



V SINGEP

Simposio Internacional de Gestao de Projetos, Inovacao e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317 - 8302

Satisfacao dos usuarios em relacao a uma instituicao de ensino superior publica

POLYANA TENORIO DE FREITAS E SILVA

UFAL - Universidade Federal de Alagoas

poly_tenorio@hotmail.com

VANNILDO CARDOSO PINTO

Universidade Federal de Alagoas

vannildocpinto@yahoo.com.br



V SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317 - 8302

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO A UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA

Resumo

O presente artigo tem o objetivo de analisar a qualidade do ensino superior em uma instituição pública do Estado de Alagoas, como subsídio para um plano de desenvolvimento institucional. O método utilizado para a coleta de dados foi a pesquisa survey, tendo como instrumento questionário aplicado com os alunos concluintes de seis cursos da principal universidade pública do Estado, a Universidade Federal de Alagoas (Ufal). O instrumento de coleta era composto por treze itens agrupados em cinco aspectos: ensino, atividades complementares, estrutura física, atendimento administrativo e acompanhamento pedagógico. As repostas foram tabuladas e os resultados apresentados em forma de gráficos, onde foi possível observar que, mesmo com todos os problemas logísticos, financeiros e estruturais que permeiam o serviço público, há uma satisfação moderada referente ao ensino superior público. No entanto, a instituição ainda está longe de apresentar o desempenho qualitativo ideal para atingir um alto grau de satisfação dos alunos em todos os aspectos analisados. Nesse sentido, otimizar a aplicação dos recursos disponíveis da instituição através de um planejamento estratégico pode ser o começo da mudança desse cenário.

Palavras-chave: Educação, ensino superior, satisfação, qualidade, planejamento estratégico

Abstract

This article aims to analyze the quality of higher education in a public institution of the State of Alagoas, as support for an institutional development project. The method used to collect data was a survey research, with the survey instrument applied to the graduating students from six courses from the main public university in the state, the Federal University of Alagoas (Ufal). The instrument consisted of thirteen items grouped into five areas: education, complementary activities, physical infrastructure, administrative services and educational support. The responses were tabulated and the results presented in graphs, where it was observed that, even with all the logistical, financial and structural problems that permeate the public service, there is a moderate satisfaction regarding the public higher education. However, the institution is still far from presenting the qualitative performance ideal for achieving a high degree of student satisfaction in all aspects analyzed. This way, optimize the available resource application through strategic management could be the beginning to change this situation.

Keywords: Education, higher education, satisfaction, quality, strategic management.



1. Introdução

É muito comum a população anunciar que os serviços públicos não têm qualidade. Este é um estigma disseminado na sociedade há bastante tempo. No entanto, a disputa por uma vaga no ensino superior público demonstra um elevado interesse em usufruir dos serviços das universidades públicas, o que remete a uma contradição, tendo em vista que, a despeito das críticas ao serviço público, o número de candidatos às vagas oferecidas pelas instituições públicas de ensino superior é consideravelmente maior do que o número de candidatos às vagas oferecidas pelas instituições privadas de ensino superior.

Utilizando os dados das sinopses estatísticas sobre a educação superior no Brasil, disponibilizadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), Bittencourt, Viali, de Moraes & de Oliveira (2010) elaboraram um série histórica abrangendo o período de 1987 a 2008, onde compara a relação candidato por vaga nas instituições públicas com a mesma relação nas instituições privadas de ensino superior, demonstrando que esse valor sempre foi maior nas instituições públicas, chegando ao auge em 2004, quando o número de candidatos por vaga foi superior ao quádruplo do mesmo número nas instituições privadas. Essa diferença continuou aumentando ao longo dos anos, principalmente pela abertura de novas faculdades e cursos na iniciativa privada. Em 2014, segundo dados do Inep (2016), 8.157.989 candidatos disputaram 533.018 vagas ofertadas pelas instituições públicas de ensino superior (média de 15 candidatos por vaga) e 5.087.807 candidatos disputaram 3.012.276 vagas nas instituições privadas (média de 1,7 candidato por vaga).

Independentemente do motivo da grande concorrência no ingresso em instituições públicas de ensino superior, resta saber se estas instituições correspondem às expectativas daqueles que disputaram vagas para ingressarem em um de seus cursos.

O objetivo deste trabalho é analisar a qualidade da principal instituição de ensino superior do setor público em Maceió, que é a Universidade Federal de Alagoas, utilizando como ferramenta de medida a satisfação dos usuários dos serviços da referida instituição, isto é, os alunos. A partir dos resultados, será possível verificar em quais aspectos a universidade precisa de melhorias e maiores investimentos direcionados para que a instituição consiga manter um padrão de qualidade em relação às suas atividades, subsidiando um plano de desenvolvimento institucional. Além disso, a pesquisa buscará entender se o serviço de educação superior pública apresenta, de fato, boa qualidade a partir da análise dos valores atribuídos em cada item pelos alunos da instituição.

A instituição precisa desenvolver seus serviços da melhor forma possível, pois dessa forma virá, conseqüentemente, um maior grau de satisfação e aceitação por parte dos usuários. Mas para que isso seja feito, é necessário perceber quais aspectos precisam de melhorias, para que então um planejamento adequado seja proposto de forma a intervir efetivamente em prol de uma evolução. Por essa razão, a pesquisa de satisfação aparece como o principal instrumento para determinar onde a organização precisa ser reestruturada.

Este texto foi dividido em três partes, além desta introdução. A primeira é composta por referências bibliográficas que abordam a avaliação das universidades públicas federais brasileiras e definem e reforçam a importância da pesquisa de satisfação dos clientes para o crescimento de uma organização e a importância do planejamento estratégico e da elaboração de um plano de desenvolvimento institucional. A segunda refere-se à metodologia utilizada na coleta de dados. Por fim, a terceira parte consiste na exposição dos resultados obtidos através da coleta de dados realizada com os alunos da Ufal e análise dos resultados observados ao longo da pesquisa para constatar a grau de satisfação dos alunos com a qualidade dos serviços de educação superior oferecidos pelo Estado, bem como apresenta a ferramenta do



planejamento estratégico como medida de promover as melhorias de que o serviço tanto necessita.

2. Avaliação das instituições de ensino superior no Brasil

A Constituição da República Federativa do Brasil (1988), em seu artigo 206, elenca os princípios básicos do ensino, entre os quais cita-se a *garantia de padrão de qualidade*, embora não defina que padrão seria esse. Na mesma linha segue a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (1996), que também relaciona o padrão de qualidade como um princípio do ensino e não define esse padrão.

Ribeiro (2011) enfatiza a dificuldade de se definir um padrão de qualidade aplicado ao ensino superior, pois “vários são os aspectos que podem ser enfocados para expressar qualidade”, entre os quais o autor cita o número de alunos, o tempo de conclusão dos cursos, a relação entre o planejamento e a execução das atividades, a qualificação do corpo docente, a produção científica dos alunos e dos professores, taxa de reprovação, taxa de conclusão de curso. Para o autor, “o entendimento do próprio conceito de qualidade é um dos obstáculos enfrentados pelas comissões para avaliar as instituições universitárias”. Contudo, o autor afirma que os processos de avaliação constituem-se em políticas públicas com grande capacidade para promover mudanças e adequações nos sistemas de ensino frente às demandas sociais

No Brasil, o Governo Federal é o responsável pela avaliação do ensino superior, que é realizada tanto em instituições públicas quanto privadas, sendo que estas últimas vêm se expandindo desde o final da década de 1960, quando, durante o regime militar, segundo Silva (2001), o Relatório Atcon diagnosticou o estrangulamento no canal de acesso à universidade, reforçando “a argumentação de que o ensino privado superior cumpriria uma função complementar, tendo em vista a impossibilidade de o poder público arcar completamente com este ônus”. Esse Relatório foi um documento disponibilizado pelo norte-americano Rudolf Atcon ao Grupo de Trabalho da Reforma Universitária (GTRU), criado pelo governo brasileiro em 1968, denominado de “Recomendações” e continha, segundo Boschetti (2007):

as diversas esferas de reformulação universitária, notadamente no que dizia respeito à integração, reforma administrativa, reforma fiscal, educação superior, universidade enquanto objetivos e finalidades. Coube portanto a Atcon a incumbência maior de orientar a implantação de uma nova estrutura universitária baseada no modelo empresarial, objetivando rendimento e eficiência e a construção de um suporte institucional para a execução de decisões militares em direção ao propalado do Brasil Grande, injetada pelos interesses estrangeiros nos discursos governamentais.

Conforme apresentado por Ribeiro (2011), várias propostas de avaliação das instituições de educação superior foram testadas desde essa época, culminando com a implantação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, a partir de 2004. Segundo o autor, “valendo-se das experiências anteriores, o SINAES foi elaborado por uma comissão especialmente constituída para este fim, a partir de uma ampla discussão envolvendo a comunidade universitária e outros segmentos da sociedade civil organizada”.

Para Brito (2008), o SINAES tem subjacente “a ideia de que em cada escola existe uma possibilidade diferenciada”. A autora informa que é uma tentativa de, ao mesmo tempo, atender ao sistema como um todo e às peculiaridades de cada Instituição de Educação Superior, informando que:

a avaliação deveria contemplar a análise global e integrada das dimensões, estruturas, relações, compromisso social, atividades, finalidades e responsabilidades sociais das IES e dos cursos a ela vinculados. Dentro desta concepção, é fundamental o reconhecimento da diversidade e o respeito à identidade.



O SINAES possui três dimensões de avaliação: Avaliação Institucional ou auto-avaliação, desenvolvida por avaliadores da própria instituição capacitados pelo Inep, integrantes das Comissões Próprias de Avaliação (CPA); Avaliação de Curso, pelos pares na avaliação *in loco*, pelos estudantes, através do ADES (questionário de Avaliação Discente da Educação Superior que é enviado aos estudantes da amostra do ENADE), pelos coordenadores de curso, mediante questionário dos coordenadores e avaliações realizadas pelos professores dos cursos e a CPA; Avaliação do Desempenho dos estudantes ingressantes e concluintes: através do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), aplicado aos estudantes que preenchem os critérios estabelecidos pela legislação vigente (Brito, 2008).

2.1 Planejamento Estratégico e Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)

Quando da instituição do SINAES, mediante a Lei nº 10.861 (2004), o Governo Federal, enfatizou, no art. 3º da referida Lei, a obrigatoriedade de que a avaliação levasse em conta, entre outros, a missão e o plano de desenvolvimento institucional (inciso I) e o planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da auto-avaliação institucional.

Segundo Silva *et al* (2014), “o PDI foi uma ação do governo federal para estimular as instituições de educação superior a fazerem planejamento de suas ações acadêmicas, pedagógicas e de gestão, visando trazer maior qualidade à educação superior brasileira”. Os autores informam, também que “algumas universidades aproveitaram os esforços que são despendidos para se elaborar um PDI, e passaram a fazer também planejamento estratégico, assunto já recorrente nas literaturas de gestão”.

O atual Plano de Desenvolvimento Institucional da Ufal foi elaborado para o quinquênio 2013-2017 (Universidade Federal de Alagoas, 2013). Ele está dividido em oito perspectivas (Ufal e Formação, Ufal e Conhecimento, Ufal e Sociedade, Desenvolvimento Acadêmico, Desenvolvimento Administrativo, Pessoas, Infraestrutura e Sustentabilidade Financeira), que englobam 26 objetivos estratégicos e se desdobram em 176 metas a serem atingidas. Contudo, constata-se que o Plano não estabelece indicadores que possibilitem aferir se os objetivos estratégicos estão sendo alcançados, nem está centrado em sua principal clientela, no caso, os alunos.

Portanto, há uma lacuna no planejamento estratégico da Ufal, visto que tal planejamento não tem foco na satisfação de sua principal clientela. Em virtude disso, o PDI da Ufal não estabeleceu indicadores de satisfação dos alunos, nem meios de avaliar essa satisfação, o que justifica nossa pesquisa.

3. Pesquisa de satisfação

Medir a satisfação dos clientes tem sido uma técnica muito utilizada pelas organizações em geral, pois é a partir da satisfação que se consegue mensurar e até mesmo melhorar a qualidade de um determinado serviço ou produto oferecido. Rossi & Slongo (1998) afirmam que: “a importância de um trabalho de tal natureza é reforçada pelo caráter estratégico possuído pelas pesquisas sobre satisfação de clientes, uma vez que fornecem o conhecimento essencial para a construção e sedimentação das vantagens competitivas das empresas”.

Para Hayes (1995), frequentemente é necessário usar medições mais subjetivas, que o autor definiu como “intangíveis”, porque os indicadores objetivos não são aplicáveis para avaliar a qualidade de serviços.



Essas medições de intangíveis incluem os questionários de satisfação do cliente para determinar suas percepções relativas à Qualidade do Serviço ou Produto que consomem, da mesma forma que os questionários de reações de funcionários avaliam suas percepções sobre a Qualidade de vida no trabalho (Clima Organizacional e Ambiente). (Hayes, 1995)

Segundo Esperidião & Trad (2005), “no Brasil, os estudos de satisfação ganham destaque a partir da segunda metade da década de 1990, com a promoção da *accountability* e o fortalecimento da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação”.

Quando se fala em pesquisa de satisfação, é importante levar em consideração a área sobre a qual será feita a análise e quais aspectos serão considerados no momento de se fazer o julgamento da qualidade. No caso desta pesquisa em particular, o campo delimitado foi a educação superior, e os aspectos submetidos à avaliação foram definidos em cinco grupos distintos, todos ligados aos serviços em geral, e não apenas finalísticos, da instituição pública para a qual a pesquisa foi direcionada.

4. Público-alvo

A escolha dos respondentes, tratando-se de pesquisa de satisfação, deve ser direcionada aos usuários do serviço, pois são eles os consumidores do produto final, podendo, portanto, afirmar com propriedade em quais aspectos ficou satisfeito e em quais a qualidade deixou a desejar e precisa de melhorias.

No entendimento de Fortes, Souza, Campos & Scabelo (2007), “ao prestar um serviço é necessário estar atento às necessidades e aos desejos particulares do cliente e/ou consumidor. As organizações e os indivíduos que entenderem e atingirem essas necessidades, são aquelas com mais probabilidade de prosperar no novo cenário econômico”.

Aferir a satisfação de usuários de determinado serviço é a forma mais comum de entender o que é bem aceito e o que precisa ser melhorado, pois são os próprios *stakeholders* que apontam como aquele serviço foi recepcionado por eles.

Tratando-se especificamente de medida de satisfação com serviço do ensino superior, o público-alvo do instrumento de coleta de dados é o aluno. Porém, alunos recém ingressos não possuem convivência suficiente com o serviço para formarem um juízo de valor a respeito da qualidade, diferente dos alunos concluintes, que podem expor uma visão mais experiente na condição de usuário do serviço depois de já terem passado por todas as etapas e usufruído, de uma forma geral, dos recursos oferecidos pela instituição de ensino, o que os torna aptos a opinar com mais convicção.

A instituição analisada dá andamento às diversas atividades administrativas e de ensino através dos servidores técnicos e docentes, os quais foram, obviamente, excluídos da pesquisa, pois o foco da satisfação no cliente é totalmente centrado naquele que faz uso dos serviços e não naquele que o executa.

5. Metodologia

Para a coleta dos dados, foi utilizada pesquisa *survey* que, segundo Freitas, Oliveira, Saccol & Moscarola (2000), é apropriada quando “o objeto de interesse ocorre no presente ou no passado recente”.

A pesquisa foi desenvolvida através de questionários estruturados com escalas organizadas em numeração crescente de 0 a 10, onde 0 significa total insatisfação e 10, satisfação plena.

O objeto de avaliação do estudo realizado voltou-se à satisfação dos usuários com o sistema de ensino superior público, onde os itens do questionário versaram sobre diversos



elementos agrupados em cinco aspectos gerais referentes à: ensino, atividades complementares, estrutura física da instituição, atendimento administrativo e acompanhamento pedagógico.

A aplicação do questionário ocorreu por meio de amostragem desenhada entre a população dos estudantes da principal universidade pública alagoana, a Universidade Federal de Alagoas (Ufal) que, apesar de não ser a única instituição pública de ensino superior em Alagoas, representa a maior concentração de alunos usuários desse tipo de serviço, situada no estado mencionado.

A amostra dos estudantes selecionados para participar da pesquisa limitou-se aos alunos concluintes, isto é, aqueles que estavam matriculados no último período de seus respectivos cursos, ou, no penúltimo período, caso a proposta para o período final daquela graduação fosse direcionada para estágio supervisionado sem disciplinas teóricas obrigatórias. Já com relação ao critério de escolha de quais cursos entrariam na amostra, foram considerados aqueles cursos que apresentaram a maior nota de corte no último processo seletivo para ingresso (ocorrido no ano de 2015) dentro de cada uma das três grandes áreas de conhecimento: ciências humanas e sociológicas, ciências da saúde e biológicas e ciências exatas. Dessa forma, a escolha dos cursos ficou restrita a duas graduações por área: direito e psicologia; medicina e odontologia; engenharia civil e arquitetura.

6. Análise dos Resultados

Para uma melhor visualização dos gráficos referentes aos itens analisados na instituição, as notas foram divididas de quatro formas, que podem ser verificadas de forma sucinta através dos dados mostrados na Tabela 1. A primeira contempla notas menores que um, onde a satisfação atribuída foi fixada como “crítica”. A segunda, foi definida com valores iguais ou superiores a 1 e menores que 5, com a satisfação entendida como “baixa”. As notas 5, 6 e 7, ficaram com a denominação de satisfação “moderada”. Por fim, as notas 8, 9 e 10 foram consideradas como satisfação “alta”.

Tabela 1.

Medidas de satisfação utilizadas na pesquisa

Valores de satisfação		
Satisfação crítica	Nota < 1	Valor 0
Satisfação baixa	$1 \leq \text{Nota} < 5$	Valores 1, 2, 3 e 4
Satisfação moderada	$5 \leq \text{Nota} < 8$	Valores 5, 6 e 7
Satisfação alta	Nota ≥ 8	Valores 8, 9 e 10

Notas: Mede-se os graus de satisfação por faixas, com exceção da “Satisfação crítica”, que corresponde a um único valor, no caso, 0 (zero).

A distribuição do número de entrevistados pelos seis cursos da amostra manteve-se equilibrada variando entre 16% e 18% para cada um deles, a depender de quantos alunos estavam presentes em sala de aula nos dias em que os questionários foram aplicados com as turmas. No entanto, duas graduações fugiram desse padrão, sendo elas Arquitetura e Urbanismo e Engenharia Civil, que representaram, respectivamente, 8,60% e 22,58% do número total de respondentes. Essa diferença, porém, não foi grave a ponto de resultar na necessidade de exclusão de um ou de outro da amostra, mesmo porque ambos os cursos pertencem à área de ciências exatas, portanto, quando unidos, os valores totalizam 31,18% do total de participantes, o que representa aproximadamente 1/3 do universo de aplicação da pesquisa, sendo os outros 2/3 distribuídos entre as outras duas grandes áreas do conhecimento: ciências sociais e humanas e ciências biológicas e da saúde.



O primeiro dos cinco aspectos analisados foi em relação à qualidade de ensino, composto por itens relacionados à avaliação da didática dos docentes e pelo sequenciamento de disciplinas distribuídas ao longo dos semestres. Nesse ponto foi verificada predominância absoluta do valor 7 na escala de satisfação, seguido de perto pelo valor 6. O resultado disso foi um percentual de 70,97% dos alunos cuja percepção sobre o ensino está num nível moderado de satisfação, conforme se verifica na Figura 1.

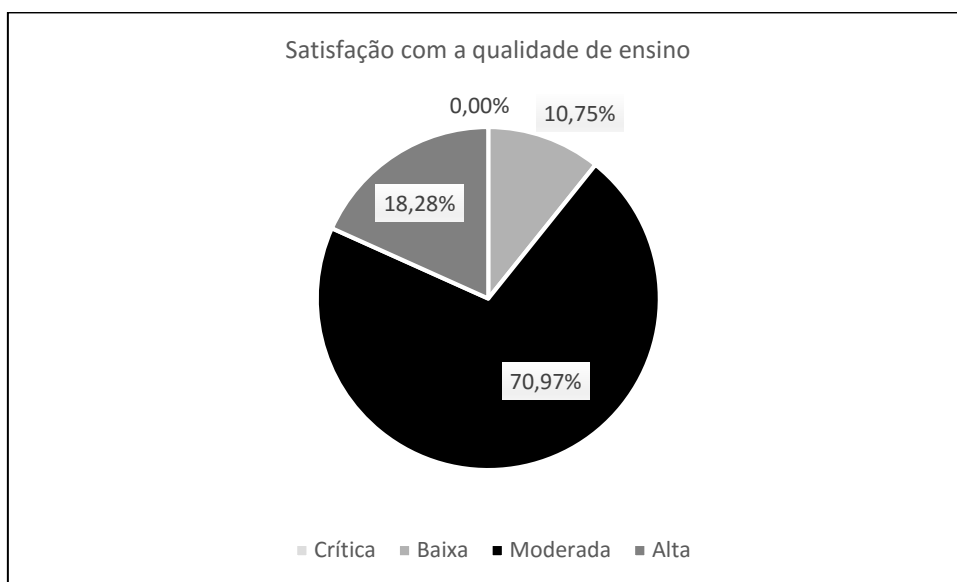


Figura 1. Percentuais de satisfação com a qualidade de ensino

O segundo aspecto analisado tratou sobre o engajamento da instituição com atividades complementares ao ensino em sala de aula. Nesse aspecto os alunos entendem que a universidade proporciona maior suporte para as atividades de monitoria (com ou sem bolsa) do que à prática através de estágios. No curso de psicologia, em particular, alguns alunos citaram que os projetos de iniciação científica são o ponto mais forte da universidade embora não estivesse contemplado no questionário. Mas mesmo assim a análise desse ponto foi o que apresentou maior índice de baixa satisfação entre os discentes, totalizando 25,81%, embora ainda tenha conseguido manter a maioria dos alunos (58,06%) com uma percepção moderada sobre isso.

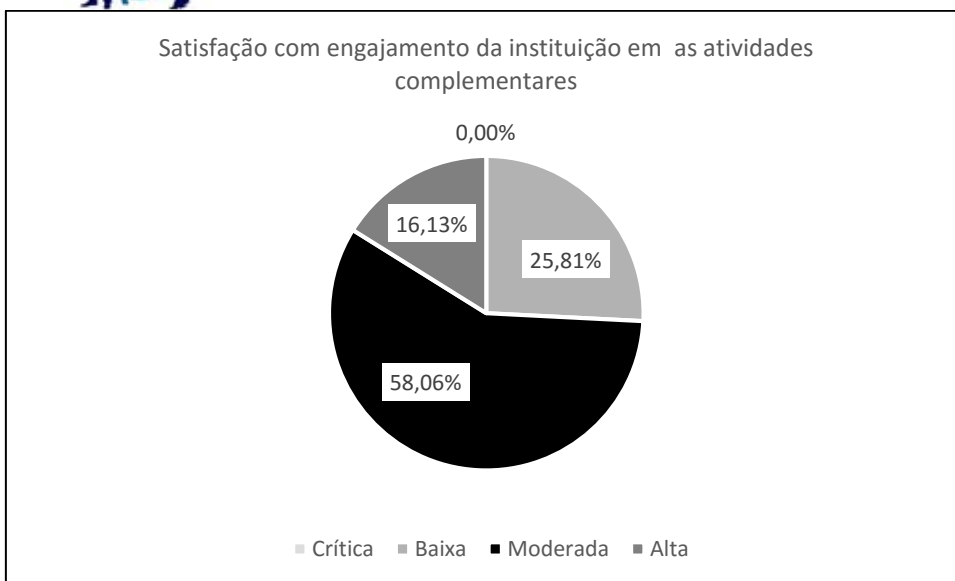


Figura 2. Percentuais de satisfação com o engajamento da instituição em atividades complementares

O item referente à estrutura física ficou com o segundo maior percentual de baixa satisfação entre os alunos (23,66%), porém, apesar disso, seguiu o padrão dos demais aspectos no que se refere a sustentação de uma percepção de qualidade moderada por parte da maioria dos respondentes (68,82%). O principal fator que desencadeou o elevado índice de baixa satisfação foi com relação aos laboratórios, especialmente no curso de Direito, no qual o que se considera “laboratório” é o escritório modelo de assistência jurídica da instituição. Os motivos de tal insatisfação não foram objeto desta pesquisa.

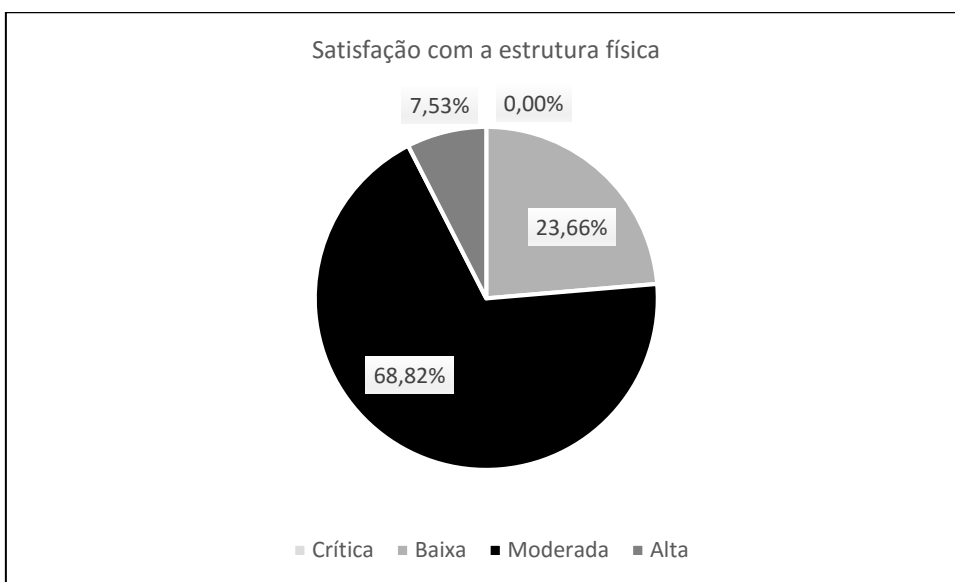


Figura 3. Percentuais de satisfação com a estrutura física

As questões referentes ao atendimento administrativo apareceram com o maior percentual de alunos com alto grau de satisfação dentro todos os cinco aspectos analisados. E mesmo existindo uma predominância da percepção da qualidade moderada, os alunos não se mostram insatisfeitos, visto que o valor obtido para satisfação baixa foi muito menor nesse do que em outros aspectos da pesquisa.

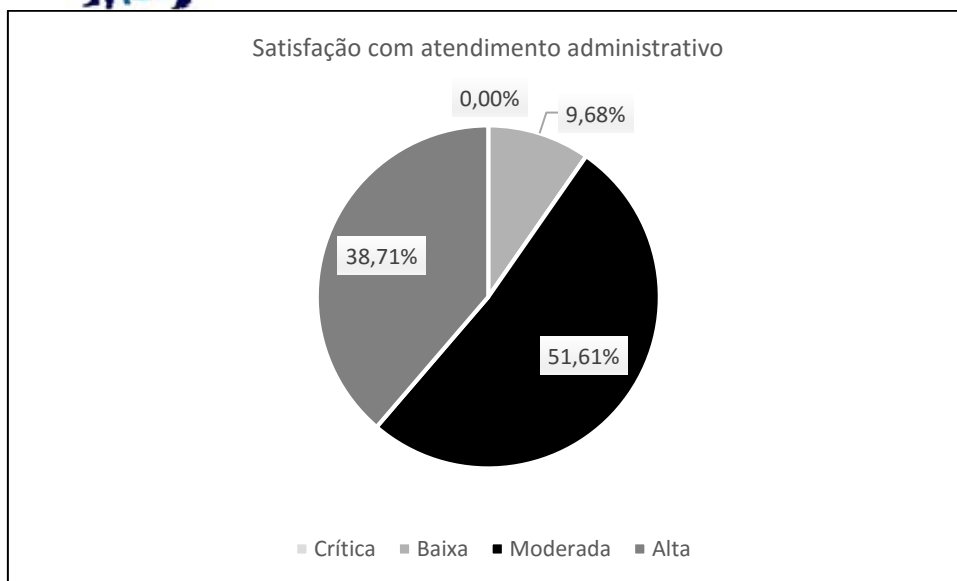


Figura 04. Percentuais de satisfação com o atendimento administrativo

Por fim, temos os resultados da análise do item de acompanhamento pedagógico, que se refere ao tratamento dos assuntos acadêmicos dos alunos junto ao coordenador de seu curso. Esse foi o único aspecto em que o percentual de moderado ficou abaixo de 50%, o que mostra que foi o ponto que mais dividiu opiniões, sendo, inclusive, o único a obter avaliações com valores abaixo de 1, que nesta pesquisa considerou-se como resultado crítico.

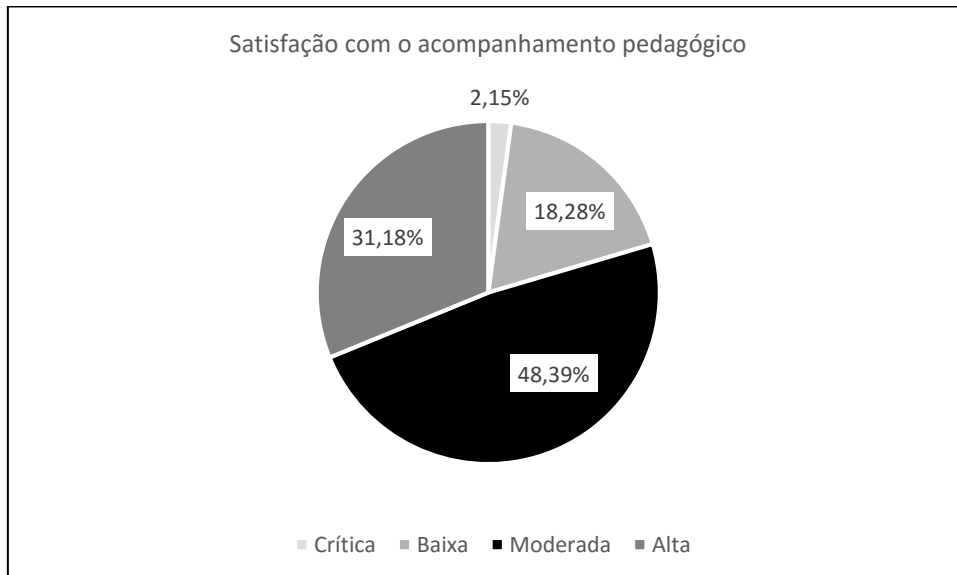


Figura 05. Percentuais de satisfação com o acompanhamento pedagógico

7. Conclusões

Este trabalho procurou avaliar a qualidade do ensino superior na Universidade Federal de Alagoas (Ufal), sob a ótica dos discentes, mediante pesquisa de satisfação. Por tudo que foi exposto, constata-se que a qualidade do ensino superior na Ufal, na avaliação dos alunos, satisfaz suas expectativas, porém, está longe de ser a ideal, visto que o grau de satisfação estabelecido como “alto” não obteve maioria em nenhum dos itens analisados.



O predomínio da percepção de satisfação moderada demonstra que a qualidade não está ruim, mas definitivamente pode ser melhorada com alguns investimentos e mudanças em certos procedimentos.

O que se saiu melhor dentre os fatores analisados foi, sem dúvidas, o atendimento administrativo, que reúne itens sobre cortesia, presteza e resolubilidade dos problemas levados às secretarias dos cursos. Apenas 9,68% dos alunos mostraram baixo índice de satisfação com relação a isso, enquanto que outros 38,71% atribuíram notas de alto grau de satisfação para este mesmo aspecto. O pior de todos os aspectos analisados foi em relação ao engajamento da instituição em atividades complementares. A satisfação apresentada foi calculada com base na média entre os itens estágio e monitoria.

Sendo assim, é possível concluir que a elevada concorrência pelas vagas na universidade pública reveste-se de muita expectativa dos candidatos em relação a instituição, porém, confrontando a realidade com aquilo que tinham idealizado, a maior parte dos alunos não se mostrou plenamente satisfeita com o ensino superior público. Da mesma forma, os resultados também apontam poucos respondentes com grau de satisfação baixo ou crítico, visto que as notas distribuídas entre as escalas dos questionários ficaram com forte concentração nos valores correspondentes à satisfação moderada.

Toda instituição, seja ela pública ou privada, deve sempre buscar grau de excelência na qualidade de seus serviços. No caso da iniciativa privada, esse pode ser o diferencial para manter-se no mercado. No caso do setor público, a má prestação de serviço pode ensejar responsabilização dos gestores perante os órgãos de controle e o Ministério Público, podendo culminar em penalidades como a perda da função pública, devolução de recursos mal aplicados e, até mesmo, prisão. Por essa razão, é evidente que a conclusão obtida através dos resultados é de que existe necessidade de melhorias em todos os cinco grupos de fatores investigados nessa pesquisa.

Tendo em vista as dificuldades apresentadas ao longo do texto, é altamente recomendável que os investimentos feitos na instituição ocorram mediante um planejamento estratégico, contendo um plano de desenvolvimento institucional, de forma a otimizar os recursos disponíveis. Os resultados aqui descritos apontam os principais focos de insatisfação do público alvo da pesquisa e, de posse dessa informação, um plano de ação pode ser traçado para eliminar, ou ao menos reduzir os problemas institucionais apresentados. Para Prieto e Carvalho (2016), esse plano é executado através da alocação de recursos e ajustes.

No caso que aqui foi apresentado, a elaboração do planejamento estratégico do emprego de recursos deve ser criteriosa, especialmente por se tratar de um trabalho desenvolvido com recursos públicos, pois a sua má utilização por parte dos gestores pode acarretar em responsabilização do agente público. Além disso, tanto a mensuração de desempenho quanto o planejamento estratégico são importantes ferramentas para o desenvolvimento de uma nova gestão pública com caráter gerencial, focada em resultados (Silva & Mario, 2016).

É importante ter em mente que os recursos disponíveis da instituição não se resumem, exclusivamente, em investimentos de ordem financeira, mas também se compõem da distribuição de pessoal, da utilização do espaço físico, bem como da divisão de atribuições e de tarefas específicas para concretizar o plano de ação elaborado para melhorar as questões cuja análise se mostrou insatisfatória por parte dos respondentes da pesquisa.

A satisfação ou insatisfação com o serviço de educação superior pode não ser uma exclusividade das instituições públicas de ensino, afinal a iniciativa privada também pode apresentar alguns dos problemas relatados nesse trabalho.

Como sugestão de futuros estudos, recomenda-se a replicação desse modelo de pesquisa, porém, sob uma perspectiva comparativa entre a qualidade das instituições públicas



e privadas, podendo, inclusive, se aplicar não apenas ao ensino superior, mas também ao ensino médio e fundamental.

8. Referências

Bittencourt, H. R., Viali, L., de Moraes Rodrigues, A. C., & de Oliveira Casartelli, A. (2010). Mudanças nos pesos do CPC e seu impacto nos resultados de avaliação em universidades federais e privadas. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, 15(3).

Boschetti, V. R. (2007). Plano Atcon e Comissão Meira Mattos: construção do ideário da universidade do pós-64. Recuperado em 18 agosto, 2016, de http://www.histedbr.fe.unicamp.br/revista/edicoes/27/art18_27.pdf

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal: Centro gráfico, 1988. Recuperado em 18 agosto, 2016, de http://www.senado.gov.br/atividade/const/con1988/con1988_18.02.2016/ind.asp

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Prof. Anísio Teixeira (2014). *Sinopses Estatísticas da Educação Superior – Graduação*. Recuperado em 18 agosto, 2016, de <<http://portal.inep.gov.br/superior-censosuperior-sinopse>>.

Brito, M. R. F. de (2008). SINAES and ENADE: From conception to implementation. *Avaliação. Revista da Avaliação da Educação Superior* (Campinas), v. 13, n. 3, p. 841-850.

Esperidião, M. & Trad, L. A. B. (2005). Avaliação de satisfação de usuários. *Ciência saúde coletiva*, Rio de Janeiro, v. 10, supl. p. 303-312, dezembro de 2005. Recuperado em 18 agosto, 2016, de <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232005000500031&lng=en&nrm=iso>.

Fortes, A. V., Souza, M. C. de, Campos, F. C. de & Scabelo, S. S. D. de A (2007). A satisfação do discente em instituições de ensino superior: um estudo de caso. *Simpósio de Gestão e Estratégia em Negócios*. Seropédica, RJ, 5.

Freitas, H., Oliveira, M., Saccol, A. Z., & Moscarola, J. (2000). O método de pesquisa survey. *Revista de administração*, 35(3), 105-112.

Hayes, B. E. (1995). *Medindo a satisfação do cliente: Desenvolvimento e uso de questionários*. Rio de Janeiro: Qualitymark.

Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (1996). Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União. Brasília, DF: Senado Federal.

Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 (2004). Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, DF: Senado Federal.

Prieto, V. C. & Carvalho, M. M. de (2016). Fatores chave para o alinhamento estratégico vertical: Survey com executivos brasileiros. *Production*, 26(3), 626-641.



V SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade

International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317 - 8302

Ribeiro, J. L. L. D. S. (2011). *Avaliação das universidades brasileiras: as possibilidades de avaliar e as dificuldades de ser avaliado*. Recuperado em 18 agosto, 2016, de <http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/7035>.

Rossi, C. A. V. & Slongo, L. A. (1998). Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. *Revista de administração contemporânea*. Curitiba, v. 2, n. 1, p. 101-125, abril.

Silva, F. L. (2001). Reflexões sobre o conceito e a função da universidade pública. *Estudos avançados*, v. 15, n. 42, p. 295-304.

Silva, F. de A. e & Mário, P. do C. (2016). Prestação de contas no setor público: qual é o alcance da difusão dos resultados da organização. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 24(1), 119-133.

Silva, J. E. O., Cunha, J. P. D., Medeiros, C. A. D., Melo, M. B. D., Koslosky, M., & Ramos, A. M. (2014). Os modelos de planejamento estratégico e planos de desenvolvimento institucional em universidades federais brasileiras. *XIV Colóquio internacional de gestão universitária – A Gestão do Conhecimento e os Novos Modelos de Universidade*. Florianópolis – Santa Catarina – Brasil, 3, 4 e 5 de dezembro de 2014.

Universidade Federal de Alagoas (2013). *Plano de Desenvolvimento Institucional 2013-2017*. Recuperado em 18 agosto, 2016, de <http://www.ufal.edu.br/transparencia/institucional/plano-de-desenvolvimento>.