



# ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica  
XIII Jornada de Pesquisa  
IX Jornada de Extensão

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



## DIAGNÓSTICO E ANÁLISE DA QUALIDADE PERCEBIDA POR ACADÊMICOS DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EXTENSÃO RURAL (PPGEXR) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA SANTA MARIA (UFSM)<sup>1</sup>

*Julio Cesar Valandro Soares<sup>2</sup>, Mônica Zeni<sup>3</sup>, Maida Dimpério<sup>4</sup>, Marcos Alves dos Reis<sup>5</sup>, Vicente Celestino Pires Silveira<sup>6</sup>*

**INTRODUÇÃO:** Trata-se de um truísmo afirmar que, em geral, o cenário mercadológico da atualidade é marcadamente concorrencial, sublinhado por turbulências, instabilidades e desafios sistemáticos às organizações que nele operam. Truísmo também é defender que neste contexto as organizações devem primar por qualidade em seus produtos e serviços ofertados e, sobretudo, privilegiar seus clientes. Em especial, o segmento do ensino superior brasileiro vem sofrendo, nos últimos anos, alterações importantes. O intenso crescimento do número de cursos superiores e de pós-graduação contribuem para um quadro diversificado que dificulta a análise das Instituições de Ensino Superiores (IES). O objetivo deste estudo é diagnosticar e analisar o nível de percepção do corpo discente do Programa de Pós-Graduação em Extensão Rural da Universidade Federal de Santa Maria referente aos serviços prestados/ofertados pelo respectivo programa e identificar os atributos de qualidade percebidos como mais importantes a partir da ótica de seu corpo discente. **MATERIAL E MÉTODOS:** Tomando por base o modelo Servperf, proposto por Cronin e Taylor (1992), que por sua vez se deu a partir de uma simplificação do modelo Servqual, proposto por Parasuraman, Berry e Zeithalm (1985), foi estruturado o instrumento de pesquisa adotado neste trabalho. Durante o mês de maio de 2008, o questionário foi entregue impresso e enviado em formato eletrônico para todos os alunos (mestrandos e doutorandos) regularmente matriculados no Programa de Pós-Graduação em Extensão Rural (PPGExR) da Universidade Federal da Santa Maria (UFSM). O instrumento foi estruturado buscando capturar dados acerca do perfil do respondente e 12 afirmações (ou atributos), que se referem a diferentes aspectos dos serviços ofertados/prestados pelo PPGExR. Além disso, foram adicionadas outras duas questões: uma em relação à satisfação geral e outra para identificar os atributos mais importantes. Com o propósito de verificar a ordem de importância dos 12 atributos utilizou-se a proposta de Cavalho e Leite (1997), que se refere a um método de obtenção dos pesos dos atributos pesquisados por parte dos entrevistados, em termos de grau de importância. A partir de coletados, os dados foram analisados na perspectiva de dar conta dos objetivos propostos pelo trabalho. Neste sentido, foi utilizado como software de apoio o SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) utilizando os cálculos de média, desvio-padrão, coeficiente de variação e análise de regressão. Com o propósito de verificar a fidedignidade da escala de mensuração utilizada na avaliação da percepção dos acadêmicos referente à qualidade de serviço, foi utilizado um indicador de consistência interna, o Alfa de Cronbach. Também foram realizados testes de normalidade, a fim de verificar se a distribuição como um todo se desvia da normal. Para tal, foi realizado o teste de Kolmogorov-Smirnov. **RESULTADOS E CONCLUSÕES:** Com base nas percepções constatadas, os melhores desempenhos vinculam-se a aspectos relacionados às práticas docentes. Já, os piores, referem-se à infra-estrutura, em especial a serviços que não estão sob a gestão do PPGExR. Pode-se afirmar que, para os alunos do



# ENERGIA E ALIMENTOS

XVI Seminário de Iniciação Científica  
XIII Jornada de Pesquisa  
IX Jornada de Extensão

UNIJUI . 23 a 26 de setembro de 2008



PPGExR que participaram deste estudo, o atributo que define a alta satisfação geral é a pertinência das abordagens teóricas e que a relação pedagógica é um determinante na percepção da qualidade de ensino. Ao proceder a análise comparativa entre o desempenho de cada atributo e o grau de importância do mesmo, percebe-se que os atributos considerados como os mais importantes são, também, aqueles que possuem os melhores desempenhos, constatações advogam positivamente em termos de gestão dos serviços ofertados aos acadêmicos do programa avaliado. Por fim, pode-se afirmar que, para os alunos do PPGExR que participaram deste estudo, o atributo que melhor explica a variabilidade da satisfação geral é a pertinência das abordagens teóricas tratadas nas disciplinas.

- 1 Trabalho de uma disciplina do Programa de Pós-Graduação em Extensão Rural da UFSM
- 2 Doutorando do Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal da Santa Maria - UFSM
- 3 Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Extensão Rural da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)
- 4 Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Extensão Rural da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)
- 5 Professor do Programa de Pós-Graduação em Extensão Rural da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)
- 6 Professor do Programa de Pós-Graduação em Extensão Rural da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)