

## A QUALIDADE DE CURSOS EM UM CAMPUS FORA DE SEDE: UM ESTUDO SOB A ÓTICA DISCENTE A PARTIR DA ESCALA HedPERF

Ricardo Henrique Soares da Silva – ricardohss@live.com  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Marli Auxiliadora da Silva – marli.silva@ufu.br

### RESUMO

Buscou-se, nesta pesquisa descritiva, identificar a opinião de discentes dos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Engenharia de Produção e Serviço Social, de uma mesma Unidade Acadêmica em um *campus* fora de sede, sobre a qualidade destes [cursos], utilizando as dimensões da escala *Higher Education Performance* (Hedperf). Os dados, coletados por meio de levantamento (*survey*) com o uso de questionários, após tabulados evidenciaram que a maioria dos discentes, nos quatro cursos, concordam com a existência de qualidade em todas as dimensões - reputação, acesso, aspectos acadêmicos, conteúdos programáticos e aspectos não acadêmicos. Confirmou-se que os discentes concordam que as dimensões avaliadas, em todos os cursos, apresentam qualidade, destacando-se como melhor avaliadas as dimensões “Reputação” e “Acesso”. “Conteúdos Programáticos” e “Aspectos Não Acadêmicos”, em todos os cursos, são as dimensões com os índices mais baixos de concordância quanto a qualidade, especialmente em relação a planos de ensino flexíveis e estruturados e, ainda, quanto a serviços prestados por pessoal administrativo. Chama a atenção o curso de Engenharia de Produção, que entre todos, apresentou os menores índices de concordância quanto à avaliação da qualidade em todas as dimensões.

**Palavras-chave:** Qualidade. Ótica discente. Escala Hedperf. Cursos de graduação.

### THE QUALITY OF COURSES IN A CAMPUS OUTSIDE OF HEADQUARTERS: A STUDY UNDER THE STUDENT OPTICS FROM THE HEDPERF SCALE

The aim of this descriptive research was to identify the opinion of students of the Administration, Accounting Sciences, Production Engineering and Social Work courses of the same Academic Unit on an off campus, on the quality of these [courses], using the dimensions of the Higher Education Performance (Hedperf) scale. The data, collected through a survey with the use of questionnaires, after tabulations showed that most of the students in the four courses agree with the existence of quality in all dimensions - reputation, access, academic aspects, programmatic content and non-academic aspects. It was confirmed that the students agree that the dimensions evaluated, in all the courses, present quality, emphasizing as best evaluated the dimensions “Reputation” and “Access”. “Programmatic Content” and “Non-Academic Aspects” in all courses are the dimensions with the lowest quality-concordance indices, especially in relation to flexible and structured teaching plans, and also for services provided by staff administrative. It is noteworthy the course of Production Engineering, which among all, presented the lowest indices of quality assessment in all dimensions.

**Keywords:** Quality. Student optics. Hedperf scale. Undergraduate courses.

### 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos é crescente o interesse pela obtenção de uma graduação. Dados divulgados, em 2016, pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) evidenciam que entre ensino presencial e a distância (EaD) registraram-se

8.048.701 matrículas em cursos de graduação (INEP, 2017a). Entre os cursos de graduação com maior número de matrículas, Administração, Ciências Contábeis e Engenharia de Produção ocupavam as 2<sup>a</sup>, 5<sup>a</sup> e 10<sup>a</sup> colocações, respectivamente (INEP, 2017b). Embora se observe que tais cursos estão entre os dez mais procurados, não se extingue ou diminui a necessidade de se avaliar a qualidade dos mesmos.

A qualidade de cursos superiores e de serviços educacionais é objeto de investigações e o próprio MEC/Inep avalia o desempenho tanto de discentes quanto dos cursos, sendo que o resultado dessas avaliações dá uma dimensão de sua qualidade. De acordo com o resultado das avaliações o MEC atribui ao curso um conceito variável entre 1 e 5<sup>1</sup>. Os conceitos atribuídos pelo MEC/Inep revelam o desempenho da educação superior e quanto maior supõe-se que seja maior a qualidade do curso. Mas, é preciso verificar também o que pensam os discentes sobre a qualidade dos serviços educacionais, visto serem eles os usuários.

Para mensurar os atributos de qualidade de serviços já foram usadas, ao longo do tempo, diferentes escalas como a escala Servqual desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry, em 1985, ou a escala Servperf, uma variante da Servqual, proposta por Cronin e Taylor, em 1992. No entanto, como nenhuma delas foi desenvolvida especificamente para o contexto de serviços educacionais foram e ainda são objeto de críticas.

Devido as críticas, outro instrumento, a *Higher Education Performance* (Hedperf), tem sido considerada como mais apropriada para a mensuração da qualidade de serviço, para o contexto do ensino superior, por utilizar fatores associados ao contexto educacional (ABDULLAH, 2006; BROCHADO, 2009; CARDOSO JÚNIOR, 2014; CHAGAS, 2010; SANTOS, 2014). O entendimento é que a aplicação dessa escala na avaliação da qualidade da educação superior pode apontar resultados interessantes a partir da opinião dos usuários desses serviços: os discentes. Entre os estudos que usaram essa ferramenta para avaliar a qualidade de cursos superiores, cita-se Chagas (2010), Poffo e Marinho (2013), Marinho e Poffo (2016), Cardoso Júnior (2014) e Sanches et al (2014).

Diante do exposto propõe-se nesta investigação a utilização da escala Hedperf para identificar a opinião dos discentes com relação às dimensões da qualidade dos serviços educacionais de quatro cursos de graduação na modalidade bacharelado - Administração, Ciências Contábeis, Engenharia de Produção e Serviço Social -, cursos esses que compõem, desde maio de 2018, uma nova unidade acadêmica – a Faculdade de Administração, Ciências Contábeis, Engenharia de Produção e Serviço Social (FACES). Esta unidade acadêmica foi criada devido a um processo de desmembramento ocorrido na Faculdade de Ciências Integradas do Pontal (FACIP), na Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Desses cursos, Administração e Ciências Contábeis são ofertados há onze anos (2007-2018); Engenharia de Produção e Serviço Social são ofertados há oito anos (2010-2018).

Durante o período de oferta dos quatro cursos citados, todos eles e mais sete outros cursos, embora fossem de áreas distintas do conhecimento compunham uma única unidade acadêmica, em um *campus* fora de sede, criado mediante o processo de expansão instituído pelo Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

---

<sup>1</sup> Entre os conceitos usados para avaliar a qualidade da educação tem-se o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade), que consiste na aplicação de uma prova aos concluintes dos cursos de graduação. O resultado é obtido utilizando-se da média ponderada das notas dessas provas, podendo esse resultado variar de 1 a 5 (INEP, 2017c). Outros dois conceitos são usados para medir a qualidade da educação superior no Brasil: O Conceito Preliminar de Curso (CPC) e o Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC). O CPC é um indicador de qualidade que agrega diferentes variáveis: resultados da avaliação de desempenho de estudantes, ou seja, o conceito Enade; titulação e regime de trabalho do corpo docente; percepções dos estudantes sobre a organização didático-pedagógica, infraestrutura e as oportunidades de ampliação da formação acadêmica e profissional. O IGC é calculado por IES e considera a média dos CPC dos cursos avaliados da instituição, no triênio de referência, ponderada pelo número de matrículas, além da média dos conceitos da avaliação trienal da Capes dos programas de pós-graduação *stricto sensu*, ponderada pelo número de matrículas (INEP, 2017c).

(REUNI). Nesse período, apenas o estudo de Costa (2015) investigou quais atributos dos serviços oferecidos pela instituição eram mais importantes na opinião dos discentes dos cursos de Ciências Contábeis e Administração e em que medida eles [os discentes] estavam satisfeitos com tais serviços.

Entende-se que nesse momento de transição – de uma unidade acadêmica para outra – é importante conhecer e/ou buscar respostas à seguinte problematização: qual a opinião do discente sobre a qualidade dos atributos dos serviços oferecidos pelos cursos de bacharelado que compõem a Unidade Acadêmica FACES? O objetivo geral é descrever a opinião dos discentes quanto a concordância ou discordância da existência das dimensões de qualidade dos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Engenharia de Produção e Serviço Social utilizando a escala Hedperf.

Justifica-se a realização desta pesquisa, porque ao longo dos anos em que os onze cursos permaneceram vinculados à unidade acadêmica FACIP, a nota atribuída na avaliação do Ministério da Educação (MEC), ou seja, o CPC de todos é 4 ou 5. Nos quatro cursos investigados neste estudo, o conceito é de 4 para os cursos Administração, Ciências Contábeis, Engenharia de Produção e Serviço Social (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2018). Essas notas são resultado de avaliações do MEC realizadas em 2010 para os cursos de Administração e Ciências Contábeis e 2014 para os cursos de Engenharia de Produção e Serviço Social. Como o CPC é uma média que engloba tanto o desempenho dos discentes e suas percepções sobre a organização didático-pedagógica, estrutura e oportunidades, além da qualificação do docente, supõe-se que esses cursos possuem qualidade. Mas, como os cursos passaram por uma única avaliação<sup>2</sup> durante seu período de oferta (2010 e 2014) não se sabe se esse conceito ainda expressa a opinião dos discentes, justificando a realização da pesquisa.

Quando do levantamento de pesquisas anteriores que utilizaram a escala Hedperf, buscou-se a aplicação do modelo nos quatro cursos cuja qualidade se investiga neste estudo. Os instrumentos de buscas *online* disponíveis como o Google Acadêmico, Biblioteca Virtual da USP e Periódicos Capes apontaram pesquisas realizadas nos cursos de Administração e Ciências Contábeis. Porém, não foram encontradas pesquisas com a aplicação da escala Hedperf nos cursos de Engenharia de Produção e Serviço Social. Portanto, a aplicação da escala Hedperf para captar a opinião de discentes dos cursos de Engenharia de Produção e Serviço Social é uma pesquisa inédita e também justifica o atual trabalho.

Como contribuição deste estudo cita-se que será possível identificar como os cursos são percebidos pelos discentes, e assim identificar seus anseios com relação a cada dimensão ou fator da qualidade. O estudo também poderá revelar aos coordenadores desses cursos e à direção da recém-criada unidade acadêmica quais áreas, de cada curso, necessitam de melhorias. Cita-se, ainda, que o próprio MEC utiliza a opinião dos discentes quando realizam as avaliações *in loco*, assim se forem detectadas insatisfações, poderão ser adotadas estratégias ou implantadas ações, no sentido de minimizá-las ou eliminá-las.

Este estudo encontra-se estruturado em cinco seções, incluindo esta introdução onde apresenta-se breve contextualização da problemática, objetivo e justificativa para sua realização. Na sequência apresenta-se a fundamentação teórica, seguida por procedimentos metodológicos e discussão de resultados. Por fim, são evidenciadas as considerações finais.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Apresenta-se nessa seção estudos que investigaram a qualidade em serviços educacionais, seguidos por breve discussão sobre as escalas para mensuração da qualidade em

---

<sup>2</sup> Um curso é avaliado pelo MEC, para seu reconhecimento, quando a primeira turma está integralizando o curso. Nesse momento é atribuído o Conceito Preliminar do Curso. Caso o curso (ou IES) queira, em anos posteriores, aumentar tal conceito pode solicitar a visita de avaliadores do MEC/Inep. A visita também é realizada, quando o conceito obtido pelos discentes no Enade é igual ou menor que 2 (dois).

serviços, com foco na escala Hedperf. Também são apresentados alguns estudos que pesquisaram sobre a qualidade em serviços educacionais de cursos análogos aos investigados nesta pesquisa e, outros que usaram a escala Hedperf.

## **2.1 QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS**

A oferta do ensino superior é uma prestação de serviços que ocorre por meio de empresas privadas, enquanto na rede pública ocorre em instituições mantidas pelos poderes públicos federais, estaduais ou municipais. Em qualquer tipo de instituição é necessário que o serviço ofertado tenha qualidade. Todavia, em se tratando de serviços educacionais tem-se um processo que agrega responsabilidades diferentes para ambas as partes: se ao docente cabe a condução do processo de ensino-aprendizagem, o discente deve cumprir com sua responsabilidade de ações no sentido de buscar a aprendizagem (FRANCO; FURTADO, 2012), por isso o discente não compra o conhecimento, como compra outros serviços, ele busca adquirir a qualificação necessária para exercer suas futuras obrigações profissionais.

Sobre a qualidade do ensino superior, Oliveira e Ferreira (2008, p. 134) entendem que esta é “fundamental ao desenvolvimento de um país, pois são as universidades que formam os profissionais que irão atuar como gestores nas empresas e gerir os recursos públicos e privados e cuidarão da saúde e educação das novas gerações”. As IES, cabe averiguar então como os tomadores de seus serviços, os discentes e os demais usuários, estão percebendo o serviço prestado por elas, pois essa verificação é de extrema importância para que haja investimentos com vistas a melhorias do ensino superior (GRAÇA, 2013).

A qualidade dos serviços educacionais é vista de diferentes formas pela perspectiva de seus usuários, seja pelos tomadores dos serviços ou por quem os oferece. Raszl et al (2012) enumeram as perspectivas de diferentes sujeitos: os professores avaliam que a educação é de qualidade quando há efetiva construção e assimilação do conhecimento; para os discentes que demandam por cursos profissionalizantes, por exemplo, a qualidade está associada ao foco de formação [do curso] para o trabalho e aos fatores de empregabilidade. Para as indústrias a educação possui qualidade quando o profissional adquire as habilidades necessárias para garantir maior produtividade profissional. Na visão do governo que atua como regulamentador do ensino por meio dos órgãos competentes, a educação atinge seus objetivos quando há formação docente, pesquisa e extensão, e crescimento nos índices que medem o aproveitamento dos alunos (RASZL et al, 2012).

A partir do entendimento de que a qualidade dos serviços educacionais é avaliada com base no interesse dos tomadores de seus serviços, ou seja, se cada usuário percebe qualidade naquilo que o beneficia, os modelos criados para apreensão da perspectiva de diferentes segmentos [de usuários] são necessários para direcionar os serviços de qualquer entidade. Por isso, modelos foram criados para avaliar a qualidade dos serviços da educação, sendo o modelo proposto por Abdullah (2006) utilizado por pesquisadores brasileiros para avaliar a qualidade no ensino superior, sendo que Poffo e Marinho (2013), por exemplo, consideram que esse modelo apresenta consistência o que o torna confiável. Cardoso Junior (2014) recomenda a utilização da escala Hedperf para que novos estudos sejam divulgados, contribuindo assim para o desenvolvimento do modelo tanto em aspectos científicos como empresariais. Sousa et al (2011) afirmam que os estudos que aplicam modelos de qualidade nas instituições de ensino superior e que fazem comparação entre eles, revelam que o Hedperf tem se mostrado válido para a realização das pesquisas no contexto educacional.

Como nesta pesquisa utiliza-se a escala Hedperf para avaliação da qualidade dos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Engenharia de Produção e Serviço Social, na recém-criada unidade acadêmica FACES, a partir das dimensões do modelo proposto por Abdullah (2006), discute-se brevemente as escalas para mensuração da qualidade em serviços educacionais.

## 2.2 MENSURAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS

Qualidade é um conceito subjetivo e está relacionado com as perspectivas construídas por cada pessoa. A qualidade deve estar presente em qualquer segmento e, em se tratando da educação, refere-se ao aperfeiçoamento do serviço prestado, de modo a contemplar aspectos relacionados tanto aos desejos, anseios e expectativas dos discentes que buscam o serviço educacional, quanto às exigências impostas pela regulação governamental (TORRES, 2011).

Os instrumentos, desenvolvidos no formato de escalas, para mensuração da qualidade de serviços sofreram críticas com o passar dos anos, sendo melhorados e servindo de base para a criação de outras escalas. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000) citam como exemplo a escala Servqual, proposta por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1985: uma escala de múltiplos itens por meio da qual a qualidade do serviço é estabelecida de acordo com as expectativas e percepções dos clientes. Após adequações, a escala foi reduzida a cinco dimensões - confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade -, em ordem decrescente de importância, para que clientes avaliassem a qualidade de serviços (ZELTHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1998).

A Servqual foi amplamente utilizada para medir a qualidade dos serviços industriais (ABDULLAH, 2006) e, desde sua criação, foi usada também para mensurar a qualidade de quaisquer outros serviços, inclusive serviços educacionais. Porém, por ser um modelo genérico tornou-se alvo de críticas, e como explicam Cronin e Taylor (1992), as críticas são atribuídas, principalmente, ao fato de se considerar a expectativa – antes da experimentação do serviço - como uma medida para qualidade de um serviço. Outra questão refere-se ao fato de que a expectativa também pode ser influenciada por percepções anteriores.

Assim, na escala Servperf, proposta por Cronin e Taylor em 1992, a avaliação passou a utilizar apenas as percepções dos tomadores dos serviços prestados. É uma escala com maior capacidade para avaliar a qualidade em serviços a partir apenas da performance do serviço (CARDOSO JÚNIOR, 2014; MARQUES, 2010). Conforme Cronin e Taylor (1992) a qualidade dos serviços está ligada ao contentamento que o cliente expressa com o serviço tomado, o que influencia na decisão de compra-lo ou recompra-lo. Marques (2010) avalia que a escala Servperf é uma ferramenta com maior sensibilidade para apresentar as mudanças de percepção da qualidade dos serviços analisados.

No entanto, as escalas Servqual e Servperf deixam lacunas e dúvidas no que se refere a avaliar a qualidade dos serviços educacionais, não apenas devido à ênfase na responsabilidade educacional (ABDULLAH, 2006), mas porque como explica Cardoso Junior (2014) ambas são escalas gerais que não contêm dimensões específicas para mensurar a qualidade do ensino. Decorrente das críticas à Servqual e Servperf foi proposta a escala Hedperf, específica para o contexto educacional. A escala Hedperf, proposta por Abdullah (2006) avalia seis dimensões de serviços educacionais: reputação, acesso, aspectos acadêmicos, conteúdos programáticos, aspectos não acadêmicos e compreensão, cuja descrição é sumarizada no Quadro 1. Cada fator proposto no modelo Hedperf possui afirmativas que captam a opinião do usuário quanto ao serviço tomado, sendo que a qualidade resulta da pontuação atribuída a cada fator, em uma escala no formato Likert de sete pontos (CHAGAS, 2010).

Quadro 1 – Fatores avaliados pela escala Hedperf

Fatores	Descrição
Fator 1 – Reputação	Os itens sugerem a importância das instituições de ensino superior na projeção de uma imagem profissional.
Fator 2 – Acesso	Consiste em itens que se relacionam a questões como a viabilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência.
Fator 3 - Aspectos acadêmicos	Os itens desse fator descrevem a percepção dos alunos para a qualidade e competência do ensino empregado pelos docentes.

Fator 4 – Conteúdos programáticos	Enfatiza a importância de oferecer ampla gama e reputação programas acadêmicos/especializações com estrutura flexível e plano de estudos.
Fator 5 - Aspectos não-acadêmicos	Consiste de itens que são essenciais para permitir que os discentes cumpram suas obrigações de estudo, e diz respeito aos deveres assumidos por pessoal não acadêmico, como professores, coordenadores e outros envolvidos.
Fator 6 – Compreensão	Envolve itens relacionados a compreender a necessidade específica dos discentes em termos de serviços de aconselhamento e saúde.

Fonte: Adaptado de Abdullah (2006).

Cardoso Júnior (2014) que adaptou a escala Hedperf proposta por Abdullah (2006), para avaliação de uma instituição de ensino brasileira, explica cada uma das dimensões [ou fatores]. Os elementos não acadêmicos avaliam o entendimento do discente sobre itens que lhes permitem cumprir as exigências do estudo e possuem relação com deveres ou obrigações do pessoal administrativo. Já as variáveis que compõem os elementos acadêmicos são de competência de docentes, por exemplo, e referem-se às competências destes na condução do processo de ensino. A reputação refere-se a imagem da instituição junto à comunidade em que está inserida; o acesso compreende a proximidade, acessibilidade e disponibilidade dos serviços administrativos de forma a atender a conveniência e necessidade dos discentes; o conteúdo programático é o elemento relacionado a oferta de programas e às especializações acadêmicas. A compreensão é um fator que as IES consideram para atender as necessidades de aconselhamento dos discentes e, em estudo de Cardoso Júnior (2014) não se mostrou uma dimensão relevante para captação da percepção da qualidade dos serviços educacionais.

Para Cardoso Junior (2014) a escala Hedperf avalia e mensura serviços institucionais e, por isso é amplamente proposta para avaliação de entidades de ensino, privadas ou públicas. Poffo e Verdinelli (2017) apontam que a escala Hedperf é uma ferramenta específica para a avaliação de instituições de ensino e consideram essa característica uma vantagem dessa escala. No entanto, Kara (2009 apud POFFO; VERDINELLI, 2017) apontam uma crítica ao modelo, ao afirmar que a escala Hedperf permite avaliar a instituição com uma visão macro, ou seja, não permite visualizar a instituição em menor grau, visto que não incluem em suas dimensões de avaliação, serviços importantes, como aqueles oferecidos por bibliotecas e laboratórios.

### 2.3 ALGUNS ESTUDOS CORRELATOS

A qualidade de serviços educacionais é uma temática recorrente em pesquisas acadêmicas e denotam a importância atribuída não apenas ao tema, mas especialmente à necessidade de se conhecer a opinião dos usuários dos serviços. Entende-se que esse conhecimento pode contribuir para a adoção, por parte dos gestores educacionais, de estratégias e ações no sentido de alinhar seus serviços às expectativas e críticas observadas. Inicialmente, apresenta-se o único estudo realizado [e publicado] sobre a qualidade dos serviços educacionais nos cursos análogos aos que compõem a análise nesta pesquisa.

Na instituição *locus* desta pesquisa [atualmente denominada FACES], embora não tenha usado a escala Hedperf, Costa (2015) investigou quais atributos dos serviços oferecidos pela instituição são mais importantes na percepção dos discentes dos cursos de Ciências Contábeis e Administração [da FACIP] e em que medida os discentes estão satisfeitos com tais serviços. A pesquisa, aplicada por meio de questionário adaptado *online*, apontou nos resultados que a qualidade do atendimento das coordenações dos cursos, os serviços de segurança interna, a qualidade do atendimento dos funcionários e servidores, o cumprimento dos prazos e eventos do calendário acadêmico e grade curricular e as informações sobre os cursos são os cinco atributos mais importantes para os discentes.

Entre as pesquisas desenvolvidas com o uso da escala Hedperf, cita-se o estudo de Chagas (2010) que aplicou a escala em uma escola de idiomas. Em sua discussão o autor

destaca a importância da ferramenta afirmando que a escala aborda aspectos específicos que refletiu a opinião dos discentes sobre a qualidade da escola e permitiu aos gestores identificarem os pontos fracos da instituição e, com isso planejarem estratégias a fim de aumentar a satisfação dos alunos.

Fortes et al (2011) avaliaram a qualidade dos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Direito de uma instituição privada, usando a escala Hedperf. Os autores concluíram que o modelo é um instrumento que permite a mensuração da qualidade e apontam os atributos elencados pelo modelo. Os autores discutem, em suas considerações, que alguns atributos e variáveis apresentaram resultados diferentes, mas o desempenho atribuído a cada característica pode ser medido e, com isso, foi possível propor ações visando a melhoria dos cursos analisados, sugerindo inclusive que o modelo seja usado como uma ferramenta gerencial para a gestão da instituição.

Poffo e Marinho (2013) utilizaram a escala Hedperf visando identificar a percepção dos discentes da Faculdade AVANTIS em relação à qualidade educacional da mesma. A avaliação foi realizada pelos discentes do curso de Administração, sendo a pesquisa dividida entre discentes ingressantes e concluintes. Os resultados mostram que a faculdade necessita de mudanças estratégicas no curso de Administração, visto que a satisfação dos ingressantes decresce no decorrer do curso. Em suas discussões, os autores descrevem que a escala Hedperf possui em sua estrutura as dimensões que são próprias para as instituições de ensino superior pois leva em consideração suas especificidades e, por isso, é um instrumento capaz de capturar as dimensões da qualidade do ensino.

Sanches et al (2014) investigaram a percepção de 150 discentes do curso de Ciências Contábeis, da Universidade do Estado de Mato Grosso, *Campus* de Tangará da Serra, quanto ao grau de satisfação com a qualidade do ensino ofertado, utilizando uma escala Likert de cinco pontos para avaliar 48 itens inseridos nas cinco dimensões da qualidade. Os resultados apontaram que o curso possui uma imagem regular com tendências positivas perante aos acadêmicos do curso, porém os discentes solicitam um canal de *feedback*, pois julgam que isso seria uma ferramenta muito importante para o desenvolvimento do plano estratégico a respeito da qualidade da universidade, conteúdo programático e acessibilidade foram as dimensões com níveis mais baixos de satisfação.

Kolaga, Dias e Carneiro (2015) avaliaram a qualidade de cursos superiores a distância de Ciências Contábeis, Artes Visuais e Educação Física utilizando a escala Hedperf, mediante a aplicação de questionário a 186 alunos. Licenciatura em Educação Física foi o curso com melhor avaliação, seguido pelo curso de Artes Visuais. Ao investigarem os motivos de o Curso de Ciências Contábeis receber a pior avaliação perceberam que a infraestrutura do curso interfere na avaliação. Os autores destacam que a partir dos estudos é possível identificar os pontos fortes e as áreas que necessitam de melhoria.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com a finalidade de atingir o objetivo estabelecido, a pesquisa apresenta abordagem interpretativa qualitativa. Quanto ao objetivo geral, a pesquisa é classificada como descritiva, pois apenas descreve a opinião quanto a existência das dimensões de qualidade, previstas na escala Hedperf, nos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Engenharia de Produção e Serviço Social da recém-criada Unidade Acadêmica FACES, no *campus* Pontal, na Universidade Federal de Uberlândia (FACES/UFU).

Na coleta de dados utilizou-se como procedimento o levantamento (*survey*), mediante adaptação de questionário já utilizado por Cardoso Júnior (2014). No instrumento de Cardoso Júnior todas as assertivas confirmatórias da qualidade dos serviços avaliaram a instituição de ensino e, por isso, o vocábulo 'instituição' foi alterado para 'curso'. Foram mantidas as cinco dimensões como feito em Cardoso Júnior (2014) que já suprimira, em sua pesquisa, a

dimensão ‘Compreensão’ de Abdullah (2006). As dimensões, e respectivas afirmativas nelas incluídas, são apresentadas no Apêndice A.

O questionário é composto por assertivas de natureza positiva em todos os fatores avaliados, onde o discente assinala sua opinião em uma escala Likert de sete pontos, sendo que ao assinalar os números de 1 a 3, o respondente apresenta discordância – que se interpreta como ‘baixa’ qualidade da dimensão; o número 4 revela sua neutralidade quanto à avaliação do item; ao assinalar 5, 6 ou 7 o respondente avalia o mesmo como de ‘alta’ qualidade. Poderia ser assinalada, ainda, a opção ‘Não sei’ quanto à afirmativa relacionada ao atributo. O questionário foi aplicado, no formato impresso, pessoalmente aos discentes dos cursos investigados, no mês de maio de 2018.

Informação obtida junto à Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD) apontou 1017 discentes matriculados: 186 são do curso de Administração; 185 são do curso Ciências Contábeis, 438 são do curso de Engenharia de Produção; e 208 são do curso de Serviço Social. Os dados, analisados por meio de estatística descritiva utilizando o *software Microsoft Excel* versão 2016, revelou uma amostra de 83 respondentes do curso de Administração; 116 para o curso de Ciências Contábeis; e 121 discentes do curso de Serviço Social.

Mediante análise interpretativa, discute-se sobre a opinião discente – que revela baixa ou alta concordância quanto à existência de qualidade em relação aos atributos das cinco dimensões da qualidade de serviços educacionais, a partir da escala Hedperf.

#### 4 DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Da população de 1017 discentes foram obtidas respostas de 413 (40,6% da população), sendo esta a amostra final. Não foi possível aplicar o questionário em todas as salas de aula, embora tenham sido realizadas três tentativas. Principalmente no curso de Engenharia de Produção não se obteve o retorno desejado, porque os docentes ou estavam aplicando provas ou não puderam interromper suas aulas. O envio do questionário por meio eletrônico não foi uma alternativa usada, visto que os e-mails dos discentes não foram obtidos em consulta à PROGRAD e coordenações dos cursos e não há um arquivo público com esses endereços.

Do total de questionários respondidos (n=413) quatro foram descartados por apresentarem algumas questões em branco. A amostra corresponde, portanto, a 409 discentes. Destes, 20,3% (n=83) discentes são do curso de Administração; 28,4% discentes (n=116) são do curso de Ciências Contábeis; 21,7 (n=121) são do Curso de Engenharia de Produção e 29,6% (n=121) são do Curso de Serviço Social. Esses discentes encontram-se matriculados no 1º, 3º, 5º, 7º e 9º períodos dos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Serviço Social, que possuem entrada anual. O curso de Engenharia de Produção que possui ingresso semestral, além dos respondentes dos períodos já citados anteriormente, teve respondentes do segundo e oitavo períodos. Essas informações constam da Tabela 1.

A discussão apresentada a seguir, reflete a concordância ou discordância com as afirmativas usadas para representar cada dimensão, e de forma distinta das discussões em estudos correlatos optou-se por uma análise interpretativa agrupando-se as respostas em categorias de qualidade denominadas de ‘Baixa’ (agrupamento das respostas aos itens 1, 2 e 3 da escala Likert); ‘Neutra’ (agrupamento das respostas ao item 4 da escala Likert); ‘Alta’ (agrupamento das respostas aos itens 5, 6 e 7 da escala Likert) e ‘Não sei’. Assim, embora o tratamento dos dados, apresentados por meio de estatística descritiva, seja de natureza quantitativa, a discussão é qualitativa. A síntese das respostas a todas as afirmativas inclusas nas cinco dimensões da qualidade da escala Hedperf é organizada nas Tabelas 2, 3, 4, 5 e 6.



Tabela 1 - Caracterização da amostra (N=409)

Variável	Categoria	Cursos								Total	
		ADM (n=83)		CC (n=116)		EP (n=89)		SS (n=121)			
		n	f(%)	n	f(%)	n	f(%)	n	f(%)	n	f(%)
Gênero	Feminino	54	35%	63	54%	39	44%	108	10%	264	65%
	Masculino	29	65%	53	46%	50	56%	12	89%	144	34%
	Não declarou	0	0%	0	0%	0	0%	01	1%	01	1%
Faixa etária	Até 20 anos	27	33%	31	27%	45	51%	37	31%	140	34%
	De 21 a 30 anos	37	44%	48	41%	33	37%	47	38%	165	40%
	De 31 a 40 anos	03	4%	07	6%	00	0%	07	6%	17	4%
	De 41 a 50 anos	00	0%	03	3%	00	0%	07	6%	10	3%
	De 51 a 60 anos	01	1%	00	0%	00	0%	06	5%	07	2%
	Não declarou	15	18%	27	23%	11	12%	17	14%	70	17%
Período*	1º	28	33%	31	27%	09	10%	44	36%	112	27%
	2º					27	30%			27	7%
	3º	08	10%	33	29%	21	24%	13	11%	75	18%
	4º					00	0%			00	0%
	5º	08	10%	19	16%	10	11%	27	22%	64	16%
	6º					00	0%			00	0%
	7º	19	19%	20	17%	07	8%	37	31%	83	20%
	8º					01	1%			01	0,5%
	9º	20	20%	13	11%	13	15%	00	0%	46	11%
	10º					00	0%			00	0%
	Não declarou	00	0%	00	0%	01	1%	00	0%	01	0,5%
<b>Total</b>		<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>	<b>409</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

\* Nos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Serviço Social o ingresso é anual e, no momento da coleta de dados, os discentes cursavam os períodos ímpares. No curso de Engenharia de Produção o ingresso é semestral e, por isso, poderia haver respondentes do 1º ao 10º período.



	Não sei (0)	4,1	1,7	7,4	6,6	23,1	14,0	12,4	14,0
SS	Baixa (1 a 3)	12,4	18,2	13,2	13,2	14,9	14,9	16,5	17,4
(N=121)	Neutra (4)	11,6	9,9	13,2	14,0	12,4	10,7	21,5	12,4
	Alta (5 a 7)	71,9	70,2	66,2	66,2	49,6	60,4	49,6	56,2
<b>Total</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 4 – Dimensão 3 – Aspectos Acadêmicos

Cursos	Escala (opinião)	Afirmativas – frequência em %								
		Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
	Não sei (0)	1,2	0,0	2,4	3,6	0,0	0,0	1,2	2,4	2,4
ADM	Baixa (1 a 3)	7,2	15,7	13,3	18,1	14,5	9,6	7,2	12,0	7,2
(N=83)	Neutra (4)	9,6	13,3	12,0	9,6	12,0	8,4	9,6	16,9	8,4
	Alta (5 a 7)	81,9	71,1	72,3	68,7	73,5	81,9	81,9	68,7	81,9
<b>Total</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
	Não sei (0)	4,3	2,6	0,9	2,6	2,6	2,6	2,6	3,4	3,4
CC	Baixa (1 a 3)	4,3	11,2	6,9	9,5	9,5	8,6	10,3	14,7	4,3
(N=116)	Neutra (4)	6,0	8,6	12,1	15,5	6,0	6,0	6,9	12,9	10,3
	Alta (5 a 7)	85,3	77,6	80,2	72,4	81,9	82,8	80,2	69,0	81,9
<b>Total</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
	Não sei (0)	1,1	6,7	3,4	6,7	2,2	3,4	4,5	2,2	3,4
EP	Baixa (1 a 3)	5,6	25,8	18,0	21,3	29,2	19,1	18,0	9,0	10,1
(N=89)	Neutra (4)	9,0	12,4	15,7	18,0	18,0	19,1	15,7	12,4	12,4
	Alta (5 a 7)	84,3	55,1	62,9	53,9	50,6	58,4	61,8	64,0	74,2
<b>Total</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
	Não sei (0)	9,9	17,4	6,6	14,9	11,6	6,6	11,6	7,4	9,9
SS	Baixa (1 a 3)	6,6	5,8	7,4	8,3	5,8	9,9	14,0	11,6	6,6
(N=121)	Neutra (4)	6,6	14,0	10,7	18,2	12,4	10,7	7,4	20,7	9,1
	Alta (5 a 7)	76,9	62,8	75,2	58,7	70,2	72,7	66,9	60,3	74,4
<b>Total</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 5 – Dimensão 4 – Conteúdos Programáticos

Cursos	Escala (opinião)	Afirmativas – frequência em %	
		Q28	Q29
	Não sei (0)	15,6	6,0
ADM (N=83)	Baixa (1 a 3)	15,7	20,5
	Neutra (4)	16,9	16,9
	Alta (5 a 7)	51,8	56,6
<b>Total</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
	Não sei (0)	24,1	17,2
CC (N=116)	Baixa (1 a 3)	27,6	18,1
	Neutra (4)	12,1	16,4
	Alta (5 a 7)	36,2	48,3
<b>Total</b>		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

EP (N=89)	Não sei (0)	14,6	12,4
	Baixa (1 a 3)	21,4	24,7
	Neutra (4)	23,6	20,2
	Alta (5 a 7)	40,4	42,7
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	
SS (N=121)	Não sei (0)	11,6	9,9
	Baixa (1 a 3)	18,2	12,4
	Neutra (4)	10,7	17,4
	Alta (5 a 7)	59,5	60,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 6 – Dimensão 5 – Aspectos Não Acadêmicos

Cursos	Escala (opinião)	Afirmativas – frequência em %											
		Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36	Q37	Q38	Q39	Q40	Q41
ADM (N=83)	Não sei (0)	9,6	6,0	8,4	4,8	30,1	9,6	4,8	2,4	0,0	12,1	1,2	1,2
	Baixa (1 a 3)	15,7	21,7	24,1	21,7	10,8	10,8	26,5	14,5	14,5	10,8	10,8	16,9
	Neutra (4)	18,1	20,5	16,9	15,7	13,3	12,1	16,9	15,6	12,1	14,4	13,3	22,9
	Alta (5 a 7)	56,6	51,8	50,6	57,8	45,8	67,5	51,8	67,5	73,4	62,7	74,7	59,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
CC (N=116)	Não sei (0)	15,5	16,4	22,4	18,9	43,1	17,2	11,2	10,3	6,9	20,7	6,9	9,5
	Baixa (1 a 3)	12,1	15,5	15,5	9,5	3,4	5,2	28,4	9,5	12,1	6,0	5,2	33,6
	Neutra (4)	17,2	13,8	12,1	13,8	14,7	11,2	14,7	12,1	6,9	8,6	7,8	14,7
	Alta (5 a 7)	55,2	54,3	50,0	57,8	38,8	66,4	45,7	68,1	74,1	64,7	80,1	42,2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
EP (N=89)	Não sei (0)	10,1	3,4	5,6	2,2	30,3	3,4	3,4	5,6	4,5	7,9	1,1	3,4
	Baixa (1 a 3)	25,8	22,4	27,0	21,4	11,2	13,5	18,0	11,2	12,4	10,1	15,7	41,6
	Neutra (4)	19,1	22,5	30,3	24,7	16,9	19,1	13,5	15,7	15,7	15,7	13,5	19,1
	Alta (5 a 7)	44,9	51,7	37,1	51,7	41,6	64,0	65,1	67,5	67,4	66,3	69,7	35,9
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
SS (N=121)	Não sei (0)	16,5	14,9	18,2	16,5	23,1	5,8	9,9	7,4	6,6	14,1	6,6	5,0
	Baixa (1 a 3)	16,5	9,9	13,2	8,3	7,4	9,1	9,1	5,0	10,7	5,0	5,0	15,7
	Neutra (4)	6,6	9,1	14,1	13,2	11,6	9,1	8,3	8,3	6,7	10,7	13,2	9,9
	Alta (5 a 7)	60,4	66,1	54,5	62,0	57,9	76,0	72,7	79,3	76,0	70,2	75,2	69,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Constata-se que os discentes entendem que todas as cinco dimensões propostas para avaliação dos serviços educacionais possuem ‘alta’ qualidade. É unânime a opinião dos discentes dos quatro cursos de que em relação à dimensão “Reputação” (Tabela 2) existe uma imagem profissional (Q1) alta. Embora a imagem da instituição junto à comunidade em que está inserida tenha uma reputação com qualidade alta, chama a atenção as respostas às questões 5 e 6, que se referem às áreas de convivência e lazer e tamanho das salas de aula, onde a concordância quanto à ‘alta’ qualidade não ultrapassou 50% das respostas.

Quanto à dimensão ‘Acesso’ (Tabela 3) há um alto nível de concordância entre os discentes de que estes sejam tratados igualmente e com respeito pelos funcionários do curso (Q11). Com relação ao estímulo e promoção da existência de centros acadêmicos (Q16) e à valorização do feedback dos discentes com vistas à melhoria do desempenho dos serviços, nos quatro cursos (Q17) as respostas oscilaram entre ‘baixa’ e ‘alta’ concordância. É no curso de Engenharia de Produção que se constata os índices menores de concordância quanto à existência de qualidade. O acesso compreende a proximidade, acessibilidade e disponibilidade dos serviços administrativos de forma a atender a conveniência e necessidade dos discentes, como aponta Cardoso Júnior (2014) e, por isso, é importante a opinião do discente quanto à sua existência em um curso.

Na dimensão ‘Aspectos Acadêmicos’ (Tabela 4), também se confirma o entendimento de que a qualidade seja ‘alta’. Os maiores índices de concordância são observados na assertiva que afirma que os docentes possuem o conhecimento para responder aos questionamentos discentes em relação ao conteúdo do curso (Q19). Quanto às assertivas que se referem ao interesse demonstrado pelo docente na solução de problemas (Q22) e à atitude positiva dos docentes em relação aos discentes (Q23), embora haja entendimento de que a qualidade seja alta, mais uma vez é no curso de Engenharia de Produção que os índices de concordância quanto à qualidade sejam os mais baixos. Considerando que os ‘elementos acadêmicos’ apontam que todos os atributos são de competência de docentes, ou seja, referem-se às competências destes na condução do processo de ensino, a opinião dos discentes reflete que o trabalho docente atende às suas expectativas [de qualidade].

É na dimensão “Conteúdos Programáticos” (Tabela 5), construída por dois únicos fatores, que se constatam os menores índices de qualidade. O conteúdo programático é o elemento relacionado a oferta de programas e às especializações acadêmicas – mediante a oferta de programas em diversas áreas do curso – que, deve ser comunicado mediante planos de ensino que ao mesmo tempo em que estejam estruturados sejam, também, flexíveis. É no curso de Serviço Social que se observa os maiores índices de concordância com a qualidade dessa dimensão.

Para a dimensão ‘Aspectos Não Acadêmicos’, que avaliam o entendimento do discente sobre itens que lhes permitem cumprir as exigências do estudo e possuem relação com deveres ou obrigações do pessoal administrativo, como afirma Cardoso Júnior (2014), os índices de concordância quanto à qualidade também são ‘altos’. A assertiva (Q40), que apresentou entre todos os atributos dessa dimensão, em todos os cursos, as mais altas médias de avaliações evidencia que os discentes se sentem seguros e confiantes nas negociações com a coordenação e/ou direção da instituição.

Observando as médias das respostas às assertivas que caracterizam cada dimensão (Tabela 7) constata-se que os discentes concordam com a ‘alta’ qualidade em todas elas. É o curso de Serviço Social aquele considerado com maior qualidade nas dimensões ‘Reputação’ (60,6%); ‘Acesso’ (61,2%); ‘Conteúdos Programáticos’ (59,9%); e ‘Aspectos Não Acadêmicos’ (68,3%). Quanto à dimensão ‘Aspectos Acadêmicos’ é no curso de Ciências Contábeis que se observa a mais alta média de avaliação atribuída pelos discentes.

Tabela 7 – Médias atribuídas às dimensões da 'qualidade' nos cursos

Dimensões	Cursos	Médias (%) por agrupamento de respostas			
		Não sei (0)	Baixa (1 a 3)	Neutra (4)	Alta (5 a 7)
Reputação	ADM	5,3	18,4	16,5	59,8
	CC	6,8	22,2	13,5	57,5
	EP	4,5	<b>28,1</b>	16,3	51,1
	SS	5,0	21,1	13,3	60,6
Acesso	ADM	12,7	18,4	13,1	55,9
	CC	13,9	16,3	15,5	54,3
	EP	12,8	<b>19,0</b>	17,0	51,3
	SS	10,4	15,1	13,2	61,2
Aspectos acadêmicos	ADM	1,5	11,6	11,1	75,8
	CC	2,8	8,8	9,4	79,0
	EP	3,7	<b>17,4</b>	14,7	62,8
	SS	10,7	8,4	12,2	68,7
Conteúdos programáticos	ADM	10,8	18,1	16,9	54,2
	CC	20,7	22,9	14,2	42,2
	EP	13,5	<b>23,0</b>	21,9	41,6
	SS	10,8	15,3	14,0	59,9
Aspectos não acadêmicos	ADM	7,5	16,6	16,0	59,9
	CC	16,6	13,0	12,3	58,1
	EP	6,7	<b>19,2</b>	18,8	55,3
	SS	12,0	9,6	10,1	68,3

Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda analisando os dados apresentados na Tabela 7, vê-se que Engenharia de Produção é o curso com a maior média de avaliação para os itens de 1 a 3 (baixa qualidade do atributo avaliado) evidenciando que se comparado aos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Serviço Social, respectivamente. Serviço Social é o curso com a mais baixa qualidade quanto à reputação, acesso, aspectos acadêmicos, conteúdos programáticos e aspectos não acadêmicos, entre os quatro cursos da FACES, na opinião dos discentes.

Por fim, após a análise apresentada foi comparado os resultados com o estudo de Costa (2015), realizado nos cursos de Administração e Ciências Contábeis da unidade acadêmica que foi desmembrada para constituir a FACES (a antiga FACIP). Foi visto nas conclusões de Costa (2015) que a qualidade do atendimento da direção do curso, os serviços de segurança interna, a qualidade do atendimento dos funcionários e servidores, o cumprimento dos prazos e eventos do calendário acadêmico e grade curricular, além das informações sobre o curso eram os cinco atributos mais importantes para os discentes dos cursos de Administração e Ciências Contábeis. Esses atributos, de certa forma, estão inseridos nas dimensões 'Acesso' e 'Aspectos Não Acadêmicos' da qualidade de serviços educacionais da escala Hedperf. Verifica-se que ainda prevalece a mesma opinião entre os discentes, pois estes avaliaram ambos os cursos e concordaram que esses serviços possuem 'alta' qualidade.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa analisou a opinião dos discentes dos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Engenharia de Produção e Serviço Social, com o objetivo sobre a qualidade dos serviços educacionais de quatro cursos de graduação - Administração, Ciências Contábeis, Engenharia de Produção e Serviço Social -, de uma mesma Unidade Acadêmica em um *campus* fora de sede, sobre a qualidade destes [cursos], utilizando as dimensões da escala *Higher Education Performance* (Hedperf).

Constatou-se que a maioria dos discentes, nos quatro cursos, concordam com a existência de qualidade em todas as dimensões - reputação, acesso, aspectos acadêmicos, conteúdos programáticos e aspectos não acadêmicos. Os discentes concordam que as

dimensões avaliadas, em todos os cursos, apresentam qualidade, destacando-se como melhor avaliadas as dimensões “Reputação” e “Acesso”.

As dimensões “Conteúdos Programáticos” e “Aspectos Não Acadêmicos”, em todos os cursos, são aquelas que apresentaram os maiores índices de discordância quanto à qualidade, especialmente em relação a planos de ensino flexíveis e estruturados e, ainda, quanto a serviços prestados por pessoal administrativo. Chama a atenção o curso de Engenharia de Produção, que entre todos, apresentou os menores índices concordância quanto à avaliação da qualidade em todas as dimensões.

Em especial, em relação à dimensão “Reputação”, a opinião dos discentes quanto à sua qualidade, nos quatro cursos investigados, denota imagem profissional bem-conceituada. Esta é uma informação que pode ser usada por coordenadores e pela direção da recém-criada Unidade Acadêmica para adoção e/ou manutenção de estratégias e ações de forma a manterem essa opinião positiva quanto à imagem de cada curso.

Em linhas gerais nota-se que não houve nenhuma grande discrepância entre os níveis de concordância com a qualidade das dimensões apresentadas, assim podemos concluir que os alunos veem qualidade nos serviços educacionais oferecidos pelos seus cursos e pela sua unidade acadêmica, a recém-criada FACES. No entanto, como a maioria dos respondentes são discentes matriculados nos períodos iniciais em todos os cursos, as respostas podem não refletir opinião definitiva sobre a qualidade dos serviços educacionais. Os resultados também são um indicativo para que coordenador e docentes do curso de Engenharia de Produção conheçam as assertivas às quais foi atribuída discordância quanto à qualidade dos serviços prestados, para que estes possam rever as práticas atuais.

Destaca-se que este estudo possui algumas limitações como o número de respondentes em cada curso: entende-se que o ideal seria um estudo censitário. A metodologia utilizada foi apenas descritiva, não sendo possível utilizar as técnicas estatísticas mais robustas, como a análise de variância usada em estudos correlatos. Diante das limitações destacadas, sugere-se para estudos futuros que a amostra seja censitária e que sejam utilizadas técnicas estatísticas que permitam novas análises.

## REFERÊNCIAS

ABDULLAH, F. The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p. 569-581, nov., 2006. Disponível em: <[http://werken.ubiobio.cl/html/documentos/articulos\\_bibliografia\\_calidad\\_educacion\\_superior/calidad\\_servicio\\_educacion\\_superior/csedsup\\_3.pdf](http://werken.ubiobio.cl/html/documentos/articulos_bibliografia_calidad_educacion_superior/calidad_servicio_educacion_superior/csedsup_3.pdf)>. Acesso em: 12 out. 2017.

BROCHADO, A. Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 17, n. 2 p. 174-190, 2009. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09684880910951381>>. Acesso em: 15 out. 2017.

CARDOSO JÚNIOR, L. T. **Análise da percepção da qualidade em serviços em uma instituição de ensino superior**: aplicação do método Hedperf. 2014. 135f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Universidade de Araraquara, Araraquara, São Paulo. Disponível em: <<http://www.uniara.com.br/arquivos/file/cursos/mestrado/engenharia-producao/dissertacoes/2014/leuter-duarte-cardoso-junior.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2017.

CHAGAS, L. R. **Mapeamento da percepção dos alunos de uma escola de idiomas**: uma adaptação ao modelo Hedperf. 2010. 108 f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão),

Curso de Sistemas de Gestão, Organizações e Estratégias, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2010. Disponível em: <[http://www.btdt.ndc.uff.br/tde\\_arquivos/14/TDE-2011-07-13T145103Z-3009/Publico/Dissertacao%20%20Leila%20Chagas.pdf](http://www.btdt.ndc.uff.br/tde_arquivos/14/TDE-2011-07-13T145103Z-3009/Publico/Dissertacao%20%20Leila%20Chagas.pdf)>. Acesso em: 17 set. 2017.

COSTA, R. F. **O grau de satisfação dos alunos dos cursos de Ciências Contábeis e Administração nos serviços oferecidos em uma Universidade Pública**. 2015. 18 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis), Curso de Ciências Contábeis, Faculdade de Ciências Integradas do Pontal, Ituiutaba, 2015.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992. Disponível em: <<http://www.jstor.org/stable/1252296>>. Acesso em 10 out. 2017.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

FORTES, V. C. et al. Alternativas para a avaliação institucional em instituição de ensino superior: modelos Servperf e Hedperf. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 3, 2011, Paraíba. **Anais eletrônicos...** Paraíba, 2011. Disponível em: <[http://www.sigmees.com.br/files/Alternativa\\_para\\_a\\_avaliacao\\_Institucional\\_SERVPERF\\_HEDPERF.pdf](http://www.sigmees.com.br/files/Alternativa_para_a_avaliacao_Institucional_SERVPERF_HEDPERF.pdf)>. Acesso em 18 maio 2018.

FRANCO, A. A.; FURTADO, W. Qualidade de um curso de ciências contábeis; estudo pela adaptação do método Servqual. In: CONGRESSO USP DE CONTROLADORIA E CONTABILIDADE, 12, 2012, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: FEA-USP, 2012. Disponível em: <<http://www.congressosp.fipecafi.org/anais/artigos122012/133.pdf>>. Acesso em 03 out. 2017.

GRAÇA, R. M. N. da. **Avaliação da percepção da qualidade de um serviço de apoio no ensino superior: o caso do serviço de informática**. 2013. 93f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Curso de Ciência da Informação, Universidade do Porto, Porto, 2013. Disponível em: <<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/70012/2/25030.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2017.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA - INEP. **Censo da Educação Superior 2016: notas estatísticas**. Brasília: Inep, 2017a. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2016/notas\\_sobre\\_o\\_censo\\_da\\_educacao\\_superior\\_2016.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2016/notas_sobre_o_censo_da_educacao_superior_2016.pdf)>. Acesso em: 24 set. 2017.

\_\_\_\_\_. **Censo da Educação Superior 2016: principais resultados**. Brasília: Inep, 2017b. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2016/censo\\_superior\\_tabelas.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2016/censo_superior_tabelas.pdf)>. Acesso em: 24 set. 2017.

\_\_\_\_\_. **Inep divulga indicadores de qualidade da educação superior**. 2017c. Disponível em: <[http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset\\_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/inep-](http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/inep-)



divulga-indicadores-de-qualidade-da-educacao-superior-20-1/21206>. Acesso em: 08 set. 2017.

KOLAGA, L. J. G; DIAS, T. L.; CARNEIRO, T. C. Avaliação de qualidade de serviços de cursos superiores na modalidade a distância: um estudo na SEAD/UFE. **Em Rede: Revista de Educação A Distância**, Porto Alegre, v. 2, n. 2, p. 114-128, 2015. Disponível em: <<https://www.aunirede.org.br/revista/index.php/emrede/article/download/54/78>>. Acesso em: 18 maio 2018.

MARINHO, S. V.; POFFO, G. D. Diagnóstico da qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica. **Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 21, n. 2, p. 455-477, jul. 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v21n2/1982-5765-aval-21-02-00455.pdf>>. Acesso em: 08 nov. 2017.

MARQUES, J. M. M. **Qual dos modelos Servqual ou Servperf será mais adequado para avaliação da qualidade do serviço de e-procurement no Ministério da Cultura?** 2010. 213f. Dissertação (Mestrado em Comércio Eletrônico e Internet), Departamento de Ciências Sociais e de Gestão da Universidade Aberta, Lisboa, 2010. Disponível em: <[https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/1571/1/DISSERTA%C3%87%C3%83O\\_JMARQUES\\_FINAL.pdf](https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/1571/1/DISSERTA%C3%87%C3%83O_JMARQUES_FINAL.pdf)> Acesso em 20 maio 2018.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados**. 2018. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/>>. Acesso em: 15 maio 2018.

OLIVEIRA, O. J.; FERREIRA, E. C. Adaptação e aplicação da escala Servqual na educação superior. **GEPROS - Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, ano 3, n. 3, p. 133-146, jul./set. 2008. Disponível em: <<http://revista.feb.unesp.br/index.php/gepros/article/view/473/193>>. Acesso em: 02 nov. 2017.

POFFO, G. D.; MARINHO, S. V. Qualidade na percepção discente do curso de administração. **Revista Gestão Universitária na América Latina – GUAL**, Florianópolis, v. 6, n. 2, p. 210-230, abr. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2013v6n2p210/24574>>. Acesso em: 05 nov. 2017.

\_\_\_\_\_; VERDINELLI, M. A. Sistema de avaliação da qualidade dos serviços da IES: Revisão dos modelos existentes. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA, 17, 2017, Mar del Plata, Argentina. **Anais eletrônicos...** Mar del Plata, 2017. Disponível em: <[https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/181194/101\\_00111.pdf?sequence=1](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/181194/101_00111.pdf?sequence=1)> Acesso em: 13 abr. 2018.

RASZL, S. M. et al. Gestão da qualidade na educação. **Revista E-Tech: tecnologias para competitividade industrial**, p. 15-33, 2012. Disponível em: <<http://revista.ctai.senai.br/index.php/educacao01/article/view/294/263>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

SANCHES, A. M. et al. Qualidade na percepção discente do curso de ciências contábeis na UNEMAT de Tangará da Serra. **Revista UNEMAT de Contabilidade – UNEMAT**, v. 3, n. 5, jan./jun. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.unemat.br/index.php/ruc/article/download/299/293>>. Acesso em: 25 nov. 2017.

SANTOS, G. S. dos. **Avaliação da qualidade do serviço educacional numa instituição de ensino superior privada**: a perspectiva de alunos de graduação em um estudo longitudinal. 2014. 138f. Dissertação (Mestrado em Administração), Curso de Administração, Universidade Potiguar, Natal, 2014. Disponível em: <[https://unp.br/wp-content/uploads/2014/06/AVALIA%C3%87%C3%83O-DA-QUALIDADE-DO-SERVI%C3%87O-EDUCACIONAL-NUMA-INSTITUI%C3%87%C3%83O-DE-ENSINO-SUPERIOR-PRIVADA-\\_A-PERSPECTIVA-DE-A.pdf](https://unp.br/wp-content/uploads/2014/06/AVALIA%C3%87%C3%83O-DA-QUALIDADE-DO-SERVI%C3%87O-EDUCACIONAL-NUMA-INSTITUI%C3%87%C3%83O-DE-ENSINO-SUPERIOR-PRIVADA-_A-PERSPECTIVA-DE-A.pdf)>. Acesso em: 03 out. 2017.

SOUSA, T. C. G. et al. Comparação de modelos de qualidade de serviços: proposição estratégica para instituições de ensino superior. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 14, 2011, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: FEA-USP, 2011. Disponível em: <<http://sistema.semead.com.br/14semead/resultado/trabalhosPDF/467.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2018.

TORRES, R. D. **A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior federal na visão dos vestibulandos e universitários**. 2011. 96f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração), Mestrado Profissional em Administração, Fundação Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2011. Disponível em: <[http://www.fpl.edu.br/2018/media/pdfs/mestrado/dissertacoes\\_2011/dissertacao\\_rogerio\\_duarte\\_torres\\_2011.pdf](http://www.fpl.edu.br/2018/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2011/dissertacao_rogerio_duarte_torres_2011.pdf)>. Acesso em: 13 abr. 2018.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press, 1998.



19. Os docentes possuem o conhecimento para responder meus questionamentos em relação ao conteúdo do curso.									
20. Os docentes são atenciosos e corteses na comunicação com os discentes.									
21. Os docentes sempre estão dispostos para atender meus pedidos de auxílio.									
22. Quando tenho um problema, os docentes mostram um interesse sincero em resolvê-lo.									
23. Os docentes demonstram uma atitude positiva com relação aos discentes.									
24. Os docentes têm uma boa comunicação em sala de aula.									
25. Os docentes revelam o progresso do discente durante o semestre.									
26. Os docentes oferecem tempo suficiente e conveniente para consultas acadêmicas.									
27. Os docentes são bem instruídos e experientes nos seus respectivos campos de conhecimento.									

<b>CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS</b>									
28. O curso oferece programas de estudos em diversas áreas do curso.									
29. O curso oferece programas com planos de ensino flexíveis e estruturados.									

<b>ASPECTOS NÃO ACADÊMICOS</b>									
31. O pessoal administrativo é preocupado em dar atenção cuidadosa e individual.									
32. Questionamentos/reclamações são resolvidas de forma ágil e eficiente.									
33. O pessoal administrativo está sempre disposto a atender os meus pedidos.									
34. A secretaria/administração mantém um cuidadoso e recuperável arquivo.									
35. O pessoal administrativo cumpre as datas conforme o prometido.									
36. O horário de funcionamento da secretaria/administração é adequado.									
37. O pessoal administrativo demonstra uma atitude positiva no seu trabalho com relação aos estudantes.									
38. O pessoal administrativo se comunica bem com os discentes.									
39. O pessoal da coordenação do curso de Ciências Contábeis tem bom conhecimento dos sistemas/procedimentos.									
40. Eu me sinto seguro e confiante nas negociações com a coordenação/direção.									
41. O curso provê serviços com prazo adequado as minhas necessidades.									