



DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DA QUALIDADE PERCEBIDA POR PARTE DE ACADÊMICOS DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO E ENGENHARIA MECÂNICA ACERCA DOS SERVIÇOS OFERTADOS-PRESTADOS POR UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR¹

Casius da Silva Santos², Denize Prass³, Ivo Ney Kuhn⁴, Júlio Cesar Valandro Soares⁴, Luciano Zamberlan⁴, Lurdes Marlene Seide Froemming⁴

INTRODUÇÃO: O segmento do ensino superior brasileiro vem sofrendo, nos últimos anos, alterações importantes, tanto em termos de quantidade quanto de qualidade. O intenso crescimento do número de cursos superiores, a criação de novos cursos de pós-graduação, o aumento no número de alunos e a necessidade de melhor qualificação profissional dos professores contribuem para um quadro diversificado em que a rapidez das mudanças dificulta a análise das Instituições de Ensino Superiores (IES). Pensar qualidade pressupõe pensar em avaliação, a qual deve estar relacionada à retórica da excelência, não se devendo falar em avaliação sem essa proposta. Nos dias de hoje já não se discute a necessidade da avaliação, mas como a mesma deve ser processada. O tema deste estudo está voltado a uma pesquisa para estudar a percepção e a qualidade de serviços, mais especificamente os serviços ofertados/prestados pela UNIJUÍ - Campus Panambi aos acadêmicos dos cursos de Administração e Engenharia Mecânica, e analisar a percepção dos referidos alunos. Nesse sentido, objetivo geral deste estudo é verificar e mensurar o nível de percepção dos alunos de Administração e Engenharia Mecânica da UNIJUÍ - Campus Panambi, referente a serviços ofertados/prestados pela respectiva instituição, bem como identificar quais os atributos de qualidade percebidos como mais importantes a partir da ótica destes acadêmicos e dos colaboradores. **MATERIAL E MÉTODOS:** A partir da concepção de Malhotra (2001), de que pesquisa exploratória é um tipo de pesquisa que tem como principal objetivo o fornecimento de critérios sobre a situação-problema enfrentada pelo pesquisador e sua compreensão, pode-se considerar esta pesquisa como exploratória, uma vez que a mesma propicia critérios para responder a uma situação/problema. Neste caso buscou-se responder a questões referentes à percepção dos acadêmicos dos cursos de Administração e Engenharia Mecânica frente à qualidade e serviços ofertados pela UNIJUÍ, campus Panambi. Malhotra (2001, p.68) defende que pesquisas qualitativas podem ser desestruturadas e de natureza exploratória, baseada em amostras pequenas, e pode utilizar técnicas qualitativas conhecidas como grupos de foco, que é a associação de palavras (pedir que os entrevistados indiquem suas primeiras respostas a palavras de estímulo). Diante do julgamento de ser importante avaliações qualitativas neste estudo exploratório, pode-se enquadrar tal estudo como tal, sendo que foi realizado um focus group, o qual está detalhado no tópico seguinte. Segundo Malhotra (2001), a pesquisa descritiva é um tipo de pesquisa conclusiva que tem como principal objetivo a descrição de algo, normalmente características ou funções do mercado. Com base nestas considerações, pode-se enquadrar a presente pesquisa como descritiva, já que a mesma procura descrever comportamentos e percepções dos acadêmicos frente a serviços ofertados/prestados pela instituição – UNIJUÍ. O estudo também pode ser considerado



quantitativo, pois quantifica ou faz análises quantitativas dos dados coletados, a partir de parâmetros de estatística descritiva. Para processar os dados foi utilizado o software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) e o Excel. Primeiramente foi realizado um focus group no dia 15 de setembro de 2006, com a finalidade de avaliar junto aos alunos de Administração e Engenharia Mecânica da Instituição, Campus Panambi, quais seriam os serviços e atributos mais importantes relacionados aos serviços prestados. O levantamento desses atributos teve por finalidade a identificação das variáveis que vieram a compor o instrumento de coleta de dados utilizado posteriormente. Tal instrumento teve como modelo de referência o Servperf. Este modelo foi proposto por Cronin e Taylor (1992)..

RESULTADOS: Neste trabalho buscou-se apresentar dados e respectivas análises de uma pesquisa em que se procurou verificar e mensurar o nível de percepção dos alunos dos cursos de Administração e Engenharia Mecânica da UNIJUÍ - Campus Panambi, referente a serviços ofertados/prestados pela respectiva instituição, bem como identificar quais os atributos de qualidade percebidos mais importantes a partir da ótica destes acadêmicos e dos colaboradores. Sendo assim, a partir de coletados, os dados foram analisados na perspectiva de dar conta dos objetivos propostos pelo trabalho. Estas análises permitem algumas ilações.

CONCLUSÕES: Referente às percepções, percebe-se que os melhores desempenhos apontados atrelam-se aos atributos “A instituição oferece elementos de comunicação (murais, manuais, avisos, e-mails) que mantêm os alunos informados”, “Os funcionários e professores têm boa aparência (bem vestidos e organizados)” e “O horário de atendimento dos colaboradores é adequado”. Já os piores desempenhos referem-se aos atributos “O acesso ao estacionamento do campus é adequado”, “O espaço para confraternizações é adequado” e “A biblioteca possui acervo adequado”. A pesquisa mostrou que os atributos de qualidade mais importantes aos olhos dos acadêmicos são “Os professores têm domínio e clareza dos assuntos tratados”, “Os professores conciliam teoria e prática em sala de aula” e “Os professores têm habilidade para despertar o interesse dos alunos nos conteúdos”. Já os atributos relativizados pelos clientes/acadêmicos, ou seja, considerados como os menos importantes foram “Os funcionários e professores têm boa aparência (bem vestidos e organizados)”, “O espaço para confraternizações é adequado” e “As informações constantes na matrícula são confiáveis”. Cabe destacar este último estar no rol dos menos importantes. Posteriormente procederam-se análises comparativas entre o desempenho de atributos e o grau de importância de cada atributo respectivo. Destaca-se, nesta perspectiva, que o atributo considerado como o mais importante “Os professores têm domínio e clareza dos assuntos tratados” possui o quarto melhor desempenho dentre os avaliados. Esta constatação advoga positivamente em termos de desempenho dos serviços ofertados aos acadêmicos do curso avaliado. Já segundo mais importante “Os professores conciliam teoria e prática em sala de aula” e o mais importante, “Os professores têm habilidade para despertar o interesse dos alunos nos conteúdos” sugerem que a organização pesquisada deve atentar para estes itens, pois seus desempenhos são apenas medianos se comparados aos demais atributos avaliados. Referente aos atributos considerados como os menos importantes, chama atenção “O espaço para confraternizações é adequado” e “As informações constantes na matrícula são confiáveis”, de desempenhos pífios no contexto avaliado, mas que, entretanto, não podem ser considerados como preocupantes, uma vez que estes itens têm importância relativamente



pequena aos olhos dos clientes pesquisados. Na seqüência analisou-se os atributos de qualidade mais importantes a partir da ótica dos colaboradores. Pôde-se perceber que o atributo mais importante julgado pelos colaboradores foi “a instituição está interessada no bem-estar do aluno”, com seu peso atribuído de 13,10% do total de 100%, o segundo foi “os alunos sentem uma qualificação segura dentro da instituição.” (10,71%) e o terceiro foi “a instituição compreende as necessidades específicas dos alunos.” (9,52%). Já os três atributos menos importantes a partir da ótica dos colaboradores foram “os colaboradores atendem você individualmente e sabem das suas necessidades”, “o espaço para confraternizações é adequado” e “as informações constantes na matrícula são confiáveis” não receberam nenhum percentual de peso.

¹ Trabalho de conclusão do curso de graduação em Administração/UNIJUÍ

² Acadêmico do curso de Administração da UNIJUÍ.

³ Acadêmica do curso de Administração

⁴ Professor do DEAD/UNIJUÍ