
Percepção dos alunos sobre qualidade no Ensino Superior: identificação das prioridades de melhoria no Curso de Ciências Contábeis

Perception of students on quality in Higher Education: identify improvement priorities
in Accounting Sciences Course

Loreni Maria dos Santos Braum¹
Ana Luisa Dal Belo Carneiro Leão²
Otávio Bandeira De Lamônica Freire³
Silvana Anita Walter⁴

RESUMO

O ensino superior necessita buscar continuamente a qualidade nos serviços prestados, desta forma, o acompanhamento da percepção dos alunos sobre diferentes aspectos que envolvem o ensino, sejam eles, referentes ao ambiente, às pessoas ou ao processo se torna relevante, considerando que pode subsidiar ações de melhoria da qualidade do mesmo. O objetivo central deste estudo consiste em analisar a percepção dos alunos sobre a qualidade do ensino no curso de Ciências Contábeis de uma universidade pública do Estado do Paraná buscando identificar as prioridades de melhoria. Na fundamentação teórica são abordados os temas qualidade no ensino superior e satisfação com os serviços prestados. A metodologia utilizada foi a pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, por meio da aplicação de um questionário estruturado, caracterizando-se como censitária, pois foi aplicada a todos os alunos do curso de graduação em Ciências Contábeis da instituição no *campus* de Marechal Cândido Rondon - Paraná. Os dados foram analisados por meio de análise fatorial; correlação; análise de importância *versus* desempenho e, análise da penalidade e da recompensa. As prioridades de melhoria identificadas concentram-se em três dimensões de qualidade: atividades de estágio e extracurriculares, métodos de ensino e grade curricular. Os resultados obtidos na pesquisa serão apresentados aos representantes da instituição e do curso para que sejam promovidas discussões bem como implementadas ações que conduzam à melhorias na qualidade do ensino do curso.

Palavras chave: Percepção de alunos. Qualidade do ensino. Prioridades de melhoria.

¹ Mestre em Ciências Contábeis pela Fundação Universidade Regional de Blumenau - FURB (2006); Doutoranda em Administração pela Universidade Nove de Julho - Uninove (em andamento); docente da Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE; e-mail: lorenibraum@hotmail.com.

² Mestre em Administração pela Universidade Federal da Paraíba - UFPB (2002); Doutoranda em Administração pela Universidade Nove de Julho - UNINOVE (em andamento); e-mail: ana_cleao@yahoo.com;

³ Doutor em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo - USP (2009); docente do Curso de Marketing da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo - EACH/USP; docente da Universidade Nove de Julho - Uninove; e-mail: otfreire@usp.br.

⁴ Doutora em Administração pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná - PUC/PR (2010); docente do Curso de Administração e do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE); e-mail: silvanaanita.walter@gmail.com.

ABSTRACT

Higher education must continually seek quality services, and the monitoring of students' perception on different aspects of education, being it referred to environment, people or process is relevant considering that can support actions to improve quality of education. The central objective of this study is to analyze students' perception of quality of teaching in the Accounting course at a public university at Paraná State seeking to identify improvement priorities. In the theoretical foundation, the topics of quality in higher education and satisfaction with the services provided are addressed. The methodology used was the descriptive study with a quantitative approach, through the application of a structured questionnaire, census applied to all undergraduate students of accounting sciences course in the institution in *campus* de Marechal Cândido Rondon - Paraná. Data were analyzed using factor analysis; correlation; analysis of importance versus performance and analysis penalty and reward analysis. The identified improvement priorities focus on three dimensions of quality: training activities and extra-curricular; teaching methods and curriculum. The presentation of research results to the course and institution's representatives may create discussions and implement actions that lead to improvements in the course's quality of teaching.

Keywords: Perception of students. Quality of education. Improvement priorities.

1 Introdução

A expansão do ensino superior, sobretudo em instituições de ensino privadas, vem tornando este segmento cada vez mais competitivo. As Instituições de Ensino Superior (IES), assim como outras organizações, necessitam prestar serviços de boa qualidade de forma a satisfazer seus clientes e, preferencialmente, torná-los aliados na divulgação dos serviços educacionais por meio da recomendação tanto da IES quanto dos cursos ofertados. A preocupação com a qualidade dos serviços prestados não está restrita à IES privadas, uma vez que as IES públicas também devem oferecer serviços educacionais de boa qualidade e implementar, sempre que necessário, ações que promovam a melhoria contínua dos serviços. Para avaliar a qualidade na prestação de serviços, alguns elementos são essenciais, como, as pessoas, o ambiente e o processo, os quais tanto isoladamente quanto em conjunto, podem influenciar a percepção de qualidade do cliente (HOFFMAN; BATESON, 2001).

O tema qualidade no ensino superior é considerado um fenômeno complexo e multifacetado, permitindo uma variedade de concepções e definições (HARVEY; GREEN, 1993) e isso contribui para a dificuldade de se chegar a um consenso sobre "a melhor maneira de definir e medir a qualidade do serviço" (CLEWES, 2003, p. 71), especialmente nas instituições de ensino, nas quais a percepção sobre a qualidade dos serviços depende das reais necessidades das partes interessadas (KANJI; MALEK; TAMBI, 1999).

O ensino superior é um serviço puro que requer maior quantidade de contato interpessoal (SULTAN; YIN WONG, 2012). Esse fato remete à importância de as instituições de ensino se atentarem às necessidades das partes interessadas, especialmente os alunos, uma vez que a cada ano eles veem se tornando mais consistentes sobre o seu papel enquanto clientes das instituições de ensino (STODNICK; ROGERS, 2008). Igualmente, a literatura traz menções sobre a importância da realização de estudos que pautem a melhoria da qualidade do serviço no contexto do ensino superior, a partir de um diagnóstico feito sobre a definição da qualidade e de como ela é percebida pelos alunos (SULTAN; YIN WONG, 2012), fator que motivou o desenvolvimento deste estudo.

As IES públicas, assim como as privadas, estão inseridas em um ambiente competitivo e necessitam voltar a atenção dos gestores para as avaliações da qualidade do ensino oferecida e percebida pelos alunos. Neste cenário de concorrência, no qual se busca atrair e manter alunos, diversos aspectos são relevantes no gerenciamento das IES, tanto no âmbito público quanto no privado, entre eles: a gestão de pessoas; das finanças; das questões acadêmicas burocráticas e, especialmente, a qualidade dos serviços prestados. Assim, o problema que norteou este estudo foi: *Qual é a percepção dos alunos sobre a qualidade do ensino no curso de Ciências Contábeis de uma universidade pública do Estado do Paraná?*

No intuito de identificar as prioridades de melhoria no ensino de um curso superior (sem a pretensão de esgotar o assunto) e, de contribuir para o desenvolvimento do conhecimento no ambiente das Instituições de Ensino Superior – IES públicas, de modo especial na área de qualidade percebida sobre os serviços, este estudo tem por objetivo investigar qual é a percepção dos alunos sobre a qualidade do ensino no curso de Ciências Contábeis de uma universidade pública do Estado do Paraná, buscando identificar as prioridades de melhoria por meio de dimensões relacionadas à qualidade percebida.

O estudo está organizado em quatro seções, além desta introdução. Na seção dois apresenta-se uma breve retomada conceitual a respeito de ensino superior como um serviço, bem como a qualidade do mesmo e a satisfação com os serviços prestados. Na terceira seção descreve-se a metodologia de pesquisa usada para a realização do presente estudo. As análises são apresentadas na quarta seção e, na última, a conclusão, as contribuições gerenciais e as limitações.

2 Referencial teórico

Esta seção trata da qualidade no ensino superior e a satisfação com os serviços prestados.

2.1 Qualidade no Ensino Superior

A literatura de serviços envolve a qualidade percebida na medida em que resulta da comparação das expectativas de atendimento ao cliente com relação às suas percepções de desempenho real (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1990). A qualidade no setor de serviços está fundamentada na satisfação do cliente mediante à prestação de um serviço de qualidade. Hoffman e Bateson (2001) tratam o cliente como aquele que faz parte do processo do serviço e que, portanto, precisa ser satisfeito. Nas IES públicas, os clientes são todas as partes interessadas no processo, dentre eles: os estudantes, os funcionários, os professores, a comunidade e o governo. Cada um destes clientes apresenta uma visão particular de qualidade que depende de suas necessidades específicas (SULTAN; YIN WONG, 2012).

Melhorar a qualidade do serviço no contexto do ensino superior já vem sendo alvo de discussões ao longo dos anos, especialmente na área privada. Igualmente importante, é avaliar a qualidade e investigar como ela é percebida pela parte interessada, buscando identificar quais são os antecedentes da satisfação para identificar as prioridades de melhorias no serviço prestado pelas IES públicas. No entanto, alguns estudos demonstram que muitos programas de melhoria da qualidade no ensino superior não estão atrelados às metas internas e também não fazem referência a indicadores que remetem à qualidade nos serviços prestados (SULTAN; YIN WONG, 2012). Este fato é preocupante, principalmente quando se considera a alta competitividade do ambiente educacional. As necessidades dos usuários, principalmente aquelas relacionadas aos fatores estruturais, administrativos e pedagógicos das IES, de acordo com Tontini e Walter (2011), devem ser permanentemente identificadas e supridas. Para estes autores, estas necessidades relacionam-se com a melhoria da qualidade do ensino e com a excelência dos serviços prestados.

A qualidade do serviço nas IES é vista por uma perspectiva organizacional (OLDFIELD; BARON, 2000). Porém, nem sempre as IES conseguem identificar as necessidades das partes interessadas, sejam elas alunos, professores, comunidade, profissionais, governo ou outros. Muitos esforços são canalizados nas entradas

acadêmicas (JOSEPH; YAKHOU; STONE, 2005), deixando de lado, por exemplo, a identificação da permanência ou desistência dos alunos no curso. Entre os diversos estudos realizados sobre qualidade dos serviços em IES, destaca-se a obra de Owlia e Aspinwall (1996), pois estes autores constataram que os fatores da qualidade do ensino superior baseiam-se nas seguintes dimensões: as tangíveis, envolvendo equipamentos, instalações, ambiente agradável, etc.; competência, com relação à formação e competência dos professores; atitude, associada à compreensão das necessidades dos alunos; conteúdo, relacionado à empregabilidade dos alunos; prestação, que remete aos métodos de ensino; confiabilidade, relacionado aos atributos de diplomas válidos.

Os estudos de Alves e Raposo (1999) deram nova conotação aos estudos de Owlia e Aspinwall (1996), subdividindo as dimensões em três categorias: serviços centrais (educacionais), complementares e periféricos, com uma análise dos pontos fortes e fracos. Alves (2000), em sua pesquisa, analisou os serviços em um grupo central (ensino) e um grupo periférico. No Brasil, os estudos de Walter (2006) e Tontini e Walter (2011) estão entre os que se destacam no quesito qualidade nos serviços prestados pelas IES. Os autores elaboraram um instrumento para mensurar a qualidade nos serviços e constataram que a qualidade percebida é o principal antecedente da satisfação dos alunos.

As informações relativas à qualidade do serviço são consideradas importantes por permitirem avaliar os atributos da qualidade do serviço (SULTAN; YIN WONG, 2012). Os clientes, neste caso os alunos, procuram informações sobre a IES, o ambiente físico, a capacidade e a qualidade da organização em termos de prestação de serviço e, estas informações, muitas vezes, chegam por meio de pistas ou de anúncios boca-boca (SULTAN; YIN WONG, 2012). Deighton (1984) relaciona a qualidade percebida às informações confiáveis. Por isso, entende-se que é importante ouvir os alunos e investigar quais são as prioridades de melhoria, pois estas informações podem sinalizar quais são os indicadores de atração e manutenção de alunos para as IES públicas.

2.2 Satisfação com os serviços prestados pelas IES

A satisfação está relacionada ao cumprimento de forma prazerosa de alguma necessidade, desejo e objetivo (OLIVER, 1999). No ensino superior, a satisfação é um conceito complexo uma vez que está moldado às suas experiências repetidas na vida no *campus* (ELLIOTT; SHIN, 2002). Pesquisas nesta área têm constatado que alunos satisfeitos retornam à universidade para novos cursos, atraem novos alunos (WIERS-

JENSSEN; STENSAKER; GROGAARD, 2002; MAVONDO; TSARENKO; GABBOTT, 2004), além de impactarem na captação de recursos para a universidade e na motivação dos demais estudantes (ELLIOTT; SHIN, 2002).

Tontini e Domingues (1996) esclarecem que a satisfação envolve dois aspectos distintos: o primeiro deles se refere à percepção da sociedade que recebe o produto, ou seja, o profissional que a IES formou; já o segundo está relacionado ao próprio aluno, o qual tem uma percepção de satisfação em relação aos serviços que recebe.

Ao tratar da satisfação em termos de serviços prestados pelas IES, Tontini e Esteves (1997) destacam que as universidades devem direcionar seus currículos para o público alvo que buscam atender, voltando a atenção para as necessidades atuais e futuras do mercado. Para os autores, essa preocupação passa pela avaliação contínua dos currículos, disciplinas e das estratégias de ensino, obedecendo um processo de melhoria contínua.

A identificação da percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços prestados pelas IES, bem como do nível de satisfação dos mesmos possibilita o acompanhamento do desempenho da prestação dos serviços destas instituições em relação às expectativas e às percepções dos clientes, considerando suas necessidades e seus anseios. Como destacam Anderson, Fornell e Lehmann (1994), os clientes necessitam passar por experiências com produtos e/ou serviços para determinar o seu nível de satisfação, uma vez que este nível é baseado em experiências passadas, atuais e até mesmo em projeções futuras.

Gonçalves Filho, Guerra e Moura (2003 citados por WALTER, 2006) concluem que mensurar e gerenciar a satisfação dos alunos é um elemento fundamental para que se obtenha a lealdade. De acordo com Walter (2006), na literatura que trata de satisfação, são encontrados diferentes métodos para identificar as prioridades de melhoria, com destaque para os modelos exploratórios, a Matriz de Importância x Desempenho e a Análise do Contraste da Penalidade e da Recompensa (PRC). Estes métodos foram usados para avaliar a qualidade percebida dos serviços prestados no presente estudo.

3 Metodologia

Considerando que a qualidade no ensino superior necessita ser avaliada continuamente e que por meio desta avaliação pode ser identificado o desempenho de um curso superior, desenvolveu-se uma pesquisa com os alunos do curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, *campus* de Marechal Cândido

Rondon, visando identificar informações sobre a percepção destes a respeito da qualidade/desempenho do curso, de modo a identificar prioridades de melhoria no ensino. Essa proposta foi aceita pela coordenação do curso.

Quanto ao procedimento de coleta de dados, realizou-se um *survey* com os alunos do curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual do Oeste do Paraná. O instrumento de coleta de dados foi um questionário adaptado Walter (2014), referente às dimensões relacionadas à qualidade percebida no ensino superior. Este instrumento avalia a percepção dos alunos sobre o desempenho e a importância para o curso, através de 85 questões, com duas escalas de 7 níveis “discordo totalmente-concordo totalmente” e “sem importância-extremamente importante”. Da mesma forma, o presente estudo buscou identificar as prioridades de melhorias no curso de Ciências Contábeis.

Dos 184 alunos matriculados no curso, 133 que estavam presente no dia 22 de julho de 2015 participaram da pesquisa, sendo 30 respondentes do primeiro ano do curso, 35 do segundo ano, 27 do terceiro ano, 19 do quarto ano e 22 do quinto ano, representando, ao todo, 72,28% dos alunos matriculados.

A análise dos dados foi realizada por média, pela análise fatorial, pela análise de correlação, como também pela análise de importância *versus* desempenho e ainda por análise do contraste entre a penalidade e a recompensa (PRC), como se apresenta na próxima seção.

A análise PRC identifica as relações lineares e não-lineares entre as dimensões (PICOLO; TONTINI, 2008), ou seja, considera que nem todos os construtos afetam a percepção da qualidade ou a satisfação de forma proporcional ao seu desempenho. Para tal análise, é necessário calcular o coeficiente de penalidade e o de recompensa de cada dimensão a partir dos escores fatoriais. Assim, para a recompensa, aplicou-se, como exemplo, a fórmula $((SE (H29="";""; SE (H29>0; H29;0)))$ nos escores fatoriais de cada dimensão, ou seja, pela fórmula foram separados os escores fatoriais positivos, os quais passaram a ser considerados coeficientes de recompensa. No caso da penalidade, aplicou-se a fórmula $((SE (H29="";""; SE (H29<0;- H29;0)))$ nos escores fatoriais de cada dimensão, ou seja, com essa fórmula separaram-se os escores fatoriais negativos, os quais passaram a ser considerados coeficientes de penalidade. Para obtenção dos resultados finais do PRC, foi realizada uma análise de correlação. Para tal, contou-se com o auxílio de planilha eletrônica e do *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versão 22.

4 Discussão e análise dos resultados

O presente estudo teve por objetivo investigar a percepção dos alunos sobre a qualidade do ensino no curso de Ciências Contábeis de uma universidade pública do Estado do Paraná, buscando identificar as prioridades de melhoria por meio de dimensões relacionadas à qualidade percebida.

Para análise da primeira parte do questionário (percepção dos estudantes sobre dimensões do curso), foram geradas as médias do desempenho dos atributos para cada ano letivo, bem como a média geral. As médias das dimensões e os alfas de Cronbach, por turma, são apresentadas na Tabela 1.

Tabela 1 – Média das dimensões por turma

Dimensões	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano	Geral	Alfa
Aprendizagem percebida	6,4	6,0	6,1	6,5	5,9	6,2	0,746
Atendimento dos funcionários da instituição	6,2	5,0	5,2	5,4	5,7	5,5	0,804
Atitude da coordenação	6,2	5,7	6,0	6,3	6,2	6,0	0,825
Atitude dos professores	6,2	6,0	6,1	6,2	6,0	6,1	0,757
Atividades de estágios ou extracurriculares	5,3	5,4	4,8	5,7	5,4	5,3	0,457
Atualização dos conteúdos das disciplinas	6,2	6,1	6,0	6,1	5,9	6,1	0,826
Auto eficácia	6,2	5,8	5,8	6,1	5,8	5,9	0,865
Auxílio pedagógico	5,5	4,8	4,8	5,2	5,0	5,1	0,880
Compromisso emocional	6,7	5,9	6,4	6,4	6,6	6,4	0,928
Confiança nas pessoas da IES	5,5	4,8	5,4	5,6	5,6	5,3	0,901
Desempenho pessoal	5,5	5,1	5,0	5,2	5,1	5,2	0,857
Empregabilidade	6,4	5,8	5,7	6,2	6,4	6,1	0,898
Grade curricular	5,6	5,4	5,3	5,6	5,2	5,4	0,884
Imagem social	6,2	5,4	5,6	5,7	5,9	5,7	0,906
Infraestrutura campus	5,9	5,1	5,3	5,4	5,0	5,4	0,782
Infraestrutura curso	5,6	5,3	5,9	5,6	5,5	5,5	0,755
Integração na vida acadêmica	3,8	3,4	3,0	3,8	3,5	3,5	0,791
Lealdade	6,1	5,9	5,8	5,9	6,3	6,0	0,747
Métodos de ensino	5,3	5,3	5,1	5,6	5,1	5,3	0,889
Nível exigência dos professores	5,8	5,4	5,6	5,7	5,4	5,7	0,830
Organização das atividades do curso	6,1	5,6	5,6	5,6	5,4	5,7	0,881
Qualidade de ensino/desempenho do curso	5,9	5,6	5,5	6,2	5,7	5,7	0,868
Relação teoria e prática	6,1	5,6	5,2	5,8	5,4	5,6	0,830
Satisfação geral	6,1	5,8	5,9	6,1	6,0	6,0	0,880

Fonte: dados da pesquisa.

O melhor desempenho geral pode ser observado na dimensão compromisso emocional com a média de 6,4 em uma escala de 1 a 7. A dimensão aprendizagem

percebida teve média de 6,2 e as dimensões empregabilidade e atitudes dos professores atingiram média de 6,1, apresentando também resultados expressivos.

Dez dimensões ficaram abaixo da média geral dos atributos (5,61), sendo elas: atendimento dos funcionários; estágios extracurriculares; auxílio pedagógico; confiança; desempenho do curso; grade curricular; infraestrutura do *campus* e do curso; integração e métodos de ensino.

Todas as dimensões apresentaram um alfa de Cronbach acima de 0,7, o que significa que o instrumento de coleta de dados possui confiabilidade interna dos itens/atributos. Apenas a dimensão 'Atividades de estágios ou extracurriculares' apresentou indicador abaixo do aceitável.

Na sequência, realizou-se a análise fatorial com os dados de cada dimensão. Foi usada a análise do método de extração dos componentes principais com rotação Varimax e normalização de Kaiser para cada uma das 24 dimensões relacionadas ao curso, individualmente, para se obter o escore de cada dimensão: Aprendizagem percebida (Aprend); Atendimento dos funcionários da instituição (AtFunc); Atitude da coordenação (AtCord); Atitude dos professores (AtProf); Atividades de estágio extracurriculares (ExtCur); Atualização dos conteúdos das disciplinas (AtCont); Auto-eficácia (AuEfic); Auxílio pedagógico (AuxPed); Compromisso emocional (CEMoc); Confiança nas pessoas do curso (Confi); Desempenho pessoal (DsemP); Empregabilidade (Empreg); Grade curricular (Grade); Imagem social (ImagS); Infraestrutura *campus* (InfCa); Infraestrutura curso (InfCu); Integração na vida acadêmica (Integ); Lealdade (Leal); Métodos de ensino (MetEn); Nível exigência dos professores (Exig); Organização das atividades do curso (OrgAC); Qualidade de ensino e desempenho no curso (Quali); Relação teoria e prática (TxPra) e Satisfação geral (Satis).

Realizou-se também a análise de correlação dos escores das dimensões do curso advindas da análise fatorial de cada dimensão, com o intuito de verificar como cada dimensão se correlaciona com a qualidade do ensino percebida pelos respondentes. Calculou-se a correlação de Spearman com nível de significância de 0,01, visto que o teste de Kolmogorov-Smirnov com correção de Lilliefors foi significativo para todas as dimensões avaliadas, indicando um significativo desvio da normalidade em todas elas. Os resultados são apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 – Correlação da Qualidade no Ensino com as demais dimensões analisadas

Correlação	Qualidade no Ensino
Satisfação geral	,767**
Nível exigência dos professores	,644**
Grade curricular	,604**
Lealdade	,598**
Imagem social	,581**
Organização das atividades do curso	,575**
Métodos de ensino	,572**
Relação teoria e prática	,553**
Atitude dos professores	,533**
Infraestrutura curso	,504**
Confiança nas pessoas da IES	,499**
Compromisso emocional	,491**
Infraestrutura campus	,475**
Aprendizagem percebida	,471**
Integração na vida acadêmica	,464**
Empregabilidade	,456**
Auto eficácia	,430**
Atendimento dos funcionários da instituição	,417**
Atualização dos conteúdos das disciplinas	,397**
Auxílio pedagógico	,384**
Atitude da coordenação	,340**
Atividades de estágios ou extracurriculares	,337**
Desempenho pessoal	,288**

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

* . A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

Fonte: dados da pesquisa.

Apesar de todas as dimensões apresentarem correlação positiva quanto à Qualidade do ensino, vale destacar que as dimensões que apresentaram maior correlação foram Satisfação geral e o Nível de exigência dos professores, o que se traduz num paradoxo, visto que o nível de exigência afeta negativamente a satisfação atual e positivamente a percepção da qualidade no ensino, ou seja, o aluno fica mais satisfeito momentaneamente com um nível de exigência mais baixo, contudo, com o passar do tempo e possivelmente depois de formado, percebe a qualidade do ensino que recebeu (WALTER, 2006).

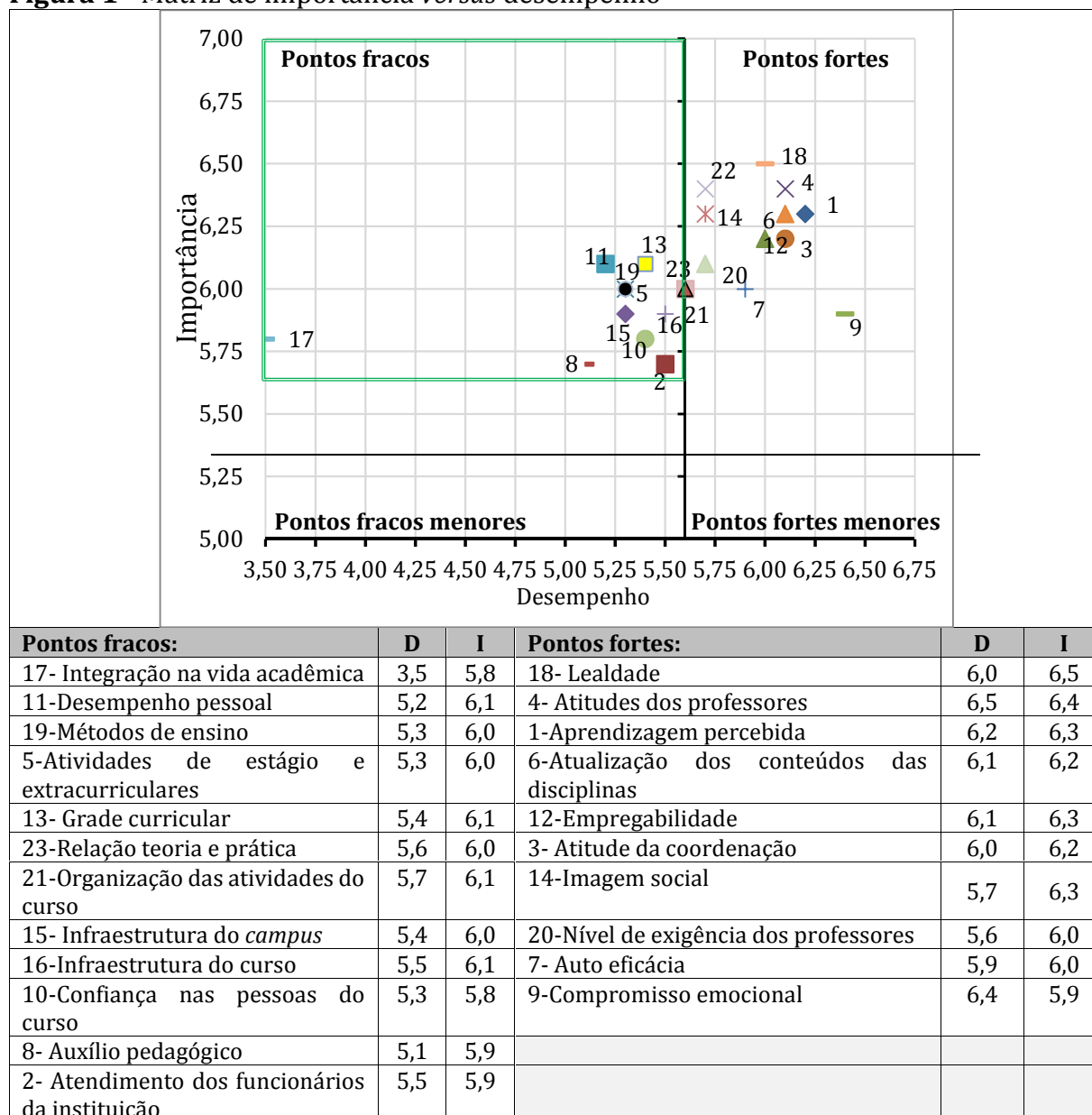
Grade curricular e Organização das atividades do curso, dimensões que se referem a parte pedagógica do curso estão fortemente correlacionadas com a qualidade do ensino. O fator Lealdade, o qual possui teoricamente como antecedentes que a influenciam diretamente (ou base) a satisfação e a qualidade do ensino está amplamente

correlacionada com a própria qualidade do mesmo. O item Imagem social da instituição também se correlaciona positivamente.

Na parte pedagógica, as dimensões com maior correlação foram: Métodos de ensino; Relação teoria e prática e Atitude dos professores. Estas dimensões foram constituídas pelos seguintes atributos: a) Métodos de ensino (Os assuntos das disciplinas são expostos de forma clara, os professores dominam e aplicam o conteúdo de forma satisfatória e os métodos de ensino utilizados são adequados); Relação teoria e prática (Os exemplos usados nas aulas são direcionados à realidade dos alunos; Os professores possuem experiência prática do conteúdo aplicado; Os professores relacionam a teoria com a prática nas disciplinas) e Atitude dos professores (os professores têm atitudes éticas em sala de aula; os professores são comprometidos com o aprendizado dos alunos; os professores têm disposição para preparar e conduzir as aulas e os professores mantêm bom relacionamento com os alunos em sala de aula).

Efetuuou-se também a análise de importância *versus* desempenho, a qual foi introduzida originalmente por Martilla e James (1977), que permite à organização ter uma visão sobre quais dimensões devem ser melhoradas. Por meio do questionário, os respondentes avaliaram qual a importância, denominada “importância declarada” e o desempenho da instituição em relação ao atendimento de suas expectativas. Esses dados foram utilizados por Martilla e James (1977) e Walter (2006) para construir uma matriz bidimensional, na qual a importância do atributo é mostrada pelo eixo y, e o desempenho do mesmo atributo pelo eixo x (Figura 1).

Figura 1 - Matriz de importância *versus* desempenho



Fonte: Dados da pesquisa.

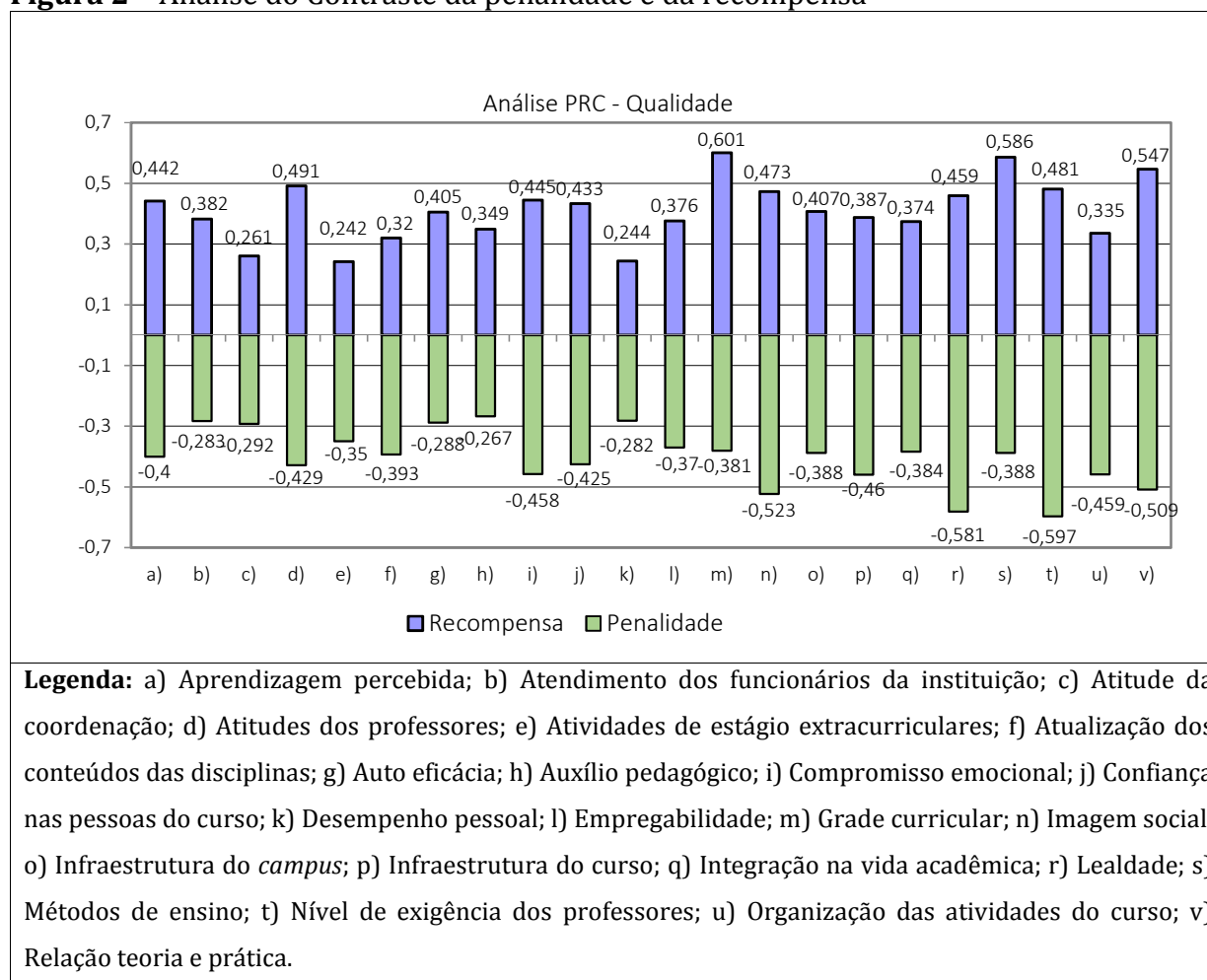
As dimensões consideradas os pontos fracos do curso, as quais evidenciam as necessidades de investimento em melhoria, uma vez que apresentam importância acima da média e desempenho abaixo da média, são: 17-Integração na vida acadêmica; 11-Desempenho pessoal; 19-Métodos de ensino; 5-Atividades de estágio e extracurriculares; 13-Grade curricular; 23-Relação teoria e prática; 21-Organização das atividades do curso; 15- infraestrutura do *campus*; 16-Infraestrutura do curso; 10-Confiança nas pessoas do curso; 8- Auxílio pedagógico e 2-Atendimento dos funcionários da instituição.

Os principais pontos fortes do curso, os quais apresentaram alta importância e alto desempenho foram: 18-Lealdade; 4-Atitudes dos professores; 1-Aprendizagem percebida; 6- Atualização dos conteúdos das disciplinas; 12-Empregabilidade; 3-Atitude

da coordenação; 14-Imagem social; 20-Nível de exigência dos professores; 7-Auto eficácia e 9-Compromisso emocional. Portanto, é importante manter o bom desempenho nessas dimensões, pois ampliam a satisfação dos alunos proporcionalmente. Pontos fracos menores e pontos fortes menores não foram identificados.

Realizou-se ainda a análise do contraste entre a penalidade e a recompensa (PRC) e a partir dos dados obtidos (resultados da análise de PRC), foi gerado um gráfico de colunas com representação não linear para melhor visualização das relações de desta análise (Figura 2).

Figura 2 – Análise do Contraste da penalidade e da recompensa



Fonte: Dados da pesquisa.

A análise da Figura 2 se dá por meio da identificação dos atributos obrigatórios, atrativos, unidimensionais e neutros, como proposto no Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória (PICOLO; TONTINI, 2008), conforme se apresenta na Tabela 3.

Tabela 3 – Análise PRC - Recompensa e Penalidade

	Dimensões	Recompensa	Penalidade	Gap	Teste-t
m)	Grade	0,601	-0,381	0,220	0,41
s)	Métodos de ensino	0,586	-0,388	0,198	0,38
g)	Auto eficácia	0,405	-0,288	0,117	0,17
b)	Atendimento dos funcionários	0,382	-0,283	0,099	0,68
h)	Auxílio pedagógico	0,349	-0,267	0,082	0,34
d)	Atitude dos professores	0,491	-0,429	0,062	0,36
a)	Aprendizagem	0,442	-0,400	0,042	0,19
j)	Confiança	0,433	-0,425	0,008	0,39
l)	Empregabilidade	0,376	-0,37	0,006	0,36
o)	Infraestrutura do <i>campus</i>	0,407	-0,388	0,019	0,19
u)	Organização das atividades do curso	0,335	-0,459	-0,124	0,07
r)	Lealdade	0,459	-0,581	-0,122	0,03
t)	Nível de exigência	0,481	-0,597	-0,116	0,56
e)	Atividades de estágio e extracurriculares	0,242	-0,35	-0,108	0,52
f)	Atualização dos conteúdos das disciplinas	0,32	-0,393	-0,073	0,30
p)	Infraestrutura do curso	0,387	-0,460	-0,073	0,57
n)	Imagem	0,473	-0,523	-0,050	0,13
k)	Desempenho	0,244	-0,282	-0,038	0,49
v)	Relação teoria e prática	0,547	-0,509	0,038	0,41
c)	Atitude da coordenação	0,261	-0,292	-0,031	0,28
i)	Compromisso emocional	0,445	-0,458	-0,013	0,00
q)	Integração	0,374	-0,384	-0,010	0,63

Fonte: dados da pesquisa.

Na análise PRC, praticamente todas as dimensões foram classificadas como unidimensionais. Esses aspectos geram satisfação proporcional ao desempenho, de forma que quanto maior o desempenho, maior satisfação proporcionada.

As exceções são as dimensões **Lealdade** e **Compromisso emocional** que tendem a ser obrigatórias. Essas dimensões não melhoram a percepção da qualidade quando estão com desempenho acima da média, mas prejudicam amplamente a percepção da qualidade quando estão com baixo desempenho. A análise conjunta permite inferir que a ação indicada é manter o bom desempenho destas dimensões, pois são consideradas pontos fortes na matriz. Ainda com tendência à obrigatoriedade, devido ao gap negativo, tem-se mais duas dimensões de destaque: **Nível de exigência** e **Atividades de estágio e extracurriculares**. Para o nível de exigência indica-se manter também o bom desempenho. No que tange às Atividades de Estágio e Extracurriculares (a universidade objeto deste estudo apoia a realização de estágios; 'São realizadas atividades práticas durante o curso (exemplos: convênios, parcerias, visitas à empresas)'; também precisam manter resultados satisfatórios 'As atividades de estágio supervisionado são relevantes

para o meu aprendizado no curso de Ciências Contábeis' - Exclusivo para alunos do 4º ano) se configura também como uma prioridade de melhoria.

Ainda com tendência à penalidade, a dimensão **Atualização dos conteúdos das disciplinas** (6) se apresenta com desempenho bom ('Os conteúdos das disciplinas são atualizados'; 'Os professores do curso são atualizados'; 'Os professores do curso possuem mestrado ou doutorado'; e, 'Os professores do curso demonstram conhecimento sobre os assuntos das aulas'). Contudo, nesse mesmo sentido, com tendência à penalidade, a dimensão **Infraestrutura do curso** se apresenta como prioridade de melhoria ('Existe facilidade no acesso aos laboratórios de informática do curso'; 'Existe disponibilidade e facilidade de acesso aos materiais de apoio: multimídia, TV, etc.'; 'A infraestrutura da sala de aula: tamanho, conforto, ventiladores e/ ou ar condicionado, equipamentos é adequada'; 'Os laboratórios de informática do curso são modernos').

Por meio da análise conjunta dos dois modelos percebe-se que as dimensões **Métodos de ensino** (s) e **Grade curricular** (m) podem ser consideradas oportunidades de melhoria, pois são dimensões com desempenho abaixo ou próximo à média na matriz.

Na análise PRC estas duas dimensões apresentaram maior tendência à recompensa. Estas duas dimensões envolvem: Métodos de ensino ('Os assuntos das disciplinas são expostos de forma clara'; 'Os professores dominam e aplicam o conteúdo de forma satisfatória', 'Os métodos de ensino utilizados são adequados') e Grade Curricular ('As cargas horárias das disciplinas são adequadas ao conteúdo da grade curricular'; 'As disciplinas que compõem a grade curricular do curso de Ciências Contábeis estão ordenadas de forma eficiente'; 'Existe flexibilidade de opções de escolha das disciplinas que compõem a grade curricular do curso'; 'O curso tem direcionamento adequado às minhas necessidades pessoais ou do mercado de trabalho', 'Os conteúdos dos programas de aprendizagem para as disciplinas têm qualidade'; 'As disciplinas que compõem a grade curricular são relevantes para minha vida profissional'). Atributos neutros que poderiam ser considerados indiferentes para os alunos, não foram encontrados.

A partir da análise conjunta dos resultados apresentados, foi possível perceber prioridades que nortearam as propostas de ações relativas às dimensões de melhoria para o curso examinado:

1. Com tendência à recompensa: **Grade curricular e métodos de ensino** - dimensões unidimensionais com baixo desempenho e com alta correlação positiva com percepção da qualidade do curso;
2. **Lealdade e Compromisso emocional**: dimensões obrigatórias e com desempenho próximo à média;
3. Com tendência a penalidade: **atividades de estágio e extracurriculares, e Infraestrutura do curso.**

5 Considerações finais

O presente estudo buscou analisar a percepção dos alunos sobre a qualidade do ensino no curso de Ciências Contábeis de uma universidade pública do Estado do Paraná buscando identificar as prioridades de melhoria. Os resultados revelaram que as dimensões consideradas como pontos fracos do curso foram: Integração na vida acadêmica; Desempenho pessoal; Métodos de ensino; Atividades de estágio e extracurriculares; Grade curricular; Relação teoria e prática; Organização das atividades do curso; Infraestrutura do *campus*; Infraestrutura do curso; Confiança nas pessoas do curso; Auxílio pedagógico e Atendimento dos funcionários da instituição. No que tange aos principais pontos fortes do curso tem-se: Lealdade; Atitudes dos professores; Aprendizagem percebida; Atualização dos conteúdos das disciplinas; Empregabilidade; Atitude da coordenação; Imagem social; Nível de exigência dos professores; Auto eficácia e Compromisso emocional.

A partir deste estudo foi possível identificar as prioridades de melhoria para o curso, sendo que as duas principais com tendência à recompensa são: **grade curricular e métodos de ensino**. Já com tendência à penalidade evidenciam-se: **Atividades de estágio e extracurriculares e Infraestrutura do curso**.

O ensino superior é um serviço que requer maior contato interpessoal (SULTAN; YIN WONG, 2012). Em razão desta característica é importante que as IES estejam constantemente atentas às necessidades das partes interessadas, especialmente dos alunos (STODNICK; ROGERS, 2008). Desta forma, como contribuição gerencial deste estudo, sugere-se que seja ampliada a integração dos discentes do curso de Ciências Contábeis na vida acadêmica, devendo ser adotadas, inicialmente, ações para incentivar a participação dos estudantes na apresentação de trabalhos nos eventos acadêmicos oferecidos pela universidade. Além disso, poderão ser ampliadas as ofertas de vagas para

atividades de monitoria acadêmica com ou sem remuneração. Outra ação de longo prazo que pode ser implementada é a busca de recursos financeiros junto aos órgãos de fomento para projetos que possibilitem a melhoria da infraestrutura do curso.

Estudos que pautem a melhoria da qualidade do serviço no contexto do ensino superior a partir de um diagnóstico feito sobre a definição da qualidade e de como ela é percebida pelos alunos (SULTAN; YIN WONG, 2012), são considerados importantes na literatura que trata desta temática. Diante dos resultados obtidos, recomenda-se para outras IES que desejam identificar prioridades de melhoria, a realização de pesquisas sistemáticas que empreguem diferentes métodos de análise e possibilite a criação de um instrumento de coleta de dados peculiares a cada instituição. Com isso, além de permitir que as instituições identifiquem prioridades de melhoria que realmente ampliem a percepção da qualidade de ensino, possibilita um acompanhamento longitudinal por meio da replicação do instrumento.

Além disso, os instrumentos e procedimentos relatados podem subsidiar o desenvolvimento de programas de avaliação da percepção dos estudantes em outras instituições interessadas. Dessa forma, tais instituições poderão identificar prioridades de melhoria que deem conta de suas particularidades e da percepção de seus alunos.

Os resultados deste estudo apresentam limitações especialmente em termos de generalização, pois apresentam a percepção dos alunos de um único *campus* desta universidade e o curso de Ciências Contábeis é ofertado em outros dois *campi* (Cascavel e Foz do Iguaçu). Além disso, é importante ressaltar que o tema qualidade no ensino superior é considerado um fenômeno complexo e multifacetado, permitindo uma variedade de concepções e definições (HARVEY; GREEN, 1993), especialmente nas instituições de ensino, nas quais a percepção sobre a qualidade dos serviços depende das reais necessidades das partes interessadas (KANJI; MALEK; TAMBI, 1999).

6 Referências

ALVES, Helena M. B. As dimensões da qualidade no serviço educação. **Revista Portuguesa de Gestão**, Lisboa, p. 78-89, 2000.

ALVES, Helena M. B; RAPOSO, Mário. O marketing nas universidades: um estudo exploratório sobre a satisfação dos alunos como clientes no ensino superior. **Revista Portuguesa de Marketing**, Porto, v. 3, n. 8, p. 67-80, 1999.

ANDERSON, E. W.; FORNELL, C; LEHMANN, D. R. Customer satisfaction, market share and profitability: findings from Sweden. **Journal of Marketing**, v. 58, n. 3, p. 53-66, 1994.

CLEWES, Debbie. A student-centred conceptual model of service quality in higher education. **Quality in Higher Education**, v. 9, n. 1, p. 69-85, 2003.

DEIGHTON, John. The interaction of advertising and evidence. **Journal of Consumer Research**, v. 11, n. 3, p. 763-770, 1984.

ELLIOTT, Kevin M.; SHIN, Dooyoung. Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. **Journal of Higher Education Policy and Management**, v. 24, n. 2, p. 197-209, 2002.

HARVEY, Lee; GREEN, Diana. Defining quality. **Assessment & evaluation in higher education**, v. 18, n. 1, p. 9-34, 1993.

HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John EG. **Essentials of services marketing: Concepts, strategies and cases**. South-Western Pub, 2001.

JOSEPH, Mathew; YAKHOU, Mehenna; STONE, George. An educational institution's quest for service quality: customers' perspective. **Quality Assurance in Education**, v. 13, n. 1, p. 66-82, 2005.

KANJI, Gopal K.; MALEK, Abdul; TAMBI, Bin A. Total quality management in UK higher education institutions. **Total Quality Management**, v. 10, n. 1, p. 129-153, 1999.

MARTILLA, John A.; JAMES, John C. Importance-performance analysis. **The journal of marketing**, p. 77-79, 1977.

MAVONDO, Felix T.; TSARENKO, Yelena; GABBOTT, Mark. International and local student satisfaction: Resources and capabilities perspective. **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 14, n. 1, p. 41-60, 2004.

OLDFIELD, Brenda M.; BARON, Steve. Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. **Quality Assurance in education**, v. 8, n. 2, p. 85-95, 2000.

OLIVER, Richard L. Whence consumer loyalty?. **The Journal of Marketing**, p. 33-44, 1999.

OWLIA, Mohammad S.; ASPINWALL, Elaine M. A framework for the dimensions of quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 4, n. 2, p. 12-20, 1996.

PICOLO, Jaime Dagostim; TONTINI, Gerson. Análise do contraste da penalidade e da recompensa (PRC): identificando oportunidades de melhoria em um serviço. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 9, n. 5, 2008.

STODNICK, Michael; ROGERS, Pamela. Using SERVQUAL to measure the quality of the classroom experience. **Decision Sciences Journal of Innovative Education**, v. 6, n. 1, p. 115-133, 2008.

SULTAN, Parves; YIN WONG, Ho. Service quality in a higher education context: an integrated model. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, v. 24, n. 5, p. 755-784, 2012.

TONTINI, Gérson; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Universidade Regional de Blumenau: Ameaças e Caminhos. **Revista de Negócios**, Blumenau, v. 1, n. 2, 1996.

TONTINI, Gérson; ESTEVES, Paulo Cezar Leite. A qualidade total nas universidades. **Revista de Negócios**, Blumenau, v. 2, n. 1, 1997.

TONTINI, Gérson; WALTER, Silvana Anita. Antecedentes da Qualidade Percebida de um Curso de Administração: uma abordagem não linear. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v. 13, n. 40, p. 264, 2011.

WALTER, Silvana A. **Antecedentes da satisfação e da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior**. 2006. 167 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.

WALTER, S. A.; BACH, T. M. Prioridades de melhoria nas dimensões de qualidade no ensino em um curso de Graduação em Administração. **Tecnologias de Administração e Contabilidade**, v. 4, n. 1, p. 27-45, 2014.

WIERS-JENSSEN, Janneke; STENSAKER, Bjørn; GRØGAARD, Jens B. Student satisfaction: Towards an empirical deconstruction of the concept. **Quality in higher education**, v. 8, n. 2, p. 183-195, 2002.

ZEITHAML, Valarie A.; PARASURAMAN, Anathanarayanan; BERRY, Leonard L. **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. Simon and Schuster, 1990.

Recebido em: 28/09/2016
Aprovado em: 06/10/2016