

DETERMINANTES DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO FINANCEIRA DA FASF: UMA ANÁLISE SOB A PERSPECTIVA DO QUESTIONÁRIO DO ESTUDANTE ENADE

Maria Marli Pereira Araújo^{1,3}, Maria Helena Silva Rabelo², Ângela Oliveira^{1,2}

¹ *Departamento de Ciências Biológicas, Faculdade de Filosofia Ciências e Letras do Alto São Francisco. Avenida Laerton Paulinelli 153, CEP 35595-000, Monsenhor Parreiras, Luz, Minas Gerais, Brasil.*

² *Departamento de Administração, Faculdade de Filosofia Ciências e Letras do Alto São Francisco. Avenida Laerton Paulinelli 153, CEP 35595-000, Monsenhor Parreiras, Luz, Minas Gerais, Brasil.*

³ *Autor correspondente. E-mail: mmpaafasf@gmail.com.*

RESUMO

Este estudo buscou analisar os determinantes de satisfação dos alunos dos cursos de Administração e Gestão Financeira da FASF, sob a perspectiva do Questionário do Estudante ENADE, que avalia questões relativas à Instituição e ao curso, além de infraestrutura e corpo docente. Para isso, realizou-se um levantamento de indicadores com os concluintes dos cursos e, como instrumento de coleta de dados, foi utilizado o Questionário ENADE. Efetuou-se a análise média das respostas a fim de definir quais fatores seriam determinantes para a satisfação dos alunos de acordo com o construto Organização Didático-Pedagógica. Os resultados revelaram que a hipótese defendida pelas autoras de que a satisfação dos alunos dos Cursos de Administração e Gestão Financeira perpassa pelos indicadores propostos pelo Questionário ENADE que são: infraestrutura adequada, qualidade e rapidez na prestação do serviço e corpo docente qualificado. Porém, os índices de maior satisfação entre os cursos foram diferenciados visto que, para o Curso de Administração, o que mais impactou foi a possibilidade de participação em programas, projetos ou atividades de extensão universitária, inclusive relacionada ao estágio supervisionado, enquanto que os alunos de Gestão Financeira avaliaram com maior índice de satisfação a possibilidade de trabalho em equipe e a contribuição do curso no desenvolvimento da capacidade de aprender e a atualização permanente.

Palavras-chave: satisfação do aluno, instituição de ensino, ENADE.

ABSTRACT

This study investigates the determinants of student satisfaction of Administration courses and FASF Financial Management under the ENADE student questionnaire perspective that evaluates issues related to institution born and stroke, as well as infrastructure and faculty. For this, we carried out a survey of indicators with the graduates of the courses and how data collection instrument was used ENADE Questionnaire. Average analysis was executed the answers in order to determine which factors are decisive for the student satisfaction according to construct Didactic-Pedagogical Organization. The results showed that the hypothesis put forward by the authors that the satisfaction of students in business schools and financial management permeates the indicators proposed by ENADE Questionnaire which are: adequate infrastructure, quality and speed in providing the service and qualified faculty. But the index increased satisfaction among courses were differentiated as to the Administration course what most impacted was the possibility of participation in programs, projects or university extension activities, including related to the supervised training while students of financial management evaluated more satisfaction rating the possibility of teamwork and contribution of the course in developing the capacity to learn and constantly updated.

Keywords: Student satisfaction, education institution, ENADE.

INTRODUÇÃO

Hoje as Instituições de Ensino Superior (IES) devem ser interpretadas como organizações e, como tal, vivem extensa competitividade no setor em que estão inseridas. Novas formas de tecnologia de informação e comunicação propiciam novos formatos de aprendizado, inclusive através da Educação a Distância que tem despertado o interesse dos alunos por conta de sua praticidade e comodidade, possibilitando, assim, a democratização do acesso à educação.

Nos últimos anos, observa-se uma maior disponibilidade de faculdades particulares em consequência de uma expansão no setor educacional. Como resultado desse processo, as opções

oferecidas aos alunos, tanto em número de escolas, como se considerados o volume de cursos e vagas, tiveram um incremento, elevando o nível de exigência dos alunos.

Para melhorar continuamente a prestação de serviços e atender às necessidades dos alunos, é importante que a IES promova um ajuste de variáveis que influenciam nos seus processos, uma vez que a satisfação dos alunos faz parte da estratégia das organizações. Nesse sentido deve haver uma preocupação com a Qualidade, entendida de forma mais abrangente nas atividades operacionais, como parte de um sistema, e mesmo relacionada à cultura e aos valores da organização.

Conforme Gozzi (2015), a gestão da qualidade é importante em qualquer processo de gestão empresarial, tanto na produção de bens quanto na oferta de serviços. A IES também deve promover ações que visem à melhoria do seu conceito perante seus alunos através do aperfeiçoamento das salas de aula, infraestrutura geral, atendimento, entre outros. Cabe às instituições de ensino não perder o foco na qualidade dos seus processos e da estrutura ofertada, devendo estar atentas aos resultados obtidos com a satisfação e desempenho dos alunos. A satisfação dos clientes, após a utilização dos serviços, depende da oferta em relação às suas expectativas, ou seja, o cliente compara o desempenho percebido de um serviço em relação à expectativa criada (KOTLER, 2011).

Em um cenário de permanente desenvolvimento tecnológico e consequentes mudanças nas estruturas e processos necessários para a manutenção das organizações, é de suma importância o estudo e aplicação prática de fundamentos e ferramentas que viabilizam a gestão eficaz da qualidade (GOZZI, 2015).

Nesse contexto, surge o interesse pelas pesquisas a respeito da satisfação dos alunos sobre os diversos aspectos que envolvem a IES, permitindo descobrir as peculiaridades ou falhas nos processos educacionais e garantindo assim acesso a informações que possibilitem a permanência ou instauração da qualidade no ensino, através da qualidade do corpo docente, da infraestrutura, dos currículos e programas, entre outros fatores. O desafio está em encontrar alternativa de controle da qualidade de ensino em todos os processos nele envolvidos através de um sistema de avaliação preciso para um exercício democrático de opinião. Inserir o aluno como parte do processo de avaliação o traduz como um ser ativo e responsável pela sua formação educacional, e não como um indivíduo à parte, sujeito a um possível sistema falho e ineficaz.

Considerando a complexidade de se edificar um sistema de avaliação institucionalmente correto, com o máximo de ganhos e menores perdas à IES, optou-se para a presente pesquisa pelo modelo de avaliação instituído pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), e aplicado aos alunos durante o Exame Nacional de Desempenho de Estudante (ENADE), intitulado Questionário do Estudante.

Dessa forma, e perante o exposto, o presente artigo visou responder ao seguinte problema: Quais são os fatores determinantes que contribuem para a satisfação dos alunos dos cursos de Administração e Gestão Financeira da FASF? Desse modo, pretendeu-se cumprir com o objetivo geral desta pesquisa que foi ‘Analisar os determinantes de satisfação dos alunos dos cursos de Administração e Gestão Financeira da FASF sob a perspectiva do Questionário do Estudante ENADE que avalia questões relativas à Instituição e o curso, além de infraestrutura e corpo docente.’ Como objetivos específicos, visa-se: Identificar os aspectos de maior impacto para a satisfação dos alunos participantes da pesquisa; Analisar as possíveis diferenças dos níveis de satisfação entre os cursos pesquisados.

Como resposta para a pergunta problema, acredita-se que os fatores que contribuem para a satisfação dos alunos transitam por infraestrutura adequada, qualidade e rapidez na prestação do serviço e corpo docente qualificado.

Para o cumprimento dos objetivos, este estudo apresenta uma breve revisão acerca da qualidade e legislação da avaliação no ensino superior, da satisfação em instituições de ensino; apresenta a metodologia utilizada, os resultados encontrados e as considerações finais.

DESENVOLVIMENTO

O cenário educacional no Brasil

Observa-se, nos últimos anos, um rápido crescimento no número de faculdades privadas no Brasil e, com isso, o aumento da concorrência nesse setor. Segundo o Ministério da Educação, em 1.998 existiam 973 faculdades em funcionamento e, dessas, 764 eram faculdades privadas. Já em 2012, um total de 2.416 IES declararam e finalizaram o Censo, que é o levantamento de dados estatísticos educacionais de âmbito nacional, realizado todos os anos e

coordenado pelo Inep, representando um aumento de 51 IES em relação aos dados de 2011. Apesar de o percentual de 84,6% das IES corresponder a faculdades, essa organização acadêmica representa apenas 28,8% do total de matrículas nos cursos de graduação. Por outro lado, as universidades são 8,0% do total de IES, mas detêm a maioria das matrículas da graduação. O Censo 2012 teve 31.866 cursos de graduação informados, o que representou uma variação positiva de 4,8% em relação a 2011. A maioria dos cursos está localizada na região Sudeste, com participação de 45,0% no total.

A expansão nas IES faz parte de um processo de adequação a um novo modelo de desenvolvimento percebido principalmente após a década de 1980, como uma nova tendência decorrente da inserção da economia brasileira na globalização. O crescimento do número de IES privadas no país fomenta o debate sobre suas consequências, sejam elas positivas ou negativas, sobre o desenvolvimento tecnológico e a qualidade de ensino oferecida, abordados a seguir (PIRES, 2004 apud CHAVES, SOUSA, 2006).

Qualidade em Serviços e Satisfação dos Clientes

O estudo e a aplicação prática dos fundamentos e ferramentas que viabilizam a gestão eficaz da qualidade na prestação de serviços são essenciais para a atuação em um mercado que exige foco na superação das expectativas dos clientes e, conseqüentemente, na preocupação da manutenção e crescimento da organização no mercado em que está inserida. Para Gozzi (2015), essa importância se dá em um contexto de permanente desenvolvimento de novas tecnologias e conseqüentes mudanças nos processos das organizações, necessários para a manutenção em um ambiente de mercado globalizado.

Conforme Hoffman (2003), atualmente, as organizações discutem o sucesso e o fracasso dos programas de qualidade, sendo que o foco desta preocupação é em relação à gestão adequada dos recursos. Toda organização processa recursos, transformando-os em produtos ou serviços, sendo que estes permeiam todos os aspectos da vida humana. Porém, destaca-se que poucos serviços podem ser classificados como “puros”, pois, quando um cliente o compra, ele compra uma experiência que envolve diversos outros fatores como: o ambiente, o pessoal de contato, a organização e seus sistemas, entre outros. Ainda para o autor: “A experiência de serviço fornece

um pacote de benefícios ao cliente” (p.26). A partir da análise desses benefícios, ocorrerá ou não a satisfação com o que é oferecido.

Para Kotler (2011), as expectativas são formadas pelas experiências anteriores dos clientes. Depois de receber o serviço, os clientes confrontam o valor percebido com o que foi esperado. Se o serviço percebido não atender às expectativas do que foi esperado, os clientes perderão o interesse pelo fornecedor, eis que então surge a insatisfação. “Satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (ou resultado) percebido de um produto ou serviço em relação às expectativas do comprador” (p. 58).

De acordo com Hoffman (2003), a satisfação do cliente e a qualidade do serviço são dois conceitos entrelaçados. O relacionamento entre eles, entretanto não está claro. Alguns autores acreditam que a satisfação do cliente leva à percepção da qualidade do serviço; para outros, a qualidade do serviço resulta na satisfação do cliente. Independente da maneira como os dois conceitos se relacionam com o cliente, para que as experiências satisfatórias criem avaliação de alta qualidade, é necessário que a organização se concentre em diversas tarefas e dê atenção tanto às necessidades dos clientes quanto às restrições operacionais sob as quais a organização opera. Nesse sentido, é importante que a organização tenha um sistema formal para acompanhar as opiniões e percepções dos clientes acerca da qualidade dos serviços.

Kotler (2011) propôs um modelo das características de uma organização de alto desempenho que envolve a clara definição do público interessado e suas necessidades. Na sequência, sob a visão do autor, a organização alcançará suas metas de satisfação gerenciando os processos de trabalho realizados pelas áreas. Porém, para realizar processos, uma organização precisa de recursos como mão de obra, materiais, equipamentos, informações e assim por diante. E, por último, uma organização consiste em sua estrutura, suas políticas e sua cultura. Ressalta-se que o foco da pesquisa em questão é sobre a avaliação dos alunos em relação aos recursos e estrutura da IES entre outros aspectos avaliados sob a ótica do Questionário ENADE 2015. Considera-se ainda, conforme Chaves e Sousa (2006), que, de um lado da relação estão as IES a oferecer cursos diversificados para públicos distintos; do outro, este mesmo público, provavelmente tem certos atributos como critério de escolha e conseqüentemente avaliação da IES.

Satisfação no Ensino Superior

Conforme abordado, a satisfação é de suma importância para as organizações e, em tal contexto, as IES não podem ficar alheias a essas exigências. As IES passam por um processo bastante complexo visto que a natureza do seu negócio é a educação, um serviço essencialmente intangível mas, mesmo assim, medir a satisfação dos clientes, para os propósitos desta pesquisa, denominados ‘alunos’, pode trazer vários benefícios compensadores. Através das pesquisas de satisfação, podem ser identificados problemas existentes ou em potencial (HOFFMAN, 2003).

Num cenário de grande concorrência entre as IES, conforme dados apresentados que confirmam o crescimento do setor, espera-se que uma instituição educacional tenha como predominância a relação de longo prazo com seus clientes, pois está cada vez mais difícil atrair novos estudantes, acontecendo um declínio no volume de matrículas (Chaves, Sousa, 2006). Quando o aluno tem suas necessidades satisfeitas, torna-se o melhor divulgador da instituição. Sua satisfação e comunicação boca-a-boca favoráveis atingem a outros, tornando-se um facilitador para atrair maior número de pessoas, através da comunicação.

Ainda, segundo as autoras, algumas instituições de ensino não correspondem às expectativas dos alunos por estarem preocupadas com outros assuntos que não têm relação com satisfação.

As instituições devem se preocupar em responder a seu público e, para isso, adotar providências para entendê-lo e melhorar sua satisfação – a satisfação do aluno refletirá diretamente na imagem pública da instituição.

Conforme Pereira e Gil (2006), em qualquer tipo de empresa ou instituição, a satisfação é questão importante, inclusive para aquelas voltadas ao ensino, visto que o fim maior de uma organização desse ramo tem como propósito a satisfação de seus alunos com o ensino ofertado. Para que uma organização entregue satisfação, deve ser dada atenção à totalidade dos serviços, enfatizando a qualidade do ensino ofertado. Segundo os autores, somente com um ensino de qualidade a instituição conseguirá a aprovação e o reconhecimento da sociedade, que não pode ser negligenciada como seu cliente. Com isso, torna-se necessária a busca da satisfação do discente no Ensino Superior através dos serviços oferecidos. As IES que zelam pela satisfação dos discentes compõem uma parcela dominante do mercado, mostrando-se comprometidas com

a qualidade de serviços e com os resultados alcançados junto aos mesmos. É fundamental que ela conheça seus alunos, procurando saber quais são os seus principais gostos e anseios, suas preferências, suas necessidades e aspirações para obter, desta forma, sua satisfação quanto ao ensino oferecido e, conseqüentemente, quanto à Instituição. Hoffman (2003) afirma que a satisfação do cliente é propulsora para as empresas que prestam serviços e que elas devem adotar medidas de satisfação como ferramenta fundamental.

Considerando a satisfação do aluno da graduação como condicionante da qualidade do ensino definidos pelo ENADE, definiram-se alguns aspectos relacionados à qualidade do curso de Administração e Gestão Financeira a serem avaliados quanto à Organização Didático-Pedagógica, Infraestrutura e Instalações Físicas e, ainda, sobre as Oportunidades de Aplicação da Formação Acadêmica e Profissional dos alunos participantes da pesquisa.

Legislação de Avaliação do Ensino Superior

A avaliação da educação superior é regulamentada pela Lei nº 10,861, de 14 de abril de 2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), cuja finalidade é promover a qualidade e dar elementos para os processos de regulação da Educação Superior no país. O SINAES avalia as instituições, os cursos e o desempenho dos estudantes. Porém, a operacionalização tem a responsabilidade do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), e os processos avaliativos são coordenados e supervisionados pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES).

O roteiro básico do processo de avaliação do SINAES (2004) destaca o corpo de professores, que deverá ser devidamente qualificado e comprometido com o ensino, a pesquisa e a extensão, a conformidade com os princípios fundamentais da instituição e a devida vinculação à sociedade. O processo de avaliação proposto prevê ainda, no seu roteiro básico de avaliação, uma análise da infraestrutura institucional em função das atividades acadêmicas de formação e de produção de conhecimentos, considerando especialmente: salas de aula, laboratórios, biblioteca, entre outros.

De acordo com o SINAES (2004), é preciso que os processos avaliativos consigam instituir um sistema de avaliação no qual as dimensões da realidade avaliada estejam integradas

em sínteses compreensivas. Nesse sentido, o ENADE se apresenta como um dos pilares da avaliação do SINAES e, com regras claras, tem trazido diversas e significativas contribuições para a melhoria da qualidade de cursos e de IES de todo o país.

Aliado aos processos de Avaliação de Cursos e de Avaliação Institucional, o ENADE constitui-se importante instrumento de aferição e de promoção da qualidade para os cursos de graduação e para as políticas de educação superior do país. Esse instrumento de avaliação tem como objetivo “aferir o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos previstos nas diretrizes curriculares do respectivo curso de graduação, e as habilidades e competências em sua formação” (INEP, 2015).

Quanto ao ciclo avaliativo, o ENADE é realizado todos os anos, aplicando-se trienalmente a cada curso, de modo a abranger, com a maior amplitude possível, as formações objeto das Diretrizes Curriculares Nacionais, da legislação de regulamentação do exercício profissional e do catálogo de Cursos Superiores de Tecnologia (INEP, 2015).

Desta forma, diante da complexidade do processo avaliativo, o ENADE apresenta-se como importante instrumento para as instituições de ensino e estas devem estar atentas ao seu resultado que trazem as opiniões e anseios do alunado, que permitem à IES se concentrar nas eventuais falhas do processo educativo.

METODOLOGIA

Este estudo envolveu dois tipos de pesquisa: a exploratória e a descritiva. Na fase conceitual utilizou-se, conforme Malhotra (2010), da pesquisa exploratória, mais especificamente, do método levantamento bibliográfico e outros métodos de pesquisa como os levantamentos documentais disponíveis sobre o cadastro de alunos dos cursos de Administração e Gestão Financeira concluintes em 2015 e que responderão o Questionário ENADE.

Em uma segunda etapa, foi utilizada a pesquisa descritiva quantitativa, também denominada de levantamento de campo, que, segundo Malhotra (2010), tem como foco principal a comprovação das hipóteses para a amostra em questão.

O universo da pesquisa foi constituído por alunos concluintes em 2015 dos cursos de Administração e Gestão Financeira de uma IES do interior de Minas Gerais. Participaram da pesquisa 25 alunos concluintes de Administração e 12 alunos concluintes de Gestão Financeira.

A pesquisa foi realizada através da aplicação do questionário ENADE. Esse questionário do estudante é aplicado trienalmente e constitui-se um importante instrumento de coleta de informações que compõem a avaliação do desempenho dos estudantes e subsidiam os atos de credenciamento e de renovação de reconhecimento. O questionário ENADE é de caráter obrigatório e tem por finalidade subsidiar a construção do perfil socioeconômico e acadêmico do estudante e fornecer informações quanto ao seu processo formativo, através da avaliação de diversos aspectos do curso e da formação. Desta forma, apresenta-se a importância do instrumento de avaliação utilizado para cumprimento dos objetivos desta pesquisa, sendo que serão analisadas apenas as informações do questionário relacionadas ao processo formativo.

O questionário adaptado para atendimento aos objetivos da pesquisa foi respondido pelos alunos em sala de aula no dia 30 de setembro de 2015. O instrumento utilizado foi composto por 43 questões, distribuídas da seguinte forma: (1) Identificação do curso representado (questão 1); (2) escalas referentes ao construto apresentado pelo Questionário ENADE sobre Organização Didático-Pedagógica, Infraestrutura e Instalações Físicas e ainda sobre as Oportunidades de Aplicação da Formação acadêmica e Profissional. Os respondentes indicaram o seu grau de discordância ou concordância (1 a 6) em relação a uma série de afirmações relacionadas ao objeto, utilizando, neste caso, a escala de atitude de *Likert*. Em relação à caracterização dos alunos, não foram aplicadas as perguntas que avaliavam o perfil socioeconômico e acadêmico dos estudantes, no que fica esclarecida a adaptação do questionário.

Uma medida global foi calculada para cada uma das perguntas relacionadas ao construto, sendo calculada a partir da média aritmética simples das respostas dadas às questões que funcionaram como seus respectivos indicadores.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com base nos resultados do questionário do ENADE, os fatores que determinam a satisfação dos alunos do Curso de Administração que tiveram maior relevância foram: A

possibilidade que o curso dá aos alunos de aumentar a capacidade e reflexão e argumentação; as oportunidades que são concedidas aos alunos para participação em projetos e programas e atividades de extensão universitária. Para estas afirmativas do questionário, 73,9% dos alunos relataram concordar totalmente.

Outro fator que se destaca é o reconhecimento, por parte dos alunos de Administração, sobre os processos avaliativos, pois 82,6% relataram participar periodicamente de avaliações do curso, disciplinas, atuação do corpo docente e infraestrutura da IES.

No que diz respeito ao estágio supervisionado, 73,9% relataram concordar totalmente que o mesmo proporciona experiências diversificadas para sua formação.

A infraestrutura da IES apresentou-se de forma adequada na avaliação dos alunos de Administração visto que 65,2% relataram que a IES possui refeitório, cantina, e banheiros em condições adequadas que atendem as necessidades de seus usuários.

No Curso de Gestão Financeira, no que diz respeito ao curso, oferecer oportunidade de trabalhar em equipe e a contribuição do curso para a capacidade de aprendizado, 75% concordaram totalmente com as afirmativas.

Já em relação à participação em eventos internos e externos e realização de avaliações periódicas, 62,5% concordaram totalmente com estas afirmativas

Da mesma forma, 50% relataram que as referências bibliográficas indicadas pelos professores contribuem para seus estudos e aprendizagem; que são oferecidas oportunidades para superarem dificuldades no processo de formação; que as atividades realizadas durante o TCC contribuem para qualificar sua formação profissional e, finalizando, que os professores utilizam TICs como estratégia de ensino. Ressalta-se que, conforme Gozzi (2015), as novas tecnologias são de extrema importância atualmente para a manutenção e crescimento das organizações.

Dos alunos do Curso de Gestão Financeira entrevistados, 62,5% concordaram totalmente que a IES dispõe de infraestrutura de refeitório, cantina e banheiros que atendem as necessidades dos usuários. 50% dos alunos concordaram totalmente que: as salas de aula são adequadas; equipamentos e os materiais disponíveis nas aulas práticas são adequados para quantidade de alunos e a biblioteca dispõe de referências necessárias no decorrer do curso.

No geral, os entrevistados de ambos os cursos concordaram com a infraestrutura da IES; que são oferecidas oportunidades para qualificação dos alunos e que o corpo docente participa de avaliação do curso, corpo docente e IES.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Evidenciou-se, no estudo, a confirmação da hipótese defendida pelas autoras de que a satisfação dos alunos dos Cursos de Administração e Gestão Financeira perpassa pelos indicadores propostos pelo Questionário ENADE que são: infraestrutura adequada, qualidade e rapidez na prestação do serviço e corpo docente qualificado. Porém, os índices de maior satisfação entre os cursos foram diferenciados visto que para o Curso de Administração o que mais impactou foi a possibilidade de participação em programas, projetos ou atividades de extensão universitária, inclusive relacionado ao estágio supervisionado, enquanto que os alunos de Gestão Financeira avaliaram com maior índice de satisfação a possibilidade de trabalho em equipe e a contribuição do curso no desenvolvimento da capacidade de aprender e atualização permanente.

Ressaltam-se as diferenças entre os dois cursos analisados, visto que o curso de Gestão Financeira não possui o estágio supervisionado e é um curso mais rápido, com duração de 2 (dois) anos, enquanto Administração são 4 (quatro) anos. Os alunos do curso de Gestão Financeira avaliaram as TIC's de forma mais crítica uma vez que o curso é Superior de Tecnologia, portanto sugere-se à IES que invista em equipamentos, laboratórios e infraestrutura que atenda a essa necessidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL, **Ministério da educação, Censo da educação superior 2012**: resumo técnico. – Brasília : Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2014.

CHAVES, A. T. A.; SOUSA, C. V. **Análise dos atributos de escolha de uma instituição de ensino superior**: a visão dos alunos do terceiro ano integrado. Revista de Administração da FEAD – Minas, v. 3, n.1. p.55-69. Jun. 2006.

GOZZI, M. P.. **Gestão da Qualidade em Bens e Serviços**. 1.ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015. cap. 1, p. 3 -9.

HOFFMAN, K. D.; BATESON, J. E. **Marketing de Serviços**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2003. cap. 1, p. 25-26, 357-361.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**: A edição do novo milênio. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MALHOTRA, N. K.. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. 6.ed. Porto Alegre: Bookman, 2010. Cap. 3, p. 100-101, 180-182.

PEREIRA, B. de C. S., GIL. C. A Satisfação dos Alunos de Escolas de Administração. In: Anais do IX SEMEAD. **Seminários em Administração FEA-USP**. São Paulo, 2006.

PIRES, V. **Ensino Superior e Neoliberalismo no Brasil**: Um difícil combate. Educação e Sociedade. Campinas, Vol. 25. N. 86. . 263-268. Abril.2004.

SINAES. **Sistema nacional de avaliação da educação superior**. Ministério da educação. Comissão nacional de avaliação da educação superior <<http://portal.inep.gov.br/superior-sinaes>>. Acesso em: 24 jul. 2015.