

ATRIBUTOS DE QUALIDADE EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: UMA REVISÃO DE LITERATURA

Jucelia Appio¹, Valter Afonso Vieira², Fernando Tibola³

1-Mestranda em Administração - FURB - Universidade Regional de Blumenau e Docente – UNIPAR; 2-Doutorando em Administração UNB - Universidade de Brasília; 3-Graduado em administração - UNIPAR - universidade Paranaense

Resumo - O propósito desse artigo é descrever alguns estudos realizados para identificação de atributos de qualidade em IES (Instituições de Ensino Superior). Alguns resultados apurados nesta revisão de literatura são: Walter (2006) conclui que os três atributos que influenciam na avaliação da qualidade, da satisfação e da lealdade dos alunos de graduação em administração são: qualidade, compromisso emocional e satisfação; Mondini (2006) menciona que dentre as razões para a escolha da instituição para a realização da pós-graduação, destacaram-se a localização da IES, o conceito conferido pela CAPES a instituição e a reputação e imagem dessa instituição no mercado; e Deschamps (2007) identificou: Aspectos Não-Acadêmicos, Confiabilidade, Reputação, Responsividade, Aspectos Acadêmicos e Segurança, como atributos de qualidade dos serviços educacionais.

Palavras-Chave: pesquisa bibliográfica, IES, atributos.

QUALITY OF ATTRIBUTES IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: A REVIEW OF LITERATURE

Abstract- The purpose of this article is to describe some studies to identify the attributes of quality, IES (Higher Education Institutions). Some results of that review literature are: Walter (2006) concludes that the three attributes that influence the assessment of quality, satisfaction and loyalty of students to graduate in administration are: quality, commitment and emotional satisfaction; Mondini (2006) mentions that among the reasons for choosing the institution for conducting the post-graduate, emphasized to the location of IES, the concept given by CAPES the institution and the reputation and image of that institution in the market; and Deschamps (2007) identified: Aspects not-Academic, Reliability, Reputation, Responsiveness, academicians and security aspects, as attributes of quality of educational services.

KeyWord: literature search, IES, attributes.

1. INTRODUÇÃO

Os consumidores estão ficando cada vez mais exigentes com relação aos serviços oferecidos pelas prestadoras e estas estão competindo e disputando seus clientes, agregando considerável valor na área de serviços, como principal forma de desenvolvimento econômico, procurando melhorar seu desempenho de várias maneiras no sentido de se tornarem mais eficazes na colocação de seus serviços. Da mesma forma, nas Instituições de Ensino Superior (IES) tem-se agregado ao termo serviço o conceito de qualidade em suas atividades

cotidianas. Haja visto que “poucas pessoas continuarão a gastar seu dinheiro onde não estiverem satisfeitas com o produto ou serviço” (MAHFOOD, 1994, p. 01).

1.1. O que são serviços

Definir com exatidão o conceito de serviços e suas principais peculiaridades é tarefa difícil, pelo fato de possuírem diversas características. “Quando se olha para um produto fica mais fácil imaginar os elementos que o compõe e a maneira que foi produzido. O mesmo não acontece com serviço,

pois na maioria das vezes após seu consumo não vê-se elementos tangíveis que possibilitem essa avaliação” (FIGUEREDO, 2005 p. 24).

De forma geral os serviços possuem características básicas (COBRA, 1992) que os diferem dos produtos, que são: Intangibilidade; Inesperabilidade; Variabilidade e Perecibilidade.

1.2. Avaliação da qualidade dos serviços em IES

No Brasil a importância da melhoria da qualidade na educação superior foi instituída pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) pela Lei n.º10.861, de 14 de abril de 2004, que atribuiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), tendo como objetivo assegurar processo nacional de avaliação das instituições de educação superior. Segundo seu Art. 4.º a avaliação dos cursos de graduação tem por objetivo identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, em especial as relativas ao perfil do corpo docente, às instalações físicas e à organização didático-pedagógica (BRASIL, 2004). Apesar dessa avaliação por parte dos SINAES pode-se destacar que já existem pesquisas que definem atributos de qualidade no ensino superior, pois alguns estudos já vêm sendo aplicados (WALTER, 2006; MONDINI, 2006; DESCHAMPS, 2007).

2. MATERIAL E MÉTODOS

Vinculada a este trabalho, optou-se em classificar esta pesquisa como abordagem quantitativa e bibliográfica. Para Oliveira (2002) as pesquisas de abordagem qualitativa possuem facilidade de analisar, compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais e interpretação dos comportamentos e atitudes dos indivíduos. Conforme Gil (2002, p.44) “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Portanto, esse trabalho busca descrever algumas pesquisas já realizadas, as quais, buscaram identificar os atributos de qualidade nos serviços em algumas IES.

3. RESULTADO E DISCUSSÕES

Um dos desafios das IES, é encontrar maneiras de avaliação do ensino superior de forma eficiente e confiáveis. Muitos autores vêm estudando esse assunto ao longo dos tempos. Justificando a importância da busca por qualidade nas IES, descreve-se a seguir alguns estudos realizados no Brasil.

3.1 Estudo de Walter (2006)

Buscou identificar quais e como os diferentes atributos influenciam a avaliação da qualidade, da satisfação e da lealdade dos alunos de graduação em administração. A pesquisa foi realizada com 880

alunos do curso de administração da Pontifícia Universidade Católica do Paraná dos campi de Curitiba e de São José dos Pinhais no período de março de 2006. Alguns resultados obtidos foram: Os três antecedentes de impacto na lealdade, comprovados pelo modelo foram: qualidade, compromisso emocional e satisfação.

3.2 Estudo de Mondini (2006)

Na mesma linha de estudos, mas com foco em alunos dos programas de pós-graduação em administração, Mondini (2006) procurou identificar quais os atributos de satisfação privilegiados pelos alunos de mestrado em administração, nos estados de Santa Catarina e do Paraná. O total de mestrandos considerados para a pesquisa foi de 100 sujeitos sociais. Dentre as razões mencionadas para a escolha da instituição para a realização da pós-graduação, destacaram-se a localização da IES, o conceito conferido pela CAPES a instituição e a reputação e imagem dessa instituição no mercado.

3.3 Estudo de Deschamps (2007)

Deschamps (2007) procurou identificar quais os atributos de qualidade dos serviços educacionais no ensino superior da FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI/SC – BLUMENAU que devem ser considerados para a avaliação institucional. Foram pesquisados de 272 respondentes alunos. Alguns resultados obtidos em ordem decrescente de classificação: a) Aspectos Não-Acadêmicos; Confiabilidade; Reputação (Instituição); Responsividade; Aspectos Acadêmicos e Segurança.

4. CONCLUSÕES

Esses autores, de forma particular e com base no objeto de estudo, justificam a importância do estudo da satisfação dos alunos em IES. Essas pesquisas refletem a importância dada ao tema qualidade em IES, nesse caso foi mencionado alguns exemplos no Brasil, mas que perfaz-se na maioria dos países.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei n.º 10.861, de 14 de abril de 2004: Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – Sinaes. 2004. Disponível em: <http://www.abmes.org.br/_Download/Associados/Legislacao/2004/Legislacao8_2004.pdf>. Acesso em 16 de abril de 2008. 09:35:00
- COBRA, M. **Administração de Marketing**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1992.
- DESCHAMPS, M. **Avaliação de qualidade no ensino superior: aplicação dos modelos HEDPERF e SERVPERF na Faculdade de Tecnologia do Senai/SC-Blumenau**. 2007. 194f. Mestrado (Programa de Pós-Graduação em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.
- FIGUEREDO, M. S. **Percepções sobre os atributos de**

qualidade da associação educacional do vale do Itajaí mirim a partir da integração dos modelos Servqual e Kano. 2005. 165f. Mestrado (Programa de Pós-Graduação em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2005.

GIL, A. C. **Gestão de Pessoas:** Enfoque nos Papéis Profissionais. São Paulo: Atlas, 2002.

MAHFOOD, P. E. **Transformando um Cliente Insatisfeito em um Cliente para Sempre.** São Paulo: Makron Books, 1994.

MONDINI, V. E. D. **Estudo da satisfação dos alunos dos programas de Pós-graduação em administração em Santa**

Catarina e no Paraná. 2006, 142f. Mestrado (Programa de Pós-Graduação em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.

OLIVEIRA, D.P.R. **Sistema, Organização & Métodos:** uma abordagem gerencial, 13. ed. Atlas: São Paulo, 2002.

WALTER, S. A. **Antecedentes da satisfação e da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior.** 2006. 168f. Mestrado (Programa de Pós-Graduação em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.