



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO
E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ALBANIZA DE CARVALHO

EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS ACERCA DA SATISFAÇÃO DISCENTE DA
ESTRUTURA FÍSICA: O CASO DA UNIDADE ACADÊMICA DE
FÍSICA/CCT/UFCG

SOUSA - PB
2011

ALBANIZA DE CARVALHO

EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS ACERCA DA SATISFAÇÃO DISCENTE DA
ESTRUTURA FÍSICA: O CASO DA UNIDADE ACADÊMICA DE
FÍSICA/CCT/UFCG

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão e Administração Pública, do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão e Administração Pública.

Orientador: Professor Me. José Ribamar Marques de Carvalho.

SOUSA - PB
2011

EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS ACERCA DA SATISFAÇÃO DISCENTE DA
ESTRUTURA FÍSICA: O CASO DA UNIDADE ACADÊMICA DE
FÍSICA/CCT/UFMG

Monografia aprovada em 15/03/2011

Banca Examinadora

Prof. José Ribamar Marques de Carvalho (orientador)

Mestre

CCJS/UFMG

Profa. Ana Carolina Kruta de Araújo Bispo

Mestre

UFPE

Prof. Vorster Queiroga Alves

Mestre

CCJS/UFMG

Dedico este trabalho a Deus, o que seria
de mim sem a fé que eu tenho nele.

AGRADECIMENTOS

À Deus, pelas oportunidades que me foram dadas na vida, e por ter me dado forças e iluminado meu caminho para que pudesse concluir mais uma etapa na minha vida.

Ao meu orientador, prof. Ribamar, pela atenção e apoio na orientação e sugestões a este trabalho.

Às professoras Edjane e Daluz, que prestaram todas as informações e orientações necessárias para a realização deste trabalho.

Ao meu marido e aos meus filhos Kalina, Tércio, Bruno e Camila, pela compreensão e apoio.

Aos meus futuro genro e nora, Eriston e Aluska, pelas valiosas contribuições na melhoria deste trabalho

Aos meus amigos e colegas, Hélio e Marcelo, Edite e Edvaldo que também me auxiliaram.

Meu muito obrigado ao colega Waldemir, pela colaboração no levantamento dos dados necessários a este estudo, pelos momentos de discussão e debates ao longo deste trabalho.

Ao meu amigo e colega Meinardo, que contei com seu apoio e colaboração, ao qual dedico um especial agradecimento, e que Deus o tenha junto de si, num lugar muito especial.

Aos alunos respondentes dos questionários, viabilizando esta pesquisa.

Aos coordenadores da Unidade Acadêmica de Física, pelo apoio dado para a conclusão deste curso.

Um agradecimento especial a profa. Daisy da UAFísica/CCT/UFCG que desde o início desta pesquisa, tem me dado orientações importantes.

Agradeço também ao Prof. Rômulo da Unidade Acadêmica de Física/CCC/UFCG, por ter me orientado nas estatísticas deste trabalho.

Aos meus colegas do Curso de Gestão e Administração Pública e a todos os professores que auxiliaram na conclusão dessa monografia.

SUMÁRIO

| | |
|----------------------------------|----|
| 1 - INTRODUÇÃO | 9 |
| 2 - OBJETIVOS | 11 |
| 3 - JUSTIFICATIVA | 12 |
| 4 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA..... | 13 |
| 5 - METODOLOGIA | 21 |
| 6 - ANÁLISE DOS RESULTADOS | 23 |
| 7 - CONCLUSÃO | 37 |
| 8 - REFERÊNCIAS..... | 40 |

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo detectar a satisfação discente em relação à estrutura física da Unidade Acadêmica de Física, do Centro de Ciências e Tecnologia da Universidade Federal de Campina Grande, através de uma amostra de 53 alunos, que responderam um questionário composto de 18 questões. Os dados foram analisados e identificados as dimensões da qualidade que superam as expectativas do cliente/aluno e os serviços que apresentam falhas, e que poderão ser melhorados. Com base na análise dos resultados, percebe-se que o método adotado foi capaz de determinar quais variáveis foram vistas pelos discentes como decisiva na percepção do nível de qualidade dos serviços prestados pelos servidores da Unidade Acadêmica - UA de Física da UFCG. Os resultados obtidos revelam entre outros que a confiança, imagem, pontualidade, agilidade, instalações físicas, presteza no atendimento são fatores buscados pelos discentes e que precisam ser levados em consideração pela gestão da Unidade no intuito de melhorar o atendimento.

Palavras-chave: Qualidade, estrutura física, satisfação

ABSTRACT

This study aims to detect the student satisfaction in relation to the physical structure of the Academic Department of Physics, Center for Science and Technology, Federal University of Campina Grande, through a sample of 53 students who answered a questionnaire consisting of 18 questions. The data were analyzed and identified the dimensions of quality that exceed customer expectations / student and the services that are flawed, and that could be improved. Based on the analysis of the results, we find that the method adopted was able to determine which variables were seen by students as crucial in the perception of quality of services provided by staff of the AU's Physics UFCG. The results show that confidence among others, image, punctuality, speed, physical facilities, promptness in attendance are sought by students and factors that must be taken into account by the management unit in order to improve care.

Keywords: quality, physical structure, satisfaction

1. Introdução

Uma organização é sempre uma entidade social, como tal, necessária à estrutura produtiva e a necessidade de desenvolvimento da comunidade. A comunidade organizada, ou seja, o Estado, juridicamente constituído, que tem a obrigação de exercer o controle social da comunidade, e desempenhará melhor o seu papel se, suas organizações sociais desincumbirem com competência as atribuições a elas destinadas. (CORDEIRO; PARENTE, 2004).

Da mesma forma que qualquer organização moderna, as Instituições de Ensino Superior devem cumprir exigência de qualidade, competência e produtividade.

Entende-se que a qualidade e a imagem de uma Instituição de Ensino Superior podem ser refletidas pelo desempenho dos alunos no mercado de trabalho. Uma instituição que procura melhorar seus cursos e serviços a partir da atenção nesses alunos, condiz com os motivos de satisfação da sociedade por seu desempenho técnico e humano no mercado de trabalho.

Nessa contextualização, avaliar a percepção de qualidade dos estudantes de cursos de Graduação configura-se como um instrumento que pode subsidiar a busca por melhores estratégias de ensino, uma vez que um suposto monitoramento do nível de satisfação discente pode contribuir de maneira significativa para uma melhor gestão educacional.

A sobrevivência e o sucesso das Instituições de nível superior dependem do nível de satisfação dos discentes em face aos serviços prestados a eles.

Verifica-se que as Instituições de Ensino Superior (IES) estão cada vez mais preocupadas em avançar no propósito de se tornarem competitivas na percepção de seus clientes, por meio da valorização dos atributos inerentes ao serviço, principalmente no que diz respeito à qualidade de seus cursos e de sua infra-estrutura (FREITAS; RODRIGUES, 2003 *apud* EBERLE *et. al.*, 2009).

Dentro desse contexto, a qualidade na prestação de serviços nas IES tem sido abordada em vários estudos, por diversos autores no mundo todo como sendo um fator de consolidação e de alavancagem no mercado, pois,

de acordo com Meyer Jr. e Lopes (2004) para que as instituições sejam competitivas, elas devem fazer um trabalho de excelência na formulação de estratégias e em suas práticas se quiserem ser bem-sucedidas em mercados de concorrência acirrada.

Para Eberle *et. al.* (2009) quando cita Kotler e Fox (1994), uma instituição deve fazer levantamentos para medir a satisfação dos consumidores, pesquisar suas necessidades e preferências ocultas, para encontrar um modo de melhorar seus serviços. Uma IES, para responder ao seu mercado, deve se esforçar para sentir, atender e satisfazer às necessidades e aos desejos de seus consumidores e públicos.

Nesse sentido, a busca por um ambiente físico de trabalho seguro e agradável, tem sido motivo de preocupação para os profissionais do setor e dos discentes que tentam contribuir com a qualidade dos serviços prestados pelo servidor público. Sob esse aspecto, a qualidade pode ser apontada como fator para a satisfação dos usuários dos serviços, uma vez que se configura como valor intrínseco da satisfação discente numa instituição de ensino superior. Acrescente-se ainda a importância e necessidade de subsidiar as atividades dos cursos de graduação.

Objetivando a melhoria do processo de ensino possam ser incrementadas, é fundamental conhecer os elementos que influenciam a qualidade das atividades de departamento e setor, pois, somente a partir deste conhecimento e entendimento das atividades que estão atendendo as expectativas dos usuários, políticas poderão ser desenhadas e praticadas, afinal de contas dentro de qualquer gestão seja ela pública ou privada, comercial ou industrial e até mesmo de ensino é relevante medir para que se possa gerenciar.

Diante do exposto, surge o seguinte problema de pesquisa: Qual o nível de satisfação discente em relação à estrutura (física) da Unidade Acadêmica de Física/CCT/UFCG?

2. Objetivos da Pesquisa

Objetivo Geral:

Analisar atributos de satisfação da estrutura física da Unidade Acadêmica de Física/CCT/UFCG.

Objetivos Específicos:

- Identificar qual a percepção dos discentes em relação à estrutura física da Unidade Acadêmica de Física/CCT/UFCG;
- Mostrar os pontos-chaves que possam contribuir para agregar valor na prestação dos serviços da Unidade;
- Apresentar as relações existentes entre os pontos-chaves encontrados.

3. Justificativa

Através desta pesquisa foi possível diagnosticar especialmente, por meio de opiniões, das percepções dos alunos, o nível de satisfação acerca da estrutura física, e da qualidade dos serviços prestados pela Unidade Acadêmica (UA) de Física do Centro de Ciências e Tecnologia da UFCG. A partir das deficiências apontadas, esta pesquisadora, que também faz parte do grupo de servidores da unidade acadêmica, dará sua contribuição, fazendo com que mudanças ocorram para que as necessidades e expectativas dos estudantes sejam atendidas. Posto que, não há instituição de nível superior que sobreviva se as expectativas dos discentes não forem ouvidas, interpretadas e atendidas.

Medir a qualidade dos serviços prestados pela unidade acadêmica, através da percepção dos discentes com os serviços que eles recebem gera informações importantes, trazendo benefícios que futuramente podem ser indicadores seguros e fundamentais para o sucesso da UA Física.

O fator estrutura física de uma instituição de ensino é de fundamental importância para a excelência dos trabalhos de seus profissionais. Por isso, faz-se necessário avaliar a qualidade dessa estrutura, se é adequada para o desenvolvimento das diversas atividades inerentes ao setor.

O servidor público também merece sentir-se bem e satisfeito com tudo ao seu redor, para trabalhar com habilidades e qualidade, fazendo surgir mais satisfação pessoal e respeito da sociedade em geral. E para obter essa satisfação, é importante que se tenha motivação. E um ambiente agradável, confortável, bem equipado, deixa satisfeito todas as pessoas envolvidas no processo educacional.

4. Fundamentação Teórica

4.1 Satisfação Estudantil

De acordo com Fortes et al (2007), as Instituições de Ensino Superior que zelam pela satisfação dos discentes compõem uma parcela dominante do mercado, mostrando-se comprometidas com a qualidade de serviços e com os resultados alcançados junto aos mesmos.

Para tratar de satisfação de clientes, nesse caso, dos discentes, precisa-se entender que este tema é o foco de organizações orientadas para o mercado. Essa orientação para o mercado é uma filosofia que coloca os clientes e as necessidades deles no coração do que a organização faz. Para agir de um modo eficiente, “as organizações definem grupos de clientes e buscam satisfazer às necessidades desses grupos”. (MAINARDES; DOMINGUES, 2010). Partindo desse princípio, considera-se que satisfação estudantil é uma resposta afetiva, por um determinado tempo, e é o resultado da avaliação dos serviços pedagógicos e do apoio aos estudos oferecidos ao estudante pela universidade.

Atender as necessidades dos alunos deve ser uma das missões principais de uma IES. Afirma Miranda *et al*, (2005) que quanto mais satisfeito o aluno estiver, mais rapidamente ele concluirá o seu curso. Isso garante um retorno maior para sociedade. Logo, monitorar os níveis de satisfação dos acadêmicos, avaliando o seu interesse e o dos professores, as formas de ensino, os currículos e a organização do curso, é uma maneira de garantir a satisfação das necessidades tanto dos alunos como da sociedade.

Diversos fatores influenciam a satisfação dos alunos. Em primeiro lugar podemos citar sua identificação pessoal com o curso. Depois os aspectos externos ao aluno. No momento que ele entra na instituição, começa a receber estímulos que são processados formando sua avaliação pessoal da qualidade do serviço educacional.

Ao longo do tempo, com base em novas informações, as expectativas variam e para saber se o que está sendo oferecido atende às necessidades pode-se medir os níveis de satisfação desses alunos.

Se as expectativas do aluno não forem satisfeitas, isso refletirá na percepção que a sociedade tem da IES, pois "os alunos – no caso vistos como clientes da instituição – compartilharão suas opiniões com outras pessoas". (PEREIRA e GIL, 2005).

Verifica-se que as instituições educacionais bem sucedidas lidam eficazmente com seus públicos e geram altos níveis de satisfação. Esses públicos passam a ser os melhores divulgadores da instituição, pois sua comunicação "boca-a-boca" favorável pode atingir um grande número de pessoas, além de serem consideradas uma fonte de informação confiável. Portanto é de grande interesse das IES que seus alunos tenham suas expectativas atendidas.

Essa satisfação não deve ser atingida à custa do projeto pedagógico da instituição. Pois, os alunos da instituição de ensino constituem um público heterogêneo. Cada qual tem seu interesse e expectativa particular em relação ao curso. Porém, cabe também à instituição desenvolver um projeto pedagógico, ter um bom corpo docente e uma estrutura adequada ao ensino e procurar deixar claro ao público alvo o modelo adotado.

Existem categorias e atributos que devem ser observados na Instituição de Ensino Superior, para que haja a satisfação do discente, a saber: acessibilidade, atendimento, capacitação do corpo docente, comunicação, conteúdo, credibilidade, infra-estrutura e segurança entre outros.

A pesquisa de satisfação dos discentes torna-se, conseqüentemente, um instrumento eficaz para o estudo e a prática do comportamento dos alunos, além disso, é de grande utilidade para o processo de avaliação institucional.

Afirmam Pereira e Gil, (2005) que o conceito de satisfação possui significados diferentes para cada pesquisador ou organização, dificultando comparações o grau de satisfação varia com o tempo e a satisfação muda de acordo com diferentes tipos de pessoas.

Alves (2003), define satisfação do estudante como sendo 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.

Logo, a satisfação é determinada por diversos fatores, como as expectativas dos estudantes antes de entrar na universidade, as ideias que os levaram a determinada universidade, a qualidade do curso, as habilidades e conhecimentos dos professores, o nível de educação, entre outros.

O perfil e o desempenho dos profissionais que ingressam no mercado de trabalho, é uma cobrança da sociedade. Assim, os alunos devem ser o "centro das atenções" das IES que almejam melhorar seus cursos de forma a assegurar uma formação final de maior qualidade.

4.2 - Qualidade

Feigenbaum *apud* Fowler (2008) define *qualidade* como a composição das características de marketing, engenharia, manufatura e manutenção por meio da qual o produto e/ou serviço irá ao encontro das expectativas do cliente. São atributos que, na visão dos clientes, são fundamentais para as suas satisfações.

No caso estudado, a qualidade do ambiente de trabalho, suas instalações e iluminação, equipamentos e tecnologias, espaços físicos adequados como: salas de aula, sala de informática, secretarias, salas de professores, laboratórios, área de convivência, lanchonete, bibliotecas em condições físicas adequadas e o acervo bibliográfico atualizado são fatores significativos para o sucesso de uma instituição de ensino. Portanto, um ambiente confortável e atraente é susceptível a melhorar o desempenho acadêmico de seus estudantes, aumentando também a motivação dos funcionários e professores.

A qualidade é construída de forma colaborativa, etapa por etapa, e requer esforços de todos os membros de uma organização. É o principal

valor intrínseco à satisfação do discente na instituição de ensino superior. É de extrema importância para a sua sobrevivência e sucesso no mercado.

A qualidade percebida varia de acordo com as decisões do aluno, que diferem entre si, por meio de suas habilidades de percepção e preferências pessoais.

Baseada no usuário, qualidade é atender as preferências do consumidor. Na análise de mercado, está atrelada a sua capacidade de atender aos desejos do usuário.

De acordo com Campos *apud* Fowler (2008), o verdadeiro critério da boa qualidade é aquele que atende perfeitamente (projeto perfeito), de forma confiável (sem defeito), acessível (baixo custo), seguro (segurança ao cliente) e no tempo certo (entrega no prazo certo, no local certo, na quantidade certa) as necessidades do cliente. Em suma, o termo envolve um conjunto de atributos que tornam um bem ou serviço plenamente adequado ao uso para o qual foi concebido.

Partindo de uma pesquisa feita pelos autores Costa et al. (2009), Dentre os principais métodos de mensuração da qualidade, cabe destacar o modelo criado por Parasuraman *et al.*(1985) no qual propuseram a utilização de 10 dimensões para medir a satisfação dos consumidores de serviços em geral. Tais dimensões serviram de base para o presente trabalho. A avaliação da satisfação dos clientes, de acordo com os autores, deve ser realizada por meio da análise das dimensões do serviço, pois elas podem contribuir para a melhoria da qualidade percebida. Também argumentam que para medir a qualidade de serviços, não se podem utilizar dos mesmos métodos utilizados para avaliar a qualidade dos produtos, pois justifica que os serviços se caracterizam como intangíveis. O desempenho varia muito de acordo com o fornecedor, cliente e o ambiente de utilização.

A expectativa do cliente pode ser muito diferente daquilo que o fornecedor tem para oferecer. Diante disto, levantamos informações sobre razões de satisfação e insatisfação seguindo os fatores de avaliação de desempenho da qualidade de serviços, propostos por Parasuraman, et al(1985 *apud* Costa,M; et al; 2009):

- Confiabilidade: consistência do serviço em entregar o prometido;

- Presteza: Disposição e prontidão dos funcionários (desejo de ajudar);
- Competência: habilidade e conhecimento dos funcionários que prestam o serviço (na execução do serviço);
- Acesso: facilidade de acesso (ao prestador e ao serviço);
- Cortesia: comportamento respeitoso e polido dos funcionários (ser educado);
- Comunicação: capacidade de se comunicar, da empresa e funcionários (linguagem compreensível);
- Segurança: inexistência de qualquer risco ou perigo na prestação do serviço (nos resultados);
- Compreensão e Conhecimento: capacidade de realizar um serviço personalizado que atenda às necessidades específicas dos clientes;
- Tangíveis: questões físicas (instalações);
- Credibilidade: Aborda as características de confiança e honestidade da empresa e dos funcionários (reputação no mercado)

Transpondo os atributos ora apresentados para os objetivos desta pesquisa, identificaram-se que estas dimensões influenciaram na percepção de qualidade, conforme descrito abaixo:

- Confiabilidade: o grau de confiança nas informações fornecidas pelo funcionário;
- Presteza: Boa vontade do funcionário para ajudar o estudante;
- Competência: os serviços técnicos e práticos oferecidos pelos funcionários são realizados corretamente e com agilidade;
- Acesso: até que ponto o funcionário está disponível para orientação;
- Cortesia: Atitude emotiva e positiva para tratar com os estudantes;
- Comunicação: qualidade da comunicação dos funcionários;
- Segurança: confiabilidade nas informações;
- Compreensão e Conhecimento: entendimento do aluno e suas necessidades;
- Tangíveis: Instalações físicas atendem aos anseios acadêmicos como disponibilidades de equipamentos e outras facilidades, por exemplo;
- Credibilidade: A reputação da UAF transmite confiança para o alunado de Física. O Grau de confiabilidade na instituição.

4.3 - Qualidade em serviços

Os serviços envolvem aspectos relacionados à satisfação, atitudes, tempo, idéias, intangibilidade entre outros atributos e são normalmente difíceis de serem mensurados e avaliados, sendo que estes devem estar relacionados às necessidades dos usuários e fortemente relacionado com as metas do empreendimento.(CARVALHO, et al, 2009).

Qualidade em serviços deve ser algo percebido pelos clientes e de que forma ela é percebida.

De acordo com Stefano; et al (2008) a percepção da satisfação dos clientes com a qualidade dos serviços percebidos é diretamente proporcional com a possibilidade da falha de suas expectativas. Logo, quando o prestador de serviço compreender, como os serviços serão avaliados pelos clientes será, então, possível saber como gerenciar essas avaliações.

Cada vez mais, as instituições de ensino têm consciência de que é preciso dar relevância à opinião do aluno sobre a qualidade do serviço ofertado. A crescente competitividade do mercado educacional promovida pela multiplicação de faculdades no país, desperta gestores desse segmento para observarem o aluno como um cliente que tem condições de avaliar o serviço, propor melhorias a serem analisadas e, acima de tudo, recomendar a terceiros. (MELLO; et al 2001).

Os alunos utilizam os serviços prestados pela instituição de ensino, sendo portanto, os seus clientes. Na visão dos autores Helena; Spers (2005), o cliente precisa expressar estados de satisfação em relação a elementos por ele valorizados nas suas relações com a organização ofertante.

Existe uma grande variedade de serviços, uns altamente dependentes do toque pessoal e outros altamente dependentes da tecnologia, suas características gerais de qualidade quase sempre são universalmente válidas para qualquer tipo de serviço.

Na prestação de serviços, os funcionários estão em contato direto com o cliente/ aluno, e o sucesso desta prestação de serviços está primeiro na qualidade do atendimento.

Atender bem deve ser uma questão prioritária de todo órgão público. No atendimento as qualidades podem ser: simpatia, atenção, conhecimento, rapidez, vestimenta e até higiene. Assim sendo, o bom desenvolvimento da qualidade, nas atividades diárias, depende do desempenho e da atitude das pessoas.

Pode-se observar que os conceitos da qualidade giram em torno da conformidade, atendimento às preferências e satisfação do consumidor. Com relação aos serviços, esses conceitos referem-se à segurança, confiabilidade, receptividade e cordialidade. Tais atributos ou dimensões colocam o produto ou serviço em vantagem competitiva.

5 . Instituições de Ensino Superior (IES) pública

As Universidades Federais são instituições que formam profissionais de nível superior, cujas atividades-fim são o ensino superior, a pesquisa e a extensão em todas as áreas do conhecimento humano. Mantidas pela União, devem cumprir exigências de qualidade, competência e produtividade. Elas se deparam com uma necessidade crescente de conhecer o seu público alvo, para que possam oferecer programas e serviços de acordo com as exigências do mercado e do perfil dos seus alunos.

De acordo com Chaui (2003), a universidade é uma instituição e como tal exprime de maneira determinada a estrutura e o modo de funcionamento da sociedade como um todo. Sendo assim:

a universidade pública sempre foi uma instituição social, isto é, uma ação social, uma prática social fundada no reconhecimento público de sua legitimidade e de suas atribuições, num princípio de diferenciação, que lhe confere autonomia perante outras instituições sociais, e, estruturada por ordenamentos, regras, normas e valores de reconhecimento e legitimidade internos a ela (CHAUI, 2003 *apud* ALVES,; *et al* 2010).

Walter (2006) afirma que as IES devem identificar a fatia da sociedade que desejam atender, acompanhando suas necessidades atuais e futuras,

atentando às mudanças e avaliando permanentemente currículos, disciplinas e formas de ensino, de modo a transformar o processo de melhoria contínua em parte da cultura organizacional.

Os estudantes das universidades públicas federais, têm mais incentivo à pesquisa, à iniciação científica, à extensão e as atividades regulares de ensino de graduação, de mestrado, de doutorado e de pós-doutorado, e sem contar com a questão financeira, na qual o aluno não precisa arcar com despesas para se tornar um profissional de sucesso. Elas são mantidas e administradas pelo poder público e apresentam um alto padrão de qualidade, por isso são mais concorridas.

A sobrevivência e o sucesso das Instituições de nível superior dependem do nível de satisfação dos discentes em face aos serviços a eles prestados. Portanto, a instituição deve se preocupar com a opinião de seus alunos, já que passa por avaliações anuais. Entre essas avaliações, está a estrutura física dos diversos setores da instituição, que deve ser equipada ou reequipada para renovação e inovação de práticas e metodologia de ensino.

Do ponto de vista teórico, Alves (2010) considera como principais fatores que influenciam a satisfação dos alunos em relação à infra-estrutura de uma universidade: a Biblioteca, as instalações, os serviços de apoio ao estudante e os equipamentos disponibilizados.

A qualidade e melhoria do Ensino Superior Brasileiro estão intrinsecamente ligadas à identificação e atenção sobre fatores que explicam o nível de qualidade das instituições: instalações, estrutura, serviços acadêmicos, política de avaliação institucional, planejamento institucional, jornada de trabalho e qualificação docente, qualificação técnico administrativo, relação professor/aluno, processos metodológicos do ensino, oferta de vagas e expansão de cursos e programas de pós-graduação. (GRASEL, 2000 *apud* ALVES *et al.* 2010).

6. Apresentação do Curso de Física

O curso de Graduação em Física foi criado em 1995, através da Resolução n. 06/95 do Conselho Universitário. Tornou-se um dos cursos de graduação da UFCG de melhor desempenho na avaliação anual realizada pelo Ministério da Educação (INEP/MEC), através do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE). Com a experiência construída, com o desenvolvimento do Curso de Física, a UAF pôde criar em 2006, o Curso de Mestrado em Física com recomendação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Esse programa já atende não apenas aos formandos do Curso de Física, mas também, aos alunos provenientes de outras instituições.

O objetivo do curso é formar profissionais com um sólido conhecimento em Física no nível de Mestrado com ênfase em: Física de Partículas, Cosmologia e Gravitação; Física da Matéria Condensada experimental e teórica, e da Alta Atmosfera.

As disciplinas da Unidade Acadêmica de Física são ofertadas aos cursos das Engenharias, Bacharelado de Matemática e ao curso de Ciência da Computação.

No curso de Graduação Bacharelado em Física (período 2010.2) estão matriculados 69 alunos, e, no Mestrado em Física, 37 alunos. Ao longo do curso, os alunos têm oportunidade de participar de projetos de pesquisa, programas de extensão, grupos de estudos, seminários, congressos, estágios extracurriculares, monitorias e visitas técnicas a outras instituições de ensino.

7. Metodologia

Esta pesquisa consistiu em uma investigação quantitativa de caráter exploratório, descritivo e estudo de caso, realizada com alunos da graduação e da pós-graduação da Unidade Acadêmica de Física da Universidade

Federal de Campina Grande PB. Foram aplicados questionários, abordando itens quanto à satisfação dos alunos em relação à estrutura física da Unidade Acadêmica de Física.

Para verificar essa satisfação, a metodologia adotada foi baseada nos conceitos de Survey, os quais consistem na aplicação de questionários.

Compreendendo um instrumento que irá mensurar a satisfação dos estudantes com itens a serem avaliados através de uma escala Likert realizada por Rensis Likert (1903-1981).

Rensis Likert foi professor de Sociologia e Psicologia e diretor do Instituto de Pesquisas Sociais de Michigan. Durante mais de 40 anos, desenvolveu uma série de estudos sobre estilos de liderança e gerência, dedicando-se à realização de experiências e análise de informações obtidas em experiências de outros estudiosos, na tentativa de relacionar o sucesso alcançado por determinadas organizações com o sistema de liderança e a política de gestão de pessoas por elas adotada. É a escala mais usada em pesquisa de opinião.

Ao responderem o questionário, os perguntados avaliam seu sentimento em uma escala que varia de discordo fortemente a concordo fortemente. O método empregado nesta pesquisa procurou deixar o estudante livre para indicar espontaneamente o que considerasse relevante para sua satisfação e insatisfação com a estrutura física da UAFísica/CCT/UFCG.

8. Coleta de Dados

Buscou-se identificar o perfil dos respondentes e através de questionamentos, que tinham como finalidade detectar a percepção dos discentes, quanto à qualidade da estrutura física da UAF (Unidade Acadêmica de Física) da UFCG, nos quais eles deveriam marcar o grau de discordância/concordância (numa escala de 1 a 5) de cada assertiva/questionamento, onde: 1 discorda fortemente; 2 discorda parcialmente; 3 nem discorda, nem concorda; 4 concorda parcialmente; e 5 concorda fortemente.

A qualidade dos serviços prestados, descritos abaixo, e as condições físicas da Unidade Acadêmica, foram avaliados através dos seguintes questionamentos:

| |
|---|
| 1.Os serviços acadêmicos (secretaria, atendimento ao aluno) que estão sendo oferecidos pela agencia atendem satisfatoriamente suas exigências |
| 2.Você tem confiança de que as informações fornecidas pelos funcionários da Unidade estão sendo prestadas com uma boa presteza |
| 3.Os serviços oferecidos pelos funcionários da Unidade são realizados corretamente e com agilidade |
| 4.Os serviços oferecidos são concluídos no prazo prometido |
| 5.O usuário é informado de quando o serviço é concluído |
| 6.Os funcionários da Unidade transmitem confiança ao cliente |
| 7.Você acredita que a reputação da Unidade transmite confiança para o alunado de Física |
| 8.Os funcionários da Unidade atendem as necessidades do usuário de maneira satisfatória |
| 9.O tempo de espera da prestação do serviço atende suas exigências e expectativas |
| 10.Você é tratado de maneira atenciosa pelos funcionários da Unidade Acadêmica |
| 11.Funcionários da Unidade demonstram interesse em solucionar seus problemas |
| 12.Funcionários da unidade compreendem as dificuldades apresentadas por você |
| 13.Instalações físicas da Unidade Acadêmica de Física atendem aos seus anseios acadêmicos |
| 14.As salas de aula dispõem dos equipamentos de computação em bom estado, tipo quadro branco, data-show, kit multi mídia etc |
| 15.A biblioteca da Instituição apresenta boas condições físicas e o acervo bibliográfico é atual |
| 16.A limpeza das instalações da Unidade Acadêmica é realizada diariamente |
| 17As instalações apresentam boa acústica, iluminação e conforto |
| 18.As instalações apresentam uma boa acessibilidade, principalmente para pessoas com necessidades especiais |

9. Apresentação e análise dos resultados

Esta seção destina-se à apresentação e análise dos dados coletados durante a realização da pesquisa empírica, obtidos através de questionários aplicados junto aos alunos do curso de Física da Universidade Federal de Campina Grande.

O número de matriculados no período 2010.2, no mestrado e na graduação do Bacharelado em Física fez um total de 106 alunos. Responderam ao questionário: 53 alunos, equivalente a 50% dos matriculados que usam diariamente os espaços físicos da Unidade Acadêmica, sendo 37 do sexo masculino e 16 do sexo feminino. Os resultados encontrados foram os seguintes

| QUESTÕES | GRAU 01 Discorda fortemente | GRAU 02 Discorda parcialmente | GRAU 03 Nem concorda Nem discorda | GRAU 04 Concorda parcialmente | GRAU 05 Concorda fortemente | Não quis opinar |
|----------|-----------------------------------|-------------------------------------|---|-------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| 1 | 1 | 3 | 6 | 20 | 23 | |
| 2 | | 2 | 4 | 18 | 29 | |
| 3 | 1 | 2 | 5 | 22 | 22 | 1 |
| 4 | 2 | 3 | 5 | 22 | 20 | 1 |
| 5 | 3 | 7 | 7 | 24 | 16 | |
| 6 | | 5 | 8 | 18 | 22 | |
| 7 | 4 | 2 | 6 | 16 | 25 | |
| 8 | | 5 | 8 | 22 | 18 | |
| 9 | 1 | 3 | 13 | 18 | 18 | |
| 10 | 1 | 1 | 8 | 10 | 33 | |
| 11 | 1 | 3 | 9 | 13 | 27 | |
| 12 | 2 | 6 | 7 | 24 | 14 | |
| 13 | 7 | 8 | 16 | 14 | 8 | |
| 14 | 6 | 8 | 14 | 12 | 13 | |
| 15 | 10 | 5 | 17 | 18 | 3 | |
| 16 | 8 | 5 | 7 | 17 | 15 | 1 |
| 17 | 7 | 10 | 14 | 15 | 7 | |
| 18 | 26 | 8 | 8 | 6 | 5 | |

A seguir estão dispostos os resultados de cada variável no intuito de detalhar a percepção discente em relação à qualidade dos serviços prestados pela UA de Física. No gráfico 1 está evidenciado o gênero dos discentes. Observa-se que, a maior proporção de alunos entrevistados é gênero masculino, 69,8% e 30,2% feminino.

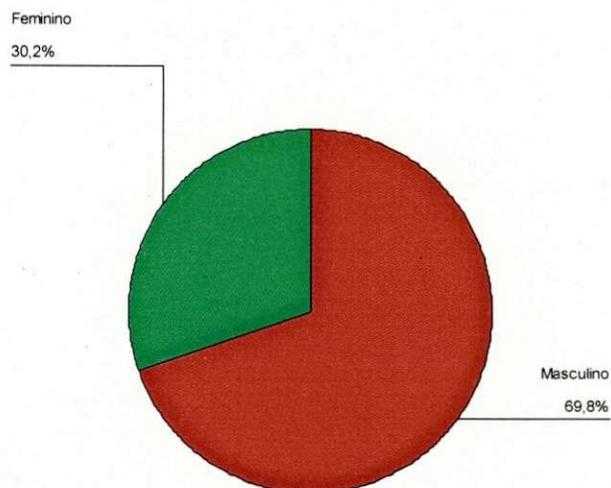


Gráfico 1 – Gênero do Entrevistado
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Os entrevistados foram questionados se os serviços acadêmicos (secretaria, atendimento ao aluno) que estão sendo oferecidos pela agência atendem satisfatoriamente suas exigências (gráfico 2). Os resultados demonstram que concentração de respostas esteve entre concorda parcialmente e concorda totalmente, perfazendo um total de 81,1%; 11,3% não se sentiram confortáveis em opinar e 7,6% discordam com a assertiva.

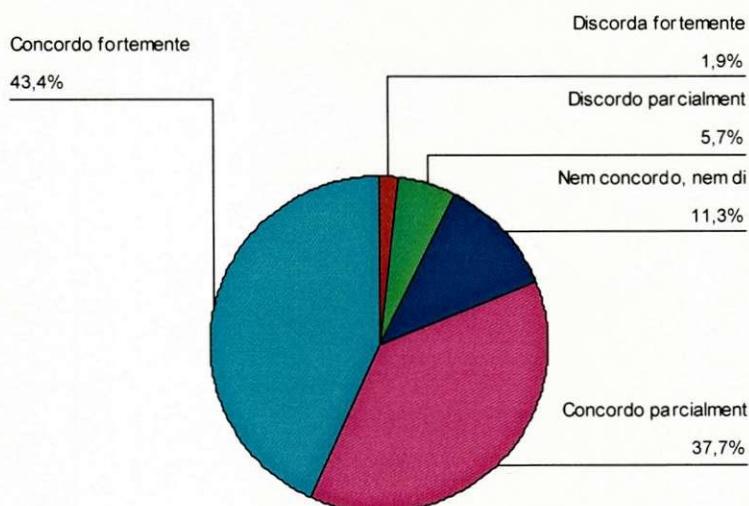


Gráfico 2 - Os serviços acadêmicos (secretaria, atendimento ao aluno) que estão sendo oferecidos pela unidade atendem satisfatoriamente suas exigências.
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

No tocante a assertiva 02, os discentes foram questionados se as informações fornecidas pelos funcionários da Unidade estão sendo prestadas com uma boa presteza. Os resultados apontam que 88,7% (entre concorda fortemente e parcialmente), corroborando com as respostas da variável exposta no gráfico 3.

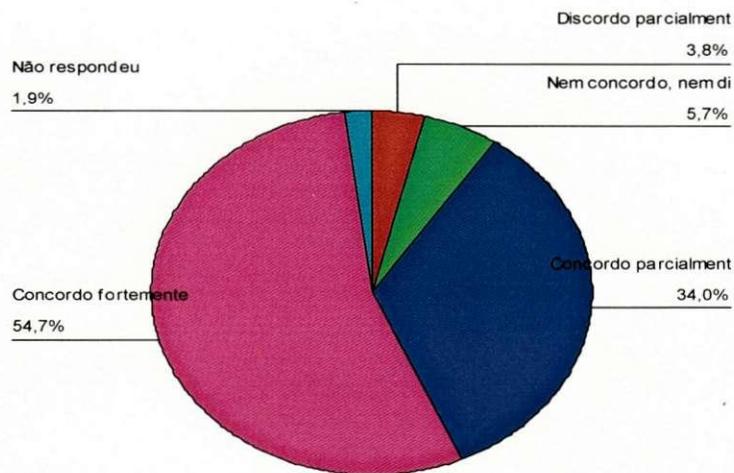


Gráfico 3 - Você tem confiança de que as informações fornecidas pelos funcionários da Unidade estão sendo prestadas com uma boa presteza
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Analisando os resultados da assertiva 06, percebe-se que no gráfico 4 (abaixo) os serviços oferecidos pelos funcionários da Unidade são realizados corretamente e com agilidade, visto que 81,1% das opiniões estiveram entre concordar fortemente e concordar parcialmente.

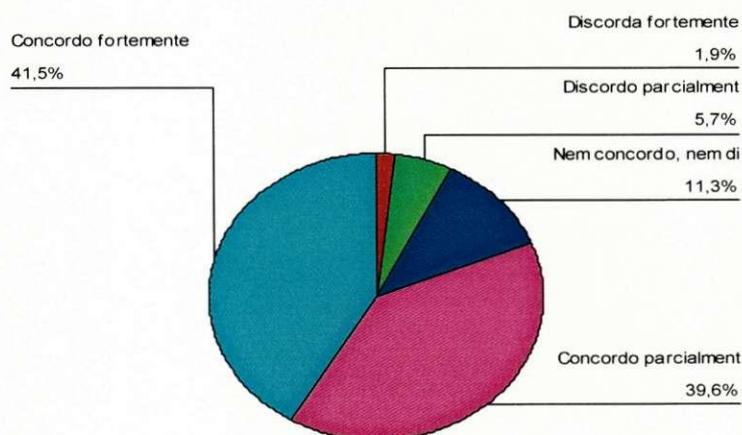


Gráfico 4 - Os serviços oferecidos pelos funcionários da Unidade são realizados corretamente e com agilidade
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Na assertiva 4, gráfico 5, nota-se resultados satisfatórios dos discentes, onde 35,8% concordam fortemente e 43,4% concordam parcialmente, perfazendo 79,2% de concordância, no que diz respeito ao cumprimento de prazo dos serviços oferecidos. 11,3% não quiseram concordar, nem discordar. Apenas 9,5% dos alunos discordaram.

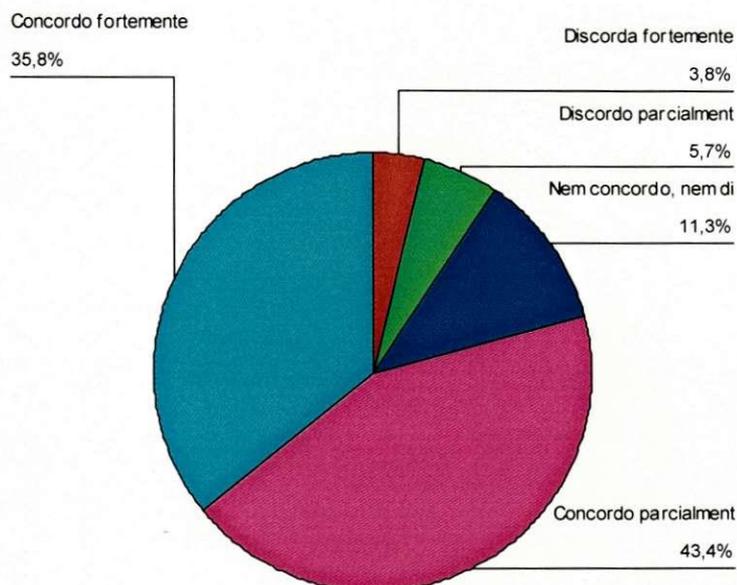


Gráfico 5 - Os serviços oferecidos são concluídos no prazo prometido
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Este gráfico (assertiva 5) apresenta 30,2% concordando fortemente e 45,3% concordando parcialmente. Totalizando 75,5% dos concordantes. 13,2% foram neutros, enquanto que 5,7% discordaram parcialmente e 5,7% discordaram fortemente.

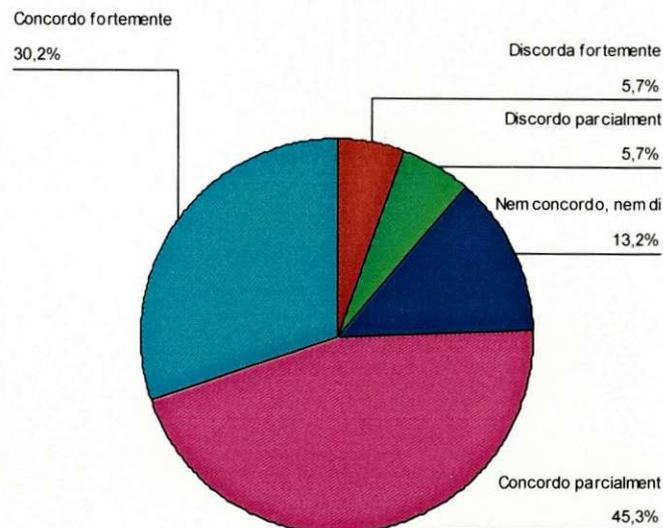


Gráfico 6 - O usuário é informado de quando o serviço é concluído
 Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Percebe-se, neste gráfico 7 da assertiva 6, que quando foram questionados se os funcionários da unidade transmitem confiança ao cliente, 75,5% concordaram. Tendo em vista que 41,5% concordam fortemente e 34% concordam parcialmente. 17% não opinaram e 7,5% discordaram.

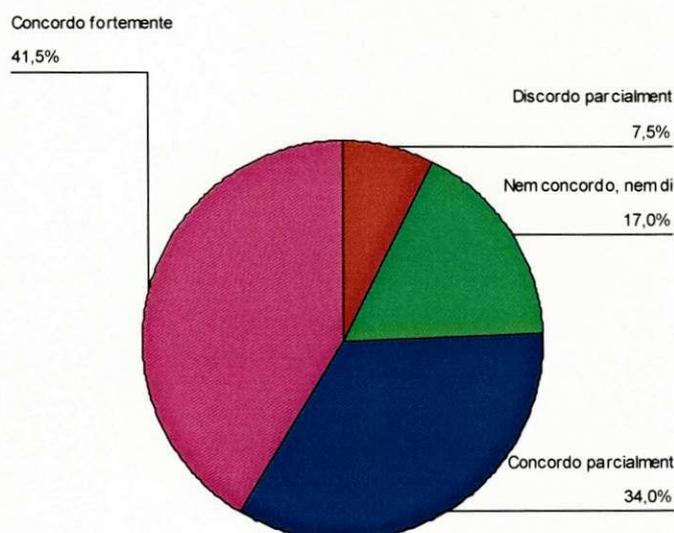


Gráfico 7 - Os funcionários da Unidade transmitem confiança ao discente
 Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Na assertiva 7 procurou-se investigar se a reputação da Unidade transmite confiança para o alunado de Física. Percebe-se que 47,2% concordam fortemente e 32,1 % concordam parcialmente. O nível de concordância é satisfatório, conforme mostra o gráfico abaixo. A maioria 79,3% acredita que a reputação da unidade transmite confiança para o alunado.

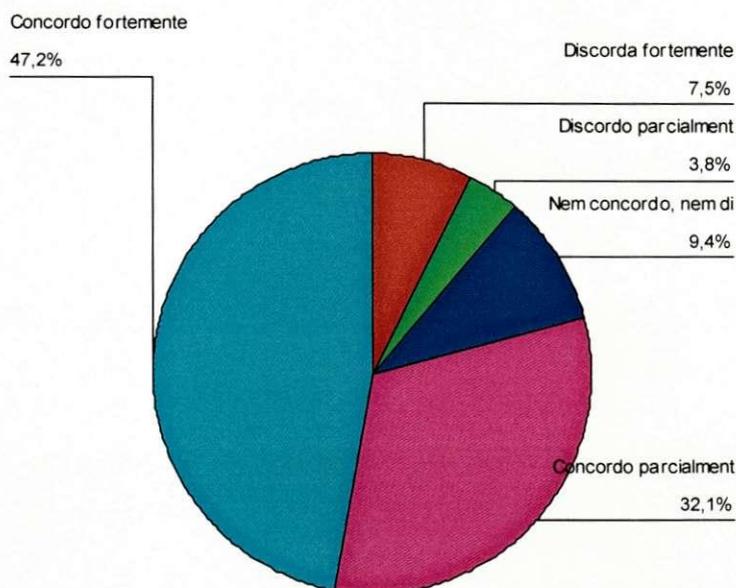


Gráfico 8 - Você acredita que a reputação da U.A transmite confiança ao alunado de Física
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

No tocante ao gráfico 9, o percentual de satisfação é de 41,5 a concordo parcialmente e 34% que concorda fortemente, 15,1 nem concordou, nem discordou, 9,4% discorda parcialmente. A maioria então considera que o funcionário atende as necessidades do usuário de maneira satisfatória.

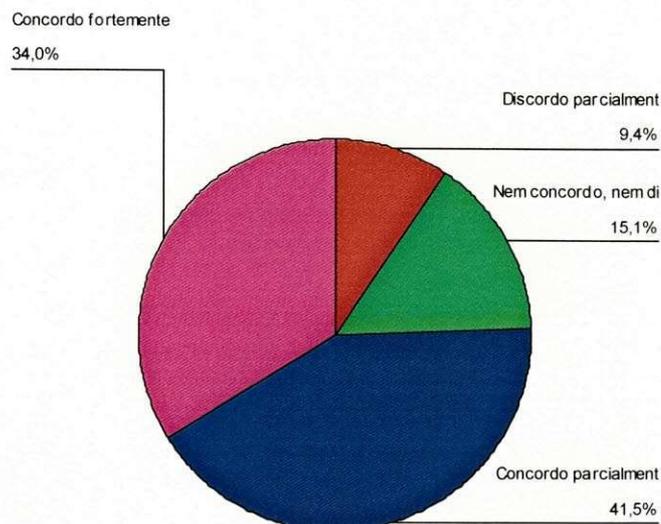


Gráfico 9 - Os funcionários da Unidade atendem as necessidades do usuário de maneira satisfatória

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Este gráfico 10 (assertiva 9) apresenta 68% dos respondentes concordam fortemente e parcialmente, 1,9% discordaram fortemente e 5,7% discordaram parcialmente e 24,5% ficaram neutros. Verifica-se que o tempo de espera na prestação do serviço atende às exigências e às expectativas dos alunos, pesquisados em 68% dos respondentes.

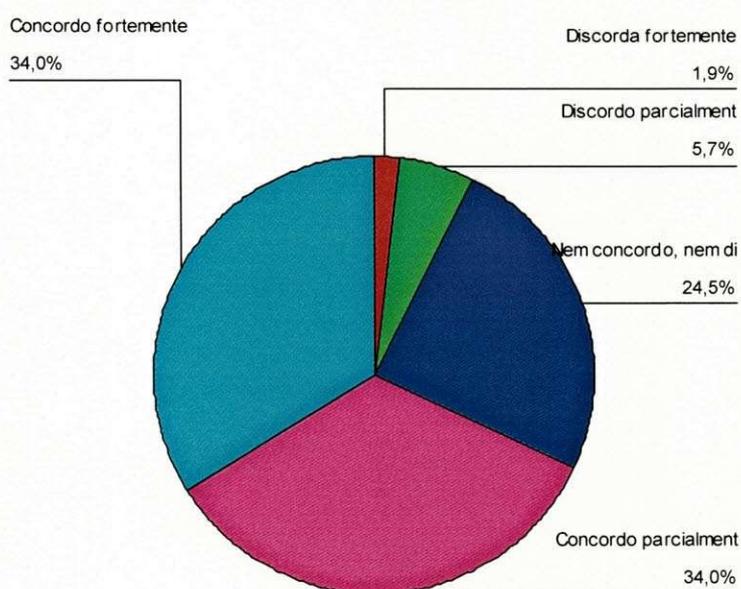


Gráfico 10 - O tempo de espera da prestação do serviço atende suas exigências e expectativas

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Observando este gráfico 11 (assertiva 10) os discentes em sua maioria 66,0% concordaram fortemente e 18,9% parcialmente, perfazendo um total de 86,9% quanto a maneira atenciosa de ser tratado. Atender bem é uma das questões prioritárias de todo órgão público. Portanto este ponto mostra um grau de satisfação muito elevado, 86,9% no total.

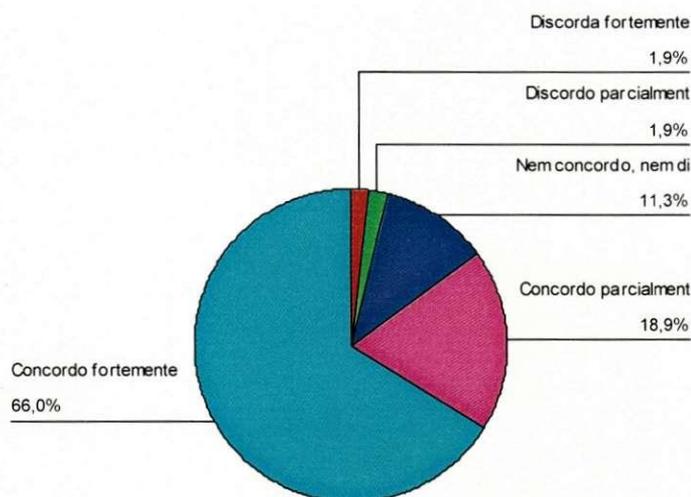


Gráfico 11 - Você é tratado de maneira atenciosa pelos funcionários da Unidade Acadêmica
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Assertiva 11. Verifica-se que o servidor da unidade demonstra interesse em solucionar os problemas, conforme mostra o gráfico 12, um índice de 50,9% de alta satisfação e 24,5% que concordam parcialmente. Este total de 75,4% dos respondentes demonstra estarem satisfeitos com a afirmativa de que o servidor se interessa em resolver seus problemas que porventura ocorram.

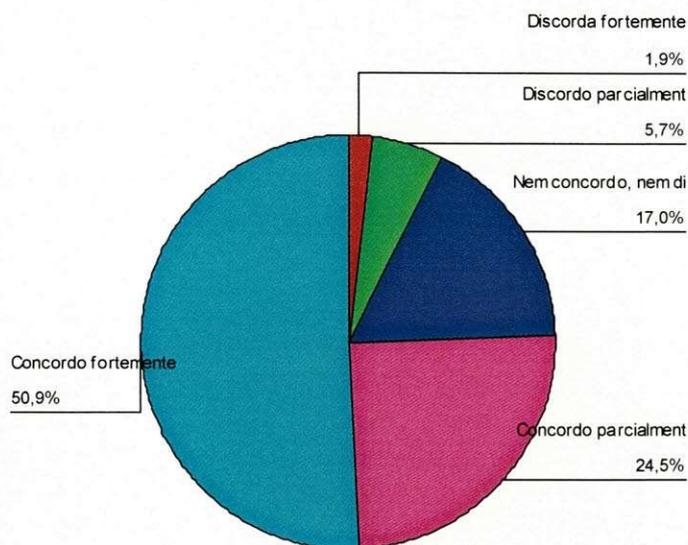


Gráfico 12 – Os funcionários da Unidade demonstram interesse em solucionar seus problemas

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

No gráfico 13, o percentual de 71,4% dos respondentes concordou, variando em totalmente e parcialmente nas questões dos funcionários compreenderem as dificuldades apresentadas pelos alunos. Apenas 15,1 não quiseram concordar, nem discordar. Quanto aos alunos que discordaram perfizer um total de 13,2 %.

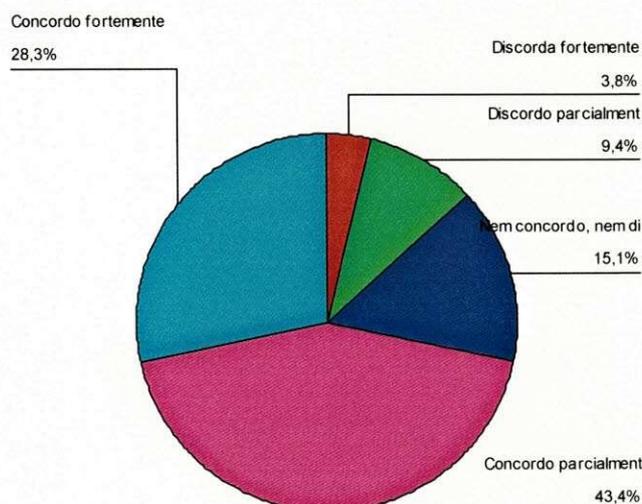


Gráfico 13 – Os funcionários da Unidade compreendem as dificuldades apresentadas por você

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Este gráfico demonstra em sua maior parte 30,2% um grau 3 (neutro), 26,4 concordam parcialmente, 15,1% concordam fortemente, totalizando um percentual de 41,5 % de concordância (grau 4 e 5) com referência à assertiva 13. E 28,3% discordando, variando em fortemente e parcialmente.

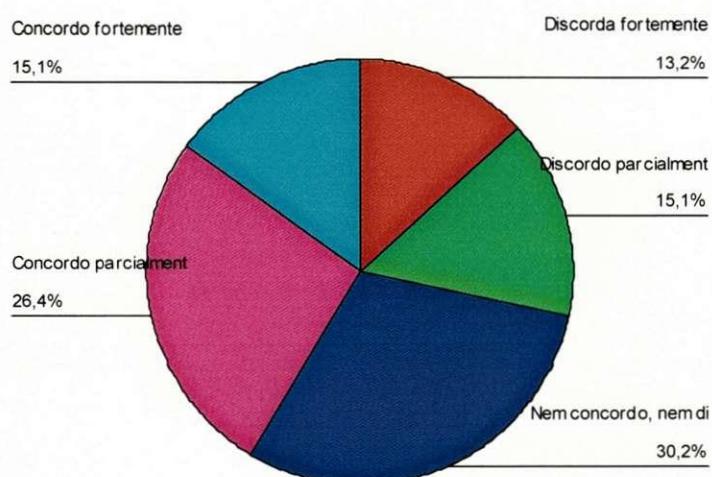


Gráfico 14 – As instalações físicas da Unidade Acadêmica de Física atendem aos seus anseios acadêmicos
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Na assertiva 14, quando se refere às salas de aula, questionando se as mesmas dispõem dos equipamentos de computação em bom estado, a exemplo de quadro, data show, kit multi mídia etc, 47,2% dos respondentes consideraram um grau, variando entre 4 e 5 (concordando fortemente e parcialmente). Dos 52,8% restantes, 26,4% ficaram na neutralidade (grau 3) e 26,4% discordaram (Grau 1 e 2).

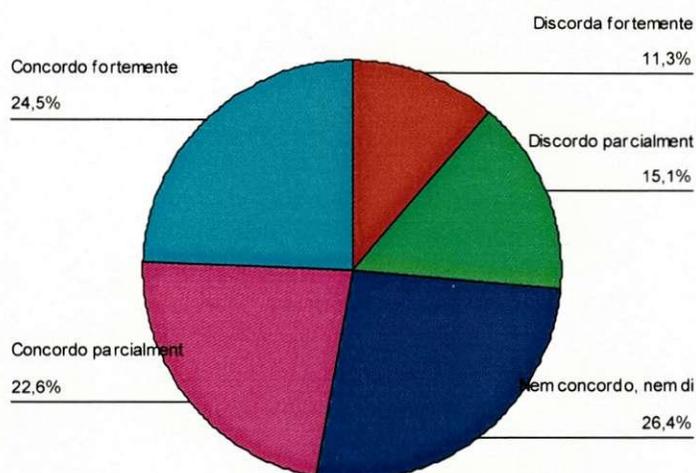


Gráfico 15 - As salas de aula dispõem dos equipamentos de computação em bom estado, tipo quadro branco, data-show, kit multi mídia etc.

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Os entrevistados foram questionados se a biblioteca da instituição apresenta boas condições físicas e o acervo bibliográfico é atual (Gráfico 16). Os resultados foram: 41,5% demonstraram níveis 4 e 5 de satisfação, concordando 5,7% fortemente, 35,8% parcialmente. E 30,2% dos respondentes ficaram na neutralidade. 28,3% discordaram, variando entre fortemente e parcialmente.

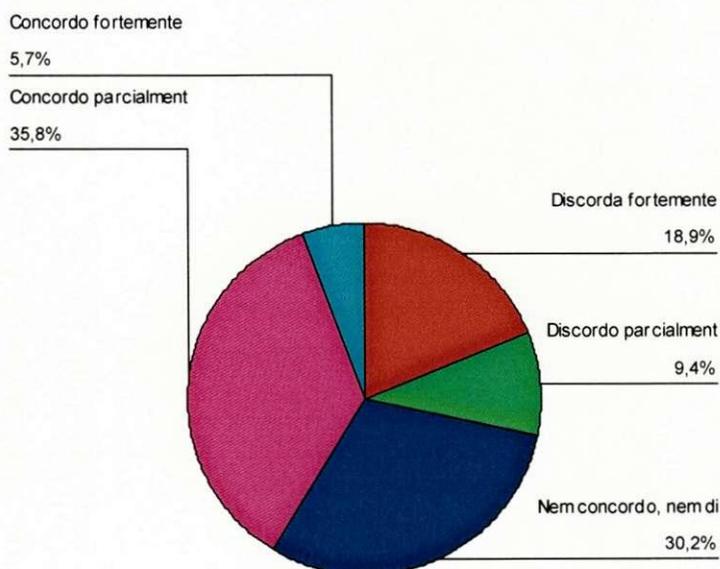


Gráfico 16 - A biblioteca da Instituição apresenta boas condições físicas e o acervo bibliográfico é atual

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

No gráfico 17, encontram-se os resultados relacionados à limpeza das instalações. Nesta apresentação almeja-se que se tenha um grau que demonstre 100% de satisfação, pois, um ambiente limpo e agradável encanta todo cliente. Observa-se que apenas 28,3% concordam fortemente e 32,1% parcialmente, perfazendo um total de 60,4%. O nível de discordância varia entre 15,1% para discordo fortemente e 9,4% discordam parcialmente, totalizando 24,5%. Apenas 13,2% optou por nem concordo, nem discordo.

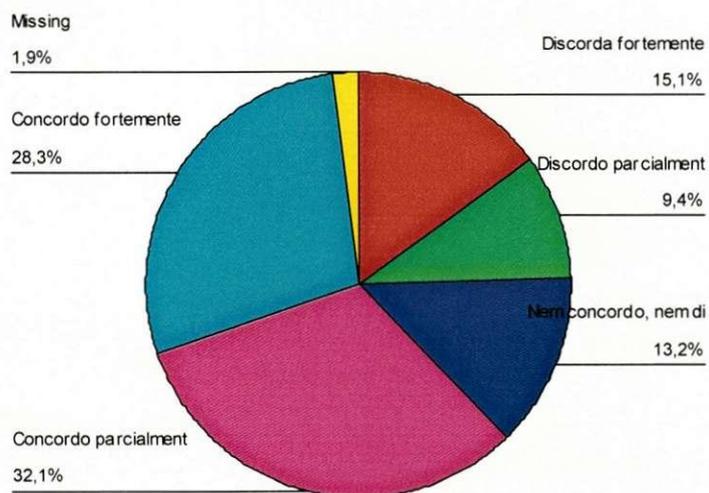


Gráfico 17 - A limpeza das instalações da Unidade Acadêmica é realizada diariamente
Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Em relação ao gráfico 18, verificou-se, segundo a percepção discente se existe satisfação em relação à boa acústica, ao conforto, e iluminação das instalações, as respostas apresentam um nível de 28,3 concordando parcialmente, 13,2% totalmente satisfeito, somando 41,5% dos respondentes concordando com a assertiva, 26,4% para nem concordar e nem discordar, 18,9 discorda parcialmente e 13,2% discorda fortemente, totalizando 32,1% no grau de discordância.

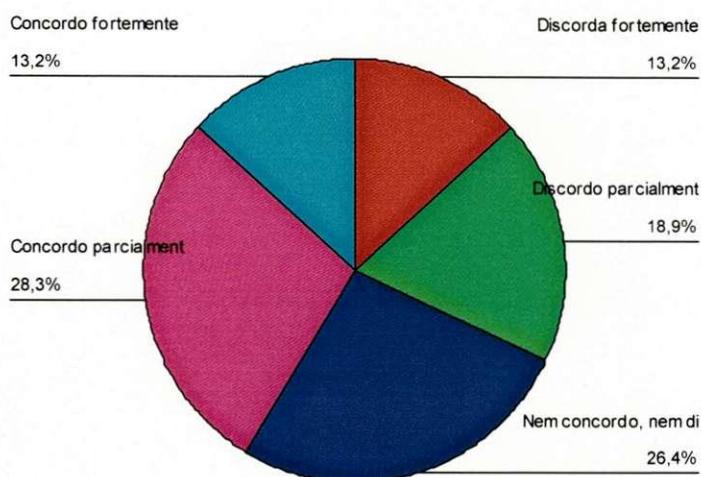


Gráfico 18 - As instalações apresentam boa acústica, iluminação e conforto
 Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

No gráfico, 19 é possível perceber se as instalações apresentam uma boa acessibilidade, principalmente para pessoas com necessidades especiais – Demonstra a questão mais crítica da pesquisa, uma visão negativa em termo de satisfação. Os entrevistados foram questionados a respeito das instalações da unidade, se esta apresentava uma boa acessibilidade, principalmente para pessoas com deficiência física. Nesta questão, o gráfico demonstra que 49,1% discorda fortemente (grau 1), 15,1%, discorda parcialmente (grau 2). Este percentual de discordância perfaz um total de 64,2%. 15,1% neutro, 20,7 concordando com os graus 4 e 5, variando em 11,3% parcialmente e 9,4% fortemente.

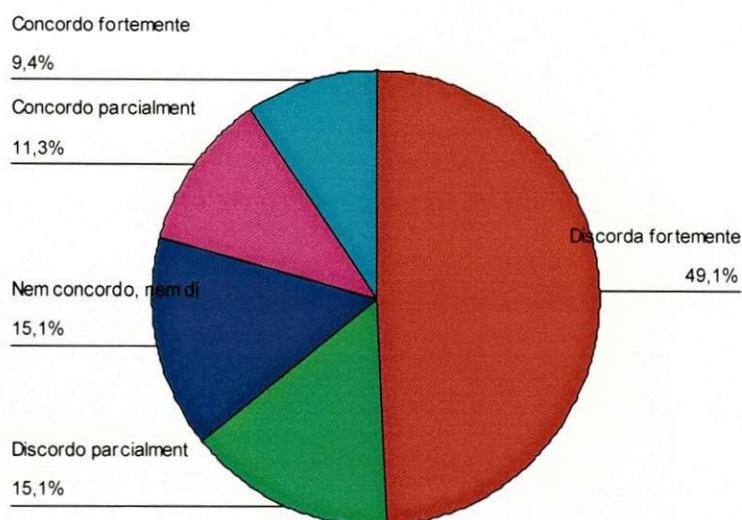


Gráfico 19 - As instalações apresentam uma boa acessibilidade, principalmente para pessoas com necessidades especiais.

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

10 Considerações Finais

O objetivo deste estudo surgiu devido à vivência pessoal diária, dentro da unidade. Tomamos a iniciativa para melhorar os aspectos do ambiente de trabalho em que convivemos, eliminando aspectos desfavoráveis. Estão sendo ampliadas as instalações da unidade para melhor atender às necessidades e expectativas dos alunos. Uma infra-estrutura adequada, espaços físicos específicos melhoram o índice de satisfação dos estudantes, que são os nossos clientes enquanto estudantes da instituição.

Observou-se que a confiança de que as informações fornecidas pelos funcionários da unidade estão sendo prestadas com uma boa presteza, apresentou o maior nível desejado na opinião dos 88,7% dos respondentes (assertiva 2), seguido do tratamento de maneira atenciosa (86,9% - assertiva 10), Os itens 1 e 3, os serviços acadêmicos (secretaria, atendimento ao aluno) que estão sendo oferecidos pela unidade atendem satisfatoriamente sua exigências; e são realizados corretamente e com agilidade, os respondentes equivalentes a 81,1% concordaram fortemente ou parcialmente.

Notadamente, 79,3% acreditam que a reputação da unidade transmite confiança para o alunado de Física. Paralelamente, 79,2% entendem que os serviços são concluídos no prazo prometido.

Já em relação à confiança transmitida pelos funcionários, 75,5% das opiniões sinalizam positivamente; Os funcionários atendem as necessidades do usuário de maneira satisfatória. E 75,4% apontam que os Funcionários da unidade demonstram interesse em solucionar seus problemas. 71,7% dos discentes entendem que os funcionários da unidade compreendem as dificuldades apresentadas pelo aluno e 68% sinalizam que o tempo de espera da prestação de serviço atende suas exigências e expectativas.

No que se refere à limpeza observa-se que 60,4% das opiniões estiveram concentradas entre concorda fortemente e parcialmente. 47,2%, As salas de aula dispõem dos equipamentos de computação em bom estado, como quadro branco, data show, kit multi mídia, etc. 41,5%, Instalações físicas da Unidade Acadêmica de Física atendem aos seus anseios acadêmicos; A biblioteca da instituição apresenta boas condições físicas e o acervo bibliográfico é atual; As instalações apresentam boa acústica, iluminação e conforto. O fator crítico se refere a afirmativa 18: consiste na questão relacionada à acessibilidade, principalmente para pessoas com deficiências físicas. 20,7% dos entrevistados atribuíram os graus 4 e 5 (concorda fortemente e parcialmente), 64,2% atribuíram os graus 1 e 2 (discordo fortemente e discordo parcialmente), 15,1% não se sentiram confortáveis em responder.

Com base na análise dos resultados, percebe-se que o método adotado foi capaz de determinar quais variáveis foram vistas pelos discentes como decisivas na percepção do nível de qualidade dos serviços prestados pelos servidores da UA de Física da UFCG. Os resultados obtidos revelam entre outros que a confiança, imagem, pontualidade, agilidade, instalações físicas, presteza no atendimento são fatores buscados pelos discentes e que precisam ser levados em consideração pela gestão da Unidade no intuito de melhorar o atendimento.

Fica evidente que é preciso definir novas estratégias por parte desses profissionais como maneira de tornar a prestação do serviço na UA eficiente e adequada à necessidade de cada usuário.

Dessa forma, os resultados obtidos através desse estudo, sinalizam contribuições importantes tanto para os estudos acadêmicos da temática, quanto para os profissionais atuantes o cenário de IES públicas, pois auxilia na avaliação do desempenho deste e direciona suas ações a partir das correlações existentes entre as variáveis analisadas.

Finalmente, com o propósito de dar continuidade ao estudo, recomenda-se que em pesquisas futuras sejam aplicadas as técnicas da AF e da análise descritiva, envolvendo tanto a visão discente quanto docente, de forma a confrontá-las para então vislumbrar resultados elucidativos para ambas as partes.

11. Referências

ALVES, J.N.; PEREIRA, B.A.D.; SALBEGO, A.B. *Identificação dos principais fatores relacionados à infra-estrutura universitária: uma análise em uma IES Pública*. XIII SEMEAD – Seminário em Administração. Setembro de 2010.

CARVALHO, J.R.M.; et al. *Avaliando indicadores de Desempenho não financeiro no Setor de Serviço*. V Semana de produção Acadêmica do CCJS/UFMG. Sousa.PB, 26 a 30 de outubro de 2009.

CORDEIRO, C. O; PARENTE, R. C. P. A percepção da qualidade dos serviços prestados em uma Instituição de Ensino segundo a ótica do Cliente. In: *Anais do XXIV Encontro Nac. de Eng. de Produção* - Florianópolis, SC, Brasil, 03 a 05 de novembro de 2004.

COSTA, M.; et al (2009), *Educação Corporativa Hospitalar*. Uma proposta de avaliação da Satisfação e Lealdade dos Alunos do Instituto de Ensino e Pesquisa de um Hospital. II. Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade. Curitiba. 15 a 17 de setembro de 2009.

EBERLE, L.; et. al. *Um Estudo Acerca da Qualidade dos Serviços Prestados por uma IES da Serra Gaúcha e a Satisfação dos Alunos*. Anais do II Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade. Curitiba/PR, 15 a 17 de Novembro de 2009.

FORTES. A.V.; et al. *A satisfação do discente em uma IES. Um estudo de caso*. V. Simpósio de Gestão e Estratégia em Negócios. Setembro de 2007 – RJ.

FOWLER, E. D. M. *Investigação sobre a utilização de Programas de Qualidade (GESPUBLICA) nas Universidades de Ensino Superior*. Agosto 2008.

HELENA, L.A.; SPERS, E.E. *Modelos de mensuração da satisfação de clientes: Um estudo de caso com alunos de Administração*. Revista de Ciência da Administração. V.7, n.13 UFSC. Jan/jul 2005.

MAINARDES, E.W.; DIMINGUES, M.J.C.S. *Satisfação de Estudantes em Administração de Joinville/SC*. Revista Eletrônica de Ciência Administrativa. <http://www.uff.br>. Acesso em 07.09.2010.

MELLO, S.C.B.;DUTRA,H.F.O.;OLIVEIRA,P.A.S. *Avaliando a Qualidade de serviço educacional numa IES: O Impacto da Qualidade percebida na apreciação do aluno de Graduação*. O&S v.8 n.21 - maio/agosto 2001.

MEYER Jr., V.; LOPES, M. C. B. Planejamento formal e seus resultados: um estudo de caso de universidades. In: *Anais do Seminário de Pesquisa em Educação da Região Sul*. 5. 2004, Curitiba, 2004.a

MIRANDA, G.D.; et al. *Avaliação do Curso de Administração da Universidade Federal de Santa Maria. A Visão dos alunos.* www.ead.fea.usp.br/semead 11.08.2005.

PEREIRA, B.C.S.; GIL, C. *A Satisfação de Alunos de Escolas de Administração.* IX SEMEAD. 10 a 11 de agosto de 2006. www.ead.fed.usp.

STEFANO, N.; et al. *Satisfação dos Clientes interno e externo mensurada através da Escala SERVQUAL e do modelo GAP em uma empresa prestadora de serviços.* IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão. 31 de julho a 02 de agosto de 2008, Niteroi-RJ.

WALTER, S.A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M.J.C.S. *Análise da satisfação do aluno para melhoria de um Curso de Administração.* FACESR. Adm. Belo Horizonte. Maio/agosto 2006.