

Convergência da Qualidade na Prestação de Serviços Educacionais: Concepção da qualidade na visão da empresa e na visão do consumidor em Instituição de Ensino Superior Privado

Elisa Henning,

Edson Pacheco
Paladini

Romualdo Douglas
Colauto

Marlei Salete Mecca

Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG

RESUMO

O atual ambiente organizacional acentua a importância em adquirir e manter qualidade dos produtos e serviços. Dessa forma, a qualidade em toda sua concepção, consubstancia-se como fundamental para o desenvolvimento e manutenção da satisfação dos consumidores, que via de regra, estão cada vez mais exigentes. Observa-se, na expansão do ensino superior, a predominância dos critérios que buscam atender as necessidades voltadas ao mercado com foco dos interesses econômicos. Face ao grande número de instituições de caráter privado, é importante procurar identificar que motivos levam uma pessoa a escolher determinado curso e instituição. Alunos, professores e coordenadores podem não ter a mesma visão sobre os indicadores da qualidade que influenciam na escolha do curso em uma determinada instituição. Assim, o objetivo deste trabalho é identificar os indicadores da qualidade considerados relevantes pelos acadêmicos na escolha do curso naquela instituição de ensino, bem como os indicadores dos professores e coordenadores a fim de possibilitar o desenvolvimento de um processo de convergência da visão organizacional com a visão de mercado. A pesquisa configura-se em um estudo descritivo, com abordagem lógica dedutiva. Para o processo de coleta de dados em campo, utilizou-se como população-alvo os acadêmicos matriculados na primeira fase do Curso de Ciências Contábeis, os professores e os Coordenadores de uma Instituição de Ensino Superior no Estado de Santa Catarina. Os resultados demonstram, que a categoria “composição didático pedagógica” foi a mais pontuada na decisão pelo curso e naquela instituição. As dimensões que foram consideradas relevantes pelos acadêmicos dentro desta categoria foram o “projeto pedagógico do curso” e “corpo docente”, destacando-se os indicadores de horários de aula adequados e professores qualificados. Já os resultados apresentados pelos professores e coordenadores indicam as dimensões “administração acadêmica e institucional” e “opção pelo curso” com destaque para os indicadores, processo de seleção e recomendação de amigos ou parentes. Propõe-se, a fim de possibilitar a convergência da visão organizacional com a visão de mercado, dentre outras, uma mudança na política de divulgação dos cursos no processo seletivo. A última campanha publicitária evidenciou e destacou o valor da mensalidade. Porém a pesquisa demonstrou que este não foi o principal indicador da qualidade apontado pelos acadêmicos ingressantes e que foram o alvo desta campanha.

Palavras-Chave: Qualidade. Serviços Educacionais. Convergência

1. INTRODUÇÃO

A educação tem recebido atenção especial dos governantes principalmente nas últimas décadas. O Brasil precisa investir pesadamente em educação se quiser ocupar uma posição mais vantajosa. A partir desta necessidade surgiram inúmeras instituições formadoras de profissionais em vários níveis e modalidades. Com o aumento da concorrência surge à necessidade de aprimoramento dos serviços prestados através da melhoria da qualidade em todo o processo educacional, seja em infra-estrutura ou em recursos humanos.

A partir da década de 80, os países industrializados e os latino-americanos,

empreenderam importantes reformas em seus sistemas de Educação Superior. Nestes últimos anos, com a emergência de um mercado educacional globalizado, as reformas neste nível de ensino se dinamizaram, de modo especial diversificando os provedores, os tipos de instituições, os perfis dos docentes, e apresentando um aumento crescente das demandas e da competitividade. Por outro lado, a globalização educacional e a internacionalização do conhecimento, em resposta aos desafios da globalização econômica, trazem consigo o enorme desafio de a educação superior conciliar as exigências de qualidade e inovação com as necessidades de ampliar o acesso e diminuir as assimetrias sociais (SINAES, 2007, p.19).

Ao escolher um curso superior, os candidatos, na sua grande maioria, o fazem como uma opção da profissão que buscam no seu projeto de vida (MARION, 2001). O curso de bacharel em Ciências Contábeis, para Hofer (2004), deve possibilitar uma formação para o exercício da profissão de contador, como profissional liberal, bem como oferecer um leque de áreas nas quais este poderá atuar. A contabilidade é uma área que proporciona diversas oportunidades ao profissional, tanto administrativas quanto financeiras, podendo atuar em empresas públicas ou privadas, bem como atuar como profissional autônomo, ou como empresário com seu próprio empreendimento (HOFER, 2004).

O Bacharelado em Ciências Contábeis, de acordo com o resumo técnico do Censo 2004 referente ao ensino superior, feito pelo INEP (Instituto nacional de pesquisas Educacionais Anísio Teixeira) é o sétimo curso com maior número de matrículas no país, correspondendo a 2,63% do total de matriculados no ensino superior. O número de cursos de Bacharelado em Ciências Contábeis também tem aumentado nos últimos anos. De acordo com o INEP, no ano de 2000, somente em Santa Catarina havia 32 cursos. Em 2007, ainda segundo o INEP, são sessenta e três (63) as instituições que oferecem bacharelado em Ciências Contábeis no Estado.

Face ao grande número de instituições de caráter privado que oferecem este curso, é importante procurar identificar que motivos levam uma pessoa a escolher determinado curso e instituição. Alunos, professores e coordenadores podem não ter a mesma visão sobre os indicadores da qualidade que influenciam esta escolha. Este trabalho busca informações que tragam subsídios para analisar estas questões assim, tendo como objetivo identificar os indicadores da qualidade considerados relevantes pelos acadêmicos na escolha do curso naquela instituição de ensino bem como os indicadores dos professores e coordenadores a fim de possibilitar o desenvolvimento de um processo de convergência da visão organizacional com a visão de mercado.

2. EDUCAÇÃO SUPERIOR

Diante a grande concorrência, as instituições de ensino superior precisam não somente atender a legislação como também a conciliação de critérios legais com o aperfeiçoamento constante do processo ensino/aprendizagem voltado às necessidades do mercado onde está inserida e também aos critérios de qualidade considerados pelos acadêmicos. Existem inúmeras variáveis, segundo Cimadon (1998, p.85) que interferem na qualidade do ensino superior: formação social e cultural do docente e do estudante; os vínculos políticos e valorativos; a noção de competência; o espaço oferecido pela universidade, a situação econômica do professor; diferenças substantivas entre concepções do ensino e da aprendizagem entre as diversas áreas; as relações de competição entre docentes e funcionários; condições materiais e outras.

Observa-se, na expansão do ensino superior, a predominância dos critérios que buscam atender as necessidades voltadas ao mercado com predominância dos interesses econômicos. A nova legislação aponta para a conciliação entre os aspectos econômico e social, incitando as instituições de ensino superior para: a) incorporação de metodologias inovadoras e ativas; b) articulação da subjetividade com a objetividade; c) criação de

ambiente favorável ao exercício das atividades acadêmicas; d) indissociação do ensino-pesquisa-extensão; e) integração curricular; f) interdisciplinaridade; g) aceleração da educação (VEIGA, 2000).

A Universidade, para Rego (1999), deve estar amplamente envolvida em seus processos operacionais, em seus problemas de mercado, na produção de melhores produtos, na atualização e aperfeiçoamento de seus quadros dirigentes, no treinamento de seus trabalhadores, na discussão das políticas do setor, associando-se sempre aos empresários e ao governo para que tenhamos crescimento econômico sustentado. Dessa forma, levando em consideração a responsabilidade das Universidades na formação dos indivíduos, é importante destacar a necessidade de buscar conhecer a realidade do mercado e as expectativas dos clientes, bem como a percepção das Instituições, para que, considerando os benefícios adquiridos da convergência entre a visão de mercado e a visão organizacional, possam-se intervir em favor da melhoria do ensino e da formação do profissional, bem como no desenvolvimento da sociedade.

3. QUALIDADE E INDICADORES DA QUALIDADE

Como conceito de qualidade, em sua forma original, segundo Garvin (2002, p. 3) era voltada para a inspeção; hoje as atividades relacionadas com a qualidade se ampliaram e são consideradas essenciais para o sucesso estratégico. Antes um reino exclusivo dos departamentos de produção e operações, a qualidade hoje abarca funções diversificadas como compras, engenharia, pesquisa de marketing, recebendo a atenção de todos que fazem parte da organização.

Qualidade, no seu sentido primeiro, conforme Paladini (2007, p.22) é uma relação da organização com o mercado e dentro deste contexto à qualidade é definida como uma relação de consumo. Conforme o autor, parece que hoje a qualidade assumiu, plenamente, um enfoque que David Garvin fixou 20 anos atrás: a visão transcendental, ou seja, a qualidade não está apenas no processo produtivo, no método de trabalho, no produto em si ou no serviço prestado: vai além de tudo isso. Para Garvin (2002, p. 49) de acordo com a visão transcendente, qualidade é sinônimo de “excelência inata”.

A existência da concorrência é uma das forças mais importantes do mercado, seja ele interno ou externo, a concorrência é a mola propulsora da qualidade. Segundo Juran e Gryna (1992) a qualidade é um elemento crucial para o mercado, para a capacidade de defesa, para a segurança e saúde humana e para a proteção do meio ambiente. A qualidade é um conceito dinâmico – ou seja, é uma noção que trabalha com referenciais que mudam ao longo do tempo, às vezes, de forma bastante acentuada. (PALADINI, 2000, p. 40).

Muitas organizações pensam que sabem o significado da qualidade, mas poucas parecem ter-se dado ao trabalho de buscar informações cuidadosas através de pesquisas ao invés de basear-se apenas em seus palpites. Entender a qualidade não é algo simples, as empresas lucrariam com maior agilidade caso fosse possível identificar com clareza as informações sobre qualidade de seus concorrentes e clientes.

Os Indicadores da Qualidade na Educação foram criados para ajudar a comunidade acadêmica a avaliar e melhorar a qualidade das Instituições. Este é seu objetivo principal. Compreendendo seus pontos fortes e fracos, a instituição tem condições de intervir para melhorar sua qualidade conforme seus próprios critérios e prioridades. Para tanto, as instituições podem identificar elementos fundamentais – aqui nomeados como dimensões – que devem ser considerados pela instituição na reflexão de sua qualidade. Para avaliar essas dimensões, foram criados alguns sinalizadores de qualidade de aspectos importantes da realidade escolar: os indicadores. Indicadores são sinais que revelam aspectos de determinada realidade e que podem qualificar algo. Aqui, os indicadores apresentam a qualidade da escola

em relação a importantes elementos de sua realidade: as dimensões. (INDICADORES DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO, 2007).

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa configura-se em um estudo descritivo, com abordagem lógica dedutiva. Conforme Popper (1972, p.33) a abordagem lógica dedutiva, é um método para submeter uma idéia nova, formulada conjunturalmente e ainda não justificada de algum modo (antecipação, hipótese, sistema teórico ou algo análogo), a partir da qual se podem tirar conclusões por meio de dedução lógica. Explica que “as conclusões são em seguida comparadas entre si e com outros enunciados pertinentes, de modo a descobrir-se quais relações lógicas (equivalência, dedutibilidade, comparabilidade) existem no caso”.

A pesquisa descritiva busca analisar o papel das variáveis que, de certa maneira, influenciam ou causam o aparecimento dos fenômenos. De acordo com Salomon (1974), a pesquisa descritiva objetiva definir melhor o problema, proporcionar as chamadas intuições de solução, descrever comportamentos de fenômenos, definir e classificar fatos e variáveis. Caracteriza-se, portanto, como o método mais adequado quando há necessidade de compreender o comportamento de vários fatores e elementos que influem sobre determinados fenômenos observados.

Para o processo de coleta de dados em campo, utilizou-se como população-alvo os acadêmicos matriculados na primeira fase, os professores, o Coordenador do curso de Bacharelado em Ciências Contábeis e os Coordenadores de uma Instituição de Ensino Superior no Estado de Santa Catarina. O mecanismo da coleta de dados foi um questionário. Este instrumento foi elaborado com base em elementos da qualidade das Instituições de Ensino Superior Privado conforme preconiza o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES): as categorias e dimensões. Para esta pesquisa trabalhou-se com duas categorias, a primeira aborda a composição didático-pedagógica e a segunda a infra-estrutura. A categoria didático-pedagógica contempla seis dimensões: 1) administração acadêmica e institucional - contempla aspectos referentes à tradição e nome da Instituição e também a forma de ingresso; 2) atividades acadêmicas desenvolvidas – refere-se às atividades complementares como cursos de extensão universitária, projetos desenvolvidos e ações sociais; 3) projeto pedagógico do curso – apresenta elementos do curso em si como a estrutura curricular, a forma de avaliação e horários de aula; 4) investimento financeiro - informações referentes a mensalidades, auxílio financeiro, financiamento e possibilidade de bolsa de estudos; 5) corpo docente - esta dimensão trata da qualificação tanto acadêmica quanto profissional dos professores do curso e 6) opção pelo curso - procura identificar razões voltadas à profissão escolhida, como vocação e experiência profissional. A categoria infra-estrutura apresenta uma dimensão que é a da própria infra-estrutura, voltada às instalações físicas da IES, como salas de aula, laboratórios, biblioteca e espaços comuns, além da sua localização e acesso. A qualidade das Instituições envolve essas dimensões, mas certamente deve haver outras. Cada uma dessas dimensões é constituída por um grupo de perguntas. A resposta a essas perguntas permite as Instituições avaliarem a qualidade quanto àquele indicador. É a avaliação dos indicadores que leva à avaliação da dimensão e do grupo como um todo. E projeto do curso; investimento financeiro; corpo docente; opção pelo curso e infra-estrutura.

A classificação das categorias, dimensões e dos indicadores segue o critério de agrupamento do instrumento para avaliação de reconhecimento e renovação de reconhecimento dos Cursos de Bacharelado, Licenciatura e Tecnológicos, nas modalidades presencial e a distância, do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Este procedimento teve o propósito de manter um agrupamento a fim de possibilitar a apresentação dos dados segundo a mesma estrutura, conhecida pelos usuários das Instituições.

Com o critério estabelecido obteve-se em abril de 2007 um total de 132 respondentes acadêmicos, 3 respondentes coordenadores e 16 respondentes professores.

O emprego da pesquisa descritiva enseja a utilização de técnicas padronizadas de descrição de dados. Quanto aos procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação dos fenômenos, o estudo foi desenvolvido num ambiente que preconiza a abordagem quantitativa. O método quantitativo, conforme Richardson (1999), caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento por meio de técnicas estatísticas. Com relação aos procedimentos sistemáticos para determinar o grau de importância de cada um dos itens utilizou-se como instrumento de medição o modelo segundo Likert, pois de acordo com Hayes (1996) este tipo de formulário permite que os clientes expressem em termos de grau a opinião sobre um produto ou serviço. Neste caso o que se deseja saber não é a opinião sobre o curso em si, mas listar os indicadores da qualidade considerados relevantes pelos acadêmicos na busca de serviços educacionais. Utilizar uma escala com mais de duas opções de resposta é, segundo Hayes (1996) mais confiável do ponto de vista estatístico.

Para o tratamento dos dados tomou-se como base o modelo proposto por Filgueiras (2005), que utiliza elementos da Análise Exploratória de Dados. Para definir um critério de separação de diversos indicadores associados a uma decisão, será utilizado o princípio de Conjuntos de Nível (DUBOIS e PRADE, 1980) De acordo com o princípio determina-se um nível L, chamado de nível de corte. Os valores acima deste nível apontam indicadores mais relevantes. Como parâmetro para a definição de L tomou-se à média aritmética dos conjuntos de pesos de cada uma das Dimensões. Para o cálculo dos pesos (IP) foi feita uma ponderação dos percentuais de respostas para cada um dos itens da escala. Esta opção justifica-se na premissa de que não se pode conferir igual relevância para as opções “Concordo inteiramente” e “Não concordo e nem discordo”. Deste modo à ponderação foi feita para cada um dos itens da dimensão, fixando-se um peso para cada uma das opções conforme sua importância. Os pesos ficaram assim distribuídos: “Concordo inteiramente” - 1,0; “Concordo” - 0,75; “Discordo” - 0,5 ; “Discordo inteiramente” - 0,25. e “Não concordo e nem discordo” - 0,0.

5. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados está estruturada para cada uma das categorias e dimensões utilizadas. Primeiramente a análise é efetuada por dimensões e indicadores e posteriormente abordar-se as duas grandes categorias. A análise contempla os resultados da pesquisa junto aos acadêmicos, professores e coordenadores, onde verificam-se as convergências e propõe-se ações, conforme modelo apresentado na figura 1.

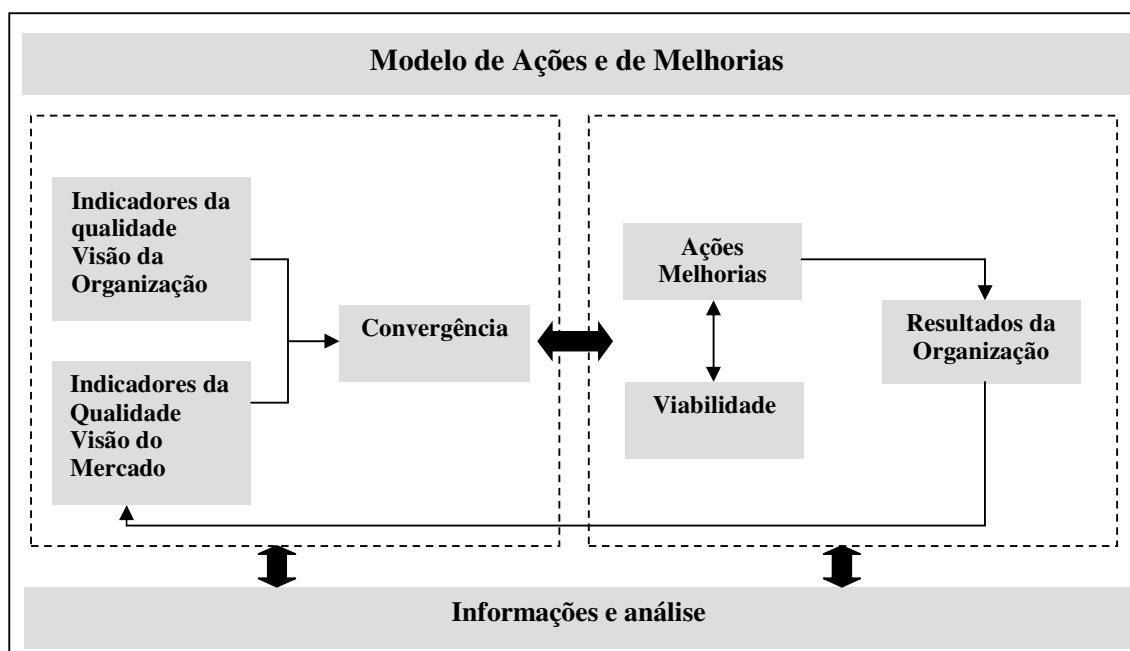


Figura 1: Modelo de ações e de melhorias

A dimensão administração acadêmica e institucional, conforme Tabela 1, demonstra que o indicador de qualidade relacionado à facilidade do processo de seleção apresenta peso significativo. O processo de seleção da instituição possui quatro modalidades de ingresso: Enem, vestibular, Sistema de Avaliação do Ensino Médio – SAEM e o processo pela análise do histórico escolar (Ensino Médio), que viabilizam o ingresso dos acadêmicos. A confiança na imagem ou na marca, apresentada no indicador “tradição e reconhecimento”, expressa claramente a abordagem de Paladini (2000) onde, conforme o autor, o consumidor adquire um produto porque já conhece a marca, porque confia na imagem da empresa ou ainda porque desenvolveu uma relação de fidelidade com a empresa por experiências anteriores. A instituição pesquisada está no mercado há pouco mais de seis anos, um período relativamente curto para tornar a marca conhecida e conquistar a tradição e reconhecimento na comunidade. Ainda, como a pesquisa foi realizada com alunos ingressantes os mesmos não possuem experiências anteriores relacionadas à instituição. O indicador “tradição e reconhecimento” explicita esta condição tendo em vista apresentar peso abaixo do corte da dimensão.

Identifica-se que embora a nota de corte da dimensão apresenta relevante variação em relação à nota apresentada pelos acadêmicos, o indicador de maior peso tanto para acadêmicos quanto para professores é o processo de seleção simplificado e com várias opções. Outro indicador de qualidade de destaque para os professores e coordenadores é a reputação da instituição e isso se deve principalmente a grande parte dos pesquisados estar na instituição desde seus primeiros anos de existência.

Esta dimensão não apresenta divergência entre a percepção dos acadêmicos em relação aos professores e coordenadores, porém percebe-se um peso significativamente baixo no indicador tradição e reconhecimento da instituição, principalmente para os alunos. **Sugere-se** que a instituição desenvolva ações junto à comunidade onde está inserida que propiciem o conhecimento da mesma. Estas ações podem estar relacionadas a atividades de cunho social, de pesquisa, prestação de serviços especializados as empresas dentre outros.

Tabela 1 – Dimensão Administração Acadêmica e institucional

Administração Acadêmica e profissional	Acadêmicos		Professores e Coordenadores	
	Pesos	Nota de corte	Pesos	Nota de corte
Processo de seleção	0,80	0,62	0,88	0,88
Reputação da Instituição	0,61		0,88	
Tradição e reconhecimento	0,46		0,83	

A elaboração e o desenvolvimento de projetos é pouco conhecido pelos acadêmicos ingressantes conforme resultado do indicador na tabela 2 que apresenta a dimensão “atividades acadêmicas desenvolvidas”. Por outro lado, as atividades complementares, de extensão e sociais são disseminadas na comunidade e remetem à interpretação de que foram identificadas pelos acadêmicos como indicadores da qualidade que levaram os mesmos a optar pelo curso e pela instituição pesquisada.

Nota-se uma divergência acentuada entre o peso apresentado pelos acadêmicos comparado ao peso dos professores principalmente no item “projetos desenvolvidos” que, na avaliação dos professores e coordenadores apresentou a maior nota e na avaliação dos acadêmicos ficou abaixo da nota de corte da dimensão. Esta dimensão é significativa enquanto indicador de qualidade percebe-se a necessidade de uma maior participação e

divulgação das atividades de projetos desenvolvidos pelo curso e pela instituição tendo em vista que, de acordo com os resultados, os acadêmicos ingressantes conhecem superficialmente ou desconhecem totalmente esta atividade. Os projetos envolvem atividades de pesquisa que fazem parte da formação dos acadêmicos e isso não pode ser de entendimento apenas dos docentes e coordenadores.

Surge nesta dimensão à necessidade de convergência do indicador “projetos desenvolvidos”. Propõe-se a maior divulgação dos projetos através do site da instituição em jornais de circulação local, emissoras de rádio e junto a escolas de ensino médio. Para esta divulgação é possível utilizar parte dos recursos disponíveis para as campanhas de processo seletivo, o que tornaria esta ação viável.

Tabela 2 – Dimensão Atividades Acadêmicas Desenvolvidas

Atividades Acadêmicas Desenvolvidas	Acadêmicos		Professores e Coordenadores	
	Pesos	Nota de corte	Pesos	Nota de corte
Curso contempla atividades complementares	0,69	0,63	0,69	0,69
Mantém Ações sociais	0,69		0,61	
Projetos desenvolvidos	0,52		0,89	

De acordo com o relatório de Indicadores da Qualidade na Educação (2007) os indicadores foram criados para ajudar a comunidade acadêmica a avaliar e melhorar a qualidade das Instituições. A tabela 3 que possibilita avaliar a qualidade da dimensão projeto pedagógico do curso apresenta o maior peso de corte das sete dimensões pesquisadas. Isso demonstra que o aluno ingressante busca informações a respeito da concepção do curso no que tange a grade curricular, sistema de avaliação e composição de horário de aulas mesmo antes de efetuar o processo seletivo.

O indicador “grade curricular adequada”, mereceu atenção especial apenas dos professores e coordenadores, a atenção dos alunos ficou registrada ao indicador “horários de aula adequados”. O sistema de avaliação, na dimensão projeto pedagógico do curso, foi considerado por acadêmicos, professores e coordenadores com peso abaixo da nota de corte, isso sinaliza que este indicador pode necessitar de monitoramento.

Propõe-se uma pequena modificação no material de divulgação do processo seletivo que inclua elementos da grade curricular expressando a interdisciplinaridade das disciplinas e a necessidade das mesmas para a formação do profissional, além das informações sobre os horários. Para isso basta acrescentar tais informações no material de divulgação do processo seletivo já existente.

Tabela 3 – Dimensão Projeto Pedagógico de Curso

Projeto de Curso	Acadêmicos		Professores e	
	Pesos	Nota de	Pesos	Nota de
Os horários de aula são adequados	0,88	0,79	0,84	0,84
O sistema de avaliação é adequado	0,77		0,80	
Grade curricular adequada	0,72		0,92	

A qualidade no processo de prestação de serviços educacionais envolve, como em outras áreas, questões financeiras. Apesar de fazer parte do processo é interessante verificar que a dimensão investimento financeiro é a que apresenta o menor peso de corte das sete dimensões abordadas. Isso identifica que outras dimensões foram consideradas mais relevantes pelos acadêmicos em detrimento a indicadores financeiros.

Indicadores da dimensão “investimento financeiro” demonstram que tanto professores e coordenadores quanto acadêmicos consideram o valor da mensalidade do curso acessível e um indicador de qualidade relevante. Porém, nitidamente identifica-se que esta dimensão não é a mais relevante das apresentadas. Aqui fica evidenciado que a decisão da opção pelo curso e pela instituição não foi baseada significativamente e exclusivamente em valores dos

serviços prestados. Infere-se que outras dimensões como “projeto pedagógico do curso” tem influência significativa na opção do acadêmico. É importante ressaltar que a última campanha publicitária efetuada para o processo seletivo deu ênfase no valor da mensalidade, porém percebe-se que este não foi o indicador da qualidade mais relevante pelos acadêmicos ingressantes e que foram alvo desta campanha.

Não existe convergência, nesta dimensão, entre a visão dos acadêmicos com a dos professores e coordenadores. É importante o tratamento adequado desta divergência, pois pode-se estar deixando de investir recursos em indicadores considerados de maior relevância pelos acadêmicos. Pensando nos clientes a instituição poderia estudar uma nova forma de financiamento próprio das mensalidades e sua viabilidade. A instituição pode verificar possibilidade de obtenção de bolsas de estudos de programas estaduais, além dos convênios federais que já possui. Estas informações também deverão fazer parte do material de divulgação do curso e da instituição e na campanha publicitária da televisão realizada no período do processo seletivo para ingresso de novos acadêmicos.

Tabela 4 – Dimensão Investimento Financeiro

Investimento Financeiro	Acadêmicos		Professores e	
	Pesos	Nota de	Pesos	Nota de
A mensalidade do curso é acessível	0,68	0,41	0,83	0,81
Auxílio financeiro da empresa	0,38		0,64	
Possibilidade de bolsa de estudos	0,36		0,80	
Opções para financiamento das mensalidades	0,24		0,86	

A tabela 5 apresenta a dimensão “corpo docente” e sugere que os acadêmicos buscam informações além das divulgadas na mídia durante o processo seletivo. Pode-se identificar que a qualificação dos professores e a experiência profissional são indicadores da qualidade considerados relevantes pelos acadêmicos quando buscaram o curso e a instituição. Cabe inferir que estes indicadores demonstram a integração com outro indicador apresentado na dimensão “opção pelo curso” que é a recomendação de amigos ou parentes. Entende-se que esta recomendação de amigos ou parentes propicia informações acerca do corpo docente.

A qualificação dos professores, presente na dimensão “corpo docente” converge, sendo considerada indicador relevante para acadêmicos, professores e coordenadores. Ambos também concordam ao pontuar as “pesquisas desenvolvidas” fora da nota de corte da dimensão. A nota apresentada no indicador “pesquisas desenvolvidas” confirma a nota apresentada da dimensão “administração didático-pedagógica” no indicador “projetos desenvolvidos”. Estes resultados podem estar associados ao fato de os alunos serem ingressantes e não conhecerem os projetos desenvolvidos pela instituição, ou ainda pelo pouco envolvimento e divulgação desses projetos por parte da instituição. Reforça-se aqui a proposição da dimensão “atividades acadêmicas desenvolvidas” para o indicador projetos desenvolvidos.

Tabela 5 – Dimensão Corpo Docente

Corpo Docente	Acadêmicos		Professores e	
	Pesos	Nota de	Pesos	Nota de
Os professores são qualificados	0,78	0,71	0,84	0,84
Os professores têm experiência profissional	0,72		0,91	
Os professores desenvolvem pesquisas	0,64		0,72	

É interessante atentar para a dimensão “opção pelo curso” tendo em vista o expressivo peso apresentado pelos acadêmicos no indicador “existem boas perspectivas de trabalho” associado à “boa imagem do curso”. Estes indicadores da qualidade nos remetem a interpretar que existem perspectivas de trabalho na área, porém a decisão, pelo curso e pela instituição foi fortemente influenciada pela boa imagem do curso. A pesquisa que foi realizada com alunos ingressantes demonstra que a imagem do curso é percebida para além do espaço

interno da instituição.

Em praticamente todos os indicadores apresentam-se divergências. A nota de corte desta dimensão na avaliação dos acadêmicos é 0,68 e dos professores e coordenadores 0,86. Os indicadores através de seus pesos são apresentados em ordens bem diferenciadas. Na avaliação dos professores e coordenadores o indicador “recomendação de amigos ou parentes” apresenta o maior peso, já para os acadêmicos este indicador apresenta-se na quarta posição. Não existe uma percepção muito próxima nesta dimensão e deduz-se a necessidade de verificar os motivos de tais divergências.

Tabela 6 – Dimensão Opção pelo Curso

Opção pelo Curso	Acadêmicos		Professores e Coordenadores	
	Pesos	Nota de corte	Pesos	Nota de corte
Existem boas perspectivas de trabalho	0,83	0,68	0,86	0,86
A imagem do curso é boa	0,76		0,89	
Retorno do investimento	0,71		0,72	
Recomendação de amigos ou parentes	0,61		0,94	
Já desempenho atividades na área	0,51		0,84	

Vários indicadores da qualidade presentes na dimensão “infra-estrutura” foram considerados relevantes pelos acadêmicos. A tabela 7 demonstra claramente que os indicadores da qualidade relacionados à boa estrutura física, adequadas salas, laboratórios e bibliotecas bem como as boas condições de acesso estão fortemente presentes no conjunto de indicadores que levaram o acadêmico a optar pelo curso e na instituição pesquisada. Percebe-se claramente o emprego do conceito de qualidade total. Conforme Paladini (2000 p. 29) a qualidade total envolve todos os requisitos que os produtos ou serviços devem ter para realizar o que deseja o cliente, em termos de necessidades, preferências ou conveniências, gostos etc.

Ao comparar acadêmicos com os professores e coordenadores seus indicadores demonstram pesos bem variados. A percepção dos professores ao considerar que a instituição fica perto de onde o acadêmico trabalha ou mora difere da apresentada pelos próprios acadêmicos que pontuaram com maior ênfase para esta dimensão a boa estrutura física da instituição. Outro indicador que mereceu atenção dos acadêmicos está relacionado às salas, laboratórios, biblioteca e espaços comuns que foram considerados adequados.

Sugere-se que a instituição realize trabalho com seus professores e coordenadores que possibilite uma melhor percepção e utilização da infra-estrutura disponibilizada, bem como incentivo a utilização de laboratórios, biblioteca e equipamentos de suporte. Esta atividade é perfeitamente viável tendo em vista que exige poucos recursos financeiros.

Tabela 7 – Dimensão Infra-estrutura

Infra-estrutura	Acadêmicos		Professores e Coordenadores	
	Pesos	Nota de corte	Pesos	Nota de corte
A instituição tem boa estrutura física	0,70	0,58	0,58	0,67
Salas, laboratórios, biblioteca e espaços comuns	0,67		0,66	
A IES é bem situada e tem boas condições de	0,66		0,58	
A instituição é bem equipada	0,51		0,69	
A instituição fica perto de onde moro	0,50		0,81	
A instituição fica perto de onde trabalho	0,46		0,84	

Conforme o modelo de ações e de melhorias proposto na figura 1, apresenta-se a seguir, de forma sintetizada as ações sugeridas. Apresenta-se também a identificação dos resultados, porém, é importante ressaltar que os resultados somente serão possíveis de identificar através de uma nova coleta e tratamento dos dados com os acadêmicos ingressantes no próximo semestre.

SELECIONAR UMA OPORTUNIDADE DE MELHORIA

- Modificação na campanha publicitária do processo seletivo
Objetivo: focar o que é importante para o consumidor e o que pode atrair o cliente.

PROCURAR SOLUÇÕES

- Novo *layout* para os folders da campanha do processo seletivo
- Reformulação do *site* da instituição
- Modificação na campanha (TV e rádios locais)
- Financiamento próprio de mensalidades
- Ações junto à comunidade local

PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO

Novos folders

- Inclusão de informações sobre a profissão, disciplinas, horário de aulas e possibilidade de bolsas de estudo

Recursos humanos envolvidos: coordenadores, professores e designer do folder

Recursos financeiros: recursos destinados para a campanha do processo seletivo

Reformulação site da Instituição

- Reunião com os professores e coordenadores para lançar a idéia da importância de divulgar o currículo e experiências dos mesmos, resultados de pesquisas e ações sociais.
- Discutir com os professores e coordenadores sugestões para a reformulação do *site*.
- Modificação do site junto ao *web-master*, incluindo uma forma de atualização que permita a contínua contribuição dos professores.
- Discussão e aprovação do no site pelos professores e coordenadores

Recursos humanos envolvidos: coordenadores, professores e *web-master*

Recursos financeiros: reservados para o *site*.

Campanha na TV e nas rádios locais

- Modificação nas chamadas enfocando a experiência dos professores, infra-estrutura da instituição, ações desenvolvidas e possibilidades de obtenção de bolsa. Manter a informação da mensalidade acessível.

Recursos humanos envolvidos: coordenadores do curso, professores e empresa publicitária.

Recursos financeiros: destinados para a campanha do processo seletivo

Financiamento de mensalidade

Efetuar junto à direção e departamento financeiro uma consulta formal sobre a possibilidade de financiamento próprio das mensalidades. Apresentar justificativa mostrando o que os concorrentes fazem.

Buscar junto ao governo estadual recursos do artigo 170, na forma de bolsas. Verificar os aspectos legais.

Recursos humanos envolvidos: coordenador de curso, setor financeiro e jurídico.

Recursos financeiros: combustível, telefonemas

Ações junto à comunidade

- Efetuar um roteiro de visitas às escolas de ensino médio da região para divulgação do curso e distribuição dos folders.
- Participar de ações locais como Campanha do Agasalho, Dia das Crianças (recolhendo brinquedos).
- Contatos com ONGs e outras instituições locais para a distribuição dos itens arrecadados.
- Reunião com os professores para discussão da idéia e coleta de sugestões.

Recursos humanos envolvidos: coordenadores e professores

CAPACITAÇÃO

Treinamento e incentivo à melhor percepção e utilização da infra-estrutura disponibilizada.

- Laboratório de informática e Biblioteca
- Utilização do site ou Internet para divulgação de notas, avisos, materiais, entre outros.

AVALIAR OS RESULTADOS OBTIDOS

Avaliar o resultado dos processos seletivos posteriores:

- Verificar se a procura por vagas apresenta variações e quais foram os motivos.
- Pesquisar junto às novas turmas os motivos determinantes para a escolha do curso e instituição. Pode ser utilizado o mesmo instrumento da coleta de dados deste.

Avaliar a satisfação dos alunos atuais com o novo site:

- Através de pesquisa de opinião no próprio *site*.
- Contagem do número de acessos ao site. Analisar a série histórica de acesso (podem ser utilizados gráficos de controle)

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elevada concorrência na prestação de serviços educacionais é a mola propulsora da qualidade dos serviços prestados pelas instituições de ensino superior privado. Esta percepção não está apenas relacionada às exigências legais dos órgãos reguladores da educação superior nos países, mas também a gestão destas instituições e a interação dos usuários dos serviços. Não basta apenas a percepção dos indicadores da qualidade considerado relevante pelos professores e gestores das instituições, é fundamental também, identificar os múltiplos indicadores que os acadêmicos consideram importantes para assim proceder à convergência dos mesmos possibilitando a satisfação dos acadêmicos e os resultados das instituições.

A pesquisa com os acadêmicos identificou que a categoria “composição didático pedagógica” foi a mais pontuada na decisão pelo curso e na instituição. As dimensões que foram consideradas relevantes pelos acadêmicos dentro desta categoria foi o “projeto pedagógico do curso” e “corpo docente”, destacam-se os indicadores de horários de aula adequados e professores qualificados. Já os resultados apresentados pelos professores e coordenadores indicam as dimensões “administração acadêmica e institucional” e “opção pelo curso” com destaque para os indicadores, processo de seleção e recomendação de amigos ou parentes. A categoria infra-estrutura não foi apresentada como relevante para os acadêmicos e nem para os professores e coordenadores. Esta categoria e a sua dimensão foram à única convergência encontrada através da pesquisa.

A pesquisa demonstra a necessidade de convergência entre os indicadores da qualidade apontados pelos dois segmentos. Os professores e coordenadores indicam, na pesquisa, que o acadêmico opta pelo curso na instituição através da recomendação de amigos ou parentes, já os acadêmicos apontam como principal indicador os horários das aulas adequados seguidos pela boa perspectiva de trabalho e pelo processo de seleção. Estas informações são fundamentais para o processo de planejamento da instituição e conseqüentemente para a qualidade.

A atividade de planejamento, segundo Paladini (2000, p. 118), é considerada fundamental no esforço de produzir qualidade. O planejamento da qualidade elimina ações improvisadas, decisões com base intuitiva e subjetivismo. Os resultados da pesquisa possibilitam a elaboração do planejamento da instituição minimizando a improvisação e o subjetivismo, buscando a convergência entre os indicadores apontados pelos acadêmicos com os apontados pelos professores e coordenadores.

Assim, propõe-se, a fim de possibilitar a convergência da visão organizacional com a visão de mercado propiciando a transformação de clientes em consumidores, uma mudança na política de divulgação dos cursos no processo seletivo. A campanha publicitária da instituição evidencia e destaca o valor da mensalidade. Porém a pesquisa demonstrou que este não foi o principal indicador da qualidade apontado pelos acadêmicos ingressantes e que foram o alvo da última campanha publicitária. Este novo modelo envolve também a divulgação de projetos e seus resultados, horários de aulas associados à grade curricular, possibilidade de obtenção de bolsas de estudo e infra-estrutura existente. Propõe-se também reformulação no site da instituição que pode abrigar além das informações mencionadas, os currículos dos professores, enfatizando suas qualificações e experiências profissionais que também foram indicadores que receberam grande peso. Para o reconhecimento da instituição sugerem-se, maior interação com a comunidade onde está inserida bem como a divulgação na mídia de suas atividades. Grande parte das ações sugeridas podem ser viabilizadas através dos recursos alocados para a campanha do processo seletivo, tornando possível sua implantação.

A análise dos resultados decorrentes da aplicação destas mudanças só será possível após a realização de novo um processo seletivo.

7. REFERÊNCIAS

- Ação Educativa, UNICEF, Pnud, INEP, SEB/MEC (coordenadores). *Indicadores da Qualidade na Educação*. São Paulo: Ação Educativa, 2007 3. ed ampliada, 72 p. Disponível em: <www.acaoeducativa.org.br/indicadores>. Acesso em 03 abril 2007.
- CIMADON, Aristides. *Ensino e Aprendizagem na Universidade. Um roteiro de estudos*. Joaçaba: IRAE/UNOESC, 1998.
- DUBOIS, D; PRADE, H. *Fuzzy Sets and Systems*. New York: Academic, 1980.
- FILGUEIRAS, E.A. *Pós-Graduação “Lato Sensu”: um Modelo para Projeto e Avaliação com Base em Indicadores da Qualidade*. Dissertação de Mestrado, 2005. (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/>>. Acesso em 10/04/2007.
- GARVIN, David A. *Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.
- HAYES, B.E. *Medindo a Satisfação do Cliente*. Rio de Janeiro: Qualitymark , 1996.
- HOFER, E. *Ensino de Contabilidade Introdutória nos Cursos de Ciências Contábeis das Universidades Estaduais do Paraná: um Estudo Exploratório*. Dissertação de Mestrado. 2004. (Mestrado em Controladoria e Contabilidade Estratégica) . Centro Universitário Álvares Penteado – UNIFECAP. São Paulo. Disponível em: <<http://www.fecap.br/biblioteca/imagens/000003/000003C1.pdf>> . Acesso em: 28/04/2007.
- JURAN, J. M.; GRZYNA, F.M. *Controle da Qualidade*. São Paulo: Makroon Books, 1992, 4. ed.
- LEITE, C. E. B. *A Evolução das Ciências Contábeis no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005
- MARION, 2001, J. C. *O ensino da Contabilidade*. 2ª Edição. São Paulo: Atlas, 2001.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. *Cadastro das Instituições de Ensino Superior*. Disponível em: <http://www.educacaosuperior.inep.gov.br/funcional/lista_cursos.asp> Acesso em: 28/04/2007
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. *Cursos de Graduação Presenciais – Programa e/ou Curso Ciências Contábeis por unidade da Federação e Abrangência Geográfica* . Disponível em: <<http://www.edudatabrasil.inep.gov.br/>> . Acesso em: 28/04/2007
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. *Resumo Técnico do Censo da Educação Superior – 2004*. Disponível em: <http://www.educacaosuperior.inep.gov.br/>. Acesso em: 28/04/2007
- PALADINI, Edson P. *Gestão da Qualidade. Teoria e pratica*. São Paulo: Atlas, 2000.
- POPPER, Karl. *A lógica da pesquisa científica*. 2. ed. São Paulo: Cultrix, 1972.
- SALOMON, Delcio Vieira. *Como fazer uma monografia: elementos de metodologia do trabalho científico*. 3. ed. Belo Horizonte: Interlivros, 1974.
- SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: *Da concepção à regulamentação*/[Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira]. – 4. ed., ampl. – Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2007. 224 p.
- VEIGA, Ilma P. A. *Projeto político-pedagógico: continuidade ou transgressão para acertar?* In: CASTANHO, Sérgio; CASTANHO, Maria Eugênia L.M. (Orgs.) *O que há de novo na educação superior: do projeto pedagógico à prática transformadora*. Campinas: Papyrus, 2000, p.40-68.