração de vagas para estes novos graduados. Segundo Castro (2003): “Sobra gente com diplomas e sem empregos que correspondam a estes diplomas”.

Tal situação leva a um significativo aumento da concorrência e as IES buscam soluções para os seus problemas de falta de competitividade. Como afirma Silva (2005), já se foi o tempo em que bastava para uma IES ter bons professores e credibilidade. Fatores outros, como preço justo, por exemplo, passam a ser significativos em uma sociedade de crescimento econômico limitado, onde os demandantes de ensino superior têm limitações financeiras crescentes, como afirmam Cobra e Braga (2005).

Para Gaioso (2005) as IES tradicionais passam a ter novos concorrentes, universidades empresariais e até mesmo virtuais, em muitas situações com grande capacidade de investimento e com foco naqueles que normalmente se matriculariam nas IES tradicionais. Instituições ágeis e atentas às necessidades do mercado ocupam espaços neste mercado do ensino superior.

Para Alves (2003) esse contexto que se caracteriza pela grande concorrência, pela mudança na faixa dos alunos ingressantes e pelas restrições financeiras desses alunos, faz com que as capacidades de atrair e reter esses acadêmicos sejam primordiais para a sobrevivência da IES. Essa busca por uma melhor capacidade competitiva da IES leva a uma melhoria na prestação dos serviços, contudo tem reflexos que também podem ser negativos. Tureta et al (2006) afirmam que ao privilegiar a estratégia de atração e retenção, as IES podem ser muito tolerantes, o que traria prejuízos à qualidade do ensino.

Essas mudanças no perfil dos acadêmicos foram percebidas também por Navarro, Iglesias e Torres (2005). Segundo eles houve uma diminuição da participação de estudantes entre 18 e 24 anos. Estes estudantes agora são mais maduros e tem necessidades e motivações diferentes do grupo anterior. Mais maduros, eles já têm uma história profissional que os faz serem mais exigentes em relação ao ensino que recebem. Vêm para a IES ampliar o seu conhecimento ou se atualizar em função de cobranças que recebem em seu ambiente profissional.

Nessa busca das IES pela capacidade competitiva baseada na flexibilização às novas demandas, White e Weathersby (2005) sugerem a utilização da ideia do aprendizado organizacional nas universidades, de tal forma que se adaptem ao ambiente externo, até mesmo porque é nelas que este aspecto “aprendizagem” deveria ser mais perceptível. Essa atividade poderia começar com o apoio as iniciativas inovadoras de docentes e discentes, que têm como objetivo buscar respostas para os problemas da sociedade em que a Instituição está inserida.

Essa adequação das IES a uma nova realidade deve ser comedida e realizada de forma cuidadosa. Michel (1997) comenta que as IES devem ser centradas no estudante, adotando uma filosofia orientada para o consumidor. O raciocínio é simples: um estudante mal servido pode se transferir para outra IES e promover um marketing negativo da instituição que abandonou. Isso indicaria que uma estratégia de consumismo seria adequada para uma Instituição de Ensino Superior. Porém, os estudantes não estão em condições de decidir o que é necessário em termos de ensino específico para a profissão que escolheram, simplesmente por desconhecimento das competências, qualidades ou padrões que precisam ser alcançados. Ou seja, não são consumidores comuns. Diferentemente de um produto qualquer, que atende necessidades de curto prazo, o ensino atende necessidades de longo prazo, às quais somente a experiência trará a compreensão. Pode-se concluir que o mercado do ensino superior é imperfeito, pois os consumidores não conhecem as suas condições, e assim, o sucesso da filosofia do consumismo é limitado.

Navarro, Iglesias e Torres (2005) desenvolveram um modelo em que associam aspectos de satisfação com os serviços educacionais com a lealdade do acadêmico, o que se converteria em interesse do próprio egresso em retornar à IES ou ainda, recomendá-la a terceiros. Isso pode ser visualizado na Figura 4.

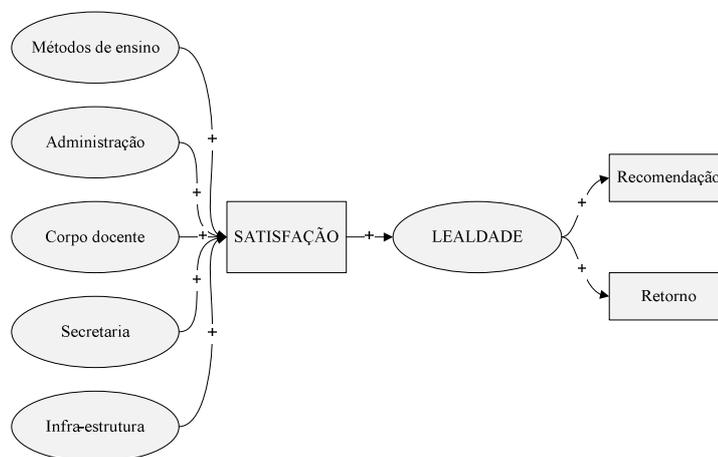


Figura 4 - Modelo de Satisfação

Fonte: Adaptado de NAVARRO; IGLESIAS; TORRES (2005, p. 511). Tradução livre do autor

2.3.1.2 Satisfação dos acadêmicos com os atributos da qualidade

Mainardes e Domingues (2008) afirmam que para tratar de questões relativas à satisfação de estudantes é preciso considerar que este tema é foco de organizações orientadas para o mercado. Para Rowley (2003) isto significa dizer que para estas organizações o cliente e suas necessidades são o centro das atenções e para serem eficientes as organizações devem buscar o atendimento dessas necessidades.

Palacio, Meneses e Pérez (2002) partindo deste princípio, afirmam que satisfação de estudantes é uma resposta afetiva limitada a um determinado tempo e que é resultado de uma avaliação pessoal acerca dos serviços pedagógicos e de apoio ofertados pela IES. Já Navarro, Iglesias e Torres (2005) complementam esse raciocínio afirmando que é possível saber se o que está sendo ofertado atende às necessidades dos acadêmicos, medindo a satisfação. Esta por sua vez, é determinada pelas expectativas que estes estudantes têm ao entrar na IES, pelas motivações que os fizeram escolher a IES e por variáveis cognitivas da satisfação.

Alves (2003) foi meticulosa ao levantar a evolução das definições para a satisfação dos acadêmicos:

- Em 1982, Aitken afirmou que representa o sentimento do estudante relativamente ao seu desempenho acadêmico;
- Em 1987, Chadwick e Ward afirmaram ser a avaliação pós-experiência do seu investimento educacional;
- Em 1993, Hampton comentou que é o resultado da comparação entre as percepções do serviço educacional consumido e as expectativas baseadas em experiências educacionais anteriores e/ou na informação obtida através de outros;
- Em 1994, Halstead, Hartman e Schmidt citaram que é a comparação entre aquilo que foi recebido e aquilo que era esperado;
- Em 1998, Danielson definiu como expressão de prazer ou orgulho com a experiência de ensino;
- Em 1999, Elliot e Shin citaram que é o resultado da comparação entre a experiência obtida na universidade e as expectativas para essa experiência;
- Em 2001, Astin citou que engloba a experiência subjetiva dos estudantes durante os anos de universidade, bem como percepções de valor da experiência educacional;
- Em 2001, Elliot e Healy definiram que é a atitude de curto prazo, resultante da avaliação, por parte do estudante, da experiência educacional. Resulta da comparação entre o desempenho e as expectativas. (ALVES, 2003, p. 94)

Alves (2003) finalmente afirma que a satisfação do estudante é o resultado global obtido com a experiência educacional em todas as suas vertentes, podendo ser apenas um

sentimento detido pelo estudante ou um conhecimento mais racional. Poderia ser influenciada por duas grandes características do desempenho:

- *Intellectual*: envolvimento do discente com pares, docentes, recursos humanos diversos da IES e o próprio ensino.
- *Professional*: o nível de preparação do estudante para o exercício de sua atividade profissional.

Essa autora ainda afirma que insatisfação se origina no processo de comparação que os acadêmicos estabelecem entre a sua situação e a de estudantes de outras IES, na análise do desempenho da IES, no próprio serviço educacional, na comparação do desempenho real com as expectativas iniciais e no respeito da IES. A satisfação, portanto, não passaria apenas pela avaliação da prestação do serviço, mas também pelo resultado final obtido.

Mas quais seriam esses atributos significativos no processo de determinação da satisfação dos acadêmicos? Mainardes e Domingues (2008) fizeram uma varredura na bibliografia relativa à satisfação de alunos e conseguiram identificar uma série de atributos que contribuem para essa satisfação, como demonstrado no Quadro 1.

Como é possível perceber, o resultado do levantamento bibliográfico apresentado por Mainardes e Domingues (2008) traz um número muito grande de atributos, o que praticamente inviabilizaria ações administrativas efetivas em sua totalidade.

Navarro, Iglesias e Torres (2005) afirmam que a administração adequada desses fatores é essencial para alcançar os objetivos estratégicos organizacionais da IES. Propõe como solução, o agrupamento desses atributos em fatores:

- *Instalações*: aspectos relativos à estrutura ofertada pela IES, como salas de aula, biblioteca, laboratórios;
- *Equipe pedagógica*: aspectos relativos à qualificação dos recursos humanos que tem envolvimento e participação no processo de ensino-aprendizagem;
- *Métodos pedagógicos*: uma avaliação das práticas pedagógicas e do rigor metodológico;
- *Ambiente*: uma avaliação subjetiva sobre o relacionamento entre pares, discentes e docentes, discentes e funcionários;
- *Administração de curso*: a gestão do curso, abrangendo aspectos como grade curricular, logística, orientação aos estudantes, etc.;

- *Serviços de apoio*: áreas não diretamente ligadas ao processo ensino-aprendizagem, mas influentes neste (serviços de fotocópias, serviços de secretaria, manutenção da estrutura, cantina, etc.).

Com os agrupamentos é possível estabelecer ações direcionadas, o que facilitaria o planejamento e controle. Esses agrupamentos serão tratados separadamente quando da análise do instrumento de coleta elaborado para esta pesquisa.

Atributos de satisfação
1. Qualidade do curso
2. Satisfação específica na transação
3. Empregabilidade potencial do curso, diversidade de saídas profissionais
4. Auto-desenvolvimento do aluno
5. Preço e condições de pagamento, e serviços financeiros.
6. Qualidade percebida de serviços
7. Identificação das necessidades dos clientes e foco em produtos e serviços para compra, consumo
8. Infraestrutura e instalações (laboratórios, informática, desde que atualizados e disponíveis fora do período de aulas), modernas e limpas, incluindo instalações acadêmicas e recreativas de apoio
9. Cortesia, amabilidade, competência dos recursos humanos da IES
10. Atitudes e qualidade das equipes pedagógicas
11. Serviços pedagógicos
12. Serviços internos da IES
13. Meio de apoio à docência
14. Ligações da IES com o exterior, intercâmbios com o estrangeiro.
15. Resposta afetiva geral
16. Qualidade, estilo e métodos pedagógicos.
17. Conteúdos atualizados do curso, nível dos assuntos discutidos, extensão e distribuição dos assuntos.
18. Docentes e equipe pedagógica, capacidade dos docentes em sala, proporção entre teoria e prática
19. Biblioteca, livreria universitária, existência de bibliografia básica, atendimento dos bibliotecários e facilidade de acesso a bibliografias e documentações
20. Serviços de computador
21. Estágios e empregos, apoio da IES na colocação de alunos em estágios
22. Atividades extra-curriculares
23. Variáveis relacionadas com a existência de atividades desportivas, culturais e associações de alunos.
24. Disponibilidade de apoio social ao aluno e prestação de serviços sociais
25. Solução e gerenciamento de reclamações
26. Avaliação do curso
27. Ambiente universitário, clima no campus, vida no campus
28. Interesse do indivíduo
29. Segurança
30. Sentimentos de confiança do consumidor na IES e seus funcionários
31. Inovação em produtos e serviços, processos, modos de negociar e administração da IES
32. Coordenação e organização dos cursos; administração dos cursos, competência dos administradores e coordenadores
33. Relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes
34. Foco no cliente
35. Apoio aos estudos e envolvimento do estudante
36. Habilidades ou recursos que provêm valor superior aos clientes
37. Valor percebido

→ Continua

→ continuação

38. Imagem da IES
39. Recomendação do curso para outras pessoas
40. Retorno e participação em outros cursos na IES
41. Percepção de momento ou de futuro em relação aos serviços que recebem
42. Atendimento na secretaria e serviços de apoio no campus
43. Respeito ao planejamento inicial e atividades marcadas
44. IES orientada para o mercado, clientes e necessidades no coração do que a IES faz
45. Desenvolvimento de ofertas apropriadas
46. Construção de relações e impressões com clientes
47. Contribuição do pessoal que entra em contato direto com os clientes e com o público
48. Recursos em geral
49. Imagens e expectativas de clientes: antes e depois
50. IES orientada para a aprendizagem organizacional
51. Recursos humanos da IES, empregados de alta qualidade, principalmente docentes
52. Satisfação cumulativa
53. Produtos e serviços em si, características, benefícios, vantagens e diferenciais
54. Entrega do serviço
55. Nível prazeroso de completude relativa ao consumo
56. Ideias que levaram à escolha da IES
57. Percepção da sociedade que recebe o produto-aluno
58. Exigências nos estudos, carga de trabalho do estudante e avaliações
59. Cursos oferecidos
60. Refeitórios, acomodações
61. Troca de experiências
62. Coordenação entre professores
63. Acesso à internet
64. Realização frequente de palestras e seminários
65. Atingimento dos objetivos educacionais

Quadro 1 - Atributos de Satisfação

Fonte: adaptado de MAINARDES; DOMINGUES (2008)

A consulta às referências foi complementada com uma discussão em grupo focal com 51 acadêmicos de administração de uma IES de Blumenau/SC (BUETTGEN; BEILER; TONTINI, 2008). Desta fusão foram extraídos os dezesseis (16) atributos utilizados nesta pesquisa, identificados no Quadro 2. Esses atributos foram testados e validados com a aplicação de 205 questionários.

Dimensão	Atributo
Atendimento	1) Atendimento dos funcionários do <i>campus</i> e secretaria
Atitude	2) Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica
	3) Atitude de colaboração e preocupação dos professores
Equipe pedagógica	4) Nível de exigência nas disciplinas
	5) Titulação dos professores
Conteúdo	6) Adequação da grade curricular
	7) Aprendizagem percebida
	8) Atividades extracurriculares
	9) Atualização do conteúdo das disciplinas
Infraestrutura	10) Acesso à Instituição
	11) Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.)
Serviços de apoio	12) Infraestrutura do <i>campus</i> (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.).
Métodos de ensino	13) Métodos de ensino utilizados nas disciplinas
	14) Possibilidade de cursar disciplinas à distância
	15) Relação entre teoria e prática nas disciplinas
Reconhecimento	16) Conceito da Instituição na comunidade

Quadro 2 - Atributos de qualidade da pesquisa

Fonte: O autor

2.3.1.3 Satisfação dos acadêmicos com os atributos pessoais

Algumas fases da vida apresentam dificuldades inerentes a elas. A adolescência, por exemplo, é uma destas fases. Como diz o dito popular, “Você é jovem demais para fazer o que os adultos fazem e é velho demais para fazer o que as crianças fazem”. O fato é que se trata de uma fase de mudanças profundas.

O mesmo acontece com o período de graduação, fase na qual o indivíduo faz uma escolha de vida e se prepara para receber uma gigantesca carga de informações que, em tese, o prepararão para essa futura profissão. Some-se a isto a transição do Ensino Médio para o Ensino Superior, totalmente distintos entre si.

Hoirish et al (1993, *apud* PETRUCCI, 2005, p. 66) realizaram um estudo junto aos acadêmicos do curso de medicina da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) com o intuito de identificar essas dificuldades. Algumas das conclusões podem ser inferidas aos estudantes de Administração. Seriam estas as dificuldades identificadas:

- Problemas pessoais
 - Dificuldade de adaptação;
 - Baixa auto-estima;

- Problemas financeiros;
- Ansiedade;
- Depressão;
- Insegurança pessoal exacerbada; e
- Problemas de relacionamento interpessoal.
- Problemas relativos à família
 - Dificuldades de relacionamento com a família; e
 - Crises na família.
- Problemas acadêmicos
 - Dificuldades de aprendizagem amplas ou específicas;
 - Dificuldades de relacionamento com professores, colegas e funcionários;
 - Situação de reprovação em disciplina; e
 - Trancamento, reabertura de matrícula e abandono abrupto do curso.

Em seu estudo, Petrucci (2005) conclui que as IES deveriam conhecer essas dificuldades e prover as soluções possíveis e viáveis para auxiliar os seus acadêmicos na minimização dos efeitos nocivos que têm sobre o desempenho ou até mesmo sobre a permanência na instituição. Como exemplo dessas ações, para o caso estudado por Hoirish et al (1993, *apud* PETRUCCI, 2005, p. 67) a universidade optou por criar um “Programa de Orientação Psico-Pedagógica” para os alunos.

A grande diversidade desses elementos pode dificultar o entendimento e o consequente estabelecimento de uma política de apoio. Facilitar o entendimento passa pelo agrupamento em categorias maiores. Buettgen, Frâncio e Domingues (2008), avaliaram essas questões em duas IES e propuseram os seguintes agrupamentos para os aspectos relativos a estas dificuldades encontradas pelos acadêmicos:

- *Institucionais acadêmicos*: se referem a atributos ligados as capacidades e possibilidades do processo ensino-aprendizagem ofertado pela IES aos estudantes
- *Institucionais estruturais*: se referem a atributos ligados às condições e possibilidades ambientais ofertadas pela IES;
- *Pessoais*: referem-se às características e dificuldades pessoais dos estudantes; e
- *Pessoais estruturais*: referem-se às disponibilidades estruturais de que dispõe os estudantes.

A consulta ao referencial bibliográfico foi complementada com uma discussão em grupo de foco com 51 acadêmicos de administração de uma IES de Blumenau/SC. Desta fusão foram extraídos os vinte e cinco atributos utilizados nesta pesquisa. Veja o Quadro 3.

Dimensão	Atributo
Institucionais acadêmicos	1) Possibilidade de associação teoria/prática
	2) Aulas dinâmicas e interativas
	3) Compreensão dos professores com a falta de tempo
	4) Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado
	5) Bom relacionamento com os professores
	6) Frustração com o fato de repetir uma matéria
	7) Interesse na teoria
Institucionais estruturais	8) Silêncio e tranquilidade em sala de aula
	9) Bibliografia adequada disponível
Pessoais	10) Facilidade para a realização de trabalhos em grupo
	11) Tempo para estudar
	12) Facilidade para falar em público
	13) Cansaço físico em função do trabalho
	14) Reconhecimento financeiro da profissão
	15) Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica
	16) Facilidade de expressão oral e escrita
	17) Motivação pessoal
	18) Capacidade de concentração e compreensão
	19) Satisfação com o curso escolhido
20) Desenvolvimento do hábito de leitura	
Pessoais estruturais	21) Disponibilidade de um computador pessoal
	22) Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa
	23) Disponibilidade de meio de locomoção próprio.
	24) Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)
	25) Estabilidade financeira sua ou de sua família

Quadro 3 - Atributos pessoais da pesquisa

Fonte: O autor

3 MÉTODO DE PESQUISA

Esta sessão apresenta o método de pesquisa utilizado. Em um primeiro momento se procura justificar o método. Em seguida se caracteriza a população e dimensiona a amostra de estudo. Na etapa seguinte se apresenta os instrumentos de coleta e por fim, o método de análise dos dados.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A pesquisa caracteriza-se como quantitativa, descritiva, com período de tempo transversal no momento presente, por meio de levantamento de dados, com a aplicação de questionário, com perguntas predominantemente fechadas.

Para Hair et al (2005) a pesquisa descritiva é utilizada para descrever alguma situação, o que é conseguido com a utilização da estatística descritiva, uma vez que as situações de estudo normalmente se caracterizam por ser um evento ou atividade. Geralmente este tipo de pesquisa tem planos criados e organizados especificamente para medir as características descritas em uma questão de pesquisa. Normalmente as hipóteses fornecem uma lista do que precisa ser mensurado.

Hair et al (2005) ainda afirma que uma pesquisa descritiva apresenta um panorama ou descrição dos elementos estudados em um determinado ponto no tempo, introduzindo, assim, o conceito de corte transversal. Nesta situação os dados são coletados em único momento e sintetizados estatisticamente.

Portanto a pesquisa quantitativa, descritiva transversal aqui utilizada foi estruturada em etapas e podem ser visualizadas na Figura 5, como segue:

- 1) Pesquisa bibliográfica: busca de fundamentação teórica para a pesquisa e identificação dos atributos percebidos como dificuldades para frequentar o ensino noturno e sobre os atributos de qualidade do ensino superior.
- 2) Elaboração e validação dos instrumentos de coleta de dados: esta fase se caracteriza pela construção dos instrumentos de coleta e de pré-testes dos mesmos, de forma a validar os atributos a serem pesquisados.
- 3) Definição do público e amostra: caracterização da população pesquisada, escolha da amostra e contato com as IES integrantes do Sistema ACADEMIA para estruturação da aplicação da pesquisa.

- 4) Aplicação da pesquisa: período de deslocamento às IES e aplicação dos questionários junto aos acadêmicos definidos como amostra. Foram aplicados dois questionários, sendo um direcionado ao levantamento das dificuldades pessoais e outro para a avaliação dos atributos de qualidade.
- 5) Tabulação, análise e divulgação dos resultados: tabulação e tratamento dos dados de pesquisa. Para efeito de organização, foi subdividida em etapas:
- Tabulação dos questionários, com utilização de planilha eletrônica de uso comercial.
 - Tratamento estatístico dos dados, com a aplicação da técnica do Gap de Melhoria como instrumento de categorização para o Modelo Kano, para determinação atributos críticos de satisfação dos estudantes e de dificuldades percebidas no ensino noturno.
 - Tratamento estatístico dos dados de lealdade, satisfação geral e propensão à desistência com utilização do software SPSS, com aplicação de análise de regressão e teste de hipóteses (t de Student)
 - Divulgação dos resultados para as IES envolvidas.

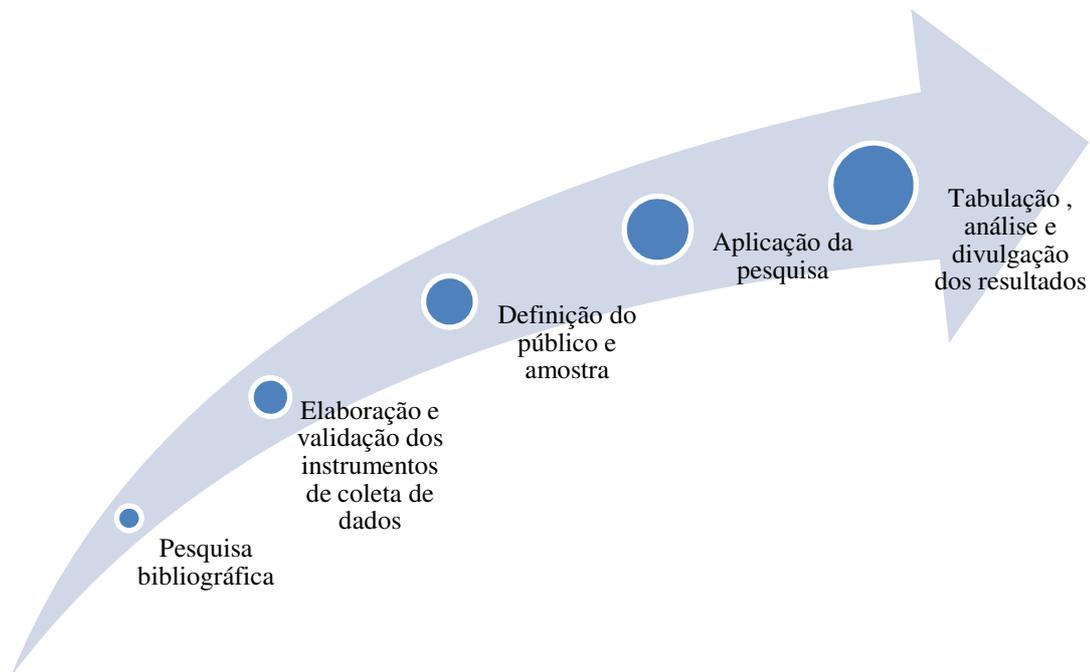


Figura 5 - Fluxo de atividades da pesquisa

Fonte: o autor

curso presenciais no Estado. Essa capilaridade é maximizada pelas políticas de expansão das IES integrantes, que lançam *Campis* nas cidades do entorno de suas sedes.

A Tabela 7 dá a dimensão do Sistema ACAFE que no ano de 2006 já representava 66,31% das matrículas totais em cursos presenciais de graduação, no Estado de Santa Catarina.

Numa retrospectiva histórica pode-se perceber que tanto o Sistema ACAFE como a Universidade Federal de Santa Catarina têm perdido espaço, paulatinamente, em razão do surgimento de novas IES particulares. Se em 2000 as instituições privadas respondiam por 6,4% das matrículas, em 2006 esse número já representava 23,25%, indicando um crescimento considerável. Em contrapartida, a UFSC viu sua participação cair de 13,2% para 10,44%. O sistema ACAFE teve uma perda ainda maior, caindo de 80,4% para 66,31% nesse mesmo período.

Tabela 7 - Participação do Sistema ACAFE na matrícula em cursos de graduação no Estado de Santa Catarina

Ano	Grandeza	Instituição			Totais
		UFSC	ACAFE	IES Privadas	
2000	Matrícula	16.363	100.044	8.000	124.407
	%	13,2	80,4	6,4	100
2001	Matrícula	17.111	115.464	22.000	154.575
	%	11,1	74,7	14,2	100
2002	Matrícula	18.632	122.612	30.000	171.244
	%	10,9	71,6	17,5	100
2003	Matrícula	18.710	121.002	36.000	175.716
	%	10,7	68,9	20,5	100
2004	Matrícula	18.949	139.267	35.127	193.343
	%	9,8	72,1	18,1	100
2005	Matrícula	18.852	143.153	41.598	199.814
	%	9,2	70,4	20,4	100
2006	Matrícula	21.589	137.131	48.069	206.789
	%	10,44	66,31	23,25	100

Fonte: ACAFE

A Tabela 8 apresenta os números absolutos das IES associadas, relativos ao ano de 2006, dando uma ideia da dimensão de cada uma das instituições. Nos dados da tabela pode-se perceber que ainda não é possível atender toda a demanda, se feita uma análise global.

Tabela 8 – Candidatos inscritos, vagas, matrículas e concluintes nos cursos de graduação Sistema ACAFE no ano de 2006

Instituição	Vagas oferecidas	Candidatos inscritos	Matrículas totais	Concluintes
FEHH	250	-	315	83
FURB	3.805	6.635	12.238	1.855
UDESC	2.164	16.843	11.791	9.900
UnC	4.540	4.735	12.197	2.052
UNERJ	1.280	1.789	3.475	694
UNESC	2.664	4.329	8.752	1.421
UNIBAVE	450	224	701	58
UNIDAVI	1.000	1.482	3.414	630
UNIFEBE	1.030	1.130	2.512	368
UNIPLAC	924	1.188	4.026	781
UNISUL	34.553	7.783	24.018	723
UNIVALI	8.107	16.402	22.802	3.815
UNIVILLE	2.678	4.352	8.224	1.530
UNOCHAPECÓ	9.121	4.085	7.336	1.004
UNOESC	4.782	7.308	13.706	2.270
USJ	240	2.541	240	-
Totais	77.588	80.826	135.747	27.184

Fonte: Adaptado de ACAFE

O Sistema ACAFE tem uma grande relevância no ensino superior do Estado e este estudo ofertará informações aos gestores institucionais que lhes permita dirigir ações de atração e retenção de acadêmicos, suprimindo lacuna importante na formação superior de Santa Catarina.

Para Hair et al (2005) “a população alvo é o grupo completo de objetos ou elementos relevantes para o projeto de pesquisa. São relevantes porque possuem as informações que o projeto de pesquisa se propõe a coletar”. Pode-se inferir que são todos os elementos que têm características em comum com os objetivos da pesquisa.

Município	IES
Ibirama	FEHH – Fundação Educacional Hansa Hammonia
Blumenau	FURB – Universidade Regional de Blumenau
Florianópolis	UDESC – Universidade do Estado de Santa Catarina
Caçador	UnC – Universidade do Contestado
Jaraguá do Sul	UNERJ – Centro Universitário de Jaraguá do Sul
Criciúma	UNESC – Universidade do Extremo Sul Catarinense
Orleans	UNIBAVE – Centro Universitário Barriga Verde
Rio do Sul	UNIDAVI – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Brusque	UNIFEBE – Centro Universitário de Brusque
Lages	UNIPLAC – Universidade do Planalto Catarinense
Tubarão	UNISUL – Universidade do Sul de Santa Catarina
Itajaí	UNIVALI – Universidade do Vale do Itajaí
Joinville	UNIVILLE – Universidade da Região de Joinville
Chapecó	UNOCHAPECÓ – Universidade Comunitária Regional de Chapecó
Joaçaba	UNOESC – Universidade do Oeste de Santa Catarina
São José	USJ – Centro Universitário Municipal de São José

Quadro 4 - Elementos amostrais do projeto de pesquisa

Fonte: adaptado de ACAFE

Para esta pesquisa, se definiu como população os acadêmicos presenciais do curso de Administração do Sistema ACAFE. Em função desta definição, foram escolhidos os elementos amostrais, conforme o Quadro 4.

A leitura de Hair et al (2005, p. 240) orienta a escolha do método de amostragem. Segundo ele, estes métodos podem ser divididos em duas categorias; probabilísticos e não-probabilísticos. Os primeiros determinam uma possibilidade igual a qualquer elemento da população de fazer parte da amostra. Já nos métodos não-probabilísticos a possibilidade ou não de um elemento ser incluído na amostra fica a critério do pesquisador. A utilização destes métodos não-probabilísticos impede que o pesquisador generalize as descobertas para toda a população alvo uma vez que não é possível determinar o erro estatístico. Portanto, esta pesquisa utiliza de uma amostragem probabilística.

As técnicas de amostragem probabilística, ainda segundo Hair et al (2005) são: (a) aleatória simples; (b) sistemática; (c) estratificada; (d) conglomerado e (e) vários estágios. A amostragem aleatória simples atribui a cada elemento da população alvo igual probabilidade de ser selecionado, sendo, portanto, a técnica escolhida para esta pesquisa.

Para se chegar à amostra propriamente dita, Hair (2005, p. 241) comenta que “em uma amostra probabilística, a seleção de elementos é baseada em algum procedimento aleatório que lhes dá chance conhecida de serem selecionados, assim, minimizando a tendenciosidade (*sic*) de seleção”. Em suma, todos têm chance de serem selecionados para a amostra.

Assim, definiu-se o tipo de amostragem desta pesquisa como uma amostra probabilística, aleatória e proporcional. Nela, serão considerados respondentes, todos os alunos do curso presencial de Administração do Sistema ACAFE, nas IES's que ofertem esse curso nos períodos diurno e noturno. As IES que atendem a este requisito são apresentadas na Tabela 9, que também mostra uma população 8.801 acadêmicos para o ensino noturno e 1.792 para o ensino diurno.

Para a determinação do tamanho da amostra foi adotada a fórmula proposta por Barbetta (2001, p. 60). Para este autor, o primeiro passo para a determinação da amostra é a definição do *erro amostral tolerável*, ou seja, o quanto o pesquisador admite errar no momento da avaliação dos parâmetros de interesse do estudo. Para esta pesquisa fica determinado um valor de 5%.

Uma vez determinado o erro amostral tolerável, Barbetta (2001) sugere a utilização de um modelo para cálculo do tamanho mínimo da amostra, realizado em dois passos.

Num primeiro momento foi feito um cálculo sem conhecimento do tamanho da população, através da seguinte expressão:

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2}$$

Onde:

n_0 = uma primeira aproximação para o tamanho da amostra

E_0 = erro amostral tolerável

Para cada IES selecionada foi feito o cálculo dessa amostra, o que será demonstrado no exemplo a seguir. Tome-se como exemplo a Fundação Universidade Regional de Blumenau (FURB), com uma população de 1274 matriculados no período noturno. Assim, numa primeira aproximação é determinado um tamanho de amostra de 400 acadêmicos.

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2} = \frac{1}{(0,05)^2} = \frac{1}{0,0025} = 400 \text{ acadêmicos}$$

Conhecendo o tamanho N da população, é possível corrigir o cálculo, por:

$$n = \frac{N \times n_0}{N + n_0} = \frac{1.274 \times 400}{1.274 + 400} = \frac{509.600}{1.674} \cong 304 \text{ acadêmicos}$$

Utilizando o mesmo raciocínio para as demais IES's e para o período diurno se chega à amostragem definida pela Tabela 9. As IES's remanescentes foram escolhidas de forma intencional em função do fato de oferecerem o curso nos dois períodos (noturno e diurno), o que atenderia um dos objetivos específicos desta pesquisa, que é estabelecer comparação entre os turnos de estudo.

O passo seguinte foi o contato com as Instituições. Infelizmente, nem todas as IES se dispuseram a participar da pesquisa. As que participaram, o fizeram dentro das limitações impostas pela grande tragédia meteorológica que se abateu sobre o estado de Santa Catarina no mês de novembro de 2008. Este período de chuvas intensas, alagamentos e desmoronamentos em diversas cidades, levou à antecipação do encerramento do ano letivo nas IES. Ao final a amostra obtida foi a apresentada também na Tabela 9.

Tabela 9 - Amostras

IES	AMOSTRA CALCULADA					
	NOTURNO		DIURNO		TOTAIS DA AMOSTRA	
	matriculados	amostra	matriculados	amostra	matriculados	amostra
FURB (Blumenau)	1.274	52	193	25	1.467	78
UNERJ (Jaraguá do Sul)	650	27	60	8	710	35
UNIFEBE (Brusque)	531	22	64	8	595	30
UNOESC (São Miguel do Oeste)	1.734	71	57	7	1.791	79
UDESC (Florianópolis)	845	35	1.205	157	2.050	192
UNISUL (Tubarão)	1.274	52	496	65	1.770	117
UNIVALI (Itajaí)	1.000	41	300	39	1.300	80
UNIVILLE (Joinville)	2.008	83	292	38	2.300	121
Totais	9.316	384	2.667	348	11.983	731
IES	AMOSTRA OBTIDA					
	NOTURNO		DIURNO		TOTAIS DA AMOSTRA	
	matriculados	amostra	matriculados	amostra	matriculados	amostra
FURB (Blumenau)	1.274	139	193	60	1.467	199
UNERJ (Jaraguá do Sul)	650	66	60	30	710	96
UNIFEBE (Brusque)	531	31	64	12	595	43
UNOESC (São Miguel do Oeste)	1.734	33	57	8	1.791	41
Totais	4.189	269	374	110	4.563	379

Fonte: o autor

3.3 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS PARA COLETA

Em função do grande volume de dados a serem coletados e de uma amostra também grande, optou-se pelo questionário como sendo a técnica adequada para a coleta de dados. Um cuidado especial foi tomado para a manutenção da aleatoriedade da amostra, na qual se pretendeu envolver todos os semestres. Depois disto, essa amostra participou de uma sessão de aplicação dos questionários em sala de aula, que foi acompanhada pelo pesquisador.

Ao se examinar a quantidade de atributos identificados para cada um dos aspectos estudados, quais sejam dificuldades pessoais e percepção dos atributos críticos da qualidade, optou-se por aplicar dois questionários distintos (APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA PARA OS ATRIBUTOS PESSOAIS e APÊNDICE C – INSTRUMENTO DE COLETA ACERCA DOS ATRIBUTOS CRÍTICOS DA QUALIDADE), tendo como ponto de conexão as questões estratificadoras.

Os questionários são compostos por seis partes, que possibilitam a elaboração de perfil detalhado do estudante de Administração e da sua avaliação acerca dos atributos de qualidade das IES e de suas dificuldades pessoais com o período em que estuda.

A primeira parte se referiu a perguntas diretas e fechadas, de única resposta, personalizadas conforme a proposta do Modelo Kano usando o método dos gaps (Tontini e Silveira; 2007), direcionadas à avaliação que o acadêmico faz dos atributos em questão. A segunda parte trata do nível importância que os acadêmicos dão para estes atributos. A terceira parte, intimamente ligada a anterior, trata a avaliação que os acadêmicos fazem acerca do desempenho destes atributos na IES em que estudam. A quarta parte é uma avaliação da propensão à desistência. A quinta parte é uma avaliação global da IES em que os acadêmicos estudam e, finalmente a sexta parte, tratou de questões estratificadoras para identificação do perfil dos respondentes. O constructo relativo a consecução dos objetivos está demonstrado no Quadro 5.

O acesso aos discentes foi viabilizado através de solicitação da Coordenação Geral do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGAD), diretamente aos gestores das IES componentes do Sistema ACADE.

A aplicação foi coordenada pelo pesquisador, que pessoalmente coordenou a aplicação dos questionários em duas das IES's. Em outras duas, em função da distância geográfica obteve-se a colaboração de professores das referidas IES's.

Para a análise e tratamento dos dados foi utilizada a planilha eletrônica EXCEL, que se mostrou ferramenta adequada para esse tipo de análise. Também foi utilizado o software SPSS.

Questionários de Atributos Pessoais			
Objetivos específicos	Dimensão pesquisada	Questão	Finalidade
Identificação dos atributos pessoais	Institucionais acadêmicos	P1, P2, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P15, P16, P45, P46, P49, P50	Avaliar atributos ligados as capacidades e possibilidades do processo ensino-aprendizagem ofertados pela IES aos estudantes.
	Institucionais estruturais	P3, P4, P5, P6	Avaliar atributos ligados às condições e possibilidades ambientais ofertadas pela IES.
	Pessoais	P13, P14, P27, P28, P29, P30, P31, P32, P33, P34, P35, P36, P37, P38, P39, P40, P41, P42, P43, P44, P47, P48	Avaliar as características e dificuldades pessoais dos estudantes.
	Pessoais estruturais	P17, P18, P19, P20, P21, P22, P23, P24, P25, P26	Avaliar as disponibilidades estruturais de que dispõe os estudantes.

Continua →

Continuação →

Questionários de Atributos Críticos da Qualidade			
Objetivos específicos	Dimensão pesquisada	Questão	Finalidade
Identificação dos atributos da qualidade	Atendimento	P1, P2	Avaliar funcionários e colaboradores de setores de apoio e de prestação de serviços, não envolvidos no processo de ensino-aprendizagem.
	Atitude	P3, P4, P5, P6	Avaliação subjetiva sobre o relacionamento entre pares, discentes e docentes, discentes e funcionários.
	Conteúdo	P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18	Avaliar aspectos relativos a conteúdos programáticos e sua adequação às necessidades dos estudantes.
	Equipe pedagógica	P7, P8, P9, P10	Avaliar aspectos relativos à qualificação dos recursos humanos que tem participação no processo de ensino-aprendizagem.
	Infraestrutura	P19, P20, P23, P24	Avaliar aspectos relativos à estrutura física ofertada pela IES.
	Métodos de ensino	P25, P26, P27, P28, P29, P30	Avaliar práticas pedagógicas e o rigor metodológico;
	Reconhecimento	P31, P32	Avaliar o reconhecimento da IES e de seus egressos na sociedade.
	Serviços de apoio	P21, P22	Avaliar áreas não diretamente ligadas ao processo ensino-aprendizagem, mas influentes neste (serviços de fotocópias, serviços de secretaria, manutenção da estrutura, cantina, etc.).
Questões de propensão à desistência (comuns aos dois questionários)			
Identificação das causas de desistência	Satisfação geral com o curso	P1, P2, P3, P4, P13, P14, P15, P16	Avaliar o sentimento de satisfação do acadêmico, com o seu curso e com a IES.
	Lealdade	P5, P6, P7, P8, P9	Avaliar a lealdade do acadêmico para com IES que frequenta.
	Propensão à desistência	P10, P11, P12	Identificar a propensão do acadêmico em desistir do curso que frequenta.
Questões estratificadoras (comuns aos dois questionários)			
Objetivos específicos	Dimensão pesquisada	Questão	Finalidade
Caracterização do perfil dos acadêmicos	Caracterização acadêmica	Quadro 1	Identificar IES de origem, cidade da IES, turma, semestre e período .
	Caracterização pessoal	Quadro 2	Identificar idade e gênero.
	Atividade profissional	Quadro 3	Identificar atividade profissional e tempo de dedicação a esta.
	Base da formação	Quadro 4	Identificar o tipo de origem escolar (pública ou privada), tempo de inatividade em relação ao ensino médio.
	Antecedentes acadêmicos	Quadro 5	Identificar se é o primeiro curso de nível superior e se concluíram outros.
	Dedicação aos estudos	Quadro 6	Identificar o tempo disponível para dedicação ao estudo fora do período de aula.
	Apoio financeiro	Quadro 7	Identificar a existência de algum apoio financeiro para financiamento dos estudos.
	Necessidade de deslocamento diário longo	Quadro 8	Identificar acadêmicos submetidos a longas jornadas de trânsito.
	Moradia	Quadro 9	Identificar as condições de moradia do acadêmico.

Quadro 5 - Constructo dos Instrumentos de Coleta

Fonte: O autor

3.4 INSTRUMENTOS DE ANÁLISE

Técnicas diferentes foram utilizadas para a análise dos dados coletados. Para os dados estratificadores foi utilizada a estatística descritiva. Para os atributos pessoais e institucionais foi empregado o Gap de Melhoria (TONTINI; SILVEIRA, 2005) e t Student. Para propensão à desistência, lealdade e satisfação foram utilizados conceitos da estatística multivariada, principalmente a regressão linear, como demonstrado na Figura 7.

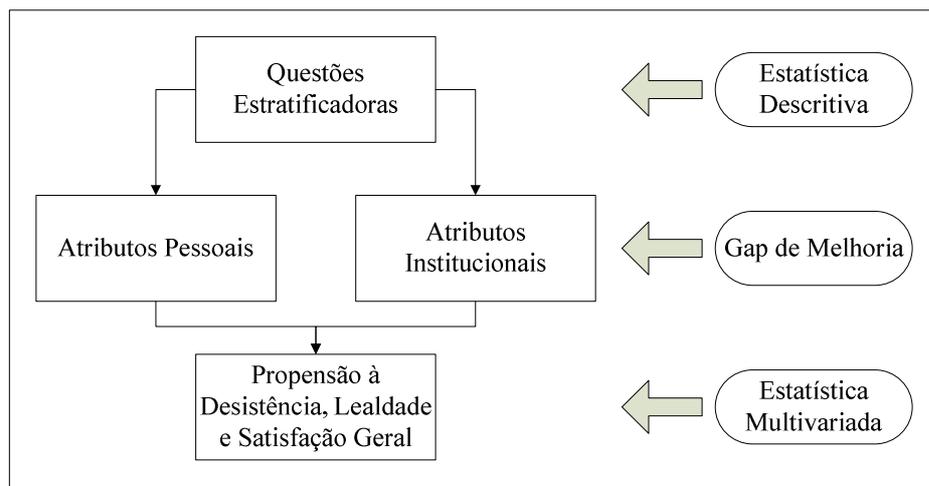


Figura 7 - Ferramentas de análise

Fonte: O autor

3.4.1 Estatística Descritiva

As questões estratificadoras foram propostas nos dois questionários aplicados. Uma vez tabulados, procedeu-se a contagem de ocorrência e a conversão desses resultados em participações percentuais.

Os resultados foram apresentados graficamente, de forma a possibilitar a fácil visualização e interpretação dos resultados obtidos.

3.4.2 Modelo Kano e o Gap de Melhoria

O método a ser utilizado para a análise dos dados coletados na pesquisa é o Modelo Kano de análise da qualidade percebida. Para tanto é importante conhecê-lo e entender as suas possibilidades e limitações. Limitações essas que levaram à utilização de uma adaptação proposta por Tontini e Silveira (2007) na forma de categorização dos atributos.

O Prof. Kaoru Ishikawa, mundialmente reconhecido pelos seus trabalhos na área de qualidade, principalmente por ter sido o criador do conceito do *CWQC – Company Wide Quality Control* (Controle Total da Qualidade para Toda a Empresa) e dos *CCQ's* (Círculos de Controle da Qualidade), durante sua trajetória orientou a carreira de diversos pesquisadores de sucesso. Um deles, Noriaki Kano.

O professor Noriaki Kano, juntamente com seus colegas da Universidade de Tóquio Rika, N. Seraku, F. Takahashi, e S. Tsuji, é criador de uma metodologia que esquematiza de forma simplificada as essências e as diferenças dos atributos relacionadas aos conceitos de qualidade percebidos pelos consumidores. Esse sistema é conhecido como Modelo Kano.

O Modelo Kano, proposto por Kano et al (1984) e demonstrado na Figura 8, sugere que a relação desempenho *versus* satisfação não é linear e classifica os atributos de qualidade da seguinte forma:

- *Obrigatórios*: atributos de qualidade altamente esperados pelo cliente. Caracterizam-se por não produzirem grande aumento da satisfação, quando fornecidos adequadamente. Contudo, se fornecidos de forma imprópria causam grande insatisfação.
- *Unidimensionais*: são atributos que causam satisfação diretamente proporcional a forma como são fornecidos. Fornecimento adequado gera satisfação e vice-versa. Tais atributos usualmente são demandados pelo consumidor.
- *Atrativos*: são atributos que causam satisfação mais que proporcional se fornecidos, mas sua ausência ou fornecimento com baixo desempenho não diminuem a satisfação. São considerados atributos-chave, pois superam a expectativa que o consumidor tem, maximizando a satisfação.

Kano et al (1984) ainda menciona dois outros tipos de atributos, menos comuns:

- *Neutros ou indiferentes*: se referem a atributos que não causam nem satisfação, nem insatisfação.
- *Reversos*: são atributos cuja presença causa insatisfação.

Ser assertivo no enquadramento dos atributos da organização nestas categorias propostas por Kano et al (1984) é de extrema valia, pois a partir desta escolha, os gestores das organizações tomam diferentes decisões. Neste estudo se propõe a identificação dos atributos críticos de qualidade preconizados por Kano et al (1984) através do uso do Método dos *Gaps*

de Melhoria, proposto por Tontini e Silveira (2007). Deve-se, portanto compreender esta técnica.

Prahalad e Hamel (2005) refletem sobre o futuro das organizações e afirmam:

[...] a meta fundamental da competição pelo futuro era maximizar a razão entre aprendizado e investimento. O mais importante, à medida que o futuro surge no horizonte, é aprender mais rápido do que os concorrentes onde está realmente o âmago da demanda futura [...] (PRAHALAD e HAMEL, 2005, p.271)

Tal afirmação deixa claro que é de extrema importância identificar as necessidades dos clientes a fim de satisfazê-los. Aprofundando o raciocínio, Reicheld e Sasser (*Apud* TONTINI, 2003), afirmam que consumidores satisfeitos, além de serem menos suscetíveis às variações de preço, são mais fiéis e tendem a repetir o consumo. Portanto, atendê-los de forma diferencial e com alto desempenho é possibilidade de melhoria nos resultados da organização.

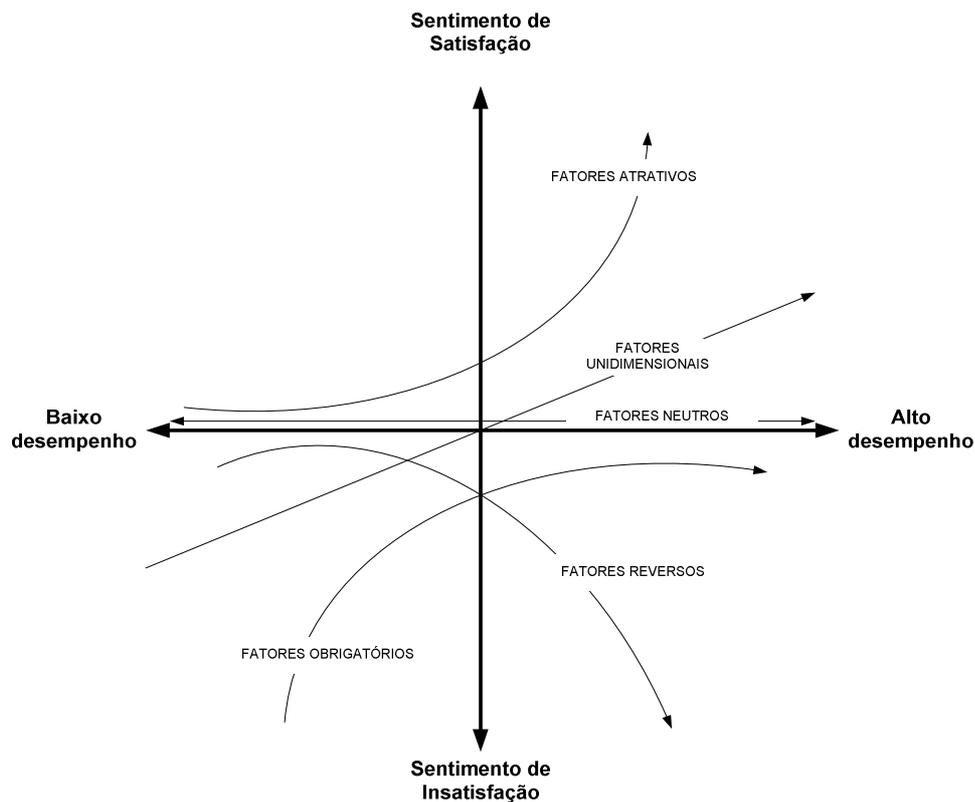


Figura 8 - Os fatores de relevância de desempenho do Modelo Kano.

Fonte: Adaptado de Kano et al (1984) e Tontini (2003)

Identificar atributos críticos, por si só, não tem qualquer efeito sobre os resultados organizacionais se não for seguido de ações. Estas, por sua vez, terão uma validade maior ou menor diretamente ligada à qualidade do processo de identificação dos atributos críticos. É

imperativa, pois, a utilização da metodologia que assegure o melhor resultado nessa identificação, para que os gestores possam direcionar os recursos, normalmente escassos.

Para Tontini e Silveira (2007) o método tradicional tem uma falha que pode ser suprimida com o uso do *Gap* de Melhoria: não considera a satisfação atual dos clientes. Kano et al (1984) sugerem uma comparação de expectativas, que muitas vezes diferem da realidade. O estudo de Tontini e Silveira agrega essa variável de satisfação atual, imprimindo um aspecto de cumplicidade entre interesses organizacionais e dos consumidores.

O *Gap* de Melhoria compara expectativas com a realidade, o que abre a possibilidade de identificar necessidades de melhoria em atributos significativos para o cliente e que gerem elevação dos níveis de satisfação. Também demonstra a importância da manutenção de um bom nível de desempenho em atributos cuja piora significa insatisfação.

Primeiramente, para a obtenção de um bom resultado na utilização deste método, é necessária a elaboração de um questionário adequado. Neste estudo, o questionário segue a proposta de Tontini e Silveira (2007). Segundo eles, deve-se questionar as percepções positivas e negativas do consumidor, associadas ao fornecimento adequado ou não do atributo em questão. Os questionamentos com fornecimento adequado são denominados *Kano positivo* (K^+) e os associados a um fornecimento inadequado são os *Kano negativos* (K^-). O Quadro 6 mostra um exemplo dessa dualidade de questionamento.

Pergunta	Respostas
Indique como você se sentiria se a Instituição de Ensino Superior na qual você estuda possuísse fácil acesso (pequena distância em relação ao centro, ônibus, trânsito, etc.).	1. Muito insatisfeito
	2. Insatisfeito
	3. Levemente insatisfeito
	4. Neutro
	5. Levemente satisfeito
	6. Satisfeito
	7. Muito satisfeito
Indique como você se sentiria se a Instituição de Ensino Superior na qual você estudasse não tivesse fácil acesso (distância em relação ao centro, ônibus, trânsito, etc.).	1. Muito insatisfeito
	2. Insatisfeito
	3. Levemente insatisfeito
	4. Neutro
	5. Levemente satisfeito
	6. Satisfeito
	7. Muito satisfeito

Quadro 6 - Exemplo de perguntas para a elaboração de questionário

Fonte: Adaptado de Tontini e Silveira (2007, p. 494)

Uma vez aplicados os questionários, foram tabuladas as respostas e calculadas, separadamente, as médias para as questões K^+ e K^- . Como o método de Tontini e Silveira (2007) prevê a comparação dos resultados destas expectativas com o desempenho atual obtido

pelos atributos em análise, esta informação também foi coletada no questionário. Deste nível de satisfação foi extraída uma média por atributo.

Para o cálculo do *gap* positivo, ou seja, o impacto que uma melhoria no atributo causaria, é utilizada a média da percepção K^+ para o atributo e dela subtraída a satisfação média, tomando-se a seguinte expressão:

$$Gap\ positivo = K^+ - \overline{satisfação}$$

Para a determinação do *gap* negativo, o método apresenta uma restrição. Quando um cliente consome determinado produto, há um nível implícito de satisfação, que reflete em sua percepção. Contudo, quando esse mesmo atributo é ofertado com desempenho ruim, há uma tendência à maximização da percepção de insatisfação. Para compensar esse efeito, se sugere a utilização do valor absoluto da abordagem K^- , ou seja:

$$Gap\ negativo = K^-$$

Uma vez calculados os *gaps*, determinasse a média destes, considerando todos os atributos analisados. A análise final será baseada na sua relação com as respectivas médias.

Para que se possam categorizar os atributos, é necessário criar uma área de neutralidade, cujos limites positivo (lim^+) e negativo (lim^-) são os valores 1 e -1, respectivamente. No gráfico de barras utilizado para representar o *gap* de melhoria, estes limites são apresentados como retas e servem de balizamento para a regra de categorização.

Com base nos valores calculados para os *gaps* positivos e negativos, é possível fazer a categorização dos atributos conforme a sugestão de Kano et al (1984). Considerando os limites da área de neutralidade (TONTINI e SILVEIRA, 2007) pode-se criar uma regra que simplifica o trabalho de categorização. Esta regra está explicitada no Quadro 7.

Categoria	Gap +	Gap-
Obrigatório	< lim +	< lim -
Unidimensional	> lim +	< lim -
Atrativo	> lim +	> lim -
Neutro	< lim +	> lim -

Quadro 7 - Regra para categorização dos atributos no Gap de Melhoria

Fonte: BUETTGEN; BEILER; TONTINI (2008, p. 7)

Com o método do *gap* de melhoria foi possível concluir quais os atributos mais significativos para o acadêmico e cuja ação institucional possa maximizar a sensação de satisfação vivenciada por este mesmo acadêmico.

A presente pesquisa determinou os valores para os períodos diurno e noturno, de forma que se pudesse estabelecer uma comparação entre eles. Uma vez identificados os valores, os resultados foram submetidos ao teste de hipóteses “t Student” de forma a confirmar se há diferenças significativas entre as avaliações feitas pelos alunos dos diferentes períodos em relação a um mesmo atributo.

O teste de Student serve para verificar se uma determinada diferença encontrada entre medidas de dois grupos, para uma mesma variável, é estatisticamente significativa.

3.4.3 Estatística multivariada

Para a análise da propensão à desistência, lealdade e satisfação optou-se pelo uso da estatística multivariada, em função do número de variáveis envolvidas.

Para Corrar, Paulo e Dias Filho (2007, p.2) a “estatística multivariada refere-se a um conjunto de métodos estatísticos que torna possível a análise simultânea de medidas múltiplas para cada indivíduo, objeto ou fenômeno observado”.

Na presente pesquisa o uso da regressão linear e da correlação foram fundamentais para o entendimento dos dados levantados. Loesch e Hoeltgebaum (2005) se referem a estas duas técnicas da seguinte forma:

Regressão. Responde à pergunta: como variáveis quantitativas se relacionam (ou seja: qual é a equação de relacionamento entre as variáveis)?

Correlação. Responde à pergunta: em que grau as variáveis quantitativas se relacionam? Interessa medir a força deste relacionamento. (LOESCH; HOELTGEBAUM, 2005, p. 75)

Já para o estabelecimentos das relações entre as variáveis foi utilizada a regressão *stepwise*. Para estudos exploratórios, como é o caso desta pesquisa, geralmente é utilizada a regressão *stepwise*. Tem aplicabilidade para os casos em que o pesquisador não tem uma teoria consistente para os fenômenos que está estudando, e tenta descrever relacionamentos entre variáveis, sem, no entanto tentar explicá-los, tão somente estabelecê-los. Para Abbad e Torres (2002):

Em estudos exploratórios, o pesquisador elabora um modelo teórico de investigação que inclui hipóteses sobre relacionamentos entre variáveis, mas que ainda não possibilita afirmações consistentes sobre a magnitude ou direção desses relacionamentos. Além disso, este tipo de estudo ainda não encontra apoio empírico às hipóteses a serem testadas. (ABBAD; TORRES, 2002, p.23)

3.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

A presente pesquisa apresentou algumas limitações que precisam ser consideradas quando da análise dos dados:

1. Os resultados apresentados refletem apenas a opinião dos acadêmicos, que nem sempre são imparciais em sua avaliação. A acadêmico não detém todos os conhecimentos necessários a um julgamento adequado.
2. Os aspectos pessoais avaliados no estudo tem um referencial bibliográfico bastante restrito. O único estudo brasileiro é o de Petrucci (2005), realizado com estudantes da área de Contábeis.
3. O tamanho da amostra foi prejudicado pela baixa participação das IES convidadas a participar do estudo.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1 PERFIL DO ESTUDANTE DE ADMINISTRAÇÃO DAS IES CATARINENSES

Esta primeira fase da análise dos dados apurados na pesquisa está relacionada com os dados estratificadores levantados. A intenção é compreender qual o perfil da população estudada.

Para tanto, utilizou-se das ferramentas da estatística descritiva de forma a possibilitar a comparação entre os períodos diurno e noturno, frequentados pelos estudantes de Administração. A intenção principal é fazer a comparação definida nos objetivos específicos desta pesquisa.

4.1.1 Apresentação dos resultados estratificados

Os dados serão apresentados, sempre que possível de forma gráfica, simplificando a interpretação. Desta sorte, espera-se que esta pesquisa possa se tornar uma fonte de consulta significativa para os gestores das Instituições de Ensino Superior.

4.1.1.1 Período de estudo e gênero dos acadêmicos

A análise dos dados relativos a gênero apresenta uma confirmação daquilo que já se esperava: as mulheres são maioria. O Censo da Educação Superior (2007) indica que no ano 2007 houve 4.880.381 matrículas, sendo 2.199.403 (45,07%) no gênero masculino e 2.680.978 (54,93%) do gênero feminino.

Em Santa Catarina, os números apontados pela mesma pesquisa no MEC indicam um total de 202.739 matrículas para o mesmo período, sendo 94.506 (46,61%) feitas por homens e 108.233 (53,39%) por mulheres, não diferindo em muito da média nacional.

A pesquisa do MEC não apresenta dados específicos para os cursos de Administração, mas mostra que há uma tendência de maior participação feminina no Ensino Superior brasileiro.

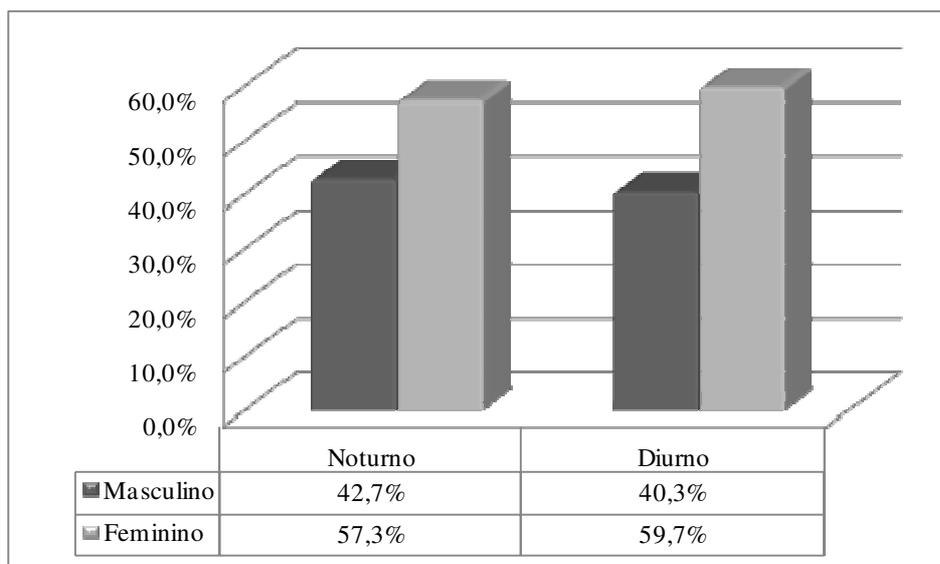


Figura 9 - Distribuição por gênero e período de estudo

Fonte: a pesquisa

Os resultados obtidos indicam que o período diurno tem uma participação um pouco maior das mulheres, com 59,7%, contra 57,3% no período noturno.

Petrucci (2005), avaliando os cursos de Contabilidade, identificou 56% de homens e 44% de mulheres, indicando que cursos diferentes têm realidades diferentes. Também o tempo tem influencia. No trabalho de Petrucci (2005), professores antigos afirmaram que nos anos setenta, os discentes de contabilidade eram quase que exclusivamente homens.

4.1.1.2 Localização e gênero dos acadêmicos

Como a pesquisa envolveu IES's de diferentes localidades do Estado de Santa Catarina, julgou-se importante entender se haveria alguma diferença dessa participação feminina em função das diferentes culturas dessas localidades.

As cidades de Blumenau, Jaraguá do Sul e Brusque tiveram números equivalentes, 41%, 41,6% e 41,9%, respectivamente, para a participação masculina. Participação feminina nessas duas cidades também é equivalente, 59%, 58,4% e 58,1%, respectivamente.

São Miguel do Oeste, onde 48,8% são homens e 51,2% são mulheres, se destaca pelo maior contingente masculino das IES pesquisadas. Mesmo assim, também na cidade de São Miguel do Oeste as mulheres ainda são maioria. Tal fato poderia indicar alguma força cultural regional, afinal, o município fica no extremo oeste do Estado. Esta pesquisa não se aprofunda neste sentido sendo, portanto, impossível indicar a razão para este comportamento.

Apesar disso, os números apontam para o fato de que não há diferenças extremamente significativas entre regiões tão distintas quanto, o Vale do Itajaí (FURB e UNIFEPE), O Vale do Itapocu (UNERJ) e o Oeste do estado (UNOESC), que justifiquem a adoção de estratégias diferenciadas em relação a gênero.

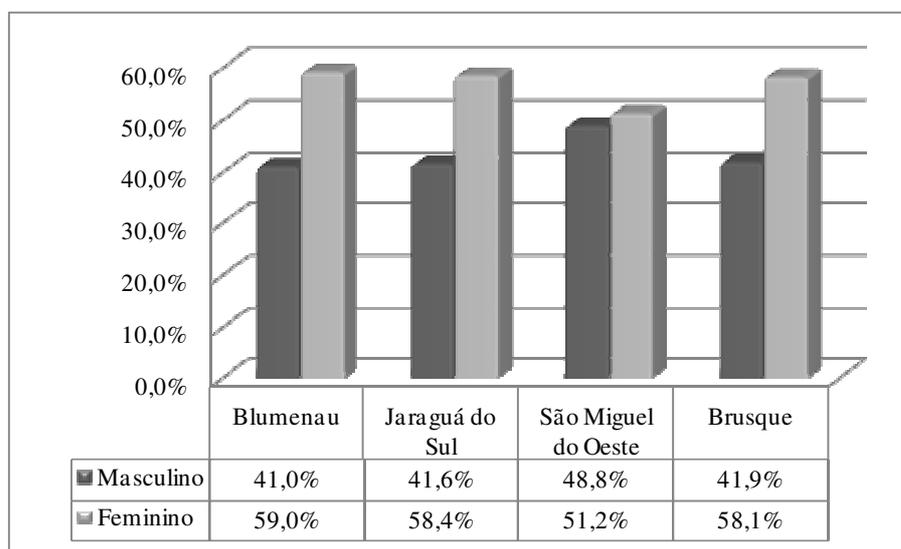


Figura 10 - Distribuição por gênero e localidade

Fonte: A pesquisa

4.1.1.3 Idade dos acadêmicos

A Tabela 10 apresenta um levantamento de casos por idade, distribuídos por período e gênero. A intenção é identificar se há alguma grande discrepância entre os dois períodos de estudo e mais uma vez, a pesquisa mostra que essa discrepância não existe.

Nos dois períodos, a população masculina tem uma idade média maior, sendo 24,27 anos para o período noturno e 25,96 anos para o período diurno. Já as mulheres, têm idade média de 23,39 anos no período noturno e 23,14 no diurno. Nesta pesquisa não se adentrou ao fato gerador, não sendo possível afirmar o que levaria a esta diferença.

Estes números ficam muito próximos aos encontrados por Espartel, Trez e Fonseca (2001) em IES do Rio Grande do Sul, onde a idade média ficou em 24,6 anos. Vale atentar que estes autores não separaram as idades por gênero, sendo o número relativo à totalidade da população pesquisada.

Como as amostras dos dois períodos são de tamanhos diferentes, não é possível fazer uma comparação com valores absolutos. Para que essa comparação fosse possível, se converteu estes valores absolutos em percentuais relativos aos totais de cada período de estudo, conforme apresentado na Figura 11.

Tabela 10 - Idade média por período e gênero

Idade	Noturno (n° de casos)		Diurno (n° de casos)	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
17	1	1	0	1
18	8	8	2	5
19	10	15	1	2
20	10	18	1	10
21	14	24	4	7
22	18	22	2	4
23	8	11	3	2
24	7	12	0	3
25	4	9	2	1
26	3	5	3	0
27	6	2	2	2
28	3	3	0	1
29	2	1	0	0
30	2	4	1	0
31	2	3	0	0
32	0	1	0	0
33	1	1	3	1
34	1	0	1	1
35	2	0	1	0
36	2	1	0	0
37	2	2	1	0
38	0	1	1	0
39	1	3	0	1
40	1	0	0	0
42	0	1	0	2
43	1	1	0	0
45	1	0	0	0
47	1	0	0	0
Casos	111	149	28	43
Idade média	24,27	23,39	25,96	23,14

Fonte: A pesquisa

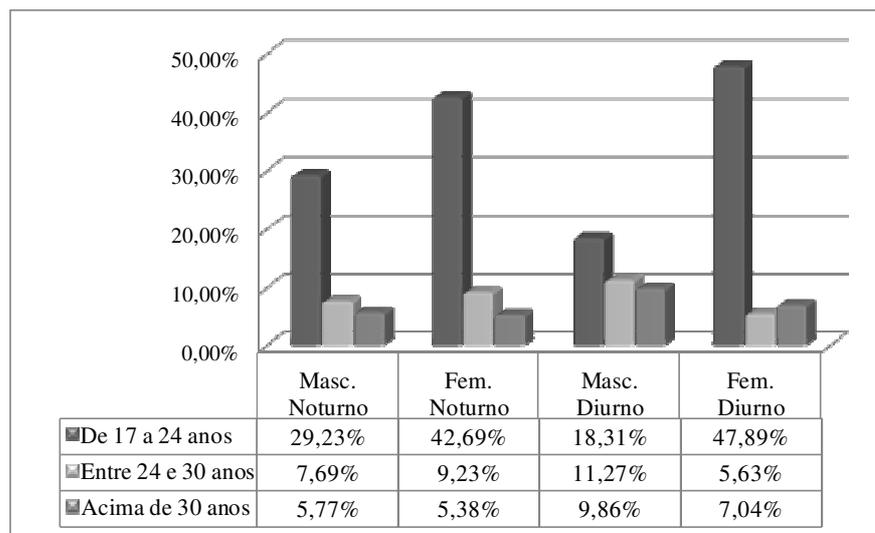


Figura 11 - Distribuição por faixa etária

Fonte: A pesquisa

Essa análise comparativa mostra que a grande maioria das populações dos dois turnos é de jovens, sendo que 71,92% dos acadêmicos noturnos têm entre 17 e 24. No período diurno

esta participação chega aos 66,20%. Na outra ponta da tabela, 11,15% dos estudantes do ensino noturno são mais maduros, tendo acima de 30 anos. No diurno este número está na casa dos 16,90%. Combinando esse número com a faixa intermediária, conclui-se que o turno diurno tem uma população mais madura.

Cabe às IES buscar a retenção destes alunos através da criação de conexões destes com a própria instituição e seus colegas. Tinto (1997) trouxe a questão da necessidade de interação e integração ao grupo, principalmente desse aluno mais jovem.

4.1.1.4 Atividade profissional exercida pelos acadêmicos

É fato recorrente ouvir os alunos, do período noturno, apregoarem as dificuldades que têm pelo fato exercerem atividades profissionais. Os dados coletados na pesquisa mostram que a atividade profissional não é exclusiva dos acadêmicos do período noturno.

Se 95,2% dos estudantes do período noturno exercem atividades profissionais, os 82,4% registrados pelos acadêmicos do período diurno não estão muito distantes.

Aqueles que têm a oportunidade de se dedicarem apenas ao estudo preferem o período diurno, fato refletido pelos números: 17,6% dos alunos diurnos que apenas trabalham, contra 4,8% dos acadêmicos noturnos.

Ariente et al (2007) detectaram em sua pesquisa realizada com alunos da Pontifícia Universidade Católica de Campinas que cerca de 70% dos alunos do período noturno trabalham para manutenção própria ou de suas famílias. Percebe-se uma diferença considerável em relação ao estado de Santa Catarina. Petrucci (2005) identificou 88% de trabalhadores.

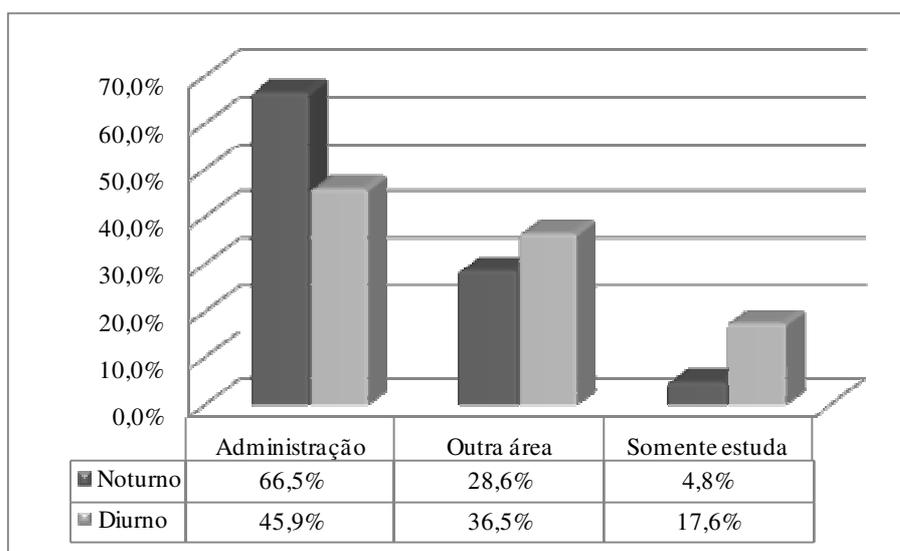


Figura 12 - Atividade profissional por turno

Fonte: A pesquisa

4.1.1.5 A origem do Ensino Médio dos acadêmicos

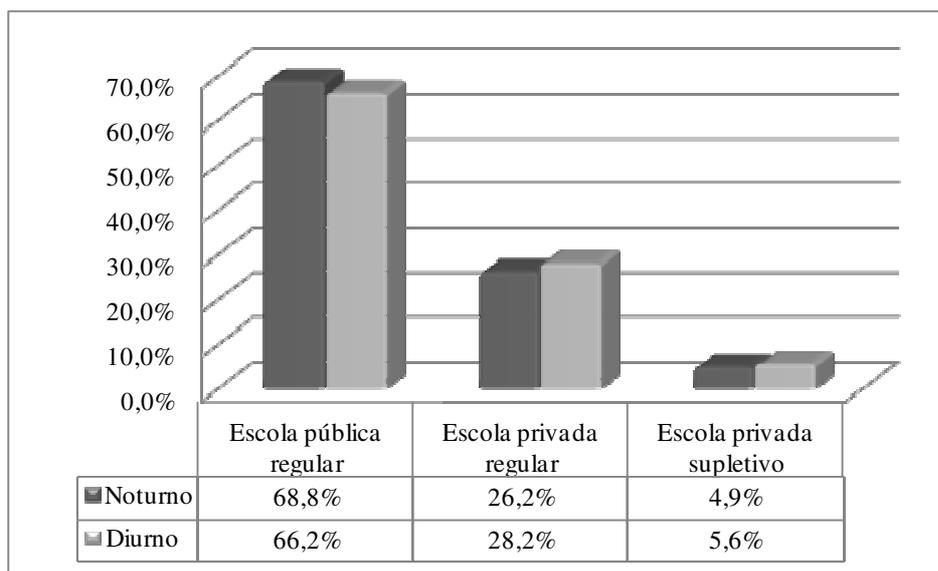


Figura 13 - Origem do Ensino Médio por período

Fonte: A pesquisa

Importante, também, é tentar compreender a formação que dá sustentação teórica para o acadêmico do Ensino Superior. Esta sustentação está sedimentada no seu Ensino Médio.

A pesquisa demonstrou que a grande maioria dos acadêmicos de Administração das IES's catarinenses tem origem em Escolas Públicas Regulares, perfazendo um total de 68,8% no período noturno e 66,2% no período diurno. Escolas Privadas Regulares tiveram uma participação igualmente equilibrada, com 26,2% no noturno e 28,2% no diurno. Para completar 4,9% e 5,6%, respectivamente noturno e diurno, concluíram seu ensino médio em Escolas Privadas Supletivas. Não foi identificada referência bibliográfica que abordasse essa temática.

4.1.1.6 Tempo decorrido em relação à conclusão do ensino médio e o início do curso superior

Um comentário corrente é de que os estudantes noturnos, em função do início de sua carreira profissional, começariam o ensino superior mais. Oportuno, portanto esclarecer.

Tabela 11- Tempo entre a conclusão do ensino médio e o início do curso superior

Tempo decorrido	Noturno		Diurno	
	Casos	%	Casos	%
1	53	32,1%	10	19,6%
2	11	6,7%	9	17,6%
3	20	12,1%	2	3,9%
4	12	7,3%	3	5,9%
5	10	6,1%	4	7,8%
entre 5 e 10 anos	37	22,4%	13	25,5%
mais de 10 anos	22	13,3%	10	19,6%
Totalização	165		51	

Fonte: A pesquisa

A pesquisa mostrou que a maioria dos estudantes iniciam o seu curso superior num período entre 1 e 3 anos após a conclusão do Ensino Médio. Nesta situação se encontram 50,9% dos acadêmicos noturnos e 41,2% dos acadêmicos diurnos. Para dos 35,8% dos acadêmicos do noturno e de 45,1% dos diurnos, o estudo só é retomado depois de 5 anos após a conclusão do ensino médio.

4.1.1.7 Tempo dedicado ao estudo

O resultado de processo de ensino aprendizagem pode ser maximizado com dedicação e estudo. O tempo de dedicação ao estudo fora de sala de aula é consolidador dos conhecimentos adquiridos, portanto, fundamental.

Tabela 12 - Estratificações do tempo semanal de estudo (horas)

	Variável	Tempo médio ¹
Por gênero	Masculino	6,18
	Feminino	5,98
Por IES	FURB	5,24
	UNERJ	3,68
	UNOESC	5,78
	UNIFEBE	5,00
Por período	Noturno	5,89
	Diurno	6,43
Por faixa etária	Entre 17 e 14 anos	4,94
	De 25 a 30 anos	4,75
	acima dos 30 anos	4,63

Fonte: A pesquisa

¹ Tempo médio de dedicação aos estudos fora da sala de aula, em horas semanais.

Alguns pontos bastante interessantes puderam ser identificados e merecem algumas considerações. O primeiro deles é o fato de homens dedicarem mais tempo aos estudos do que as mulheres. Eles dedicam 6,18 horas semanais para o estudo, enquanto elas o fazem por 5,98 horas. Apesar de ser pouco significativa, a diferença existe.

Quando avaliadas as IES, os estudantes da UNERJ são que menos estudam fora da sala de aula, com um total de 3,68 horas por semana. Os alunos da UNOESC, com 5,78 horas semanais são os mais estudiosos.

Quando o aspecto avaliado é o período em que estudam, os alunos diurnos estudam em média 6,43 horas por semana, enquanto os alunos noturnos o fazem por 5,89 horas.

Com relação à idade, a estratificação forneceu um dado interessante. Diferentemente do que se poderia pensar, são os mais jovens os que mais estudam: 4,94 horas semanais. Os alunos menos estudiosos são os mais velhos, acima de 30 anos de idade, com apenas 4,63 horas semanais. Apesar de a pesquisa não ter se aprofundado nas causas dessa diferença, poder-se-ia apontar as maiores responsabilidades profissionais e familiares dos estudantes mais maduros como possíveis causas.

4.1.1.8 Disponibilidade de auxílio financeiro

O aspecto financeiro tem bastante relevância, principalmente quando se trata de aluno-trabalhador. Neste sentido a dificuldade se apresenta nos dois períodos. Somente 43,2% dos alunos noturnos e 39,2% dos diurnos, são agraciados com algum tipo de ajuda financeira. Quem não dispõe de nenhum tipo de ajuda somam 54,3% dos alunos noturnos e 56,5% dos diurnos.

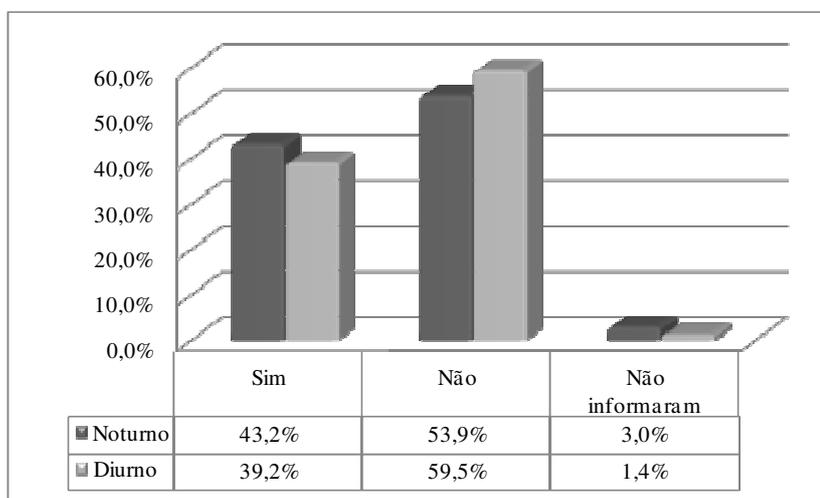


Figura 14 - Disponibilidade de auxílio financeiro

Fonte: A pesquisa

4.1.1.9 Deslocamento de outra cidade

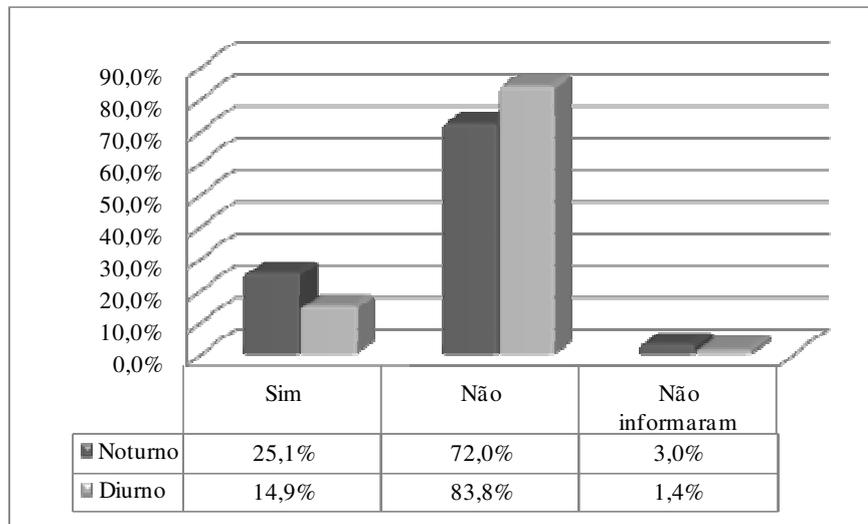


Figura 15 - Deslocamento de outra cidade

Fonte: A pesquisa

A pesquisa também procurou demonstrar se os estudantes vivem e estudam na mesma cidade. Para 25,1% dos alunos noturnos e 14,9% dos diurnos esse deslocamento é uma realidade. Já para 72% dos alunos noturnos e 88,8% dos diurnos, IES e moradia estão na mesma localidade, evitando deslocamentos. Considerando que os estudantes noturnos, em sua maioria, exercem atividades profissionais, o tempo perdido nos deslocamentos pode ter uma influência significativa em seu desempenho.

4.1.1.10 Transporte para a IES

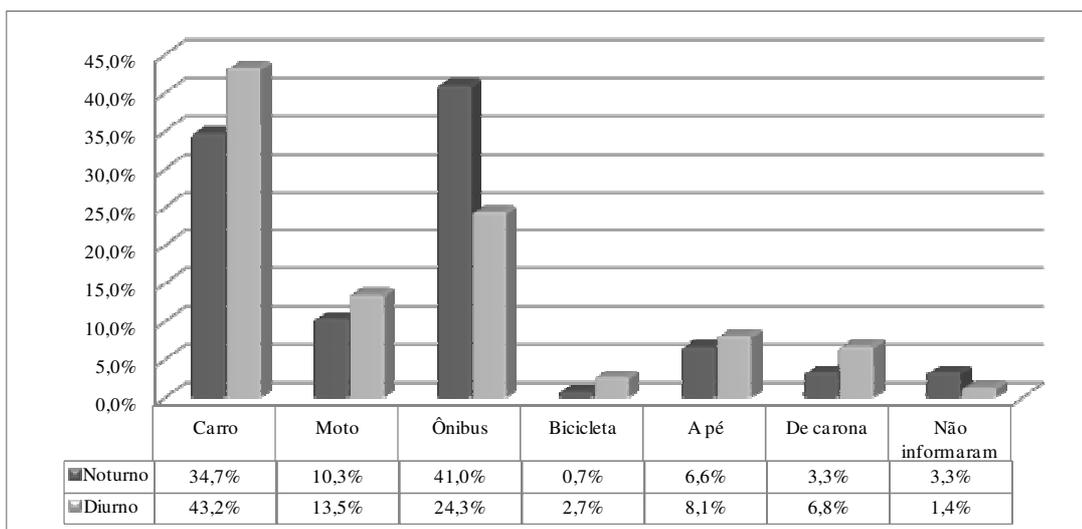


Figura 16 - Meios de transporte para a IES

Fonte: A pesquisa

A pesquisa mostra que 34,7% dos alunos noturnos e 41,2% dos diurnos se deslocam para a IES de carro, o que deixa clara a necessidade estacionamento adequado nas IES's.

Já o transporte coletivo (ônibus) responde pelo transporte de 41% dos alunos noturnos e 24,3% dos alunos diurnos. Os demais meios de locomoção têm um peso menor, mas não menos importante, como é o caso de moto, bicicleta, a carona e a caminhada, que somam 21% no ensino noturno e 31,1% no diurno.

O transporte tem sido alvo de diversos estudos uma vez que tem impacto para o acadêmico. No estudo realizado por Buettgen, Beiler e Tontini (2008), o uso da Técnica do Gap de Melhoria apontou o “Acesso à infraestrutura” como sendo um atributo considerado pelos estudantes como Atrativo. Portanto, a melhoria das condições deste atributo pode ter impacto significativo na percepção de qualidade que os estudantes têm em relação à IES.

4.1.1.11 Condições de moradia

A maioria, conforme revela a pesquisa, mora com a família, seja ela pai-mãe-irmão ou esposa-filhos. No ensino noturno 81,8% mora com a família, enquanto no diurno este número sobe para 83,9%. Tanto os alunos do noturno, como do diurno, buscam sua independência, embora o façam de forma diferenciada. Os alunos noturnos buscam morar sozinhos (13,4%), enquanto os do período diurno têm maior foco nas repúblicas (8,1%).

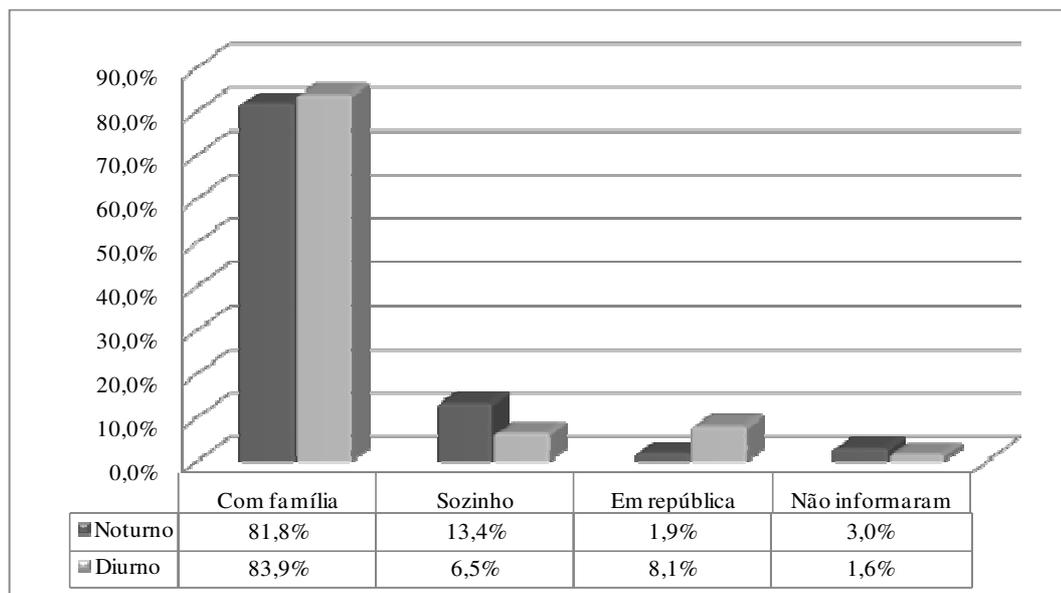


Figura 17 - Condições de moradia do estudante

Fonte: A pesquisa

4.2 ANÁLISE DOS ATRIBUTOS PESSOAIS DOS ESTUDANTES

É premente a necessidade que as Instituições de Ensino Superior têm em entender o que pensam os acadêmicos e que dificuldade ou limitações têm para maximizar o seu rendimento estudantil. A presente pesquisa procurou dar uma luz a estas questões.

Para tanto, será apresentada uma análise dos atributos fechados nos diferentes questionários aplicados, uma vez que intenção da pesquisa foi buscar o entendimento dos acadêmicos acerca de questões relativas à suas dificuldades para o estudo enquanto indivíduos. Em outro momento, acerca de sua avaliação das questões relativas à qualidade dos serviços prestados pelas IES's partícipes da pesquisa.

Esses atributos foram em seguida estratificados por período de estudo, para que se possa fazer o comparativo entre os diferentes períodos de estudo, como se previa nos objetivos específicos definidos para esta pesquisa.

4.2.1 Resultados globais dos atributos pessoais

Esta seção mostra os resultados globais para os atributos pessoais, sem fazer a distinção entre os diferentes períodos de estudos.

Vale ressaltar que para as análises apresentadas foram excluídas as respostas inesperadas, que são fruto de falhas de preenchimento dos questionários de pesquisa.

De modo a ter a convicção da confiabilidade das respostas obtidas, foi determinado o Alfa de Cronbach para cada uma das partes do instrumento de coleta, como demonstrado na Tabela 13.

Tabela 13 - Confiabilidade dos dados (atributos pessoais)

Atributos Pessoais	Número de casos	205
	Número de itens	50
	Variância dos escores dos casos	1358,13
	Soma da variância dos itens	178,421
	Alfa de Cronbach	0,8864
Grau de Satisfação	Número de casos	167
	Número de itens	25
	Variância dos escores dos casos	514,756
	Soma da variância dos itens	57,2346
	Alfa de Cronbach	0,9258
Grau de Importância	Número de casos	177
	Número de itens	25
	Variância dos escores dos casos	137,331
	Soma da variância dos itens	19,736
	Alfa de Cronbach	0,8920

Fonte: A pesquisa

Para Corrar, Paulo e Dias Filho (2007), pode-se considerar confiável uma amostra que apresente um Alfa de Cronbach superior a 0,6. Em suma, a presente pesquisa mostra-se confiável, sob o ponto de vista estatístico.

4.2.1.1 Gap de Melhoria (Atributos Pessoais)

A primeira etapa para a classificação dos acadêmicos dentro das categorias sugeridas por Kano et al (1984) foi a determinação das médias das expectativas positivas (K^+) e das expectativas negativas (K^-). Essas médias indicam como os acadêmicos gostariam que determinado atributo fosse fornecido pela IES (K^+) ou como não gostariam de recebê-lo (K^-), sendo portanto, uma avaliação emocional.

Uma vez tabulados os questionários, foi calculada a média das respostas dadas às questões positivas, obtendo-se assim o K^+ . Repete-se a operação com as respostas às questões negativas, de onde se obtêm (K^-). Assim se obtêm os resultados apresentados na Tabela 14.

Tabela 14 - Determinação dos K^+ e K^-

Atributos		K^+	K^-
1	Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)	2,32	(2,16)
2	Aulas dinâmicas e interativas	2,20	(1,91)
3	Bibliografia adequada disponível	2,15	(2,13)
4	Bom relacionamento com os professores	2,26	(2,22)
5	Cansaço físico em função do trabalho	2,35	(2,06)
6	Capacidade de concentração e compreensão	2,31	(2,34)
7	Compreensão dos professores com a falta de tempo	2,26	(2,21)
8	Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica	2,44	(2,36)
9	Desenvolvimento do hábito de leitura	2,27	(1,91)
10	Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa	2,21	(1,84)
11	Disponibilidade de meio de locomoção próprio.	2,37	(1,60)
12	Disponibilidade de um computador pessoal	2,10	(1,89)
13	Estabilidade financeira sua ou de sua família	2,54	(2,33)
14	Facilidade de expressão oral e escrita	2,41	(2,14)
15	Facilidade para a realização de trabalhos em grupo	2,18	(1,96)
16	Facilidade para falar em público	2,35	(2,05)
17	Frustração com o fato de repetir uma matéria	2,51	(2,25)
18	Interesse na teoria	1,74	(1,64)
19	Motivação pessoal	2,45	(2,42)
20	Possibilidade de associação teoria/prática	2,55	(2,32)
21	Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado	2,12	(2,18)
22	Reconhecimento financeiro da profissão	2,66	(2,39)
23	Satisfação com o curso escolhido	2,38	(2,33)
24	Silêncio e tranquilidade em sala de aula	1,95	(1,99)
25	Tempo para estudar	2,08	(1,96)

Fonte: A pesquisa

Em seguida parte-se para a determinação das médias de satisfação para cada um dos atributos. Se K^+ e K^- determinam expectativas, a satisfação determina uma constatação, ou seja, o que de fato o acadêmico percebe na IES em relação ao atributo pesquisado. Trata-se, portanto, de uma avaliação racional e objetiva.

O nível de satisfação é obtido calculando-se as médias das notas atribuídas na terceira parte do questionário, conforme apresentado na Tabela 15.

Parte-se para o cálculo dos gaps positivos e negativos. Para tal aplicam-se as fórmulas apresentadas na seção 3.4.2 - Modelo Kano e o Gap de Melhoria. Obtêm-se, assim os dados apresentados na Tabela 16.

Para a categorização dos atributos faz-se necessária a divisão entre o gap calculado e a média dos gaps.

Tabela 15 - Médias de satisfação com atributos pessoais

	Atributos	Satisfação atual
1	Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)	2,251
2	Aulas dinâmicas e interativas	0,816
3	Bibliografia adequada disponível	1,629
4	Bom relacionamento com os professores	1,543
5	Cansaço físico em função do trabalho	(0,189)
6	Capacidade de concentração e compreensão	1,223
7	Compreensão dos professores com a falta de tempo	0,611
8	Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica	1,000
9	Desenvolvimento do hábito de leitura	0,983
10	Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa	1,126
11	Disponibilidade de meio de locomoção próprio.	1,086
12	Disponibilidade de um computador pessoal	1,834
13	Estabilidade financeira sua ou de sua família	1,291
14	Facilidade de expressão oral e escrita	1,154
15	Facilidade para a realização de trabalhos em grupo	1,402
16	Facilidade para falar em público	1,017
17	Frustração com o fato de repetir uma matéria	(0,405)
18	Interesse na teoria	1,269
19	Motivação pessoal	1,537
20	Possibilidade de associação teoria/prática	0,937
21	Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado	0,926
22	Reconhecimento financeiro da profissão	0,776
23	Satisfação com o curso escolhido	1,578
24	Silêncio e tranquilidade em sala de aula	0,446
25	Tempo para estudar	0,051

Fonte: A pesquisa

Tome-se como exemplo o atributo “Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)”. O gap⁺ calculado e demonstrado na Tabela 16 foi de 0,07. Este valor dividido pela média obtida nos gaps⁺ (1,25), resulta em 0,05. Desta mesma forma se procede para os demais, compondo a Tabela 17.

No caso dos gaps- para que se possa perceber graficamente o efeito, multiplicasse o valor resultante por -1, o que fará com que o valor tenha uma inversão de sinal e possa ser percebido graficamente. A Tabela 17 apresenta os resultados obtidos em todos os atributos.

Buettgen, Beiler e Tontini (2008) afirmam que para que se possa categorizar os atributos, é necessário criar uma área de neutralidade, cujos limites positivo (lim^+) e negativo (lim^-) são os valores 1 e -1, respectivamente. Estes valores foram escolhidos por refletirem o inteiro percentual, o que simplifica o processo de análise. No gráfico de barras utilizado para representar o *gap* de melhoria, estes limites são apresentados como retas e servem de balizamento para a regra de categorização.

Finalizando, determina-se a categoria de cada atributo. Para tanto se aplica a regra demonstrada no Quadro 7, da seção 3.4.2 - Modelo Kano e o Gap de Melhoria. O resultado é demonstrado na Tabela 17 e forma gráfica na Figura 18.

Tabela 16 - Determinação dos gaps positivo e negativo

	Atributos	Gap +	Gap -
1	Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)	0,07	(2,16)
2	Aulas dinâmicas e interativas	1,38	(1,91)
3	Bibliografia adequada disponível	0,53	(2,13)
4	Bom relacionamento com os professores	0,72	(2,22)
5	Cansaço físico em função do trabalho	2,54	(2,06)
6	Capacidade de concentração e compreensão	1,08	(2,34)
7	Compreensão dos professores com a falta de tempo	1,65	(2,21)
8	Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica	1,44	(2,36)
9	Desenvolvimento do hábito de leitura	1,28	(1,91)
10	Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa	1,08	(1,84)
11	Disponibilidade de meio de locomoção próprio.	1,28	(1,60)
12	Disponibilidade de um computador pessoal	0,26	(1,89)
13	Estabilidade financeira sua ou de sua família	1,24	(2,33)
14	Facilidade de expressão oral e escrita	1,25	(2,14)
15	Facilidade para a realização de trabalhos em grupo	0,78	(1,96)
16	Facilidade para falar em público	1,33	(2,05)
17	Frustração com o fato de repetir uma matéria	2,91	(2,25)
18	Interesse na teoria	0,47	(1,64)
19	Motivação pessoal	0,91	(2,42)
20	Possibilidade de associação teoria/prática	1,61	(2,32)
21	Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado	1,20	(2,18)
22	Reconhecimento financeiro da profissão	1,88	(2,39)
23	Satisfação com o curso escolhido	0,81	(2,33)
24	Silêncio e tranquilidade em sala de aula	1,51	(1,99)
25	Tempo para estudar	2,03	(1,96)
	Médias	1,25	(2,10)

Fonte: A pesquisa

Tabela 17 - Classificação dos atributos pessoais (geral)

Atributo		Gap+	Gap-	Lim+	Lim-	Categoria
1	Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)	0,05	(1,03)	1,00	(1,00)	O
2	Aulas dinâmicas e interativas	1,11	(0,91)	1,00	(1,00)	A
3	Bibliografia adequada disponível	0,42	(1,01)	1,00	(1,00)	O
4	Bom relacionamento com os professores	0,57	(1,06)	1,00	(1,00)	O
5	Cansaço físico em função do trabalho	2,03	(0,98)	1,00	(1,00)	A
6	Capacidade de concentração e compreensão	0,87	(1,11)	1,00	(1,00)	O
7	Compreensão dos professores com a falta de tempo	1,32	(1,05)	1,00	(1,00)	U
8	Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica	1,15	(1,12)	1,00	(1,00)	U
9	Desenvolvimento do hábito de leitura	1,03	(0,91)	1,00	(1,00)	A
10	Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa	0,86	(0,88)	1,00	(1,00)	N
11	Disponibilidade de meio de locomoção próprio.	1,03	(0,76)	1,00	(1,00)	A
12	Disponibilidade de um computador pessoal	0,21	(0,90)	1,00	(1,00)	N
13	Estabilidade financeira sua ou de sua família	1,00	(1,11)	1,00	(1,00)	O
14	Facilidade de expressão oral e escrita	1,00	(1,02)	1,00	(1,00)	U
15	Facilidade para a realização de trabalhos em grupo	0,62	(0,93)	1,00	(1,00)	N
16	Facilidade para falar em público	1,07	(0,97)	1,00	(1,00)	A
17	Frustração com o fato de repetir uma matéria	2,33	(1,07)	1,00	(1,00)	U
18	Interesse na teoria	0,38	(0,78)	1,00	(1,00)	N
19	Motivação pessoal	0,73	(1,15)	1,00	(1,00)	O
20	Possibilidade de associação teoria/prática	1,29	(1,10)	1,00	(1,00)	U
21	Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado	0,96	(1,04)	1,00	(1,00)	O
22	Reconhecimento financeiro da profissão	1,51	(1,14)	1,00	(1,00)	U
23	Satisfação com o curso escolhido	0,64	(1,11)	1,00	(1,00)	O
24	Silêncio e tranqüilidade em sala de aula	1,21	(0,94)	1,00	(1,00)	A
25	Tempo para estudar	1,62	(0,93)	1,00	(1,00)	A

Fonte: A pesquisa

Legenda: O-obrigatório; U-unidimensional; A-atrativo; N-neutro

Os seguintes atributos foram apontados pelos acadêmicos como sendo **atrativos**:

- 1 - Aulas dinâmicas e interativas;
- 5 - Cansaço físico em função do trabalho;
- 9 - Desenvolvimento do hábito de leitura;
- 11 - Disponibilidade de meio de locomoção próprio;
- 16 - Facilidade para falar em público;
- 24 - Silêncio e tranqüilidade em sala de aula; e
- 25 - Tempo para estudar.

Esses atributos, segundo Kano et al (1984), causam satisfação quando presentes, mas a sua ausência não significa diminuição da satisfação. Em outras palavras, os estudantes sentem satisfação quando tem uma aula dinâmica e interativa, por exemplo, mas caso ela seja monótona e desinteressante isso não causará grande insatisfação.

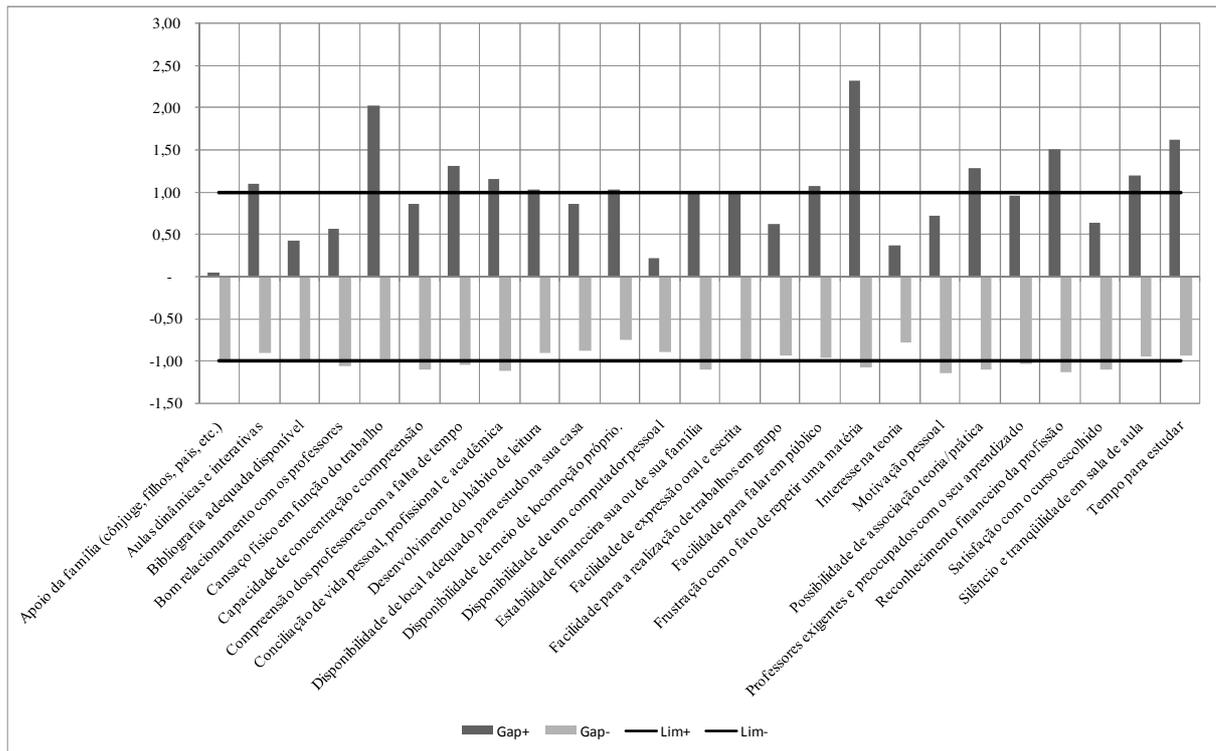


Figura 18 - Gaps de melhoria dos atributos pessoais

Fonte: A pesquisa

Como **obrigatórios** os estudantes classificaram os seguintes atributos:

- 1 - Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.);
- 3 - Bibliografia adequada disponível;
- 4 - Bom relacionamento com os professores;
- 6 - Capacidade de concentração e compreensão;
- 13 - Estabilidade financeira sua ou de sua família;
- 19 - Motivação pessoal;
- 21 - Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado; e
- 23 - Satisfação com o curso escolhido.

Os atributos obrigatórios se caracterizam por provocar uma grande insatisfação quando não atendidos, contudo, o fato de existirem não aumenta a satisfação. Para um melhor entendimento tome-se como exemplo o fato de os acadêmicos acreditarem ser imprescindível o apoio da família, portanto se ele não existir haverá significativo aumento da insatisfação.

Em seu estudo, Caporalini (1991, p. 38) já destacava, por exemplo, da importância desse relacionamento entre professor e aluno, definindo essa relação como estimulante e imprescindível para que o professor assumira a sua postura como orientador da evolução desse estudante. Ainda segundo a mesma autora, não basta os conteúdos serem ensinados. Precisam ter conexão com a realidade vivida pelo aluno, corroborando assim, a presente pesquisa.

Como **unidimensionais** foram categorizados os seguintes atributos:

- 7 - Compreensão dos professores com a falta de tempo;
- 8 - Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica;
- 14 - Facilidade de expressão oral e escrita;
- 17 - Frustração com o fato de repetir uma matéria;
- 20 - Possibilidade de associação teoria/prática; e
- 22 - Reconhecimento financeiro da profissão.

Os atributos unidimensionais se caracterizam pelo fato de causarem uma grande satisfação quando presentes e a sua ausência leva a uma grande insatisfação. Como exemplo tome-se o reconhecimento financeiro da profissão escolhida. Caso isto ocorra, há uma grande satisfação, mas o contrário causará uma grande insatisfação ou frustração.

Os atributos classificados como **neutros** foram:

- 10 - Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa
- 12 - Disponibilidade de um computador pessoal
- 15 - Facilidade para a realização de trabalhos em grupo
- 18 - Interesse na teoria

Esses atributos neutros se caracterizam por não influenciarem significativamente, nem a satisfação e nem a insatisfação, ou seja, são indiferentes. Numa linguagem popular: “tanto faz”. O fato de ter ou não um computador pessoal não interfere na avaliação de satisfação.

4.2.1.2 Relação Importância x Satisfação (Atributos Pessoais)

A partir da tabulação dos dados da segunda e da terceira parte do questionário pode-se chegar ao gráfico de Importância e Desempenho, proposto por Martilla e James (1977). A ideia da relação é direcionar os esforços gerenciais de tal forma que não sejam desperdiçados recursos em atributos que não sejam significativos para os acadêmicos.

Um primeiro ato para a identificação desses atributos é a tabulação da segunda e terceira partes do instrumento de pesquisa e o cálculo das médias das notas atribuídas pelos acadêmicos aos diversos atributos.

Quando se fala em satisfação, os acadêmicos avaliaram o seu sentimento em relação àquilo que efetivamente lhes é ofertado ou que lhes é característico. Já o nível de importância é uma avaliação subjetiva de qual a importância que este atributo avaliado tem para eles

próprios, os acadêmicos. Os resultados dessas médias de satisfação e importância, para cada atributo, são demonstrados na Tabela 18.

Em seguida é elaborado um gráfico de dispersão, correlacionando os dois resultados. O posicionamento de cada atributo nos respectivos quadrantes determina qual o seu nível de foco nas decisões dos gestores institucionais.

Para a elaboração do gráfico algumas premissas devem ser assumidas:

- O ponto de corte do eixo “importância” deve estar posicionado na média, ou próximo dela, obtida das avaliações feitas pelos alunos;
- O ponto de corte do eixo “satisfação” foi posicionado no 1 (levemente satisfeito”. Essa opção se deve ao fato de que é importante tentar separar avaliações negativas e positivas. Considerando o ponto de vista estratégico, “levemente satisfeito” não pode ser considerada uma posição firme na avaliação.

Tabela 18 - Coeficientes de satisfação e importância (atributos pessoais)

Nr	Atributo	Coeficiente de Satisfação	Coeficiente de Importância	Quadrante
P1	Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)	2,251	4,362	I
P2	Aulas dinâmicas e interativas	0,816	4,016	II
P3	Bibliografia adequada disponível	1,629	4,080	I
P4	Bom relacionamento com os professores	1,543	4,076	I
P5	Cansaço físico em função do trabalho	-0,189	3,422	III
P6	Capacidade de concentração e compreensão	1,223	4,306	I
P7	Compreensão dos professores com a falta de tempo	0,611	4,005	II
P8	Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica	1,000	4,435	II
P9	Desenvolvimento do hábito de leitura	0,983	4,177	II
P10	Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa	1,126	3,649	IV
P11	Disponibilidade de meio de locomoção próprio.	1,086	3,364	IV
P12	Disponibilidade de um computador pessoal	1,834	3,791	IV
P13	Estabilidade financeira sua ou de sua família	1,291	4,339	I
P14	Facilidade de expressão oral e escrita	1,154	4,225	I
P15	Facilidade para a realização de trabalhos em grupo	1,402	3,957	IV
P16	Facilidade para falar em público	1,017	4,198	I
P17	Frustração com o fato de repetir uma matéria	-0,405	3,663	III
P18	Interesse na teoria	1,269	3,816	IV
P19	Motivação pessoal	1,537	4,403	I
P20	Possibilidade de associação teoria/prática	0,937	4,428	II
P21	Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado	0,926	4,144	II
P22	Reconhecimento financeiro da profissão	0,776	4,390	II
P23	Satisfação com o curso escolhido	1,578	4,551	I
P24	Silêncio e tranquilidade em sala de aula	0,446	4,000	III
P25	Tempo para estudar	0,051	4,161	II
	Média	1,036	4,078	

Fonte: A pesquisa

Este procedimento permite uma melhor distribuição dos atributos nos quadrantes do gráfico, compensando o “vício” de supervalorização da importância dos atributos. Há uma tendência dos estudantes em achar tudo importante e nem sempre isto é verdadeiro.

Os resultados obtidos na pesquisa são apresentados na Figura 19.

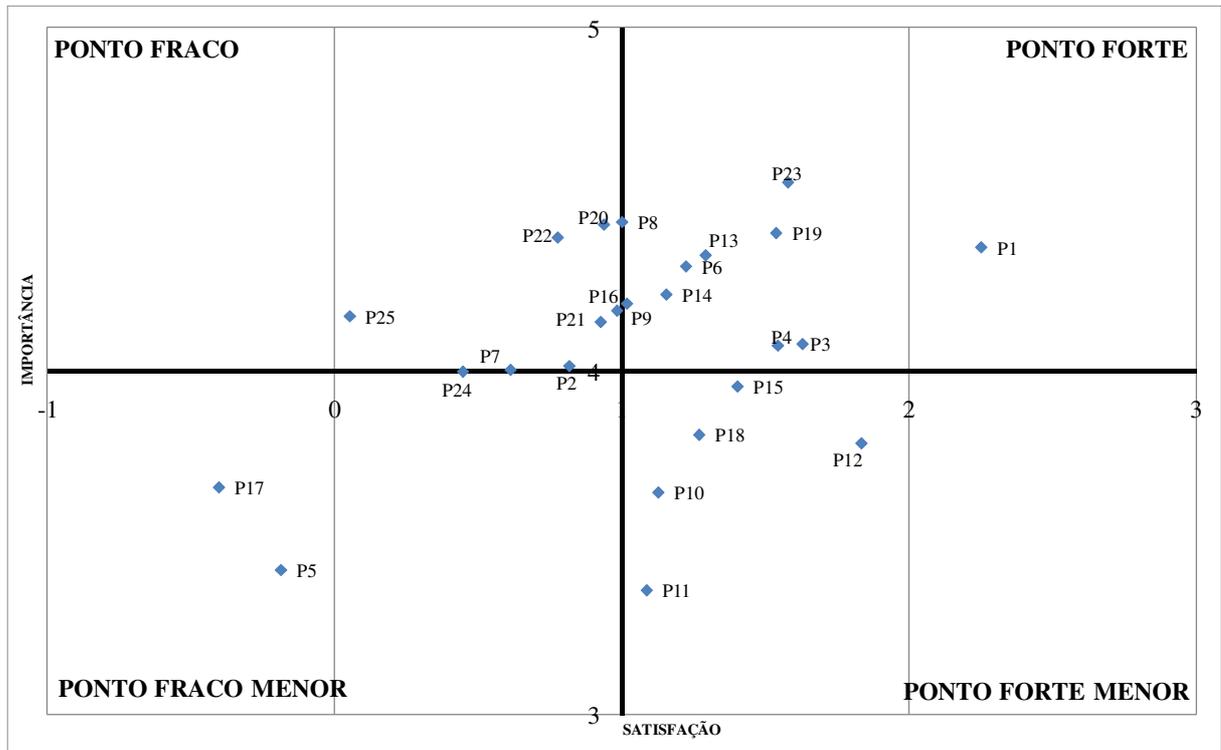


Figura 19 - Importância x Satisfação (atributos pessoais - geral)

Fonte: A pesquisa

Os atributos identificados como do quadrante I (pontos fortes) foram:

- P1 - Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.);
- P3 - Bibliografia adequada disponível;
- P4 - Bom relacionamento com os professores;
- P6 - Capacidade de concentração e compreensão;
- P13 - Estabilidade financeira sua ou de sua família;
- P14 - Facilidade de expressão oral e escrita;
- P16 - Facilidade para falar em público;
- P19 - Motivação pessoal; e
- P23 - Satisfação com o curso escolhido.

Ao se considerar os critérios propostos por Martilla e James (1977), ter estes atributos devidamente satisfeitos, com a alta importância que lhes é atribuída pelos estudantes, significa para estes um ponto forte. Uma vantagem competitiva real, sob o seu ponto de vista.

Para o quadrante II (pontos fracos), os resultados apontaram para os atributos:

- P2 - Aulas dinâmicas e interativas;
- P7 - Compreensão dos professores com a falta de tempo;
- P8 - Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica;
- P9 - Desenvolvimento do hábito de leitura;
- P20 - Possibilidade de associação teoria/prática;
- P21 - Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado;
- P22 - Reconhecimento financeiro da profissão; e
- P25 - Tempo para estudar.

Os atributos do quadrante II são avaliados pelos estudantes como de alta importância, contudo apresentam um desempenho baixo. Para os gestores isto é um sinal de alerta para ação imediata, de tal forma a sanar as dificuldades e elevar o nível de satisfação.

No quadrante III (neutros ou pontos fracos menores) foram classificados os atributos:

- P5 - Cansaço físico em função do trabalho;
- P17 - Frustração com o fato de repetir uma matéria; e
- P24 - Silêncio e tranquilidade em sala de aula.

Este quadrante acomoda atributos em que o nível de satisfação é baixo, contudo a percepção de importância dada pelos acadêmicos também é baixa. Logo, não há necessidade de ação imediata por parte da IES.

Curioso perceber que neste quadrante foi enquadrado o cansaço físico, ou seja, dão à condição física uma importância baixa. Isso indica impropriedades muitas “reclamações de corredor” e desculpas utilizadas pelos estudantes para justificar desempenhos medíocres.

No quadrante IV (pontos fortes menores) foram enquadrados os atributos:

- P10 - Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa;
- P11 - Disponibilidade de meio de locomoção próprio;
- P12 - Disponibilidade de um computador pessoal;
- P15 - Facilidade para a realização de trabalhos em grupo; e
- P18 - Interesse na teoria.

O quadrante IV é caracterizado por atributos de alto desempenho, mas que para os estudantes têm pouca importância. Sendo assim, sob esta ótica, são um desperdício de recursos.

4.2.2 Resultados dos atributos pessoais no período noturno

Uma vez feita uma análise panorâmica dos atributos pessoais, esta seção trata de expor os resultados obtidos quando da estratificação por período de estudo, a começar pelo noturno.

4.2.2.1 Gap de Melhoria (Atributos Pessoais – noturno)

Os valores obtidos e apresentados na Tabela 19 foram obtidos nos mesmos moldes utilizados para a análise geral, ou seja, eliminando-se os resultados inesperados, relativos aos erros de preenchimento. Essas falhas são facilmente identificadas por retratarem opções de resposta totalmente antagônicas àquelas esperadas para o questionamento apresentado.

Tabela 19 - Classificação dos atributos pessoais (noturno)

	Atributo	Gap+	Gap-	Lim+	Lim-	Categoria
1	Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)	0,07	(1,03)	1,00	(1,00)	O
2	Aulas dinâmicas e interativas	1,14	(0,95)	1,00	(1,00)	A
3	Bibliografia adequada disponível	0,53	(1,01)	1,00	(1,00)	O
4	Bom relacionamento com os professores	0,65	(1,09)	1,00	(1,00)	O
5	Cansaço físico em função do trabalho	2,00	(0,98)	1,00	(1,00)	A
6	Capacidade de concentração e compreensão	0,95	(1,10)	1,00	(1,00)	O
7	Compreensão dos professores com a falta de tempo	1,36	(1,03)	1,00	(1,00)	U
8	Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica	1,11	(1,09)	1,00	(1,00)	U
9	Desenvolvimento do hábito de leitura	1,04	(0,92)	1,00	(1,00)	A
10	Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa	0,80	(0,87)	1,00	(1,00)	N
11	Disponibilidade de meio de locomoção próprio.	0,94	(0,77)	1,00	(1,00)	N
12	Disponibilidade de um computador pessoal	0,19	(0,85)	1,00	(1,00)	N
13	Estabilidade financeira sua ou de sua família	1,00	(1,08)	1,00	(1,00)	O
14	Facilidade de expressão oral e escrita	1,03	(1,04)	1,00	(1,00)	U
15	Facilidade para a realização de trabalhos em grupo	0,58	(0,93)	1,00	(1,00)	N
16	Facilidade para falar em público	1,05	(0,98)	1,00	(1,00)	A
17	Frustração com o fato de repetir uma matéria	2,08	(1,06)	1,00	(1,00)	U
18	Interesse na teoria	0,43	(0,83)	1,00	(1,00)	N
19	Motivação pessoal	0,71	(1,14)	1,00	(1,00)	O
20	Possibilidade de associação teoria/prática	1,29	(1,05)	1,00	(1,00)	U
21	Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado	1,02	(1,07)	1,00	(1,00)	U
22	Reconhecimento financeiro da profissão	1,48	(1,10)	1,00	(1,00)	U
23	Satisfação com o curso escolhido	0,57	(1,10)	1,00	(1,00)	O
24	Silêncio e tranquilidade em sala de aula	1,36	(0,99)	1,00	(1,00)	A
25	Tempo para estudar	1,63	(0,92)	1,00	(1,00)	A

Fonte: A pesquisa

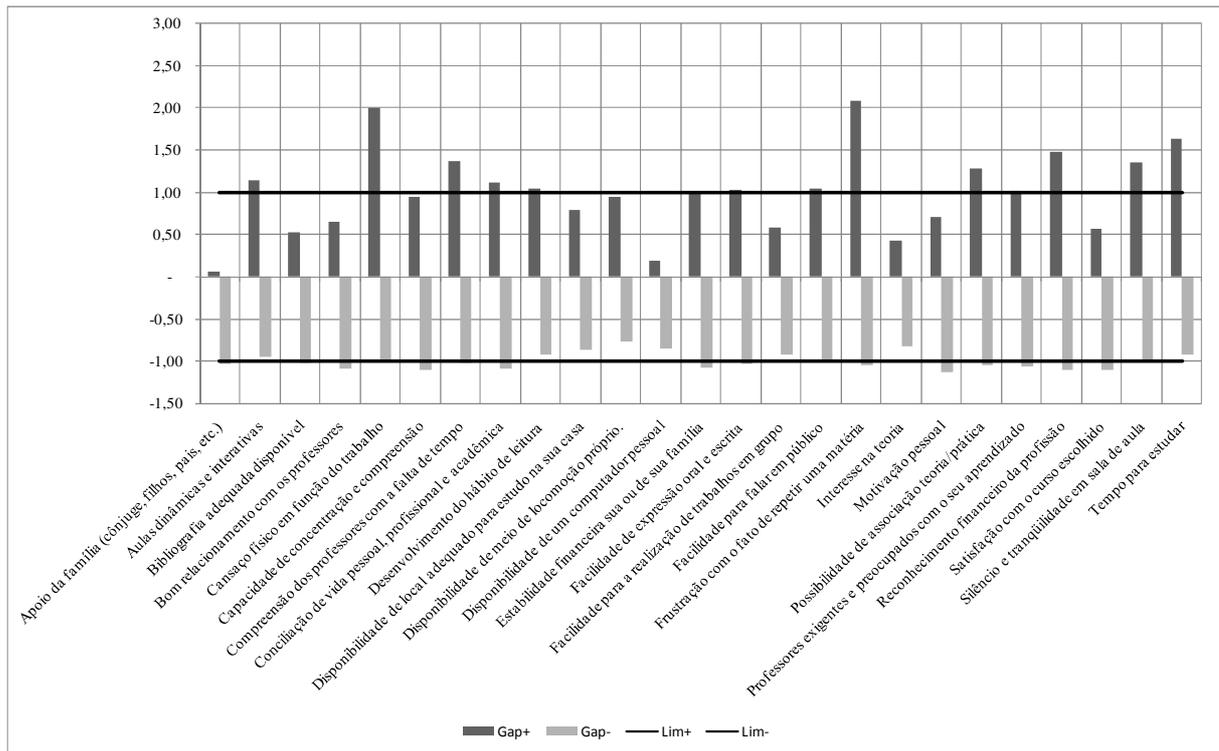


Figura 20 - Gaps de Melhoria (atributos pessoais - noturno)

Fonte: A pesquisa

Os estudantes do período noturno classificaram como sendo **atrativos** os atributos:

- 2 - Aulas dinâmicas e interativas;
- 5 - Cansaço físico em função do trabalho;
- 9 - Desenvolvimento do hábito de leitura;
- 16 - Facilidade para falar em público;
- 24 - Silêncio e tranquilidade em sala de aula; e
- 25 - Tempo para estudar.

Para os estudantes noturnos esses atributos elevam o nível de satisfação, mas não interferem na insatisfação, caso não estejam presentes.

Como **neutros** esses mesmos estudantes classificaram os seguintes atributos:

- 10 - Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa;
- 11 - Disponibilidade de meio de locomoção próprio;
- 12 - Disponibilidade de um computador pessoal;
- 15 - Facilidade para a realização de trabalhos em grupo; e
- 18 - Interesse na teoria.

Variações destes atributos não causam impactos, nem positivos, nem negativos, na sensação de satisfação dos acadêmicos.

Como **obrigatórios** foram classificados:

- 1 - Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.);
- 3 - Bibliografia adequada disponível;
- 4 - Bom relacionamento com os professores;
- 6 - Capacidade de concentração e compreensão;
- 13 - Estabilidade financeira sua ou de sua família;
- 19 - Motivação pessoal; e
- 23 - Satisfação com o curso escolhido.

Esses atributos obrigatórios são condição básica, sob a ótica dos estudantes, para a satisfação, logo a sua existência não causa satisfação pois é considerada uma obrigação. A sua inexistência ou existência com baixo desempenho causam insatisfação.

E, finalmente, como **unidimensionais**:

- 7 - Compreensão dos professores com a falta de tempo;
- 8 - Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica;
- 17 - Frustração com o fato de repetir uma matéria;
- 20 - Possibilidade de associação teoria/prática;
- 21 - Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado; e
- 22 - Reconhecimento financeiro da profissão.

Relembrando, unidimensionais são atributos que presentes aumentam a satisfação e quando inexistentes aumentam a insatisfação. A forma ilustrada apresentada na Figura 20 simplifica a compreensão e visualização desta classificação.

4.2.2.2 Relação Importância x Satisfação (Atributos Pessoais – noturno)

A estratificação dos dados relativos à satisfação e importância dos alunos do turno noturno segue os mesmos critérios daqueles demonstrados para a análise geral.

Tabela 20 - Coeficientes de satisfação e importância (atributos pessoais - noturno)

Atributo		Coeficiente de Satisfação	Coeficiente de Importância	Quadrante
P1	Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)	2,225	4,369	I
P2	Aulas dinâmicas e interativas	0,648	4,031	II
P3	Bibliografia adequada disponível	1,519	4,062	I
P4	Bom relacionamento com os professores	1,419	4,063	I
P5	Cansaço físico em função do trabalho	(0,395)	3,450	III
P6	Capacidade de concentração e compreensão	1,062	4,273	I
P7	Compreensão dos professores com a falta de tempo	0,411	3,984	III
P8	Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica	0,853	4,438	II
P9	Desenvolvimento do hábito de leitura	0,852	4,172	II
P10	Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa	1,070	3,612	IV
P11	Disponibilidade de meio de locomoção próprio.	1,039	3,357	IV
P12	Disponibilidade de um computador pessoal	1,713	3,760	IV
P13	Estabilidade financeira sua ou de sua família	1,186	4,328	I
P14	Facilidade de expressão oral e escrita	1,085	4,202	I
P15	Facilidade para a realização de trabalhos em grupo	1,367	3,930	IV
P16	Facilidade para falar em público	0,977	4,140	II
P17	Frustração com o fato de repetir uma matéria	(0,398)	3,620	III
P18	Interesse na teoria	1,194	3,789	IV
P19	Motivação pessoal	1,450	4,380	I
P20	Possibilidade de associação teoria/prática	0,853	4,395	II
P21	Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado	0,767	4,155	II
P22	Reconhecimento financeiro da profissão	0,711	4,372	II
P23	Satisfação com o curso escolhido	1,578	4,543	I
P24	Silêncio e tranquilidade em sala de aula	0,147	3,930	III
P25	Tempo para estudar	(0,256)	4,148	II
Média		0,923	4,060	

Fonte: A pesquisa

Considerando os respondentes noturnos, os atributos definidos como do quadrante I (pontos fortes) foram:

- P1 - Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.);
- P3 - Bibliografia adequada disponível;
- P4 - Bom relacionamento com os professores;
- P6 - Capacidade de concentração e compreensão;
- P13 - Estabilidade financeira sua ou de sua família;
- P14 - Facilidade de expressão oral e escrita;
- P19 - Motivação pessoal; e
- P23 - Satisfação com o curso escolhido.

Para o quadrante II (pontos fracos) os estudantes do turno noturno indicaram:

- P2 - Aulas dinâmicas e interativas;

- P8 - Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica;
- P9 - Desenvolvimento do hábito de leitura;
- P16 - Facilidade para falar em público.
- P20 - Possibilidade de associação teoria/prática;
- P21 - Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado;
- P22 - Reconhecimento financeiro da profissão; e
- P25 - Tempo para estudar.

No quadrante III (pontos fracos menores) ficaram posicionados os atributos:

- P5 - Cansaço físico em função do trabalho;
- P7 - Compreensão dos professores com a falta de tempo;
- P17 - Frustração com o fato de repetir uma matéria; e
- P24 - Silêncio e tranquilidade em sala de aula.

E, finalmente, quadrante IV (pontos fortes menores), os atributos:

- P10 - Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa;
- P11 - Disponibilidade de meio de locomoção próprio;
- P12 - Disponibilidade de um computador pessoal;
- P15 - Facilidade para a realização de trabalhos em grupo; e
- P18 - Interesse na teoria.

Sob o formato de gráfico de dispersão, os resultados da Tabela 20 podem ser facilmente verificados, como demonstrado na Figura 21, onde estes atributos foram posicionados.

O quadrante I (pontos fortes) indica que os atributos ali posicionados têm um bom desempenho e são considerados importantes pelos acadêmicos. Isso significa aumentar, ou pelo menos manter, os investimentos em ações que otimizem esses atributos.

O quadrante II (pontos fracos) é ocupado por atributos considerados importantes pelos acadêmicos, mas cujo desempenho é ruim. Isso implica dizer que esses atributos requerem intervenção imediata por parte dos gestores acadêmicos. É certo que como se trata de aspectos pessoais, diferentemente dos atributos institucionais, a atuação dos gestores é limitada.

Nos mesmos moldes dos pontos fracos, também o quadrante III (pontos fracos menores) apresenta atributos que têm desempenho ruim. Contudo, como os acadêmicos não consideram estes aspectos importantes, investimentos nesses atributos poderiam indicar um desperdício de recursos, que poderiam faltar em outros atributos mais significativos.

Finalmente o quadrante IV (ponto fortes menores) apresenta atributos de baixa importância relativa aos acadêmicos, mas que têm bom desempenho. Neste caso, o ideal é restringir a investimentos de manutenção.

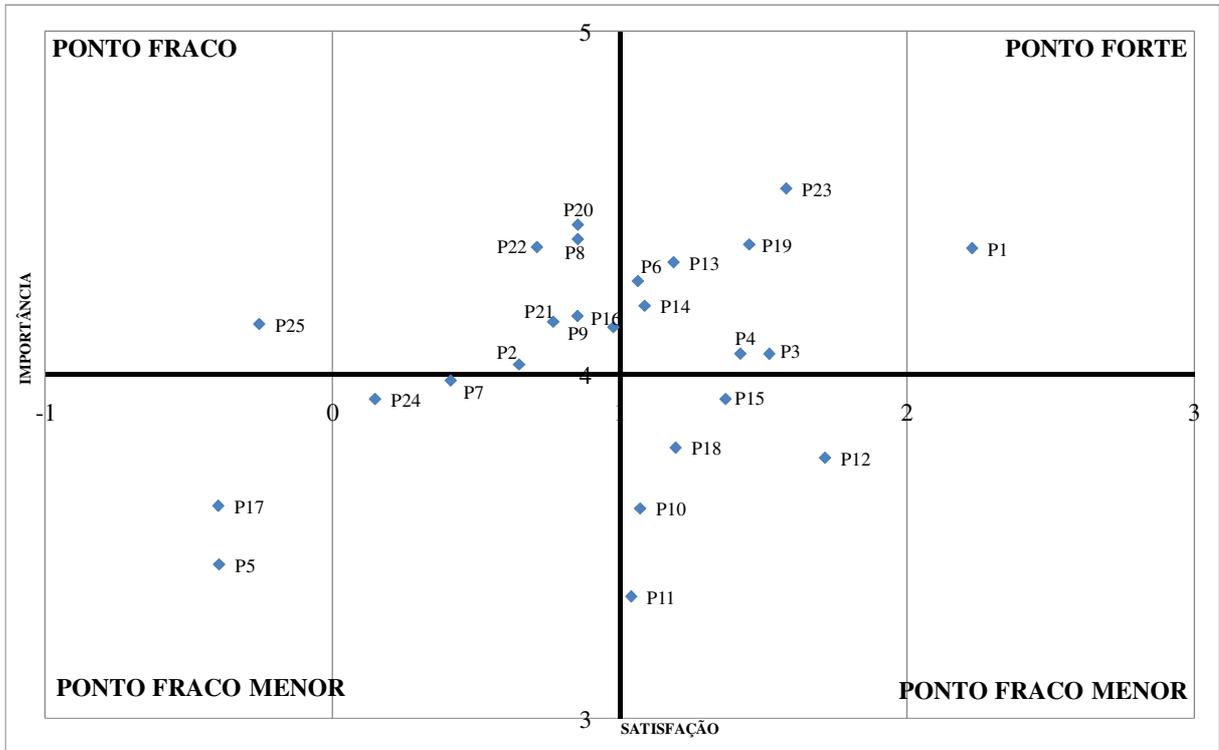


Figura 21 - Importância x Satisfação (atributos pessoais - noturno)

Fonte: A pesquisa

4.2.3 Resultado dos atributos pessoais no período diurno

A metodologia de obtenção dos resultados segue a mesma rotina utilizada para a visão geral e para o período noturno. Novamente foram extirpados os valores inesperados advindos de falhas de resposta nos questionários.

4.2.3.1 Gap de Melhoria (Atributos Pessoais – diurno)

Uma vez questionados sobre como se sentiriam com a presença ou não de um determinado atributo e como percebem a situação real deste, os acadêmicos do período diurno classificaram os atributos desta pesquisa conforme apresentado na Tabela 21:

Tabela 21 - Classificação dos atributos pessoais (diurno)

	Atributo	Gap+	Gap-	Lim+	Lim-	Categoria
1	Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)	(0,1666)	(1,03)	1,00	(1,00)	O
2	Aulas dinâmicas e interativas	0,8052	(0,82)	1,00	(1,00)	N
3	Bibliografia adequada disponível	0,3974	(1,00)	1,00	(1,00)	O
4	Bom relacionamento com os professores	0,5074	(0,98)	1,00	(1,00)	N
5	Cansaço físico em função do trabalho	2,1047	(0,95)	1,00	(1,00)	A
6	Capacidade de concentração e compreensão	0,4581	(1,19)	1,00	(1,00)	O
7	Compreensão dos professores com a falta de tempo	0,9714	(1,01)	1,00	(1,00)	O
8	Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica	1,3489	(1,16)	1,00	(1,00)	U
9	Desenvolvimento do hábito de leitura	1,2489	(0,92)	1,00	(1,00)	A
10	Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa	1,1624	(0,84)	1,00	(1,00)	A
11	Disponibilidade de meio de locomoção próprio.	1,3097	(0,78)	1,00	(1,00)	A
12	Disponibilidade de um computador pessoal	0,3748	(1,02)	1,00	(1,00)	O
13	Estabilidade financeira sua ou de sua família	0,8153	(1,16)	1,00	(1,00)	O
14	Facilidade de expressão oral e escrita	0,7229	(1,05)	1,00	(1,00)	O
15	Facilidade para a realização de trabalhos em grupo	0,6922	(0,93)	1,00	(1,00)	N
16	Facilidade para falar em público	0,9076	(1,06)	1,00	(1,00)	O
17	Frustração com o fato de repetir uma matéria	3,7198	(1,07)	1,00	(1,00)	U
18	Interesse na teoria	0,3302	(0,72)	1,00	(1,00)	N
19	Motivação pessoal	0,5849	(1,20)	1,00	(1,00)	O
20	Possibilidade de associação teoria/prática	1,5218	(1,16)	1,00	(1,00)	U
21	Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado	0,8272	(0,98)	1,00	(1,00)	N
22	Reconhecimento financeiro da profissão	1,8624	(1,16)	1,00	(1,00)	U
23	Satisfação com o curso escolhido	1,1031	(1,07)	1,00	(1,00)	U
24	Silêncio e tranquilidade em sala de aula	0,0513	(0,80)	1,00	(1,00)	N
25	Tempo para estudar	1,3391	(0,90)	1,00	(1,00)	A

Fonte: A pesquisa

Assim foram classificados como **atrativos** os atributos:

- 9 - Desenvolvimento do hábito de leitura;
- 5 - Cansaço físico em função do trabalho;
- 10 - Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa;
- 11 - Disponibilidade de meio de locomoção próprio; e
- 25 - Tempo para estudar.

Relembrando, “atrativos” são atributos que quando fornecidos promovem grande efeito na satisfação percebida. Contudo, a sua ausência não influencia negativamente a satisfação. Em suma, são diferenciais competitivos percebidos como uma condição *plus*, que superam as expectativas em relação ao atributo em questão.

Os atributos neutros não influenciam a sensação de satisfação, nem de forma positiva, nem de forma negativa. Como **neutros**, os estudantes diurno classificaram:

- 2 - Aulas dinâmicas e interativas;
- 4 - Bom relacionamento com os professores;
- 15 - Facilidade para a realização de trabalhos em grupo;
- 18 - Interesse na teoria;
- 21 - Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado; e
- 24 - Silêncio e tranquilidade em sala de aula.

Obrigatórios são aqueles atributos cuja ausência influencia negativamente a percepção de satisfação pelo fato de que os consumidores (no caso estudantes) acreditam ser de fornecimento obrigatório. Para a situação presente, onde está se avaliando atributos relativos às dificuldades individuais enfrentadas pelo estudante para frequentar o Ensino Superior, estes atributos podem ser características do próprio estudante ou da IES. O fornecimento ou a existência destes atributos não eleva a sensação de satisfação que o pesquisado tem em relação a ele. São eles:

- 1 - Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.);
- 3 - Bibliografia adequada disponível;
- 6 - Capacidade de concentração e compreensão;
- 7 - Compreensão dos professores com a falta de tempo;
- 12 - Disponibilidade de um computador pessoal;
- 13 - Estabilidade financeira sua ou de sua família;
- 14 - Facilidade de expressão oral e escrita;
- 16 - Facilidade para falar em público; e
- 19 - Motivação pessoal.

E finalmente, **unidimensionais** são aqueles atributos que mais repercutem na sensação de satisfação. A sua presença aumenta satisfação, enquanto a sua ausência a diminui:

- 8 - Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica;
- 17 - Frustração com o fato de repetir uma matéria;
- 20 - Possibilidade de associação teoria/prática;
- 22 - Reconhecimento financeiro da profissão; e
- 23 - Satisfação com o curso escolhido.

Estas categorizações podem ser graficamente analisadas na Figura 22.

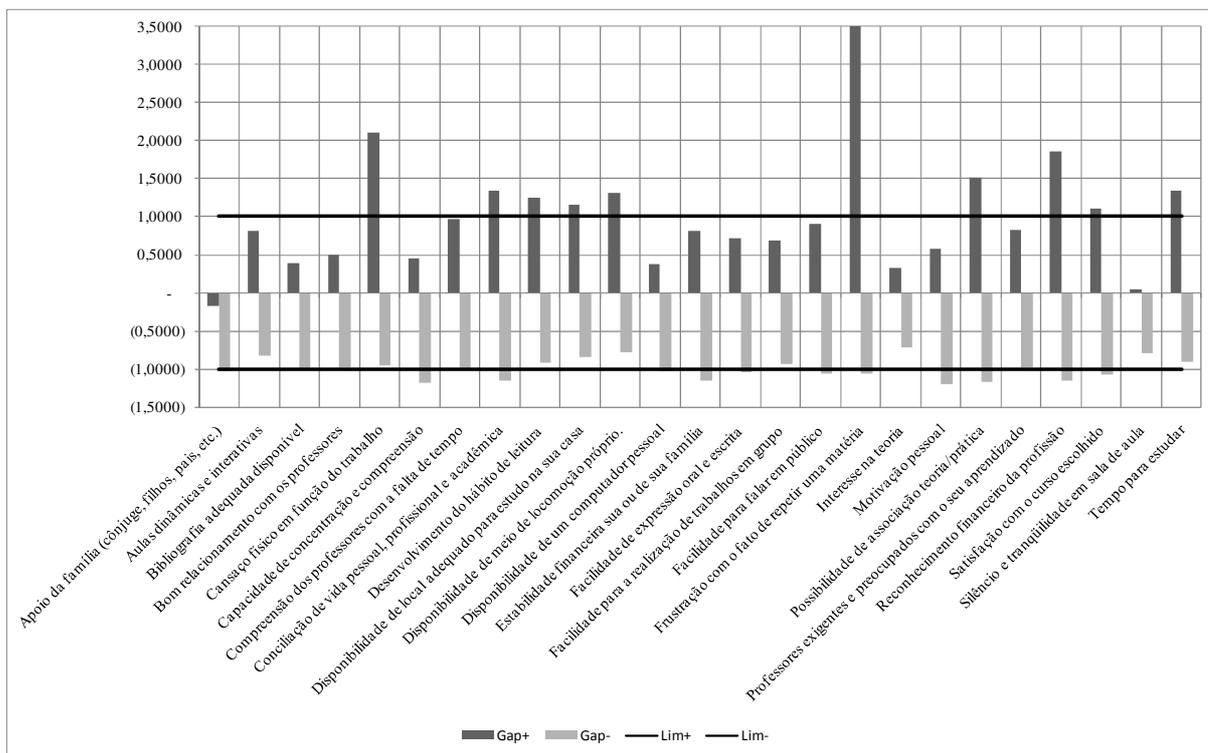


Figura 22 - Gaps de Melhoria (atributos pessoais - diurno)

Fonte: A pesquisa

4.2.3.2 Relação Importância x Satisfação (Atributos Pessoais – diurno)

Os dados coletados relativos aos coeficientes de satisfação e importância deixam claras as percepções acadêmicas acerca das dificuldades com a “compreensão dos professores com a falta de tempo” e “motivação pessoal”.

A presente pesquisa gerou os resultados apresentados na Tabela 22.

Tabela 22 - Coeficientes de satisfação e importância (atributos pessoais - diurno)

Atributo		Coefficiente de Satisfação	Coefficiente de Importância	Quadrante
P1	Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)	2,400	4,475	I
P2	Aulas dinâmicas e interativas	1,425	3,900	IV
P3	Bibliografia adequada disponível	1,950	4,100	I
P4	Bom relacionamento com os professores	1,975	3,950	IV
P5	Cansaço físico em função do trabalho	0,550	3,300	III
P6	Capacidade de concentração e compreensão	1,775	4,375	I
P7	Compreensão dos professores com a falta de tempo	1,350	3,950	IV
P8	Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica	1,450	4,500	I
P9	Desenvolvimento do hábito de leitura	1,300	4,200	I
P10	Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa	1,359	3,525	IV
P11	Disponibilidade de meio de locomoção próprio.	1,300	3,300	IV
P12	Disponibilidade de um computador pessoal	2,225	3,925	IV
P13	Estabilidade financeira sua ou de sua família	1,725	4,300	I
P14	Facilidade de expressão oral e escrita	1,625	4,250	I
P15	Facilidade para a realização de trabalhos em grupo	1,650	3,875	IV
P16	Facilidade para falar em público	1,475	4,300	I
P17	Frustração com o fato de repetir uma matéria	(0,385)	3,725	III
P18	Interesse na teoria	1,550	3,775	IV
P19	Motivação pessoal	1,925	4,325	I
P20	Possibilidade de associação teoria/prática	1,200	4,475	I
P21	Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado	1,425	4,025	I
P22	Reconhecimento financeiro da profissão	1,050	4,300	I
P23	Satisfação com o curso escolhido	1,667	4,525	I
P24	Silêncio e tranquilidade em sala de aula	1,625	4,100	I
P25	Tempo para estudar	1,100	4,300	I
Média		1,468	4,071	

Fonte: A pesquisa

Na Figura 23 esta avaliação é facilmente visualizada.

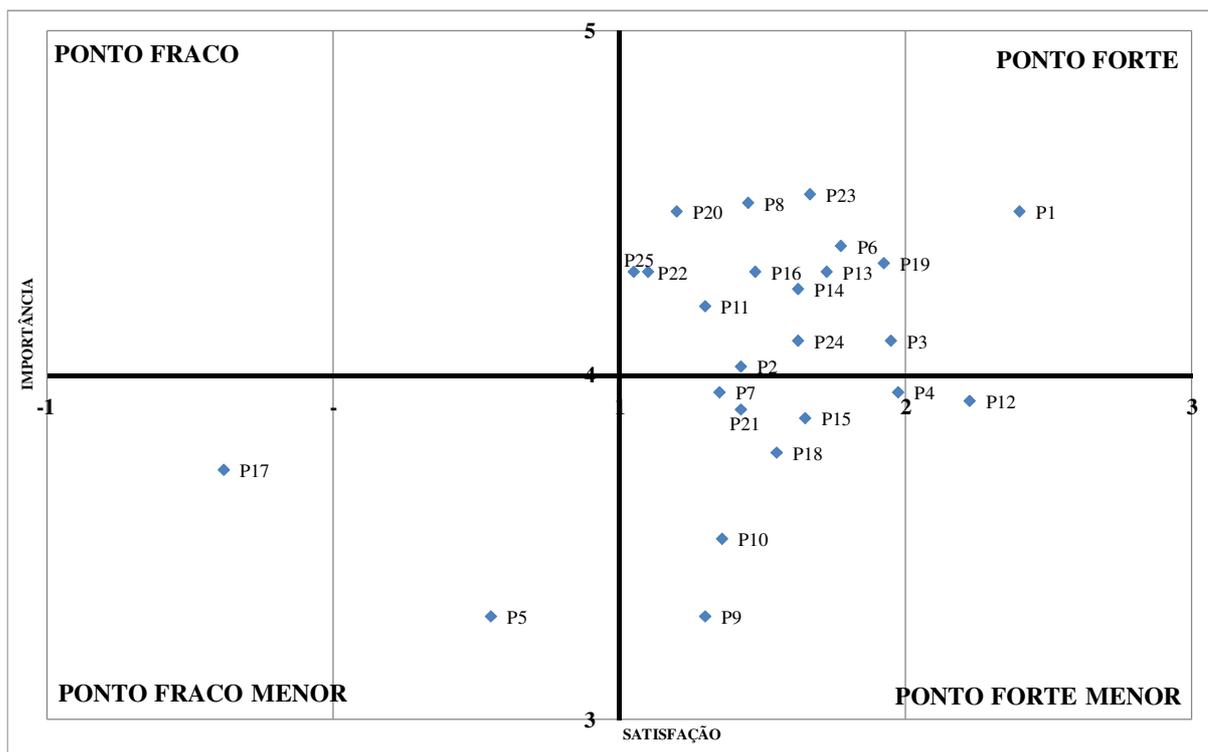


Figura 23 - Importância x Satisfação (atributos pessoais - diurno)

Fonte: A pesquisa

A análise da Tabela 22 apresenta os seguintes atributos como plenamente atendidos e/ou resolvidos, configurando pontos fortes e postados no quadrante I:

- P1 - Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.);
- P3 - Bibliografia adequada disponível;
- P6 - Capacidade de concentração e compreensão;
- P8 - Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica;
- P9 - Desenvolvimento do hábito de leitura;
- P13 - Estabilidade financeira sua ou de sua família;
- P14 - Facilidade de expressão oral e escrita;
- P16 - Facilidade para falar em público;
- P19 - Motivação pessoal;
- P20 - Possibilidade de associação teoria/prática;
- P21 - Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado;
- P22 - Reconhecimento financeiro da profissão;
- P23 - Satisfação com o curso escolhido;
- P24 - Silêncio e tranquilidade em sala de aula; e
- P25 - Tempo para estudar.

Aspectos importantes são considerados resolvidos de forma adequada. Têm apoio da família, bibliografia disponível, não têm problemas de concentração e conciliam adequadamente a vida pessoal, profissional e acadêmica. Têm estabilidade financeira e facilidade de comunicação. São motivados e associam teoria e prática. Percebem os professores interessados em seu desenvolvimento e reconhecem a profissão como financeiramente bem remunerada, portanto estão satisfeitos com a opção que fizeram pelo curso. Têm tranquilidade e tempo para estudar.

Os estudantes diurnos não identificaram nenhum atributo como tendo necessidade de ação imediata, fato comprovado pela inexistência deles no quadrante II.

Para o quadrante III foram classificados os atributos:

- P5 - Cansaço físico em função do trabalho; e
- P17 - Frustração com o fato de repetir uma matéria.

Aqui a pesquisa comprova que o atributo “cansaço físico” não é tão problemático quanto se poderia supor. Nem os estudantes noturnos, nem os diurnos dão muita importância para esse atributo. Assim, mesmo tendo um desempenho ruim não se configura um problema grave.

No quadrante IV foram identificados como pontos fortes menores os seguintes atributos:

- P2 - Aulas dinâmicas e interativas;
- P4 - Bom relacionamento com os professores;
- P7 - Compreensão dos professores com a falta de tempo;
- P10 - Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa;
- P11 - Disponibilidade de meio de locomoção próprio;
- P12 - Disponibilidade de um computador pessoal;
- P15 - Facilidade para a realização de trabalhos em grupo; e
- P18 - Interesse na teoria.

A situação do quadrante IV requer uma explicação sobre o raciocínio por detrás das questões indicadas na pesquisa. A intenção era avaliar necessidades que podem ser atendidas pela IES ou pelo próprio acadêmico, contudo todas ligadas às questões pessoais.

Nesses atributos a possibilidade de interferência da IES é pequena, mas existe. A instituição poderia, por exemplo, criar um programa de incentivo à pesquisa, com bolsas de estudo como prêmio, de forma a estimular o interesse na teoria.

4.2.4 Análise comparativa entre períodos de estudo

Um dos objetivos específicos desta dissertação é estabelecer parâmetros de comparação entre estudantes diurnos e noturnos. Para tal efeito será realizada a comparação entre os resultados dos *gaps* e entre os coeficientes de satisfação e importância.

4.2.4.1 Análise comparativa dos *gaps* de melhoria (Atributos Pessoais)

Para uma análise comparativa dos resultados obtidos com os atributos pessoais recorre-se ao gráfico proposto por Buettgen, Beiler e Tontini (2008). Essa forma de representação gráfica é baseada na premissa de que existe uma hierarquia entre as categorias, como foi proposto por Matzler et al (1996).

A análise do gráfico mostra que os alunos do ensino noturno são mais exigentes nos seguintes atributos:

- Aulas dinâmicas e interativas;
- Bom relacionamento com os professores;
- Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado;
- Satisfação com o curso escolhido; e
- Silêncio e tranquilidade em sala de aula.

Já os alunos do ensino superior no período diurno são mais exigentes nos seguintes atributos:

- Compreensão dos professores com a falta de tempo;
- Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa;
- Disponibilidade de meio de locomoção próprio;
- Disponibilidade de um computador pessoal;
- Facilidade de expressão oral e escrita; e
- Facilidade para falar em público.

O nível de exigência dos acadêmicos dos dois turnos se equipara nos atributos:

- Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.);
- Bibliografia adequada disponível;
- Cansaço físico em função do trabalho;
- Capacidade de concentração e compreensão;

- Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica;
- Desenvolvimento do hábito de leitura;
- Estabilidade financeira sua ou de sua família;
- Facilidade para a realização de trabalhos em grupo;
- Frustração com o fato de repetir uma matéria;
- Interesse na teoria;
- Motivação pessoal;
- Possibilidade de associação teoria/prática;
- Reconhecimento financeiro da profissão; e
- Tempo para estudar.

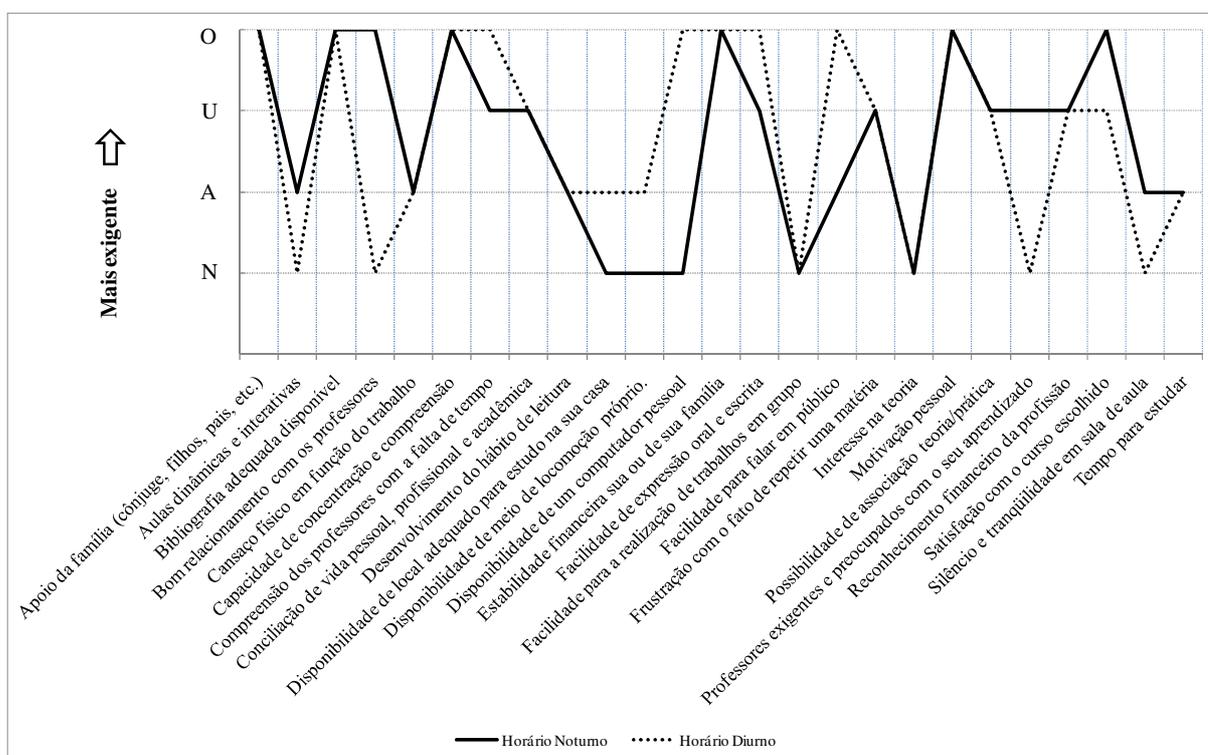


Figura 24 - Comparativo entre gaps pessoais (noturno e diurno)

Fonte: A pesquisa

Ao se partir para uma análise em nível das dimensões estudadas, conforme proposto no Quadro 5 (seção 3.3- Instrumentos e procedimentos para coleta) é possível, com base na mesma hierarquia proposta por Matzler et al (1996), elaborar a Tabela 23.

Tabela 23 - Tabela comparativa do nível de exigência dos acadêmicos

Dimensão	Atributo	Período noturno	Período diurno
Institucionais acadêmicos	2 Aulas dinâmicas e interativas	A	N
	4 Bom relacionamento com os professores	O	N
	7 Compreensão dos professores com a falta de tempo	N	N
	17 Frustração com o fato de repetir uma matéria	U	U
	18 Interesse na teoria	O	O
	20 Possibilidade de associação teoria/prática	A	A
Institucionais estruturais	21 Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado	N	U
	3 Bibliografia adequada disponível	O	O
Pessoais	24 Silêncio e tranquilidade em sala de aula	U	O
	5 Cansaço físico em função do trabalho	U	A
	6 Capacidade de concentração e compreensão	U	U
	8 Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica	N	N
	9 Desenvolvimento do hábito de leitura	U	U
	14 Facilidade de expressão oral e escrita	U	U
	15 Facilidade para a realização de trabalhos em grupo	O	U
	16 Facilidade para falar em público	U	O
	19 Motivação pessoal	O	O
	22 Reconhecimento financeiro da profissão	A	A
Pessoais estruturais	23 Satisfação com o curso escolhido	N	N
	25 Tempo para estudar	U	U
	1 Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)	O	O
	10 Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa	N	A
	11 Disponibilidade de meio de locomoção próprio.	N	A
	12 Disponibilidade de um computador pessoal	N	O
	13 Estabilidade financeira sua ou de sua família	N	N

Legenda: Atributo mais exigente na comparação entre turnos.

Fonte: A pesquisa

É possível perceber através da análise da Tabela 23 como os estudantes do período noturno são mais exigentes com relação aos atributos ligados ao processo Ensino-Aprendizagem (dimensão Institucional Acadêmica) e nas questões de ordem pessoal, ligadas às características individuais.

Os acadêmicos diurnos são mais exigentes nos atributos relacionados aos aspectos das dimensões ligadas às questões estruturais, sejam elas pessoais ou institucionais.

Fazendo uma análise estratificada pode-se perceber outros aspectos bastante interessantes. A Figura 25 apresenta um comparativo da análise emocional da existência dos atributos pessoais (K^+). Essa avaliação traduz qual seria o sentimento que os estudantes teriam

em relação à existência do atributo em questão. Em suma se ficariam satisfeitos caso ele estivesse presente.

A análise das duas curvas geradas pelos dois períodos mostra que há um padrão muito similar de expectativas positivas. O atributo que tem maior disparidade na forma como é avaliado é “professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado”. Neste atributo há uma expectativa muito menor por parte dos alunos noturnos.

Já a Figura 26 faz uma demonstração da reação dos estudantes à inexistência do atributo (K^-). Como o estudante reagiria caso o atributo em questão não estivesse presente.

Apesar de se manter uma relativa similaridade entre as curvas, há diversos atributos que merecem uma análise mais meticulosa. “Aulas dinâmicas e interativas” e “compreensão dos professores com a falta de tempo” gerariam um menor impacto negativo no período diurno do que no noturno, caso não estivessem presentes ou fossem fornecidos com baixo desempenho.

Os estudantes noturnos, por sua vez, reagem melhor quando o atributo “professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado” for fornecido ou existir com desempenho fraco.

Finalmente, a Figura 27 traz uma avaliação racional do atributos pessoais (gap^+). Como já foi explanado na seção 3.4.2 - Modelo Kano e o Gap de Melhoria, o gap^+ surge de uma relação entre a avaliação emocional positiva (K^+) e realidade analisada racionalmente (satisfação). Neste contexto, podem-se interpretar os valores plotados na Figura 27 como indicando um maior nível de carência à medida que o indicador cresce.

Portanto, a pesquisa comprova que os estudantes do período noturno efetivamente têm maiores carências nos seus aspectos pessoais. As curvas geradas deixam claro que em todos os atributos avaliados nesta pesquisa, o aluno do ensino noturno tem maior necessidade de atenção.

Grande destaque para três atributos: “cansaço físico em função do trabalho” e “tempo para estudar”, associadas ao fato de exercerem uma atividade profissional. “frustração com fato de repetir uma matéria” pelo fato de ser um aluno-trabalhador, com escassez de recursos financeiros.

Os atributos “conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica”, “disponibilidade de um computador pessoal” e “tempo para estudar” são aqueles em que o período diurno tem bem menos dificuldades a serem sanadas.

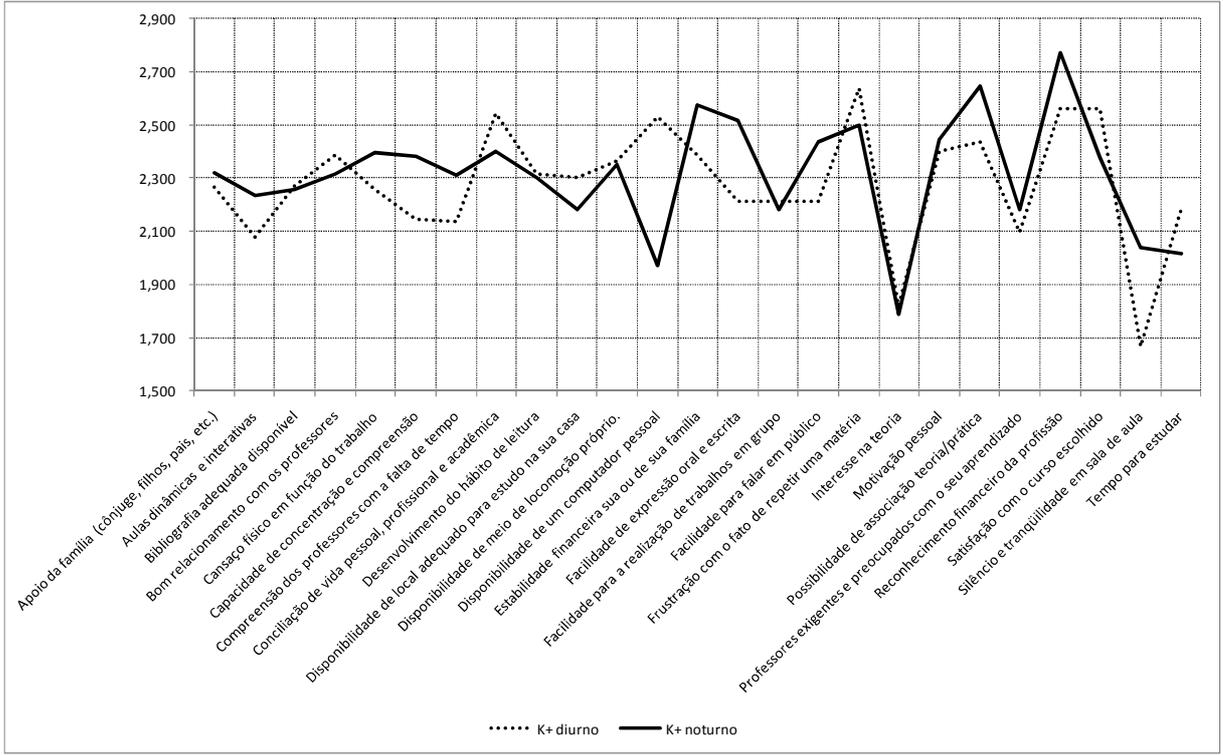


Figura 25 - Comparativo da análise emocional da existência dos atributos pessoais (K⁺)
Fonte: A pesquisa

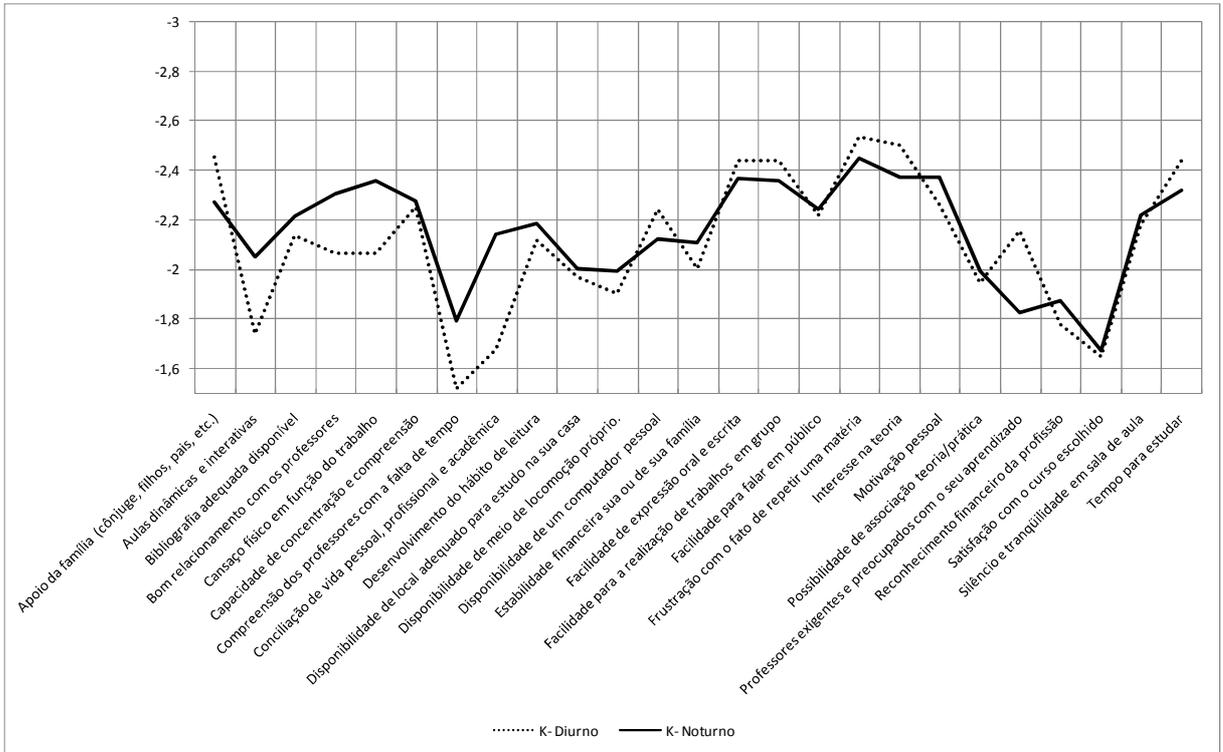


Figura 26 - Comparativo da análise emocional da inexistência dos atributos pessoais (K⁻)
Fonte: A pesquisa

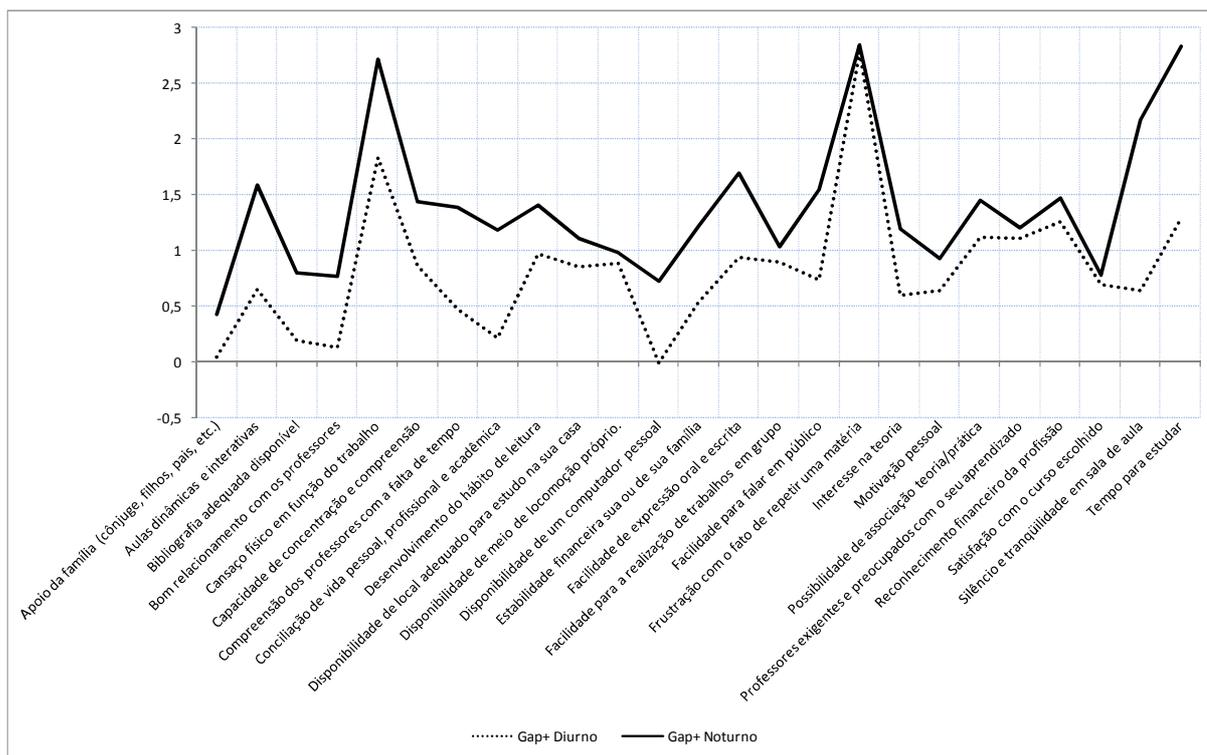


Figura 27 - Comparativo da análise racional da situação real dos atributos pessoais (gap⁺)

Fonte: A pesquisa

4.2.4.2 Análise comparativa dos coeficientes de satisfação e importância (Atributos Pessoais)

Uma comparação entre os coeficientes de satisfação dos dois períodos de estudo leva a composição da Tabela 24.

O uso de médias aritméticas simples pode levar a conclusões incorretas. Para evitar esse tipo de problema os dados foram submetidos a testes de hipóteses. Primeiramente foi realizado um teste-f com amostra dupla para variâncias de forma que se pudesse definir se as amostras são provenientes de distribuições com variâncias iguais ou diferentes. Um valor f resultante próximo fornece evidências de que as variâncias na população de base são iguais.

As ferramentas de análise teste-t (Teste de Student) com amostra dupla testam as médias de população de base em cada amostra. As duas ferramentas empregam diferentes suposições: de que as variâncias de população são iguais ou de que as variâncias de população são diferentes. Essa informação é resultante do teste-f.

O teste-t é usado para determinar se existe alguma probabilidade de as duas amostras serem provenientes de distribuições com médias de população iguais. Ou seja, a similaridade entre as duas médias. Esses testes foram realizados com o uso do software Microsoft Excel.

Na prática, os resultados dos testes-f indicam se as duas médias têm similaridade. Tome-se como exemplo o atributo “Desenvolvimento do hábito de leitura” da Tabela 24. Apesar de as médias serem bastante diferentes, estatisticamente, em função das variâncias das respectivas amostras, elas devem ser consideradas equivalentes. Não há diferença estatística significativa.

Tabela 24 - Comparativo dos coeficientes de satisfação (atributos pessoais)

	Atributo	Coeficiente de Satisfação		Teste-T bi-caudal	Diagnóstico dos coeficientes
		Noturno	Diurno		
1	Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)	2,225	2,400	0,307974761	Equivalentes
2	Aulas dinâmicas e interativas	0,648	1,425	0,003944516	Diferentes
3	Bibliografia adequada disponível	1,519	1,950	0,02298054	Diferentes
4	Bom relacionamento com os professores	1,419	1,975	0,003746081	Diferentes
5	Cansaço físico em função do trabalho	(0,395)	0,550	0,002010752	Diferentes
6	Capacidade de concentração e compreensão	1,062	1,775	0,000798194	Diferentes
7	Compreensão dos professores com a falta de tempo	0,411	1,350	0,00200273	Diferentes
8	Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica	0,853	1,450	0,035789614	Diferentes
9	Desenvolvimento do hábito de leitura	0,852	1,300	0,122660489	Equivalentes
10	Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa	1,070	1,359	0,290227934	Equivalentes
11	Disponibilidade de meio de locomoção próprio.	1,039	1,300	0,408682822	Equivalentes
12	Disponibilidade de um computador pessoal	1,713	2,225	0,022752624	Diferentes
13	Estabilidade financeira sua ou de sua família	1,186	1,725	0,062606843	Equivalentes
14	Facilidade de expressão oral e escrita	1,085	1,625	0,033561828	Diferentes
15	Facilidade para a realização de trabalhos em grupo	1,367	1,650	0,218182612	Equivalentes
16	Facilidade para falar em público	0,977	1,475	0,069365371	Equivalentes
17	Frustração com o fato de repetir uma matéria	(0,398)	(0,385)	0,968221481	Equivalentes
18	Interesse na teoria	1,194	1,550	0,105380386	Equivalentes
19	Motivação pessoal	1,450	1,925	0,018984174	Diferentes
20	Possibilidade de associação teoria/prática	0,853	1,200	0,201872436	Equivalentes
21	Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado	0,767	1,425	0,012129129	Diferentes
22	Reconhecimento financeiro da profissão	0,711	1,050	0,238849614	Equivalentes
23	Satisfação com o curso escolhido	1,578	1,667	0,705537264	Equivalentes
24	Silêncio e tranquilidade em sala de aula	0,147	1,625	$9,58332 \times 10^{-9}$	Diferentes
25	Tempo para estudar	(0,256)	1,100	$5,12301 \times 10^{-5}$	Diferentes
	Média	0,923	1,468		

Fonte: A pesquisa

É facilmente perceptível, que há um nível de satisfação maior nos estudantes do ensino diurno e esta diferença é significativa. Alguns pontos merecem destaque na análise:

- “Aulas dinâmicas e interativas” tiveram uma avaliação bastante diferente nos dois períodos (noturno: 0,648; diurno: 1,425), indicando um maior envolvimento dos estudantes do período diurno nas atividades que acontecem em sala de aula.
- O atributo “Cansaço físico em função do trabalho” avaliado negativamente pelos estudantes noturnos (-0,395), teve uma avaliação positiva (0,550) pelos estudantes diurnos.
- Os atributos “capacidade de concentração e compreensão”, “compreensão dos professores com a falta de tempo” e “conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica” foram avaliados de forma uma baixa pelos acadêmicos noturnos. Todas associadas ao fato de serem alunos trabalhadores.
- A “disponibilidade de um computador pessoal” ainda é uma dificuldade para os acadêmicos noturnos, que avaliaram este atributo bem abaixo dos alunos diurnos (noturno: 1,713; diurno: 2,225).
- O atributo “Estabilidade financeira sua ou de sua família” é outro caso em que a avaliação dos estudantes noturnos é bem inferior a avaliação dos estudantes do turno diurno (noturno: 1,186; diurno: 1,725).
- Desfrutar de silêncio e tranquilidade para estudar parece ser um problema para os estudantes do ensino noturno. O atributo “silêncio e tranquilidade em sala de aula” foi muito mal avaliado pelos estudantes noturnos, fato ligado ao número expressivamente maior de acadêmicos circulando nos corredores das IES's nesse período (noturno: 0,147; diurno: 1,625).
- Finalmente, “tempo para estudar” é o grande vilão dos alunos que frequentam o ensino noturno, fato comprovado pela avaliação negativa que fazem (-0,256), enquanto os estudantes diurnos avaliam positivamente (1,100).

Estes dados apresentados sob a forma gráfica facilitam o entendimento dessa análise, conforme a Figura 28. O gráfico confirma que em nenhum atributo os estudantes do ensino noturno têm um nível de satisfação maior do que os estudantes que frequentam o curso no período diurno.

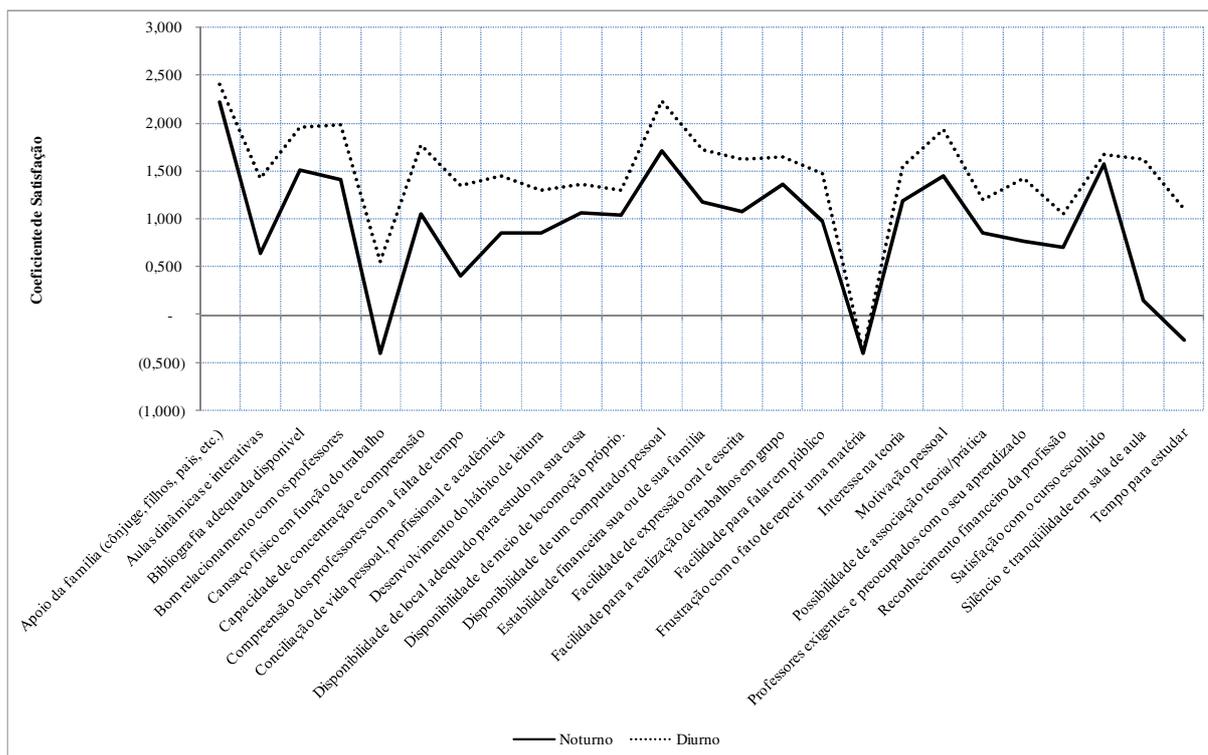


Figura 28 - Comparativo dos coeficientes de satisfação (Atributos Pessoais)

Fonte: A pesquisa

A comparação dos coeficientes de importância gerou a Tabela 25, na qual se apresenta os dados relativos aos dois turnos de estudo.

O fato que chama atenção nesses dados é a aparente dificuldade que os estudantes têm em determinar a importância dos atributos, gerando diferenças mínimas entre os diferentes atributos. O mais interessante é mais perceptível através da análise da Figura 29, quando se percebe que praticamente não existem diferenças entre as percepções de importância dos dois diferentes turnos de estudo, que seguem curvas muito similares.

Tabela 25 - Coeficientes de Importância (atributos pessoais)

Atributo		Coeficiente de Importância		Teste-T bi-caudal	Diagnóstico dos coeficientes
		Noturno	Diurno		
1	Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)	4,369	4,475	0,493818437	Equivalentes
2	Aulas dinâmicas e interativas	4,031	3,900	0,841258992	Equivalentes
3	Bibliografia adequada disponível	4,062	4,100	0,808690762	Equivalentes
4	Bom relacionamento com os professores	4,063	3,950	0,942123488	Equivalentes
5	Cansaço físico em função do trabalho	3,450	3,300	0,489879632	Equivalentes
6	Capacidade de concentração e compreensão	4,273	4,375	0,409152516	Equivalentes
7	Compreensão dos professores com a falta de tempo	3,984	3,950	0,848553101	Equivalentes
8	Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica	4,438	4,500	0,63904515	Equivalentes
9	Desenvolvimento do hábito de leitura	4,172	4,200	0,862305145	Equivalentes
10	Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa	3,612	3,525	0,631896727	Equivalentes
11	Disponibilidade de meio de locomoção próprio.	3,357	3,300	0,791981976	Equivalentes
12	Disponibilidade de um computador pessoal	3,760	3,925	0,398325564	Equivalentes
13	Estabilidade financeira sua ou de sua família	4,328	4,300	0,848020676	Equivalentes
14	Facilidade de expressão oral e escrita	4,202	4,250	0,752792133	Equivalentes
15	Facilidade para a realização de trabalhos em grupo	3,930	3,875	0,779725429	Equivalentes
16	Facilidade para falar em público	4,140	4,300	0,312419617	Equivalentes
17	Frustração com o fato de repetir uma matéria	3,620	3,725	0,619416865	Equivalentes
18	Interesse na teoria	3,789	3,775	0,610554663	Equivalentes
19	Motivação pessoal	4,380	4,325	0,753368603	Equivalentes
20	Possibilidade de associação teoria/prática	4,395	4,475	0,527799176	Equivalentes
21	Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado	4,155	4,025	0,376967277	Equivalentes
22	Reconhecimento financeiro da profissão	4,372	4,300	0,618616124	Equivalentes
23	Satisfação com o curso escolhido	4,543	4,525	0,883781576	Equivalentes
24	Silêncio e tranquilidade em sala de aula	3,930	4,100	0,323657764	Equivalentes
25	Tempo para estudar	4,148	4,300	0,339368742	Equivalentes
Média		4,060	4,071		

Fonte: A pesquisa

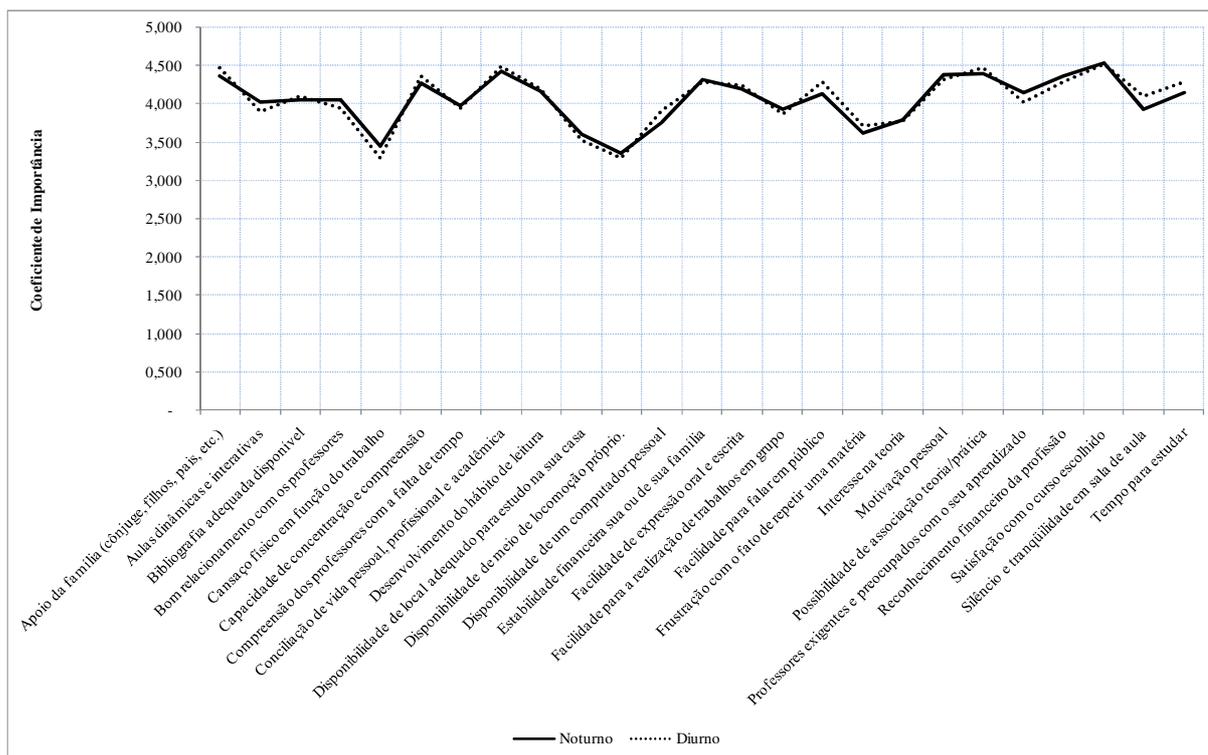


Figura 29 - Comparativo dos coeficientes de importância (Atributos Pessoais)

Fonte: A pesquisa

4.3 ANÁLISE DOS ATRIBUTOS INSTITUCIONAIS

Esta seção tratará da análise dos atributos institucionais de qualidade. São atributos que os estudantes percebem e avaliam nas IES em que estudam. Estes são gerenciados pela própria IES, o que permite que, com os resultados aqui apresentados, os gestores acadêmicos disporem ações corretivas ou preventivas com o intuito de maximizar a satisfação e, conseqüentemente, a retenção de estudantes.

4.3.1 Resultados globais dos atributos de institucionais

Os atributos institucionais foram idealizados para permitir uma avaliação das questões relativas às condições oferecidas pela IES's para obtenção de alto rendimento acadêmico. Para evitar efeitos de erros de preenchimento dos instrumentos de coleta, para os resultados apresentados nesta seção foram desprezados os dados inconsistentes. Como primeiro passo deve ser determinada a confiabilidade das respostas obtidas na pesquisa. Para tal é apresentada a Tabela 26 com os Alfa de Cronbach calculados para cada uma das partes do instrumento de coleta.

Tabela 26 - Confiabilidade (Atributos Institucionais)

Atributos Institucionais	Número de casos	210
	Número de itens	32
	Variância dos escores dos casos	699,603
	Soma da variância dos itens	84,4787
	Alfa de Cronbach	0,9076
Grau de Satisfação	Número de casos	180
	Número de itens	16
	Variância dos escores dos casos	201,95
	Soma da variância dos itens	27,4775
	Alfa de Cronbach	0,9215
Grau de Importância	Número de casos	187
	Número de itens	16
	Variância dos escores dos casos	59,7945
	Soma da variância dos itens	11,8671
	Alfa de Cronbach	0,8550

Fonte: A pesquisa

Para Corrar, Paulo e Dias Filho (2007), pode-se considerar confiável uma amostra que apresente um Alfa de Cronbach superior a 0,6.

4.3.1.1 Gap de Melhoria (Atributos Institucionais)

Com a análise dos Gaps de Melhoria, a pesquisa procura identificar os focos de atenção dos gestores institucionais. Os resultados apresentados na Tabela 27 foram obtidos utilizando a metodologia demonstrada de forma detalhada na seção 4.2.1.1 - Gap de Melhoria.

Tabela 27 - Classificação dos atributos institucionais (geral)

	Atributo	Gap+	Gap-	Lim+	Lim-	Categoria
1	Acesso à Instituição	(0,16)	(0,90)	1,00	(1,00)	N
2	Adequação da grade curricular	1,53	(1,14)	1,00	(1,00)	U
3	Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica	0,45	(1,00)	1,00	(1,00)	O
4	Aprendizagem percebida	0,92	(1,20)	1,00	(1,00)	O
5	Atendimento dos funcionários do campus e secretaria	2,40	(1,10)	1,00	(1,00)	U
6	Atitude de colaboração e preocupação dos professores	1,29	(1,17)	1,00	(1,00)	U
7	Atividades extracurriculares	1,43	(0,92)	1,00	(1,00)	A
8	Atualização do conteúdo das disciplinas	1,50	(1,13)	1,00	(1,00)	U
9	Conceito da Instituição na comunidade	1,26	(1,03)	1,00	(1,00)	U
10	Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.).	1,04	(1,02)	1,00	(1,00)	U
11	Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.)	1,32	(1,17)	1,00	(1,00)	U
12	Métodos de ensino utilizados nas disciplinas	0,42	(1,10)	1,00	(1,00)	O
13	Nível de exigência nas disciplinas	0,52	(0,85)	1,00	(1,00)	N
14	Possibilidade de cursar disciplinas à distância	(0,11)	(0,33)	1,00	(1,00)	N
15	Relação entre teoria e prática nas disciplinas	0,95	(1,05)	1,00	(1,00)	O
16	Titulação dos professores	1,24	(0,86)	1,00	(1,00)	A

Fonte: A pesquisa

Como atributos classificados como **atrativos**, os resultados trouxeram os seguintes atributos:

- 7 - Atividades extracurriculares.
- 16 - Titulação dos professores; e

O resultado demonstra que os acadêmicos ainda dão pouco valor à titulação do corpo docente, uma vez que os atributos atrativos são caracterizados pelo aumento na satisfação quando da existência, sem haver uma diminuição na satisfação no caso de ausência desse mesmo atributo.

Walter, Tontini e Domingues (2005) identificaram os atributos “existência de empresa júnior”, “oferta de atividades extracurriculares”, “quantidade de materiais no ambiente virtual de aprendizagem” e “atendimento de professores em horários extra-classe” como sendo atrativos. Vale lembrar que a pesquisa destes autores considerou atributos diferentes dos aqui propostos.

Na pesquisa de Walter, Tontini e Domigues (2005) o atributo “nível de exigência por parte dos professores foi identificado como neutro. Na presentes pesquisa, como atributos **neutros**, aqueles cuja presença ou ausência não impactam na satisfação, foram categorizados:

- 1 - Acesso à Instituição; e
- 13 - Nível de exigência nas disciplinas;
- 14 - Possibilidade de cursar disciplinas à distância.

Interessante notar como a “possibilidade de cursar disciplinas à distância”, considerada uma ação inovadora para a maioria das IES’s, não tem impacto na avaliação de satisfação dos acadêmicos das instituições pesquisadas.

Como atributos **obrigatórios**, cuja característica principal é baixar o nível de satisfação quando da sua ausência sem aumentá-lo quando da existência, foram identificados:

- 3 – Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica;
- 4 – Aprendizagem percebida;
- 12 - Métodos de ensino utilizados nas disciplinas; e
- 15 - Relação entre teoria e prática nas disciplinas.

Walter, Tontini e Domingues (2005) não identificaram atributos obrigatórios em sua pesquisa.

Atributos **unidimensionais**, com impactos positivos e negativos na satisfação em função da presença ou não, foram identificados:

- 2 - Adequação da grade curricular;
- 5 - Atendimento dos funcionários do campus e secretaria;
- 6 - Atitude de colaboração e preocupação dos professores;
- 8 - Atualização do conteúdo das disciplinas;
- 9 - Conceito da Instituição na comunidade;
- 10 - Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.);
- 11 - Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.).

Na pesquisa de Walter, Tontini e Domingues (2005) os atributos “relação entre teoria e prática”, “titulação dos professores”, “diversidade de métodos de ensino”, “acesso à coordenação do curso”, “quantidade de títulos da biblioteca”, “qualidade da cantina”, “experiência prática dos professores”, “relacionamento com os professores”, “qualidade da estrutura física da sala de aula”, “agilidade do laboratório de impressão”, “atualização dos professores”, “quantidade de vagas no estacionamento”, “contribuição do curso para o desempenho profissional” e “modernidade dos laboratórios de informática” se apresentam como atributos unidimensionais.

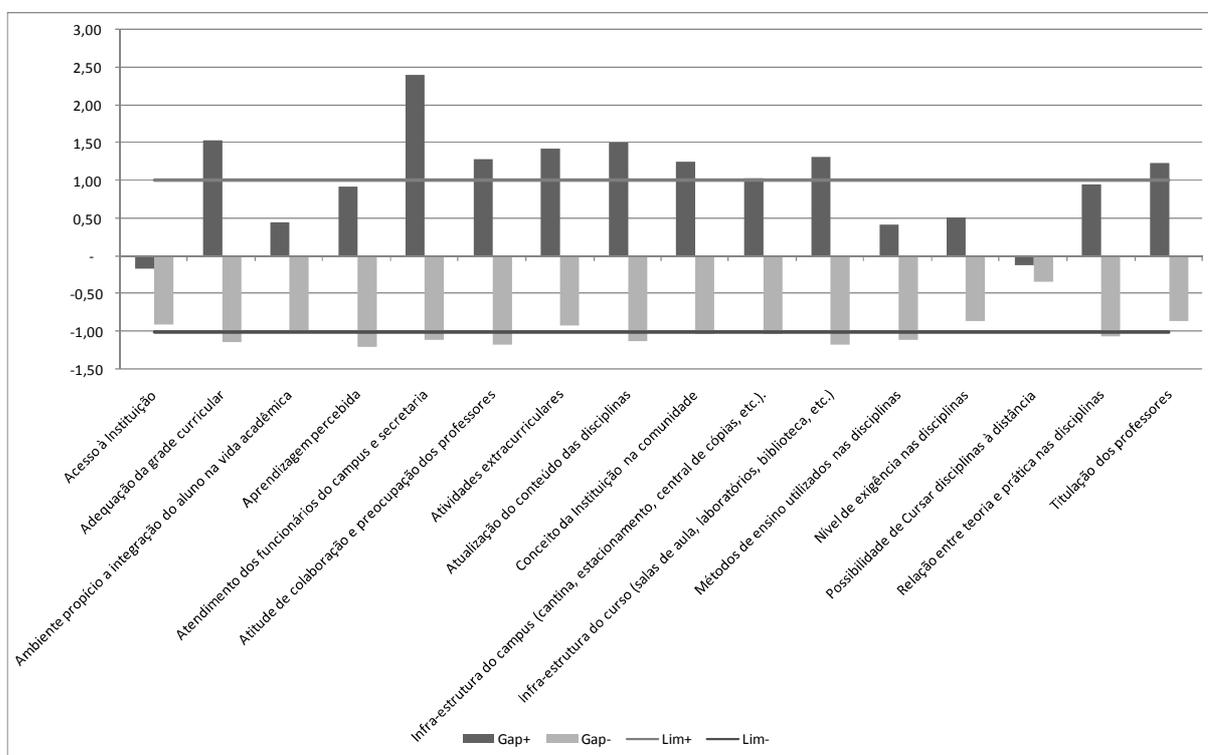


Figura 30 - Gaps de Melhoria (atributos institucionais)

Fonte: A pesquisa

4.3.1.2 Relação Importância x Desempenho (Atributos Institucionais)

Atributos institucionais são associados às condições oferecidas pela IES para a prestação de serviços educacionais que possibilitem alto desempenho acadêmico. Uma vez questionados sobre a importância que os acadêmicos dão para cada um desses atributos e como se sentem em termos do que recebem, a pesquisa gerou os resultados da Tabela 28.

Usando a proposição de Martilla e James (1976) os atributos foram assim classificados pelos estudantes:

Quadrante I (pontos fortes)

- I2 - Adequação da grade curricular;
- I3 - Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica;
- I4 - Aprendizagem percebida;
- I5 - Atendimento dos funcionários do campus e secretaria;
- I6 - Atitude de colaboração e preocupação dos professores;
- I8 - Atualização do conteúdo das disciplinas;
- I9 - Conceito da Instituição na comunidade;
- I10 - Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.);
- I11 - Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.);
- I13 - Nível de exigência nas disciplinas; e
- I16 - Titulação dos professores.

Quadrante II (pontos fracos)

- I7 - Atividades extracurriculares;
- I12 - Métodos de ensino utilizados nas disciplinas; e
- I15 - Relação entre teoria e prática nas disciplinas.

Quadrante III (ponto fraco menor)

- I14 - Possibilidade de cursar disciplinas à distância.

Quadrante IV (ponto forte menor)

- I1 - Acesso à Instituição.

Tabela 28 - Coeficientes de satisfação e importância (atributos institucionais - geral)

	Atributo	Coefficiente de Satisfação	Coefficiente de Importância	Quadrante
1	Acesso à Instituição	1,131	3,476	IV
2	Adequação da grade curricular	1,148	4,120	I
3	Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica	1,412	4,099	I
4	Aprendizagem percebida	1,298	4,330	I
5	Atendimento dos funcionários do campus e secretaria	1,131	3,785	I
6	Atitude de colaboração e preocupação dos professores	1,191	4,249	I
7	Atividades extracurriculares	0,667	3,649	II
8	Atualização do conteúdo das disciplinas	1,120	4,455	I
9	Conceito da Instituição na comunidade	1,350	3,984	I
10	Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.)	1,066	3,754	I
11	Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.)	1,492	4,230	I
12	Métodos de ensino utilizados nas disciplinas	0,951	4,330	II
13	Nível de exigência nas disciplinas	1,016	4,026	I
14	Possibilidade de Cursar disciplinas à distância	0,317	2,658	III
15	Relação entre teoria e prática nas disciplinas	0,732	4,424	II
16	Titulação dos professores	1,377	3,942	I
	Média	1,131	3,476	

Fonte: A pesquisa

Para o quadrante I, basta a Instituição manter o seu padrão desempenho e os níveis de satisfação se manterão elevados para estes atributos.

O quadrante II (pontos fracos) traz os grandes problemas das IES pesquisadas. Os estudantes estão insatisfeitos com as atividades extracurriculares e demais metodologias utilizadas no processo de ensino-aprendizagem. Tal fato pode estar influenciando a percepção que têm de que não associam o que aprendem em sala com a realidade profissional. Esses atributos apresentam um desempenho fraco demais para atributos com tal nível de importância, merecendo atenção dos gestores. A situação ainda não é crítica, mas “a luz amarela deve estar acesa”.

O quadrante III (pontos fracos menores) apresenta o atributo “possibilidade de cursar disciplinas à distância”, avaliado de forma negativa pelos acadêmicos, mostrando que há restrições com relação a esta modalidade de ensino. Como o nível de importância é baixo, isso acaba não sendo significativo. Ações corretivas devem ser implementadas após a solução dos problemas apontados no quadrante II.

No quadrante IV, o atributo “acesso à Instituição”, apontado pelos respondentes é, segundo eles, um ponto forte menor, ou seja, um desperdício de recursos.

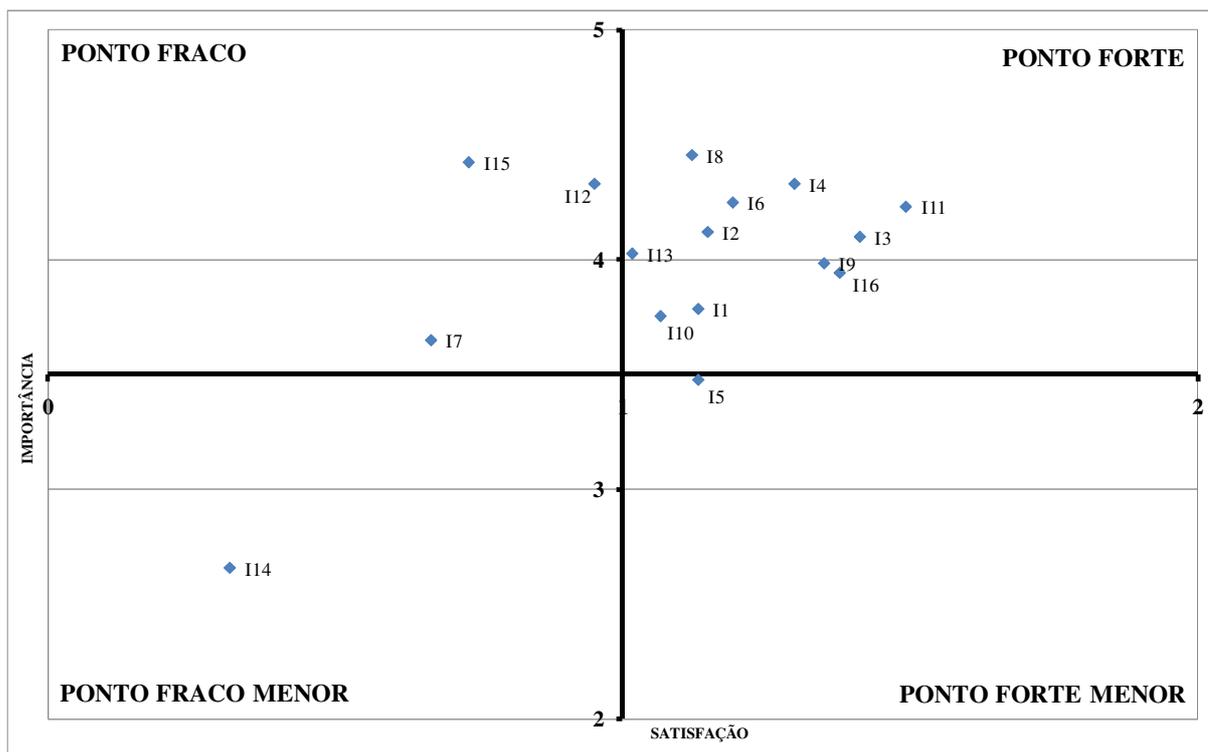


Figura 31 - Importância x Desempenho (atributos institucionais - geral)

Fonte: A pesquisa

A pesquisa de Walter, Tontini e Domingues (2005) não identificou atributos nos quadrantes III (ponto fraco menor) e IV (ponto forte menor). Para o quadrante I (ponto forte) foram identificados por estes pesquisadores os seguintes atributos: “relacionamento com os professores”, “contribuição do curso para o desempenho profissional” e a “biblioteca”.

Para o quadrante II (ponto fraco) esse autores identificaram “existência de empresa júnior”, “oferta de atividades extracurriculares”, “relação entre teoria e prática”, “quantidade de vagas no estacionamento” e finalmente o atributo “agilidade do laboratório de impressão”.

4.3.2 Resultados dos atributos institucionais no período noturno

Esta seção apresenta os resultados obtidos nos questionários sobre Atributos Institucionais aplicados em acadêmicos do ensino noturno.

4.3.2.1 Gap de Melhoria (Atributos Institucionais – noturno)

Os resultados obtidos para a categoria **atrativos** foram os seguintes:

- 7 - Atividades extracurriculares; e
- 16 - Titulação dos professores.

Esses atributos causam sensação de satisfação ao serem ofertados ou existirem, mas a sua ausência não traz influências negativas.

Como **Neutros** foram identificados:

- 1 - Acesso à Instituição;
- 13 - Nível de exigência nas disciplinas;
- 14 - Possibilidade de cursar disciplinas à distância.

Esses atributos neutros não interferem na satisfação, nem positiva e negativamente.

Como **obrigatórios**, a pesquisa identificou os seguintes atributos:

- 5 - Atendimento dos funcionários do campus e secretaria;
- 6 - Atitude de colaboração e preocupação dos professores;
- 11 - Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.);
- 12 - Métodos de ensino utilizados nas disciplinas; e
- 15 - Relação entre teoria e prática nas disciplinas.

Os atributos obrigatórios devem se fazer presentes. Sua ausência causa insatisfação.

Finalmente, como **unidimensionais** foram apontados:

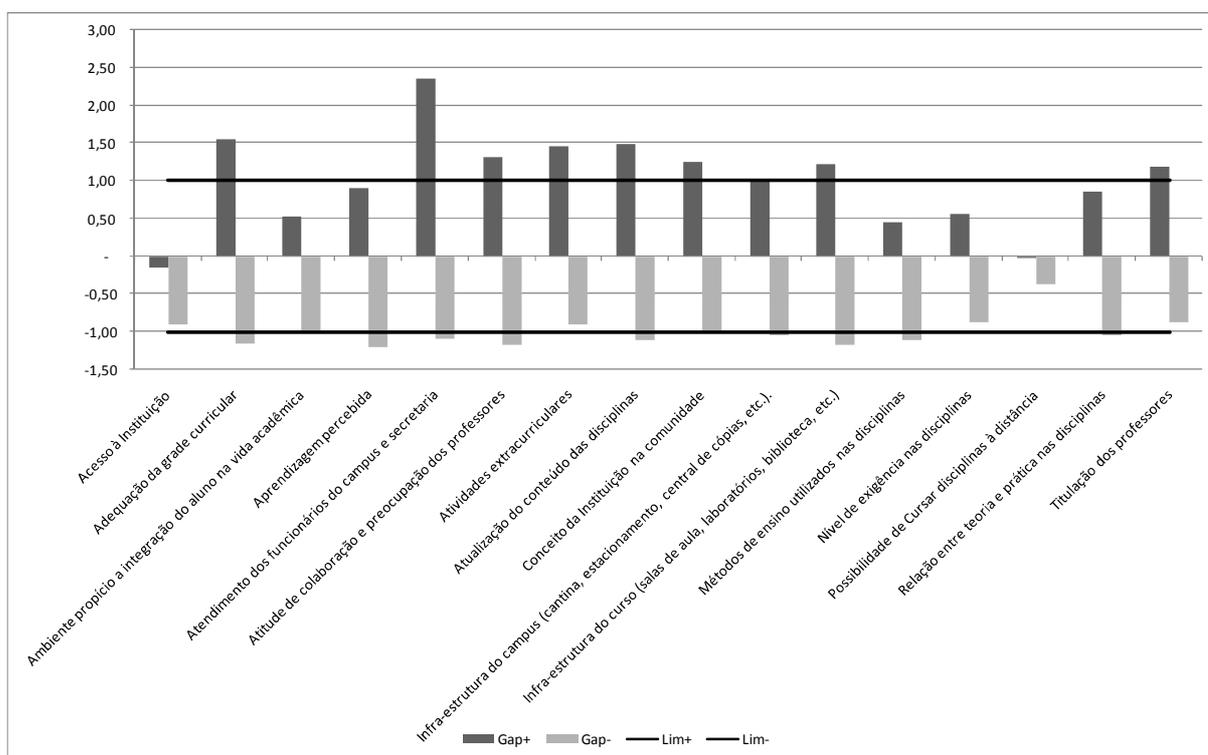
- 2 - Adequação da grade curricular;
- 3 - Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica;
- 4 - Aprendizagem percebida;
- 8 - Atualização do conteúdo das disciplinas;
- 9 - Conceito da Instituição na comunidade.
- 10 - Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.);

Os atributos unidimensionais influenciam significativamente nos níveis de satisfação e insatisfação. A sua existência significa incremento na sensação de satisfação. Em caso de inexistência, aumentam a insatisfação.

Tabela 29 - Classificação dos atributos institucionais (noturno)

Atributo		Gap+	Gap-	Lim+	Lim-	Categoria
1	Acesso à Instituição	(0,14)	(0,90)	1,00	(1,00)	N
2	Adequação da grade curricular	1,55	(1,15)	1,00	(1,00)	U
3	Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica	0,53	(1,00)	1,00	(1,00)	O
4	Aprendizagem percebida	0,91	(1,19)	1,00	(1,00)	O
5	Atendimento dos funcionários do campus e secretaria	2,35	(1,09)	1,00	(1,00)	U
6	Atitude de colaboração e preocupação dos professores	1,32	(1,16)	1,00	(1,00)	U
7	Atividades extracurriculares	1,46	(0,91)	1,00	(1,00)	A
8	Atualização do conteúdo das disciplinas	1,49	(1,11)	1,00	(1,00)	U
9	Conceito da Instituição na comunidade	1,25	(1,02)	1,00	(1,00)	U
10	Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.)	0,99	(1,04)	1,00	(1,00)	O
11	Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.)	1,22	(1,17)	1,00	(1,00)	U
12	Métodos de ensino utilizados nas disciplinas	0,45	(1,10)	1,00	(1,00)	O
13	Nível de exigência nas disciplinas	0,56	(0,87)	1,00	(1,00)	N
14	Possibilidade de Cursar disciplinas à distância	(0,01)	(0,36)	1,00	(1,00)	N
15	Relação entre teoria e prática nas disciplinas	0,87	(1,05)	1,00	(1,00)	O
16	Titulação dos professores	1,19	(0,87)	1,00	(1,00)	A

Fonte: A pesquisa

**Figura 32 - Gaps de Melhoria (atributos institucionais - noturno)**

Fonte: A pesquisa

4.3.2.2 Relação Importância x Desempenho (Atributos Institucionais - noturno)

Ao se fazer a estratificação dos dados tomando como referencial o turno noturno, se obtêm os dados apresentados na Tabela 30.

Tabela 30 - Coeficientes de satisfação e importância (atributos institucionais - noturno)

Atributo		Coefficiente de Satisfação	Coefficiente de Importância	Quadrante
1	Acesso à Instituição	1,033	3,497	IV
2	Adequação da grade curricular	1,080	4,108	I
3	Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica	1,403	4,134	I
4	Aprendizagem percebida	1,322	4,331	I
5	Atendimento dos funcionários do campus e secretaria	1,153	3,783	I
6	Atitude de colaboração e preocupação dos professores	1,247	4,232	I
7	Atividades extracurriculares	0,787	3,637	II
8	Atualização do conteúdo das disciplinas	1,140	4,433	I
9	Conceito da Instituição na comunidade	1,433	3,962	I
10	Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.)	1,113	3,758	I
11	Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.)	1,467	4,229	I
12	Métodos de ensino utilizados nas disciplinas	1,007	4,293	I
13	Nível de exigência nas disciplinas	1,073	4,013	I
14	Possibilidade de cursar disciplinas à distância	0,407	2,686	III
15	Relação entre teoria e prática nas disciplinas	0,820	4,395	II
16	Titulação dos professores	1,400	3,949	I
Média		1,217	3,723	

Fonte: A pesquisa

Como se pode observar, os resultados colocam no quadrante I (pontos fortes) os seguintes atributos:

- I2 - Adequação da grade curricular;
- I3 - Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica;
- I4 - Aprendizagem percebida;
- I5 - Atendimento dos funcionários do campus e secretaria;
- I6 - Atitude de colaboração e preocupação dos professores;
- I8 - Atualização do conteúdo das disciplinas;
- I9 - Conceito da Instituição na comunidade;
- I10 - Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.);

- I11 - Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.)
- I12 - Métodos de ensino utilizados nas disciplinas;
- I13 - Nível de exigência nas disciplinas; e
- I16 - Titulação dos professores.

Estes atributos do quadrante I podem ser considerados como devidamente ofertados pela Instituição, pois os acadêmicos têm uma percepção de satisfação alta em atributos por eles considerados importantes.

Esses atributos do quadrante I não podem sair do foco de atenção dos gestores institucionais, pois significam uma vantagem competitiva, portanto, forte elemento de retenção de estudantes.

Para o quadrante II (pontos fracos) os alunos apontaram os atributos:

- I7 - Atividades extracurriculares
- I15 - Relação entre teoria e prática nas disciplinas

Esse posicionamento na Figura 33 dá a estes atributos o *status* de “problema”, ou seja, requerem uma atenção imediata por parte dos gestores acadêmicos, pois manter um nível tão baixo de satisfação em atributos de elevada importância pode comprometer a capacidade de retenção de alunos por parte da IES.

Neste caso específico, os acadêmicos estão insatisfeitos com as atividades extracurriculares e não conseguem associar o que aprendem em sala de aula com a sua realidade de profissionais. Isso é uma situação difícil, uma vez que é justamente essa qualificação profissional que os estudantes noturnos buscam. Segundo Furlani (1998, p. 36) as expectativas que esse estudante tem em relação ao curso superior “se referem majoritariamente à ascensão profissional [...]”.

O quadrante III (pontos fracos menores) recebeu apenas um atributo “I14 - Possibilidade de cursar disciplinas à distância”, o que caracteriza mais uma vez o pouco crédito dados às disciplinas ofertadas na modalidade EaD.

Para o quadrante IV foi classificado o atributo “I1 - Acesso à Instituição”, que para os estudantes do período noturno têm baixa importância, mas foi alvo de ações da IES que o fizeram ter alto desempenho. Em outras palavras, está se investindo em atributos cuja maximização do desempenho não significa, necessariamente, maximização da satisfação.

Obrigatórios

- 3 - Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica;
- 4 - Aprendizagem percebida; e
- 12 - Métodos de ensino utilizados nas disciplinas.

Unidimensionais

- 2 - Adequação da grade curricular;
- 5 - Atendimento dos funcionários do campus e secretaria;
- 6 - Atitude de colaboração e preocupação dos professores;
- 9 - Conceito da Instituição na comunidade;
- 10 - Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.);
- 11 - Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.); e
- 15 - Relação entre teoria e prática nas disciplinas.

Tabela 31 - Classificação dos atributos institucionais (diurno)

	Atributo	Gap+	Gap-	Lim+	Lim-	Categoria
1	Acesso à Instituição	(0,41)	(0,88)	1,00	(1,00)	N
2	Adequação da grade curricular	1,48	(1,07)	1,00	(1,00)	U
3	Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica	0,10	(1,02)	1,00	(1,00)	O
4	Aprendizagem percebida	0,97	(1,20)	1,00	(1,00)	O
5	Atendimento dos funcionários do campus e secretaria	2,86	(1,09)	1,00	(1,00)	U
6	Atitude de colaboração e preocupação dos professores	1,14	(1,20)	1,00	(1,00)	U
7	Atividades extracurriculares	1,14	(0,98)	1,00	(1,00)	A
8	Atualização do conteúdo das disciplinas	1,64	(1,11)	1,00	(1,00)	U
9	Conceito da Instituição na comunidade	1,71	(1,11)	1,00	(1,00)	U
10	Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.)	1,29	(1,01)	1,00	(1,00)	U
11	Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.)	1,89	(1,16)	1,00	(1,00)	U
12	Métodos de ensino utilizados nas disciplinas	0,35	(1,10)	1,00	(1,00)	O
13	Nível de exigência nas disciplinas	0,35	(0,82)	1,00	(1,00)	N
14	Possibilidade de cursar disciplinas à distância	(0,78)	(0,30)	1,00	(1,00)	N
15	Relação entre teoria e prática nas disciplinas	1,14	(1,05)	1,00	(1,00)	U
16	Titulação dos professores	1,13	(0,90)	1,00	(1,00)	A

Fonte: A pesquisa

De forma gráfica, os atributos apresentados na Tabela 31 podem ser mais facilmente visualizados, conforme a Figura 34.

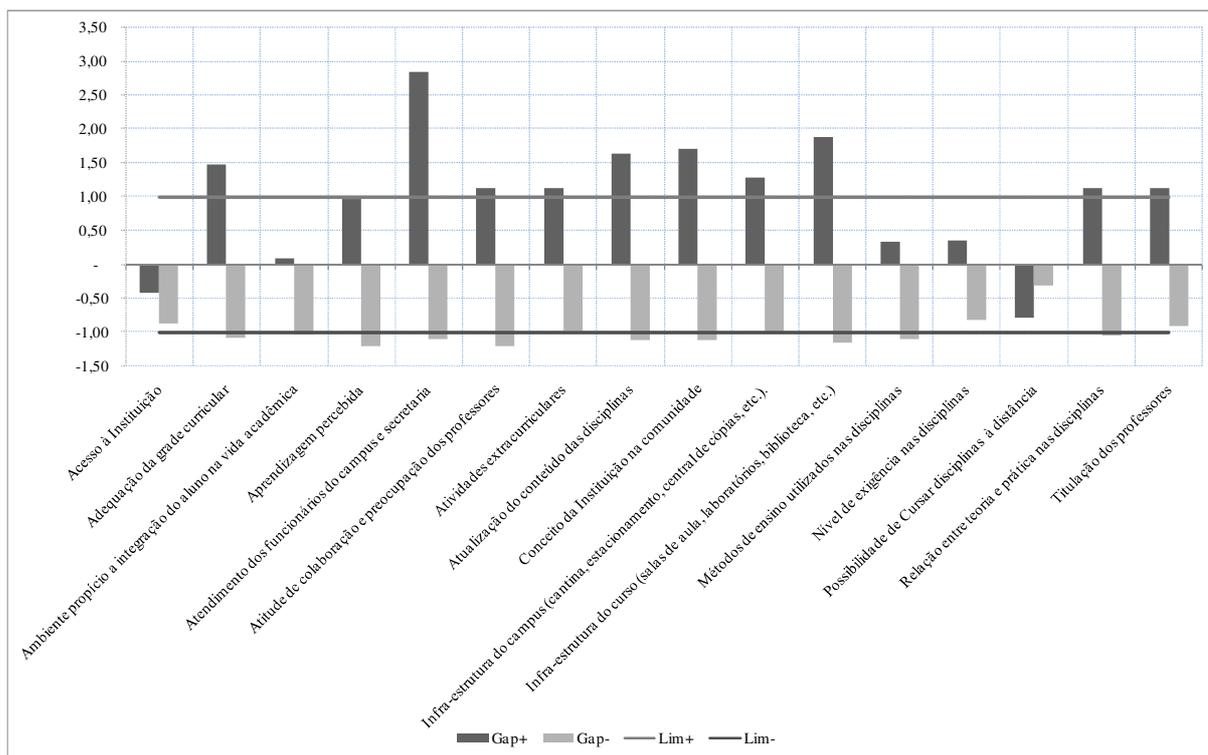


Figura 34 - Gaps de Melhoria (atributos institucionais - diurno)

Fonte: A pesquisa

4.3.3.2 Relação Importância x Desempenho (Atributos Institucionais - diurno)

Os dados da pesquisa levam a construção Tabela 32.

Tabela 32 - Coeficientes de satisfação e importância (atributos institucionais - diurno)

	Atributo	Coefficiente de Satisfação	Coefficiente de Importância	Quadrante
1	Acesso à Instituição	1,545	3,365	IV
2	Adequação da grade curricular	1,273	4,288	I
3	Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica	1,318	4,154	I
4	Aprendizagem percebida	1,070	4,327	I
5	Atendimento dos funcionários do campus e secretaria	1,068	3,923	I
6	Atitude de colaboração e preocupação dos professores	0,909	4,308	II
7	Atividades extracurriculares	0,205	3,712	II
8	Atualização do conteúdo das disciplinas	0,932	4,538	II
9	Conceito da Instituição na comunidade	1,000	4,096	II
10	Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.)	0,864	3,885	II
11	Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.)	1,386	4,308	I
12	Métodos de ensino utilizados nas disciplinas	0,727	4,442	II
13	Nível de exigência nas disciplinas	0,773	4,096	II
14	Possibilidade de Cursar disciplinas à distância	0,023	2,577	III
15	Relação entre teoria e prática nas disciplinas	0,500	4,538	II
16	Titulação dos professores	1,205	4,000	I
	Média	1,375	3,683	

Fonte: a pesquisa

A elaboração do gráfico de dispersão com os dados da Tabela 32, apresentado na Figura 35, permite categorizar os atributos por quadrante, o que dá subsídios para a análise dos resultados dentro da ótica proposta por Martilla e James (1976).

Para o quadrante I foram categorizados os seguintes atributos:

- I2 - Adequação da grade curricular;
- I3 - Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica;
- I4 - Aprendizagem percebida;
- I5 - Atendimento dos funcionários do campus e secretaria;
- I11 - Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.); e
- I16 - Titulação dos professores.

Esses atributos do quadrante I são atendidos de forma adequada. Os estudantes têm a percepção de satisfação para atributos por eles considerados importantes. Isto significa o mesmo que dizer aos gestores institucionais que mantenham os investimentos que asseguram os desempenhos percebidos pelos acadêmicos.

O quadrante II recebeu os seguintes atributos:

- I6 - Atitude de colaboração e preocupação dos professores;
- I7 - Atividades extracurriculares;
- I8 - Atualização do conteúdo das disciplinas;
- I9 - Conceito da Instituição na comunidade;
- I10 - Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.);
- I12 - Métodos de ensino utilizados nas disciplinas;
- I13 - Nível de exigência nas disciplinas; e
- I15 - Relação entre teoria e prática nas disciplinas.

Estes atributos do quadrante II necessitam de uma atenção muito especial dos gestores. Apresentam desempenho insatisfatório para atributos considerados importantes pelos alunos da IES. A manutenção de um grande número de atributos nesse quadrante pode levar a uma diminuição da capacidade de retenção da IES.

No quadrante III figura apenas um atributo, “I14 - possibilidade de cursar disciplinas à distância”. Nos mesmos moldes do aluno noturno, também o diurno não vê no EaD uma fonte promissora de conhecimento. Há insatisfação, contudo, como isso foi considerado com um nível baixo de importância, as ações corretivas podem ser levadas a termo após as correções necessárias aos atributos do quadrante II.

Para o quadrante IV, também somente um atributo foi eleito: “I1 - Acesso à Instituição”. Como os acadêmicos não atribuem importância para este atributo, investir em sua melhoria poderia ser considerado um desperdício de recursos, que poderiam ser mais bem empregados.

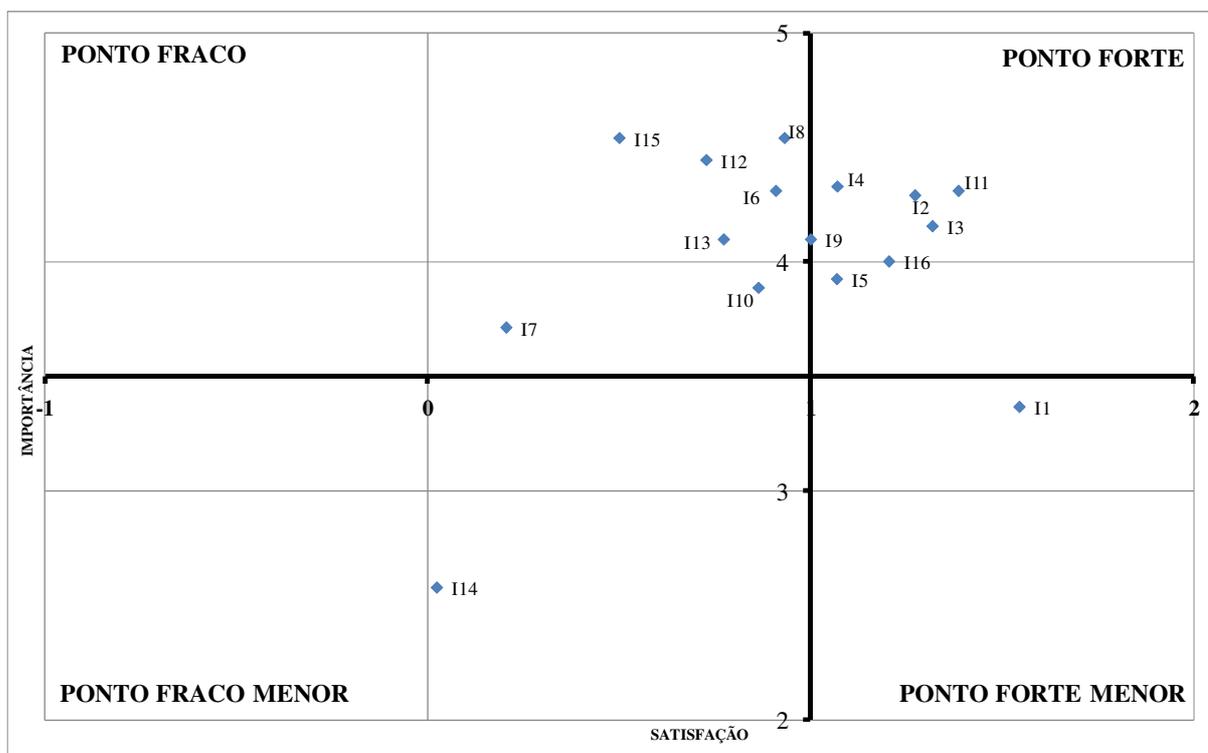


Figura 35 - Importância x Satisfação (atributos institucionais - diurno)

Fonte: A pesquisa

4.3.4 Análise comparativa entre turnos de estudo

Comparar os estudantes noturnos e diurnos foi um dos objetivos específicos definidos nesta pesquisa. Assim como nos atributos pessoais, também os institucionais serão comparados. Para tal efeito será realizada a comparação entre os resultados dos gaps e entre os coeficientes de satisfação e importância.

4.3.4.1 Análise comparativa dos gaps de melhoria (Atributos Institucionais)

Para uma análise comparativa dos resultados obtidos com os atributos institucionais recorre-se ao gráfico proposto por Buettgen, Beiler e Tontini (2008). O gráfico é baseado na

premissa de que existe uma hierarquia entre as categorias, como foi sugerido por Matzler et al (1996).

Segundo este critério, os estudantes do ensino noturno são mais exigentes nos atributos:

- Atualização do conteúdo das disciplinas;
- Nível de exigência nas disciplinas; e
- Relação entre teoria e prática nas disciplinas.

Os acadêmicos que frequentam as IES pesquisadas no período diurno são mais exigentes nos atributos:

- Adequação da grade curricular;
- Atitude de colaboração e preocupação dos professores; e
- Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.).

Com equivalente nível de exigência foram identificados os seguintes atributos:

- Acesso à Instituição;
- Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica;
- Aprendizagem percebida;
- Atendimento dos funcionários do campus e secretaria;
- Atividades extracurriculares;
- Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.);
- Métodos de ensino utilizados nas disciplinas;
- Possibilidade de cursar disciplinas à distância; e
- Titulação dos professores.

Estes aspectos podem ser mais bem entendidos com apreciação da Figura 36, que apresenta essa comparação em forma de gráfico.

Pode-se perceber que não há uma grande diferença na forma como os estudantes dos dois turnos avaliam os atributos institucionais inquiridos na pesquisa.

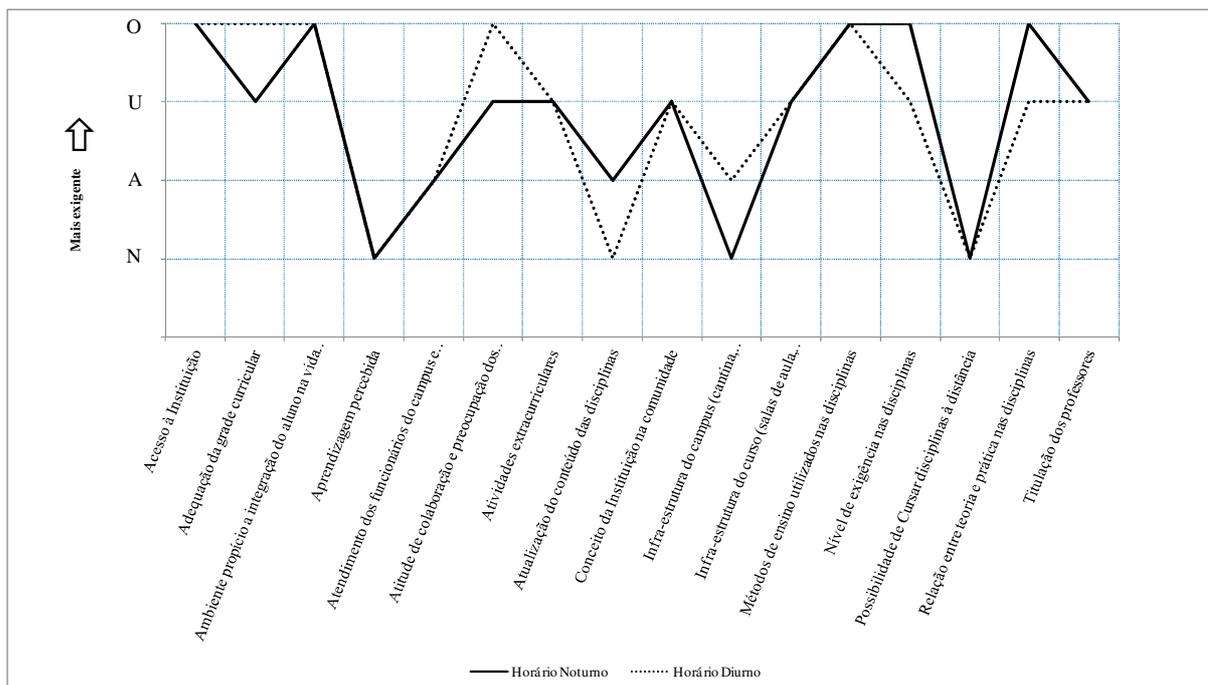


Figura 36 - Comparativo entre gaps institucionais (noturno e diurno)

Fonte: A pesquisa

Com a análise das dimensões estudadas, conforme proposto no Quadro 5 da seção 3.3- Instrumentos e procedimentos para coleta, com base na mesma hierarquia proposta por Matzler et al (1996), é possível elaborar a Tabela 33.

Tabela 33 - Tabela comparativa do nível de exigência dos acadêmicos (atributos institucionais)

Dimensão		Atributo	Noturno	Diurno
Atendimento	5	Atendimento dos funcionários do campus e secretaria	A	A
Atitude	3	Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica	O	O
	6	Atitude de colaboração e preocupação dos professores	U	O
Equipe Pedagógica	13	Nível de exigência nas disciplinas	O	U
	16	Titulação dos professores	U	U
Conteúdo	2	Adequação da grade curricular	U	O
	4	Aprendizagem percebida	N	N
	7	Atividades extracurriculares	U	U
Infraestrutura	8	Atualização do conteúdo das disciplinas	A	N
	1	Acesso à Instituição	O	O
Serviços de apoio	12	Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.)	U	U
	10	Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.)	N	A
Métodos de Ensino	11	Métodos de ensino utilizados nas disciplinas	O	O
	14	Possibilidade de cursar disciplinas à distância	N	N
	15	Relação entre teoria e prática nas disciplinas	O	U
Reconhecimento	9	Conceito da Instituição na comunidade	U	U

Legenda: Período mais exigente

Fonte: A pesquisa

Os estudantes do ensino diurno se mostraram mais exigentes nas dimensões “atitude” e “serviços de apoio”, enquanto os do ensino noturno foram mais exigentes quanto a “equipe pedagógica” e aos “métodos de ensino”. De uma forma geral há uma similaridade muito grande entre a forma como os dois grupos percebem os atributos institucionais.

4.3.4.2 Análise comparativa dos coeficientes de satisfação e importância (Atributos Institucionais)

Uma comparação entre os coeficientes de satisfação dos dois períodos de estudo leva a composição da Tabela 34.

Tabela 34 - Comparativo dos coeficientes de satisfação (atributos institucionais)

Nr	Atributo	Coeficiente de Satisfação		Teste-T bi-caudal	Diagnóstico dos coeficientes
		Noturno	Diurno		
1	Acesso à Instituição	1,033	1,545	0,054100391	Equivalentes
2	Adequação da grade curricular	1,080	1,273	0,396354698	Equivalentes
3	Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica	1,403	1,318	0,725860325	Equivalentes
4	Aprendizagem percebida	1,322	1,070	0,262185485	Equivalentes
5	Atendimento dos funcionários do campus e secretaria	1,153	1,068	0,736850154	Equivalentes
6	Atitude de colaboração e preocupação dos professores	1,247	0,909	0,183029101	Equivalentes
7	Atividades extracurriculares	0,787	0,205	0,037980183	Diferentes
8	Atualização do conteúdo das disciplinas	1,140	0,932	0,363260178	Equivalentes
9	Conceito da Instituição na comunidade	1,433	1,000	0,158246484	Equivalentes
10	Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.)	1,113	0,864	0,382577525	Equivalentes
11	Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.)	1,467	1,386	0,724371312	Equivalentes
12	Métodos de ensino utilizados nas disciplinas	1,007	0,727	0,239156193	Equivalentes
13	Nível de exigência nas disciplinas	1,073	0,773	0,266037604	Equivalentes
14	Possibilidade de cursar disciplinas à distância	0,407	0,023	0,127591198	Equivalentes
15	Relação entre teoria e prática nas disciplinas	0,820	0,500	0,302757072	Equivalentes
16	Titulação dos professores	1,400	1,205	0,377679477	Equivalentes
Média		1,118	0,925		

Fonte: a pesquisa

Para efeitos estatísticos, como já mencionado anteriormente, nem sempre a média pura e simples é relevante para uma conclusão. No caso da pesquisa, por se tratar de dois grupos diferentes, foi necessário determinar a variância das duas populações e em seguida determinada a equivalência ou não destas respostas através do Teste de Student. Os resultados

mostram que não existe uma diferença significativa na avaliação que os dois turnos fazem dos atributos institucionais. A única exceção fica por conta do atributo “atividades extracurriculares”, muito mal avaliado pelos acadêmicos do período diurno.

Fora essa exceção se mantém o equilíbrio na análise realizada pelos dois turnos de estudo. A Figura 37 demonstra graficamente os aspectos observados.

Mais uma vez chama atenção o fato de que a modalidade de ensino a distância não desperta interesse ou confiança nos acadêmicos. Sendo esta uma clara tendência do ensino, cabe aos gestores institucionais promoverem essa modalidade, esclarecendo a comunidade acadêmica acerca das suas características.

Interessante observar que a escala de satisfação vai de -3 (muito insatisfeito) até +3 (muito satisfeito). Portanto, apesar da avaliação ser positiva, os resultados foram medíocres e mostram que muita coisa pode ser melhorada na IES participantes do estudo.

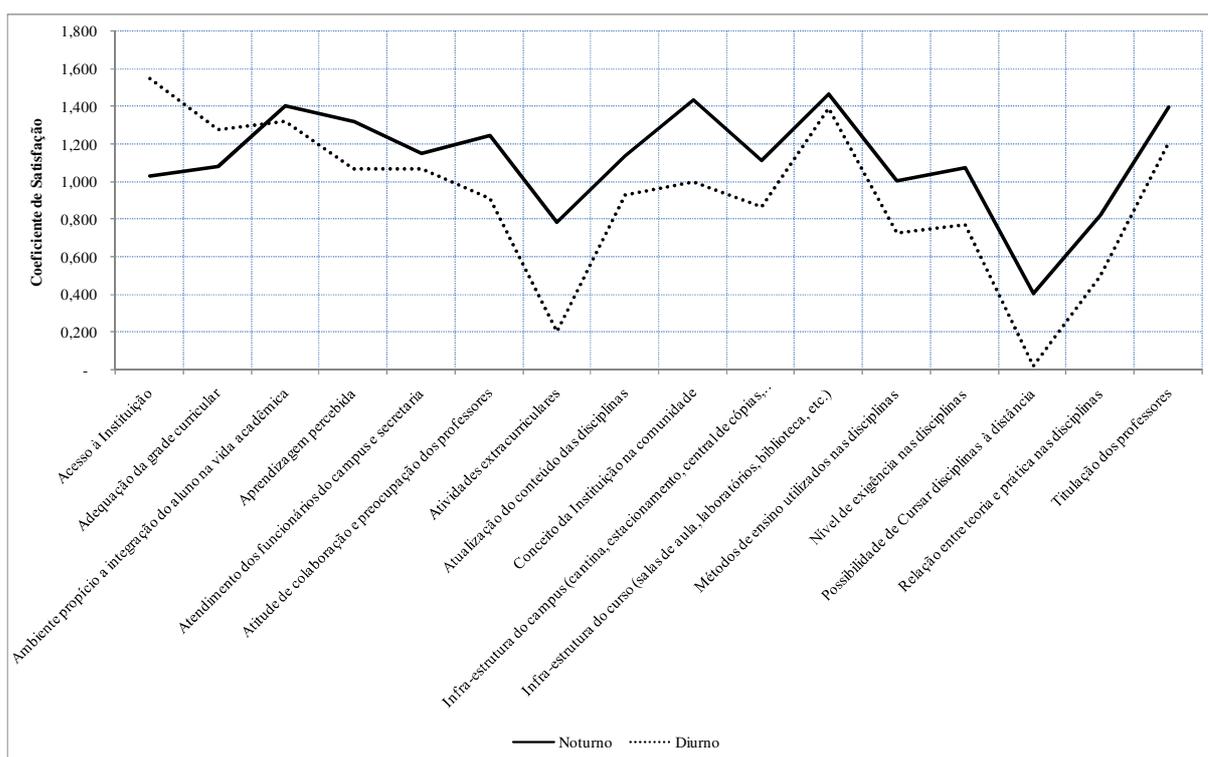


Figura 37 - Comparativo dos coeficientes de satisfação (Atributos Institucionais)

Fonte: A pesquisa

Quando avaliado o aspecto o coeficiente de importância, há um equilíbrio entre as posições dos dois turnos. O resultado pode ser visto na Tabela 35.

Tabela 35 - Comparativo dos coeficientes de importância (atributos institucionais)

Nr	Atributo	Coeficiente de Importância		Teste-T bi-caudal	Diagnóstico dos coeficientes
		Noturno	Diurno		
1	Acesso à Instituição	3,497	3,365	0,427846568	Equivalentes
2	Adequação da grade curricular	4,108	4,288	0,159712018	Equivalentes
3	Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica	4,134	4,154	0,870755849	Equivalentes
4	Aprendizagem percebida	4,331	4,327	0,96991388	Equivalentes
5	Atendimento dos funcionários do campus e secretaria	3,783	3,923	0,300478303	Equivalentes
6	Atitude de colaboração e preocupação dos professores	4,232	4,308	0,573270987	Equivalentes
7	Atividades extracurriculares	3,637	3,712	0,624265665	Equivalentes
8	Atualização do conteúdo das disciplinas	4,433	4,538	0,357423132	Equivalentes
9	Conceito da Instituição na comunidade	3,962	4,096	0,33492209	Equivalentes
10	Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.).	3,758	3,885	0,372098251	Equivalentes
11	Infraestrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.)	4,229	4,308	0,547403818	Equivalentes
12	Métodos de ensino utilizados nas disciplinas	4,293	4,442	0,246288465	Equivalentes
13	Nível de exigência nas disciplinas	4,013	4,096	0,543280443	Equivalentes
14	Possibilidade de cursar disciplinas à distância	2,686	2,577	0,561643624	Equivalentes
15	Relação entre teoria e prática nas disciplinas	4,395	4,538	0,252287297	Equivalentes
16	Titulação dos professores	3,949	4,000	0,740958162	Equivalentes
	Média	3,965	4,035		

Fonte: a pesquisa

Os acadêmicos tendem a avaliar de forma similar a importância dos atributos estudados, como mostra a grande similaridade entre as curvas produzidas pelos dois turnos e apresentadas na Figura 38. Essa similaridade é confirmada pelos Testes de Student realizados, indicando que não há diferenças significantes sob o ponto de vista estatístico.

Outro fato perceptível é que a importância sempre é supervalorizada, ou seja, os estudantes evitam avaliar mal os aspectos estudados.

O atributo que chamou atenção foi “possibilidade de cursar disciplinas à distância”, para o qual atribuíram uma avaliação de baixa importância. Este fato indica que o Ensino à Distância (EaD) ainda precisa vencer alguns preconceitos. Os alunos presenciais ainda não se atentaram à importância do autodidatismo propiciado pelo EaD.

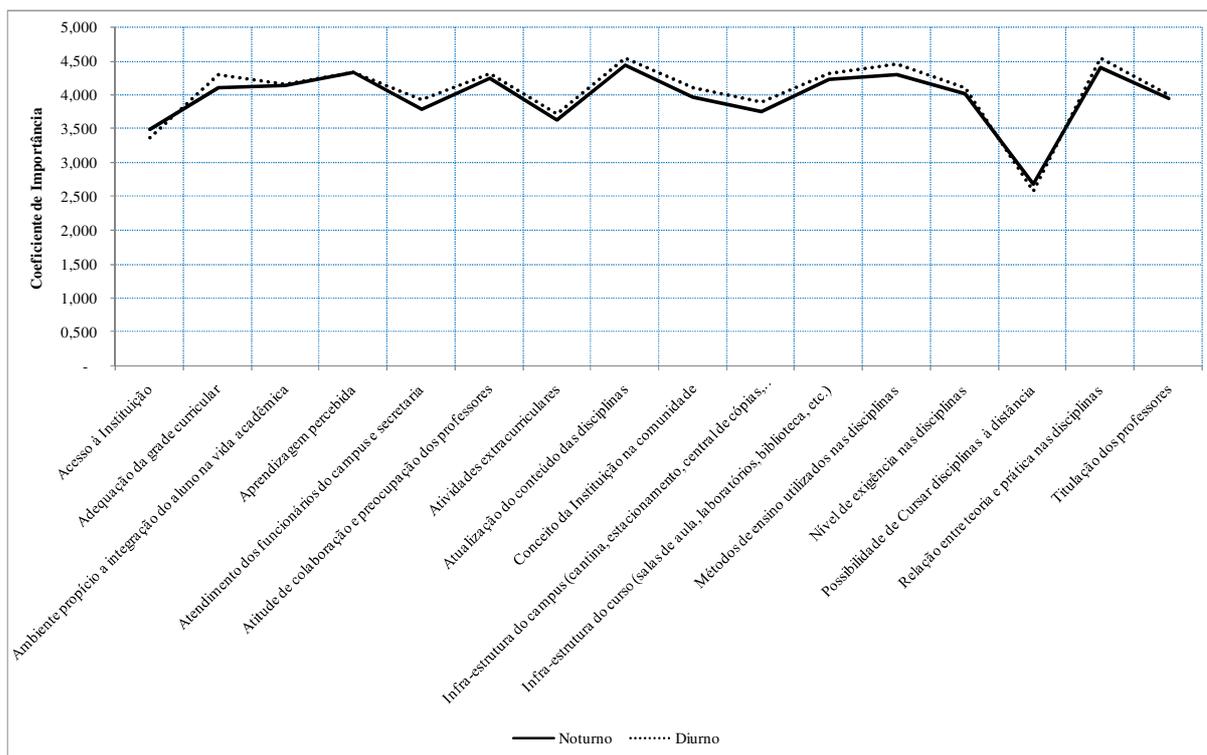


Figura 38 - Comparativo dos coeficientes de importância (Atributos Institucionais)

Fonte: A pesquisa

A Figura 39 traz subsídios para uma análise da avaliação emocional positiva (K^+) que os estudantes fazem da presença dos atributos institucionais pesquisados. Indica a expectativa que têm com o fato de que um determinado atributo esteja presente, ou seja, fornecido de forma adequada.

Pode-se perceber pela curva, que os estudantes noturnos têm maiores expectativas em relação ao Ensino Superior do que os estudantes no período diurno. A exceção é o atributo “atendimento dos funcionários do campus e secretaria”, para o qual os estudantes diurnos têm maiores expectativas.

Outro aspecto relevante é a baixa avaliação feita pelos dois turnos de estudo em relação ao atributo “possibilidade de cursar disciplinas à distância”.

A Figura 40 apresenta uma avaliação emocional negativa (K^-) para esses mesmos atributos. Ou seja, como estes estudantes se sentiriam se o atributo não fosse fornecido ou não estivesse presente.

Aqui há um extraordinário equilíbrio entre as duas curvas. Tanto estudantes do período noturno, como do diurno, têm sentimentos similares para a ausência dos atributos pesquisados. O ponto de destaque, novamente é o atributo “possibilidade de cursar disciplinas

à distância”, que foi avaliado muito baixo pelos pesquisados. Em outras palavras, a sua ausência causaria um nível muito baixo de insatisfação ou frustração.

Na Figura 41 são apresentados os resultados obtidos para os gaps⁺, que nada mais são do que a lacuna existente entre expectativas emocionais e satisfação racional real. Em outras palavras, o que é necessário para se chegar às expectativas dos estudantes.

A duas curvas são muito similares, mas é claro o maior nível de carência dos estudantes do ensino noturno. Em alguns atributos como “adequação da grade curricular”, “atendimento dos funcionários do campus e secretaria” e “atividades extracurriculares” a diferença entre os turnos é mais significativa.

O atributo “acesso à Instituição” é o único em que os estudantes do período noturno têm um gap menor do que os estudantes do ensino diurno.

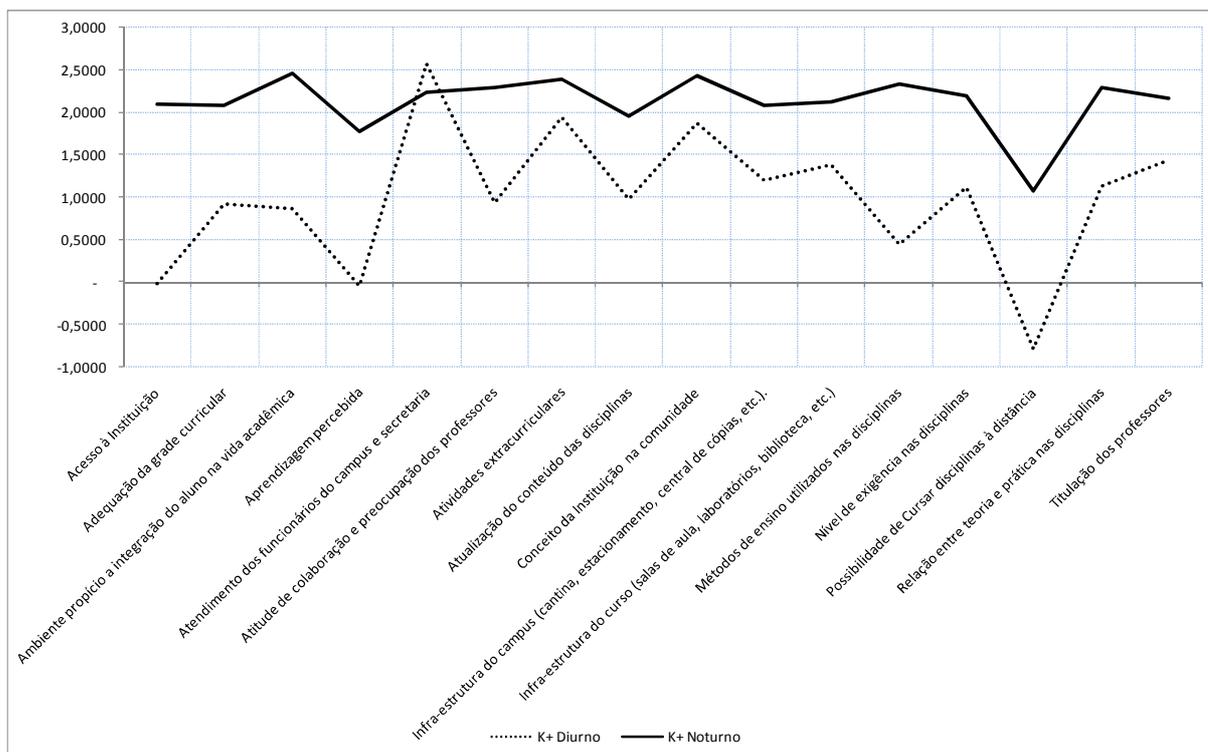


Figura 39 - Comparativo da análise emocional da existência dos atributos institucionais (K⁺)

Fonte: A pesquisa

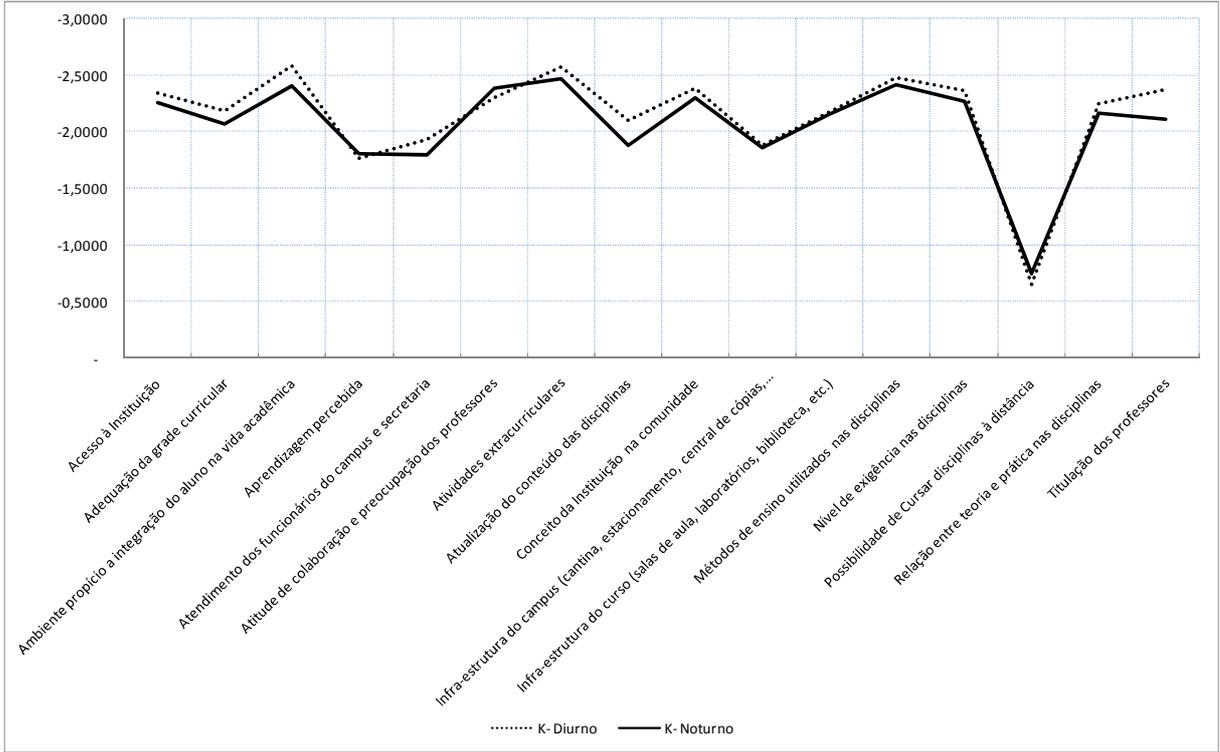


Figura 40 - Comparativo da análise emocional da existência dos atributos institucionais (K)
Fonte: A pesquisa

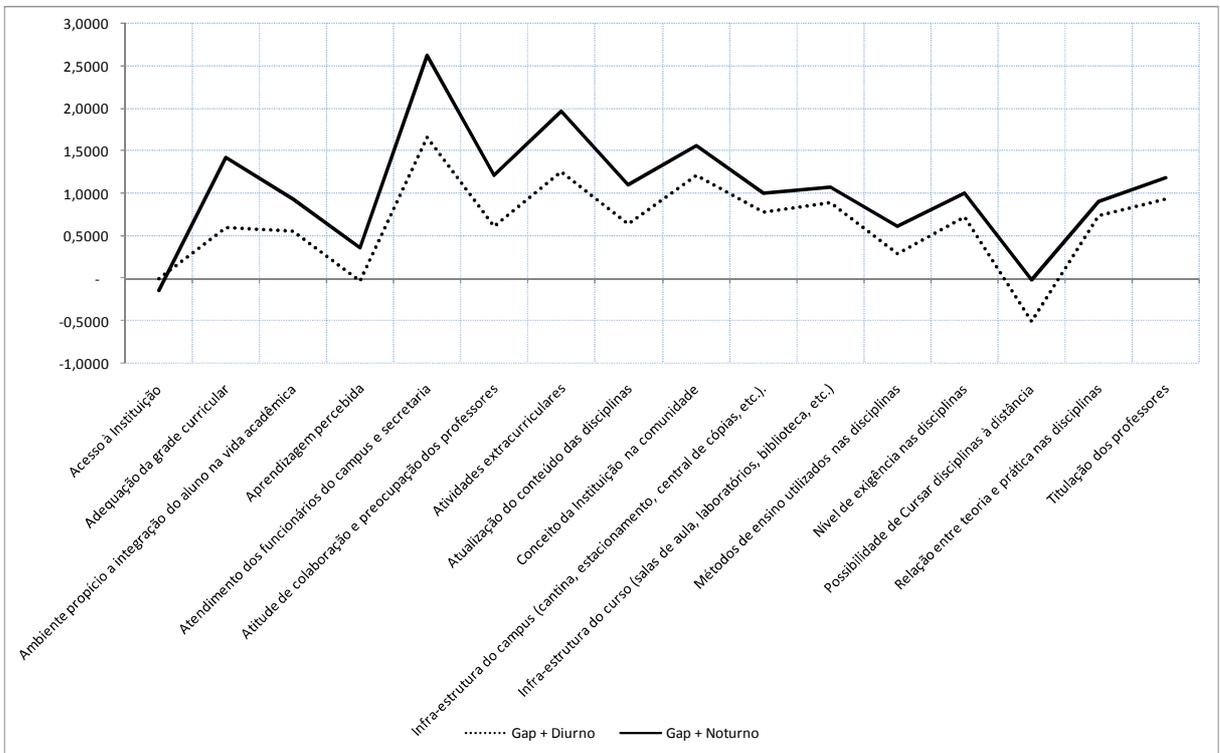


Figura 41 - Comparativo da análise racional da situação real do atributos institucionais (gap +)
Fonte: A pesquisa

4.4 ANÁLISE DA LEALDADE, PROPENSÃO À DESISTÊNCIA E SATISFAÇÃO

4.4.1 Estatística descritiva da lealdade, propensão à desistência e satisfação geral

Para a análise da lealdade, propensão à desistência e satisfação geral, o mesmo grupo de perguntas foi aplicado para todos os respondentes. Os resultados, uma vez tabulados, foram inicialmente sumarizados nas tabelas que se seguem.

Em uma primeira análise foram utilizadas as ferramentas da estatística descritiva, com uma contagem de respostas e conversão em percentuais. É claro que está é uma análise primeira e não oferece suporte para interpretações mais elaboradas. Para tanto, em um segundo processo de análise, foram utilizadas as ferramentas da estatística multivariada.

Tabela 36 - Análise da lealdade, propensão à desistência e satisfação geral (geral)

Grupo	Nr	Questão	0	1	2	3	4	5
Lealdade	5	Se eu iniciasse a graduação hoje escolheria algum curso da IES que freqüente para estudar.	4,9%	5,5%	10,1%	24,3%	38,8%	16,2%
	6	Eu escolheria a IES atual para cursar um curso de pós-graduação.	6,0%	9,8%	12,4%	21,0%	37,6%	13,2%
	7	Eu recomendaria a IES a um amigo.	3,7%	4,0%	7,2%	21,9%	44,4%	18,7%
	8	Eu divulgo uma boa imagem da IES para as pessoas.	3,7%	2,3%	5,8%	20,5%	44,4%	23,3%
	9	Se eu resolver fazer outro curso depois de formado, escolherei a IES como primeira opção.	5,5%	9,6%	11,3%	28,4%	28,1%	17,1%
			4,8%	6,2%	9,4%	23,2%	38,7%	17,7%
Propensão à desistência	10	Estou pensando em desistir do curso.	56,0%	20,7%	8,0%	8,0%	4,9%	2,3%
	11	Às vezes, penso em trancar a matrícula no curso.	44,4%	19,6%	7,5%	16,1%	8,4%	4,0%
	12	Se me oferecessem transferência, eu sairia da IES.	37,8%	26,8%	13,5%	12,4%	6,9%	2,6%
			46,1%	22,4%	9,7%	12,2%	6,7%	3,0%
Satisfação geral com o curso	1	Estou satisfeito(a) por ter escolhido o curso de administração.	0,9%	2,0%	2,9%	14,7%	44,0%	35,6%
	2	As expectativas que eu tinha em relação ao curso estão sendo atendidas.	1,2%	4,3%	9,2%	41,6%	35,0%	8,7%
	3	No geral, estou satisfeito(a) com o curso que freqüento.	1,1%	2,6%	8,3%	26,1%	50,0%	11,8%
	4	Meus colegas estão satisfeitos com o curso de administração.	0,9%	6,6%	15,3%	46,5%	27,5%	3,2%
	13	Estou satisfeito(a) por ter escolhido a IES para estudar.	3,8%	2,9%	9,0%	24,3%	41,3%	18,8%
	14	Meus colegas estão satisfeitos com a IES.	2,9%	4,3%	13,3%	41,5%	34,0%	4,0%
	15	As expectativas que eu tinha com a IES estão sendo atendidas.	2,0%	5,5%	12,1%	37,4%	36,5%	6,6%
			2,6%	3,2%	9,2%	25,6%	48,6%	10,9%
			1,9%	3,9%	9,9%	32,2%	39,6%	12,5%

Fonte: A pesquisa

Tabela 37 - Análise da lealdade, propensão à desistência e satisfação geral (noturno)

Grupo	Nr	Questão	Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente
Lealdade	5	Se eu iniciasse a graduação hoje escolheria algum curso da IES que freqüente para estudar.	4,5%	6,4%	10,5%	23,3%	37,6%	17,7%
	6	Eu escolheria a IES atual para cursar um curso de pós-graduação.	6,3%	10,4%	12,7%	18,7%	38,1%	13,8%
	7	Eu recomendaria a IES a um amigo.	3,7%	4,1%	7,1%	21,3%	44,6%	19,1%
	8	Eu divulgo uma boa imagem da IES para as pessoas.	3,7%	3,0%	6,0%	19,5%	43,8%	24,0%
	9	Se eu resolver fazer outro curso depois de formado, escolherei a IES como primeira opção.	5,7%	10,9%	10,6%	28,7%	26,8%	17,4%
			4,8%	7,0%	9,4%	22,3%	38,2%	18,4%
Propensão à desistência	10	Estou pensando em desistir do curso.	58,2%	17,9%	8,2%	8,6%	4,9%	2,2%
	11	Às vezes, penso em trancar a matrícula no curso.	45,5%	17,5%	7,1%	17,2%	9,0%	3,7%
	12	Se me oferecessem transferência, eu sairia da IES.	40,1%	25,1%	12,4%	13,1%	7,1%	2,2%
			47,9%	20,2%	9,2%	13,0%	7,0%	2,7%
Satisfação geral com o curso	1	Estou satisfeito(a) por ter escolhido o curso de administração.	1,1%	2,6%	3,7%	14,2%	41,4%	36,9%
	2	As expectativas que eu tinha em relação ao curso estão sendo atendidas.	1,1%	5,3%	10,5%	40,2%	33,1%	9,8%
	3	No geral, estou satisfeito(a) com o curso que freqüente.	1,1%	2,6%	10,1%	24,3%	49,6%	12,3%
	4	Meus colegas estão satisfeitos com o curso de administração.	0,7%	7,1%	16,5%	44,6%	27,7%	3,4%
	13	Estou satisfeito(a) por ter escolhido a IES para estudar.	4,1%	3,0%	9,0%	23,6%	41,9%	18,4%
	14	Meus colegas estão satisfeitos com a IES.	3,0%	5,2%	13,4%	39,9%	34,0%	4,5%
	15	As expectativas que eu tinha com a IES estão sendo atendidas.	1,9%	6,3%	12,3%	36,2%	36,2%	7,1%
	16	No geral, estou satisfeito(a) com a IES.	1,9%	3,7%	10,4%	24,6%	48,1%	11,2%
			1,9%	4,5%	10,7%	30,9%	39,0%	12,9%

Fonte: A pesquisa

Tabela 38 - Análise da lealdade, propensão à desistência e satisfação geral (diurno)

Grupo	Nr	Questão	Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente
Lealdade	5	Se eu iniciasse a graduação hoje escolheria algum curso da IES que freqüente para estudar.	5,6%	2,8%	8,3%	29,2%	45,8%	8,3%
	6	Eu escolheria a IES atual para cursar um curso de pós-graduação.	4,1%	8,2%	9,6%	30,1%	38,4%	9,6%
	7	Eu recomendaria a IES a um amigo.	2,7%	2,7%	8,2%	24,7%	45,2%	16,4%
	8	Eu divulgo uma boa imagem da IES para as pessoas.	2,7%	0,0%	4,1%	24,7%	47,9%	20,5%
	9	Se eu resolver fazer outro curso depois de formado, escolherei a IES como primeira opção.	4,1%	5,5%	12,3%	28,8%	34,2%	15,1%
			3,9%	3,8%	8,5%	27,5%	42,3%	14,0%
Propensão à desistência	10	Estou pensando em desistir do curso.	47,9%	32,9%	5,5%	6,8%	4,1%	2,7%
	11	Às vezes, penso em trancar a matrícula no curso.	42,5%	28,8%	9,6%	9,6%	5,5%	4,1%
	12	Se me oferecessem transferência, eu sairia da IES.	30,1%	34,2%	19,2%	8,2%	5,5%	2,7%
			40,2%	32,0%	11,4%	8,2%	5,0%	3,2%
Satisfação geral com o curso	1	Estou satisfeito(a) por ter escolhido o curso de administração.	0,0%	0,0%	0,0%	15,1%	54,8%	30,1%
	2	As expectativas que eu tinha em relação ao curso estão sendo atendidas.	0,0%	1,4%	4,1%	46,6%	43,8%	4,1%
	3	No geral, estou satisfeito(a) com o curso que freqüente.	0,0%	1,4%	2,7%	34,2%	52,1%	9,6%
	4	Meus colegas estão satisfeitos com o curso de administração.	0,0%	4,2%	9,7%	55,6%	27,8%	2,8%
	13	Estou satisfeito(a) por ter escolhido a IES para estudar.	1,4%	2,8%	8,3%	27,8%	38,9%	20,8%
	14	Meus colegas estão satisfeitos com a IES.	1,4%	1,4%	11,1%	47,2%	36,1%	2,8%
	15	As expectativas que eu tinha com a IES estão sendo atendidas.	1,4%	2,7%	9,6%	42,5%	39,7%	4,1%
	16	No geral, estou satisfeito(a) com a IES.	4,1%	1,4%	5,5%	28,8%	52,1%	8,2%
			1,0%	1,9%	6,4%	37,2%	43,2%	10,3%

Fonte: A pesquisa

Para a composição das tabelas foi realizada uma contagem por nível de concordância, sendo a contagem convertida em valores percentuais. Para simplificar a visualização foi utilizada a formatação condicional e quanto maior a participação percentual de determinado conceito, mais escura é a sua célula na tabela.

Uma análise inicial destas tabelas mostra que, de uma forma geral, os acadêmicos são leais à Instituição em que estudam, não estão propensos a desistir de seus cursos e estão satisfeitos com a percepção de satisfação que têm da sua IES.

4.4.2 Estatística multivariada da lealdade, propensão à desistência e satisfação geral

A evasão existe e é necessário identificar possíveis causas, a começar pela correlação existente entre os fatos apresentados até agora. Algumas das respostas aqui apresentadas corroboram o estudo de Gaiosio (2005), que fala de uma evasão associada a seis dimensões: repetência, orientação vocacional/profissional, mudança de curso, prestígio da profissão, período de trabalho e motivação. Alguns destes atributos foram testados na presente pesquisa e influenciam nos aspectos lealdade, propensão à desistência e satisfação. A estatística descritiva não fornece as ferramentas que permitam esta análise. Partiu-se então para a estatística multivariada, com o uso da regressão linear e correlação

4.4.2.1 Definição das dimensões de estudo

Ao se definir as dimensões de estudo se fez necessário aferir a confiabilidade dos dados. Para tal utilizou-se o Alfa de Cronbach das respostas obtidas no questionário, conforme demonstrado na Tabela 39.

Tabela 39 - Alfa de Cronbach do Grau de Satisfação (atributos pessoais)

Número de casos	167
Número de itens	25
Variância dos escores dos casos	514,756
Soma da variância dos itens	57,2346
Alfa de Cronbach	0,9258

Para Corrar, Paulo e Dias Filho (2007), pode-se considerar confiável uma amostra que apresente um Alfa de Cronbach superior a 0,6.

Primeiramente foram analisadas as questões pessoais, calculando a variância total dos atributos, como apresentado na Tabela 40.

Tabela 40 - Componentes da Matriz Rotacionada (atributos pessoais)

	Component					
	1	2	3	4	5	6
GS05	,755					
GS07	,743					
GS25	,720					
GS08	,617					
GS14		,831				
GS16		,829				
GS15		,536				
GS06	,458	,513				
GS09	,406	,483				
GS10		,427				
GS20			,688			
GS18			,669			
GS19		,405	,638			
GS22			,571			
GS23			,557		,418	,403
GS21	,402		,512			
GS11				,723		
GS13				,706		
GS12				,698		
GS01				,625		
GS03					,715	
GS04	,527				,645	
GS02					,403	
GS17						,733
GS24						,661

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 12 iterations.

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Com esse agrupamento foram criadas as dimensões a serem utilizadas na regressão linear. Os atributos que compõe cada dimensão estão classificados na ordem de influência que têm na dimensão. Outro aspecto a ressaltar é que determinados atributos têm influência em duas dimensões, portanto aparecerão nas duas. Como resultado final, assim ficaram os agrupamentos dimensionais:

Dimensões dos atributos pessoais

- Dimensão 1: Esforço/sacrifício
 - GS05 – Cansaço físico em função do trabalho
 - GS07 – Compreensão dos professores com a falta de tempo

- GS25 – Tempo para estudar
- GS08 – Conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica
- GS06 – Capacidade de concentração e compreensão
- GS09 – Desenvolvimento do hábito de leitura
- GS21 – Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado
- GS04 – Bom relacionamento com os professores
- Dimensão 2: Competência pessoal
 - GS14 – Facilidade de expressão oral e escrita
 - GS16 – Facilidade para falar em público
 - GS15 – Facilidade para realização de trabalhos em grupo
 - GS06 – Capacidade de concentração e compreensão
 - GS09 – Desenvolvimento do hábito de leitura
 - GS10 – Disponibilidade de local adequado para estudo na sua casa
 - GS19 – Motivação pessoal
- Dimensão 3: Interesse no curso
 - GS20 – Possibilidade de associação teoria/prática
 - GS18 – Interesse na teoria
 - GS19 – Motivação pessoal
 - GS22 – Reconhecimento financeiro da profissão
 - GS23 – Satisfação com o curso escolhido
 - GS21 – Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado
- Dimensão 4: Suporte Financeiro
 - GS11 – Disponibilidade de meio de locomoção próprio
 - GS13 – Estabilidade financeira sua e de sua família
 - GS12 – Disponibilidade de um computador pessoal
 - GS01 – Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.)
- Dimensão 5: Aulas
 - GS23 – Satisfação com o curso escolhido
 - GS03 – Bibliografia adequada disponível
 - GS04 – Bom relacionamento com os professores
 - GS02 – Aulas dinâmicas e interativas
- Dimensão 6: Ambiente/ Frustração
 - GS23 – Satisfação com o curso escolhido

- GS17 – frustração com o fato de repetir uma matéria
- GS24 – Silêncio e tranquilidade em sala de aula

Em seguida se partiu para a análise das questões institucionais, começando pela determinação do Alfa de Cronbach, conforme apresentado na Tabela 41.

Tabela 41 - Alfa de Cronbach do Grau de Satisfação (atributos Institucionais)

Número de casos	180
Número de itens	16
Variância dos escores dos casos	201,95
Soma da variância dos itens	27,4775
Alfa de Cronbach	0,9215

Neste caso, os resultados podem ser considerados confiáveis, pois segundo Corrar, Paulo e Dias Filho (2007), pode-se considerar confiável uma amostra que apresente um Alfa de Cronbach superior a 0,6.

A análise das questões institucionais gerou os resultados apontados na Tabela 42.

Tabela 42 - Componentes da Matriz Rotacionada (atributos institucionais)

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
GS08	,808		
GS06	,785		
GS04	,785		
GS15	,783		
GS07	,739		
GS12	,713		
GS03	,682		
GS13	,682		
GS09	,681		
GS16	,665		
GS01		,792	
GS05		,634	
GS02		,591	
GS10			,755
GS14			,633
GS11			,555

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Dimensões dos atributos institucionais

- Dimensão 1: Qualidade do Curso
 - GS08 - Atualização do conteúdo das disciplinas
 - GS06 - Atitude de colaboração e preocupação dos professores
 - GS04 - Aprendizagem percebida
 - GS15 - Relação entre teoria e prática nas disciplinas
 - GS07 - Atividades extracurriculares
 - GS12 - Métodos de ensino utilizados nas disciplinas
 - GS03 - Ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica
 - GS13 - Nível de exigência nas disciplinas
 - GS09 - Conceito da Instituição na comunidade
 - GS16 - Titulação dos professores
- Dimensão 2: Facilidade de Acesso, organização
 - GS01 - Acesso à Instituição
 - GS05 - Atendimento dos funcionários do campus e secretaria
 - GS02 - Adequação da grade curricular
- Dimensão 3: Infraestrutura
 - GS10 - Infraestrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.)
 - GS14 - Possibilidade de cursar disciplinas à distância
 - GS11 - Infraestrutura do curso (salas, laboratórios, biblioteca, etc.)

4.4.2.2 Análise da Propensão à Desistência

O passo seguinte é partir para os cálculos regressão para determinar a influência que estes atributos têm na propensão à desistência. A Tabela 43 mostra os resultados obtidos.

Fazendo uma análise da Tabela 43 é possível afirmar que os atributos pessoais pesquisados explicam 17,2% ($R^2=0,172$) da propensão à desistência. Os atributos componentes da dimensão “InteresseCurso” são os que levam à uma maior propensão à desistência (coeficiente de significância = 0,000).

Voltando a determinação dos atributos componentes de cada dimensão, “InteresseCurso” é composto pelos atributos “GS20 – Possibilidade de associação teoria/prática”, “GS18 – Interesse na teoria”, “GS19 – Motivação pessoal”, “GS22 –

Reconhecimento financeiro da profissão”, “GS23 – Satisfação com o curso escolhido” e “GS21 – Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado”.

Os alunos não se sentem motivados, tem dificuldade para associar teoria e prática, o que provavelmente causa o desinteresse pela teoria. Não percebem o reconhecimento financeiro da profissão e acabam insatisfeitos com a opção que fizeram pelo curso. Para complicar, professores pouco exigentes ou preocupados com os estudantes.

Tabela 43 - Regressão propensão à desistência (atributos pessoais)

Model Summary ^e					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
4	,439 ^d	,193	,172	,82831	2,003

d. Predictors: (Constant), InteresseCurso, Aulas, Competência, SitFinanceira

e. Dependent Variable: Desistencia

ANOVA^e

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
4 Regression	25,275	4	6,319	9,210	,000 ^d
Residual	105,658	154	,686		
Total	130,933	158			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
4	(Constant)	-,042	,066		-,642	,522
	InteresseCurso	-,250	,066	-,274	-3,787	,000
	Aulas	-,212	,065	-,236	-3,256	,001
	Competência	-,166	,068	-,177	-2,445	,016
	SitFinanceira	-,138	,066	-,150	-2,074	,040

a. Dependent Variable: Desistencia

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Com relação aos atributos institucionais e a desistência, a pesquisa forneceu os resultados expressos na Tabela 44.

Tabela 44 - Regressão propensão à desistência (atributos institucionais)

Model Summary ^c					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
2	,230 ^b	,053	,041	,93250	1,735

b. Predictors: (Constant), Acesso, Qualidade

c. Dependent Variable: Desistencia

ANOVA^c

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
2	Regression	8,124	2	4,062	4,671	,011 ^b
	Residual	146,087	168	,870		
	Total	154,211	170			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
2	(Constant)	-,051	,071		-,711	,478
	Acesso	-,155	,071	-,164	-2,179	,031
	Qualidade	-,156	,076	-,154	-2,053	,042

a. Dependent Variable: Desistencia

Excluded Variables^c

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
2	Infraestrutura	,010 ^b	,130	,896	,010	1,000

b. Predictors in the Model: (Constant), Acesso, Qualidade

c. Dependent Variable: Desistencia

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Com base nesses dados pode-se afirmar que 4,1% da propensão à desistência têm explicação nos atributos institucionais pesquisados, sendo a significância maior identificada nos atributos da dimensão “acesso”. Estatisticamente, este resultado poderia excluir essa relação, mas em administração esse número pode dar indicativos importantes para decisões.

A dimensão “acesso” inclui os atributos “GS01 - Acesso à Instituição”, “GS05 - Atendimento dos funcionários do campus e secretaria” e “GS02 - Adequação da grade curricular”. A influência da IES sobre esses fatores é possível e importante. A questão acesso à instituição passa pela determinação da posição geográfica do campus ou por tratativas com a administração pública, principalmente com relação a transporte coletivo (modal, qualidade, quantidade, preço, etc.).

Os aspectos relativos ao atendimento pelos funcionários passam por atividades do tipo produção de normas de atendimento, treinamento dos colaboradores e desburocratização de

processos. Já a grade curricular está associada a capacidade de percepção da IES em relação às demandas da sociedade e sua incorporação à grade.

A pesquisa ainda forneceu a possibilidade de estabelecer uma regressão com atributos categóricos globais, identificados nos dados estratificadores dos questionários aplicados.

Tabela 45 - Regressão categórica propensão à desistência (atributos pessoais globais)

Model Summary

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,548	,300	,162

Dependent Variable: Desistencia

Predictors: TempoDisp Competência InteresseCurso SitFinanceira Aulas Ambiente Aux_Fin H_sem_est H_sem_trab Sexo Período Semestre Idade Outra_cid

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	29,388	16	1,837	2,168	,012
Residual	68,612	81	,847		
Total	98,000	97			

Dependent Variable: Desistencia

Predictors: TempoDisp Competência InteresseCurso SitFinanceira Aulas Ambiente Aux_Fin H_sem_est H_sem_trab Sexo Período Semestre Idade Outra_cid

Coefficients

	Standardized Coefficients				
	Beta	Std. Error	df	F	Sig.
TempoDisp	-,111	,106	1	1,100	,297
Competência	-,255	,103	1	6,109	,016
InteresseCurso	-,382	,101	1	14,224	,000
SitFinanceira	-,103	,106	1	,941	,335
Aulas	-,207	,098	1	4,441	,038
Ambiente	-,127	,103	1	1,530	,220
Aux_Fin	-,096	,098	1	,956	,331
H_sem_est	-,215	,098	1	4,824	,031
H_sem_trab	-,060	,108	1	,314	,577
Sexo	,134	,106	1	1,606	,209
Período	,078	,113	2	,477	,622
Semestre	-,171	,111	1	2,373	,127
Idade	-,154	,106	2	2,124	,126
Outra_cid	,028	,105	1	,070	,792

Dependent Variable: Desistencia

Continua →

Continuação →

Correlations and Tolerance

	Correlations			Importance	Tolerance	
	Zero-Order	Partial	Part		After Transformation	Before Transformation
TempoDisp	-,032	-,116	-,098	,012	,773	,821
Competência	-,176	-,265	-,230	,150	,812	,842
InteresseCurso	-,252	-,386	-,351	,321	,844	,838
SitFinanceira	-,051	-,107	-,090	,018	,771	,770
Aulas	-,140	-,228	-,196	,097	,892	,931
Ambiente	-,180	-,136	-,115	,077	,817	,867
Aux_Fin	-,160	-,108	-,091	,051	,892	,898
H_sem_est	-,161	-,237	-,204	,116	,898	,909
H_sem_trab	,024	-,062	-,052	-,005	,745	,757
Sexo	,053	,139	,118	,024	,768	,784
Período	,123	,077	,064	,032	,681	,845
Semestre	-,130	-,169	-,143	,074	,700	,699
Idade	-,056	-,160	-,135	,029	,772	,851
Outra_cid	,060	,029	,025	,006	,781	,780

Dependent Variable: Desistencia

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Extraindo as variáveis menos significativas e fazendo uma nova regressão, chega-se aos resultados apurados na Tabela 46.

Tabela 46 - Regressão categórica propensão à desistência final (atributos pessoais globais)

Model Summary

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,493	,243	,179

Dependent Variable: Desistencia

Predictors: Competência InteresseCurso

SitFinanceira Aulas H_sem_est Sexo Idade

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	31,534	10	3,153	3,811	,000
Residual	98,466	119	,827		
Total	130,000	129			

Dependent Variable: Desistencia

Predictors: Competência InteresseCurso SitFinanceira Aulas H_sem_est Sexo Idade

Continua →

Continuação →

Coefficients

	Standardized Coefficients				
	Beta	Std. Error	df	F	Sig.
Competência	-,187	,081	1	5,347	,022
InteresseCurso	-,278	,082	1	11,599	,001
SitFinanceira	-,159	,080	1	3,923	,050
Aulas	-,205	,082	1	6,244	,014
H_sem_est	-,158	,080	1	3,849	,052
Sexo	,150	,084	1	3,141	,079
Idade	-,200	,081	4	6,050	,000

Dependent Variable: Desistencia

Correlations and Tolerance

	Correlations			Importance	Tolerance	
	Zero-Order	Partial	Part		After Transformation	Before Transformation
Competência	-,200	-,207	-,184	,154	,974	,957
InteresseCurso	-,266	-,298	-,272	,305	,953	,953
SitFinanceira	-,144	-,179	-,158	,095	,985	,980
Aulas	-,211	-,223	-,199	,178	,948	,946
H_sem_est	-,141	-,177	-,157	,091	,983	,978
Sexo	,097	,160	,141	,060	,893	,868
Idade	-,142	-,220	-,196	,117	,961	,906

Dependent Variable: Desistencia

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Com bases nestes dados pode-se observar que o gênero feminino (sig. = 0,079) e os mais velhos (sig = 0,000) têm menor propensão à desistência. Interesse no curso (InteresseCurso) tem uma participação maior na propensão à desistência, confirmando os resultados obtidos na Tabela 43.

Os aspectos gerais relacionados à qualidade também foram analisados.

Tabela 47 - Regressão categórica propensão à desistência (atributos institucionais globais)

Model Summary

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,502	,252	,035

Dependent Variable: Desistencia

Predictors: Infraestrutura Qualidade Acesso Outra_cid Transporte Aux_Fin H_sem_est Ens_Med H_sem_trab Idade Sexo Período Semestre

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	28,225	25	1,129	1,159	,301
Residual	83,775	86	,974		
Total	112,000	111			

Model Summary

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,502	,252	,035

Dependent Variable: Desistencia

Predictors: Infraestrutura Qualidade Acesso Outra_cid Transporte Aux_Fin H_sem_est Ens_Med H_sem_trab Idade Sexo Período Semestre

Coefficients

	Standardized Coefficients				
	Beta	Std. Error	df	F	Sig.
Infraestrutura	,031	,098	1	,099	,754
Qualidade	-,288	,102	1	8,034	,006
Acesso	-,246	,098	1	6,263	,014
Outra_cid	,041	,098	1	,172	,679
Transporte	,279	,116	4	5,734	,000
Aux_Fin	,075	,101	1	,544	,463
H_sem_est	,031	,098	1	,100	,753
Ens_Med	-,176	,104	2	2,843	,064
H_sem_trab	,049	,099	1	,250	,619
Idade	,206	,099	3	4,300	,007
Sexo	-,032	,099	1	,101	,751
Período	-,118	,098	2	1,452	,240
Semestre	-,288	,101	6	8,067	,000

Dependent Variable: Desistencia

Correlations and Tolerance

	Correlations			Importance	Tolerance	
	Zero-Order	Partial	Part		After Transformation	Before Transformation
Infraestrutura	,057	,034	,029	,007	,908	,912
Qualidade	-,224	-,292	-,264	,256	,843	,845
Acesso	-,193	-,261	-,233	,188	,903	,901
Outra_cid	,001	,045	,039	,000	,913	,806
Transporte	,115	,250	,223	,127	,641	,668
Aux_Fin	,028	,079	,069	,008	,850	,901
H_sem_est	,005	,034	,029	,001	,902	,873
Ens_Med	-,078	-,179	-,157	,055	,799	,713
H_sem_trab	-,036	,054	,047	-,007	,896	,879
Idade	,113	,218	,193	,092	,883	,886
Sexo	,028	-,034	-,030	-,003	,881	,906
Período	-,098	-,129	-,112	,046	,905	,901
Semestre	-,201	-,293	-,265	,230	,845	,814

Dependent Variable: Desistencia

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Tabela 48 - Regressão categórica propensão à desistência final (atributos institucionais globais)**Model Summary**

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,473	,224	,149

Dependent Variable: Desistencia

Predictors: Qualidade Acesso Transporte

Ens_Med Idade Semestre

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	35,807	14	2,558	2,986	,000
Residual	124,193	145	,857		
Total	160,000	159			

Dependent Variable: Desistencia

Predictors: Qualidade Acesso Transporte Ens_Med Idade Semestre

Coefficients

	Standardized Coefficients				
	Beta	Std. Error	df	F	Sig.
Qualidade	-,182	,076	1	5,779	,017
Acesso	-,160	,074	1	4,671	,032
Transporte	,264	,077	6	11,675	,000
Ens_Med	-,191	,077	3	6,083	,001
Idade	,160	,075	2	4,529	,012
Semestre	-,298	,075	1	15,937	,000

Dependent Variable: Desistencia

Correlations and Tolerance

	Correlations			Importance	Tolerance	
	Zero-Order	Partial	Part		After Transformation	Before Transformation
Qualidade	-,155	-,196	-,176	,126	,934	,911
Acesso	-,136	-,177	-,158	,097	,981	,985
Transporte	,198	,273	,250	,233	,899	,867
Ens_Med	-,141	-,201	-,180	,121	,893	,872
Idade	,097	,174	,156	,069	,948	,962
Semestre	-,266	-,315	-,292	,354	,959	,904

Dependent Variable: Desistencia

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Com os dados apresentados na Tabela 48 é possível identificar que acadêmicos com dificuldade para chegar à IES (variável transporte) e que estão nos semestres iniciais (variável semestre) têm maior influência sobre a propensão à desistência.

Esses resultados confirmam o estudo de Gaioso (2005) que afirma que os estudantes tendem a evadir-se mais no início do curso que frequentam, como forma de ajustar suas carreiras ainda jovens.

4.4.2.3 Análise da Lealdade

Para a análise da lealdade dos estudantes foram utilizadas as mesmas dimensões estabelecidas para a propensão à desistência.

Tabela 49 - Regressão lealdade (atributos pessoais)

Model Summary ^e					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
4	,562 ^d	,316	,297	,79293	2,110

d. Predictors: (Constant), Aulas, InteresseCurso, TempoDisp, Ambiente
e. Dependent Variable: Lealdade

ANOVA ^e						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
4	Regression	43,505	4	10,876	17,299	,000 ^d
	Residual	94,310	150	,629		
	Total	137,815	154			

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
4	(Constant)	-,006	,064		-,101	,920
	Aulas	,393	,066	,402	5,950	,000
	InteresseCurso	,292	,067	,295	4,369	,000
	TempoDisp	,189	,063	,203	3,001	,003
	Ambiente	,174	,064	,185	2,731	,007

a. Dependent Variable: Lealdade

Excluded Variables ^e						
Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
4	Competência	,020 ^d	,299	,765	,024	,998
	SitFinanceira	,030 ^d	,441	,660	,036	,990

d. Predictors in the Model: (Constant), Aulas, InteresseCurso, TempoDisp, Ambiente

e. Dependent Variable: Lealdade

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Com os dados apresentados na Tabela 49 pode-se concluir que 29,7% dos problemas de lealdade podem ser explicados pelos atributos das dimensões estudadas na pesquisa. Destas dimensões, por sua vez, pode-se perceber que “Aulas” (sig. = 0,000) e “InteresseCurso” (sig. = 0,000) são as dimensões mais influentes, tendo o “Tempo Disp” muito próximo (sig. = 0,007).

Para a análise da influência dos fatores institucionais sobre a lealdade, obtiveram-se os resultados apresentados na Tabela 50.

Tabela 50 - Regressão lealdade (atributos institucionais)

Model Summary^d					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
3	,663 ^c	,439	,429	,68084	1,961

c. Predictors: (Constant), Qualidade, Acesso, Infraestrutura

d. Dependent Variable: Lealdade

ANOVA^d

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3	Regression	60,210	3	20,070	43,297	,000 ^c
	Residual	76,948	166	,464		
	Total	137,158	169			

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
3	(Constant)	,081	,052		1,559	,121
	Qualidade	,495	,057	,509	8,745	,000
	Acesso	,270	,052	,304	5,219	,000
	Infraestrutura	,244	,053	,269	4,629	,000

a. Dependent Variable: Lealdade

Excluded Variables^c

	Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
2	Infraestrutura	,269 ^b	4,629	,000	,338	,999

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Os atributos institucionais agrupados nas dimensões desta pesquisa explicam 43,9% ($R^2 = 0,493$) das causas de problemas com lealdade da população pesquisada. Destas dimensões avaliadas, “qualidade”, “acesso” e “infraestrutura” (todas com sig = 0,000) são influentes.

Esses resultados impedem uma definição exata, pois colocam em ponto de igualdade as três dimensões identificadas no estudo. Vamos buscar um apoio no estudo, Mainardes (2007), que identificou que a imagem da IES perante a sociedade tem um papel relevante na lealdade. Na presente pesquisa, este atributo está contemplado na dimensão “qualidade”.

Como resultado da análise dos fatores pessoais gerais, estratificadores, obteve-se a Tabela 51.

Tabela 51 - Regressão categórica lealdade (atributos pessoais globais)**Model Summary**

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,663	,439	,271

Dependent Variable: Lealdade

Predictors: TempoDisp Competência InteresseCurso SitFinanceira Aulas Ambiente Outra_cid Aux_Fin H_sem_est H_sem_trab Ens_Med Idade Período Semestre Sexo

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	46,105	24	1,921	2,609	,001
Residual	58,895	80	,736		
Total	105,000	104			

Dependent Variable: Lealdade

Predictors: TempoDisp Competência InteresseCurso SitFinanceira Aulas Ambiente Outra_cid Aux_Fin H_sem_est H_sem_trab Ens_Med Idade Período Semestre Sexo

Coefficients

	Standardized Coefficients				
	Beta	Std. Error	df	F	Sig.
TempoDisp	,167	,096	1	3,040	,085
Competência	,030	,091	1	,106	,746
InteresseCurso	,457	,092	1	24,549	,000
SitFinanceira	,179	,095	1	3,577	,062
Aulas	,390	,087	1	20,028	,000
Ambiente	,174	,091	1	3,664	,059
Outra_cid	-,035	,094	1	,140	,709
Aux_Fin	-,066	,090	1	,545	,463
H_sem_est	,131	,090	1	2,133	,148
H_sem_trab	-,036	,099	1	,129	,721
Ens_Med	,170	,090	2	3,535	,034
Idade	,165	,103	4	2,537	,046
Período	,123	,096	3	1,637	,187
Semestre	-,186	,103	4	3,241	,016
Sexo	-,136	,093	1	2,125	,149

Dependent Variable: Lealdade

Correlations and Tolerance

	Correlations			Importance	Tolerance	
	Zero-Order	Partial	Part		After Transformation	Before Transformation
TempoDisp	,156	,191	,146	,059	,764	,783
Competência	-,054	,036	,027	-,004	,847	,853
InteresseCurso	,347	,485	,415	,361	,824	,816
SitFinanceira	,015	,207	,158	,006	,784	,735
Aulas	,333	,447	,375	,295	,923	,917
Ambiente	,205	,209	,160	,081	,848	,850
Outra_cid	,116	-,042	-,031	-,009	,790	,774
Aux_Fin	-,049	-,082	-,062	,007	,872	,902
H_sem_est	,110	,161	,122	,033	,869	,901
H_sem_trab	-,042	-,040	-,030	,003	,715	,757
Ens_Med	,139	,206	,157	,054	,856	,761
Idade	-,079	,175	,133	-,030	,657	,824
Período	-,018	,142	,107	-,005	,760	,765
Semestre	-,234	-,197	-,151	,099	,656	,701
Sexo	-,157	-,161	-,122	,049	,805	,790

Dependent Variable: Lealdade

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Excluindo os fatores menos influentes e refazendo a regressão se chega aos resultados finais demonstrados na Tabela 52.

Tabela 52 - Regressão categórica lealdade final (atributos pessoais globais)

Model Summary

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,573	,328	,269

Dependent Variable: Lealdade

Predictors: TempoDisp InteresseCurso Aulas Ambiente Ens_Med Idade

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	48,869	12	4,072	5,531	,000
Residual	100,131	136	,736		
Total	149,000	148			

Dependent Variable: Lealdade

Predictors: TempoDisp InteresseCurso Aulas Ambiente Ens_Med Idade

Coefficients

	Standardized Coefficients				
	Beta	Std. Error	df	F	Sig.
TempoDisp	,154	,070	1	4,794	,030
InteresseCurso	,334	,072	1	21,752	,000
Aulas	,336	,071	1	22,087	,000
Ambiente	,196	,071	1	7,601	,007
Ens_Med	,139	,071	3	3,765	,012
Idade	,120	,072	5	2,748	,021

Model Summary

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,573	,328	,269

Dependent Variable: Lealdade

A regressão categórica dos atributos pessoais gerais da Tabela 51 nos mostra que 43,9% ($R^2=0,439$) da lealdade tem influência ou explicação nos atributos pesquisados. Realizando a exclusão das variáveis menos significativas chega-se

Tabela 52. Nela é possível identificar as dimensões “InteresseCurso” e “Aulas” como as mais significativas (sig.=0,000)

Relembrando, a dimensão “Interesse no curso” é composta pelos atributos:

- GS20 – Possibilidade de associação teoria/prática
- GS18 – Interesse na teoria
- GS19 – Motivação pessoal
- GS22 – Reconhecimento financeiro da profissão
- GS23 – Satisfação com o curso escolhido
- GS21 – Professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado

Já a dimensão “Aulas” compõe-se de:

- GS23 – Satisfação com o curso escolhido
- GS03 – Bibliografia adequada disponível
- GS04 – Bom relacionamento com os professores
- GS02 – Aulas dinâmicas e interativas

É possível perceber que a IES tem participação decisiva em diversos atributos das duas dimensões, o que indica que ela pode efetivamente influenciar a lealdade de seus estudantes. Ações diversas, como uso de laboratórios de ensaio prático (exemplo: empresas júnior), políticas de acompanhamento e qualificação dos docentes, políticas de incentivo ao bom desempenho acadêmico, atualização dos materiais de referência em diversas mídias, são exemplos de ações de incremento da lealdade. Essas ações estabelecem uma conexão emocional entre acadêmico e instituição, aumentando a lealdade.

Como se pode perceber, as duas dimensões se encaixam no modelo de Navarro, Iglesias e Torres (2005), que afirmam que o aumento da satisfação com os métodos de ensino elevam os índices de lealdade dos estudantes.

Com a análise das variáveis categóricas relativas aos atributos institucionais gerais, obtiveram-se os resultados da Tabela 53.

Tabela 53 - Regressão categórica lealdade (atributos institucionais globais)**Model Summary**

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,703	,494	,378

Dependent Variable: Lealdade

Predictors: Qualidade Acesso Infraestrutura Transporte Aux_Fin H_sem_est Ens_Med H_sem_trab Idade Sexo Período Semestre Outra_cid

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	55,865	21	2,660	4,237	,000
Residual	57,135	91	,628		
Total	113,000	112			

Dependent Variable: Lealdade

Predictors: Qualidade Acesso Infraestrutura Transporte Aux_Fin H_sem_est Ens_Med H_sem_trab Idade Sexo Período Semestre Outra_cid

Coefficients

	Standardized Coefficients				
	Beta	Std. Error	df	F	Sig.
Qualidade	,420	,082	1	26,140	,000
Acesso	,302	,078	1	14,833	,000
Infraestrutura	,200	,078	1	6,656	,011
Transporte	-,241	,084	4	8,260	,000
Aux_Fin	,069	,080	1	,736	,393
H_sem_est	-,021	,081	1	,064	,801
Ens_Med	,163	,087	2	3,518	,034
H_sem_trab	-,061	,078	1	,611	,436
Idade	,189	,078	3	5,844	,001
Sexo	,048	,078	1	,379	,540
Período	-,074	,082	2	,832	,438
Semestre	,080	,080	2	,993	,374
Outra_cid	,190	,081	1	5,551	,021

Dependent Variable: Lealdade

Correlations and Tolerance

	Correlations			Importance	Tolerance	
	Zero-Order	Partial	Part		After Transformation	Before Transformation
Qualidade	,492	,472	,381	,418	,823	,838
Acesso	,313	,374	,287	,191	,906	,906
Infraestrutura	,255	,261	,192	,103	,921	,908
Transporte	-,031	-,288	-,214	,015	,787	,662
Aux_Fin	,136	,090	,064	,019	,869	,892
H_sem_est	-,038	-,027	-,019	,002	,844	,875
Ens_Med	,193	,193	,140	,064	,738	,710
H_sem_trab	-,098	-,082	-,058	,012	,908	,883
Idade	,219	,246	,180	,084	,909	,882
Sexo	-,041	,064	,046	-,004	,906	,908
Período	-,138	-,095	-,068	,021	,834	,901
Semestre	-,057	,104	,074	-,009	,858	,805
Outra_cid	,220	,240	,176	,085	,850	,801

Dependent Variable: Lealdade

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Refazendo a regressão sem as variáveis excluídas se obtém a Tabela 54.

Tabela 54 - Regressão categórica lealdade final (atributos institucionais globais)

Model Summary

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,659	,435	,358

Dependent Variable: Lealdade

Predictors: Qualidade Acesso Infraestrutura

Transporte Ens_Med Idade Outra_cid

ANOVA

	Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
Regression	69,541	19	3,660	5,665	,000
Residual	90,459	140	,646		
Total	160,000	159			

Dependent Variable: Lealdade

Predictors: Qualidade Acesso Infraestrutura Transporte Ens_Med Idade Outra_cid

Coefficients

	Standardized Coefficients				
	Beta	Std. Error	df	F	Sig.
Qualidade	,503	,065	1	59,443	,000
Acesso	,247	,065	1	14,595	,000
Infraestrutura	,197	,065	1	9,257	,003
Transporte	-,187	,070	6	7,011	,000
Ens_Med	,162	,068	3	5,712	,001
Idade	,216	,065	5	10,922	,000
Outra_cid	,162	,068	2	5,694	,004

Model Summary

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,659	,435	,358

Dependent Variable: Lealdade

Correlations and Tolerance

	Correlations			Importance	Tolerance	
	Zero-Order	Partial	Part		After Transformation	Before Transformation
Qualidade	,485	,546	,490	,561	,949	,967
Acesso	,253	,307	,243	,144	,966	,959
Infraestrutura	,205	,249	,193	,093	,959	,966
Transporte	-,031	-,218	-,168	,013	,813	,646
Ens_Med	,193	,198	,152	,072	,878	,886
Idade	,151	,269	,210	,075	,944	,961
Outra_cid	,113	,198	,152	,042	,876	,718

Dependent Variable: Lealdade

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Analisando a Tabela 53 e a Tabela 54 pode-se concluir que 49,4% ($R^2 = 0,493$) das questões ligadas a lealdade podem ser explicadas pelos atributos da pesquisa. Descendo ao nível das dimensões é possível perceber que há um grande equilíbrio entre essas dimensões, sendo que “qualidade”, “acesso”, “transporte” e “idade” mostram-se influentes sobre a percepção de lealdade, todos com sig.=0,000.

Os atributos associados as dimensões qualidade, acesso, transporte e idade tiveram sua importância confirmada, com destaque para “qualidade”. Esse tema é, deverá continuar sendo, o foco dos gestores institucionais. Contudo não devem desprezar as potencialidades dos outros atributos. Neste sentido, analisando a dimensão “idade”, as IES poderiam estabelecer programas de orientação profissional que auxiliassem os estudantes a se certificarem de sua opção pelo curso de Administração. Vincular o curso com as coisas positivas que podem ser extraídas da profissão pode ser um papel desempenhado pelas instituições.

4.4.2.4 Análise da Satisfação

Também aqui foram utilizadas as mesmas dimensões definidas para propensão à desistência e lealdade. O tratamento dos dados relativos à satisfação proporcionou a elaboração da Tabela 55.

Tabela 55 - Regressão satisfação (atributos pessoais)**Model Summary^f**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,437 ^a	,191	,186	,84887	
2	,618 ^b	,382	,374	,74413	
3	,671 ^c	,450	,439	,70433	
4	,685 ^d	,469	,455	,69427	
5	,698 ^e	,488	,470	,68452	1,908

a. Predictors: (Constant), InteresseCurso

b. Predictors: (Constant), InteresseCurso, Aulas

c. Predictors: (Constant), InteresseCurso, Aulas, Ambiente

d. Predictors: (Constant), InteresseCurso, Aulas, Ambiente, SitFinanceira

e. Predictors: (Constant), InteresseCurso, Aulas, Ambiente, SitFinanceira, TempoDisp

f. Dependent Variable: SatCurso1

ANOVA^f

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
5	Regression	66,864	5	13,373	28,540	,000 ^e
	Residual	70,285	150	,469		
	Total	137,148	155			

e. Predictors: (Constant), InteresseCurso, Aulas, Ambiente, SitFinanceira, TempoDisp

f. Dependent Variable: SatCurso1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
5	(Constant)	,014	,055		,256	,798
	InteresseCurso	,455	,057	,470	8,023	,000
	Aulas	,435	,057	,445	7,573	,000
	Ambiente	,246	,055	,260	4,446	,000
	SitFinanceira	,137	,056	,143	2,432	,016
	TempoDisp	,125	,054	,135	2,309	,022

a. Dependent Variable: SatCurso1

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Os resultados mostram que os fatores pessoais têm uma participação expressiva na explicação do fenômeno satisfação, chegando a 48,8% ($R^2=0,488$). Aprofundando o estudo até o nível das dimensões se identifica “interesseCurso”, “Aulas” e “Ambiente” como dimensões altamente influentes sobre a avaliação de satisfação dos estudantes, tendo as três dimensões obtido um nível de significância idêntico ($\text{sig.}=0,000$). O nível de importância coloca as dimensões “InteresseCurso” ($B=0,455$) e “Aulas” ($B=0,435$) em evidência.

Satisfação é uma percepção dos acadêmicos, portanto influenciável. A qualidade das aulas deve ser estimulada pelas IES. É certo que os professores têm autonomia para escolherem e aplicarem os procedimentos pedagógicos que julgarem mais adequados para

cada situação, mas as IES não podem se eximir de sua responsabilidade sobre o que estes professores oferecem aos alunos. Proporcionar boa estrutura, qualificação e recompensas aos professores pode servir de estímulo às melhores práticas.

O estudo dos atributos relativos aos aspectos institucionais levou à elaboração da Tabela 56. Nela pode-se perceber que os atributos institucionais respondem por 43,9% ($R^2=0,439$) da satisfação dos estudantes. As dimensões mais influentes nesse número são “qualidade”, “infraestrutura” e “acesso”, todos com significância igual a 0,000.

Tabela 56 - Regressão satisfação (atributos institucionais)

Model Summary ^d					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
3	,662 ^c	,439	,429	,72533	1,913

c. Predictors: (Constant), Qualidade, Infraestrutura, Acesso

d. Dependent Variable: SatCurso

ANOVA^d

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3	Regression	69,494	3	23,165	44,031	,000 ^c
	Residual	88,911	169	,526		
	Total	158,405	172			

c. Predictors: (Constant), Qualidade, Infraestrutura, Acesso

d. Dependent Variable: SatCurso

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
3	(Constant)	,015	,055		,276	,783
	Qualidade	,488	,060	,473	8,194	,000
	Infraestrutura	,331	,054	,350	6,081	,000
	Acesso	,274	,055	,288	4,986	,000

Excluded Variables^c

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
2	Acesso	,288 ^b	4,986	,000	,358	,999

b. Predictors in the Model: (Constant), Qualidade, Infraestrutura

c. Dependent Variable: SatCurso

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Passando para atributos pessoais gerais, a pesquisa forneceu os resultados demonstrados na Tabela 57.

Tabela 57 - Regressão categórica satisfação (atributos pessoais globais)**Model Summary**

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,725	,525	,423

Dependent Variable: SatCurso1
 Predictors: TempoDisp Competência
 InteresseCurso SitFinanceira Aulas Ambiente
 Aux_Fin H_sem_est Sexo Semestre Período
 Outra_cid H_sem_trab

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	54,094	18	3,005	5,162	,000
Residual	48,906	84	,582		
Total	103,000	102			

Dependent Variable: SatCurso1
 Predictors: TempoDisp Competência InteresseCurso SitFinanceira Aulas Ambiente Aux_Fin
 H_sem_est Sexo Semestre Período Outra_cid H_sem_trab

Coefficients

	Standardized Coefficients				
	Beta	Std. Error	df	F	Sig.
TempoDisp	,155	,087	1	3,152	,079
Competência	,084	,082	1	1,054	,308
InteresseCurso	,468	,085	1	30,558	,000
SitFinanceira	,188	,084	1	5,042	,027
Aulas	,389	,080	1	23,604	,000
Ambiente	,289	,084	1	11,982	,001
Aux_Fin	-,015	,081	1	,034	,854
H_sem_est	,098	,078	1	1,568	,214
Sexo	-,046	,085	1	,292	,591
Semestre	-,224	,090	4	6,228	,000
Período	-,170	,092	3	3,408	,021
Outra_cid	-,046	,086	1	,292	,590
H_sem_trab	-,046	,087	1	,281	,597

Dependent Variable: SatCurso1

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Avançando no procedimento de cálculo e eliminando as variáveis fracas é possível construir a Tabela 58.

Tabela 58 – Regressão categórica satisfação final (atributos pessoais globais)

Model Summary						
Multiple R	R Square	Adjusted R Square				
,689	,475	,449				
Dependent Variable: SatCurso1						
Predictors: TempoDisp InteresseCurso						
SitFinanceira Aulas Ambiente Semestre						
ANOVA						
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Regression	69,882	7	9,983	17,994	,000	
Residual	77,118	139	,555			
Total	147,000	146				
Dependent Variable: SatCurso1						
Predictors: TempoDisp InteresseCurso SitFinanceira Aulas Ambiente Semestre						
Coefficients						
	Standardized Coefficients					
	Beta	Std. Error	df	F	Sig.	
TempoDisp	,128	,062	1	4,235	,041	
InteresseCurso	,493	,062	1	62,515	,000	
SitFinanceira	,160	,064	1	6,229	,014	
Aulas	,299	,063	1	22,729	,000	
Ambiente	,239	,062	1	14,970	,000	
Semestre	-,189	,066	2	8,287	,000	
Dependent Variable: SatCurso1						
Correlations and Tolerance						
	Correlations			Importance	Tolerance	
	Zero-Order	Partial	Part		After Transformation	Before Transformation
TempoDisp	,160	,172	,126	,043	,974	,994
InteresseCurso	,492	,557	,486	,511	,969	,961
SitFinanceira	,063	,207	,153	,021	,917	,889
Aulas	,274	,375	,293	,172	,959	,972
Ambiente	,289	,312	,238	,145	,991	,991
Semestre	-,270	-,237	-,177	,108	,873	,871
Dependent Variable: SatCurso1						

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Como se pode perceber estes atributos gerais correspondem a 47,5% ($R^2=0,475$) das explicações possíveis para a satisfação dos estudantes. As dimensões “InteresseCurso”, “Aulas”, “Ambiente” e o atributo “semestre” são os mais significantes ($\text{sig.}=0,000$), sendo que o nível de importância maior recai sobre a dimensão “InteresseCurso” ($\text{Beta}=0,493$).

Os resultados mostram que os estudantes dos semestres mais avançados tendem a ter níveis de satisfação mais elevados. Isso pode ser associado a fatores como a proximidade da

conclusão do curso (motivação), as disciplinas mas específicas do curso, o maior nível de certeza da escolha profissional, entre outros.

Esses resultados corroboram o modelo testado por Navarro, Iglesias e Torres (2005), que apontam o “métodos de ensino”, nesta análise representados pela variável “aulas”, como significativa para a formação de uma percepção de satisfação.

Com relação aos atributos institucionais globais os resultados apurados são apresentados na Tabela 59.

Tabela 59 - Regressão categórica satisfação (atributos institucionais globais)

Model Summary

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,709	,503	,414

Dependent Variable: SatCurso

Predictors: Qualidade Acesso Infraestrutura

Outra_cid Aux_Fin H_sem_est Ens_Med

H_sem_trab Idade Semestre Sexo Período

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	56,834	17	3,343	5,655	,000
Residual	56,166	95	,591		
Total	113,000	112			

Dependent Variable: SatCurso

Predictors: Qualidade Acesso Infraestrutura Outra_cid Aux_Fin H_sem_est Ens_Med

H_sem_trab Idade Semestre Sexo Período

Coefficients

	Standardized Coefficients				
	Beta	Std. Error	df	F	Sig.
Qualidade	,452	,078	1	33,669	,000
Acesso	,283	,076	1	14,006	,000
Infraestrutura	,373	,074	1	25,514	,000
Outra_cid	-,059	,075	1	,620	,433
Aux_Fin	-,115	,075	1	2,350	,129
H_sem_est	,020	,075	1	,069	,793
Ens_Med	,201	,080	2	6,320	,003
H_sem_trab	,028	,076	1	,138	,711
Idade	,047	,078	1	,358	,551
Semestre	,131	,081	4	2,600	,041
Sexo	,122	,075	1	2,696	,104
Período	-,045	,077	2	,336	,715

Dependent Variable: SatCurso

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

Excluindo os menos significativos e refazendo a regressão se obtém a Tabela 60.

Tabela 60 - Regressão categórica satisfação final (atributos institucionais globais)

Model Summary

Multiple R	R Square	Adjusted R Square
,678	,460	,418

Dependent Variable: SatCurso

Predictors: Qualidade Acesso Infraestrutura

Ens_Med Semestre Sexo

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	76,409	12	6,367	10,874	,000
Residual	89,591	153	,586		
Total	166,000	165			

Dependent Variable: SatCurso

Predictors: Qualidade Acesso Infraestrutura Ens_Med Semestre Sexo

Coefficients

	Standardized Coefficients				
	Beta	Std. Error	df	F	Sig.
Qualidade	,480	,061	1	62,101	,000
Acesso	,303	,060	1	25,732	,000
Infraestrutura	,324	,060	1	29,217	,000
Ens_Med	-,133	,060	3	4,965	,003
Semestre	,139	,061	4	5,206	,001
Sexo	,188	,060	2	9,939	,000

Dependent Variable: SatCurso

Fonte: A pesquisa (tratamento estatístico no SPSS)

A análise dos dados mostra que 46,0% das explicações para a satisfação dos respondentes está nos atributos da pesquisa. Destes, “qualidade”, “acesso”, “infraestrutura” e “sexo” tendem a ficar mais satisfeitos (sig.=0,000). Ponto mais importante é a “qualidade” (Beta=0,480).

Novamente “qualidade” e “acesso” se fazem presentes. O destaque fica por conta do atributo “sexo”. O gênero feminino se mostra mais propenso à satisfação do que o gênero masculino. Tal fato indica um caminho lógico para os gestores: trabalhar as questões de interesse do gênero masculino, com intuito de aumentar a sua satisfação.

4.5 ANÁLISE DA SATISFAÇÃO TOTAL

A quinta parte do instrumento de coleta aplicado oferecia aos pesquisados a seguinte pergunta:

Qual o seu grau de satisfação com as condições que você tem para estudar no período que você frequenta?

A pesquisa ofereceu uma satisfação geral muito boa. Considere-se que aqui o respondente considerou todas as condições que tem para um estudo de qualidade, desde as condições ofertadas pelas IES's até as suas próprias. Um total de 81,98% dos respondentes fez uma avaliação positiva, enquanto apenas 11,92% fizeram uma avaliação negativa.

Tabela 61 - Avaliação da Satisfação Total

Avaliação	Casos	%	subtotal
Muito insatisfeito	5	1,45%	Avaliação negativa 11,92%
Insatisfeito	19	5,52%	
Levemente insatisfeito	17	4,94%	
Neutro	21	6,10%	6,10%
Levemente satisfeito	82	23,84%	Avaliação positiva 81,98%
Satisfeito	174	50,58%	
Muito satisfeito	26	7,56%	
Totais	344	100,00%	100,00%

Fonte: A pesquisa

Outras estratificações para os dados foram realizadas para dar uma melhor visão do contexto.

Tabela 62 - Análise da satisfação geral

Estratificação	Variável	Satisfação geral média
Satisfação geral por IES	FURB	5,35
	UNERJ	5,02
	UNOESC	5,15
	UNIFEBE	5,63
Satisfação geral por gênero	Masculino	5,11
	Feminino	5,38
Satisfação geral por período	Noturno	5,26
	Diurno	5,34
Satisfação geral por faixa etária	Até 25 anos	5,25
	Entre 25 e 35 anos	5,10
	Mais de 35 anos	5,91

Fonte: A pesquisa

Assim, com base na Tabela 62, podem-se fazer algumas observações:

- O nível de satisfação em cada IES é muito similar, sem distorções que destaquem positiva ou negativamente qualquer uma delas.
- Mulheres são mais satisfeitos que homens.
- Os alunos do ensino diurno têm um nível de satisfação maior.
- Os alunos mais experientes, acima dos 35 anos de idade, têm um nível de sentimento de satisfação maior.

5 CONCLUSÕES

Quando do início dos trabalhos de pesquisa sobre o tema, muitas dúvidas assolavam este pesquisador. A pergunta que guiou a pesquisa era: O que é necessário descobrir sobre os alunos de Administração? Após conversas com a orientadora e leitura de textos ligados à temática, foram estabelecidos o problema de pesquisa, as questões de pesquisa e delas surgiram os objetivos específicos.

Como serão eles os guias para a elaboração das conclusões desta pesquisa, é importante resgatá-los. São eles:

- 1°. Traçar um perfil dos acadêmicos de Administração do Sistema ACAFE.
- 2°. Identificar as principais dificuldades pessoais percebidas pelos acadêmicos dos cursos de graduação em Administração do Sistema ACAFE.
- 3°. Identificar os atributos críticos de qualidade institucional percebidos pelos acadêmicos.
- 4°. Determinar o nível de satisfação dos acadêmicos noturnos de administração do Sistema ACAFE.
- 5°. Avaliar a propensão à desistência, lealdade e satisfação dos alunos de Administração de empresas.
- 6°. Identificar diferenças no perfil e nos atributos críticos pessoais e institucionais em função do período de estudo.
- 7°. Sugerir alternativas ao modelo de gestão das IES que oferecem o ensino superior nos períodos diurno e noturno.

Como o sexto dos objetivos específicos é fazer um estudo comparativo entre os turnos diurno e noturno, os demais serão analisados sob esta mesma ótica, levantando à um visão comparativa ao final das conclusões.

O primeiro dos objetivos é caracterizar o perfil dos acadêmicos de Administração do Sistema ACAFE, sendo que pode-se afirmar que o aluno do período noturno de Administração é predominante mulher, com idade média de 23 anos, exercendo atividades profissionais ligadas à Administração. Ela veio da Escola Pública Regular, depois de ficar sem estudar por algo entre 1 e 3 anos antes de entrar no ensino superior. A maioria não tem auxílio financeiro de nenhuma sorte, mas tem a vantagem de residir na mesma cidade em que estuda. Vem para a IES de carro ou ônibus, mora com a família, e finalmente não dedica mais do que 6 horas semanais para estudo fora da IES. Numa analogia com o estudo de Petrucci

(2005) há diferenças significativas entre os estudantes de Administração e de Contabilidade, alvo do estudo desta autora. Tal fato é indicativo de que o tipo de curso tem influência sobre os resultados. Assim, não se pode colocar todos os alunos noturnos ou diurnos, independentemente de curso, sob a égide de uma mesma política institucional. Há de se respeitar as diferenças.

Com relação ao acadêmico diurno de Administração pode-se afirmar que tem a mesma caracterização, contudo dedica um pouco mais de tempo ao estudo fora do ambiente da IES, chegando a uma média de 6h 30min semanais.

O segundo objetivo específico é identificar as principais necessidades pessoais cuja ausência impede, ou pelo menos atrapalha, o desempenho acadêmico de alto nível. Para tal foi utilizada a técnica do Gap de Melhoria, uma adaptação do Modelo Kano (KANO et al, 1984) proposta por Tontini e Silveira (2007), complementado com uma análise de Satisfação x Desempenho (MARTILLA; JAMES, 1976).

Foram identificados pelo estudante do período noturno os seguintes atributos pessoais, considerados por eles como obrigatórios: Apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.); bibliografia adequada disponível; bom relacionamento com os professores; capacidade de concentração e compreensão; estabilidade financeira sua ou de sua família; motivação pessoal; e satisfação com o curso escolhido. Não há na literatura, um estudo sobre esses atributos pessoais que se utilize do Gap de Melhoria ou mesmo do Modelo Kano. Estes atributos são a carência primeira destes estudantes e devem ser acompanhados constantemente pela IES, pois têm impacto muito forte na satisfação em caso de não atendimento.

Como unidimensionais, os estudantes do período noturno consideram os atributos: compreensão dos professores com a falta de tempo; conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica; facilidade de expressão oral e escrita; frustração com o fato de repetir uma matéria; possibilidade de associação teoria/prática; professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado; e, reconhecimento financeiro da profissão. Esse grupo de atributos tem impacto positivo na satisfação e quando não presentes apresentam um impacto negativo.

Já o estudante diurno tem uma visão um pouco diferente. Para ele os atributos obrigatórios são: apoio da família (cônjuge, filhos, pais, etc.); bibliografia adequada disponível; capacidade de concentração e compreensão; compreensão dos professores com a falta de tempo; disponibilidade de um computador pessoal; estabilidade financeira sua ou de sua família; facilidade de expressão oral e escrita; facilidade para falar em público; e motivação pessoal.

Este mesmo estudante diurno classificou como sendo unidimensionais: conciliação de vida pessoal, profissional e acadêmica; frustração com o fato de repetir uma matéria; possibilidade de associação teoria/prática; reconhecimento financeiro da profissão; e satisfação com o curso escolhido.

Com estas informações pode-se concluir que quando se trata de avaliar os atributos pessoais, que são aqueles inerentes ao indivíduo e que lhe dão as condições necessárias ao bom desempenho acadêmico. O estudante noturno tem um nível de exigência maior nas questões diretamente ligadas ao processo ensino-aprendizagem e nas condições emocionais que preparam o indivíduo para o ensino. Os acadêmicos diurnos são mais exigentes nos atributos relacionados às questões mais práticas e estruturais, sejam elas pessoais ou institucionais.

O terceiro objetivo específico está ligado a identificação dos atributos críticos de qualidade percebidos pelos estudantes. Para o estudante noturno, em uma IES com qualidade, devem ser obrigatórios: ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica; aprendizagem percebida; infra-estrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.); métodos de ensino utilizados nas disciplinas; e relação entre teoria e prática nas disciplinas

Como unidimensionais ele identifica: adequação da grade curricular; atendimento dos funcionários do campus e secretaria; atitude de colaboração e preocupação dos professores; atualização do conteúdo das disciplinas; conceito da Instituição na comunidade; e infra-estrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.).

Para o acadêmico diurno são obrigatórios: ambiente propício a integração do aluno na vida acadêmica; aprendizagem percebida; e métodos de ensino utilizados nas disciplinas.

Já como unidimensionais, o estudante diurno classifica: adequação da grade curricular; atendimento dos funcionários do campus e secretaria; atitude de colaboração e preocupação dos professores; atualização do conteúdo das disciplinas; conceito da Instituição na comunidade; infra-estrutura do campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.); infra-estrutura do curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.); e relação entre teoria e prática nas disciplinas.

Assim, para os atributos críticos da qualidade, novamente se percebe como o estudante noturno é mais exigente quando se trata das questões relativas ao processo ensino-aprendizagem, preocupado com o que aprende e como pode transformar isso em resultados práticos. Para esses atributos, também o estudante diurno tem a mesma visão.

Como quarto objetivo específico está a identificação do nível de satisfação dos acadêmicos. Tanto os estudantes noturno, como os diurnos, demonstraram um alto nível de satisfação com as suas condições pessoais e com o que lhes é ofertado pela IES. Contudo há pequenos detalhes que não chegam a comprometer o todo, mas que precisam de alguma atenção dos gestores institucionais. Esses detalhes foram extraídos das diferenças das médias simples, pois para o gestor nem sempre a estatística demonstra claramente algo que o *feeling* de um oportunidade oculta detecta. Se faz este alerta porque um exame dos resultados com o uso do Teste de Student demonstrou que não diferenças significativas entre os dois períodos estudados.

Os alunos do período noturno, quando indagados sobre as questões pessoais afirmaram que têm problemas com o cansaço físico e se frustram muito quando precisam repetir uma disciplina. Outro problema para eles é a falta de tempo. Compensam esses problemas com o grande apoio que recebem da família. Com relação às questões institucionais, desaprovam o EaD utilizado em algumas disciplinas, têm problemas com o acesso à Instituição e não estão satisfeitos com as atividades extracurriculares. Em contrapartida, acham o ambiente propício, percebem a instituição reconhecida no mercado, gostam da estrutura disponibilizada para o curso e valorizam a titulação dos professores.

Para os acadêmicos do período diurno as maiores dificuldades pessoais passam pela dinamicidade e interatividade das aulas, cansaço físico e frustração por repetir uma disciplina. Todavia, estão bastante satisfeitos quando se fala de computador pessoal. São motivados, principalmente pelo grande apoio da família e pelo fato de terem escolhido o curso certo. Quando o assunto são as questões institucionais, também não tem “apreço” pelo EaD, seguindo a posição dos alunos noturnos. As atividades extracurriculares se constituem uma insatisfação, sendo a metodologia de ensino e o nível de cobrança dos professores considerado baixo.

Pode-se perceber uma interessante diferença no ponto de vista dos estudantes dos dois turnos. Enquanto o estudante noturno tem um nível de satisfação maior com os atributos institucionais, o diurno está mais satisfeito com as questões pessoais. Mais uma evidência concreta de que há diferenças perceptíveis entre os estudantes dos diversos períodos.

O quinto objetivo específico refere-se a uma análise sobre a propensão à desistência desses acadêmicos. Para tal foram avaliados atributos ligados à lealdade, satisfação geral com a IES e propensão à desistência. Tanto os estudantes noturnos, como os diurnos, se mostraram firmes em seu propósito de concluir o curso. Gostam de suas IES's, são leais a elas, as

recomendam para os amigos e parentes, e para elas voltariam em caso de continuarem seus estudos de pós-graduação.

A intenção inicial era identificar quais as maiores influências sobre essas dimensões: seriam elas dos atributos pessoais ou dos atributos de qualidade. Como o número de variáveis envolvidas é elevado, houve a necessidade de se partir para o uso da estatística multivariada. Quando submetidos a análise estatística, através da regressão linear, pode-se sumarizar os resultado no Quadro 8.

Quadro 8 - Resumo da propensão à desistência, lealdade e Satisfação

Fenômeno avaliado	Aspectos avaliados	Dimensão destaque
Propensão à Desistência	Pessoais	InteresseCurso
	Institucionais	Acesso
	Globais pessoais	Sexo e idade
	Globais institucionais	Transporte e semestres
Lealdade	Pessoais	InteresseCurso e aulas
	Institucionais	Qualidade, acesso e infraestrutura
	Globais pessoais	Infraestrutura e aulas
	Globais institucionais	Qualidade
Satisfação	Pessoais	InteresseCurso e aulas
	Institucionais	Qualidade, acesso e infraestrutura
	Globais pessoais	Infraestrutura, aulas, ambiente e semestre
	Globais institucionais	Qualidade, infraestrutura, acesso e sexo

Fonte: A pesquisa

Com base no Quadro 8 pode-se concluir que os aspectos relativos a propensão à desistência tem forte influência do interesse despertado pelo curso (dimensão “InteresseCurso”). Ainda nos aspectos ligados as pessoas, as mulheres têm menor tendência à desistência, bem como os acadêmicos mais velhos. Do ponto de vista institucional o acesso às instituições (vias e transporte público ou particular) difícil se constitui um problema e os alunos dos semestres iniciais têm maior tendência a desistência.

Ao se partir para a interpretação da lealdade, também o interesse no curso volta a ser significativo, contudo com uma maior participação da qualidade das aulas. Essa conclusão é corroborada por Mainardes, Deschamps e Tontini (2007), que concluíram que há uma íntima ligação entre qualidade e a satisfação das necessidades do *stakeholder* estudante. Do ponto de vista institucional o acesso fácil à instituição e uma boa estrutura da própria IES e do curso são elementos de ação positiva sobre a lealdade dos estudantes.

Quando se foca a satisfação, mais uma vez o interesse no curso e a qualidade das aulas se fazem fortemente influenciadores da percepção de satisfação dos acadêmicos. Um bom ambiente de estudo e o fato de frequentarem os semestres iniciais também podem influenciar positivamente a satisfação. Do ponto de vista institucional o acesso, a infraestrutura

disponibilizada maximizam a sensação de satisfação. O gênero feminino tende a estar mais satisfeito com a IES.

Como foi possível perceber ao longo da pesquisa, há elementos característicos para os estudantes de cada turno. Portanto, há necessidade de políticas diferenciadas para a obtenção do melhor desempenho. Os alunos têm valores, características e percepções diferentes, logo, diferentes abordagens são necessárias.

E finalizando, esta pesquisa não têm a pretensão de ser um fim em si mesma. Ela não todas as respostas à definição das melhores políticas, cabendo, portanto, o prosseguimento da linha de pesquisa.

Neste sentido, pode-se sugerir que as pesquisas futuras adentrem nas seguintes temáticas:

- Uma evolução dos atributos pessoais aqui propostos, que nas análises de regressão linear, por vezes se mostraram pouco aderentes ao problema em estudo;
- Busca de melhoria na técnica de determinação do nível de importância dos atributos, sejam eles pessoais ou institucionais. A pesquisa mostrou que se faz necessária uma ferramenta que melhor caracterize esta importância, pois os estudantes demonstraram dificuldade em fazê-lo.
- Evolução da pesquisa para o âmbito nacional, buscando as diferenças regionais.

Muitos outros temas podem surgir em função da interpretação dada por cada pesquisador para os resultados aqui apresentados. Que a pesquisa sirva de parâmetro para replicação em outras IES, localidades ou cursos, de tal forma que propicie a evolução do conhecimento científico para o estabelecimento de um Ensino Superior de qualidade.

5.1 SUGESTÕES AOS GESTORES INSTITUCIONAIS

Apresente pesquisa nos mostrou que aspectos pessoais e institucionais podem, e devem, ser alvo de ações das IES. Muitas poderiam ser ações, mas vamos nos limitar a poucas sugestões.

Para os aspectos pessoais:

- Apoio às atividades grupais, quer em sala de aula, quer fora;

- Qualificação permanente dos docentes, para desenvolvimento de aulas interativas, que busquem o envolvimento dos acadêmicos. Nada de aula-palestra;
- Estímulo a atividades pedagógicas que levem ao desenvolvimento do hábito de leitura;
- A instalação de setores de apoio ao estudante (psicológico e profissional);
- Estímulo ao uso da expressão oral nas aulas, como apresentação de trabalhos acadêmicos, por exemplo. O intuito é desenvolver a oratória, ponto fundamental para futuros administradores;
- Incentivo às atividades de pesquisa, como forma de estímulo ao interesse pela teoria, inclusive com apoio financeiro. Se enquadram nesta sugestão as mostras científicas ou a criação de periódicos científicos para a publicação de artigos;
- Orientar os professores para eliminação da postura paternalista com os alunos do período noturno. Os acadêmicos querem qualificação profissional e não “piedade”;
- Proporcionar, periodicamente, ciclos de debates e interação entre acadêmicos e a sociedade, demonstrando a importância e o reconhecimento da profissão de administrador;
- Criar salas de estudo na própria IES, como pontos de apoio para atividades grupais. Lembre que essas atividades não podem ser desenvolvidas nas bibliotecas em função do silêncio requerido pelos demais usuários.
- Estabelecimento de normas e regras de convivência no campus que garantam silêncio nos corredores nos períodos de aula, evitando atrapalhar as atividades de sala.

Para os aspectos institucionais:

- Estabelecimento de parcerias com o poder público para assegurar o acesso dos estudantes aos campus (vias públicas e modais de transporte, principalmente);
- Instituição de um programa permanente e periódico de revisão e adequação das grades curriculares às novas demandas da sociedade;
- Criação de áreas de convivência;
- Instalação de CPA's (Comissões Próprias de Avaliação), de forma que a IES passe a se “repensar” continuamente;
- Treinamento constante dos docentes nas novas práticas de ensino;

- Estabelecimento de políticas que levem ao desenvolvimento de práticas extracurriculares;
- Prática do marketing institucional, levando ao reconhecimento da IES na sociedade em que está inserida;
- Investimentos em infra-estrutura, seja de campus, seja dos cursos, tornando a IES um local prazeroso e atrativo, estimulando o orgulho por fazer parte dela, tanto em discentes, como docentes e demais funcionários;
- Estabelecimentos de políticas de apoio à titulação dos docentes, seja em grau de Mestrado ou Doutorado.

Com certeza inúmeras outras sugestões poderiam ser enumeradas, mas a intenção aqui é apenas dar uma idéia do que pode ser feito. A criatividade dos gestores é o limite.

REFERÊNCIAS

ABBAD, Gardênia; TORRES, Cláudio Vaz. Regressão múltipla stepwise e hierárquica em Psicologia Organizacional: aplicações, problemas e soluções. **Estudos de Psicologia**, Brasília, n. 7, p.19-19, 2002.

ACAFE – ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS (Brasil) (Org.). Disponível em: <<http://www.ACAFE.org.br>>. Acesso em: 13 jul. 2008

ALFINITO, Solange; GRANEMANN, Sérgio R. **Escolha de uma IES em função da utilidade do usuário potencial: o estudante**. In: ROCHA, Carlos H.; GRANEMANN, Sérgio R. (org.). *Gestão de Instituições Privadas de Ensino Superior*. São Paulo: Atlas, 2003, p. 93-103.

ALVES, Helena M. B. **O marketing das instituições de ensino superior: o caso da Universidade da Beira Interior**. 1999. 202f. Dissertação (Mestrado em Gestão) – Departamento de Gestão e Economia, Universidade da Beira Interior, Covilhã, Portugal, 1999.

ALVES, Helena M. B. **Uma abordagem de marketing à satisfação do aluno no ensino universitário público: índice, antecedentes e conseqüências**. 2003, 286f. Tese (Doutorado em Gestão) – Departamento de Gestão e Economia, Universidade da Beira Interior, Covilhã, Portugal, 2003.

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**, ano 3, n. 8, p. 67-80, 1999.

AMARO, Rodrigo Gayger *et al.* **Características estudantis geradoras de bom desempenho no curso noturno de Administração**. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 1., 2007, Recife. **Anais do I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade**. Recife: Anpad, 2007. p. 1 - 10. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=subsecao&cod_edicao_subsecao=307&cod_evento_edicao=35&interna=true#enepq_2007>. Acesso em: 04 nov. 2007.

ANDERSON, E. W.; MITTAL, V. **Strengthening the Satisfaction-Profit Chain**. *Journal of Service Research*, Vol. 3 nr. 2, nov 2000 págs. 107-120.

ANDIFES - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS DIRIGENTES DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR (Brasil). **Plano Nacional de Assistência Estudantil**. Brasília, 2007. Disponível em: <http://www.andifes.org.br/files/Plano_Nacional_%20de_Assistencia_Estudantil_da_Andifes_completo.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2007.

ANGRAD – ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. **O ensino superior de Administração no Brasil: desafios do novo milênio**. Disponível em: <http://www.angrad.org.br/cientifica/artigos/artigos_enangrad/pdfs/xii_enangrad/O%20ensino%20superior%20de%20Administracao%20no%20Brasil.pdf>. Acesso em 04 nov. 2007

ARIENTE, Marina et al. (Org.). **Estratégias para o pensamento crítico dos alunos do período noturno de administração.** Disponível em: <www.fae.edu/publicacoes/pdf/IIseminario/organizacoes/organiacoes_06.pdf>. Acesso em: 23 jun. 2007.

ARRUDA, José Roberto (Brasil). Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência. Educação superior no Brasil, ou a carroça à frente dos bois. **Jornal da Ciência**. 16 jan. 2004. Disponível em: <<http://www.jornaldaciencia.org.br/Detalhe.jsp?id=15558>>. Acesso em: 31 out. 2007.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às Ciências Sociais**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2001. 338p.

BARREIRO, Iraíde Marques de Freitas e TERRIBILI FILHO, Armando. **Educação superior no período noturno no Brasil: políticas, intenções e omissões.** Ensaio: aval.pol.públ.Educ., jan./mar. 2007, vol.15, no.54, p.81-102. ISSN 0104-4036.

BERTOLIN, Júlio C. G. **Indicadores em nível de sistema para avaliar o desenvolvimento e a qualidade da educação superior brasileira.** *Avaliação (Campinas)*, jun. 2007, vol.12, no.2, p.309-331. ISSN 1414-4077.

BRAGA, Mauro Mendes, PEIXOTO, Maria do Carmo L. e BOGUTCHI, Tânia F. **Tendências da demanda pelo ensino superior: estudo de caso da UFMG.** *Cad. Pesqui.*, jul. 2001, no.113, p.129-152. ISSN 0100-1574.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 05 de Outubro de 1988. Disponível em <<http://www6.senado.gov.br/legislacao/ListaPublicacoes.action?id=102408>>. Acesso em: 03 nov. 2007

BRASIL. **Lei 10.172**, de 09 de Janeiro de 2001. Aprova o Plano Nacional de Educação, e dá outras providências. Disponível em <<http://www.senado.gov.br>>. Acesso em: 03 nov. 2007

BRASIL. **Lei 9.394**, de 20 de dezembro de 1996 (Lei Ordinária). Lei Darcy Ribeiro. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Disponível em <<http://www.senado.gov.br>>. Acesso em: 28 jun. 2008

BRASIL. PNE - Plano Nacional da Educação, de janeiro de 2000. Brasília: Congresso Nacional, 2001. 98p.

BUETTGEN, J.J.; BEILER, Grazielle; TONTINI, Gérson. **Método tradicional versus Gap de Melhoria: duas perspectivas para identificação de atributos críticos de qualidade de uma instituição de ensino superior.** In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, 32. 2008, Rio de Janeiro. Anais do XXXII Enanpad. Rio de Janeiro: Anpad, 2008.

BUETTGEN, J.J.; FRÂNCIO, Sabrina; DOMINGUES, M. J. C. S.. **Ensino Noturno: a problemática do período na visão do acadêmico de Administração de Empresas.** In: SIMPÓSIO DE GESTÃO E TECNOLOGIA, 5. 2008, Rio de Janeiro. Anais do V SEGET Angrad. Rio de Janeiro: Angrad, 2008.

CAMARGOS, Marcos A.; CAMARGOS, Mirela C. S.; MACHADO, Carla J.. **Análise das preferências de ensino de alunos de um curso superior de administração de Minas**

Gerais. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO, 27., 2006, São Luis. Anais do XVII Enangrad. Rio de Janeiro: Angrad, 2006

CAMPOMAR, Marcos Cortes; SHIRAISHI, Guilherme de Farias; ROCHA, Thiago Jordão. **Opiniões dos alunos da FEA_USP sobre seus cursos e entidades afins.** In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO FEA-USP, 6, 2003, São Paulo. Anais... São Paulo: FEA-USP, 2003.

CAPORALINI, Maria Bernadete Santa Cecília. **A Transmissão do Conhecimento e o Ensino Noturno.** Campinas: Papyrus, 1991.

CARVALHO, Célia Pezzolo de. **Ensino Noturno: realidade e ilusão.** 6. ed. São Paulo: Cortez, 1989.

CARVALHO, Marília Pinto de. **Estatísticas de desempenho escolar: o lado avesso.** Educ. Soc., Dec. 2001, vol.22, no.77, p.231-252. ISSN 0101-7330

CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR. RESUMO TÉCNICO 2004. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/relatorio_tecnico.htm>. Acesso em 03 nov. 2007.

CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR. SINOPSE 2005. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/sinopse>>. Acesso em 03 nov. 2007.

CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR. SINOPSE 2006. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/sinopse>>. Acesso em 13 ago. 2008.

CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR. SINOPSE 2007. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/sinopse>>. Acesso em 04 mar. 2009.

CIMADON, Aristides; BARUFFI, Helder. **Ensino Noturno: descrição da realidade social.** Porto Alegre: Evangraf, 1989.

COBRA, Marcos; BRAGA, Ryon. Marketing educacional. São Paulo: Cobra Editora e Hopper Editora, segunda impressão, 2005.

CORRAR, Luiz J.; PAULO, Edilson; DIAS FILHO, José Maria (Org.). **Análise Multivariada: para os cursos de administração, ciências contábeis e economia.** São Paulo: Atlas, 2007. 541 p.

COSTA, Eliezer Arantes da. **Gestão Estratégica.** 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2003. 292p.

CRA-SP CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO. HISTÓRICO. Disponível em: http://www.crasp.com.br/biblioteca/historico_ensino_adm.html. Acesso em 04 nov. 2007.

D'AVENI, Richard A.. **Hipercompetição: Estratégias para dominar a dinâmica de mercado.** Rio de Janeiro: Campus, 1995. 410 p.

DESCHAMPS, Marcelo. **Avaliação de Qualidade no Ensino Superior: aplicação dos modelos HERDPERF e SERVPERF na Faculdade de Tecnologia SENAI/SC - Blumenau.** 194f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração - Furb, Blumenau, 2007.

DIAS, Sérgio Roberto et al. (Org.). **Gestão de Marketing**. São Paulo: Saraiva, 2006. 539 p.

DORNBUSCH, Sanford M.; GLASGOW, Kristan L.; LIN, I-Chun. The social structure of schooling. **Annual Review of Psychology**, v. 47, p. 401-429, 1996

ESPARTEL, Lélis Balestrin; TREZ, Guilherme; FONSECA, Marcelo Jacques. **A mensuração do envolvimento do aluno de Administração com o curso como instrumento de melhoria da qualidade de ensino**: um estudo longitudinal em três universidades da Região Metropolitana de Porto Alegre. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, 25. 2001, Campinas. Anais... Rio de Janeiro: Anpad, 2001.

FIGUEREDO, Marcelo Salmeron ; TONTINI, G. ; SILVEIRA, A. . **Integrando os modelos SERVQUAL, Kano e Matriz de Importância x Desempenho para avaliação de Instituições de Ensino Superior**. In: Amélia Silveira; Maria José Carvalho de Souza Domingues. (Org.). Ensino na área de administração e avaliação em Instituições de Ensino Superior. Blumenau: Edifurb, 2006, p. 223-248.

FISCHER, Frida Marina, OLIVEIRA, Denize Cristina, TEIXEIRA, Liliane Reis *et al.* **Efeitos do trabalho sobre a saúde de adolescentes** . *Ciênc. saúde coletiva*, 2003, vol.8, no.4, p.973-984. ISSN 1413-8123.

FRANCO, Edson. Marketing educacional. **Anais do Seminário Gestão de IES**: da teoria à prática. Fundação Nacional de Desenvolvimento do Ensino Superior Particular. Brasília: Funadesp, 2000. 148 p.

FRIGA, Paul N.; BETTIS, Richard A.; SULLIVAN, Robert S.. Mudanças no ensino em Administração: novas estratégias para o século XXI. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v.44, n.1, p. 96-115, jan/mar. 2004.

FURLANI, Lúcia Maria Teixeira. **A Claridade da Noite**: Os alunos do ensino superior noturno. São Paulo: Cortez, 1998.

GAIOSO, Natalicia Pacheco de Lacerda,. **O fenômeno da evasão escolar na educação superior no Brasil**. Brasília: Universidade Católica de Brasília, 2005. Disponível em: <http://www.iesalc.unesco.org.ve/programas/Deserci%C3%B3n/Informe%20Deserci%C3%B3n%20Brasil%20-%20D%C3%A9bora%20Niquini.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2007.

GAMBARDELLA, Ana Maria Dianezi e GOTLIEB, Sabina Léa Davidson. **Dispêndio energético de adolescentes estudantes do período noturno**. *Rev. Saúde Pública*, out. 1998, vol.32, n.º.5, p.413-419. ISSN 0034-8910.

GARVER, Michael S .Best practices in identifying customer-driven improvement opportunities. **Industrial Marketing Management**, New York, n. 32, n. 6, p. 455-466, Aug. 2003. Disponível em: http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MIimg&_imagekey=B6V69-46D4R4V-1-5&_cdi=5809&_user=984977&_orig=search&_coverDate=08%2F31%2F2003&_sk=999679993&view=c&wchp=dGLbVzb-zSkzV&md5=758c6f057bb8a1d0058799df5f35acf5&ie=/sdarticle.pdf>. Acesso em: 21 set. 2008.

GONÇALVES, Lia Rodrigues, PASSOS, Sara Rozinda Martins Moura Sá dos e PASSOS, Álvaro Mariano dos. **Novos rumos para o ensino médio noturno: como e por que fazer?**. Ensaio: aval.pol.públ.Educ., jul./set. 2005, vol.13, no.48, p.345-360. ISSN 0104-4036.

HAIR JUNIOR, Joseph F. et al. **Fundamentos e Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005. 471 p.

INSTITUTO ETHOS (Brasil). **Saiba mais sobre pesquisa**. Disponível em: <<http://www.ethos.com.br/>>. Acesso em: 14 set. 2008.

JACOB, Rita de C. G. **Avaliação institucional e indicadores de qualidade nos cursos superiores**. 2003. 231f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/7413.pdf>>. Acesso em: 21 set. 2008.

KANO, Noriaki et al. **Attractive Quality and Must-be Quality**. Journal of the Japanese Society for Quality Control. Vol. 14, nr. 14, abril 1984, págs. 39-48.

LAGROSEN, Stefan; SEYYED-HASHEMI, Roxana; LEITNER, Markus; Examination of the dimensions of quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, Bradford v.12, n. 2, p.61-69, 2004. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/1200120201.pdf>>. Acesso em: 21 set. 2008.

LATERZA, Betânia. **Ensino Noturno: A Travessia para a Esperança**. São Paulo: Global, 1994. 111 p. (Educação e Pedagogia).

LIMA, Manolita C. **Globalização ou internacionalização do ensino superior?** Revista de ESPM. 2006, v. 13, ano 12, ed. 4, jul/ago, p. 80-90.

LINS, Maria Teresa Gomes; TEIXEIRA, Rivanda Meira. **Gestão da qualidade em Instituição de Ensino Superior: percepção das ações estratégicas e operacionais pelos discentes, docentes e gestores**. In: COLOQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTIÓN UNIVERSITARIA EM AMÉRICA DEL SUR; Poder, Gobierno y Estrategias em las Universidades de América del Sur, 5. 2005, Mar del Plata. Anais... Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2005.

LOCH, João Matias; REIS, Dálcio Roberto Dos. **Os desafios para a gestão de faculdades privadas frente à expansão do Ensino Superior Privado: Um estudo em Curitiba e região metropolitana**. Disponível em: <<http://www.inpeau.ufsc.br/coloquio04/completos/Jo%E3o%20Matias%20Loch%20-%20os%20desafios%20para%20a%20gest%E3o.doc>>. Acesso em: 02 jul. 2009.

LOESCH, Cláudio; HOELTGEBAUM, Marianne. **Métodos estatísticos multivariados aplicados à economia de empresas**. Blumenau: Nova Letra, 2005. 259 p.

MAINARDES, Emerson Wagner. **Atração e retenção de alunos em cursos de graduação em administração das instituições particulares de ensino superior de Joinville/SC**. 2006. Dissertação (Mestrado) – Administração Gestão Moderna de Negócios, Universidade Regional de Blumenau – FURB, Blumenau, 2006.

MAINARDES, Emerson Wagner; DESCHAMPS, Marcelo; TONTINI, Gérson. **Percepções dos Stakeholders sobre a Qualidade de uma Instituição de Ensino Superior.** In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, 31. 2007, Rio de Janeiro. Anais do XXXI Enanpad. Rio de Janeiro: Anpad, 2007.

MAINARDES, Emerson Wagner; DOMINGUES, M. J. C. S.. **Satisfação em Serviços Educacionais: Estudo Multicaso na Graduação em Administração em Instituições de Ensino Superior de Joinville, SC.** In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, 32. 2008, Rio de Janeiro. Anais do XXXII Enanpad. Rio de Janeiro: Anpad, 2008.

MARTILLA, John A.; JAMES, John C.. Importance-Performance Analysis. *Journal Of Marketing*, New York, v. 41, n. 1, p.77-79, jan. 1977.

MATZLER, K; HINTERHUBER, H. **How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function deployment.** *Technovation*, Vol. 18, Nr. 1, jan 1998, pp. 25-38.

MATZLER, Kurt et al. **The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction: a reconsideration of the importance-performance analysis.** *Industrial Marketing Management*, Vol. 33, nr. 4, mai 2004, Págs. 271-277.

MATZLER, Kurt et al. **How to delight your customers.** *Journal Of Product & Brand Management*, Bingley, Uk, v. 5, n. 2, p.6-18, 1996.

MATZLER, Kurt; SAUERWEIN, E. The factor structure of customer satisfaction. **International Journal of Service Industry Management**, Bradford, v.13. n.4, p. 314-332, 2002. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0850130401.pdf>. Acesso em: 21 set. 2008.

MEYER JUNIOR, Victor; MURPHY, J. Patrick (Org.). **Dinossauros, gazelas & tigres: novas abordagens da administração universitária, um diálogo Brasil EUA.** 2 ed. ampliada. Florianópolis: Insular, 2003. 208p.

MICHAEL, Steve O. American higher education system: consumerism versus professorialism. **International Journal of Education Management**. 1997, v. 11, n. 3, p. 117-130.

MORAES, Júlia Oliveira de; THEÓFILO, Carlos Renato. **Evasão no ensino superior: estudo dos fatores causadores da evasão no Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual de Montes Claros.** Disponível em: <<http://www.congressoeac.locaweb.com.br/artigos32006/370.pdf>>. Acesso em: 04 nov. 2007.

NAVARRO, Mercedes M.; IGLESIAS, Marta P.; TORRES, Pilar R. A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. **International Journal of Educational Management**. 2005, v. 19, n. 6, p. 505-526.

OLIVEIRA, Katya Luciane de e SANTOS, Acácia Aparecida Angeli Dos. **Compreensão em leitura e avaliação da aprendizagem em universitários.** *Psicol. Reflex. Crit.*, jan./abr. 2005, vol.18, no.1, p.118-124. ISSN 0102-7972.

O'NEILL, Martin A.; PALMER, Adrian. **Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education.** *Quality Assurance Education*, Bradford, v.12, n.1, p.39-52, 2004.

OWLIA, M; ASPINWALL, E. A framework for the dimensions of quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 4, n. 2, p. 12-120, 1996.

PACHECO, Eliezer; RISTOFF, Dilvo I. **Ensino Superior: Democratização do acesso.** Brasília: Inep, 2004. 22 p. (Textos para discussão). Disponível em: <<http://www.lpp-uerj.net/olped/documentos/ppcor/0314.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2007.

PALACIO, Asunción B.; MENESES, Gonzalo D.; PÉREZ, Pedro J. P. The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. **Journal of Educational Administration**. 2002, v. 40, n. 5, p. 486-505.

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

PAULA, Ana Paula de; RODRIGUES, Marco Aurélio. Pedagogia crítica no ensino da Administração: Desafios e possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v.46, n.4, p. 16-22, nov/dez. 2006.

PETRUCCI, Valéria Bezerra Cavalcanti. **Pesquisa sobre a percepção dos estudantes do 1o ano do curso de Ciências Contábeis na cidade de São Paulo, em relação às dificuldades por eles enfrentadas no período noturno.** 2005. 185 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Controladoria e Contabilidade Estratégica, Centro Universitário Álvares Penteado - Unifecap, São Paulo, 2005.

PINTO, Marli D. de S.; PATRÍCIO, Zuleica M. Percepções de alunos acerca da avaliação institucional da UFSC: do desinteresse à vontade de participar. In: BROTTI, Maria G. et al. (org.). **A Gestão Universitária em Debate**. Florianópolis: Insular, 2000, p. 107-149

PORTER, M. E. (2004). **Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência** (2 ed.). (E. M. Braga, Trad.) Rio de Janeiro: Elsevier.

PRAHALAD, C. K.; HAMEL, Gary. **Competindo pelo Futuro: Estratégias inovadoras para obter o controle do seu setor e criar os mercados de amanhã.** 23. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 373 p.

PUCCI, Bruno; RAMOS-DE-OLIVEIRA, Newton; SGUISSARDI, Valdemar. **O Ensino Noturno e os Trabalhadores.** São Carlos: Edufscar, 1994.

ROWLEY, Jennifer. Information marketing: seven questions. **Library Management**. 2003, v. 24, n. 1/2, p. 13-19.

SEMINÁRIO NACIONAL SOBRE ENSINO NOTURNO, 1993, Curitiba. **Anais do Seminário Nacional sobre Ensino Noturno.** Curitiba: Ufpar, 1993. 136 p.

SHANAHAN, Peter; GERBER, Rod. Quality in university student administration: stakeholder conceptions. **Quality Assurance in Education**, v. 12, n. 4, p. 166-174, 2004.

SILVA, Roberta D. de O. Fazer ver e crer: valores de educação na publicidade e propaganda Escolar?. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 28, 2005, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2005.

SILVEIRA, Amélia et al. **Roteiro Básico para Apresentação e Editoração de Teses, Dissertações e monografias**. Blumenau: Edifurb, 2004. 217 p.

SIQUEIRA, M. M. de. O papel das disciplinas de embasamento na formação acadêmica de administradores. *Revista de Administração de Empresas*. Rio de Janeiro, v.27, n.1, p. 53-54, jan./mar. 1987.

TINTO, Vicente. Classrooms as Communities: Exploring the Educational Character of Student Persistence. **Journal of Higher Education**, Vol. 68, No. 6 (November/December 1997)

TINTO, Vicente. Learning better together: The impact of learning communities on student success in higher education. **Journal of Institutional Research**, 9(1), 48-53, 2000. Acesso 20 de junho, 2009.

TINTO, Vincent. **Moving From Theory to Action: Building a Model of Institutional Action for Student Success**. 2006. Disponível em: <http://www.ewu.edu/groups/academicaffairs/IR/NPEC_5_Tinto_Pusser_Report.pdf>. Acesso em: 22 set. 2009.

TINTO, Vincent. **Access without Support is Not Opportunity**. 36th Annual Institute for Chief Academic Officers. 2008. Disponível em: <<http://faculty.soe.syr.edu/vtinto/Files/Council%20of%20Independent%20Colleges%202008%20Keynote.pdf>>. Acesso em: 22 set. 2009.

TONTINI, Gérson. **Como identificar atributos atrativos e obrigatórios para o consumidor**. *Revista de Negócios*, Vol. 8, nr. 1, jan/mar 2003.

TONTINI, Gérson; SANT'ANA, André J. **Identificação de atributos críticos de satisfação em um serviço através da análise competitiva do gap de melhoria**. *Gest. Prod.*, São Carlos, Vol. 14, nr. 1, págs. 43-54, jan/abr 2007.

TONTINI, Gérson; SILVEIRA, Amélia. **Identification of satisfaction attributes using competitive analysis of the improvement gap**. *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 27, nr. 5, págs. 482-500, 2007.

TONTINI, Gérson; WALTER, Silvana Anita. **Antecedentes da qualidade percebida de um curso de Administração: Uma abordagem não-linear**. In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS, 10., 2007, Rio de Janeiro. **Anais X Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais**. Rio de Janeiro: Fgv, 2007.

TURETA, César; ROSA, Alexandre R.; OLIVEIRA, Virgílio C. da S e; ANTONIALLI, Marcelo. **Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL**. In: ENCONTRO DE MARKETING, 2, 2006, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, II EMA, 2006.

VAIDERGORN, José. Uma perspectiva da globalização na universidade brasileira. **Caderno Cedes**, Campinas, v. 21, n. 55, p.78-91, nov. 2001.

VELOSO, Maristela (São Paulo). Universidade Estadual Paulista (Org.). **O Ensino Noturno da UNESP**. São Paulo: Unesp/pró-reitoria de Graduação, 1996.

WALTER, Silvana Anita; TONTINI, Gérson; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Identificação de oportunidades de melhoria em IES pelo uso conjunto do modelo Kano e matriz de importância x desempenho. In: TONTINI, Gérson; SILVEIRA, Amélia. **Gestão Empreendedora e Estratégica em Instituições de Ensino Superior**. Blumenau: Nova Letra, 2005. Cap. 8, p. 197-212. (Cadernos de Estudos em administração).

WIKLUND, Pia S.; WIKLUND, Hakan. Student focused design and improvement of university courses. **Managing Service Quality**. Berford: v. 9, n. 6, p. 434-443, 1999.

WHITE, Judith; WEATHERSBY, Rita. Can universities become true learning organizations? **The Learning Organization**. 2005, v. 12, n. 3, p. 292-298.

ZWIEREWICZ, Márcia. **Atributos de qualidade dos programas de pós-graduação em administração do estado de Santa Catarina: estudo com a técnica do incidente crítico**. 90f. Projeto de Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração - Furb, Blumenau, 2007.

APÊNDICE A – QUADRO REFERENCIAL TEÓRICO

Autor – Ano – Tipo de Documento	Título	Objetivo	Método	Amostra	Resumo
PETRUCCI 2005 Dissertação	Pesquisa sobre a percepção dos estudantes do 1º ano do curso de Ciências Contábeis na cidade de São Paulo, em relação às dificuldades por eles enfrentadas no período noturno.	Verificar as diferentes percepções, de acordo com determinados fatores inerentes à amostra pesquisada.	Pesquisa de campo descritiva, qualitativa e quantitativa.	439 alunos do 2º semestre de Ciências Contábeis de 6 IES paulistas .	O estudo levanta o perfil dos acadêmicos noturnos dos cursos de Ciências Contábeis, tentando identificar o seu perfil e as dificuldades que sente pelo fato de estudar no período noturno.
AMARO et al 2007 Artigo	Características estudantis geradoras de bom desempenho no curso noturno de Administração.	Compreender as características comuns aos estudantes que conseguem obter bom rendimento acadêmico (média acima de 8,0).	Pesquisa de campo descritiva e quantitativa.	36 alunos da UFPE	Através da investigação de campo e revisão de literatura, procura descobrir as atitudes dos discentes que mantém bom desempenho em provas e trabalhos de graduação. Identificou-se que a principal característica é a motivação. Esses alunos estudam de maneira confortável (cama, sofá ou mesa), em média 5 horas por semana. O fazem sem a pressão dos professores, por simples desejo de aprender e, sempre fazem algo mais do que o exigido, ou seja, tem interesse.
QUEIROZ e QUEIROZ IV CIGEU 2004 Artigo	Acesso e permanência no ensino superior brasileiro – há superdimensionamento da oferta?	Apresentar a evolução das matrículas, cursos e instituições a partir dos anos 80, destacando as características e tendências deste nível de ensino.	Pesquisa bibliográfica	Dados do INEP	Os autores fazem uma avaliação dos dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP). Concluem que o ensino superior brasileiro é ambiente altamente competitivo, visto o crescimento do número de IES privadas, numa oposição a queda do número de vagas preenchidas e o aumento da evasão.
BARREIRO e TERRIBILI FILHO 2007 Artigo	Educação superior no período noturno no Brasil: políticas, intenções e omissões.	Verificar como as universidades públicas estaduais paulistas atendem às exigências da Constituição Estadual no sentido de ofertar pelo menos um terço das vagas totais ao ensino noturno e extrapolar essa análise para o ensino superior brasileiro.	Estudo de caso	Verificação documental	Neste artigo analisasse a oferta de vagas para o período noturno nos cursos de graduação da educação superior no país, com foco nas universidades públicas estaduais paulistas, a fim de se verificar como estas têm atendido à exigência da Constituição Paulista no sentido de se ofertar pelo menos um terço do total de suas vagas a este período. Avaliasse o impacto dessa exigência no contexto maior da oferta de vagas para a educação superior no país, considerando que a Reforma Universitária em trâmite propõe este mesmo índice para as universidades federais. Uma retrospectiva histórica apresenta a origem da educação

					superior no país, a presença exclusiva das instituições públicas até meados do século XX, a entrada das instituições religiosas no setor privado em 1946, e os desdobramentos da Reforma Universitária de 1968, marco da expansão do setor privado, que contempla atualmente 71,7% das 4,1 milhões de matrículas em cursos de graduação no país. As reflexões indicam que a expansão da educação superior deve priorizar o crescimento da oferta de vagas no sistema público, buscando uma melhor relação de vagas entre o sistema público e o privado, com ênfase nas demandas crescentes do período noturno, visando a um projeto maior de desenvolvimento do país, ordenado pelo Estado e alicerçado na valorização.
CAPORALINI 1991 Livro	A Transmissão do Conhecimento e o Ensino Noturno	Apontar as dificuldades da escola pública noturna e apresentar práticas pedagógicas adequadas ao público e ao período .	Estudo de caso	Alunos de 5ª a 8ª série	É uma descrição do dia-a-dia de professores e estudantes de 5ª a 8ª série de uma escola pública (mantida no anonimato), abordando as dificuldades encontradas com o período , perfil dos discentes, qualificação dos docentes e outros aspectos influentes no resultado do processo de ensino-aprendizagem.
PUCCI, RAMOS-DE- OLIVEIRA E SGUISSARDI 1994 Livro	O Ensino Noturno e os Trabalhadores	Apontar para um entendimento da realidade quantitativa e mensurável e a realidade contextual e histórica de cada escola ou aluno do período noturno.	Pesquisa de campo descritiva, qualitativa e quantitativa.	Escolas públicas de São Carlos.	É uma discussão acerca da qualidade do ensino como condição de democratização da escola pública. Baseado em uma pesquisa realizada entre 1988 e 1991, na cidade de São Carlos/SP. Apresenta reflexões sobre situações problema enfrentadas por alunos e professores enquanto trabalhadores.
FURLANI 1998 Livro	A Claridade da Noite: Os alunos do ensino superior noturno	Conhecer o ensino noturno em sua amplitude, observando o aluno como pessoa e sujeito e o processo de ensino aprendizagem típico do período .	Pesquisa qualitativa		O texto é uma reflexão sobre valores e impressões acerca da realidade vivida pelos alunos noturnos, colocados pelo texto quase que como rejeitados do sistema, apesar de serem maioria. Discute dificuldades vividas e não solucionadas.
PACHECO E RISTOFF 2004 Relatório Técnico INEP	Educação Superior: Democratizando o acesso	Discutir as possibilidades de expansão do sistema educacional e dar possibilidade de acesso para 30% da população entre 18 e 24 anos, com expansão das vagas na rede pública de ensino superior.	Pesquisa quantitativa		Análise sobre os números do censo do ensino superior de 2002.
CARVALHO C.	Ensino Noturno: Realidade e	Entender a dimensão	Estudo de caso	167 alunos do	É um estudo acerca das escolas estaduais paulistas e

2001 Livro	Ilusão	ideológica da escola como reprodutora do sistema, e os reflexos disso na relação entre escola e processo produtivo.		ensino noturno de uma escola de primeiro grau	suas condições de funcionamento.
VAIDERGON 2001 Artigo	Uma perspectiva da globalização na universidade brasileira	Fazer uma análise e identificar uma relação entre o atraso tecnológico brasileiro, o colapso do ensino público e o sucesso empresarial do ensino privado.			As políticas públicas relacionadas ao ensino superior brasileiro atual vêm estabelecendo seus parâmetros nos moldes da “globalização” econômica, visando sua inserção no mundo moderno, a partir de um modelo econômico “neoliberal” assumido como inevitável. As novas formas de organização do trabalho deles decorrentes impuseram um novo tipo de formação, onde o domínio do conhecimento e o tempo de escolarização passaram a ser estratégicos. Porém, aplicação das recomendações dos órgãos internacionais no Brasil “neoliberal” privilegia a formação de nível superior fora do sistema universitário público, apontado como “atrasado” devido aos seus custos, preferindo-se uma outra, onde os critérios de “qualidade” são os empresariais. As consequências são evidentes, acentuando-se o atraso econômico e tecnológico, distanciando-se cada vez mais o país da modernidade.
ARRUDA 2004 Artigo	Educação superior no Brasil, ou a carroça à frente dos bois.	O autor procura mostrar como o sistema seletivo para ingresso no ensino superior é ineficaz e permite a entrada de pessoas totalmente desqualificadas e sem base nas IES.			Faz uma série de comparações entre o processo seletivo e o ensino superior que se tem, com o que se deveria ter.
OLIVEIRA E SANTOS 2005 Artigo	Compreensão em Leitura e Avaliação da Aprendizagem em Universitários	Determinar a relação entre as dificuldades de interpretação de textos e o desempenho acadêmico.	Pesquisa quantitativa qualitativa	A amostra foi composta por 270 alunos ingressantes dos cursos de administração, direito e psicologia, dos períodos diurno e noturno, de	Este estudo teve por objetivo explorar a relação entre a compreensão em leitura, o desempenho acadêmico e a avaliação da aprendizagem em disciplinas específicas. Os instrumentos utilizados foram 2 textos preparados segundo a técnica de Cloze e um questionário visando a caracterização dos tipos mais frequentes de avaliação utilizados no ensino superior. A participação dos estudantes foi voluntária e a coleta de dados ocorreu de forma coletiva em uma única sessão. Os resultados evidenciaram que há correlação

				uma universidade particular do interior paulista.	estatisticamente significativa entre a compreensão em leitura, o desempenho acadêmico e o tipo de avaliação da aprendizagem utilizado.
GAIOSO 2005 Relatório técnico	O fenômeno da evasão escolar na educação superior no Brasil	Analisar os processos de entrada no ensino superior e as causas de permanência e evasão dos acadêmicos.	Revisão bibliográfica		Faz uma análise dos dados do censo do ensino superior 2003 (MCE/INEP) e, à partir dele e da revisão, elenca causas possíveis para a evasão. Passa por uma análise de caso com base em algumas turmas da Universidade Católica de Brasília.

APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA PARA OS ATRIBUTOS PESSOAIS

PESQUISA SOBRE O PERFIL DO ESTUDANTE E SUA AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS PESSOAIS

Esta é uma pesquisa sobre o perfil do estudante de Administração de Empresas. O questionário é composto por situações que um estudante poderia vivenciar e cada uma se apresenta de duas formas: existência/suficiência ou inexistência/insuficiência. Para cada situação você pode responder o grau de satisfação/insatisfação que você teria. Assim, cada pergunta apresentará apenas **uma única resposta** a ser assinalada.

Pergunta	Indique como você se sentiria se, para estudar, você ...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Levemente Insatisfeito	Neuro	Levemente Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
P1	... conseguisse associar a teoria que você aprende com a prática profissional diária.	1	2	3	4	5	6	7
P10	... NÃO tivesse um bom relacionamento com os professores.	1	2	3	4	5	6	7
P19	... e seus companheiros de turma tivessem facilidade para realização de trabalhos em equipe.	1	2	3	4	5	6	7
P27	... a profissão que você terá ao final do curso (administrador) fosse bem remunerada.	1	2	3	4	5	6	7
P35	... tivesse capacidade de concentração e facilidade de compreensão.	1	2	3	4	5	6	7
P43	... tivesse um local adequado para estudar na sua residência.	1	2	3	4	5	6	7
P2	... NÃO conseguisse associar a teoria que você aprende com a prática profissional diária.	1	2	3	4	5	6	7
P11	... conseguisse concluir as disciplinas sem problemas de reprovação.	1	2	3	4	5	6	7
P20	... e seus companheiros de turma NÃO tivessem facilidade para realização de trabalhos em equipe.	1	2	3	4	5	6	7
P28	... a profissão que você terá ao final do curso (administrador) NÃO fosse bem remunerada.	1	2	3	4	5	6	7
P36	... NÃO tivesse capacidade de concentração e facilidade de compreensão.	1	2	3	4	5	6	7
P44	... NÃO tivesse um local adequado para estudar na sua residência.	1	2	3	4	5	6	7
P3	... participasse de aulas mais dinâmicas e interativas.	1	2	3	4	5	6	7
P12	... NÃO conseguisse concluir as disciplinas sem problemas de reprovação.	1	2	3	4	5	6	7
P21	... tivesse tempo para estudar os assuntos vistos em aula.	1	2	3	4	5	6	7
P29	... conseguisse conciliar a vida pessoal, profissional e acadêmica	1	2	3	4	5	6	7
P37	... estivesse plenamente satisfeito com o curso que escolheu.	1	2	3	4	5	6	7
P45	... tivesse o seu próprio meio de locomoção (bicicleta, moto ou carro).	1	2	3	4	5	6	7
P4	... NÃO participasse de aulas dinâmicas e interativas.	1	2	3	4	5	6	7
P13	... tivesse interesse nas disciplinas teóricas.	1	2	3	4	5	6	7
P22	... NÃO tivesse tempo para estudar os assuntos vistos em aula.	1	2	3	4	5	6	7
P30	... NÃO conseguisse conciliar a vida pessoal, profissional e acadêmica	1	2	3	4	5	6	7
P38	... se sentisse frustrado e/ou arrependido com o curso que escolheu.	1	2	3	4	5	6	7
P46	... NÃO tivesse o seu próprio meio de locomoção (bicicleta, moto ou carro).	1	2	3	4	5	6	7
P5	... contasse com a compreensão dos professores para com a sua realidade de aluno-trabalhador.	1	2	3	4	5	6	7
P14	... NÃO tivesse interesse nas disciplinas teóricas.	1	2	3	4	5	6	7
P23	... tivesse facilidade para falar em público.	1	2	3	4	5	6	7
P31	... tivesse facilidade para se expressar de forma oral e escrita.	1	2	3	4	5	6	7
P39	... tivesse o hábito de leitura desenvolvido.	1	2	3	4	5	6	7
P47	... tivesse o apoio da sua família (cônjuge, filhos, pais, etc.).	1	2	3	4	5	6	7
P6	... NÃO contasse com a compreensão dos professores para com a sua realidade de aluno-trabalhador.	1	2	3	4	5	6	7
P15	... tivesse silêncio e tranquilidade em sala de aula.	1	2	3	4	5	6	7
P24	... NÃO tivesse facilidade para falar em público.	1	2	3	4	5	6	7
P32	... NÃO tivesse facilidade para se expressar de forma oral e escrita.	1	2	3	4	5	6	7
P40	... NÃO tivesse o hábito de leitura desenvolvido.	1	2	3	4	5	6	7
P48	... NÃO tivesse o apoio da sua família (cônjuge, filhos, pais, etc.).	1	2	3	4	5	6	7
P7	... tivesse professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado.	1	2	3	4	5	6	7
P16	... NÃO tivesse silêncio e tranquilidade em sala de aula.	1	2	3	4	5	6	7
P25	... NÃO se sentisse cansado durante as aulas, em função da sua atividade profissional.	1	2	3	4	5	6	7
P33	... se sentisse motivado.	1	2	3	4	5	6	7
P41	... tivesse o seu próprio computador.	1	2	3	4	5	6	7
P49	... tivesse estabilidade financeira para você e sua família.	1	2	3	4	5	6	7
P8	... NÃO tivesse professores exigentes e preocupados com o seu aprendizado.	1	2	3	4	5	6	7
P17	... tivesse uma bibliografia adequada disponível para seu uso.	1	2	3	4	5	6	7
P26	... se sentisse cansado durante as aulas, em função da sua atividade profissional.	1	2	3	4	5	6	7
P34	... NÃO se sentisse motivado.	1	2	3	4	5	6	7

Dados Extratificadores dos Estudantes

1 – Caracterização acadêmica		2 – Caracterização pessoal	
Instituição que estuda:		Sexo	() Masculino
Cidade:			() Feminino
Turma:		Idade:	
Horário de estudo:	<input type="checkbox"/> Matutino <input type="checkbox"/> Vespertino	Semestre:	<input type="checkbox"/> Noturno <input type="checkbox"/> Outro (quando estiver matriculado em mais de um horário)
3 – Atividade profissional			
Atividade diurna:			
<input type="checkbox"/> Trabalha com administração <input type="checkbox"/> Trabalha em outra área <input type="checkbox"/> Apenas estuda			
Faz em média quantas horas de trabalho ou estágio remunerado por semana?			
4 – Base da formação			
Se este é o seu primeiro curso superior, onde cursou o ensino médio em:			
<input type="checkbox"/> Escola pública regular <input type="checkbox"/> Escola privada regular <input type="checkbox"/> Escola privada supletivo			
Ano em que se formou no ensino médio:			
5 – Antecedentes acadêmicos			
Se este NÃO for o seu primeiro curso superior, qual fez anteriormente?			
Você concluiu esse curso?			
<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim			
Ano de conclusão:			
6 – Dedicção aos estudos			
Quantas horas <u>semanais</u> , além das utilizadas em sala de aula, você tem para estudar?			
7 – Apoio financeiro			
Você tem algum tipo de auxílio financeiro (bolsa de estudos)?			
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não			
Se sua resposta foi SIM, qual o percentual que você recebe? _____ %.			
8 – Necessidade de deslocamento diário longo			
Você se desloca de outra cidade para assistir as aulas?			
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não			
9 – Transporte			
Como você vem para a IES em que estuda?			
<input type="checkbox"/> Carro <input type="checkbox"/> Moto <input type="checkbox"/> Ônibus <input type="checkbox"/> Bicicleta <input type="checkbox"/> A pé <input type="checkbox"/> De carona			
10 – Moradia			
Você mora?			
<input type="checkbox"/> Com a família <input type="checkbox"/> Sozinho <input type="checkbox"/> Em república			

Muito obrigado pela sua colaboração e participação nesta pesquisa.

Atenciosamente

John Jackson Buettgen
 Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGAd
 Universidade Regional de Blumenau - FURB

APÊNDICE C – INSTRUMENTO DE COLETA ACERCA DOS ATRIBUTOS CRÍTICOS DA QUALIDADE

PESQUISA SOBRE O PERFIL DO ESTUDANTE E SUA AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS DE QUALIDADE DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Esta é uma pesquisa sobre o grau de satisfação (ou insatisfação) que diferentes atributos ou situações podem trazer ao estudante de uma IES (Instituição de Ensino Superior). O questionário é composto por situações que um estudante poderia encontrar em uma IES. Cada situação apresenta-se de duas formas: existência/suficiência ou inexistência/insuficiência. Para cada situação você pode responder o grau de satisfação/insatisfação que você teria. Assim, cada pergunta apresentará múltiplas alternativas de resposta (**assinale apenas uma para cada pergunta**).

Pergunta	Indique o como você se sentiria se a Instituição de Ensino Superior na qual você estuda...	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Levemente Insatisfeito	Neuro	Levemente Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
P1	... possuir bom atendimento dos funcionários do campus e da secretaria.	1	2	3	4	5	6	7
P7	... o nível de exigência (provas, trabalhos, etc.) nas disciplinas for grande.	1	2	3	4	5	6	7
P13	... proporcionar um ótimo aprendizado para a vida profissional.	1	2	3	4	5	6	7
P18	... as disciplinas NÃO tiverem conteúdo atualizado.	1	2	3	4	5	6	7
P23	... oferecer ótimas condições de infra-estrutura para o curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.) que você frequenta.	1	2	3	4	5	6	7
P28	... NÃO oferecer a possibilidade de fazer disciplinas à distância.	1	2	3	4	5	6	7
P2	... NÃO possuir bom atendimento dos funcionários do campus e da secretaria.	1	2	3	4	5	6	7
P8	... o nível de exigência (provas, trabalhos, etc.) nas disciplinas NÃO for grande.	1	2	3	4	5	6	7
P14	... NÃO proporcionar aprendizado adequado.	1	2	3	4	5	6	7
P19	... possuir fácil acesso (pequena distância em relação ao centro, ônibus, trânsito, etc.).	1	2	3	4	5	6	7
P24	... NÃO oferecer uma condição adequada de infra-estrutura para o curso (salas de aula, laboratórios, biblioteca, etc.) que você frequenta.	1	2	3	4	5	6	7
P29	... oferecer disciplinas com uma boa relação entre teoria e prática.	1	2	3	4	5	6	7
P3	... o ambiente acadêmico for propício ao desenvolvimento de uma integração efetiva entre docentes, discentes e sociedade.	1	2	3	4	5	6	7
P9	... contratar professores com titulação de Mestre ou Doutor.	1	2	3	4	5	6	7
P15	... oferecer variedade de atividades extracurriculares (eventos, seminários, visitas técnicas, etc.).	1	2	3	4	5	6	7
P20	... NÃO tem fácil acesso (distância em relação ao centro, ônibus, trânsito, etc.).	1	2	3	4	5	6	7
P25	... tiver uma boa metodologia de ensino adotada pelos professores.	1	2	3	4	5	6	7
P30	... NÃO oferece disciplinas com uma boa relação entre teoria e prática.	1	2	3	4	5	6	7
P4	... o ambiente acadêmico NÃO é propício ao desenvolvimento de uma integração efetiva entre docentes, discentes e sociedade.	1	2	3	4	5	6	7
P10	... NÃO contratar professores com titulação de Mestre ou Doutor.	1	2	3	4	5	6	7
P16	... NÃO oferece variedade de atividades extracurriculares (eventos, seminários, visitas técnicas, etc.).	1	2	3	4	5	6	7
P21	... tiver uma boa infra-estrutura de campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.).	1	2	3	4	5	6	7
P26	... NÃO tiver uma boa metodologia de ensino adotada pelos professores.	1	2	3	4	5	6	7
P31	... apresentar um bom conceito perante a comunidade onde se situa.	1	2	3	4	5	6	7
P5	... tiver professores que têm uma atitude de parceria e demonstrem preocupação com o seu aprendizado.	1	2	3	4	5	6	7
P11	... a grade curricular for adequada às suas expectativas e às necessidades do curso.	1	2	3	4	5	6	7
P17	... as disciplinas tiverem conteúdo atualizado.	1	2	3	4	5	6	7
P22	... NÃO tiver uma boa infra-estrutura no campus (cantina, estacionamento, central de cópias, etc.).	1	2	3	4	5	6	7
P27	... oferecer a possibilidade de fazer as disciplinas a distância.	1	2	3	4	5	6	7
P32	... NÃO tiver um bom conceito perante a comunidade onde se situa.	1	2	3	4	5	6	7
P6	... NÃO possuir professores com uma atitude de parceria e que NÃO demonstrem preocupação com o seu aprendizado	1	2	3	4	5	6	7
P12	... a grade curricular NÃO for adequada às suas expectativas e necessidades do curso.	1	2	3	4	5	6	7

Avalie agora as seguintes afirmativas:

Atributo		Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente
1	Estou satisfeito(a) por ter escolhido o curso de administração.	<input type="radio"/>					
2	As expectativas que eu tinha em relação ao curso estão sendo atendidas.	<input type="radio"/>					
3	No geral, estou satisfeito(a) com o curso que frequento.	<input type="radio"/>					
4	Meus colegas estão satisfeitos com o curso de administração.	<input type="radio"/>					
5	Se eu iniciasse a graduação hoje escolheria algum curso da IES que frequento para estudar.	<input type="radio"/>					
6	Eu escolheria a IES atual para cursar um curso de pós-graduação.	<input type="radio"/>					
7	Eu recomendaria a IES a um amigo.	<input type="radio"/>					
8	Eu divulgo uma boa imagem da IES para as pessoas.	<input type="radio"/>					
9	Se eu resolver fazer outro curso depois de formado, escolherei a IES como primeira opção.	<input type="radio"/>					
10	Estou pensando em desistir do curso.	<input type="radio"/>					
11	Às vezes, penso em trancar a matrícula no curso.	<input type="radio"/>					
12	Se me oferecessem transferência, eu sairia da IES.	<input type="radio"/>					
13	Estou satisfeito(a) por ter escolhido a IES para estudar.	<input type="radio"/>					
14	Meus colegas estão satisfeitos com a IES.	<input type="radio"/>					
15	As expectativas que eu tinha com a IES estão sendo atendidas.	<input type="radio"/>					
16	No geral, estou satisfeito(a) com a IES.	<input type="radio"/>					

Qual o seu grau de satisfação com o nível de desempenho encontrado na Instituição na qual você estuda?	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Levemente Insatisfeito	Neutro	Levemente Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dados Extratificadores dos Estudantes

1 – Caracterização acadêmica	
Instituição que estuda:	
Cidade:	
Turma:	Semestre:
Horário de estudo:	<input type="checkbox"/> Matutino <input type="checkbox"/> Vespertino <input type="checkbox"/> Noturno <input type="checkbox"/> Outro (quando estiver matriculado em mais de um horário)

2 – Caracterização pessoal	
Sexo	() Masculino
	() Feminino
Idade:

3 – Atividade profissional
Atividade diurna: <input type="checkbox"/> Trabalha com administração <input type="checkbox"/> Trabalha em outra área <input type="checkbox"/> Apenas estuda
Faz em média quantas horas de trabalho ou estágio remunerado por semana?

4 – Base da formação
Se este é o seu primeiro curso superior, onde cursou o ensino médio em: <input type="checkbox"/> Escola pública regular <input type="checkbox"/> Escola privada regular <input type="checkbox"/> Escola privada supletivo
Ano em que se formou no ensino médio:
5 – Antecedentes acadêmicos
Se este NÃO for o seu primeiro curso superior, qual fez anteriormente?
Você concluiu esse curso? <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim
Ano de conclusão:
6 – Dedicção aos estudos
Quantas horas <u>semanais</u> , além das utilizadas em sala de aula, você tem para estudar?
7 – Apoio financeiro
Você tem algum tipo de auxílio financeiro (bolsa de estudos)? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Se sua resposta foi SIM, qual o percentual que você recebe? _____ %.
8 – Necessidade de deslocamento diário longo
Você se desloca de outra cidade para assistir as aulas? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
9 – Transporte
Como você vem para a IES em que estuda? <input type="checkbox"/> Carro <input type="checkbox"/> Moto <input type="checkbox"/> Ônibus <input type="checkbox"/> Bicicleta <input type="checkbox"/> A pé <input type="checkbox"/> De carona
10 – Moradia
Você mora? <input type="checkbox"/> Com a família <input type="checkbox"/> Sozinho <input type="checkbox"/> Em república

Muito obrigado pela sua colaboração e participação nesta pesquisa.

Atenciosamente

John Jackson Buettgen
 Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGAd
 Universidade Regional de Blumenau

ANEXO A – IES ASSOCIADAS AO SISTEMA ACAFE

<p>FURB - UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU site: www.furb.br Reitor: Profº Eduardo Deschamps Rua Antônio da Veiga, 140 89010-971 - Blumenau - SC Fone (47) 3321-0381 Fax (47) 3322-8818 e-mail: reitoria@furb.br</p>	<p>UNIFEBE - CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRUSQUE site: www.unifebe.edu.br Reitora: Profª Maria de Lourdes Busnardo Tridapalli Rua Dorval Luz,nº 123, Caixa Postal: 1501 Bairro Santa Terezinha 88352-400 - Brusque - SC Fone/Fax (47) 3211-7000 e-mail: reitoria@unifebe.edu.br</p>
<p>UNIBAVE - CENTRO UNIVERSITÁRIO BARRIGA VERDE site: www.febave.org.br Reitor: Profº Celso de Oliveira Souza Rua: Miguel Couto, 313 – Centro Fone/Fax (48) 3466-0192 88870-000 – Orleans – SC e-mail: reitoria@unibave.net</p>	<p>UNIDAVI - UNIVERSIDADE PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO ITAJAI site: www.unidavi.edu.br Reitor: Profº Viegand Eger Rua Dr. Guilherme Gemballa, 13 89160-000 - Rio do Sul - SC Fone/Fax (47) 3531-6000 e-mail: reitor@unidavi.edu.br</p>
<p>UNERJ - CENTRO UNVERSIÁRIO DE JARAGUÁ DO SUL site: www.unerj.br Reitora: Profª Pedra Santana Alves Rua dos Imigrantes, 500 89254-430 - Jaraguá do Sul - SC Fone (47) 3275-8244 Fax (47) 3275-8200– R. 21 e-mail: reitoria@unerj.br</p>	<p>UNIPLAC - UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE site: www.uniplac.net Reitor: Profº Gilberto Borges de Sá Av. Castelo Branco, 170 88509-900 - Lages - SC Fone/Fax (49) 3251-1036, 3251-1051 e-mail: uniplac@uniplac.net</p>
<p>UNESC - UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE site: www.unesc.net Reitor: Profº Antônio Milioli Filho Av. Universitária, 1105 - Campus Universitário 88806-000 - Criciúma -SC Fone (48) 3431-2600 Fax (48) 3431-2750 e-mai: reitoria@unesc.net</p>	<p>UNIVILLE - UNIVERSIDADE DA REGIÃO DE JOINVILLE site: www.univille.br Reitor: Profº Paulo Ivo Koehntopp Campus Universitário s/n - Bairro Bom Retiro 89201-972 - Joinville - SC Fone (47) 3461-9011 Fax (47) 3473-0131 e-mail: reitoria@univille.br</p>
<p>UNIVALI - UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ site: www.univali.br Reitor: Profº José Roberto Provesi Rua Uruguai, 458 - Centro 88302-202 - Itajaí - SC Fone (47) 3341-7575 Fax (47) 3341-7577 e-mail: reitoria@univali.br</p>	<p>UNISUL - UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA site: www.unisul.br Reitor: Profº Gerson Luiz Joner da Silveira Av. José Acácio Moreira, 787 – Bairro Dehon 88704-900 - Tubarão - SC Fone: (48) 3621-3026 Fax: (48) 3621-3036 e-mail: gerson.silveira@unisul.br</p>
<p>UDESC - UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA site: www.udesc.br Reitor: Profº Sebastião Iberes Lopes Melo Av. Madre Benvenuta, 2007 88.035-001 - Florianópolis - SC Fone: (48) 3321-8004 Fax: (48) 3334-6000 e-mail: reitor@udesc.br</p>	<p>UnC - UNIVERSIDADE DO CONTESTADO site: www.unc.br Reitor: Profº Werner José Bertoldi Rua Atílio Faoro, 221 - Caixa Postal: 17 89500-000 - Caçador - SC Fone: (49) 3561-2600 Fax: (49) 3561-2608 e-mail: reitoria@unc.br</p>

UNOESC - UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA

site: www.unoesc.edu.br
Reitor: Prof^o Aristides Cimadon
Rua Getúlio Vargas, 2125 – Caixa Postal: 561
89600-000 -Joaçaba - SC
Fone: (49) 3551-2098
Fax (49) 3551-2046
e-mail: reitor@unoesc.edu.br

USJ - CENTRO UNIVERSITÁRIO MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ

site: www.usj.edu.br
Reitor: Prof^o Wilson Francisco de Farias
Rua Koesa, 305 - Kobrasol
88102-310 - São José - SC
Fone/Fax (48) 3247-6071
e-mail: reitoria@usj.edu.br

UNOCHAPECÓ - UNIVERSIDADE COMUNITÁRIA REGIONAL DE CHAPECÓ

site: www.unochapeco.edu.br
Reitor: Prof^o Odilon Luiz Poli
Rua: Senador Atílio Fontana, 591-E, Caixa Postal:
542
89809-000 – Chapecó- SC
Fone: (49) 3321-8200
e-mail: reitoria@unochapeco.edu.br

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)