

## **Satisfação com o ensino superior de administração: o ponto de vista de discentes de IES privadas do Distrito Federal**

Autoria: Maria Fernanda Dangelo Valentim Abreu, Tomás de Aquino Guimarães

### **Resumo:**

O presente estudo teve como objetivo identificar o nível de satisfação de alunos do curso superior de Administração, com o ensino que recebem. Utilizou-se um questionário contendo 31 itens, visando medir o grau de satisfação e a importância atribuída a fatores relacionados com o processo e a estrutura de ensino, com respostas padronizadas em escala do tipo Likert, além de espaços para registro de dados demográficos dos respondentes. O questionário foi respondido por uma amostra de 467 alunos, distribuídos em oito instituições privadas de ensino, na região do Distrito Federal. Foram realizadas análises de confiabilidade dos itens do questionário, fatorial, de correlação e de regressão múltipla. Identificou-se que as 31 variáveis do estudo são adequadas para medir a satisfação do aluno, as quais foram agrupadas em seis fatores, tanto na escala de satisfação, como na de importância. Os resultados sugerem que as instituições estudadas precisam dar mais atenção à qualificação profissional de seus docentes e adotar um modelo de gestão centrado no aluno. Ao final são apontadas recomendações de natureza prática e para a realização de novas pesquisas.

### **1. Introdução**

Tem-se observado, especialmente a partir das últimas décadas do século XX, um crescente aumento da concorrência nos mercados em geral, o que vem exigindo das empresas a adoção de estratégias orientadas para o cliente. Esse movimento tem provocado um aumento do número de estudos e pesquisas relacionados ao comportamento do consumidor, como sugerem Rossi e Fonseca (2000). Na área da educação em geral e nos cursos superiores em particular percebe-se, também, um movimento semelhante. As Instituições de Ensino Superior (IES), qualquer que seja a realidade social, respondem pela excelência do saber científico, filosófico e cultural, embora nem sempre tenham a capacidade de apresentar ações concretas relativas às necessidades emergentes dos grupos sociais que atendem. Bordignon (1984) sustenta que muitas organizações educacionais atuam como empresas e advoga que, como tal, devem ser administradas. Comentando a situação específica das IES, Fernandes (1988) sugere que as referidas instituições prestam serviços e oferecem um produto, no caso, o profissional formado e Squilasse (2000) afirma que as IES têm compromisso com sua clientela.

Nessa linha, as IES enfrentam o desafio de substituir o modelo tradicional de educação, baseado no campus e no professor, por outro modelo centrado no aluno (DOMINICK, et al. 1980; KOTLER, 1994; RAMOS, 1995; SKOLNICK, 1998; MEISTER, 1999; LABAREE, 2000). Porém, essa mudança passa pela compreensão, por parte da IES, de que o aluno é um consumidor, o qual deve estar satisfeito com os serviços que lhe são prestados. Em meio a sua evolução, essas instituições procuram renovar-se, adaptar-se e aperfeiçoar-se, visando aumentar os seus níveis de competência e de qualidade. Neste contexto Zanelli (1998) sugere que o ambiente pressiona as IES, que reagem estrategicamente ao mesmo. Assim, as IES recorrem às técnicas de marketing visando atrair estudantes (KOTLER, 1994); para ampliação e renovação de cursos, para promover a Imagem, como instrumento de propaganda e para avaliação institucional, neste caso com vistas à detecção de problemas organizacionais e acadêmicos (SAMPAIO, 2000). Para Labaree (2000) os alunos são consumidores e beneficiários da educação. Desse autor é a assertiva de que existe influência de *stakeholders* (pais de alunos, sociedade, fornecedores, professores e funcionários) nas decisões estratégicas e administrativas das IES.

Nessa linha, este trabalho se constitui numa forma de se entender como as IES têm se adaptado a um novo modelo educacional, orientado para o mercado, com foco na conveniência, na qualidade e na uniformidade. Ressaltando ainda que este novo modelo de gestão educacional não exclui nem invalida o papel do ensino e da escola como agentes de transformação; antes, pressupõe que as instituições de ensino têm compromissos institucionais e sociais no sentido de atender aos interesses da sociedade e que os estudantes têm necessidades ainda não percebidas. Muitos estudantes, por exemplo, podem dizer que só desejam o diploma, mas, na realidade todos têm necessidade do domínio real de informações e habilidades que justifiquem o diploma conquistado.

Este artigo tem por objetivo relatar os resultados de uma pesquisa realizada no ano de 2001, que investigou o grau de satisfação de estudantes de administração, de IES privadas, no Distrito Federal com os serviços que lhe são prestados e em que medida isso afeta as suas percepções de qualidade. Esses resultados podem ser úteis para ampliar o conhecimento no campo, bem como para subsidiar o processo decisório das IES pesquisadas e de outras em situação semelhante, quanto a ações administrativas a serem adotadas visando corrigir problemas identificados.

## **2. Satisfação do Consumidor**

A satisfação do consumidor é um dos pilares do marketing. Por isso é que nas diferentes abordagens do assunto, aspectos do comportamento do consumidor, como sua dimensão econômica, comportamental, cognitiva e emocional, ganham relevância (CHAUVEL, 1999). Os economistas foram os primeiros a abordar o tema *satisfação do cliente* no início do século XX. A teoria econômica do comportamento do consumidor pressupõe que toda compra envolve uma escolha, efetuada em função da busca de maximização de sua utilidade (CHAUVEL, 1999). Essa teoria, no entanto, foi objeto de muitas críticas, pois, segundo Kotler (1970) ela analisa somente uma pequena parte da “caixa preta” que é o consumidor.

A Teoria Behaviorista, desenvolvida a partir da década de 1950, contribuiu para melhor entender a satisfação do consumidor, enquanto primeira escola a ingressar na área do “comportamento do consumidor”. Conforme essa teoria, o ser humano é como uma página em branco que se preenche ao longo de sua vida e desenvolvimento, pela interação com o ambiente. Por exemplo, o ato de uma compra é uma resposta a algum estímulo externo feito ao sujeito (NICOSIA, 1966). Segundo Chauvel (1999), na área de marketing, essa visão resulta numa concepção de satisfação restrita ao reforço, isto é, à recompensa obtida em decorrência de determinada transação. A partir dessa teoria, a força do ambiente substitui o homem racional da teoria econômica.

Uma outra teoria, a Cognitivista, também deu sua contribuição ao entendimento do comportamento do consumidor. Para essa corrente o ser humano, ao longo da sua vida, constrói aprendizados e adota atitudes que orientam suas respostas a determinados estímulos. É o estudo desses elementos que leva a uma melhor compreensão e previsão do seu comportamento. Chauvel (1999) afirma que essa concepção ainda é a base do entendimento que prevalece até nossos dias, acerca do comportamento do consumidor.

O tema satisfação do consumidor foi pela primeira vez tratado por Cardozo (1965). A partir daí os estudos disponíveis compartilham de certa uniformidade do conceito de satisfação. Johnson (1995) sugere que existem pelo menos duas conceituações de satisfação do consumidor: satisfação em relação a uma transação e satisfação cumulativa. A primeira refere-se à avaliação de uma situação específica de compra ou consumo; a segunda é a avaliação sobre uma experiência acumulada de compra ou consumo. Rossi & Slongo (1997), no entanto, afirmam que “sob o ponto de vista aplicado e gerencial, a satisfação acumulada é mais atraente porque fornece uma indicação clara (e fundamental) da performance atual e de

longo prazo de uma empresa ou mercado”. Como o objetivo da pesquisa que deu origem a este texto é identificar o nível de satisfação de um determinado grupo de consumidores com relação a suas experiências com os serviços educacionais oferecidos pelas IES, o conceito cumulativo de satisfação apresenta-se como o mais adequado.

Segundo Anderson et al. (1994), a satisfação do consumidor é afetada por três antecedentes ou determinantes: qualidade percebida, preço (valor percebido) e expectativas. A grande maioria dos estudos referentes aos antecedentes da satisfação está relacionada ao paradigma da desconfirmação, o qual sustenta que satisfação é o resultado de uma comparação entre as expectativas iniciais existentes antes da compra e seus resultados. De acordo com Oliver (1980), os consumidores criam expectativas com relação ao desempenho de um determinado produto ou serviço antes da compra. Tais expectativas são comparadas ao desempenho real assim que o consumidor compra ou usa o produto ou serviço. Dessa forma, as expectativas de um indivíduo podem ser confirmadas quando um produto tem o desempenho esperado; podem não ser confirmadas, quando um produto tem um desempenho inferior ao esperado; ou confirmadas, quando um produto apresenta um desempenho superior ao esperado (CHURCHILL e SURPRENANT, 1982; EVRARD, 1993).

Existem várias teorias que procuram explicar os antecedentes da satisfação do consumidor. Adiante discorre-se sobre algumas das teorias consideradas mais importantes pela literatura. Em suma, mesmo com nomenclatura diferente, essas teorias concordam no conceito de que o julgamento acontece por meio de um padrão pré-determinado (expectativas) e a comparação destas expectativas com um desempenho do produto/serviço, sendo que o desempenho é avaliado subjetivamente, pelo consumidor, baseado em suas experiências e cognições.

### **2.1. Teoria da Assimilação**

Esta teoria sugere que qualquer discrepância entre expectativas e desempenho do produto/serviço será minimizada pelo consumidor na forma de ajustamento da percepção do produto/serviço para ser mais consoante com suas expectativas. Quando um indivíduo confronta-se com duas idéias que sejam psicologicamente dissonantes, ele procura reduzir este desconforto mental mudando ou distorcendo uma, ou ambas as cognições, para torná-las mais consoantes. Quanto mais forte a dissonância cognitiva, tanto mais motivado o indivíduo está para reduzir a dissonância, mudando o elemento cognitivo.

### **2.2. Teoria da Atribuição**

Weiner et al. (1971) mostram que valores atribuídos para a satisfação são maiores para atribuições , habilidades e esforço do que atribuição a tarefa, outros esforços ou sorte. Assim, a teoria da atribuição prevê que os resultados que podem ser interpretados como sucesso ou fracasso provocam inferências causais ao longo de três dimensões: 1) locus da causa; 2) estabilidade (variabilidade) da causa e 3) controlabilidade. Esses autores salientam, ainda, que a satisfação do consumidor relaciona-se a atribuição de locus interno mais freqüentemente, e que respostas de atribuições internas tendem a incluir apreciação e ratificação.

### **2.3. Negativismo generalizado**

Esta teoria sugere que qualquer discrepância entre expectativas e a realidade implica um estado hedônico negativo generalizado, fazendo com que o produto seja avaliado de forma mais desfavorável do que se tivesse atendido às expectativas. Mesmo que o desempenho do produto ultrapasse as expectativas do consumidor será percebido como menos satisfatório do que um desempenho objetivo justificaria.

### 3. Metodologia

O universo desta pesquisa compreende os alunos de cursos de administração das IES privadas do Distrito Federal, cujos cursos já estivessem, em funcionamento, há pelo menos quatro semestres letivos, na época da coleta de dados, ocorrida no primeiro semestre de 2001. A opção de pesquisar alunos que cursassem pelo menos o quarto semestre é justificável, pois, para responder à pesquisa, o respondente precisaria ter vivenciado vários aspectos da IES, fato que não ocorreria se ele estivesse na fase inicial do seu curso. Os dados do censo do MEC, de 1999, registravam 6.357 alunos matriculados em cursos de administração no Distrito Federal, sendo 3.459 homens (54%) e 2.918 mulheres (46%).

Utilizou-se uma amostra não probabilística, selecionada conforme critérios descritos a seguir. O respondente foi identificado por estar disponível no local e no momento em que a pesquisa estava sendo realizada, uma vez que, neste caso, parece mais factível selecionar os indivíduos pela facilidade de acessá-los. A amostra foi definida levando-se em consideração a proporção de homens e mulheres observada na população. Utilizou-se um nível de confiança de 95% e um erro de estimação de 5%. Com referência à proporção (p) do universo que possui as propriedades descritas, foi utilizado o percentual de 50%, em razão de este índice aumentar a segurança da amostra (RICHARDSON, et al. 1999), especialmente quando se tem pouco conhecimento prévio do fenômeno a ser pesquisado.

Foi utilizado, com adaptações, o questionário desenvolvido por Cunha Jr et al (1998) que em sua análise havia encontrado quatro fatores (professores/conteúdo, turma, tecnologia e informação, e infraestrutura). Foram analisados e modificados itens do referido questionário, eliminando-se aqueles que representavam ambigüidades ou duplicidades, ou que apresentavam redação confusa, acrescentando-se itens ausentes. Utilizou-se uma escala do tipo Likert, de cinco pontos, utilizando-se em seus extremos, duas expressões de significados opostos. No caso da satisfação, **Totalmente insatisfeito e Totalmente satisfeito** e, no caso da importância, **Nem um pouco importante e Extremamente importante**. Em seguida, o questionário foi submetido a validação semântica, realizada com um grupo de dez alunos de vários semestres, sendo seis mulheres e quatro homens. Na validação de conteúdo, o questionário foi submetido a cinco juízes, pesquisadores da área de marketing. Os questionários foram aplicados pessoalmente, nos meses de agosto e setembro de 2001. Das 16 IES que ofereciam cursos de administração no Distrito Federal, em funcionamento há quatro ou mais semestres letivos, 10 foram contatadas, porém, somente foi possível realizar a pesquisa em oito destas instituições. Foi mantida a proporção das IES pesquisadas no que se refere à sua distribuição geográfica, sendo duas localizadas em cidades satélites e seis no Plano Piloto do Distrito Federal.

Ao todo foram coletados 467 questionários válidos, número superior ao tamanho mínimo da amostra calculada, de 376 sujeitos. Observa-se, dentre os sujeitos dessa amostra, que 38,7% se encontravam no quarto semestre. Cerca de metade dos respondentes, 45,1%, já foram reprovados em alguma disciplina do curso, 52,30% são do sexo masculino, 96,5% faziam sua primeira graduação e 72% têm menos de 30 anos. A renda familiar mensal é superior a R\$ 2.000,00 em 69,5% dos casos e 68,4% são solteiros ou vivem só. Comparando os dados de sexo e turno dos respondentes, com os dados obtidos do universo no MEC (1999) tem-se: 54% do universo de alunos de administração do Distrito Federal são homens enquanto que, na amostra, este percentual é de 52,30%. Já em relação ao turno, tanto no universo quanto na amostra, 83,5% estudam no turno noturno. Estes dados permitem inferir que a amostra está bastante próxima da população.

Foram utilizados recursos da estatística descritiva para a extração da média, valores mínimos e máximos, desvio-padrão, *skewness* e *kurtosis* de cada variável. Adicionalmente, foram gerados histogramas com curva normal para análise das distribuições. Antes de realizar os cálculos de fatorabilidade e posteriores análises fatoriais e de regressão, foi verificado o

poder explicativo das escalas como um todo. Os índices de confiabilidade das escalas totais foram bastante elevados, sendo Satisfação 0,92 e Importância 0,91. Para verificar a fatorabilidade das escalas foi calculado o índice *Kaiser-Meyer-Olkin* - **KMO**. Ambas as escalas mostraram-se altamente fatoráveis, com índices acima de 0,90. Utilizou-se primeiro o método de extração dos **componentes principais (PC)** para verificar quantos fatores seriam gerados espontaneamente. Devido ao elevado número de fatores, seis em cada escala, foi utilizado, em seguida, o método de **fatoração de eixo principal (PAF)**. Como critério para aceitação do item no fator, foi utilizado um critério de correlação de 0,40.

Com base na medida encontrada em Cunha Jr et al (1998), foi tentada uma solução em quatro fatores no caso da escala de satisfação. Na extração de quatro fatores verificou-se que o índice de consistência interna era elevado ( $\alpha > 0,80$ ), porém, a variância total explicada era de 43,4%. Para a escala de importância, foram feitas duas análises fatoriais pelo método PAF. A primeira delas, seguindo a tendência apontada pela literatura, forçou a solução em quatro fatores. Os resultados com rotação em quatro fatores, entretanto, mostraram cargas fatoriais fracas e difíceis de explicar empiricamente, embora os índices de confiabilidade tenham ficado acima de 0,80 e a variância explicada de 41%. Buscando maior parcimônia na explicação dos fatores, uma nova análise fatorial foi realizada, forçada em três fatores. Nesta extração foram encontrados índices de confiabilidade  $\alpha \geq 0,79$ , e variância explicada igual a 37,4%.

Notou-se, nas duas análises apresentadas para a escala de importância, que alguns itens cujo conteúdo pressupunha um agrupamento em um dado fator, ficaram divididos entre dois fatores. Na solução com quatro fatores, itens referentes a aspectos didáticos apareceram nos fatores 1 e 2. Na solução com três fatores, itens referentes a aspectos didáticos dividiram-se entre os fatores 1 e 2 e itens referentes a acesso a recursos dividiram-se nos fatores 2 e 3. Optou-se por verificar a distribuição dos itens nos seis fatores apontados pela análise de componentes principais para cada escala avaliada.

Utilizando-se como critérios: *eigenvalues*  $> 1,00$ , inspeção dos *scree plots* e variância explicada maior que 3%, foi possível realizar uma segunda análise fatorial, através do método PAF, selecionando itens cujas cargas fatoriais ficassem acima de 0,40. Utilizou-se, ainda, o método de rotação dos valores Varimax, partindo-se da hipótese de que as variáveis são independentes entre si. Os resultados obtidos com a rotação em seis fatores, onde os índices de confiabilidade interna continuavam elevados ( $\alpha \geq 0,70$ ) e que os totais de variância explicada eram de 50,3%, na escala de satisfação e 46% na escala de importância superavam os obtidos em rotação anteriores. Portanto, seis fatores mostraram-se como a melhor configuração. Na escala de satisfação os fatores encontrados foram aspectos didáticos, instalações físicas, participação dos alunos, acesso as informações, suprimentos de informática e acervo da biblioteca. Já na escala de importância os fatores foram aspectos didáticos, relacionamento entre professores e alunos e aspectos metodológicos, instalações físicas e apoio técnico funcional, suprimentos de informática, acesso as informações e comportamento dos alunos.

Foi realizada uma análise de correlação entre os fatores resultantes, procurando descrever as relações entre as duas variáveis centrais do estudo: satisfação e importância. Investigou-se a existência de correlações entre os fatores, analisando em que medida alterações em um fator implicariam em alterações sistemáticas em outro. Para verificar se isto ocorria na amostra analisada, os fatores foram transformados em variáveis, a fim de calcular correlações entre os fatores e não entre as variáveis, individualmente. Tendo-se as variáveis correspondentes a cada fator, foi calculada a correlação bivariada entre os fatores. Após a análise fatorial, buscou-se verificar, por meio de análise de regressão múltipla, a existência de relações entre os fatores (variáveis dependentes) e os dados pessoais dos respondentes (variáveis independentes).

Na análise de regressão múltipla foi utilizado o método *stepwise*. Esta escolha ocorreu por este método possibilitar uma melhor explicação da predição das variáveis. As variáveis independentes (dados sociobiográficos) foram relacionadas com as variáveis dependentes (fatores) tanto na escala de satisfação quanto na escala de importância. A distância de *Mahalanobis* foi utilizada como parâmetro na análise de regressão. Foi ainda realizado o procedimento de *dummy code* que consiste na transformação de variáveis nominais em variáveis numéricas, possibilitando assim, a realização da regressão. Nesta análise 28 respondentes foram eliminados e se trabalhou com 439 sujeitos.

#### 4. Resultados e Discussão

Os resultados descritivos relativos a satisfação dos alunos com o ensino que lhes é oferecido mostra que as variáveis “Respeito dos alunos pelos colegas” e “Respeito dos alunos pelos professores” tiveram os maiores escores, sendo consideradas as de maior grau de satisfação. Neste ponto é importante ressaltar que os alunos demonstram, através deste dado, que estão muito satisfeitos com a suas próprias atitudes. Isto sugere que os alunos se avaliam sem o mesmo rigor com que avaliam os outros, pois se este item fosse avaliado com baixa satisfação isto os comprometeria; de certa forma, eles demonstrariam estar insatisfeitos consigo mesmos, o que é um comportamento não habitual. Além destas variáveis, os itens “disciplina mantida pelos professores em sala de aula”, “domínio pelos professores do conteúdo ministrado nas disciplinas” e “relacionamento interpessoal dos professores com os alunos” também apresentaram um escore satisfatório. Isto pode indicar que os alunos estão satisfeitos com o que ocorre dentro da sala de aula e sua insatisfação está localizada nos aspectos institucionais, comprometendo ainda mais o processo de gestão das IES.

Ao todo quinze variáveis tiveram médias inferiores ou iguais a 3,00, o que pode indicar que os alunos estão medianamente satisfeitos ou relativamente insatisfeitos, visto que o ponto mínimo da escala é 1,00 (totalmente insatisfeito) e o máximo é 5,00 (totalmente satisfeito). Entre as variáveis que obtiveram menor média estão “Facilidade de acesso à direção da faculdade” e “Acesso às informações sobre as decisões tomadas pela direção da faculdade”. Isto pode indicar que o modelo de gestão adotado pelas IES é burocrático e que as decisões são centralizadas na direção. Este modelo não tem correspondido às expectativas dos alunos, pois se por um lado as IES utilizam-se de estratégias mercadológicas para atrair estudantes, por outro lado não têm modificado seu foco, ainda centrado no campus e não no consumidor, conforme afirma Skolnick (1998). Ainda sobre esse assunto, os dados indicam que as IES não permitem o acesso dos *stakeholders* nas decisões estratégicas e administrativas da organização, em contraposição ao que prevê Labaree (2000). Verifica-se, com isso, coerência com Ramos (1995) quando afirma que as IES precisam quebrar o paradigma da autocentralização e focar suas ações no corpo discente.

As duas variáveis consideradas mais importantes à prestação de serviços de qualidade, sob o ponto de vista dos alunos, são: “Qualificação profissional dos professores” e “Domínio pelos professores do conteúdo ministrado” com médias de 4,87 e 4,84, respectivamente. No entanto, estas variáveis aparecem na escala de satisfação com médias 3,42 e 3,60. Isto evidencia que a percepção de satisfação dos alunos, relativa à qualificação do corpo docente e ao domínio pelos professores do conteúdo ministrado, não corresponde à importância atribuída pelos mesmos a essas variáveis. Esse fato pode estar relacionado a uma ausência de investimentos na qualificação docente, por parte das IES. Outra inferência que se deduz desses dados pode estar ligada ao fato de que as IES ainda mantêm em seus quadros um corpo docente com poucos mestres e doutores, em virtude do processo de adaptação que elas vêm fazendo, ante a recente política educacional brasileira, que prevê, no caso do ensino superior, um aumento da proporção de docentes com mestrado e doutorado. É importante mencionar, no entanto, que embora os professores apresentem titulações, este fato não garante sua

formação e competência pedagógica, levando os discentes a avaliar a qualificação profissional do professor, considerando apenas a forma de transmissão de conhecimento feita em sala de aula. Entre as variáveis com menores escores para a escala de importância estão: “Aparência física da faculdade” e “Qualidade das instalações físicas das cantinas da faculdade”, sendo esta última a que obteve maior desvio-padrão ( $\sigma = 0,98$ ). A tabela 01 mostra o resultado da análise fatorial para a escala de satisfação.

Tabela 01. Fatores de satisfação de discentes de cursos de administração

ITENS	$h^2$	F (Carga)
<b>FATOR 1. ASPECTOS DIDÁTICOS</b>	<b>(<math>\alpha = 0,88</math>)</b>	<b>(<math>\lambda = 9,299</math>)</b>
V11. Motivação despertada nos alunos pelos professores	0,751	0,73
V16. Adequação da metodologia de ensino aos objetivos da disciplina	0,592	0,69
V12. Relacionamento da teoria com a prática efetuada pelos professores	0,587	0,68
V13. Adequação do conteúdo das disciplinas às necessidades dos alunos	0,570	0,64
V14. Domínio pelos professores, do conteúdo ministrado nas disciplinas	0,541	0,64
V10. Qualificação profissional dos professores	0,546	0,62
V17. Interesse dos professores pelos problemas de aprendizado dos alunos	0,549	0,61
V15. Relacionamento interpessoal dos professores com os alunos	0,379	0,49
V18. Adequação do conteúdo às cargas horárias das disciplinas	0,369	0,45
V20. Participação dos alunos em sala de aula	0,487	0,44
<b>Variância total explicada (%): 15,6%</b>	<b>(X=3,15)</b>	
<b>FATOR 2. INSTALAÇÕES FÍSICAS</b>	<b>(<math>\alpha = 0,83</math>)</b>	<b>(<math>\lambda = 2,334</math>)</b>
V01. Aparência física da faculdade	0,751	0,84
V03. Qualidade das instalações físicas do auditório da faculdade	0,597	0,66
V02. Qualidade das instalações físicas dos banheiros da faculdade	0,589	0,65
V05. Qualidade das instalações físicas das salas de aula da faculdade	0,582	0,61
V06. Qualidade dos recursos audiovisuais disponibilizados pela faculdade	0,443	0,48
V04. Qualidade das instalações físicas das cantinas da faculdade	0,391	0,46
<b>Variância total explicada (%): 9,9%</b>	<b>(X=3,21)</b>	
<b>FATOR 3. PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS</b>	<b>(<math>\alpha = 0,77</math>)</b>	<b>(<math>\lambda = 2,047</math>)</b>
V23. Respeito dos alunos pelos colegas	0,720	0,77
V22. Respeito dos alunos pelos professores e pelos colegas	0,689	0,74
V19. Interesse e atenção dos alunos pelos conteúdos ministrados em sala de aula	0,566	0,45
V24. Disciplina (controle) mantida pelos professores em sala de aula	0,481	0,45
V21. Interesse dos alunos na execução dos exercícios e trabalhos solicitados pelos professores	0,502	0,44
<b>Variância total explicada (%): 7,0 %</b>	<b>(X=3,53)</b>	
<b>FATOR 4. ACESSO A INFORMAÇÕES</b>	<b>(<math>\alpha = 0,75</math>)</b>	<b>(<math>\lambda = 1,885</math>)</b>
V26. Acesso às informações sobre as decisões tomadas pela direção da faculdade	0,701	0,75
V27. Informação sobre as regras e normas da faculdade	0,608	0,65
V25. Facilidade de acesso à direção da faculdade	0,592	0,59
V31. Nível de divulgação das informações sobre os eventos da faculdade	0,440	0,41
<b>Variância total explicada (%): 6,9%</b>	<b>(X=2,56)</b>	
<b>FATOR 5. SUPRIMENTOS DE INFORMÁTICA</b>	<b>(<math>\alpha = 0,85</math>)</b>	<b>(<math>\lambda = 1,384</math>)</b>
V29. Atualização dos softwares disponibilizados pelo laboratório de informática	0,794	0,82
V30. Atualização dos hardwares disponibilizados pelo laboratório de informática	0,737	0,71
V08. Qualidade dos softwares disponibilizados pelo laboratório de informática da faculdade	0,712	0,67
<b>Variância total explicada (%): 6,6%</b>	<b>(X=2,82)</b>	
<b>FATOR 6. ACERVO DA BIBLIOTECA</b>	<b>(<math>\alpha = 0,80</math>)</b>	<b>(<math>\lambda = 1,239</math>)</b>
V28. Atualização do acervo da biblioteca	0,828	0,75
V07. Qualidade do acervo disponibilizado pela biblioteca da faculdade	0,818	0,74
<b>Variância total explicada (%): 4,3%</b>		
<b>Variância total explicada dos seis fatores (%): 50,3%</b>	<b>(X=2,63)</b>	

Fonte: dados da pesquisa.

Os resultados da extração de seis fatores, em ambas as escalas, apresentaram um índice de consistência interna acima de 0,70, semelhança semântica entre as variáveis agrupadas em cada fator e a existência de significado subjacente a este agrupamento. Apenas o item 09 (Cordialidade e presteza dos funcionários de apoio da faculdade) foi excluído dos fatores da escala de satisfação por apresentar carga fatorial abaixo de 0,40. Isso indica que o item foi mal formulado e, aparentemente, mostrou-se ambíguo por misturar cordialidade e presteza, podendo ser desmembrado em estudos futuros. Já na escala de importância, os itens 15 (Relacionamento interpessoal dos professores com os alunos), 28 (Atualização do acervo da biblioteca) e 31 (Nível de divulgação das informações sobre os eventos da faculdade) foram excluídos por apresentarem carga fatorial abaixo 0,40. A solução em seis fatores contraria o que foi encontrado por Cunha Jr et al. (1998), mas este fato pode ser explicado, uma vez que o estudo do referido autor foi realizado em escolas de primeiro e segundo graus. Para os universitários a solução em seis fatores se mostrou mais adequada.

Na escala de satisfação é importante destacar que a variável 19 (Interesse e atenção dos alunos pelos conteúdos ministrados em sala de aula) apresentou cargas fatoriais praticamente idênticas nos fatores 1 e 3 (0,46 e 0,45, respectivamente). Analisando os cálculos de confiabilidade das sub-escalas, verifica-se que a exclusão deste item no Fator 1 reduziria em apenas 0,01 a confiabilidade desta sub-escala, ao passo que no Fator 3 a redução seria de 0,03. Além disso, o conteúdo do item “Interesse e atenção dos alunos pelos conteúdos ministrados em sala de aula” agrupa-se melhor no Fator 3 (Participação dos alunos) do que no Fator 1 (Aspectos didáticos). Portanto, o item 19 foi mantido no Fator 3. Em relação às médias dos fatores de satisfação, o fator “participação dos alunos” foi aquele com maior escore (3,53) o que corrobora as análises já realizadas. O fator “acesso às informações” obteve o menor escore (2,56), também comprovando o já analisado na estatística descritiva.

É importante destacar que os itens 05 (Qualidade das instalações físicas das salas de aula da faculdade), 06 (Qualidade dos recursos audiovisuais disponibilizados pela faculdade) e 07 (Qualidade do acervo disponibilizado pela biblioteca da faculdade) apresentaram cargas fatoriais tanto no Fator 1 quanto no Fator 3; e que o item 11 (Motivação despertada nos alunos pelos professores) apresentou carga fatorial tanto no Fator 1 quanto no Fator 2. Adotando-se como critério o valor da carga fatorial, as perdas de confiabilidade decorrentes da exclusão do item no fator e o conteúdo dos itens, obteve-se: itens 05 e 06 mantidos no Fator 3 (Instalações físicas e apoio técnico-funcional); item 07 mantido no Fator 1 (Aspectos didáticos) e item 11 mantido no Fator 1 (Aspectos didáticos). Em relação às médias dos fatores de importância, o fator “aspectos didáticos” foi aquele com maior escore (4,72) o que corrobora as análises já realizadas. O fator suprimentos de informática obteve o menor escore (4,38) apesar de ser um escore alto para a escala que variou de 1 a 5. Isto revela que os alunos atribuem importância a todos os aspectos apresentados.

É possível inferir que em relação ao Fator 1 (aspectos didáticos) os alunos têm uma percepção maior de satisfação no quarto semestre. Esta percepção vai diminuindo quando o aluno avança no curso. Isto pode ser explicado, pois, as expectativas dos estudantes aumentam à medida em que assimilam mais conhecimentos. Assim, este fato guarda coerência com a teoria de Anderson et al (1994), segundo a qual a satisfação é afetada pelas expectativas do consumidor (conhecimento acumulado). Em relação ao Fator 2 (Instalações Físicas) pode-se verificar que as percepções de satisfação mantêm-se praticamente inalteradas nos semestres avaliados. Já no que diz respeito ao Fator 3 (Participação dos alunos), mais uma vez observou-se que os alunos demonstram uma satisfação alta e mais ou menos constante com seu próprio comportamento. Isto pode ser explicado pela Teoria da Atribuição de Weiner et al (1971), na qual o consumidor tende a ter mais satisfação com as atribuições de *locus* interno do que com as atribuições de *locus* externo.



O Fator 04 (Acesso a informações), se mantém com uma percepção de satisfação baixa durante todos os semestres avaliados, comprovando mais uma vez ser este o fator que deve ser melhor observado pelas IES pesquisadas. A estrutura empírica com os fatores da escala de importância é apresentada na Tabela 02.

Tabela 02. Fatores de importância, segundo a opinião de discentes de cursos de administração

ITENS		h <sup>2</sup>	F
FATOR 1. ASPECTOS DIDÁTICOS		(α = 0,81)	(λ =9,205)
10. Qualificação profissional dos professores		0,643	0,69
14. Domínio pelos professores do conteúdo ministrado nas disciplinas		0,543	0,62
12. Relacionamento da teoria com a prática efetuada pelos professores		0,527	0,57
07. Qualidade do acervo disponibilizado pela biblioteca da faculdade		0,597	0,56
11. Motivação despertada nos alunos pelos professores		0,572	0,56
13. Adequação do conteúdo das disciplinas às necessidades dos alunos		0,509	0,52
08. Qualidade dos softwares disponibilizados pelo laboratório de informática da faculdade		0,552	0,42
Variância total explicada (%): 11,3%		(X=4,72)	
FATOR 2. RELACIONAMENTO ENTRE PROFESSORES E ALUNOS E ASPECTOS METODOLÓGICOS		(α = 0,80)	(λ =2,142)
V19. Interesse e atenção dos alunos pelos conteúdos ministrados em sala de aula		0,574	0,62
V21. Interesse dos alunos na execução dos exercícios e trabalhos solicitados pelos professores		0,510	0,59
V20. Participação dos alunos em sala de aula		0,480	0,55
V18. Adequação do conteúdo às cargas horárias das disciplinas		0,443	0,52
V17. Interesse dos professores pelos problemas de aprendizado dos alunos		0,509	0,51
V16. Adequação da metodologia de ensino aos objetivos da disciplina		0,457	0,47
V24. Disciplina (controle) mantida pelos professores em sala de aula		0,445	0,46
Variância total explicada (%): 10,3%		(X=4,54)	
FATOR 3. INSTALAÇÕES FÍSICAS E APOIO TÉCNICO-FUNCIONAL		(α = 0,74)	(λ =2,064)
V02. Qualidade das instalações físicas dos banheiros da faculdade		0,570	0,64
V04. Qualidade das instalações físicas das cantinas da faculdade		0,508	0,57
V03. Qualidade das instalações físicas do auditório da faculdade		0,477	0,53
V05. Qualidade das instalações físicas das salas de aula da faculdade		0,595	0,53
V09. Cordialidade e presteza dos funcionários de apoio da faculdade		0,517	0,51
V06. Qualidade dos recursos audiovisuais disponibilizados pela faculdade		0,549	0,47
V01. Aparência física da faculdade		0,343	0,40
Variância total explicada (%): 8,7%		(X=4,38)	
FATOR 4. SUPRIMENTOS DE INFORMÁTICA		(α = 0,84)	(λ =1,503)
V29. Atualização dos softwares disponibilizados pelo laboratório de informática		0,814	0,84
V30. Atualização dos hardwares disponibilizados pelo laboratório de informática		0,778	0,73
Variância total explicada (%): 6,2%		(X=4,46)	
FATOR 5. ACESSO A INFORMAÇÕES		(α = 0,72)	(λ =1,178)
V26. Acesso às informações sobre as decisões tomadas pela direção da faculdade		0,669	0,64
V25. Facilidade de acesso à direção da faculdade		0,672	0,58
V27. Informação sobre as regras e normas da faculdade.		0,576	0,51
Variância total explicada (%): 5,1%		(X=4,51)	
FATOR 6. COMPORTAMENTO DOS ALUNOS		(α = 0,78)	(λ =1,093)
V22. Respeito dos alunos pelos professores e pelos colegas		0,785	0,78
V23. Respeito dos alunos pelos colegas		0,714	0,60
Variância total explicada (%): 4,4%		(X=4,61)	
Variância total explicada dos seis fatores (%): 46,0%			

Fonte: dados da pesquisa.

No que diz respeito à importância atribuída para cada fator, por semestre avaliado, pôde-se observar que todos os fatores são considerados muito importantes pelos estudantes em todos os semestres avaliados. Vale ressaltar, o Fator 1 (Aspectos didáticos) cuja

percepção, na escala de satisfação, diminui na medida em que os alunos avançam no curso e na escala de importância, a percepção aumenta. Isto confirma que quanto mais os alunos se aproximam da conclusão do curso, maior é a importância que eles atribuem aos aspectos didáticos.

Partindo-se do princípio de que a constituição empírica dos fatores é bastante parecida, procurou-se investigar a existência de correlações entre os mesmos. Analisou-se então, se alterações em um fator implicariam em alterações sistemáticas em outros.

A correlação entre o Fator 1 de satisfação (Aspectos didáticos) tanto de satisfação como de importância mostrou correlação negativa, fraca (-0,05) e não significativa. Já a correlação entre o Fator 6 de satisfação (Acervo da Biblioteca) e Fator 1 de importância (Aspectos didáticos) é negativa, fraca (-0,07) e não significativa. Os índices de correlação resultantes podem ser atribuídos ao acaso, uma vez que não são significativos.

O Fator 6 de satisfação (Acervo da biblioteca) foi inserido na análise de aspectos didáticos devido à distribuição dos itens na análise fatorial. Na escala de importância, os itens referentes a Acervo da Biblioteca não constituíram um fator separado dos outros. A correlação alta (0,40) e significativa entre Fator 1 (Aspectos didáticos) e Fator 6, na escala de satisfação (Acervo da Biblioteca) corrobora a análise conjunta dos fatores sob o título de Aspectos Didáticos. Este dado também demonstra que os alunos que se declararam satisfeitos com os aspectos didáticos, tendem também a sentir-se satisfeitos com o acervo da biblioteca, e ainda revela que o questionário usado na coleta dos dados foi respondido com coerência pelos sujeitos que compunham a amostra.

A correlação realizada entre Fator 2 de satisfação (Instalações Físicas) e Fator 3 de importância (Instalações físicas e de apoio técnico-funcional) mostrou-se positiva e fraca (0,16) e significativa. Este resultado indica que os dois índices seguem a mesma direção, ou seja, quanto maior a importância, maior a satisfação. Entretanto, é uma relação fraca, com alta probabilidade de ser atribuída ao acaso, devido ao índice de significância.

Quando correlacionou-se o Fator 3 de satisfação (Participação dos alunos) e Fator 2 de importância (Relacionamento entre professores e alunos e aspectos metodológicos) a correlação obtida foi positiva, fraca e não significativa. Porém, quando a correlação foi realizada entre o Fator 3 de satisfação (Participação dos alunos) e Fator 6 de importância (Comportamento dos alunos) obteve-se uma correlação positiva, fraca (0,22) e significativa. Este resultado positivo e significativo indica que alterações na importância atribuída ao comportamento dos alunos serão acompanhadas por alterações (na mesma direção e com menor intensidade) no grau de satisfação atribuído ao mesmo fator.

O mesmo não ocorreu na correlação entre Fator 3 de satisfação (Participação dos alunos) e Fator 2 de importância (Relacionamento entre professores e alunos e aspectos metodológicos), mesmo considerando-se a correlação positiva, moderada e significativa entre Fator 2 (Relacionamento entre professores e alunos e aspectos metodológicos) e Fator 6 de importância (Comportamento dos alunos). Estes resultados permitem inferir que os itens do Fator 2 de importância (Relacionamento entre professores e alunos e aspectos metodológicos) referentes a aspectos metodológicos podem ter afetado a correlação entre Fator 3 de satisfação (Participação dos alunos) e Fator 2 de importância, (Relacionamento entre professores e alunos e aspectos metodológicos) pois obteve-se uma tendência positiva, embora fraca e não significativa.

Utilizou-se a análise de regressão múltipla para identificar os dados demográficos dos respondentes que mais influenciaram a percepção destes em relação aos itens relevantes para um ensino de qualidade. Pretendeu-se verificar quais as variáveis independentes (dados demográficos) explicavam a variância dos fatores de satisfação e de importância, bem como cada variável contribuiu para a variância total.

As variáveis preditoras encontradas para os fatores de satisfação foram, para o Fator 1 (Aspectos Didáticos) as variáveis semestre do curso e as Instituições E, B, C e F, explicando 16% da variância total, daqui para frente apenas variância, com 0,015 de significância. Isto indica que quanto mais o aluno avança no curso, menor é a sua satisfação com os aspectos didáticos. Uma explicação para este fato é que na medida em que o aluno se aproxima do final do curso mais crítico ele se torna, podendo perceber as deficiências na didática oferecida pela IES. Outra explicação possível é que no fim do curso a maioria dos alunos já trabalha e pode verificar a defasagem entre a teoria e a prática, comprometendo assim sua satisfação com os aspectos didáticos. Já o fato de as instituições serem preditoras indica que o aluno não avalia os aspectos didáticos em função de experiências anteriores ou comparativas entre instituições, mas sim leva em consideração apenas a realidade que vive no momento. Outro determinante da predição das IES reside no fato de que o aluno, ao ingressar em determinada faculdade tende a valorizá-la em seus aspectos didáticos por ter sido a oportunidade que o estudante obteve naquele momento. Ao atribuir satisfação a IES o aluno satisfaz também o seu ego por ser estudante de determinada faculdade e, portanto, parte da Instituição.

No Fator 2 (Instalações físicas), as variáveis preditoras são as Instituições H, G, A, D, B, C, explicando 42% a 0,012 de significância. Em relação às Instituições H, G, A, D cujos betas são negativos há indicação da existência da Teoria do Negativismo generalizado manifestado pelos respondentes. Isto quer dizer que nenhuma melhoria nas instalações físicas promoverá uma percepção de satisfação diferente. Talvez isso seja decorrente do fato de os alunos já terem percebido durante o uso da faculdade, instalações precárias ou pouco atraentes, contrárias ao que esperavam de uma IES, resultando uma avaliação desfavorável às suas expectativas. Quanto às IES B e C, ambas apresentam betas positivos, indicando que qualquer melhoria nas instalações serão bem recebidas e percebidas pelos alunos.

Já o Fator 3 (Participação dos Alunos), tem como preditoras as instituições C, F, E com 9% de explicação a 0,000 de significância. O fator 4 (Acesso a informações), tem como preditoras as Instituições C, D, E explicando 10% e significância 0,019. Isto revela que estas entidades podem estar trabalhando num modelo de gestão mais flexível, no que diz respeito a atenção prestada aos alunos através da divulgação e compartilhamento das decisões que regem a IES.

No Fator 5 (Suprimentos de Informática) as preditoras foram as Instituições E, C, B e A, explicando 7,4% com significância de 0,010. Quando da aplicação da pesquisa foi possível observar que estas IES disponibilizam bons recursos de informática, e talvez por isso, os alunos se mostram satisfeitos. Por fim, no Fator 6 (Atualização do acervo da biblioteca) são preditoras as Instituições B e G, e o número de pessoas com grau superior completo na família, explicando 10% com significância de 0,003. Quanto ao fato de o número de pessoas com grau superior na família ser preditor do Fator é possível inferir que os alunos que tem maior número de pessoas com grau superior completo na família talvez não utilizem a biblioteca da IES e sim a da família. A tabela 03 mostra o resultado da análise de regressão para a escala de satisfação.

Tabela 03- Variáveis preditoras nos fatores de satisfação

<b>Fator 01 – Aspectos didáticos</b>		
<b>Variáveis Preditoras</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>Significância</b>
Semestre	-0,182	0,001
Instituição E	0,229	0,000
Instituição B	0,217	0,000
Instituição C	0,150	0,001
Instituição F	0,156	0,002
Instituição D	0,112	0,015
<b>Fator 02 – Instalações Físicas</b>		
<b>Variáveis Preditoras</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>Significância</b>
Instituição H	-0,527	0,000
Instituição G	-0,264	0,000
Instituição A	-0,182	0,000
Instituição D	-0,159	0,000
Instituição B	0,188	0,000
Instituição C	0,122	0,012
<b>Fator 03 – Participação dos alunos</b>		
<b>Variáveis Preditoras</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>Significância</b>
Instituição C	0,233	0,000
Instituição F	0,190	0,000
Instituição E	0,173	0,000
<b>Fator 04– Acesso às informações</b>		
<b>Variáveis Preditoras</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>Significância</b>
Instituição E	0,262	0,000
Instituição D	0,212	0,000
Instituição C	0,108	0,019
<b>Fator 05– Suprimentos de Informática</b>		
<b>Variáveis Preditoras</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>Significância</b>
Instituição E	0,204	0,000
Instituição C	0,223	0,000
Instituição B	0,179	0,000
Instituição A	0,128	0,010
<b>Fator 06– Acervo da Biblioteca</b>		
<b>Variáveis Preditoras</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>Significância</b>
Instituição B	0,251	0,000
Número de pessoas com curso superior completo na Família	0,138	0,002
Instituição C	-0,137	0,003

Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os fatores de importância, foram preditoras do Fator 1 (Aspectos didáticos) as instituições F e G, explicando 6,2%, com significância de 0,002. Isto significa que estas IES atendem, de forma satisfatória, as demandas de seus alunos, no que se refere ao referido fator. No Fator 2 (Relacionamento entre professores e alunos e aspectos metodológicos), foram preditoras as Instituições E e C, explicando 1,6%, com significância de 0,033. Nestas instituições pôde-se observar no momento da coleta de dados que existe uma certa cumplicidade entre alunos e professores, o que pode ter influenciado a importância atribuída pelos respondentes a este fator.

Já o Fator 3 (Instalações Físicas e apoio técnico-funcional), obteve como preditoras o nível de escolaridade do pai e as Instituições C e B, explicando 4,2% com significância de 0,020. Esta constatação reforça o encontrado na escala de satisfação referente ao fator 2. No Fator 4 (Suprimentos de informática), foi preditora a variável número de reprovações, explicando 1,4% com significância de 0,007.

O Fator 5 (Acesso a informações) as preditoras foram as Instituições F e A, explicando 5,6% com significância de 0,011. Em relação à instituição F, cujo beta é negativo pode-se inferir que o estudante não dá importância às decisões e informações da direção da IES. Enquanto na Instituição A os alunos percebem que o acesso às informações é importante.

No Fator 6 (Comportamento dos alunos) as preditoras foram a Instituição C, o Semestre Cursado e a Renda Familiar, com 2,8% explicado e significância de 0,041. Quanto a renda familiar pode-se inferir que os respondentes tiveram uma educação que valoriza o respeito entre professores e alunos, porém em relação ao semestre cursado, cujo beta é negativo, a explicação talvez seja que como a convivência vai aumentando o respeito vá aumentando também, tornando este fator não tão importante. A tabela 04 apresenta os dados da regressão para a escala de importância.

Tabela 04- Variáveis preditoras dos fatores de importância

<b>Fator 01 – Aspectos didáticos</b>		
<b>Variáveis Preditoras</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>Significância</b>
Instituição F	-0,212	0,000
Instituição G	-0,146	0,002
<b>Fator 02 – Relacionamento entre professores e alunos e aspectos metodológicos</b>		
<b>Variáveis Preditoras</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>Significância</b>
Instituição B	0,112	0,019
Instituição C	0,102	0,033
<b>Fator 03 – Instalações Físicas e apoio técnico-funcional</b>		
<b>Variáveis Preditoras</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>Significância</b>
Escolaridade do pai	0,149	0,002
Instituição E	0,152	0,002
Instituição C	0,112	0,020
<b>Fator 04- Suprimentos de informática</b>		
<b>Variáveis Preditoras</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>Significância</b>
Número de reprovações	0,128	0,007
<b>Fator 05– Acesso a informações</b>		
<b>Variáveis Preditoras</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>Significância</b>
Instituição F	-0,194	0,000
Instituição A	0,120	0,011
<b>Fator 06– Comportamento dos alunos</b>		
<b>Variáveis Preditoras</b>	<b><math>\beta</math></b>	<b>Significância</b>
Instituição C	0,167	0,001
Semestre do respondente	-0,129	0,010
Renda Familiar	0,097	0,041

Fonte: dados da pesquisa

As análises dos dados coletados comprovam as teorias de satisfação e reafirmam o que Sampaio (2000) enfocou sobre o ensino privado no Brasil, isto é, que as mudanças ocorridas no grupo social ao longo dos anos estão estampadas no modelo de gestão que as IES privadas adotaram, não centrado no aluno, e que os segmentos docente e discente desenvolveram sob esta gestão. A qualidade do ensino oferecido pelas instituições em estudo, o comportamento e relacionamento de professores e alunos pesquisados mostram atualmente um modelo não condizente com as reais necessidades da sociedade como um todo.

## 5. Conclusões e recomendações

O presente estudo teve como propósito principal a verificação do nível de satisfação percebida por alunos de curso superior de administração em IES privadas no Distrito Federal em relação ao ensino que recebem. Na percepção dos estudantes, dos 31 itens descritos no questionário, cinco foram avaliados como satisfatórios, os demais apresentaram uma

satisfação mediana. Já em relação à importância dos itens para a prestação de serviços educacionais de qualidade, todos os itens foram considerados importantes, embora os respondentes tenham atribuído diferentes graus de importância a essas variáveis. Apenas a variável cordialidade e presteza dos funcionários de apoio da faculdade apresentou, na escala de satisfação, carga fatorial inferior a 0,40. Isto indica que ela foi mal elaborada devendo, em estudos futuros, ser desmembrada em duas novas variáveis. Na escala de importância, três variáveis apresentaram carga fatorial inferior a 0,40: relacionamento interpessoal dos professores com os alunos, a atualização do acervo da biblioteca e o nível de divulgação das informações sobre os eventos da faculdade.

Os dados sociobiográficos, ao contrário do que se esperava não foram considerados preditores da satisfação e da importância. Isto contraria as teorias da satisfação que argumentam que as percepções dos indivíduos são afetadas por condições sociais e biográficas dos mesmos. Porém, algumas teorias foram confirmadas como a Teoria de Anderson onde a satisfação é afetada pelas expectativas do consumidor (conhecimento acumulado) e a Teoria da Atribuição de Weiner na qual o consumidor tende a ter mais satisfação com as atribuições de *locus* interno do que com a de *locus* externo. Conforme a análise de regressão a Teoria do Negativismo Generalizado foi confirmada, conforme demonstrado no fator 2 de satisfação.

O instrumento construído para a realização deste trabalho foi validado empiricamente, mostrando-se adequado para avaliar o grau de satisfação e importância das variáveis nele descritas. Em futuras pesquisas, recomenda-se incluir no questionário, itens como: se o aluno havia sido transferido de outra faculdade, se trabalha, turno do curso, tendo em vista que estas informações poderiam apurar outras relações da satisfação do aluno com seus dados pessoais.

Acredita-se que as informações obtidas nesta investigação trazem contribuições relevantes para as IES de modo geral, na medida em que o tema analisado torna-se um instrumento para implementação de um novo modelo educacional, centrado no aluno. Os resultados aqui presentes, se aprofundados por meio de estudos complementares, podem orientar diversas ações, em especial aquelas relacionadas com as decisões estratégicas da IES e a gestão de desempenho educacional. As variáveis aqui descritas podem servir como indicadores de satisfação e assim integrarem o processo de avaliação institucional das IES. Os esforços nesse sentido podem contribuir para transformar a satisfação do cliente num compromisso institucional e assim gerar e sustentar vantagem competitiva para as IES. O trabalho ainda contribui para que o corpo discente reflita sobre seu papel em relação à educação, questione e cobre serviços de qualidade, capazes de atender às suas expectativas e necessidades. Contribui, também, para que as instituições de ensino sejam conduzidas a um processo de reavaliação do relacionamento com seu público e com o mercado.

A quantidade de alunos, matriculados em IES privadas no Distrito Federal, inviabilizou a realização de um estudo de maior amplitude, com utilização de amostras probabilísticas envolvendo outros cursos, razão pela qual os resultados aqui descritos não podem ser extrapolados, ficando restritos aos cursos de Administração em IES privadas. Considerando essas limitações, sugere-se às IES replicar o instrumento de pesquisa, com as adaptações sugeridas, em todos os seus cursos, utilizando amostras probabilísticas, mais representativas da população de estudantes universitários. Sugere-se, ainda, que o mesmo instrumento seja submetido a gestores e docentes envolvidos no ensino superior, no intuito de verificar se há divergências entre as percepções desses segmentos. Outra limitação desta pesquisa foi a não identificação do perfil institucional das IES pesquisadas, o que poderia ter contribuído para melhor explicação da predição da variável IES nos fatores de satisfação e importância. Recomenda-se, portanto, que em futuras pesquisas se inclua esta análise. Acredita-se que as limitações quanto ao método, embora existam, não invalidam os resultados da investigação.

Em pesquisas futuras recomenda-se fazer um estudo comparativo entre as percepções de satisfação dos alunos e a qualidade aferida pelo Ministério da Educação através do Exame Nacional de Cursos (Provão) com o intuito de verificar se existem divergências nos discursos destes segmentos.

Considerando a escassez de estudos científicos sobre o tema aqui abordado, recomenda-se a realização de novos trabalhos, como por exemplo: a) estudar o comportamento do consumidor educacional; b) analisar a satisfação de alunos em IES públicas e comparar os resultados com os das IES privadas; c) gerar índices de satisfação para instituições educacionais; d) aprofundar os estudos de Gestão Educacional, inclusive com a proposição de novos modelos; e) analisar a relação entre as mudanças nas políticas educacionais com os aspectos da satisfação de clientes e a qualidade;

Tratando-se de estudo interdisciplinar e que ainda se encontra em estágio embrionário de desenvolvimento acredita-se que esta investigação tenha oferecido contribuições de ordem prática às IES pesquisadas, visto que o tema aqui avaliado pode se constituir em vantagem competitiva para essas instituições. Do ponto de vista acadêmico espera-se ter contribuído para o debate teórico e prático em torno do tema, bem como ensejada a realização de novas pesquisas.

## Referências

- AGUERRONDO, Inês. Argentina 1995 **Uma transformação educacional em Marcha** In Políticas Públicas de Qualidade na Educação Básica. COMSEDE/ Marília Miranda Lindiger (coord). Brasília. COMSEDE; UNICEF, p.68-98, 1996.
- ANDERSON, Eugene W.; FORNELL, Claes; LEHMANN, Donald R. **Customer satisfaction, market share, and profitability: findings from Sweden**. Journal of Marketing, v. 58, July, 1994
- BALDRIDGE, J.Vitor e al. **Police making and efective leadership: a National study of academic management**. San Francisco Jossey-Bass Publishes, 1978.
- BORDIGNON, Genuíno. A ação do conselho Federal de Educação no ensino superior. In: **Qualidade, expansão, financiamento do ensino superior privado**. Educac-Conjunto Universitário Candido Mendes-ABM, 1984, p.185-202
- CARDOZO, Richard N. An experimental study of costumer effect, expectation, and satisfaction. **Journal of Marketing Research**, v.2, p-244-249, Aug, 1965.
- CHAUVEL, Marie Agnes. A satisfação do consumidor no pensamento de marketing: Revisão de literatura In: XXIII ENANPAD. **Anais eletrônicos...** Foz do Iguaçu. (ANPAD). 1999
- CHURCHILL, Gilbert A., SURPRENANT, Carol. An investigation into the determinants of customer satisfaction. **Journal of Marketing Research**, Nov. 1982, v. 19, p.491-504.
- COHEN, M.D.; MARCH, J.G. **Leadership and Ambiguity: The american college president**. New York: McGraw-Hill, 1974
- CUNHA, Luís Antonio. **Qual Universidade?** São Paulo Cortez, 1989.
- CUNHA Jr, Marcus V. M., BORGES JR, Adilson Adão, FACHEL, Jandyra M.G. Esquema CFB para a mensuração da Satisfação de Clientes: uma proposta conceitual e prática. In: XXII ENANPAD. **Anais eletrônicos...** Foz do Iguaçu. (ANPAD). 1998
- DOMINICK, Charles A, JOHNSON, Russell H., CHAPMAN, David W. GRIFFITH, John V. **Colege Recruiting in the next ten years**. National ACAC Journal, Feb. 1980.
- EVARD, Y. **La satisfaction des consommateurs: état des recherches**. In: XVII ENANPAD. **Anais eletrônicos...** (ANPAD). 1993.
- FERNANDES, C.V. **Qualidade total no ensino Superior**. Rio de Janeiro. Universidade Gama Filho, 1998.
- FONSECA, Marcelo J. e ROSSI, Carlos A. Vargas. O estudo do envolvimento com o produto em comportamento do consumidor: Fundamentos teóricos e proposição de uma escala para

- aplicação no Brasil. In: XXIV ENANPAD. **Anais eletrônicos...** Florianópolis. (ANPAD). 2000.
- HARDY, C. e FACHIN, R. **Gestão Estratégica na Universidade Brasileira**. Porto Alegre: Editora Universidade/UFRGS, 2000.
- JOHNSON, Michael D. Comparability in customer satisfaction surveys: products, services, and government agencies. **Seminar on new directions in statistical methodology**, Washington, DC. Working Paper 23, v. 1, p. 99-120, 1995.
- KOTLER, Philip; FOX, Karen F. A. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo, Atlas, 1994.
- LABAREE, David F. **Resisting educational standarts**, Phi Delta, 2000
- MARCH, James G.; SIMON, Hebert. **Teoria das Organizações**. Rio de Janeiro: USAID/FGV, 1967.
- MEISTER, Jeanne C. **Educação Corporativa - A gestão do Capital Intelectual através das Universidades Comparativas**. São Paulo: Makron, 1999.
- NICOSIA, Francesco M. **Consumer decision processes**. Engle wood Cliffs, PH, 1966.
- OLIVER, Richard L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 17, p. 460-469, Nov, 1980.
- RAMOS, Cosete. **Sala de Aula de Qualidade Total**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.
- RICHARDSON, Roberto Jarry *et alli*. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.
- ROSSI, A.V; SLONGO, L.A. Pesquisa de Satisfação de Clientes: O estado da Arte e proposição de um método Brasileiro, In: XXI ENANPAD. **Anais eletrônicos...** Rio das Pedras. (ANPAD). 1997
- SAMPAIO, Helena **Ensino Superior no Brasil - O setor privado**. São Paulo: Hucitec; Fapesp, 2000.
- SANDER, Benno. **Consenso e conflito: perspectivas analíticas na pedagogia e na administração da educação**. Rio de Janeiro, UFF, São Paulo: Pioneira, 1984.
- SOLINO, Antonia da *Silva*. **Planejamento e Gestão na Instituição Universitária: Um enfoque Multidimensional**. São Paulo. EAESP/FGV. Tese (doutorado em administração). 1996.
- SKOLNICK, Michael L Higher Education - Perspectives on an emerging body of literature of 21st century. In: **Futures**, V.30, n.7, p 635-650, 1998.
- SQUILASSE, Maria do Carmo. **Caracterização à fatores relevantes para o diagnóstico escolar**. UFSCAR- Biblioteca da ANPAE -2000
- STROUP, H.M. **Bureaucracy in higher education**. New York: Free Press, 1966
- TACHIZAWA, T. **Gestão de Instituições de Ensino**. FGV, 1999.
- WEINER, Bernard, FRIEZE, Irene, KUKLA, Andy, REED, Linda, REST, Stanley, ROSENBAUN, Robert M. **Perceiving the causes of success and failure**. Morrestown, NJ: General Learning Press, 1971.
- ZANELLI, José Carlos. Ações estratégicas na gestão da universidade federal de Santa Catarina: reações dos participantes. In: XXII ENANPAD. **Anais eletrônicos...** Foz do Iguaçu. (ANPAD). 1998.