



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS VII
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

ISABELA MARIA MEDEIROS DE ARAÚJO

**GESTÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: APLICAÇÃO DO MODELO
HEdPERF NA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**

**PATOS
2018**

ISABELA MARIA MEDEIROS DE ARAÚJO

**GESTÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: APLICAÇÃO DO MODELO
HEdPERF NA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso em
Administração da Universidade Estadual da
Paraíba, como requisito parcial à obtenção do
título de Bacharel em Administração.
Área de concentração: Gestão da qualidade.

Orientador: Prof. Dr. Odilon Avelino da Cunha.

**PATOS
2018**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

A658a Araújo, Isabela Maria Medeiros de.
Gestão da qualidade no Ensino Superior [manuscrito] :
Aplicação do modelo Hedperf na Universidade Estadual da
Paraíba / Isabela Maria Medeiros de Araujo. - 2018.
27 p.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Exatas e Sociais Aplicadas , 2018.
"Orientação : Prof. Dr. Odilon Avelino da Cunha ,
Coordenação do Curso de Administração - CCEA."
1. Ensino Superior. 2. Gestão da qualidade. 3. UEPB. I.
Título
21. ed. CDD 658.562

ISABELA MARIA MEDEIROS DE ARAÚJO

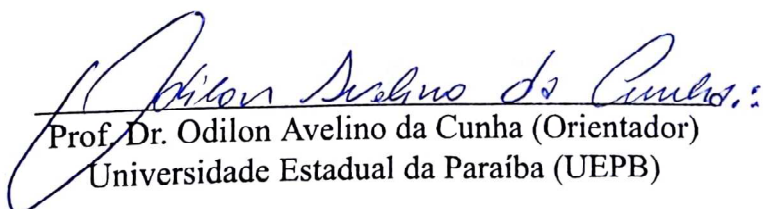
GESTÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: APLICAÇÃO DO MODELO
HEdPERF NA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

Artigo, apresentado ao Programa de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

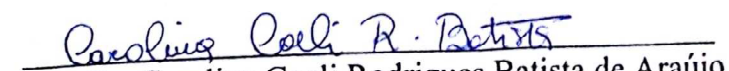
Área de concentração: Gestão da qualidade.

Aprovado em: 26/11/2018.

BANCA EXAMINADORA


Prof. Dr. Odilon Avelino da Cunha (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Me. Eunice Ferreira Carvalho
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Dr. Carolina Coeli Rodrigues Batista de Araújo
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A meus pais, companheiro, família, amigos e
filha, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

A Deus, acima de tudo, pelas oportunidades, bênçãos, luz e proteção.

Aos meus pais, Marcos e Ivânia, por todo empenho e dedicação, buscando sempre ofertar um caminho digno e cheio de esperanças às suas filhas. Pelos dias de luta e noites em claro nas incessantes tentativas de proporcionar sempre o melhor em todos os aspectos. Obrigada pela educação que me proporcionaram, pois ela sempre estará comigo, independentemente de qualquer situação.

Aos meus familiares, tias e tios, avós, primos, que muito me apoiaram em todas as decisões que tenho tomado e por sempre tornar possível os caminhos que pretendi seguir.

Aos meus amigos e companheiros de curso, aos mestres que muito me acrescentaram, pelas lições compartilhadas: acadêmicas e de vida. Desejo muito sucesso em nossos caminhos e que nosso conhecimento seja luz para aqueles que necessitam. Que consigamos retribuir para a sociedade todo o aprendizado que aqui estamos coletando.

Ao meu orientador e professor, Odilon, que me acompanhou desde o início e sempre se mostrou disponível nos momentos em que precisei de um direcionamento, sempre acreditando em meus projetos. Certamente um dos maiores pilares que encontrei na Universidade.

Ao meu companheiro, Wilson Filho, por sonhar junto comigo e não duvidar dos meus sonhos, por acreditar que cada palavra dita teve fundamento. Por ser meu incentivo diário, sempre valorizando os meus estudos e profissão, pelo suporte que nunca me faltou. Você é umas das peças mais fundamentais em minha vida.

À minha filha, Luíza, em especial, por ter sido o principal motivo das minhas mais recentes lutas e pela força que me proporcionou na busca pelo alcance dos meus objetivos. Tudo em seu nome, quero crescer por você.

A todos aqueles que se fazem presentes em minha vida, com certeza o que represento traz as contribuições de cada um.

“A transformação da educação não pode antecipar-se à transformação da sociedade, mas esta transformação necessita da educação.”

Paulo Freire

Sumário

1 INTRODUÇÃO	7
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	9
2.1 Qualidade da oferta de serviços no ensino superior	9
2.2 Os métodos de avaliação da qualidade no Brasil	10
2.3 O modelo HEdPERF	11
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	12
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	13
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
ABSTRACT	23
REFERÊNCIAS	24

GESTÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: APLICAÇÃO DO MODELO HEdPERF NA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

Isabela Maria Medeiros de Araújo

Odilon Avelino da Cunha

RESUMO

O presente estudo busca analisar quais as perspectivas dos discentes do curso de Administração de Empresas, no campus VII, da Universidade Estadual da Paraíba, em relação à qualidade dos serviços prestados e compará-las ao índice já estabelecido para a instituição de ensino abordada: o conceito três obtido no Enade de 2015. Tendo em vista que, ao relacionar conhecimentos teóricos e técnicos, uma educação de qualidade capacita o cidadão para intervir e aperfeiçoar o meio social, percebe-se a relevância da investigação. A pesquisa justifica-se, portanto, pela necessidade de medir e identificar a eficiência de uma gestão da qualidade no ensino e na oferta de suas atribuições e processos, tendo em vista a contribuição e o papel das universidades na formação e desenvolvimento da sociedade onde estão inseridas. Através de uma abordagem quantitativa e qualitativa, a mesma foi realizada com alunos próximos à conclusão do curso, utilizando-se do modelo HEdPERF, proposto por Firdaus Abdullah (2005). Os resultados demonstram a existência de níveis satisfatórios de qualidade, mas, simultaneamente, conclui-se a necessidade de intervenções pontuais em aspectos de ensino, estrutura e gestão, para que a IES cresça no conceito dos estudantes.

Palavras-chave: Ensino superior; Gestão da Qualidade; UEPB.

1 INTRODUÇÃO

No ano de 2017 foi divulgado o Censo Da Educação Superior, uma pesquisa realizada pelo MEC a fim de demonstrar os números correspondentes a atual situação educacional do país. O estudo apontou que 2.045.356 das vagas ofertadas no ensino superior pertencem a entidades estatais, o que corresponde a 24,7% do total de matrículas realizadas no país, estando o curso de Administração em segundo lugar no ranking das graduações que possuem maior quantidade de acadêmicos. (MEC; INEP, 2017)

A Universidade Regional do Nordeste, por sua vez, foi fundada no ano de 1966 pela lei municipal nº23 como uma autarquia municipal de Campina Grande, porém em 1987 foi estadualizada por uma lei sancionada pelo então governador Tarcísio Burity, tornando-se a Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Atualmente, essa apresenta 52 cursos de graduação distribuídos por 8 cidades e 20 programas próprios de pós-graduação, abrangendo boa parte do território da Paraíba.

Através de programas de extensão, iniciação científica, pós-graduação e outros, a UEPB contribui de forma significativa para o aperfeiçoamento político, econômico e social do

estado, ao fazer com que seus discentes estejam primeiramente voltados à resolução de inquietações existentes nas suas comunidades, para depois expandirem seus projetos e os levarem para aplicação em âmbito regional, nacional, em diante.

Para Silva *et al* (2017) os estudantes possuem, por sua vez, inúmeros meios de encontrar as universidades mais atraentes para si, como as classificações que são feitas para elencar as IES em rankings, conforme a análise de fatores como o ensino, a pesquisa e a transferência de conhecimento.

Uma dessas classificações é feita pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). Em 2016, esta pesquisa apresentou resultados quanto ao Índice Geral de Cursos (IGC), indicador de qualidade que avalia as instituições de educação superior (IES), na qual, 0,4% das IES obtiveram conceito 1; 14%, conceito 2; 66,7%, conceito 3; 17,4%, conceito 4 e 1,5%, conceito 5. Assim, grande parte das IES alcançaram resultados bastante satisfatórios.

Considerando-se o grande impacto causado pela universidade em discussão, identificou-se a necessidade de verificar o seguinte aspecto: os índices de qualidade estabelecidos pelas organizações governamentais são, de fato, percebidos pelos alunos do curso de Bacharelado em Administração da UEPB de Patos e condizentes com a realidade que estes vivenciam dentro do centro acadêmico? Uma vez que a cidade é reconhecida como importante polo comercial e de oferta de serviços básicos à população, sendo referência e possuindo centralidade em relação aos municípios circunvizinhos, localizados, principalmente, no sertão paraibano.

Essa mensuração da qualidade do ensino superior é muito importante para os gestores, nas questões administrativas, servindo como direcionamento para implantação de estratégias e ferramentas capazes de sanar os principais problemas identificados.

Levando-se em consideração o que foi exposto, o presente estudo objetiva a construção de um perfil que representa as percepções dos discentes do curso de Administração, mais especificamente aqueles que estão próximo à conclusão do curso, para que a partir desta análise, também se possa propor iniciativas que aperfeiçoem a gestão da qualidade na IES analisada. Para isso, buscou-se identificar opiniões pontuais a respeito de diversos itens que refletem todos os setores de funcionamento do campus. Posteriormente, foram agrupadas e medidas pontuações para cada assertiva em questão e, por fim, houve a comparação para que se verificasse os índices obtidos durante a pesquisa com aqueles já determinados.

Portanto, considera-se de extrema importância a análise científica dessa questão, tendo em vista o grande impacto na formação estudantil superior que a instituição possui no Estado da Paraíba e o cumprimento de suas obrigações sociais para com a população. Percebe-se, também, a carência de trabalhos que investiguem a solidez dos indicadores apontados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). A próxima seção apresentará os fundamentos teóricos que embasam a presente pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 QUALIDADE DA OFERTA DE SERVIÇOS NO ENSINO SUPERIOR

O conceito de qualidade vem sendo trabalhado há bastante tempo e caracteriza-se pela sua dificuldade de mensuração, tendo em vista que o aspecto pode afetar cada indivíduo de uma maneira diferenciada e representar inúmeras vertentes simultâneas. No entanto, ao tratar a gestão da qualidade, importantes autores convergem para uma mesma abordagem, que busca unificar os pontos mais importantes a serem observados e tratados a fim de se garantir a eficiência de uma organização e total satisfação daqueles que usufruem de seus produtos e serviços.

Para isso, o importante estudioso na área e desenvolvedor da teoria Total Quality Control, Feigenbum (1994), defende um controle capaz de promover e integrar o desenvolvimento, a manutenção, assim como os esforços para melhoramento da qualidade nos mais diversos níveis organizacionais, de modo que se promovesse total satisfação do consumidor.

Já no âmbito do ensino, Davok (2007) defende que o termo “qualidade educacional” vem sendo utilizado para definir se um sistema e a instituição em destaque mostram-se eficientes, eficazes, efetivos e relevantes.

“Uma educação de qualidade pode significar tanto aquela que possibilita o domínio eficaz dos conteúdos previstos nos planos curriculares; como aquela que possibilita a aquisição de uma cultura científica ou literária; ou aquela que desenvolve a máxima capacidade técnica para servir ao sistema produtivo; ou, ainda, aquela que promove o espírito crítico e fortalece o compromisso para transformar a realidade social, por exemplo.” (DAVOK, 2007)

Ainda nesse sentido, Demo (1995) afirma que a qualidade acadêmica pode ser demonstrada como a capacidade de produzir os conhecimentos inerentes à docência. Ainda

para ele, a qualidade social relaciona a necessidade do conhecimento teórico como fator gerador de desenvolvimento para a população e qualidade educativa como aquela responsável pela formação de cidadãos hábeis no cuidado para com a formação democrática da sociedade, no exercício de suas funções.

2.2 OS MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO BRASIL

Tendo em vista a importância de se discutir qualidade, inúmeros métodos foram implantados com o decorrer do tempo para mensurar variáveis que, unidas, tendem a representar a realidade daqueles que possuem conhecimento sobre o que está sendo investigado.

No Brasil, o número de cursos superiores tem aumentado significativamente desde a época da implantação das primeiras escolas de Cirurgia e Anatomia em Salvador, a de Anatomia e Cirurgia, no Rio de Janeiro e a Academia da Guarda Marinha, também no Rio, em 1808, com a chegada da família real portuguesa no país (CUNHA, 1986).

As Instituições de Ensino Superior (IES) têm se espalhado de forma vertiginosa por todo o país. Conforme o Censo da Educação Superior (MEC; INEP, 2017), no ano de 2017 existiam 2.470 IES no Brasil, as quais são classificadas como universidades, centros universitários, faculdades, IF e Cefet, todas ofertadas pela iniciativa pública e privada, com exceção das últimas duas modalidades, que são oferecidas apenas pelo sistema público de ensino. Nesse sentido, existiam 8.052.254 estudantes matriculados no mesmo período.

Devido a este grande leque de ofertas, aqueles que pretendem ingressar precisam estar atentos à qualidade entregue por essas instituições. Existem, portanto, diversos índices mensurados pelo próprio governo federal que avaliam periodicamente os atributos das faculdades, centros universitários e universidades.

“Frente a este crescimento, o governo federal criou o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES (BRASIL, 2012), que tem como finalidade buscar a melhoria da qualidade da educação, a qualificação da gestão, aumento da eficácia institucional e a efetividade acadêmica e social” (MARINHO; POFFO, 2016).

Para o processo de Avaliação Institucional, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) observa os seguintes critérios: missão e PDI; política para ensino, pesquisa, pós-graduação e extensão; responsabilidade social da IES; comunicação com a sociedade; as políticas de pessoal, carreiras do corpo docente e de técnico-

administrativo; organização de gestão da IES; infraestrutura física; planejamento de avaliação; políticas de atendimento aos estudantes e sustentabilidade financeira. Já para os cursos, são levados em consideração três dimensões, que são organização didático-pedagógica, perfil do corpo docente e instalações físicas.

Há, simultaneamente, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) que é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação, o qual realiza periodicamente controles de qualidade. Um destes é o Conceito Enade, que avalia os cursos através da aplicação de uma prova com os estudantes e leva em consideração o desempenho dos mesmos.

Ainda descrito no site Inep, há o índice expresso como Conceito Preliminar de Curso (CPC) é um indicador de qualidade que avalia os cursos especificamente de graduação. O cálculo e divulgação ocorrem no ano seguinte ao da realização do Enade, e avaliam o desempenho de estudantes, o valor agregado pelo processo formativo e os insumos referentes às condições de oferta – corpo docente, infraestrutura e recursos didático-pedagógicos –, conforme orientação técnica aprovada pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (Conaes).

Segundo Marinho e Poffo (2016) é necessário que se realizem estudos para analisar os aspectos qualitativos sob o ponto de vista da comunidade acadêmica, e, assim, verificar se as avaliações feitas pelo governo se concretizam na geração de um conceito de qualidade real.

2.3 O MODELO HEdPERF

Desse modo, o modelo HEdPERF (Higher Education PERFORMANCE-only) consiste em um instrumento de avaliação proposto por Abdullah (2005), o qual objetiva mensurar a qualidade do serviço prestado a partir da apresentação dos principais fatores que a determinam, dentro da realidade do ensino superior.

Essa ferramenta surgiu no ano de 2005, na Malásia, como uma reação ao desenvolvimento do setor educacional em todo o mundo (SILVA, *et al*, 2017). Assim, conforme os autores, o HEdPERF indica essa qualidade do serviço, considerando o ponto de vista dos alunos para a implementação de mudanças que melhorem o ensino prestado.

Portanto, o HEdPERF busca apontar, de forma qualitativa, os fatores críticos da qualidade do serviço prestado pelas instituições de ensino superior, a partir da concepção dos graduandos (ABDULLAH, 2005). Para tanto, o instrumento é composto por

sentenças, separadas em seis fatores de análise (Quadro 1), as quais são avaliadas por meio da escala de Likert por uma amostra de estudantes de determinada instituição.

Quadro 1 - Fatores analisados pelo modelo HEdPERF

FATOR DE ANÁLISE	DESCRIÇÃO
Aspectos não-acadêmicos	Apresenta fatores relativos à disposição do pessoal administrativo em solucionar os problemas dos alunos;
Aspectos acadêmicos	Traz fatores relacionados ao ensino acadêmico em si, como a postura dos docentes em diversas ocasiões;
Reputação	Demonstra aspectos que sugerem a importância que as IES possuem na projeção de uma imagem profissional;
Acesso	Consiste em itens relativos a questões de acessibilidade, facilidade em estabelecer contato, disponibilidade e conveniência na instituição;
Conteúdo programático	Relacionado com a variedade de cursos ofertados pela instituição, bem como pela flexibilidade e estruturação dos planos de ensino dos cursos;
Qualidade Percebida	Relativa à satisfação do aluno quanto ao serviço prestado pela IES em questão;

Fonte: Adaptado pela autora a partir de Abdullah (2005; 2006)

Nesse sentido, pode-se observar que o HEdPERF é amplo e consegue abranger diversos fatores que variam desde o próprio ensino disponibilizado pela instituição, até os serviços prestados pelo pessoal administrativo da IES. Logo, nas palavras de Marinho e Poffo (2016), a aplicação de um modelo que qualidade educacional que considera as percepções do aluno, pode gerar a criação de estratégias mais adequadas para a melhoria contínua da formação acadêmico-profissional do indivíduo. Na seção posterior, serão apresentados os aspectos metodológicos dessa pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é caracterizada do ponto de vista da abordagem do problema como quantitativa e qualitativa, uma vez que busca quantificar informações referentes às percepções dos graduandos de administração sobre a qualidade do ensino prestado pela IES que frequentam. Quanto aos objetivos, o estudo é definido como descritivo, pois, de acordo com Gil (2008), procurou descrever aspectos, apontar relações entre variáveis e levantar concepções, atitudes e crenças de uma determinada população.

Com relação ao procedimento técnico, a presente investigação se classifica como levantamento de campo (*survey*), no qual, se objetiva conhecer o comportamento das pessoas a respeito da problemática apresentada, interrogando-as diretamente através da análise quantitativa, para, posteriormente, adquirir as devidas conclusões por meio dos dados coletados (GIL 2008).

No que diz respeito à constituição da população, ela é formada pelos alunos do sexto e sétimo período diurno e sétimo e oitavo período noturno do curso de administração da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Estes foram selecionados por já estarem próximos à conclusão do curso e terem percorrido uma trajetória que os possibilitou obter conhecimento a respeito de todos os processos da instituição.

Já a amostra é descrita como não probabilística intencional, uma vez que a mesma foi selecionada de forma premeditada, por se acreditar que melhor representa o universo da pesquisa (SILVA; MENEZES 2005).

Como já indicado anteriormente, o instrumento utilizado para a realização da pesquisa é o HEdPERF com o objetivo de mensurar os aspectos relacionados à qualidade das instituições de ensino superior, a partir da ótica dos alunos que frequentam determinada IES.

Nesse sentido, o questionário é composto por quarenta e quatro sentenças, distribuído em seis dimensões de análises: aspectos acadêmicos; aspectos não acadêmicos; acesso; reputação; conteúdo programático e qualidade percebida. Cada uma dessas sentenças foi avaliada a partir da escala de Likert, na qual a opção de número 1 corresponde a “discordo totalmente” e a de número 5 a “concordo totalmente”. A opção três foi considerada como qualidade “satisfatória”.

Os questionários foram elaborados através da plataforma Google Forms, no mês de Maio do presente ano. No total, trinta alunos foram encontrados e abordados em sala de aula, em seis diferentes e subsequentes encontros, e questionados sobre a disponibilidade para responder à pesquisa. Posteriormente, os resultados foram tabulados a partir da técnica de estatística descritiva básica e foram analisados de maneira interpretativa.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na presente seção são apresentados os resultados alcançados a partir da coleta e análise dos dados. No total, trinta alunos regularmente matriculados, de três diferentes períodos e turnos, responderam o questionário. Assim, optou-se por abordar os graduandos próximos ao período de conclusão do curso, tendo em vista que estes já concluíram a maior

parte da grade curricular, assim como tiveram a oportunidade de passar pelos diferentes programas ofertados nos diferentes estágios da graduação.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

Para a obtenção do perfil do respondente, foram aplicadas seis questões de múltipla escolha. Nelas, foi possível constatar que 76,67% dos indivíduos eram do sexo feminino e que 96,67% de todos os respondentes estão em sua primeira graduação. No que diz respeito à faixa etária, 50% dos respondentes possuem entre 16 e 22 anos de idade; 43,33% estão entre 23 e 30 anos; e somente 6,67% estão acima dos 30 anos.

Já quando questionados sobre a maior titulação que pretendem atingir, foi possível observar que a maioria pretende cursar uma especialização após a conclusão da graduação (tabela 1).

Tabela 1 - Maior titulação que pretendem atingir

Maior titulação que pretendem atingir	Frequência absoluta	Frequência relativa
Bacharel	5	16,67%
Especialista	9	30,00%
Mestre	5	16,67%
Doutor	8	26,66%
Pós-doutor	3	10,00%
TOTAL	30	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Por fim, quanto ao semestre em que se encontravam no momento de execução da pesquisa, verificou-se que 50% frequentam o sétimo período do curso; 26,67% estão no último período, ou seja, o oitavo; e apenas sete (equivalente a 23,33% do total) estão no sexto semestre. Convém ressaltar que 60% desses alunos estudam durante a manhã.

4.2 REPUTAÇÃO

Este quesito apresenta sentenças que indicam a importância que as IES possuem na projeção de uma imagem profissional (ABDULLAH, 2005). Dessa forma, cada item foi avaliado através de uma escala de Likert que variou entre 1 e 5, sendo a primeira opção referente a total discordância da máxima em questão e a quinta a completa concordância com

a sentença em análise. A opção três foi considerada como um nível satisfatório. Os resultados estão apresentados logo abaixo na tabela 2.

Tabela 2 - Reputação

<i>Item</i>	<i>Reputação</i>	<i>Discordo totalmente (%)</i>			<i>Concordo totalmente (%)</i>		<i>Nº de respondentes</i>
1	A instituição tem uma imagem profissional.	3,33	13,34	33,33	40	10	30
2	Os equipamentos são adequados e necessários.	3,33	10	56,67	20	10	30
3	Os recursos acadêmicos são adequados e necessários.	3,33	3,33	53,34	33,33	6,67	30
4	A instituição oferece programas com qualidade excelente.	10	26,67	33,33	26,67	3,33	30
5	As áreas de convivência são adequadas e necessárias.	13,33	6,67	33,33	40	6,67	30
6	Os tamanhos das salas permitem um mínimo de atenção.	6,67	16,67	36,66	30	10	30
7	A instituição tem uma localização ótima com um excelente layout e aparência do campus.	16,67	30	36,66	10	6,67	30
8	A graduação em questão tem fácil empregabilidade.	6,67	13,33	43,33	20	16,67	30

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

A partir da análise dos dados em questão, conclui-se que a maioria das opiniões relativas ao quesito reputação estão no nível de aceitabilidade. Nesse sentido, a Universidade está em alta com base na opinião dos discentes, tendo em vista que 83,33% destes percebem uma imagem profissional que vai de aceitável a totalmente satisfatória advinda da mesma. Essa imagem representa um quesito atrativo e um modo de diferenciar-se das demais, pois transmite segurança e confiabilidade para os estudantes. Nesse sentido, segundo Fortes et al, (2011, p.10) a reputação da IES é um atributo muito importante para permanência da prestação de serviços da IES.

As áreas de convivência, que recentemente foram reformadas, também obtiveram um grau próximo à total concordância quanto ao quesito analisado. Portanto, os tópicos que dizem respeito aos recursos da instituição foram responsáveis por uma grande parcela de respostas interpretadas como satisfatórias.

É importante destacar, no entanto, que boa parte dos alunos percebe uma ineficiência na qualidade ou variedade de programas ofertados pela instituição, já que 36,67% dos entrevistados atribuíram conceitos 1 e 2 para o quesito em questão.

A assertiva referente ao layout e aparência do campus, assim como sua localização, também apresentou dispersão nas respostas, com uma quantidade próxima de alunos apontando divergentes conceitos de satisfação, do menor ao maior.

4.3. ACESSO

Esse tópico se refere aos problemas relativos à acessibilidade, disponibilidade, facilidade de contato e conveniência (ABDULLAH, 2005). Nele estão presentes questões como a igualdade no tratamento entre os alunos, o tipo de abordagem quanto à informações confidenciais, aos procedimentos institucionais e o *feedback* prestado aos discentes. Os resultados deste fator estão constando na tabela 3.

Tabela 3 - Acesso

Item	Acesso	Discordo totalmente (%)			Concordo totalmente (%)		Nº de respondentes
1	Os estudantes são tratados igualmente e com respeito pelo pessoal.	13,33	10	3,33	43,34	30	30
2	O pessoal respeita a minha confidencialidade quando exponho alguma informação.	0	13,33	26,67	26,67	33,33	30
3	O pessoal administrativo é facilmente contatado por telefone, redes sociais, e-mail, entre outros.	0	16,67	20	40	23,33	30
4	A instituição oferece um excelente serviço de informação sobre procedimentos e programas internos.	33,33	3,33	30	26,67	6,67	30
5	A instituição valoriza o <i>feedback</i> dos estudantes para melhorar o desempenho de seus serviços.	23,33	33,33	30	6,67	6,67	30
6	A instituição tem procedimentos simples e padronizados de oferecimento de serviços.	20	6,67	50	16,66	6,67	30

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Nesse sentido, esse fator apresentou uma variabilidade significativa de resultados. Os itens quatro e cinco obtiveram os piores resultados, com cerca de 33,33% dos respondentes discordando da afirmação contida no questionário. É imprescindível que sejam discutidos métodos e propostas para ampliar e divulgar as informações que a Universidade pretende repassar aos seus alunos, de maneira que se consiga alcançar o maior número de pessoas, através não somente de redes sociais, mas também de pessoas instruídas e preparadas dentro do próprio campus para lidar com os questionamentos dos discentes.

Não menos importante, criar mecanismos para valorização da opinião dos alunos propicia o desenvolvimento direcionado da academia, facilitando as estratégias a serem pensadas e os métodos a serem utilizados. Isto possibilita que a instituição não despenda tempo e recursos em áreas que não necessitam de mudanças urgentes ou que já conquistaram o contentamento do seu público.

Nessa perspectiva, torna-se imprescindível detectar os aspectos críticos da qualidade em uma IES que contribui para a subjetividade do processo educacional, já que, os processos de melhorias estão relacionados ao gerenciamento da mesma (MARINHO; POFFO, 2016)

As questões relativas ao tratamento igualitário e à facilidade de contato com o pessoal administrativo, por sua vez, receberam boas impressões dos discentes. Já a simplicidade e padronização dos procedimentos ofertados pela instituição foram considerados satisfatórios, pelos estudantes. Somente a confidencialidade recebeu o conceito máximo demonstrando uma abordagem segura, por parte do pessoal administrativo, no que se refere às informações repassadas pelos graduandos.

4.4 ASPECTOS ACADÊMICOS

Os aspectos acadêmicos trazem fatores relativos ao ensino superior, como a postura dos docentes em inúmeras ocasiões. Nesse quesito encontram-se itens que tratam do conhecimento e da disponibilidade dos professores em atender as necessidades do corpo discente, além da forma que os mesmos se comunicam na sala de aula.

Tabela 4: Aspectos acadêmicos

Item	Aspectos acadêmicos	Discordo totalmente (%)			Concordo totalmente (%)		Nº de respondentes
1	Os professores têm o conhecimento para responder minhas questões relativas ao conteúdo do curso	0	10	20	50	20	30
2	Os professores são atenciosos e corteses nas suas comunicações comigo.	3,33	6,67	16,67	33,33	40	30
3	Os professores nunca estão muito ocupados para atender meus pedidos de auxílios.	6,67	16,67	30	43,33	3,33	30
4	Quando tenho um problema os professores mostram um interesse sincero em resolvê-lo.	3,45	13,79	20,69	51,73	10,34	30
5	Os professores se comunicam bem em sala de aula.	3,33	0	30	56,67	10	30
6	Os professores me dão retorno sobre meu progresso durante o semestre.	10	16,66	30	36,67	6,67	30
7	Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas.	3,33	10	46,67	36,67	3,33	30
8	Os professores são bem instruídos e experientes nos seus respectivos campos de conhecimento.	3,33	6,67	43,34	33,33	13,33	30

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Os resultados do presente quesito mostram que os alunos possuem uma boa impressão quanto aos fatores acima descritos. A partir da observação de uma frequência acumulada, é possível observar que as respostas ficaram concentradas entre as opções 3 e 5, demonstrando que os aspectos referentes ao corpo docente da instituição são considerados como satisfatórios e ótimos.

Merece destaque as sentenças referentes ao conhecimento que os professores dispõem para o atendimento das necessidades do alunado e à comunicação que os mesmos utilizam para a transmissão dos conteúdos em sala de aula, as quais receberam uma alta aprovação dos estudantes. Foi identificado que os professores são capacitados e experientes nas suas respectivas áreas de conhecimento.

Esta preparação apresenta-se com um elevado grau de importância na formação estudantil, tendo em vista que os alunos podem confiar que sairão preparados para lidar com as demandas do mercado de trabalho ao concluírem o curso, pois foram adequadamente instruídos durante a graduação.

4.5 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Esta seção do questionário apresentou sentenças que enfatizam a importância de ofertar programas acadêmicos e/ou especializações abrangentes, com currículo e estrutura flexível. Os dois únicos itens avaliados pelos alunos estão dispostos na tabela 5, logo abaixo, com os seus respectivos resultados.

Tabela 5: Conteúdo programático

Item	Conteúdo programático	Discordo totalmente (%)			Concordo totalmente (%)		Nº de respondentes
1	A instituição oferece uma gama extensa de programas com várias especializações	26,67	36,67	26,67	6,67	3,32	30
2	A instituição oferece programas com planos de ensinos flexíveis e estruturados	23,33	23,33	40	10	3,34	30

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Diferentemente do que vinha sendo apresentado anteriormente, esse fator apresentou maior discordância na opinião dos alunos. Se os dados forem analisados a partir de uma frequência acumulada, percebe-se que a maioria das respostas ficam concentradas entre as opções 1 (discordo totalmente) e 3 (satisfatório) do questionário.

Assim, esse resultado demonstra um relativo descontentamento quanto às especializações e à flexibilidade dos planos de ensino. Um dos fatores que podem justificar tais números é a atual ausência de cursos de pós-graduação no Campus VII da UEPB e a não diversidade de programas na área de gestão na UEPB como um todo, sendo necessário o deslocamento dos alunos para outras cidades ou instituições, a fim de cursarem uma especialização ou um mestrado.

4.6 ASPECTOS NÃO ACADÊMICOS

Este fator apresenta itens essenciais para que os alunos desempenhem suas obrigações de estudo e está diretamente relacionado às atividades desenvolvidas pelo pessoal administrativo. Nesse quesito, diferentemente dos demais, apenas 29 alunos responderam o questionário. A tabela 6 traz os dados coletados:

Tabela 6: Aspectos não acadêmicos

Item	Aspectos não acadêmicos	Discordo totalmente (%)			Concordo totalmente (%)		Nº de respondentes
1	Quando tenho um problema, o pessoal administrativo demonstra interesse sincero em resolvê-lo.	3,45	17,24	27,59	37,93	13,79	29
2	O pessoal administrativo dá atenção cuidadosa e individual.	6,90	20,69	34,48	24,14	13,79	29
3	Questionamento/reclamações são resolvidos prontamente e de forma eficiente.	17,24	10,34	44,84	17,24	10,34	29
4	O pessoal administrativo nunca está muito ocupado para atender meus pedidos de auxílio.	6,90	13,79	51,72	24,14	3,45	29
5	Quando o pessoal promete fazer algo para uma determinada data, eles cumprem.	0	10,34	51,72	31,04	6,90	29
6	O horário de funcionamento da secretaria/administração é pessoalmente conveniente para mim.	17,24	3,45	34,48	13,79	31,04	29
7	O pessoal administrativo mostra uma atitude positiva no seu trabalho com relação aos estudantes.	3,46	10,34	41,38	34,48	10,34	29
8	O pessoal administrativo tem boa comunicação com os estudantes.	3,45	0	37,93	27,59	31,03	29
9	O pessoal administrativo tem bom conhecimento dos sistemas/procedimentos.	6,90	3,45	24,14	44,83	20,68	29
10	Eu me sinto seguro e confiante nas minhas negociações com esta instituição	10,34	13,80	17,24	41,38	17,24	29

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Nesse contexto, verifica-se que sete, das dez sentenças, foram consideradas pelos discentes como satisfatórias. Esses itens apresentaram as maiores frequências relativas de respondentes, chegando, em alguns casos, a exibir mais que 50% das opiniões. No entanto, é possível perceber uma tendência positiva, visto que as opções relativas à concordância também receberam um número significativo de respostas. Apesar disso, os itens de número 1, 9 e 10 mostraram uma boa impressão por parte dos alunos, confirmando o que já foi exposto anteriormente quanto à qualidade dos serviços administrativos prestados pela instituição.

Dessa forma, de acordo com Marinho e Poffo (2016) a qualidade no ensino superior apresenta uma grande importância, visto o contexto atual no País, no qual, existe um crescimento desenfreado de IES presenciais e a distância. Assim, a satisfação e fidelização dos estudantes estão intimamente relacionadas à qualidade prestada pela IES que eles frequentam e os técnicos administrativos desempenham um papel fundamental na manutenção dos métodos e na qualidade do serviço ofertado.

4.7 QUALIDADE PERCEBIDA

Por fim, a última seção do questionário buscou identificar a percepção da qualidade que os alunos possuem dos serviços prestados pela Universidade Estadual da Paraíba. Assim, o bloco é composto por três sentenças e os resultados das mesmas estão expostos na tabela 7, logo abaixo.

Tabela 7: Qualidade percebida

Item	Qualidade percebida	Discordo totalmente (%)			Concordo totalmente (%)		Nº de respondentes
1	A UEPB realmente tem qualidade.	3,33	16,67	36,67	33,33	10	30
2	Quando comparado com outras IES, o curso da UEPB tem mais qualidade.	10	20	30	33,33	6,67	30
3	A UEPB superou minhas expectativas com relação à sua qualidade.	10	16,67	30	33,33	10	30

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Os dados expostos acima comprovam as percepções positivas que os discentes de administração da UEPB em Patos possuem acerca da instituição a qual pertencem. No entanto, percebe-se que esses números ainda são tímidos e demonstram a necessidade de possíveis melhorias, tanto no ensino, quanto na estrutura e na administração do campus.

É possível perceber que as expectativas dos alunos foram supridas, em sua maioria, e que, se comparado a outras instituições, a graduação da UEPB se destaca, em função da sua qualidade. Esse fato corrobora o pensamento de Abdullah (2005), o qual determina que as IES passaram a se importar não apenas com o que a sociedade demanda em se tratando de competências dos graduados, mas também com o que os discentes sentem a respeito da experiência na vida acadêmica que possuíram, possuem ou vão possuir.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como o objetivo do presente estudo foi investigar as percepções sobre a qualidade do ensino prestado aos graduandos de administração pela IES que frequentam, pode-se concluir que a instituição possui uma boa reputação, além de níveis satisfatórios de aceitabilidade e confiabilidade, superando as expectativas da maior parte dos discentes que a frequentam. Destaca-se, também, a preparação dos professores em suas respectivas áreas de conhecimento e a responsabilidade com a qual eles tratam suas obrigações, levando em conta as preocupações de seus alunos e buscando solucionar rapidamente seus problemas, priorizando uma efetiva comunicação para resolução de conflitos teóricos ou práticos.

Da mesma forma, há a qualidade de prestação dos serviços administrativos e atendimento, demonstrando que os servidores técnicos da instituição são bem preparados e solícitos em servir os alunos a fim de reparar suas pendências e instruí-los sobre os processos burocráticos da academia.

Todavia, torna-se importante ressaltar alguns aspectos que devem ser considerados pela UEPB para que possa crescer ainda mais na percepção daqueles que fazem parte da mesma. Um desses pontos a ser trabalhado seria o investimento em programas de informação sobre roteiros acadêmicos, serviços prestados, procedimentos a serem tomados em casos específicos, entre outras particularidades inerentes ao funcionamento da universidade e desempenho dos discentes.

Além disso, recomenda-se a tomada imediata de medidas que objetivem colher e avaliar a opinião dos estudantes, em uma retroalimentação capaz de orientar e direcionar esforços para um desenvolvimento conjunto. A valorização desse *feedback* é de fundamental

importância para o contínuo melhoramento acadêmico, tendo em vista que a universidade trabalha em prol da sociedade e desenvolvimento do meio na qual está inserida e tem por obrigação considerar todos os aspectos percebidos pelos alunos para os quais ela oferta seus serviços.

Conjuntamente, é necessário que se desenvolvam programas de pós-graduação, que possuam flexibilidade nos roteiros de ensino e sejam dirigidos à área de atuação no campo administrativo, sendo este aplicado aos mais diversos setores, para que os estudantes possam dar continuidade à sua formação acadêmica dentro da própria instituição, não sendo necessário recorrer a outros centros universitários para maiores titulações. Também é imprescindível fazer com que estes programas contribuam diretamente para o desenvolvimento da sociedade e se reflitam em impactos positivos à todos, cumprindo assim sua função social. Isto deve ser feito através do emprego de técnicas e conhecimentos adquiridos pelos estudantes ao criar a obrigatoriedade para os mesmos de desenvolverem estudos, prestação de consultorias, entre outros meios, voltados ao desenvolvimento do mercado local.

Por fim, se confrontados os dados analisados com os indicadores oferecidos pelo governo, percebem-se uma aproximação e altos níveis de correspondência. Ainda que muitos tópicos necessitem de reforços, o conceito 3 obtido pelo referido curso e instituição no Enade de 2015 (MEC, 2018) é condizente com a percepção dos que o vivenciam e constitui a média geral dos dados analisados, representando um aspecto aceitável e razoavelmente satisfatório sobre as proposições apresentadas.

ABSTRACT

QUALITY MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION: APPLICATION OF THE HEdPERF MODEL IN THE STATE UNIVERSITY OF PARAÍBA

The present study seeks to analyze the perspectives of the students of the Business Administration course, at Campus VII, of the State University of Paraíba, in relation to the quality of the services provided and compare them with the indexes already established for the teaching institution approached. Considering that, by relating theoretical and technical knowledge, a quality education enables the citizen to intervene and improve the social environment, we note the relevance of the research. The research is therefore justified by the need to measure and identify the efficiency of quality management in the teaching and provision of its attributions and processes, in view of the contribution and role of universities in the formation and development of society where they are inserted. Through a quantitative approach, it was carried out with students near the conclusion of the course, using the

HEdPERF model, proposed by Firdaus Abdullah (2005). The results demonstrate the existence of satisfactory levels of quality, but at the same time, the need for specific interventions in aspects of teaching, structure and management is concluded so that the HEI grows in the concept of the students.

Keywords: Higher education; Quality management; UEPB.

REFERÊNCIAS

ABDULLAH, Firdaus. **Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF**. Marketing Intelligence & Planning, 2006.

ABDULLAH, Firdaus. **The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector**. International Journal of Consumer Studies, 2006.

CUNHA, Luiz Antonio. **A universidade temporã: da colônia à era de Vargas**. F. Alves, 1986.

DAVOK, Delsi Fries. **Quality in education**. Avaliação: revista da avaliação da Educação Superior (Campinas), 2007.

DEMO, Pedro. **Educação e qualidade**. Papirus Editora, 1995.

FEIGENBAUM, A. V. **Controle da qualidade total**. Makron Books, 1994.

FORTES, V. C.; CORREIA, M. R.; FILHO, A. C. B.; SANTOS, R. B. C. **Avaliação da qualidade no ensino superior: aplicação do modelo HEDPERF em uma IES privada**. VII Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Rio de Janeiro, 2011.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira). **Inep divulga indicadores de qualidade referentes a 2016**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/ultimas-noticias/212-educacao-superior-1690610854/57791-inep-divulga-indicadores-de-qualidade-referentes-a-2016> (acesso em 15 de maio de 2018).

MARINHO, S. V.; POFFO, G. D. **Diagnóstico da qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica**. Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP, v. 21, n. 2, jul. 2016.

MEC (Ministério da Educação) **Instituições de cursos superiores e cursos cadastrados**. Disponível em: <http://emec.mec.gov.br/emec/consulta-cadastro/detalhes->

curso/d96957f455f6405d14c6542552b0f6eb/NTUw/9f1aa921d96ca1df24a34474cc171f61/MQ== (acesso em 07 de junho de 2018).

SILVA, D. S.; MORAES, G. H. S. M.; MAKIYA, I. K.; CESAR, F. I. G. **Measurement of perceived service quality in higher education institutions: a review of HEdPERF scale use. Quality Assurance in Education**, <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2016-0058>.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação/** – 4. ed. rev. atual. – Florianópolis: UFSC, 2005.