

SERVIÇO EDUCACIONAL: A PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DO ALUNO DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

Sérgio C. Benício de Mello
Hérrisson Fábio de Oliveira Dutra
Patrícia Andréa da Silva Oliveira

PROPAD/CMA - Universidade Federal de Pernambuco
E-mail: scbm@bol.com.br, hfdutra@uol.com.br, walmirmo@elogica.com.br

Abstract

This study seeks to understand the student's perception about the quality of an educational service through the application of the model SERVQUAL developed by Parasuraman et al. (1991) and adapted to the educational service by Boulding et al. (1992). 120 students were interviewed, of which 70% of the questionnaires were used, all business graduates of the Federal University of Pernambuco. The results demonstrated that respondents, when evaluating the educational service in question, are strongly influenced by four of the thirty five variables: performance of the administrative employees', the concern with the practicality of knowledge, faculty qualification and the exchange between the market and the institution.

Resumo

Este estudo visa compreender a percepção do aluno sobre a qualidade de um serviço educacional através da aplicação do modelo SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman et al. (1991) e adaptado ao serviço educacional por Boulding et al. (1992). Foram entrevistados 120 estudantes, dos quais 70% dos questionários foram utilizados, todos concluintes do curso de graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco. Os resultados demonstraram que os respondentes, ao avaliarem o serviço educacional em questão, são fortemente influenciados por quatro das trinta e cinco variáveis apresentadas: o desempenho dos funcionários administrativos da instituição, a preocupação com a praticidade do conhecimento, o preparo dos professores e o intercâmbio entre o mercado e a instituição de ensino.

Introdução

Pesquisadores e órgãos governamentais, tem direcionado grande atenção à melhoria na qualidade do serviço educacional. Inúmeros estudos e projetos foram e estão sendo desenvolvidos com a finalidade de conhecer, detalhadamente, o quadro da educação no Brasil.

De acordo com Lovelock (1983), o serviço educacional é classificado como um serviço de ações intangíveis, dirigido à mente das pessoas, de entrega contínua, realizado através de uma parceria entre a organização de serviço e seu cliente, e, apesar de proporcionar um alto contato pessoal, é de baixa customização.

Morales et al. (1999) expõem que este serviço não se resume apenas à atividade de aprendizagem. Instituições de ensino não são apenas negócios de gerenciar a educação, elas são também, por definição, fornecedoras de serviços em todas as dimensões. No entanto, poucos estudos abordam sua avaliação de forma completa.

Assim, Oliveira et al. (1999) defendem a implantação de dois modelos de avaliação da qualidade em instituições de ensino: o **interno** e o **externo**. O modelo interno tem maior capacidade de criar envolvimento organizacional, mas também apresenta o risco de reforçar “corporativismos” de diversas ordens, podendo transformar-se em um ritual formal que não tem capacidade alguma de induzir modificações. O modelo externo de avaliação, existente através dos instrumentos formais estabelecidos pelo MEC (Ministério da Educação e do Desporto) aponta alguns problemas que nem

sempre a própria avaliação interna tem isenção o suficiente para reconhecer, limitando sua capacidade em promover alterações profundas na situação constatada. Os autores explicam que o equilíbrio entre os dois modelos possibilitaria uma real modificação institucional.

O objetivo principal deste trabalho consiste, então, em contribuir ao modelo interno de avaliação abordado por Oliveira et al. (1999) através da aplicação de um instrumento de avaliação que visa compreender a percepção do corpo discente sobre a qualidade do serviço educacional. Tal compreensão possibilitaria às instituições de ensino encontrar possíveis causas internas de problemas existentes auxiliando em seu processo decisório, que, de acordo com Meyer (1993), é caracterizado como "novelesco, complexo e descontínuo".

A educação em nível superior

Dentre os níveis educacionais, o ensino superior está sendo considerado tão preocupante quanto o ensino fundamental, pois "os problemas nesta área são bastante mais complexos do que nos demais níveis de ensino e, por isso mesmo, os resultados tendem a aparecer a mais longo prazo. Além disso, são notórias as dificuldades em organizar consensos sobre estes temas, devido à multiplicidade de agentes sociais e de visões distintas sobre o papel das universidades" (Cardoso, 1998).

Oliveira et al. (1999) alegam que existem diversas motivações para avaliar instituições de ensino em todos os níveis. Tais motivações vão desde a melhor utilização dos recursos financeiros, até a oportunidade de subsidiar a tomada de decisões relativas às dimensões administrativa e pedagógica.

Com o intuito de começar o processo de mudanças no ensino superior, mais precisamente na graduação, o Governo Federal implementou o sistema nacional de avaliação. Das vinte e cinco metas apresentadas no Plano Nacional de Educação (1998), elaborado pelo INEP, três referem-se às práticas de avaliação da qualidade (p. 53):

- Meta n.º 11. Institucionalizar um amplo e diversificado sistema de avaliação que englobe os setores públicos e privados e promova a melhoria da qualidade do ensino;
- Meta n.º 12. Instituir programas de fomento para que IES constituam sistemas próprios de avaliação institucional e de cursos, capazes de possibilitar a elevação dos padrões de qualidade do ensino, da extensão e, no caso das universidades, também da pesquisa; e
- Meta n.º 14. Estabelecer sistema de credenciamento periódico das instituições e de reconhecimento periódico dos cursos superiores, apoiado no sistema nacional de avaliação.

O sistema nacional de avaliação é composto basicamente pelo Programa de Avaliação das Condições de Oferta de Cursos de Graduação e pelo Exame Nacional de Cursos. O primeiro é uma ação do MEC que visa avaliar *in loco* cada um dos cursos de graduação submetidos ao Exame Nacional de Cursos em relação à qualificação de seu corpo docente, sua organização didático-pedagógica e suas instalações. O Exame Nacional de Cursos conhecido como Provão é um outro instrumento formal que avalia objetivamente, junto ao corpo discente, a qualidade do ensino superior em todo o país através de uma avaliação composta por assuntos relacionados à formação profissional do universitário.

Além das duas avaliações formais a que se submetem as instituições de Ensino Superior (IES), há ainda aquelas feitas pelo mercado de trabalho e pelo cliente do serviço educacional, neste caso, o corpo discente.

O mercado de trabalho avalia as IES através de seus alunos ou concluintes que se submetem constantemente a seleções para estágios e empregos. Dentre os critérios de seleção adotados, normalmente, há o nível de conhecimento adquirido pelo candidato em sua atividade acadêmica. Dessa forma, o mercado também avalia, indiretamente, a qualidade do ensino oferecido pela instituição onde ele estudou.

Em segundo lugar, porém não menos importante que o anterior, há a avaliação feita pelo cliente sobre a qualidade do serviço fornecido. Adaptando ao contexto, pode-se explicar que o corpo discente avalia a qualidade do serviço educacional oferecido pela IES. O aluno, no momento que entra em contato com a instituição, começa a receber estímulos que são processados formando sua avaliação pessoal da qualidade do serviço educacional. Suas percepções não se restringem apenas à sala de aula, e sim, a todas as atividades que compõem tal serviço. Meyer (1993) explica que, de acordo com a classificação de metodologia de avaliação feita por Astin (1981 apud Meyer, 1993), essa apreciação pode ser considerada uma abordagem reputacional, cuja importância está no consenso de pessoas acerca da qualidade de uma instituição, o que importa nessa abordagem é o que se pensa sobre a instituição, o nível de qualidade que o alunado percebe.

Neste último caso, as IES não possuem nenhum instrumento formal e legítimo para conhecer e compreender a avaliação realizada e os critérios adotados pelo corpo discente sobre a qualidade do serviço educacional no nível de graduação. Tal tema, praticamente inexistente na literatura e considerado complexo e desconhecido pela Instituição, é fundamental ao modelo de avaliação apresentado anteriormente por Oliveira et al. (1999).

O composto de avaliações mencionadas pode ser visto, condensadamente, na Figura 1.

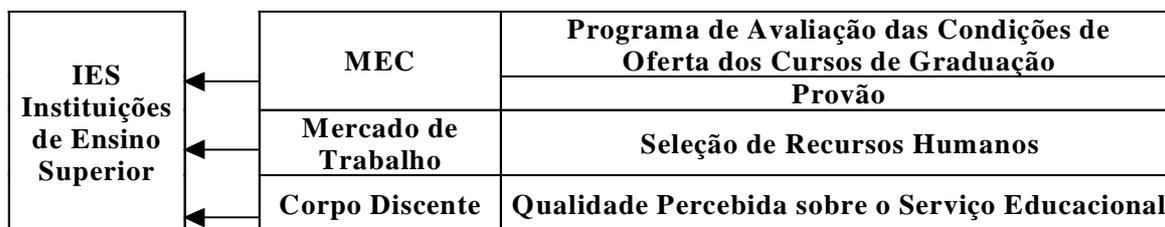


Figura 1 - Elementos que avaliam as instituições de ensino superior

Serviços e Qualidade

Conforme Parasuraman et al. (1985), o estudo da qualidade em serviços surgiu após a preocupação em aprimorar a qualidade dos produtos. Para Bandeira et al. (1999) os serviços podem ser considerados "produtos especiais". Assim, o ganho em competitividade experienciado pelas indústrias de bens de consumo despertou o interesse destas empresas em aprofundar-se mais sobre o tema. Segundo argumentam, devido às características que os diferem dos produtos, a compreensão de como os clientes avaliam e percebem a qualidade em cada uma das situações de serviço torna-se uma tarefa aprimorada.

A intangibilidade, ou seja, o fato de tratarem-se de performances e não de objetos, dificulta a padronização, a mensuração e a seleção do serviço antes de sua entrega. A heterogeneidade alerta para o fato de que uma mesma performance não é desempenhada do mesmo modo, variando de fornecedor para fornecedor, de cliente para cliente ou mesmo de um dia para o outro. A inseparabilidade é a característica que descreve o envolvimento do cliente e do fornecedor na entrega, ou seja no desempenho final apresentado.

Todas estas características, resumidas em uma estrutura que compara expectativas e percepções apresentada por Parasuraman et al. (1985), evidenciam o quanto mais difícil é identificar a percepção da qualidade por parte do cliente, já que neste contexto, ele é convidado a participar e interagir, tornando-se parte atuante na elaboração do serviço.

Assim, desenvolveu-se um trabalho identificando as lacunas (gaps) entre a percepção do cliente e a intenção da empresa no fornecimento destas atividades intangíveis. Esta estrutura de gaps, deu origem a uma escala chamada SERVQUAL. O instrumento inicialmente dividiu-se em dez dimensões, caracterizadas como "determinantes da qualidade em serviços" (Parasuraman et al. ,1985). Porém, em trabalho posterior, estas dimensões foram reduzidas a cinco, para que fossem melhoradas suas propriedades psicométricas tornando-as mais fidedignas e válidas (Parasuraman et al. ,1991). Conforme os autores, o modelo fornece um esqueleto através do formato de expectativas e percepções estruturado para as cinco dimensões e pode ser adaptado ou suplementado para atender às características ou necessidades específicas do pesquisador ou de uma organização em particular.

Qualidade em Serviços Educacionais

O ensino superior tem sido crescentemente reconhecido como uma indústria de serviços e, como um setor, deve empenhar seus esforços em identificar as expectativas e necessidades de seus principais clientes, que são os estudantes (Cheng & Tam, 1997).

Para Bandeira et al. (1999), a avaliação do ensino superior pode ser utilizada como ferramenta da reforma universitária, fortalecendo um padrão de política educacional e contribuindo para o desenvolvimento da universidade. Deste modo, um instrumento adequado de avaliação do ensino superior deve também estar direcionado à identificação das falhas da instituição em perceber as reais necessidades de seus alunos, o que contribui para fortalecer o foco da avaliação, evitando a ênfase em aspectos secundários do processo educacional.

As dimensões da escala SERVQUAL, adaptadas por Boulding et al. (1992) para o serviço educacional, procuram atender às características do setor, permitindo a adequada mensuração e categorização de cada uma delas para o ambiente do ensino, a saber:

- Responsividade de professores;
- Confiabilidade de professores;
- Empatia de professores;
- Segurança de professores;
- Tangibilidade do serviço educacional.

Assim, o instrumento de avaliação a ser implementado neste estudo é o modelo SERVQUAL que visa compreender a percepção de qualidade dos alunos com relação à instituição de ensino superior que frequentam. Assim, o modelo proposto por Parasuraman et al. (1991), com as oportunas adaptações ao serviço educacional elaboradas por Boulding et al. (1992), servirá de base a esta pesquisa.

Metodologia

O trabalho foi desenvolvido com os alunos de graduação do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE. Este curso foi avaliado com triplo "A" nos três últimos anos, nota máxima nos instrumentos formais de avaliação implementados pelo Ministério da Educação descritos anteriormente.

A aplicação do questionário de avaliação da percepção do aluno com relação à qualidade do serviço educacional permite a comparação entre os instrumentos institucionais existentes e o modelo proposto por este trabalho.

O universo pesquisado foi o conjunto de alunos do 8º e 9º períodos do curso de Administração, somando assim um número de 120 pesquisados. A taxa de retorno foi de 70%, representados pelos questionários válidos retornados.

A coleta de dados foi realizada em quatro dias úteis, obtida diretamente junto ao pesquisado. Os questionários foram baseados no modelo SERVQUAL adaptado ao serviço educacional, sendo composto por 70 sentenças sobre as quais os alunos opinaram dentro de uma escala de concordância do tipo Diferencial Semântica de sete pontos. As sentenças foram divididas em dois blocos de perguntas de 35 itens: expectativas e percepções. Neste estudo, considera-se o bloco das variáveis de percepção do desempenho como o conjunto de variáveis independentes estudado.

Com o intuito de avaliar a consistência interna das dimensões apresentadas (expectativa e percepção), utilizou-se o coeficiente Alfa de Cronbach. Os resultados obtidos foram 0,80 para a dimensão de expectativa e 0,89 para percepção. Churchill (1995) afirma que valores entre 0,60 e 0,80 do coeficiente Alfa são considerados satisfatórios, assim conclui-se que a escala é consistente.

Por fim, criou-se uma variável dependente que solicitava que o informante respondesse qual nota de zero a dez o mesmo daria ao curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco. Esta escala foi adotada devido à prática do aluno em mensuração de notas com tal parâmetro.

Resultados e Análise

Em princípio, buscou-se encontrar o total das desconfirmações em cada variável apresentada através da Distância Euclidiana Quadrática. As desconfirmações foram obtidas com o somatório das diferenças entre as expectativas que os respondentes tinham do serviço educacional e as suas percepções durante a realização do curso. A fórmula utilizada é a seguinte:

$$D^2 = \Sigma (Ex - Pc)^2$$

onde:

Ex. – representa a expectativa do respondente com relação a uma sentença

Pc. – representa a percepção do respondente com relação à mesma sentença.

portanto:

$$\text{Desconfirmação máxima} = (7 - 1)^2 = 6^2 \times 35 = 36 \times 35 = 1260$$

$$\text{Desconfirmação mínima} = (1 - 1)^2 = 0^2 \times 35 = 0 \times 35 = 0$$

Por meio desta comparação, encontra-se as maiores desconfirmações possibilitando à instituição pesquisada identificar quais itens precisam ser melhor trabalhados para corresponder ou superar as expectativas do corpo discente. Uma desconfirmação leva a duas situações. A primeira é que a expectativa do corpo discente com relação a uma afirmativa apresentada é superior a percepção correspondente. A segunda é o oposto, quando há uma percepção superior ao esperado.

As 35 variáveis trabalhadas com as suas respectivas desconfirmações são apresentadas na Tabela1.

TABELA1 - TOTAL DE DESCONFIRMAÇÕES

Desconfirmação das Variáveis	Distância Euclidiana Quadrática
1. Os professores estruturaram suas aulas para encorajar interação entre os estudantes	607
2. Professores deram aulas dirigidas para o melhor terço de alunos da sala	372
3. Professores comunicaram suas idéias claramente e efetivamente	473
4. Professores não toleraram desonestidade por parte dos alunos	488
5. O curso de Administração da UFPE promoveu visitas de executivos	787
6. Professores tiveram pelo menos um palestrante convidado por período	1176
7. Professores geraram alta expectativa nos estudantes	556
8. Professores mostraram respeito aos alunos	489
9. Professores de tempo integral ministraram cursos chave	450
10. Professores equilibraram teoria e prática em sala de aula	861
11. Estudantes foram atendidos com disciplinas eletivas as quais solicitaram	1240
12. O prédio e pisos são limpos	817
13. Professores usam vestimenta profissional	313
14. As salas são devidamente equipadas e em pleno funcionamento	1254
15. Professores vestem-se apropriadamente e têm boa aparência	348
16. As facilidades são visíveis	576
17. A temperatura é uniformemente confortável por todo o prédio	1247
18. Os materiais usados no ensino foram claros e sem erros	750
19. Professores deram aos estudantes atenção individual	352
20. Professores ajudaram estudantes com problemas pessoais e aconselhamento de carreira	740
21. Existiu a possibilidade de estudantes contatarem os professores em casa	365

22. Professores conhecem as necessidades dos estudantes	623
23. Professores têm o interesse sincero dos estudantes	468
24. Professores e monitores avaliaram precisamente e justamente	687
25. Cursos foram bem ensinados	669
26. O staff (funcionários) garantiu o bom andamento dos cursos	489
27. Professores são organizados e preparados para dar aula	477
28. Quando professores prometeram disponibilidade extra-aula, cumpriram o prometido	393
29. Professores tiveram experiência de ensino antes de ingressar no curso	363
30. Professores ajudaram alunos nos trabalhos do curso	268
31. Professores entregaram roteiros de aula a cada aula	591
32. Professores deram aconselhamento individual caso estudantes estivessem interessados em explorar assuntos mais profundamente	420
33. Professores exigiram freqüência	664
34. Professores responderam às solicitações dos estudantes prontamente	165
35. Professores responderam os questionamentos de forma completa e exata na mesma aula	306

No caso do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco, os alunos demonstram, através dos dados coletados, que a dimensão tangível referente à estrutura física e material de trabalho, apresenta grandes desconfirmações. Das dez maiores encontradas, quatro delas (variáveis 14, 17, 12 e 18) estão na dimensão tangível do serviço educacional referente a ambientação e materiais de trabalho. Uma outra observação que merece relevância trata-se da preocupação do corpo discente com o aspecto profissional. Três das maiores desconfirmações (variáveis 6, 10 e 20) abordam a relação do curso estudado com o aspecto da prática, vivência e intercâmbio com mercado.

No caso das menores desconfirmações, as dez menores relacionam-se com o corpo docente envolvido no serviço educacional estudado: desde a aparência dos professores até a disponibilidade e competência dos mesmos. Inclusive, nas variáveis 2 e 15, os alunos tiveram percepções de desempenho superiores às suas expectativas.

Em seguida realizou-se um teste de correlação interna entre as variáveis que iriam ser submetidas à regressão conforme recomendado por Churchill (1995). O resultado indicou que não há colinearidade entre as variáveis independentes.

Em último momento, após identificadas as desconfirmações, realizou-se análise de regressão para saber quais das sentenças presentes no questionário realmente influenciavam a nota final que o aluno respondente atribuiu ao curso (ver Tabela 2).

TABELA 2 – COEFICIENTES NÃO PADRONIZADOS DE REGRESSÃO

Variáveis Independentes	Coefficiente não-padronizado (b)	Erro padrão	Coefficiente Padronizado (β)	t	Sig. (p)
V. 26	0,33	0,09	,35	3,58	,00
V. 10	0,20	0,09	,22	2,20	,03
V. 35	0,26	0,10	,24	2,62	,01
V. 05	0,18	0,07	,23	2,48	,01
(Constante)	2,79	0,59		4,71	,00

$R = 0,664 - R^2 = 0,441 - R^2 \text{ ajustado} = 0,407 - N.^{\circ} \text{ da amostra} = 84$

A nota atribuída foi considerada a variável dependente apresentando maior freqüência entre as pontuações 6 e 8, com grande destaque para a pontuação 7 (em torno de 35%). Assim, observou-se que os itens que mais influenciam o corpo discente no momento de atribuir nota ao curso são:

V 26. O staff (funcionários) garantiu o bom andamento dos cursos;
V 10. Professores equilibraram teoria e prática em sala de aula;

V 35. Professores responderam os questionamentos de forma completa e exata na mesma aula;
V 05. O curso de Administração da UFPE promoveu visitas de executivos.

Pode-se justificar que a variável 26 exerça a maior influência devido à participação efetiva dos funcionários da instituição de ensino nos diversos serviços educacionais existentes (atendimento em biblioteca, secretaria etc.). Para os pesquisados, o desempenho do *staff* para o bom andamento do curso é tão importante que um aumento de 1 (um) ponto em sua percepção promoveria um aumento de 30% na nota atribuída ao curso.

As variáveis 10 e 05 demonstram a preocupação dos alunos com a praticidade dos assuntos e com a presença de executivos na IES realizando palestras, seminários etc. Por fim, há ainda, o aspecto da competência dos professores, apresentado na variável 35, que é avaliada diretamente nos questionamentos feitos pelos alunos durante as aulas.

Conclusão

O curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco, apesar de apresentar posição de destaque nos resultados das avaliações realizadas pelo MEC, ainda precisa, de acordo com o seu corpo discente, melhorar em alguns aspectos considerados importantes e fundamentais ao avaliar o seu desempenho nos serviços educacionais promovidos.

Por se tratar de uma IES pública, a Universidade Federal de Pernambuco enfrenta problemas que são refletidos diretamente na percepção dos entrevistados sobre o serviço educacional avaliado. Conforme apresentado, quatro das maiores desconfirmações (variáveis 14, 17, 12 e 18) encontram-se nas dimensões tangíveis. Pode-se elencar inúmeras causas para este fato, desde a falta de recursos financeiros nas universidades públicas até mesmo a administração ineficiente ao considerar a estrutura física como pouco relevante para a captação de investimentos.

Ainda sobre as desconfirmações encontradas, outra conclusão relevante refere-se à preocupação dos alunos com a praticidade dos assuntos abordados nas disciplinas. No caso de alunos de cursos de Administração em geral, a procura por praticidade é notória, pois normalmente estes já se encontram no mercado de trabalho desempenhando funções que permitem aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Isso também é refletido com a grande desconfirmação da variável 05, onde os entrevistados levantaram a necessidade de um maior intercâmbio entre a IES e o mercado através da visita de executivos para ministrar palestras, conferências, seminários durante a realização do curso.

Quanto às variáveis que exercem maior influência na atribuição da nota ao curso de Administração da UFPE (variável dependente estudada), importantes conclusões foram tiradas.

De acordo com os resultados, o desempenho do *staff*, profissionais administrativos, é o que exerce maior influência. Analisando a conjuntura atual, pode-se afirmar que este grupo encontra-se bastante desmotivado em promover um serviço educacional satisfatório.

As políticas salariais aplicadas a esses funcionários são diferentes daquelas direcionadas ao corpo docente na mesma instituição. Os funcionários não tiveram qualquer atualização salarial há mais de 6 anos, diferenciando-se dos professores que tiveram incorporações adicionais às suas remunerações. Em algumas atividades, as condições de trabalho do *staff* têm se tornado mais precárias devido à falta de recursos das instituições públicas e à burocracia das universidades federais, impedindo uma maior produtividade.

Apesar desses problemas prejudicarem o desempenho dos funcionários, a pesquisa mostra que o corpo discente avalia positivamente, comparando com os demais itens, a participação dos funcionários no serviço educacional.

Ainda sobre as variáveis que exercem influência, há, como terceira mais importante, o desempenho dos professores em suas aulas. Isso demonstra que a titulação do corpo docente, apesar de relevante, não é o único critério observado pelos alunos. A performance dos docentes durante as aulas, respondendo as perguntas feitas pelos alunos com prontidão e clareza ou explanando a matéria com transparência e facilidade, é fundamental para os alunos.

Implicações Gerenciais

Baseando-se na pesquisa desenvolvida com o curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco, algumas orientações se fazem pertinentes visando promover uma melhoria na qualidade do serviço educacional analisado.

A Universidade Federal de Pernambuco, pela sua tradição acadêmica, tem priorizado a abordagem teórica mais densa e completa em suas disciplinas. Conforme mencionado anteriormente, o aluno do curso de Administração, em geral, busca a praticidade, a aplicabilidade direta das teorias apresentadas. Assim, já consciente dessa problemática, a UFPE tem investido na realização de cursos de especialização em Administração, denominados MBA-Executivo, onde existe uma grande preocupação com a praticidade e aplicabilidade do conhecimento. Esse novo prisma tem impulsionado os professores da graduação a reavaliarem os programas de suas disciplinas, mesclando com maior homogeneidade a teoria e a prática.

Porém, percebe-se que estas mudanças ainda se encontram em processo introdutório. Apenas 30% do corpo docente da graduação também ensinam no MBA-Executivo. Seria interessante que os professores realizassem encontros periódicos com o intuito de trocar idéias e desenvolver metodologias inovadoras para as suas disciplinas. A IES poderia também acrescentar nos programas das disciplinas, principalmente daquelas que compõem a grade profissional do curso, a necessidade de realizar visitas acadêmicas a empresas ou convidar executivos para ministrar palestras. Isso faz com que o aluno perceba que o conhecimento abordado no curso pode ter aplicação concreta nas organizações, ou seja, mostrar que a teoria tem um elo importante com a prática.

Um outro aspecto que merece consideração trata-se do desenvolvimento da habilidade dos estudantes do curso de Administração em identificar problemas e propor soluções. Assim, tais alunos, em função do perfil desenvolvido, têm um senso crítico mais apurado com relação aos problemas organizacionais. Seria interessante então, permitir que nas mais diversas disciplinas, eles possam considerar a IES como uma organização de estudo tornando-os consultores e elementos ativos participantes da melhoria do serviço educacional.

Para que isso aconteça com êxito, os professores em suas áreas de conhecimento devem dar oportunidade, através de trabalhos acadêmicos, para que os alunos identifiquem problemas existentes na Universidade e, de acordo com a realidade, proponham soluções através da elaboração de planos de ação. Seria necessário, também, a vontade política dos dirigentes da IES permitindo a participação ativa dos alunos e se comprometendo a pôr em prática as propostas aprovadas nas disciplinas.

Por fim, diante da dificuldade em que se encontram as universidades federais em todo o país devido, principalmente, à falta de recursos financeiros, faz-se necessário criar novos meios que possibilitem a continuidade, com o padrão de qualidade desejado, dos serviços educacionais oferecidos nas cinco dimensões aqui estudadas. Para isso, inúmeras instituições de ensino começam a utilizar seus recursos humanos e estruturas físicas para desenvolver atividades de extensão que promovam retorno financeiro: consultoria organizacional, realização de cursos de extensão e de pós-graduação voltados para profissionais do mercado e desenvolvimento de novos produtos e serviços utilizando os conhecimentos oriundos e/ou aprimorados na própria instituição.

Referências Bibliográficas

- BOULDING, W.; KAIRA, A; STAEHN; ZEITHAML, V. A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions. **Journal of marketing research**. Volume 30. February 1993 p.7-27.
- CARDOSO, F. H. Os desafios do ensino superior. **Revista Adusp**, setembro 1998.
- CHENG, Y.C. & TAM M.M. Multi-models of quality in education. **Quality Assurance In Education**. Vol. 5 . Dec. 1997 p. 22-31.
- CHURCHILL Jr., G. **Marketing research –methodological foundations**. The Dryden Press. Orlando, 1995.
- BANDEIRA, M. L.; GONÇALVES, C.; VEIGA, R.T.; HUERTAS, M. K. Z.. Avaliação da qualidade da pós-graduação: construção e validação de um instrumento de pesquisa. **Balas - latin america's new millennium - proceedings** - 1999. p. 48-56.
- INEP: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. Plano Nacional de Educação: proposta do Executivo ao Congresso Nacional. Brasília, 1998. Disponível na Internet: <http://www.inep.gov.br/cibed/on-line.htm>
- LOVELOCK, C. H. Classifying services to gain strategic marketing insights. **Journal of Marketing**, volume 47, summer, 1983. p. 9-20.

- MEYER, Victor. Avaliação de instituições de ensino superior. **Revista Enfoque** Castelo Branco, n.º 10, 1993.
- MORAIS, A. C. P. ; MATTOS, L. L. A., FREIRE, M. R. P.; ANJOS NETO, M. R.; LEAL JÚNIOR, O R. e PETRIBÚ, R. A C.. Trabalho de pesquisa mercadológica: uma avaliação do curso de administração da UFPE - qualidade e satisfação. Monografia não publicada. DCA/UFPE. Recife, Julho, 1999.
- MORALES, M. & CALDERÓN, L. F. Assessing service quality in schools of business: dimensions of service in continuing professional education (CPE). **Balas - latin america's new millennium - proceedings** - 1999. p.524-536.
- OLIVEIRA, R.P. & SOUZA, S. M. A avaliação de um curso: uma dimensão da avaliação na universidade. **Revista Adusp**, outubro 1999.
- PARASURAMAN, A. , ZEITHAML, V. A. & BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**. New York. V. 49(Fall), 1985. p. 41-50.
-
- _____. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of retailing**. V. 64(01), 1988. p.12-40.
-
- _____. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of retailing**. V. 67(4), 1991. p.1-15.