



DOI: <http://dx.doi.org/10.5007/1983-4535.2014v7n2p1>

PADRÕES DE EXPECTATIVAS DOS ALUNOS SOBRE O SERVIÇO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR: UM ESTUDO NOS CONTEXTOS PÚBLICO E PRIVADO

STUDENTS EXPECTATIONS OF SERVICE IN HIGHER EDUCATION: A STUDY IN PUBLIC AND PRIVATE CONTEXTS

Domingos Fernandes Campos, Doutor
Universidade Potiguar - UnP
domingos_campos@uol.com.br

Catarina de Sena Matos Pinheiro, Mestre
Universidade Potiguar - UnP
catarina.mpinheiro@hotmail.com

Recebido em 10/maio/2013
Aprovado em 26/abril/2014

Sistema de Avaliação: *Double Blind Review*



Esta obra está sob uma Licença Creative Commons Atribuição-Uso.

RESUMO

Este trabalho apresenta os resultados de uma pesquisa com os alunos de duas universidades. São investigadas as correlações existentes entre os padrões de expectativas dos alunos em contextos público e privado, de cursos iguais em universidades diferentes e de cursos diferentes numa mesma universidade. O estudo, com uma amostra de 1174 universitários, envolveu 29 atributos relacionados ao serviço educacional em três cursos da área tecnológica. Os padrões foram analisados estatisticamente com base no emparelhamento das médias de respostas e no conjunto de prioridades dos grupos de respondentes. Os resultados não confirmam similaridade entre os padrões de expectativas nos diferentes contextos. Os alunos de uma IES privada e de uma IES pública não têm padrões de expectativas similares sobre um mesmo conjunto de atributos do serviço educacional. Os alunos de cursos diferentes de uma mesma IES não têm padrões de expectativas similares sobre um mesmo conjunto de atributos do serviço educacional. Os alunos de cursos similares, de IES diferentes, não têm padrões de expectativas similares sobre um mesmo conjunto de atributos do serviço educacional.

Palavras-chave: Qualidade de Serviços. Expectativas. Educação Superior. Universidade.

ABSTRACT

This paper presents the results of students' expectations from two universities. Were investigated correlations between patterns of expectations of students in public and private contexts, equal graduation courses in different universities and different graduation courses in the same university. The study was conducted on a sample of 1174 students and involved 29 attributes related to educational services in three graduation courses in the technological area. The standards were statistically analyzed based on paired t test and Spearman rank-order correlation for different groups of respondents. The results do not confirm the similarity between the patterns of expectations in different contexts. Students from a private and a public HEIs do not have patterns similar expectations on the same set of attributes of the educational service. Students from different courses of the same HEI do not have similar patterns expectations on the same set of attributes of the educational service. Students of similar courses in different HEIs do not have similar patterns expectations on the same set of attributes of the educational service.

Keywords: Quality Service. Students' Expectations. High Education. University.

1 INTRODUÇÃO

O crescimento das organizações educacionais privadas e novos investimentos do governo na universidade pública nos últimos anos possibilitaram a abertura de novos cursos de ensino superior por todo o país, resultando na alteração do modo pelo qual as IES se relacionam com a sociedade.

Os gestores têm procurado entender as novas necessidades e direcionar seus esforços para a retenção, fidelização e principalmente para a busca dos clientes através da prestação de serviços de qualidade oferecidos. Segundo dados do Censo de Educação Superior ano 2010, o número de IES passou de 1.180 no ano de 2000, para 2.378 no ano de 2010, representando um crescimento de 102%, através da criação de novas instituições e cursos de graduação. É importante identificar as percepções dos estudantes em IES públicas e privadas, tendo em vista a subjetividade e a diversidade dos atributos que compõem a satisfação com o serviço. Ao julgar cada dimensão ou atributo, o aluno manifesta suas expectativas, aprovando ou desaprovando a oferta de serviços e as estratégias adotadas pela instituição. Conhecer o que é considerado importante para os clientes pode proporcionar a reorientação da oferta dos serviços mais relevantes e criar vantagens competitivas.

A busca de um diferencial competitivo exige das organizações qualidade nos serviços oferecidos, constantes investimentos tecnológicos, além do aprimoramento dos modelos gerenciais empregados. A qualidade dos serviços é condição para o acompanhamento das mudanças e a garantia do processo na oferta dos serviços educacionais, de forma a superar novos desafios do mercado e ter uma posição favorável em relação ao desempenho de seus concorrentes diretos.

O tema qualidade é relevante. Está presente em todos os campos do conhecimento e caracteriza-se como uma tendência do mercado nas áreas do marketing, da administração, da economia e educação. Este trabalho apresenta os resultados de uma pesquisa realizada com os alunos dos cursos de engenharia civil, arquitetura e engenharia da computação de duas IES, uma universidade pública e uma universidade privada do estado do Rio Grande do Norte. A questão central da pesquisa é analisar como os alunos de diferentes cursos em IES no contexto público e privado, percebem a qualidade do serviço educacional oferecido. O estudo tem como objetivo analisar o grau de desconformidade existente entre as expectativas e percepções dos estudantes universitários do serviço oferecido pelas IES, para os três diferentes cursos da área de tecnologia presente nas duas instituições. Foram analisadas as

respostas de 1174 alunos dos três cursos das duas instituições. A avaliação possibilita o conhecimento do padrão de expectativas dos alunos, compreendendo o nível de importância e as prioridades que os alunos conferem aos atributos da qualidade do serviço. Ao mesmo tempo, oferece aos gestores das unidades pesquisadas, a possibilidade de direcionar o planejamento e estabelecer estratégias para o aperfeiçoamento dos serviços educacionais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Zethaml *et al.* (2003) descreve serviços como ações, atos ou performance. Algumas características dos serviços, como a subjetividade presente na prestação de um serviço e a dificuldade de mensuração de sua qualidade, contribuem para que seja mais difícil se estabelecer um conceito sobre o mesmo. De acordo com Grönroos (2003), os serviços são processos, consistindo em atividades ou uma série de atividades em vez de coisas; até certo ponto, são produzidos e consumidos simultaneamente e o cliente participa do processo. A qualidade de um serviço, como percebida por seus clientes, tem duas dimensões: uma dimensão técnica ou de resultado e uma dimensão funcional ou relacionada ao processo.

Para Lovelock e Wright (2001), a oferta de serviços deve ser tratada como elementos básicos e os suplementares de um serviço; o básico é a essência da existência da organização e os suplementares são vistos como diferenciadores em relação aos concorrentes. Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005), o pacote de serviço é composto por: instalações de apoio, (disponibilizados antes da oferta de um serviço); bens e materiais facilitadores; serviços explícitos (prontamente percebidos pelos clientes); e serviços implícitos, benefícios psicológicos que o cliente pode perceber ao utilizar o serviço.

O trabalho de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) representou um avanço significativo na avaliação do serviço, ao definir a qualidade como o resultado de uma comparação entre a expectativa e a percepção do serviço recebido. Operadores e usuários podem se relacionar e ter percepções diferentes sobre a qualidade do serviço prestado. As expectativas dos clientes compreendem um fator importante que influencia a percepção da qualidade do serviço. O serviço esperado sofre influência direta das necessidades pessoais, das experiências anteriores do consumidor, da comunicação boca a boca e, por fim, da comunicação de marketing realizada pelo prestador do serviço. Já o serviço percebido resulta de uma série de decisões e atividades internas da empresa, inclusive da comunicação de marketing, que imprime a sua influência tanto no serviço esperado quanto no serviço

percebido. Os autores apontam possibilidades de discrepância, lacunas, entre expectativas e percepção do serviço. Estas lacunas podem ocorrer tanto entre agentes internos à empresa como entre esta e seus clientes

2.1 EVOLUÇÃO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

O Sistema Educacional Brasileiro (www.mec.gov.br) classifica em instituições de ensino superior (IES) em universitárias e não universitárias. As instituições universitárias são multidisciplinares, com profissionais de nível superior que desenvolvem atividades regulares de ensino, pesquisa e extensão. Dividem-se em universidades e centros universitários. As instituições não universitárias são divididas em institutos federais de educação, ciência e tecnologia, centros de educação tecnológica, faculdades integradas, faculdades isoladas e institutos superiores de educação.

O crescimento acelerado da população urbana e a necessidade de desenvolvimento tecnológico, bem como o nível de escolaridade da população, são fatores determinantes para a procura e a expansão do ensino superior no Brasil. Segundo o Censo da Educação Superior (2010), o número de IES no Brasil evoluiu do ano 2000 com 1.180 instituições, das quais 1004 eram privadas e 176 públicas, para 2.378 instituições em 2010, alcançando 278 da rede pública e 2.100 da rede privada. Corresponde a um crescimento de 102% em 10 anos. A Tabela 1 mostra a evolução do número de IES na última década. O total de IES privadas no Brasil, em 2010, alcançou um percentual de 88,3%. Na região Nordeste a participação das IES privadas foi de 86,4%. No estado do Rio Grande do Norte, no mesmo ano, a participação chegou aos 79,2%. O Censo de 2009 revelava a existência de 226 cursos de Arquitetura no Brasil, sendo 55 nas IES públicas e 171 nas IES privadas. Na oferta de cursos de Engenharia Civil a proporção alcançava 84 públicos e 171 privados. Para os cursos de Engenharia de Computação, 25 públicos e 60 privados.

Tabela 1 Evolução do número de IES públicas e privadas – Brasil – 2001-2010.

Número de Instituições de Ensino Superior no Brasil											
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Públicas	176	183	195	207	224	231	248	249	236	245	278
Privadas	1004	1208	1442	1652	1789	1934	2022	2032	2016	2069	2100
Total	1180	1391	1637	1859	2013	2165	2270	2281	2252	2314	2378

Fonte: Censo MEC 2010

2.2 OS CLIENTES DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

Hill (1995) considera os estudantes como consumidores primários do serviço educacional. Nesta mesma direção, Yeo (2007) conduziu uma interessante discussão sobre o papel do aluno, da família e do mercado no recebimento dos serviços educacionais. Num contexto, os empregadores dos alunos egressos poderiam ser considerados beneficiários primários e os alunos beneficiários secundários. Noutro ponto de vista: os alunos seriam beneficiários primários; a família, a sociedade e outros agentes externos seriam beneficiários secundários. Vauterin *et al.* (2011) considera a universidade provedora dos serviços, os alunos são os consumidores e o mercado é o cliente a ser satisfeito. O instrumento de avaliação do MEC abrange três dimensões: a instituição de ensino, os cursos e o desempenho dos alunos. Desta forma, o aluno é considerado como ator intermediário e passível de ser avaliado. Este sistema não avalia qualidade do serviço sob o ponto de vista do aluno como cliente final.

2.3 ESTUDOS EMPÍRICOS SOBRE A QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR

Grosso modo, os clientes de uma IES podem ser o mercado de trabalho, que acolherá os profissionais egressos, a família que muitas vezes oferece o suporte financeiro ou os próprios alunos que se colocam como consumidores diretos do serviço. Yeo (2008) desenvolveu um trabalho exploratório que envolveu questões associadas às cinco dimensões do modelo SERVQUAL, e discutiu a relação entre a percepção e a expectativa dos clientes. Foram considerados os clientes internos (alunos, pais e professores) e os clientes externos (graduados e empresas empregadoras dos mesmos). O autor aponta a necessidade de uma abordagem longitudinal para acompanhar as mudanças ao longo de um curso acadêmico.

Vauterin *et al.* (2011) apresentam os resultados de um estudo exploratório do ensino superior finlandês. Baseiam-se em métodos de pesquisa qualitativa e aplicam o modelo das lacunas para a análise dos dados empíricos. Propõem um marketing de relacionamento de co-criação e desenvolvimento de valor agregado nas relações entre academia e indústria. Identificam cinco importantes lacunas nas relações entre universidade, indústria e o mercado como um todo.

Hill (1995) realizou um estudo longitudinal com 62 estudantes de contabilidade de uma universidade inglesa, avaliando a importância e o desempenho em três anos consecutivos. A pesquisa focou em aspectos acadêmicos, serviços financeiros e alojamento. Contato pessoal com os docentes e facilidades computacionais foram percebidos como menos

importante no início do ano dois do que tinham sido pelos mesmos alunos, no início de um ano; os serviços financeiros cresceram de importância no mesmo período. Observou-se que os alunos tornaram-se mais exigentes ao longo do tempo e que os alunos com financiamentos eram consumidores mais exigentes do que os demais. Na mesma direção, Athiyaman (1997), mediante uma investigação longitudinal, analisou as percepções de estudantes de marketing e gestão de uma universidade australiana, consultados no primeiro ano de estudo e novamente dois anos depois. O objetivo foi avaliar as percepções, atitudes e intenções dos alunos em relação aos serviços educacionais. Foram utilizadas oito dimensões do serviço. Os resultados apontaram que a qualidade percebida tem uma forte influência sobre o comportamento dos alunos matriculados.

O estudo de Aldridge e Rowley (1998) avalia uma metodologia para medir a satisfação com os serviços educacionais de uma universidade inglesa. Os dados foram obtidos de uma amostra de 360 alunos. Grupos focais com os estudantes foram realizados. Após um ano, uma nova aplicação dos questionários foi realizada com 300 respostas. Como consequência da avaliação, três ações foram implantadas: a) a cada ano a universidade contata os alunos que abandonaram o curso para investigar as causas; b) reclamações recebidas são analisadas a fim de verificar se existem problemas comuns ou persistentes; e, c) avaliações são realizadas no final de cada módulo. Os resultados passaram a fazer parte do plano anual de qualidade para a faculdade. O plano analisa as questões de qualidade durante o ano anterior e identifica a agenda para o desenvolvimento e melhoria para os próximos cinco anos.

Ford *et al.* (1999) apreenderam as percepções de alunos sobre a importância de atributos do serviço educacional, as percepções sobre o serviço efetivamente recebido em suas universidades e sobre aqueles que receberiam de uma excelente universidade. Foram utilizados 20 atributos relativos a currículos e programas, reputação acadêmica, estrutura física e custos, oportunidades e empregabilidade, localização, tempo e outros fatores. Amostra de 616 (Nova Zelândia) e 206 (EUA) alunos. Na Nova Zelândia as dimensões mais importantes foram reputação acadêmica, oportunidades e empregabilidade; nos EUA, reputação acadêmica, duração e custos do programa.

Os estudos de Álvés (2003) e Alves e Raposo (2007) abordaram o tema da qualidade do ensino superior em Portugal. O primeiro investigou as lacunas entre expectativas e serviço percebido de alunos de marketing de duas IES, uma pública outra privada, e suas relações com as características demográficas do alunado. Os dados foram colhidos de uma amostra

com 392 alunos, mediante aplicação de um questionário com 58 questões sobre atributos do serviço e 20 questões sobre dados sócio-demográficos. Os resultados apontaram que o serviço percebido é afetado pela origem dos alunos na educação básica e os atributos determinantes da qualidade do serviço parecem não se alterar ao longo da realização do curso. Ademais, os níveis de expectativas e prioridades foram diferentes nos contextos público e privado. O segundo estudo utilizou equações estruturais para explicar a satisfação do aluno no ensino superior. A amostra foi constituída por 2.687 alunos de treze universidades portuguesas. Os resultados mostram que a maior influência na satisfação do aluno no ensino superior é a imagem da instituição, seguido da qualidade percebida. A percepção de ser capaz de obter um bom emprego, a percepção de ser um bom investimento e a percepção dos empregadores pelo interesse em ter os alunos da universidade, são atributos que aparecem como mais importantes.

Ainda com base nas percepções de universitários portugueses, Brochado (2009) analisou o desempenho de cinco medidas alternativas de qualidade de serviço da educação superior: SERVQUAL, SERVQUAL ponderado pela importância, SERVPERF, SERVPERF ponderado pela importância e HEDPERF. Os dados foram coletados por meio de um questionário estruturado com 360 estudantes do curso de economia de uma universidade portuguesa. Os resultados indicam que todas as escalas têm correlações positivas significativas com a satisfação global, intenção de recompra e intenções de recomendar a um amigo. As pontuações gerais do SERVPERF e do HEDPERF estão fortemente correlacionadas com a variável satisfação geral, intenção de recompra e intenções de recomendar a um amigo.

Smart *et al.* (2006) apresentam uma metodologia para o desenvolvimento de um benchmark para avaliação de cursos de odontologia. O objetivo foi desenvolver um conjunto de indicadores de qualidade e uma estrutura para descrever os diferentes níveis de desempenho nestes indicadores. Os indicadores seriam utilizados num contexto do ciclo PDCA para a qualidade dos programas de formação dos dentistas. Por outro lado, Douglas e Clelland (2008) utilizaram a técnica do incidente crítico para investigar a percepção de 163 estudantes de graduação de uma universidade inglesa. Foram consolidados 517 comentários sobre questões assinaladas como críticas. Destacam-se 143 positivos sobre ensino, aprendizagem e avaliação e 116 sobre os serviços auxiliares; Foram apurados 145 comentários negativos sobre ensino, aprendizagem e avaliação e 113 sobre os serviços auxiliares. Comunicação e capacidade de resposta são os determinantes mais importantes de

qualidade, pois são uma grande fonte de satisfação e insatisfação dentro da área de ensino, aprendizagem e avaliação e são susceptíveis de levar a mudanças de comportamento.

Tsinidou *et al.* (2010) identificaram os determinantes de qualidade dos serviços de educação prestados por uma universidade grega, utilizando uma análise hierárquica de processos. Um questionário com 40 atributos, agrupados em sete dimensões, foi aplicado a uma amostra de 265 alunos. Destacaram-se habilidade de comunicação pessoal docente, facilidade de empréstimos de livros/periódicos, acessibilidade, frequência e custo de transporte, salas de aulas e laboratórios, carreira profissional, acesso à pós-graduação e vínculos com o mercado de trabalho. Senthilkumar e Arulraj (2011) desenvolveram um modelo para medição da qualidade do serviço. Foi tomada uma amostra com 1.600 alunos de diferentes IES da Índia. Os dados foram analisados através de uma análise de regressão com base em equações estruturais. O estudo explora a influência dos atributos relacionados à metodologia de ensino, aos fatores ambientais, à ação disciplinar mediadora da instituição e à auto-realização, à alocação dos profissionais no mercado e à qualidade da educação.

No Brasil, vários são os trabalhos empíricos que investigaram a qualidade do serviço nas IES. Walter *et al.* (2005) analisam oportunidades de melhoria da qualidade do serviço oferecido por uma IES utilizando os modelos de qualidade atrativa e obrigatória de Kano e a matriz de importância x desempenho. Foi aplicado de um questionário, com vinte atributos do serviço de educação superior, a uma amostra de 362 alunos das diferentes habilitações, turnos e fases de uma IES catarinense. Os resultados sugerem que a utilização conjunta do modelo Kano com a matriz de importância x desempenho melhorou a qualidade da decisão. Mainardes *et al.* (2007) identificaram os fatores de atração dos serviços educacionais para 606 alunos dos cursos de administração em duas IES catarinenses. Foram apreciados 42 diferentes fatores vinculados a oferta dos cursos, à instituição, mercado de trabalho e motivação pessoal. Os resultados apontam que o agrupamento de fatores ligados ao mercado de trabalho é o mais importante na escolha do curso de graduação. Denotam que o grupo de fatores da IES, no geral, é mais importante que fatores do curso em si. Ademais, os fatores ligados a motivos pessoais são menos relevantes que os demais fatores.

Macowski (2007) avaliou a qualidade dos serviços prestados em diferentes cursos de uma IES paranaense sob a ótica dos graduandos. Um questionário com 40 questões, baseado no modelo SERVQUAL, foi aplicado a uma amostra de 729 universitários. O autor conclui que a qualidade do serviço depende fundamentalmente de três fatores: corpo docente, infra-

estrutura e corpo administrativo. Coutinho (2007) investigou a qualidade dos serviços suplementares segundo a percepção de 837 alunos de graduação dos cursos de uma IES da Bahia. Os resultados foram analisados sob a luz de uma matriz importância x desempenho. Os recursos físicos, como as instalações, equipamentos, espaços de convivência, laboratório de informática, banheiros e estacionamento demandaram ação imediata. Por outro lado, verificou-se que a dimensão imagem da instituição encontrava-se acima da linha de aceitabilidade, isto poderia estar ligado à importância dada ao corpo docente e pelo padrão de qualidade do curso. Na mesma direção, Eberle *et al.* (2010) avaliaram a percepção de 521 alunos de cursos de pós-graduação *lato sensu* de uma IES do RS. Mediante uma análise fatorial identificam seis fatores importantes na explicação da qualidade. Os fatores mais importantes na satisfação, possibilidade de recompra e indicação foram estrutura-imagem, professores-nível de ensino e ambiente de ensino.

Campos *et al.* (2011) analisaram a qualidade dos serviços com base nas expectativas e na percepção do serviço recebido pelos alunos de uma IES potiguar privada. Utilizou-se um questionário com 31 atributos do serviço educacional, aplicado a uma amostra de 650 alunos dos cursos de administração e contabilidade. Os resultados indicam que os alunos de administração e ciências contábeis, no geral, têm expectativas diferentes em relação aos atributos pesquisados. O estudo aponta as lacunas de qualidade e sugere aos gestores, alternativas para o aperfeiçoamento do serviço. Mendonça *et al.* (2012) investigaram a percepção de alunos sobre a oferta de serviços e as causas da evasão escolar em uma IES do potiguar. Os dados foram obtidos a partir de uma amostra com 279 alunos matriculados e 18 evadidos. A não identificação com o curso de administração e fatores financeiros foram as principais razões da evasão. Para os alunos matriculados, pela ordem, os serviços que mais influenciavam sua permanência foram: ensino (central), os serviços do portal de administração (suplementar) e o atendimento dos diretores (complementar).

3 METODOLOGIA

Adotou-se o esquema metodológico apresentado na Figura 1 para alcançar os objetivos da investigação. A base teórica da investigação contempla a teoria da gestão dos serviços com ênfase no modelo das lacunas proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e os estudos empíricos mais relevantes presentes na literatura nacional e internacional.

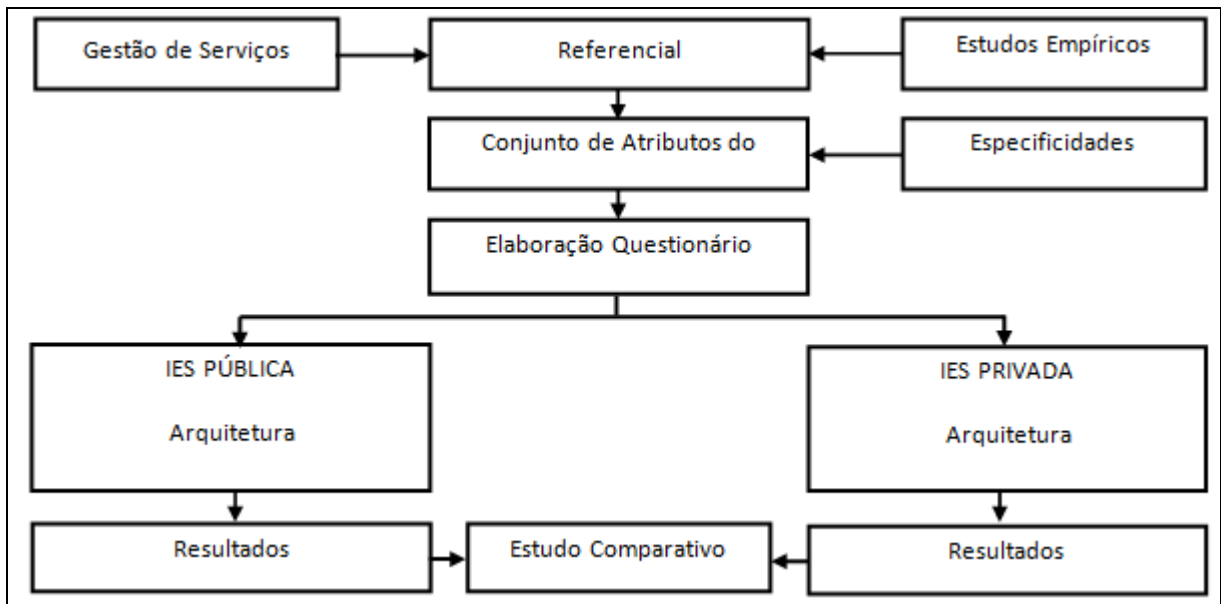


Figura 1 Esquema Metodológico.
Fonte: Elaborado pelos autores.

Na segunda fase, foi identificado o conjunto de atributos para a avaliação deste serviço, com base na literatura já existente e subsidiado pelas características nacionais para a oferta do ensino em nível superior e especificidades locais. O instrumento de coleta de dados foi composto por três módulos: O primeiro módulo apresentou as questões de natureza sócio-demográficas para identificação e caracterização dos respondentes. O segundo e o terceiro módulos foram utilizados para apreender as expectativas e o desempenho do serviço oferecido pelas IES. Na fase seguinte, o questionário foi aplicado aos estudantes de três cursos distintos da área de tecnologia, arquitetura, engenharia civil e engenharia da computação, oferecidos pelas duas instituições, sendo uma universidade pública e a outra, uma universidade privada.

3.1 AS HIPÓTESES

A questão central do estudo é verificar como os alunos de diferentes cursos em IES no contexto público e privado, percebem a qualidade do serviço educacional oferecido. Neste sentido é importante considerar *a priori* algumas hipóteses sobre as expectativas dos estudantes. A (des)confirmação das hipóteses dar-se-á pelo padrão de expectativas. Se dois grupos de alunos tiverem níveis de expectativas e prioridades similares sobre os mesmos atributos, seus padrões serão considerados similares. No presente estudo foram consideradas as hipóteses:

H1 – Os alunos de uma IES privada e de uma IES pública têm padrões de expectativas similares sobre um mesmo conjunto de atributos do serviço educacional.

H2 – Os alunos de cursos diferentes de uma mesma IES têm padrões de expectativas similares sobre um mesmo conjunto de atributos do serviço educacional.

H3 – Os alunos de cursos similares, de IES diferentes, têm padrões de expectativas similares sobre um mesmo conjunto de atributos do serviço educacional.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

A escolha dos cursos de Arquitetura, Engenharia Civil e de Computação deu-se pelo fato dessas carreiras serem oferecidas nas duas IES, possibilitando uma comparação entre elas. O universo da pesquisa foi composto por estudantes com matrículas ativas no segundo semestre de 2011 dos cursos de Arquitetura, Engenharia Civil e Engenharia de Computação da IES pública e da IES privada com pelo menos um ano de ingresso. Nessa condição, havia um total de 2.876 alunos nas duas IES. A opção por alunos com experiência no ensino superior justifica-se pelo fato deles já terem sido expostos parcial ou totalmente a todos os aspectos da vida universitária, podendo inclusive ter opinião desenvolvida sobre importância do currículo. As amostras foram estimadas considerando as populações independentes, mesmo quando consideradas dentro da mesma instituição ou da mesma carreira. A Tabela 2 mostra o plano amostral, considerando um erro de 5% e um nível de confiança de 95%, estimado pelo programa Statdisk versão 11.1.0

Tabela 2 Universo e Plano amostral.

Cursos	IES Privada	Amostra	IES Pública	Amostra	TOTAL
Arquitetura	489	215	229	144	718
Engenharia civil	1099	285	669	244	1768
Engenharia de computação	155	111	235	146	390
Total	1743	611	1133	534	2876

Fonte: Dados fornecidos pelas IES.

3.3 ATRIBUTOS UTILIZADOS

Neste estudo foi utilizado como base inicial o instrumento de pesquisa utilizado por Campos *et al.* (2011). Este instrumento foi adaptado levando em consideração as especificidades do estudo. As questões demandaram dos alunos suas expectativas sobre o grau de importância de cada um dos 29 atributos apresentados. Os respondentes atribuíram, sobre

uma escala Likert de 11 pontos, valores de zero (não importante) a dez (muito importante). No terceiro módulo, as questões demandaram dos alunos uma avaliação da qualidade dos serviços recebidos da IES em que estavam matriculados. O desempenho foi também apreendido e mensurado sobre uma escala Likert de 11 pontos, variando de zero (péssimo) a dez (excelente).

Para a adaptação aos contextos público e privado, foram realizados alguns ajustes, dado que o contexto original de aplicação do estudo de Campos *et al.* (2011) era privado. Após a primeira consolidação, o instrumento foi submetido a dois grupos de dez professores, um de cada instituição. Os docentes analisaram o questionário e fizeram sugestões para aperfeiçoar o instrumento. As questões analisadas receberam nova redação para que fossem sanadas ambigüidades e incompreensão do sentido desejado. O Quadro 1 mostra o conjunto dos 29 fatores utilizados nessa pesquisa.

Conforto ambiental da sala de aula (iluminação, Acústica, climatização, espaço)	Participação em atividades de pesquisa científica durante a realização do curso
Recursos multimídia da sala de aula (computadores, Datashow, áudio)	Disponibilidade de estacionamento no campus e/ou no seu entorno
Conforto das cadeiras da sala de aula	Serviços de segurança no campus e no seu entorno
Qualidade do atendimento e dos serviços de reprografia (fotocópias e encadernações)	Qualidade do atendimento da Direção/Coordenação do curso
Cumprimento dos prazos e eventos do calendário acadêmico	Qualidade dos serviços oferecidos via internet (documentos, cadastros, notas, planos e material de ensino, inscrição em disciplinas, biblioteca)
Possibilidade de intercâmbio de cursos para complementar estudo em outras instituições	Currículo e conteúdo das disciplinas conectados com o mercado de trabalho
Iluminação nos corredores e demais dependências	Instalações físicas da instituição
Relacionamento e acesso aos professores	Limpeza e quantidade dos banheiros
Didática dos professores (método utilizado pelos professores para explanação das aulas)	Qualidade do atendimento e dos serviços das lanchonetes
Conhecimento prático dos professores	Qualidade do acesso wi-fi gratuito
Pontualidade e cumprimentos dos horários dos professores	Qualidade do atendimento dos funcionários e servidores da instituição
Titulação e capacitação dos professores	Limpeza e organização da sala de aula
Aulas práticas e visitas técnicas	Localização da Instituição
Estrutura e funcionamento dos laboratórios	Instalações e serviços oferecidos pela biblioteca
Quantidade e diversidade do acervo bibliográfico	

Quadro 1 Lista dos atributos utilizados na pesquisa.
Fonte: Adaptado de Campos *et al.* (2010).

3.4 O INSTRUMENTO E O PLANO DE COLETA DOS DADOS

O instrumento de coleta de dados foi composto por três módulos. O primeiro trazia questões para o levantamento do perfil sócio-demográfico dos respondentes. O segundo

módulo apresentava questões para apreensão das expectativas sobre cada um dos atributos apresentados no Quadro 1. O respondente revelava o grau de importância que o atributo teria na sua opção de frequentar o curso/universidade sobre uma escala Likert de 11 pontos, variando de não importante a muito importante. No terceiro módulo, os alunos avaliavam o desempenho do curso/universidade sobre os mesmos atributos do módulo anterior. A escala Likert de 11 pontos variava de péssimo (nota zero) a excelente (nota dez). Para viabilizar a aplicação do questionário, realizou-se um treinamento da equipe de aplicadores. A aplicação ocorreu durante os meses de agosto e setembro de 2011.

4 RESULTADOS

Os resultados apresentados referem-se à aplicação dos 1174 questionários válidos aplicados nas duas IES, uma pública e a outra privada, em cursos de oferta comum: arquitetura, engenharia civil e engenharia da computação, totalizando 545 para alunos de IES pública e 629 de IES privada. A Tabela 3 apresenta os dados socio-demográficos das duas IES em relação ao gênero, faixa etária, e escola de origem no ensino básico.

Tabela 3 Gênero, faixa etária e ensino básico dos respondentes.

Curso	IES	Sexo		Faixa Etária					Ensino Básico*			
		Masc	Fem	< 18	18-25	26-30	31-40	> 40	Pri	Pub	+ Pri	+ Pub
Arquitetura	Pub	38,2%	61,8%	0,7%	81,3%	8,3%	8,3%	1,4%	68,1%	16,7%	10,4%	4,9%
Civil	Pub	77,3%	22,7%	0,8%	75,4%	17,2%	6,3%	0,4%	58,2%	7,8%	25,8%	8,2%
Computação	Pub	86,9%	13,1%	0,0%	66,9%	22,8%	10,3%	0,0%	51,7%	10,3%	26,9%	11,0%
Arquitetura	Priv	30,3%	69,7%	0,4%	70,6%	16,7%	10,1%	2,2%	54,4%	17,5%	18,4%	9,6%
Civil	Priv	69,8%	30,2%	0,0%	58,3%	27,1%	10,1%	4,5%	29,5%	44,1%	17,7%	8,7%
Computação	Priv	92,0%	8,0%	1,8%	66,4%	18,6%	9,7%	3,5%	38,9%	37,2%	11,5%	12,4%

* Pub – sempre pública Pri – sempre privado + Pri = mais no privado + Pub = mais no público

Fonte: Elaborado pelos autores.

Em relação ao sexo, o curso de arquitetura mostra uma forte presença do gênero feminino e nos cursos de engenharia há uma forte predominância masculina. A constatação se estende nos âmbitos público e privado. Em relação à idade, constata-se que a IES pública incorpora um alunado com presença mais forte na faixa etária dos 18 aos 25 anos. Por outro lado, verifica-se que o alunado proveniente da escola privada que ingressa na IES pública é maior que aquele que ingressa na IES privada. Isso revela um fenômeno perverso da realidade

educacional brasileira. Os estudantes da escola básica privada têm mais chances de ingressar na IES pública do que aqueles que fizeram o ensino básico na escola pública.

Chama a atenção que nos cursos da universidade pública, a distribuição dos alunos por faixa de renda é mais uniforme que na universidade privada. Nesta última, há uma forte concentração de alunos na faixa de 2 a 5 salários mínimos para as engenharias e na faixa de 6 a 10 salários para o curso de arquitetura. A presença de alunos nas faixas mais altas de renda familiar é maior na universidade pública. O contingente de alunos classificados com empresário ou empregado é nitidamente superior na IES privada. A análise do conjunto de informações extraídas do perfil dos alunos pesquisados parece indicar uma estratificação diferenciada entre os universitários de IES privada e pública. Os dados são mostrados na Tabela 4.

Tabela 4 Renda familiar e ocupação dos respondentes.

Curso	IES	Renda Familiar (salários mínimos)					Ocupação				
		> 2	2-5	6-10	11-20	> 20	Sem	Auto	Emprega	Empresa	Outros
Arquitetura	Pub	7,6%	30,6%	22,9%	22,2%	16,7%	57,6%	8,3%	14,6%	1,4%	18,1%
Civil	Pub	4,7%	26,6%	46,9%	16,0%	5,9%	33,6%	7,8%	39,8%	3,1%	15,6%
Computação	Pub	0,0%	37,9%	31,7%	22,1%	8,3%	59,3%	10,3%	18,6%	1,4%	10,3%
Arquitetura	Priv	3,1%	29,4%	53,5%	4,4%	9,6%	60,1%	3,5%	18,4%	8,3%	9,6%
Civil	Priv	8,0%	46,9%	20,8%	12,2%	12,2%	26,4%	6,3%	46,9%	8,7%	11,8%
Computação	Priv	2,7%	54,9%	27,4%	13,3%	1,8%	29,2%	6,2%	47,8%	2,7%	14,2%
Sem – sem ocupação		Auto – autônomo			Emprega – empregado			Empresa - empresário			

Fonte: Elaborado pelos autores.

4.1 IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

Os respondentes assinalaram suas respostas no questionário atribuindo nota de zero (não importante) a dez (muito importante), de acordo com as suas percepções. A Tabela 5 apresenta as expectativas dos alunos – importância atribuída, tomadas nos conjuntos geral de respostas por IES e por curso. A coluna M representa a média das respostas dos alunos de cada curso e IES. A coluna R aponta a posição do atributo no quadro geral de atributos. Por exemplo, o conhecimento prático dos professores foi o atributo mais importante para os alunos dos cursos de engenharia civil e arquitetura na IES privada; para os alunos de engenharia da computação o atributo ficou em nono lugar. Na IES pública, esse atributo ficou em segundo lugar para as engenharias e em terceiro lugar para os alunos de arquitetura.

Tabela 5 Grau de importância conferido pelos respondentes.

Atributos	IES Privada								IES Pública							
	IES		Civil		Compu		Arqui		IES		Civil		Compu		Arqui	
	M	R	M	R	M	R	M	R	M	R	M	R	M	R	M	R
conhec prático professores	9,35	1	9,52	1	8,43	9	9,58	1	8,93	2	9,14	2	8,83	2	8,64	3
didática dos professores	9,07	4	9,47	2	8,32	11	8,95	15	8,97	1	9,20	1	8,83	1	8,69	1
titulação/capa professores	9,01	6	9,15	6	8,61	2	9,04	12	8,66	4	8,85	4	8,70	6	8,30	8
relac/acesso professores	9,09	3	9,13	8	8,46	5	9,36	3	8,52	7	8,60	9	8,24	12	8,65	2
serviços via internet	8,87	14	9,02	11	8,04	18	9,08	11	8,73	3	9,14	3	8,35	11	8,40	7
conforto ambiental sala	8,94	8	8,88	18	8,47	4	9,24	6	8,56	5	8,73	5	8,37	9	8,46	5
segurança campus	9,23	2	9,37	3	8,48	3	9,43	2	8,20	14	8,63	8	8,06	16	7,60	22
pontualidade professores	9,01	5	9,11	9	8,44	8	9,17	9	8,45	8	8,50	10	8,72	5	8,08	10
laboratórios	8,94	9	9,19	5	8,27	12	8,94	17	8,53	6	8,72	6	8,73	4	8,01	15
atendimento direção curso	8,89	12	8,93	14	8,76	1	8,91	18	8,28	12	8,47	11	8,14	15	8,06	12
aulas práticas/visitas	8,81	17	8,97	13	7,59	25	9,21	7	8,37	9	8,45	12	8,83	3	7,78	18
limpeza/organização sala	8,93	10	9,00	12	8,35	10	9,12	10	8,21	13	8,14	22	8,03	18	8,51	4
cumprir do calendário	8,82	16	9,14	7	8,45	7	8,58	24	8,31	11	8,27	17	8,66	7	8,03	14
currículo e conteúdo	8,75	19	9,09	10	7,92	20	8,72	21	8,36	10	8,71	7	7,86	20	8,23	9
acervo bibliográfico	8,94	7	9,23	4	8,08	17	9,01	13	8,13	18	8,31	14	8,22	14	7,71	20
limpeza e quant banheiros	8,92	11	8,91	15	8,11	15	9,34	4	8,11	19	8,28	16	7,83	21	8,08	11
recursos multimídia	8,89	13	8,81	19	8,46	6	9,21	8	8,13	16	8,14	21	7,83	22	8,42	6
instalações físicas	8,79	18	8,90	16	8,09	16	9,00	14	8,17	15	8,23	19	8,36	10	7,88	16
conforto das cadeiras	8,84	15	8,77	20	8,04	19	9,32	5	8,04	20	8,32	13	7,53	24	8,05	13
instal/serviços biblioteca	8,74	20	8,90	17	8,26	13	8,77	20	8,00	21	8,26	18	7,81	23	7,72	19
participação em pesquisa	8,60	22	8,70	23	7,65	24	8,94	16	7,98	22	8,02	23	8,23	13	7,65	21
intercâmbio de cursos	8,25	27	8,45	28	7,79	22	8,22	28	8,13	17	8,29	15	8,46	8	7,53	24
iluminação áreas comuns	8,39	25	8,47	27	7,83	21	8,56	25	7,78	23	8,01	24	7,30	25	7,85	17
localização da instituição	8,52	23	8,70	22	7,70	23	8,69	22	7,59	26	7,96	25	7,07	27	7,45	25
atendimento funcionários	8,73	21	8,77	21	8,25	14	8,91	19	7,27	29	7,80	26	6,20	29	7,40	27
acesso wi-fi	8,39	24	8,65	24	7,22	27	8,65	23	7,62	25	8,22	20	6,61	28	7,56	23
serviços de reprografia	8,31	26	8,52	25	7,35	26	8,53	26	7,70	24	7,69	27	8,03	17	7,40	26
serviços das lanchonetes	8,05	28	8,24	29	7,07	28	8,29	27	7,28	27	7,32	28	7,18	26	7,31	28
estacionamento campus	7,95	29	8,48	26	6,94	29	7,79	29	7,27	28	7,15	29	7,97	19	6,79	29

Fonte: Elaborado pelos autores.

Nos conjuntos de respostas gerais das duas IES, sete atributos são comuns aos cursos, embora tenham diferentes posições no *ranking*: conhecimento prático, didática, titulação e capacitação, relacionamento e acesso, pontualidade dos professores, conforto da sala de aula e estrutura e funcionamento dos laboratórios. Todos eles pertencem à essencialidade do serviço.

Chama atenção as divergências de *ranking* observadas para os fatores qualidade dos serviços oferecidos via internet (14 e 3), sendo o terceiro mais importante para IES pública e

não contemplado dentre os mais importantes para a IES Privada e o serviço de segurança no campus (2 e 14), o segundo mais importante para IES privada e de mediana importância para a pública. Por outro lado, o terço dos atributos menos importantes para as duas IES (dez últimos lugares no conjunto geral de respostas) contém nove fatores comuns.

A Tabela 6 mostra os maiores e menores valores conferidos obtidos do conjunto de respostas por IES e por curso. Conhecimento prático dos professores aparece como o atributo mais valorizado pelos alunos da IES privada. Observado por curso, o atributo mantém-se como primeiro na engenharia civil e na arquitetura e aparece em segundo lugar na engenharia da computação. Na IES pública, o primeiro lugar em todos os cursos volta-se para a didática dos professores.

Tabela 6 Graus de importância máximos e mínimos conferidos pelos respondentes por IES e por curso.

		Máximo	Atributo	Mínimo	Atributo
Priv	IES	9,35	conhecimento prático professores	7,95	estacionamento no campus
Priv	Civil	9,52	conhecimento prático professores	8,24	serviços das lanchonetes
Priv	Computação	8,76	atendimento da direção do curso	6,94	estacionamento no campus
Priv	Arquitetura	9,58	conhecimento prático professores	7,79	estacionamento no campus
Pub	IES	8,97	didática dos professores	7,27	estacionamento no campus
Pub	Civil	9,20	didática dos professores	7,15	estacionamento no campus
Pub	Computação	8,83	didática dos professores	6,20	atendimento dos funcionários
Pub	Arquitetura	8,69	didática dos professores	6,79	estacionamento no campus

Priv – IES Privada Pub – IES Pública

Fonte: Elaborado pelos autores.

Um olhar mais atento sobre os dados da Tabela 6 vai apontar casos nos quais as divergências de posição no *ranking* são pequenas e outros para os quais as posições são muito divergentes. Por exemplo, conforto ambiental da sala de aula tem para os alunos da engenharia civil da IES privada uma importância relativamente baixa, ranking 18, aquém daquela manifestada por alunos dos outros cursos. Essa variabilidade é percebida entre cursos de uma mesma IES ou entre cursos de IES diferentes. Uma medida estatística para aferir o grau de alinhamento entre os *rankings* é o teste de correlação de Spearman. Os índices apontados pelo teste variam de 1 (correlação total) a -1 (completamente desalinhado). A Tabela 7 apresenta os índices obtidos na comparação entre os *rankings* das expectativas dos cursos e das IES.

Tabela 7 Índices de correlação de Spearman.

		IES Pub	IES Priv	Civil Priv	Computação Priv	Arquitetura Priv	Civil Pub	Computação Pub	Arquitetura Pub
IES	Pub	1,00	0,77	0,88	0,81	0,82	0,78	0,56	0,75
IES	Priv		1,00	0,79	0,63	0,56	0,91	0,82	0,83
Civil	Priv			1,00	0,66	0,60	0,78	0,63	0,63
Computação	Priv				1,00	0,58	0,58	0,39	0,66
Arquitetura	Priv					1,00	0,59	0,34	0,65
Civil	Pub						1,00	0,69	0,71
Computação	Pub							1,00	0,49
Arquitetura	Pub								1,00

Fonte: Elaborado pelos autores.

4.2 AS HIPÓTESES

H1 – Os alunos de uma IES privada e de uma IES pública têm padrões de expectativas similares sobre um mesmo conjunto de atributos do serviço educacional.

O padrão de expectativas pode ser aferido pela ordem de grandeza das expectativas e pela posição de cada atributo no *ranking*. Uma análise das médias calculadas, por IES, para todos os atributos, revela que na IES privada todas as médias foram nominalmente superiores às médias obtidas na IES pública. Um teste emparelhado das médias das amostras das IES, teste T, confirmou para um nível de significância de 99% que os níveis de expectativas dos estudantes da IES privada são maiores que os da IES pública, à exceção dos atributos didática dos professores, serviços via internet e intercâmbio de cursos, para os quais a possibilidade de igualdade foi aceita.

Por outro lado, o teste de Spearman revelou um índice de 0,77, não assegurando uma forte correlação entre os *rankings* de respostas. Os resultados dos testes não confirmam a hipótese H1, ou seja: os alunos de uma IES privada e de uma IES pública não têm padrões de expectativas similares sobre um mesmo conjunto de atributos do serviço educacional.

H2 – Os alunos de cursos diferentes de uma mesma IES têm padrões de expectativas similares sobre um mesmo conjunto de atributos do serviço educacional.

Neste caso, foram realizados 6 x 29 emparelhamentos das médias de respostas por curso, atributo por atributo. Os resultados do teste t, considerando as amostras independentes, são apresentados na Tabela 8.

Tabela 8 Testes das médias para cursos diferentes de uma mesma IES.

IES	Comparação	Resultado do Teste t
Privada	Civil x Compu	Os alunos de engenharia civil têm expectativas maiores em 28 atributos. Exceção, atributo atendimento da direção de curso (alfa = 0.01).
Privada	Arqui x Compu	Os alunos de arquitetura têm expectativas maiores em 26 atributos. Exceção, atributos atendimento da direção de curso, cumprimento dos prazos e eventos, intercâmbio de cursos (alfa = 0.01).
Privada	Civil x Arqui	Os alunos têm expectativas similares em 21 atributos. Divergem em conforto da sala, cadeiras, multimídia, banheiros, relacionam e acesso professores, didática, estacionamento, cumprimento prazos (alfa = 0,05).
Pública	Civil x Compu	Os alunos têm expectativas similares em 13 atributos. (alfa = 0.05).
Pública	Arqui x Compu	Os alunos têm expectativas similares em 18 atributos. Divergem em multimídia, iluminação, pontualidade professores, aulas práticas, laboratórios, wi-fi, estacionamento, atendimento funcionários, cumprimento prazos, reprografia, intercâmbio de cursos (alfa = 0,05).
Pública	Civil x Arqui	Os alunos têm expectativas similares em 16 atributos. (alfa = 0,05).

Fonte: Elaborado pelos autores.

A maior similaridade de expectativas ocorreu entre os alunos de engenharia civil e arquitetura da IES privada. As expectativas coincidem em 21 dos 29 atributos. No entanto, na análise do alinhamento de *rankings*, verifica-se uma correlação apenas moderada (0,60). Na IES pública, a maior similaridade de expectativas revela-se entre os cursos de arquitetura e computação com 18 atributos similares. O alinhamento de *rankings* alcança um valor moderadamente baixo (0,49). Entre cursos, o maior alinhamento de rankings ocorre entre os cursos engenharia civil e computação na IES privada (0,66) e entre engenharia civil e arquitetura na IES pública (0,71). No primeiro caso, o teste t mostra similaridade de expectativas em apenas um atributo; no segundo, as coincidências de nível de expectativas chegam a alcançar 16 dos 29 atributos.

Os resultados dos testes não confirmam a hipótese H2, ou seja: Os alunos de cursos diferentes de uma mesma IES não têm padrões de expectativas similares sobre um mesmo conjunto de atributos do serviço educacional.

H3 – Os alunos de cursos similares, de IES diferentes, têm padrões de expectativas similares sobre um mesmo conjunto de atributos do serviço educacional.

Neste caso, foram realizados 3 x 29 emparelhamentos das médias de respostas por curso, atributo por atributo. Foram comparadas as expectativas dos alunos de engenharia civil da IES privada com as expectativas dos alunos de engenharia civil da IES pública. Mesma

comparação para alunos da engenharia da computação e para alunos de arquitetura. Os resultados do teste t, considerando as amostras independentes, são apresentados na Tabela 9.

Tabela 9 Testes das médias para cursos iguais de IES diferentes

Privada x Pública	Resultado do Teste t
Civil	Os alunos de engenharia civil da IES privada têm expectativas maiores que seus pares da IES pública em 26 atributos. Expectativas similares para 3 atributos: conforto das salas, serviços via internet, intercâmbio de cursos (alfa = 0.01).
Computação	Os alunos de engenharia de computação têm expectativas similares em 26 atributos. Exceção: aulas práticas, estacionamento, intercâmbio de cursos (alfa = 0.01).
Arquitetura	Os alunos de arquitetura da IES privada têm expectativas maiores que seus pares da IES pública em 26 atributos. Expectativas similares para 3 atributos: didática dos professores, curriculum, intercâmbio de cursos (alfa = 0.01).

Fonte: Elaborado pelos autores.

A maior similaridade de expectativas ocorreu entre os alunos de engenharia da computação. As expectativas coincidem em 26 dos 29 atributos. No entanto, na análise do alinhamento de *rankings*, verifica-se uma correlação fraca (0,39). Isso quer dizer que os níveis de expectativas dos alunos dos dois cursos de engenharia da computação são muito próximos; no entanto, as prioridades colocadas por cada grupo estão muito distantes. Nos cursos de engenharia civil e arquitetura, nitidamente, os alunos da IES privada têm expectativas superiores ao da IES pública. Vistos da perspectiva de suas prioridades, os índices de correlação de rankings mostram valores moderadamente elevados, 0,78 e 0,65. Ao contrário do observado para engenharia da computação, na engenharia civil e na arquitetura, os alunos têm níveis de expectativas diferentes e prioridades mais próximas.

Os resultados dos testes não confirmam a hipótese H3, ou seja: os alunos de cursos similares, de IES diferentes, não têm padrões de expectativas similares sobre um mesmo conjunto de atributos do serviço educacional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão da qualidade em serviços lida com processos de avaliação com uma elevada carga de subjetividade. A realização de estudos empíricos permite a criação de um marco conceitual, consolidando elementos da teoria e auxiliando os gestores na formulação do seu planejamento.

A análise da primeira hipótese revelou que alunos de uma universidade privada têm na média de conjunto de respostas expectativas e prioridades diferentes em relação aos

determinantes do serviço educacional. O resultado é corroborado pelo estudo de Alvés (2003). O autor concluiu que as expectativas são diferentes nos contextos público e privado e que a origem do aluno, escola básica pública ou privada, influenciava as expectativas. A Tabela 4 mostra que o percentual de alunos que tiveram seus estudos na escola básica privada é maior para os universitários da IES pública. Os alunos da IES privada tiveram consistentemente expectativas maiores que o da IES pública. Ademais, é provável que o fato do serviço ser pago crie maiores exigências. Hill (1995) constatou que os alunos de uma universidade inglesa com estudos financiados eram consumidores mais exigentes do que os demais.

A verificação da segunda hipótese revelou que alunos de cursos diferentes de uma mesma IES têm níveis de expectativas e prioridades diferentes. O resultado é compatível com os resultados do estudo de Campos *et al.* (2011), no qual verificou-se que as expectativas e prioridades de alunos de contabilidade e administração de uma mesma IES privada eram diferentes.

A análise da terceira hipótese mostrou que alunos de cursos similares, de IES diferentes, não têm padrões de expectativas similares sobre um mesmo conjunto de atributos do serviço educacional. É provável que os fatores que atuam na primeira hipótese, sejam os elementos diferenciadores.

Um olhar criterioso sobre os resultados obtidos pode colher importantes elementos para a fixação das diretrizes de planejamento para as duas IES. Os níveis de expectativas e as prioridades associadas a cada um dos atributos pelos diferentes grupos de respondentes têm implicações gerenciais significativas para a alocação e o remanejamento de recursos. Embora não tenha sido objeto desta análise, a obtenção das lacunas de qualidade poderia completar o conjunto de elementos básicos necessários para uma boa política de gestão dos serviços educacionais nas duas IES.

REFERENCIAL

ALDRIDGE, Susan; ROWLEY, Jennifer. Measuring customer satisfaction in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 6, n. 4, p. 197-204, 1998.

ALVÉS, Gonçalo Nuno. **Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad**. 411 p. Tese de Doutorado - Universidad Complutense de Madrid. Madrid, 2003.
ALVES, Helena; RAPOSO, Mário. Conceptual model of student satisfaction in higher Education. **Total Quality Management**, v. 18, n. 5, p. 571-588, 2007.

ATHIYAMAN, Adee. Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. **European journal of Marketing**. v. 31, n. 7, p. 528-540, 1997.

BERRY, Leonard L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de Marketing: competindo através da qualidade**. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.

BROCHADO, Ana. Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 17, n. 2, p. 174-190, 2009.

CAMPOS, Domingos; MARTINS, Leonardo; NETO, Manoel. **Qualidade dos serviços na educação superior: uma visão comparativa entre dois cursos de graduação**. In: XIV Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais. Anais Eletrônicos. São Paulo, 2011.

COUTINHO, Fernando César. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma IES**. Dissertação de Mestrado – Universidade Federal da Bahia, 2007.

DOUGLAS, Jacqueline; Mc CLELLAND, Robert. The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 16, n. 1, p. 19-35, 2008.

EBERLE, Luciene; MILAN Gabriel e LAZZARI, Fernanda. Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior. **Revista de Administração de Empresas**, v. 9, n. 2, 2010.

FITZSIMMONS, James; FITZSIMMONS, Mona. **Administração de serviço: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

FORD, J. B.; JOSEPH, M; JOSEPH, B. Importance-performance analysis as a strategic tool for service marketers: the case of service quality perceptions of business students in New Zealand and the USA. **The Journal of Services Marketing**, v. 13 n. 2, p. 171-186, 1999.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. São Paulo: Elsevier, 2003.
HILL, M. Frances. Managing service quality in higher education: the role of student as primary consumer. **Quality Assurance in Education**, v. 3, n. 3, p.10-21, 1995.

LOVELOCK, C; WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MACOWSKI, Diogo Heron. **A qualidade dos serviços prestados por uma IES pública na visão dos graduados: análise estatística segundo o método SERVQUAL**. Dissertação de Mestrado - UFPR, 2007.

MAINARDES, E; DOMINGUES, M; DESCHAMPS, M. **Estratégias de captação de alunos para cursos de graduação em administração: um estudo sobre fatores de atratividade de estudantes**. In: XIV Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais. Anais Eletrônicos. São Paulo, 2007.

MENDONÇA, Cláudio Márcio Campos. **A influência dos serviços central, complementar e suplementar oferecidos por uma Instituição de Ensino Superior privada na retenção dos alunos**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Potiguar, Natal, 2009.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V; BERRY, L. A conceptual model of services quality and its implication for future research. In: **Journal of Marketing**, v. 49, p. 41-50, 1985.

SENTHILKUMAR, N.; ARULRAJ, A. SQM-HEI: determination of service quality measurement of higher education in India. **Journal of Modelling in Management**, v. 6, n. 1, p. 60-78, 2011.

SMART, Cheryl H. et al. Benchmarking learning and teaching: developing a method. **Quality Assurance in Education**, v. 14, n. 2, p.143-155, 2006.

TSINIDOU, M; GEROGIANNIS, V; FITSILIS, P. Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study. **Quality Assurance in Education**, v. 18, n. 3, p. 227-244, 2010.

VAUTERIN, J; LINNANEN, L; MARTILA, E. Issues of delivering quality customer service in a higher education environment. **International Journal of Quality and Service Sciences**. v. 3, n. 2, p. 181-198, 2011.

YEO, Roland K. Brewing service quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 16, n 3, 2008.

WALTER, S. A; TONTINI, G; DOMINGUES, M. J. **Identificação de oportunidades de melhoria em IES através do uso conjunto do modelo Kano e matriz de importância e Desempenho**. V Colóquio internacional sobre Gestión Universitaria. Mar del Plata. 2005.

ZEITHAML, Valarie A., BITNER, Mary Jo. **Marketing de Serviços: a empresa com foco no cliente**. 2 ed. São Paulo: Bookman, 2003.