FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISAS EM CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS – FUCAPE

CRISTIANE SOUZA DE LACERDA

EXPECTATIVAS NO ENSINO TÉCNICO: uma análise do *Gap* de percepções de servidores e futuros alunos

VITÓRIA

2016

CRISTIANE SOUZA DE LACERDA

EXPECTATIVAS NO ENSINO TÉCNICO: uma análise do Gap de percepções de servidores e futuros alunos

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

Orientadora:Profª. Drª. Arilda Manga Campnaro Teixeira.

VITÓRIA

2016

CRISTIANE SOUZA DE LACERDA

EXPECTATIVAS NO ENSINO TÉCNICO: uma análise do *Gap* de percepções de servidores e futuros alunos

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas, nível acadêmico, na área de Marketing.

Aprovada em 22 de agosto de 2016.

COMISSÃO EXAMINADORA

_____

Profª. Dra. ARILDA MANGA CAMPNARO TEIXEIRA
Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)
Orientadora

_____

Profª.Dra. Márcia Juliana d´Angelo
Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)
Membro da banca

_____

Profº Dr.Sérgio Augusto Pereira Bastos
Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)
Membro da banca

Dedico este trabalho à Maria de Jesus que, mais que uma mãe, é uma estrela guia.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelas providências em todos os momentos.

Ao meu noivo, pela paciência e motivação e à minha família, em especial os meus pais, por todo apoio e incentivo.

Ao Instituto Federal do Maranhão e aos 1.868 participantes desta pesquisa, pela confiança e disponibilidade.

Aos meus colegas de curso, pela convivência e contribuições ao longo de nossa trajetória.

Aos funcionários da FUCAPE, especialmente a Gabriela, a Camila e a Jaqueline, pela excelência e respeito na prestação dos serviços – onde as expectativas, mais que atendidas, foram superadas.

Aos professores, por toda postura profissional e *know-how* exponencial, agradeço especialmente ao professor Emerson Mainardes, por todo incentivo, pelas correções, pelo compartilhamento de conhecimento e pelo cuidado em cada detalhe. Foi uma referência para o desenvolvimento deste trabalho e será referência de profissionalismo e excelência em minha carreira profissional.

Por fim, agradeço profundamente a minha orientadora Arilda Teixeira, por sua atenção, cuidado e por ter proporcionado a melhoria significativa deste trabalho.

"O objetivo do marketing é tornar a venda supérflua. É conhecer e compreender o cliente tão bem que o produto sirva e venda por si próprio"

(Peter Drucker).

RESUMO

O objetivo geral deste estudo é identificar o *gap* de percepção entre o que os alunos esperam de uma Instituição de Ensino (IE) e a percepção que os provedores desse serviço têm sobre o que os alunos esperam. Foi realizada uma pesquisa descritiva, quantitativa, com corte transversal. Foi aplicado questionário utilizado anteriormente por Margotto (2014) em que foram testadas vinte e quatro variáveis independentes e duas dependentes. Estas variáveis consistiram de afirmações e aplicadas junto a 1.485 inscritos no processo seletivo da IE, bem como junto a 386 servidores da mesma. Foi realizada a caracterização das amostras, a análise da estatística descritiva, a análise das regressões múltiplas e análise de diferença de médias. Os resultados demonstraram que os inscritos no processo seletivo esperam muito mais do que os servidores acreditam. Isso leva a concluir que os servidores não têm uma concepção coerente com relação às expectativas mais relevantes para os alunos, revelando a necessidade que a IE tem de se alinhar aos desejos mais significativos de seus clientes, para que se estabeleça uma efetiva relação de atração e lealdade.

Palavras-chave: Análise de Percepção. Gap de Percepção. Instituições de Ensino.

ABSTRACT

The aim of this study is to identify the knowledge gap between what students expect of an education institution (EI) and the perception that the providers of this service have on what students expect. A descriptive, quantitative research with cross-section was performed. The questionnaire used by Margotto (2014) was reapplied, they were tested twenty-four independent variables and two dependent variables. These variables were converted into statements and applied to 1,485 enrolled in the selection of the EI process, as well to 386 servers. After the collected data, the characterization of the samples, the analysis of descriptive statistics and analysis of multiple regressions were carried out. The results show that the students enrolled in the selection process expect much more than the servers believe. This leads to the conclusion that the servers do not have a consistent conception regarding the most relevant expectations for students, revealing the need for the education institution to align itself to the most significant wishes of its customers, in order to establish an effective attraction and loyalty relationship.

Keywords: Perception Analysis. Knowledge Gap. Educational Institutions.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Resumo da caracterização da amostra de alunos 29
Tabela 2 - Resumo da caracterização da amostra dos Servidores 30
Tabela 3 - Estatística Descritiva da Amostra dos Alunos 32
Tabela 4 - Estatística Descritiva da Amostra dos Servidores 35
Tabela 5 - Comparação de médias com Valor-p < 0,05 40
Tabela 6 -Modelo obtido na regressão linear múltipla – Variável dependente "Curso" – Alunos 45
Tabela 7 - Coeficientes estimados da variável dependente "Curso" – Alunos 46
Tabela 8 - Modelo obtido na regressão linear "Curso" – Corpo Docente 47
Tabela 9 - Coeficientes estimados da variável dependentes "Curso" – Servidores 48
Tabela 10 - Modelo obtido na regressão linear múltipla – Variável "Expectativas quanto à IES"– Alunos 51
Tabela 11 - Coeficientes estimados da variável dependente "IES" – Alunos 52
Tabela 12 - Modelo obtido na regressão linear múltipla – Variável dependente "Expectativas quanto à IES" – Servidores 53
Tabela 13 - Coeficientes estimados da variável dependente "IES" – Servidores. 54

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 11
CAPÍTULO 1 15
1 REFERENCIAL TEÓRICO 15
1.1 MODELOS TEÓRICOS DA QUALIDADE 15
1.2 O MODELO DOS CINCO GAPS DA QUALIDADE 23
1.2.1 Gap 1 25
1.3 QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO (IE) 25
1.4 EXPECTATIVAS DOS ALUNOS 27
CAPÍTULO 2 31
2 METODOLOGIA 31
CAPÍTULO 3 29
3 ANÁLISE DOS DADOS 29
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA DOS INSCRITOS NO SELETIVO 30
3.2 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA DOS SERVIDORES 31
3.3 ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA AMOSTRA DOS INSCRITOS NO SELETIVO 32
3.4 ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA AMOSTRA DOS SERVIDORES 36
3.5 COMPARAÇÃO DAS MÉDIAS DE CADA VARIÁVEL DAS AMOSTRAS DOS INSCRITOS NO SELETIVO E DA AMOSTRA DOS SERVIDORES 40
3.6 REGRESSÕES PARA ANÁLISE DA VARIÁVEL DEPENDENTE “EXPECTATIVAS QUANTO AO CURSO” 45
3.7 REGRESSÕES PARA ANÁLISE DA VARIÁVEL DEPENDENTE “EXPECTATIVAS QUANTO A INSTITUIÇÃO” 51
CONCLUSÃO 57
REFERENCIAS 60
APÊNDICE I - QUESTIONÁRIO DOS ALUNOS 63
APÊNDICE II - QUESTIONÁRIO DOS SERVIDORES 72

INTRODUÇÃO

Diante da instabilidade econômica, política e social, a mensuração da percepção de qualidade pelo cliente, bem como da tomada de decisões que gerem melhoria dos serviços sob a ótica desse mesmo cliente, mostra-se essencial para a competitividade das instituições (LIMA, 2015).

Para favorecer a avaliação da qualidade nos serviços, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) propuseram um modelo de Análise dos 5 *Gaps* da Qualidade (Modelo de *Gaps*) a partir de uma estrutura que compara expectativas e percepções de desempenho. Esse modelo demonstra a existência de discrepâncias entre as percepções de qualidade dos serviços prestados, pelo prestador e pelo cliente.

Dentre os Gaps do modelo, destaca-se o *Gap* 1, chamado também de *Gap* de percepção. Esse *Gap* pode definir a qualidade de um serviço, pois evidencia o grau de discrepância entre a real expectativa do usuário e as percepções do prestador do serviço sobre as expectativas do mesmo usuário (PARASURAMAN; ZEITHALML; BERRY, 1991). De acordo com os proponentes do modelo, o mesmo se aplica a qualquer tipo de serviço, incluindo os serviços prestados por instituições de ensino (IE).

Cabe salientar que, para gerenciar os fatores que causam discrepância entre expectativas e desempenho de uma IE, faz-se necessário identificar as diferenças existentes entre as expectativas dos alunos e a percepção que os provedores do serviço têm acerca dessas expectativas. Nesse sentido, Davies (2002) afirma que identificar o que os alunos esperam interfere na prestação de serviços, pois, assim, professores, gestores educacionais e técnicos administrativos gerenciam as

expectativas dentro das limitações e possibilidades da instituição a fim de conquistar a satisfação dos alunos.

Surge então a seguinte questão de pesquisa: Como ajudar a IE a adequar seus serviços frente às expectativas de seus clientes e, com isso, melhorar seu desempenho?

O objetivo deste estudo, portanto, é identificar o *Gap* de conhecimento entre o que os alunos esperam de uma Instituição de Ensino (IE) e a percepção que os provedores desse serviço têm sobre o que os alunos esperam.

Conhecer e explorar o que os ingressantes esperam do curso e da instituição pode ajudar as IEs a identificar as causas das taxas crescentes de evasão, bem como subsidiar a elaboração de programas e projetos institucionais de impacto educacional e social (MARINHO-ARAÚJO et al., 2015).

Mainardes (2010, p. 348), em seu estudo sobre gestão de *stakeholders*, indicou, como sugestão para estudos futuros, a investigação sobre o Gap entre as percepções de alunos e gestores. O referido autor questiona se “há diferença entre o que o *stakeholder* pensa e o que o gestor acha que o *stakeholder* pensa”.

Essa abordagem foi utilizada no estudo realizado por Margotto (2014), porém ela mediu o *Gap 1* entre alunos e professores. A mesma autora sugeriu novas pesquisas envolvendo a percepção dos gestores e da equipe administrativa comparada às expectativas dos alunos, o que indica, portanto, uma lacuna na literatura.

O presente estudo pode servir como referência para o conhecimento do *Gap 1* da qualidade nas instituições de ensino, além de transferir informações acerca das percepções dos *stakeholders* internos, se estão alinhados com o que o cliente

realmente espera. Pode contribuir, ainda, para confirmar se as expectativas mais significativas dos alunos – apontadas em estudos anteriores – são percebidas pelos provedores do serviço.

Outra justificativa da relevância dessa discussão se deve ao fato de que é por meio dos provedores do serviço que o mesmo é realizado. Julgando saber o que os potenciais clientes esperam, eles definem o serviço prestado pela instituição e delimitam onde os esforços serão aplicados. Portanto, identificar se os provedores do serviço estão alinhados com as expectativas dos potenciais alunos é importante para a atração e lealdade dos futuros alunos (MAINARDES, ALVES, RAPOSO, 2013).

Tendo em vista essas considerações, são apresentados inicialmente os modelos teóricos da qualidade, o modelo dos 5 Gaps da Qualidade (com ênfase no *Gap 1*), a qualidade nas IE e, por fim, as expectativas dos alunos. Posteriormente, é apresentada a caracterização do perfil dos respondentes da pesquisa: 1.485 inscritos no seletivo de alunos e 386 servidores, ambos da instituição estudada.

Em seguida, demonstra-se a estatística descritiva das duas amostras e, posteriormente, as discrepâncias entre as percepções dos inscritos e as dos servidores. Por fim, apresenta-se a regressão linear múltipla para demonstrar as variáveis independentes significativas que interferiram nas respostas dos participantes desta pesquisa ao indicarem as expectativas dos inscritos em relação ao curso e ao Instituto – as duas variáveis dependentes –, comparando os resultados entre as duas populações.

Capítulo 1

1 REFERENCIAL TEÓRICO

1.1 MODELOS TEÓRICOS DA QUALIDADE

Para Miguel et al. (2004), a relevância crescente do setor de serviços evidencia o quanto as organizações devem implementar instrumentos de mensuração da qualidade dos serviços. A fim de apresentar soluções de mensuração, diversos pesquisadores têm desenvolvido modelos e ferramentas de medição como mostrado no quadro 1.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985):	O modelo de análise dos 5 gaps da qualidade permite/oferece às organizações de serviços uma teoria da medida de qualidade, comparando as expectativas dos clientes com o que ele realmente percebe do serviço prestado. A diferença encontrada representa o gap existente.
Modelo SERVQUAL proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1990):	Esse modelo é composto por 22 itens que compõem cinco dimensões determinantes da qualidade válida para todos os tipos de serviços: confiabilidade, presteza, segurança, empatia e tangibilidade. Entretanto, apesar de sua intensa utilização, há muita controvérsia e crítica sobre a escala SERVQUAL quanto ao uso generalizado para diversos segmentos de serviços.
Modelo percepção – expectativa proposto por Brown e Swartz (1989):	Propõe 3 gaps. Gap 1: percepção de desempenho do profissional julgado pelo cliente. Gap 2: percepção do profissional em relação à expectativa do cliente. Gap 3: percepção do profissional em relação ao desempenho julgado pelo cliente. É mais simples se comparado ao SERVQUAL. Avalia serviços em que há uma interação intensa entre o profissional e o cliente. Foi aplicado na classe médica, que possui esse tipo de interação; não sendo aconselhável ser aplicada para outros segmentos de serviços.
Modelo de avaliação de serviço e valor proposto por Bolton e Drew (1991):	Modelo mais elaborado, acrescentando informações ao SERVQUAL em que as expectativas, desempenho percebido e a não confirmação são antecedentes da satisfação do cliente, sendo essa satisfação um dos fatores que afetam a percepção da qualidade. Os autores inserem na avaliação o valor a ser pago pelo serviço como parte do comportamento do cliente.
Modelo SERPERF proposto Cronin e Taylor (1992):	Os autores criaram uma ferramenta com base apenas na percepção de desempenho dos serviços, pois defendiam que há pouca evidência teórica e empírica para afirmar que a lacuna entre expectativas e menor desempenho é a base da medida da qualidade do serviço. Eles defendiam que a satisfação e qualidade estão relacionadas, porém, não são equivalentes.

Continua....

Continuação....

Modelo de desempenho ideal proposto por Teas (1993):	O autor discute as dificuldades conceituais e operacionais da utilização da abordagem da lacuna entre expectativas e menor desempenho como a base da medida da qualidade do serviço, com ênfase particular nas expectativas. No teste empírico, produziu duas alternativas de medidas da qualidade percebida, avaliando exclusivamente o desempenho.
Modelo HEDPERF proposto por Abdullah (2006):	Inconformado com a utilização de instrumentos genéricos em diversos segmentos, o autor desenvolveu, especialmente para o ensino superior, uma escala de 41 itens onde verificou que são seis as dimensões que afetam a prestação de serviço de qualidade: aspectos acadêmicos, não acadêmicos, reputação, acesso, questões de programa e de compreensão.

Quadro 1: Modelos Teóricos da Qualidade em Serviços
Fonte: MARGOTTO, 2014.

1.2 O MODELO DOS CINCO GAPS DA QUALIDADE

Tendo esses modelos como ponto de partida, cabe destacar aqui o estudo feito por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), que apresentaram o Modelo dos 5 *Gaps*. Neste modelo, o *Gap 1*, ou Gap do conhecimento, busca identificar a discrepância entre o que o cliente espera e o que os gestores acham que esse cliente espera. O *Gap 1* se alinha ao objetivo deste estudo, que foi o de identificar o *Gap* entre o que os alunos esperam de uma IE e a percepção que os provedores do serviço têm em relação a essas expectativas. Portanto, o modelo de qualidade utilizado nesta pesquisa foi o dos 5 *Gaps*, onde apenas o *Gap* 1 do referido modelo foi testado.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) apresentaram o Modelo de Gaps que se propõe a responder aos seguintes questionamentos:

Como a qualidade de um serviço é avaliada pelos clientes?

A avaliação dos clientes é feita de uma forma global ou parcial?

Quais são as dimensões de um serviço?

Dependendo do segmento, essas dimensões são diferentes?

O Modelo possibilita a mensuração da qualidade dos serviços prestados, fazendo a comparação entre as expectativas e percepções que o cliente tem em relação ao serviço. Além disso, esse Modelo também é uma forma de medir a qualidade em relação às dimensões de um serviço que, somadas, resultam na percepção que o cliente tem do todo (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Esse Modelo é composto por cinco Gaps:

Gap 1: representa a discrepância entre as expectativas do cliente e a percepção que a gerência tem sobre estas expectativas;

Gap 2: representa a diferença entre as percepções que a gerência tem das expectativas dos clientes e as especificações da qualidade do serviço;

Gap 3: representa a discrepância entre as especificações da qualidade e a prestação de um serviço;

Gap 4: representa a diferença entre o serviço prestado e a comunicação externa com os clientes;

Gap 5: representa a diferença entre o serviço esperado e o serviço recebido, resultado da soma dos outros quatro gaps.

Segundo Matimuthu e Ismail (2012), pesquisas empíricas envolvendo IE e o modelo dos 5 Gaps ainda precisam ser realizadas. O modelo dos Gaps possibilita compreender várias possibilidades e identificar se as decisões que estão sendo tomadas estão alinhadas com as expectativas dos clientes. Isso tem muito a contribuir para a literatura e para a gestão do ensino. Assim, é nessa perspectiva que o presente estudo se realizou.

Com base nesse entendimento, a lacuna encontrada para o presente estudo foi o levantamento das expectativas dos candidatos a uma vaga no ensino técnico

quando comparadas à percepção que a instituição tem em relação a essas expectativas, utilizando parte da análise dos Gaps, especificamente o Gap 1 do modelo supracitado, que representa a discrepância entre as percepções.

1.2.1 Gap 1

Neste estudo, o *Gap* 1 compreende a diferença entre as expectativas dos candidatos a uma vaga no ensino técnico, e a percepção que os provedores do serviço têm acerca dessas expectativas. Saber se as decisões tomadas pela instituição estão coerentes com as expectativas dos alunos pode ser fundamental para a atratividade e lealdade dos futuros alunos (MAINARDES; ALVES; RAPOSO, 2013). Porque quando a IE não conhece as expectativas de seus futuros alunos, as decisões implementadas por ela podem gerar insatisfação nos alunos quanto aos serviços educacionais recebidos.

Nesse sentido, Mainardes (2010) destaca que as IE precisam entender totalmente os desejos e expectativas dos seus *stakeholders* para que os esforços adotados para melhorar a qualidade do serviço sejam adequados e os investimentos não sejam desperdiçados.

Considerando a importância para as IE em analisar as discrepâncias entre as expectativas dos alunos e a percepção que os provedores do serviço têm sobre elas, esta dissertação se propôs a encontrar o *Gap* existente e assim contribuir com a literatura e com a melhoria da qualidade dos serviços das instituições de ensino.

1.3 QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO (IE)

A partir de 1996, a LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – (BRASIL, 1996) provocou o crescimento da oferta dos serviços educacionais, aumentando a competição nesse mercado (MAINARDES, 2007; MAINARDES e DOMINGOS, 2010), o que foi determinante para que as IE investissem em qualidade.

Segundo alguns autores (DAVIES, 2002; MARIMUTHU; ISMAIL, 2012; LOVELOCK, 1983), o serviço educacional é classificado como bem intangível, flexível a todos os tipos de instituições educacionais, realizado por meio de parceria entre a instituição e o aluno (ou cliente), sendo de entrega contínua.

Nesses termos, as IEs devem administrar a qualidade de seus serviços. Segundo Gronroons (1994), um meio de gerenciar a qualidade de um serviço prestado, é considerar a percepção que os clientes têm dele. Afinal de contas, tanto na esfera pública, quanto na privada, o que sustenta financeiramente uma IE é a sua quantidade de matrículas (MAINARDES, 2010).

Para que as matrículas estejam em uma curva sempre crescente, a satisfação do cliente deve ser alcançada. Para tanto, faz-se necessário o entendimento e a implantação da qualidade. Há vários conceitos para qualidade, mas em todos eles a percepção e satisfação do cliente são importantes (BAPTISTA, 2011). Nesse sentido, Zeithaml, Parasuram e Berry (1990) conceituam a qualidade de um serviço como a diferença entre as expectativas ou desejos dos clientes e suas percepções do serviço recebido.

Considerando esse conceito, é interessante ressaltar o estudo feito por Michael (1997), onde conclui que as IE devem adotar métodos de gestão, desde o planejamento estratégico, controle e avaliação, até a implantação de um sistema de qualidade total. Este último aspecto não deve ter como foco os interesses da

gerência da instituição, mas sim todo o processo de melhoria voltado ao aluno cliente.

No entanto, ter o aluno como cliente e se preocupar com as expectativas e percepções do mercado, ainda é um desafio para algumas organizações de ensino (SCOTT, 1999; DAVIES, 2002). O receio da gestão acadêmica é que, tendo um foco comercial na relação com os estudantes, as instituições percam os valores tradicionais da educação. Porém, algumas pesquisas como a de Zeithaml, Parasuram e Berry (1990) confirmam que a qualidade dos serviços é alcançada quando as percepções dos clientes excedem suas expectativas, ou seja, o foco da qualidade é o atendimento às expectativas do cliente.

Davies (2002) corrobora tal asserção ao afirmar que as organizações acadêmicas devem considerar os estudantes como legítimos clientes, assim como devem levantar e administrar as percepções e as expectativas dos alunos que estão entrando na instituição.

Diante disso, é evidente a importância de se ouvir o cliente como um meio para o alcance da qualidade dos serviços por meio do levantamento de informações que, por diversas vezes, afirmam-se, equivocadamente, conhecidas pelos gestores (XAVIER, 2010). Considerando os estudos citados, a identificação das expectativas dos ingressantes, antes de tudo, é o primeiro passo rumo à qualidade de um serviço educacional (MAINARDES, 2010), o que vem ao encontro com o objetivo desta pesquisa.

1.4 EXPECTATIVAS DOS ALUNOS

As IE podem agir de forma eficiente, dentro de suas limitações desde que

conheçam as expectativas de seus alunos e o quanto essas expectativas influenciam suas satisfações (DAVIES, 2002).

Para Marimuthu e Ismael (2012) deve-se levar em conta que as expectativas dos alunos vão mudando, e outras percepções vão sendo criadas, gerando assim a necessidade de se investigar ainda mais, para que essa compreensão seja atual e voltada ao futuro.

Ainda em relação às expectativas com relação à instituição, a pesquisa de Mainardes (2010) chegou ao resultado de vinte e cinco expectativas das quais as que tiveram mais destaque foram o grau de exigência do curso, a realização pessoal e o ambiente das universidades.

Nesse sentido, Margotto (2014) afirma que a relação entre a instituição e o estudante, antes e durante a prestação do serviço, é influenciada pelas expectativas do *stakeholder* aluno. Para revisar as principais expectativas dos alunos, apresenta-se o Quadro 2.

1. Curso com alto grau de exigência.	Appleton-Knapp e Krentler, 2006; Mainardes, 2010; Aziz, Suarman e Yasin, 2013
2. Boa qualidade do ensino.	Appleton-Knapp e Krentler, 2006; Mainardes, 2010; Aziz, Suarman e Yasin, 2013
3. Após o curso, conseguir um bom emprego.	Davies, 2002; Long, Tricker e Rangecroft, 2003; Mainardes, 2010
4. Fazer novos amigos e ter vida acadêmica animada.	Crisp et al., 2009; Kalpana e Ravindran, 2012
5. Disciplinas do curso atualizadas, interessantes e ligadas à realidade social e à profissão.	Long, Tricker e Rangecroft, 2003; De Mello et al., 2007; Meyer, 2012 ; Aziz, 2013.
6. Apoio financeiro da IES, por meio de programas de bolsas e financiamentos.	Davies, 2002; Mainardes, 2007
7. Novas e ricas experiências pessoais e educacionais.	Crisp et al., 2009; Kalpana e Ravindran, 2012
8. Boa estrutura física.	Bitner, 1990; Davies, 2002; Mainardes, 2010
9. Serviços adequados às necessidades dos alunos (bibliotecas, serviços acadêmicos, serviços de alimentação, entre outros).	Bitner, 1990; Mainardes, 2010

Continua....

Continuação....

10. Crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional.	Letcher e Neves, 2010; Surman, 2013
11. Professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos.	Davies, 2002; Long, Tricker e Rangecroft, 2003; Appleton-Knapp e Krentler, 2006; Crisp et al., 2009; Marimuthu e Ismail, 2012
12. Realização de investigações científicas.	Mainardes, 2010
13. Honestidade na comunicação da IES para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade.	Davies, 2002; Marimuthu e Ismail, 2012
14. Processos burocráticos bem claros e definidos.	Davies, 2002; Abdullah, 2006; Mainardes, 2010
15. Acesso a todas as informações acadêmicas e não acadêmicas do curso por meio de ferramentas *online*.	Long et al., 1999; Davies, 2002; Abdullah, 2006 Marimuthu e Ismail, 2012
16. Acesso à tecnologia de última geração.	Davies, 2002; Marimuthu e Ismail, 2012
17. IES com fortes ligações com o mercado de trabalho.	Davies, 2002; Mainardes, 2010; Marimuthu e Ismail, 2012
18. Liberdade de pensamento e expressão.	Crisp et al., 2009; Krieg, 2013
19. Senso de camaradagem na partilha de conhecimento com professores e colegas.	Appleton-Knapp e Krentler, 2006; Mainardes, 2010
20. Realizar trabalhos voluntários em causas da localidade onde a IES está inserida.	Mainardes, 2010
21. Após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira.	Davies, 2002; Crisp et al., 2009
22. Ampliar as capacidades pessoais com novos conhecimentos adquiridos.	Mainardes, 2010; Aziz, 2013
23. Encontrar na IES um ambiente agradável e propício ao aprendizado.	Long et al., 1999; Mainardes, 2010
24. Que a IES propicie eventos relacionados aos cursos	Stevenson e Sander, 1998; Sander et al., 2000;Martinez et al., 2007
25. Após a conclusão do curso, o aluno continuará seus estudos em uma pós-graduação.	Melo e Borges, 2005
26. O professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas.	Adams e Emanuel, 2006
27. Negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores.	Sander et al., 2000; Davies, 2002; Appleton-Knapp e Krentler, 2006; Martinez et al. 2007; Crisp et al., 2009; Mavondo, Tsatenko e Gabbott, 2004
28. Adequado tamanho das turmas.	Abdullah, 2006; Appleton-Knapp e Krentler, 2006; Mainardes, 2010
29. Comunicação precisa sobre cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações.	Davies, 2002; Marimuthu e Ismail, 2012
30. Cursos com mais aulas práticas do que teóricas.	Davies, 2002; Melo e Borges, 2005
31. Aulas agradáveis e interessantes.	Melo e Castro, 2005; Crisp et al., 2009; Aziz, 2013

Quadro 2: Tabela das expectativas de alunos do Ensino Superior.
Fonte: Margotto, 2014.

Em geral, expectativas atendidas propiciam satisfação ao aluno, o que pode diminuir a evasão e gerar resultados positivos para as IE. Conforme o

estudo feito por Appleton-Knapp e Krentler (2006), os alunos cujas expectativas foram atendidas e, em alguns casos, até superadas, estavam mais satisfeitos do que aqueles alunos para quem a experiência ficou abaixo das expectativas.

Levando isso em consideração, cabe destacar aqui os resultados obtidos pelo estudo de Marinho-Araújo *et. al*. (2015), que sugerem o seguinte: os estudantes ingressantes esperam um estudo de qualidade que favoreça a obtenção de sucesso profissional, assim como o desenvolvimento pessoal e social.

Já o estudo feito por Teeroovengadum et al. (2016), aponta como fatores determinantes na satisfação dos alunos o serviço administrativo, a infraestrutura e a qualidade no ensino. Tal pesquisa demonstra, assim como o estudo de Marinho-Araújo et. al. (2015), que características da qualidade de uma IE tida como expectativa atendida estão relacionadas com aquelas expectativas citadas no quadro 2 deste estudo. Isso evidencia quão relevante são essas variáveis, bem como demonstra que a IE que estiver alinhada a essas expectativas tem uma possibilidade maior de sucesso (DAVIES, 2002; MARIMUTHU; ISMAEL, 2012; APPLETON-KNAPP; KRENTLER, 2006; MAINARDES, 2010; MARGOTTO, 2014; MARINHO-ARAÚJO et. al., 2015; TEEROOVENGADUM et al., 2016).

Capítulo 2

2 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste trabalho – que teve como referencial a pesquisa realizada por Margotto (2014) –, foi realizada uma pesquisa quantitativa, com dados primários e corte transversal, obtidos através da aplicação de questionários estruturados com afirmações, constituindo, portanto, uma investigação descritiva (MALHOTRA, 2006).

A Instituição estudada foi o Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Maranhão – IFMA, que oferece cursos técnicos e superiores em diversas áreas. A escolha dessa instituição deve-se ao fato de que, como para todas as IEs, identificar o que gera a satisfação no estudante é importante para o combate à evasão e a atração de novos alunos. Por ser pública, o interessado deve passar por um processo seletivo que acontece anualmente.

Considerando que esta pesquisa se trata de um estudo comparativo, foram selecionadas duas populações: os inscritos no processo seletivo de 2016 do IFMA; e os servidores do instituto, que incluiu gestores, professores e a equipe técnica administrativa.

A escolha dos inscritos no processo seletivo de 2016 como população analisada neste estudo, justifica-se em razão de a relação entre a IE e os discentes envolver as expectativas dos estudantes antes mesmo da prestação de serviços (MARGOTTO, 2014).

Já a escolha dos servidores teve como base o estudo de Abdullah (2006),

onde aponta que o aluno tem expectativas tanto nos aspectos acadêmicos como nos não acadêmicos. Nesse sentido, os serviços de todos os servidores -acadêmicos ou não - interferem direta ou indiretamente no atendimento às expectativas dos alunos.

Adicionalmente Margoto (2014) sugeriu que o pessoal não acadêmico fosse investigado. Por isso além dos Gestores e do corpo Técnico Administrativo Educacional (TAEs) foram convidados a participar deste estudo.

Por se tratar de um estudo comparativo de percepções, será utilizado o Gap 1 da análise dos 5 Gaps, modelo proposto por Parasuraman, Zeithalm e Berry (1985). Segundo os autores, através do Gap 1 é possível comparar as diferenças entre o que os provedores de um serviço acreditam que os clientes esperam, e as reais expectativas destes clientes; subsidiando, assim, a tomada de decisões que possam de fato impactar em resultados positivos no atendimento ao cliente. Foram aplicados dois tipos de questionários: um para os inscritos no seletivo do IFMA e outro para os servidores.

As expectativas relacionadas no questionário foram encontradas por meio da revisão de literatura feita por Margotto (2014) – Quadro 2– que menciona as expectativas relativas a aspectos acadêmicos e não acadêmicos relacionados ao curso e à instituição de ensino. Cada expectativa foi transformada em uma frase afirmativa e acompanhada por uma escala de concordância com a respectiva afirmativa. Vale ressaltar que, por solicitação da Instituição estudada, as questões referentes à “Boa qualidade do ensino”, “aulas agradáveis e interessantes” e “Adequado tamanho das turmas” não estão sendo investigadas neste estudo.

Tratando-se de uma replicação do estudo feito por Margotto (2014), foram inseridas, adicionalmente, duas variáveis: uma que trata sobre o grau de expectativa geral em relação ao curso e em relação a instituição estudada (se é muito baixa,

baixa, média, alta e muito alta); e outra contendo os dados pessoais que foram solicitados aos inscritos no processo seletivo de 2016 do IFMA, como gênero, modalidade de curso que pretendiam fazer, idade, se trabalham ou não e se trabalham ou pretendem trabalhar na área do curso escolhido.

A escala de mensuração utilizada por Margotto (2014), e replicada neste estudo, foi a de Likert com cinco opções de respostas que vão de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”. Além das cinco opções, foi inserida na escala a opção “não sabe/não responde”.

O pré-teste aconteceu no mês de agosto de 2015, onde as pessoas que tinham interesse em participar do seletivo de alunos do IFMA foram convidadas a responder o questionário. Oito pessoas responderam, levando em média 10 minutos para concluir o questionário. Os participantes deste pré-teste sugeriram a simplificação dos enunciados das questões para uma linguagem mais informal; ademais, consideraram o questionário extenso e com algumas expectativas muito semelhantes.

Quanto ao pré-teste com os servidores, cinco pessoas responderam o questionário, levaram entre cinco e oito minutos para concluir. As observações feitas foram positivas quanto à extensão do questionário, a linguagem do enunciado das questões e a relevância da pesquisa para com a instituição estudada.

A aplicação dos questionários aos inscritos ocorreu no ato da inscrição para o seletivo de 2016, que aconteceu entre os meses de setembro e outubro de 2015. Ao término da inscrição *online*, o candidato era convidado a participar, de forma não obrigatória, clicando no *link* da pesquisa. Foram respondidos 1.485 questionários de uma população de 29.392 inscritos.

Como se trata de um estudo comparativo, o instrumento de coleta de dados aplicado aos servidores foi uma adaptação das trinta afirmações coletadas dos futuros alunos, para que o servidor indicasse seu grau de concordância quanto ao que ele acha que o futuro aluno espera.

Para o questionário dos servidores, foi inserida uma pergunta de controle, para identificar se o respondente da pesquisa era servidor do IFMA ou não. Ademais, foram acrescentadas perguntas quanto ao gênero, cargo, se o servidor participa de algum órgão colegiado e se o trabalho dele é de atendimento direto ao aluno. O questionário foi enviado para o e-mail de todos os 2.784 servidores; destes, 386 responderam.

Os dois instrumentos de coleta de dados – questionário aplicado aos inscritos e questionário aplicado aos servidores – estão no Apêndice 1 e no Apêndice 2 respectivamente.

As análises foram de ordem quantitativa, sendo a caracterização da amostra a estatística descritiva, o teste t de comparação de médias e regressões lineares múltiplas (MARGOTTO, 2014).

Primeiro, foram realizadas medidas de proporção, para caracterizar o perfil dos inscritos no seletivo e os servidores respondentes da pesquisa. O segundo passo foi calcular a estatística descritiva das duas amostras, verificando a média e o desvio padrão de cada variável. Identificaram-se as percepções médias de ambas as amostras e eventuais divergências de percepções em cada uma delas. O terceiro passo foi aplicar o teste t de comparação das médias para identificar discrepâncias entre as percepções dos inscritos no seletivo e as dos provedores do serviço no que se refere às expectativas de ambos, demonstrando o Gap 1, ou seja, a diferença de opinião entre as duas amostras. Por fim, foi utilizada a regressão linear múltipla para

demonstrar as variáveis independentes significativas que interferiram nas respostas dos participantes desta pesquisa ao indicarem as expectativas dos inscritos no seletivo com relação ao curso – variável dependente – e, posteriormente, com relação ao Instituto – outra variável dependente –, comparando os resultados entre as duas amostras.

Capítulo 3

3 ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção, serão demonstrados os resultados identificados a partir da análise dos dados. Inicialmente, foi feita a caracterização da amostra dos inscritos no seletivo e a caracterização da amostra dos servidores do IFMA. Em seguida, fez-se a estatística descritiva das amostras dos inscritos e servidores; posteriormente foi feita a comparação das médias de cada variável considerando as duas amostras pesquisadas. Finalmente foi feita a análise de regressão múltipla tendo como variável dependente o Curso; e, em seguida, a análise de regressão múltipla tendo como variável dependente a IE.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA DOS INSCRITOS NO PROCESSO SELETIVO

O objetivo deste tópico foi apresentar o perfil dos alunos respondentes. - Tabela 1.

TABELA 1: CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA DOS INSCRITOS NO SELETIVO DE ALUNOS

Característica		**Frequência**	**%**
Gênero	Feminino	698	47%
	Masculino	787	53%
Faixa etária	Entre 12 e 17 anos	979	65,90%
	Entre 18 e 24 anos	332	22,40%
	Entre 25 e 30 anos	95	6,40%
	Entre 31 e 52 anos	79	5,3
Trabalha?	SIM	260	17,5
	NÂO	1225	82,5
Já trabalha ou pretende trabalhar na área do curso que você escolheu	SIM	1172	78,9
	NÂO	313	21,1
Modalidade do Curso escolhido	Concomitante ao ensino médio	168	11,3
	Integrado ao ensino médio	783	52,7
	Subsequente ao ensino médio	534	36

Fonte: Dados da Pesquisa. Elaborado pela autora.

Nota-se que pouco mais da metade da amostra corresponde ao gênero masculino (53%); além disso, a faixa etária predominante fica entre 12 e 17 anos (65,90%). Parte significativa dos respondentes disse que não trabalha (82,5%); foi

significativo também o número dos que já trabalham ou pretendem trabalhar na área do curso (78,9%).

No que se refere à modalidade do curso, 52% dos inscritos escolheram estudar num curso técnico integrado ao ensino médio. Este resultado pode estar relacionado à predominância de menores de 18 anos nesta amostra que, segundo a instituição estudada, constitui a maioria, já que as vagas oferecidas no seletivo são, de forma predominante, voltadas para cursos na modalidade do ensino técnico integrado ao ensino médio, no qual os alunos provenientes do ensino fundamental tentam conquistar uma vaga. Nesse sentido, pode-se considerar que a amostra obtida é adequada para o estudo em questão, pois representa o típico aluno ingressante da instituição.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA DOS SERVIDORES

Por se tratar de um estudo comparativo, a caracterização da amostra dos servidores fez-se necessária por constituir-se a outra população do estudo. - Tabela 2.

TABELA 2: CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA DOS SERVIDORES

Característica		**Frequência**	**%**
	Feminino	181	46,9
Gênero	Masculino	205	53,1
	TAE	221	57,3
Cargo	Professor	165	42,7
	SIM	26	6,7
Participa de órgão superior?	NÂO	360	93,3
	SIM	243	63,0
Trabalha no atendimento direto ao aluno	NÂO	143	37,00%

Fonte: Dados da Pesquisa. Elaborados pela autora.
*TAE-Técnico Administrativo em Educação

Os dados da Tabela 2 evidenciam que pouco mais de 5% dos entrevistados participam de algum órgão superior. Além disso, apresenta um equilíbrio entre os gêneros. A parte mais expressiva, a saber, 63% dos entrevistados, tem seu trabalho relacionado diretamente com o atendimento ao aluno e, por tratar-se de uma amostra equilibrada quanto ao cargo, pode significar que todos os servidores interferem na prestação do serviço educacional. Nessa perspectiva, a amostra dos servidores pode ser considerada adequada para o presente estudo, visto que representa o típico servidor que tem seu trabalho diretamente ou indiretamente relacionado ao atendimento ao aluno.

3.3 ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA AMOSTRA DOS INSCRITOS NO SELETIVO

A segunda análise buscou observar a percepção média que os inscritos no seletivo têm sobre cada uma das variáveis testadas. O desvio padrão foi utilizado para verificar as divergências de opinião.

Vale salientar que vinte e oito afirmações referentes às expectativas apresentadas no Quadro 2 deste estudo foram colocadas à disposição dos inscritos respondentes, para que eles, numa escala de 1 a 5, indicassem qual era o seu grau de concordância. Também havia duas questões que buscaram identificar o grau de expectativa geral do inscrito quanto ao curso e à IE. Os resultados podem ser observados na Tabela 3:

TABELA 3: ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA AMOSTRA DOS INSCRITOS

Variável		Média	Desvio Padrão
E1	O curso possuirá um alto grau de exigência	4,3205	,89827
E2	Eu espero conseguir um bom emprego após o curso	4,7731	,59452
E3	Eu espero fazer novos amigos e ter vida estudantil animada	4,4047	,84506
E4	Eu vou cursar disciplinas atualizadas, interessantes e ligadas à realidade social e profissional	4,6781	,61983
E5	Eu espero apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos	4,3044	1,01220
E6	Eu espero ter novas experiências pessoais e educacionais	4,8640	,42696
E7	Eu espero encontrar boa estrutura física no Instituto	4,7906	,57101
E8	Eu espero encontrar serviços adequados às necessidades dos alunos (bibliotecas, serviços acadêmicos, laboratórios, praça de alimentação, entre outros)	4,8707	,45199
E9	Eu espero conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com este curso	4,8997	,37622
E10	Eu espero encontrar Professores com vontade de ajudar, ouvir, responder a perguntas e estarem disponíveis para os alunos	4,8727	,45922
E11	Eu espero participar de investigações científicas	4,5953	,71552
E12	Eu espero ter acesso a todas às informações acadêmicas e não acadêmicas do curso através de ferramentas *online*	4,8202	,52240
E13	Eu espero ter acesso a tecnologias de última geração	4,7872	,56203
E14	Eu espero que o Instituto tenha fortes ligações com o mercado de trabalho	4,6162	,70864
E15	Eu espero ter liberdade de pensamento e expressão	4,6101	,70197
E16	Eu espero que haja partilha de conhecimento entre professores e colegas	4,7852	,52976
E17	Eu espero realizar trabalhos voluntários em causas sociais da localidade onde o Instituto está inserido	4,7401	,55534
E18	Eu espero, após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira	4,8397	,46859
E19	Eu espero ampliar minhas capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos	4,5367	,77497
E20	Eu espero encontrar no Instituto um ambiente agradável e propício ao aprendizado	4,4754	,82267
E21	Eu pretendo, após a conclusão do curso Técnico, continuar meus estudos por meio de uma graduação no Instituto	4,8869	,39110
E22	Eu acho que o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas	4,8889	,41588
E23	Eu espero que haja negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores	4,7407	,59035
E24	Eu espero encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações	4,4256	,89059
E25	Eu espero que os Cursos tenham mais aulas práticas do que teóricas	4,6384	,67633
E26	Eu espero encontrar honestidade na comunicação do Instituto para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade	4,6431	,68525
E27	Eu espero que os processos burocráticos do Instituto sejam bem claros e definidos	4,6808	,62122
E28	Eu espero que o Instituto promova eventos relacionados ao curso	4,4229	,79351
Curso	Minha expectativa geral com relação ao CURSO é:	4,3818	,73537
IE	Minha expectativa geral com relação ao Instituto é	4,3845	,73580

Tabela 3: Estatística Descritiva da Amostra dos Inscritos
Fonte: Dados da Pesquisa
Escala utilizada: de 1 a 5, sendo 1= discordo totalmente e 5= concordo totalmente

Ao verificar os dados apresentados na Tabela 3, notou-se que todas as variáveis alcançaram média acima de 4. Ou seja, houve concordância na percepção dos inscritos com relação a todas as variáveis deste estudo, o que demonstra que todas as expectativas testadas foram declaradas importantes nesta amostra.

No entanto, a variável E5 (que diz respeito ao apoio financeiro), chama a atenção por ter obtido o desvio padrão mais alto (DP= 1,0122). Isso pode ter ocorrido porque nem todos os respondentes atribuíram a esta expectativa o maior grau de concordância. Ou seja, o que parece é que alguns inscritos no processo seletivo de alunos não esperam receber apoio financeiro ao entrar no IFMA, o que pode retratar que, por se tratar de uma instituição pública, não há mensalidades a serem pagas e as despesas financeiras com a educação diminuem, o que pode ter interferido no resultado supracitado.

Dentre as vinte e oito expectativas testadas, vinte e duas fazem parte do grupo que obtiveram média superior a 4,5; isso sugere que os inscritos têm elevadas expectativas quanto à experiência que poderá ser vivenciada após uma possível aprovação no seletivo de alunos. Os resultados apresentados na Tabela 3 corroboram com os achados de Appleton-knapp e Krentler (2006), Mainardes (2010), Margotto, (2014), Marinho-Araújo et al. (2015) e Teeroovengadum et al. (2016).

Ainda observando a Tabela 3, percebeu-se que a maior média (4,8997) e o menor grau de discordância (DP = 0,37622) é referente a expectativa E9 (conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso), o que permiti inferir que os inscritos no seletivo querem mais do que conquistar um emprego. O que parece é que eles esperam uma experiência que proporcione um

crescimento intelectual, cultural e social, o que pode gerar uma reflexão para as Instituições de Ensino, principalmente as tecnicistas.

O que os dados indicam é que os interessados em ingressar num curso técnico concordam em esperar mais do que uma formação profissional, esperam também um desenvolvimento humano. Resultado parecido com esse foi encontrado nos estudos de Margotto (2014) e Marinho-Araújo et al. (2015).

Foram obtidas médias muito próximas no que diz respeito às expectativas dos inscritos quanto ao curso e à instituição: 4,3818 e 4,3845 respectivamente, o que indica que tanto aspectos do curso quanto os da instituição podem interferir diretamente na satisfação das expectativas dos futuros alunos. Isso pode implicar em decisões de investimento por parte da instituição, tanto em aspectos de sala de aula, metodologia, como em questões de infraestrutura, serviços adequados ao atendimento aos discentes, dentre outros.

Em resumo, os resultados apresentados na Tabela 3 demonstram que essas expectativas, em um grau elevado de concordância, podem indicar que os candidatos a uma vaga entrarão com um alto grau de exigência quanto à qualidade do curso e da instituição, o que aumenta a responsabilidade da gestão educacional e de todo o seu corpo de colaboradores (servidores).

Diante do exposto, vale salientar que a IE que se preocupa, conhece e trabalha em prol das expectativas do seu público-alvo, tende a conseguir a diminuição da evasão, o aumento da credibilidade de sua imagem perante a comunidade e a melhoraria de seus resultados institucionais (MAINARDES, 2010; MARIMUTHU; ISMAIL, 2012).

3.4 ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA AMOSTRA DOS SERVIDORES

Neste tópico, será replicada a análise anterior, agora com a amostra dos servidores, onde as afirmações disponibilizadas para os inscritos foram adaptadas para identificar a percepção dos servidores sobre o que eles acham que os inscritos no seletivo esperam encontrar no IFMA. Foram propostas duas questões, que buscaram identificar a percepção dos servidores quanto ao grau de expectativa geral do inscrito em relação ao curso e à IE. Os resultados estão apresentados na Tabela 4.

TABELA 4: ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA AMOSTRA DOS SERVIDORES

Variável		Média	Desvio Padrão
E1	O curso possuirá um alto grau de exigência	4,2124	,93778
E2	Conseguir um bom emprego após o curso	4,3212	,94823
E3	Fazer novos amigos e ter vida estudantil animada	4,3446	,83925
E4	Cursar disciplinas atualizadas, interessantes e ligadas à realidade social e profissional	4,5466	,71652
E5	Apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos	4,0881	1,06540
E6	Ter novas experiências pessoais e educacionais	4,5337	,69891
E7	Encontrar boa estrutura física no Instituto	4,8109	,47041
E8	Encontrar serviços adequados às necessidades dos alunos (bibliotecas, serviços acadêmicos, laboratórios, praça de alimentação, entre outros)	4,7979	,50514
E9	Conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso	4,6347	,65563
E10	Encontrar professores com vontade de ajudar, ouvir, responder a perguntas e estarem disponíveis para os alunos	4,6762	,63352
E11	Participar de investigações científicas	3,7953	1,04052
E12	Ter acesso a todas às informações acadêmicas e não acadêmicas do curso através de ferramentas *online*	4,5259	,76996
E13	Ter acesso a tecnologias de última geração	4,2176	1,03913
E14	Que o Instituto tenha fortes ligações com o mercado de trabalho	4,0959	,97960

Continua....

Continuação....

E15	Ter liberdade de pensamento e expressão	4,3109	,89543
E16	Que haja partilha de conhecimento entre professores e colegas	4,5389	,72060
E17	Realizar trabalhos voluntários em causas sociais da localidade onde o Instituto está inserido	4,5751	,69192
E18	Após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira	4,5363	,70984
E19	Ampliar minhas capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos	3,4145	1,10216
E20	Encontrar no Instituto um ambiente agradável e propício ao aprendizado	3,8005	1,05884
E21	Após a conclusão do curso Técnico, continuar meus estudos por meio de uma graduação no Instituto	4,4819	,75313
E22	Que o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas	4,7694	,49538
E23	Que haja negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores	4,6036	,64537
E24	Encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações	3,6891	1,02272
E25	Que os Cursos tenham mais aulas práticas do que teóricas	4,4948	,73589
E26	Encontrar honestidade na comunicação do Instituto para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade	4,1062	,93787
E27	Que os processos burocráticos do Instituto sejam bem claros e definidos	4,4326	,80380
E28	Que o Instituto promova eventos relacionados ao curso	3,9067	1,07225
Curso	A expectativa geral do inscrito em relação ao CURSO é:	4,0596	,76214
IE	A expectativa geral do inscrito em relação ao Instituto é	4,2150	,73353

Tabela 4: Estatística Descritiva da Amostra dos Servidores
Fonte: Dados da Pesquisa
Escala utilizada: de 1 a 5, sendo 1= discordo totalmente e 5= concordo totalmente

Ao analisar os dados apresentados na Tabela 4, notou-se que as médias variam entre 3,4145 e 4,8109. Percebe-se também que houve uma variação de concordância na percepção dos servidores com relação às variáveis deste estudo, o que demonstra que nem todas as expectativas testadas foram declaradas como importantes nesta amostra.

Dentre as vinte e oito expectativas testadas, três delas chamam a atenção por fazerem parte do grupo que obtiveram as maiores médias: 4,5259 a 4,8109. E os menores desvios-padrão: E7 (Boa estrutura física: M=4.8109/ DP= 0,47041); E8

(Serviços da IE adequado às necessidades dos alunos: M= 4.7979/DP= 0,50514) e a E22 (o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas: M=4.7694/ DP= 0,49538). Isso demonstra que os servidores desta amostra acham que o que mais os inscritos esperam é ter acesso a uma boa estrutura física, serviços básicos à necessidade do funcionamento da IE e recursos que possibilitem uma boa aula.

Nesse sentido, a literatura evidencia que as IE preocupadas com a qualidade sabem que investir em infraestrutura, bem como em recursos para o trabalho dos professores e o atendimento ao aluno, são ações necessárias para a lealdade e satisfação dos clientes-alunos (SCOTT,1999; DAVIES, 2002; MAINARDES, 2010; MARGOTTO, 2014).

Outro grupo de médias, demonstradas na Tabela 4, são as que ficaram entre 4,0596 e 4,4948. São médias altas, porém, considerando um grupo de expectativas nesta pesquisa que alcançaram médias superiores a estas, pode-se dizer que elas estão em um grupo intermediário de médias. Constituem treze das vinte e oito variáveis independentes, ou seja, quase a metade. Isso pode indicar que os servidores acreditam que tais expectativas são importantes para os inscritos, mas não estão entre as mais relevantes.

Apenas oito das vinte e oito expectativas testadas ficaram nesse grupo de médias intermediárias pela perspectiva dos inscritos, como mostra a Tabela 3. Isso indica que, ao menos em cinco expectativas, os inscritos esperam mais do que os servidores acreditam. Esse resultado é interessante, pois parece que os servidores acham que os inscritos esperam menos do que realmente eles parecem esperar.

Ainda no grupo de médias intermediárias, no que diz respeito especificamente à expectativa geral em relação ao curso (M= 4,0596/DP= 0,76214) e à expectativa

geral em relação ao instituto (M= 4,2150/DP= 0,73353), os servidores disseram acreditar que a expectativa geral dos inscritos, embora estejam entre aquelas consideradas importantes, não fazem parte do grupo daquelas com as médias mais altas, demonstrando, assim, segundo a percepção dos servidores, não serem as mais relevantes entre os alunos. Isso pode demonstrar que esforços voltados para o atendimento a essas expectativas, supostamente não entrariam no rol de prioridades na hora de decidir sobre investimentos para a satisfação e lealdade do aluno.

Já as variáveis de menor média e maior desvio padrão foram cinco das vinte e oito expectativas testadas, como demonstrado na Tabela 4:

a) E19 (ampliar capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos: M= 3,4145/ DP= 1,10216);

b) E24 (encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações: M= 3,6891/DP= 1,02272);

c) E11 (participar de investigações científicas: M= 3,7953/DP= 1,04052);

d) E20 (encontrar no Instituto um ambiente agradável e propício ao aprendizado: M=3,8005/DP= 1,05884); e

e) E28 (que o Instituto promova eventos relacionados ao curso: M= 3,9067/DP=1,07225).

Tais resultados podem indicar que os servidores desta amostra parecem considerar que essas expectativas (a, b, c, d, e), comparadas com às outras, são menos importantes para os inscritos.

Nesse sentido, alguns servidores não acreditam que os inscritos no processo seletivo esperam ampliar suas capacidades pessoais, apesar de essa expectativa estar entre as de maior grau de concordância entre os inscritos. Ademais, alguns

deles não acreditam que uma comunicação precisa sobre o curso, avaliações e procedimentos de reclamação estejam entre o que os inscritos mais esperam; assim como não acreditam que dentre as expectativas mais importantes para o futuro aluno esteja um ambiente agradável e propício ao aprendizado e a realização de eventos relacionados ao curso.

Entretanto, vale ressaltar que receber um tratamento cordial e eficiente na comunicação com a IE, bem como o desenvolvimento pessoal, são expectativas almejadas por alunos (DAVIES, 2002; MARINHO-ARAÚJO et al., 2015). Além disso, encontrar um ambiente agradável e propício ao aprendizado e participar de eventos relacionados ao curso fazem parte deste desenvolvimento humano tão esperado pelos inscritos. Comparando as tabelas 3 e 4, percebe-se que, em alguns pontos, os inscritos não pensam do mesmo modo que os servidores, indicando a existência de um gap entre o que os inscritos esperam e o que os servidores acreditam que eles esperam.

A literatura mostra que as IE decidem sobre investimentos e estratégias de desenvolvimento julgando saber o que os futuros alunos esperam; o que nem sempre levará a efetividade da gestão, pelo simples fato de que o que elas julgam conhecer, em muitos casos, não são as reais expectativas do seu público-alvo (MAINARDES, 2010; TEEROOVENGADUM et al., 2016).

3.5 COMPARAÇÃO DAS MÉDIAS DE CADA VARIÁVEL DAS AMOSTRAS DOS INSCRITOS NO PROCESSO SELETIVO E DA AMOSTRA DOS SERVIDORES

Nesta etapa, buscou-se, estatisticamente, identificar diferenças significativas

de percepção entre as amostras de inscritos e de servidores (Valor p < 0,05). Isso permitiu identificar respostas diferentes em relação às expectativas testadas. Os resultados estão descritos na Tabela 5:

TABELA 5: COMPARAÇÃO DE MÉDIAS COM VALOR – P < 0,05

Variável		Alunos	Servidores	Valor P assumindo variância iguais	Valor P assumindo variância diferentes
E1	O curso possuirá um alto grau de exigência	4,3205	4,2124	,037	,042
E2	Conseguir um bom emprego após o curso	4,7731	4,3212	,000	,000
E3	Fazer novos amigos e ter vida estudantil animada	4,4047	4,3446	,212	,211
E4	Cursar disciplinas atualizadas, interessantes e ligadas à realidade social e profissional	4,6781	4,5466	,000	,001
E5	Apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos	4,3044	4,0881	,000	,000
E6	Ter novas experiências pessoais e educacionais	4,8640	4,5337	,000	,000
E7	Encontrar boa estrutura física no Instituto	4,7906	4,8109	,520	,471
E8	Encontrar serviços adequados às necessidades dos alunos (bibliotecas, serviços acadêmicos, laboratórios, praça de alimentação, entre outros)	4,8707	4,7979	,006	,010
E9	Conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso	4,8997	4,6347	,000	,000
E10	Encontrar professores com vontade de ajudar, ouvir, responder a perguntas e estarem disponíveis para os alunos	4,8727	4,6762	,000	,000
E11	Participar de investigações científicas	4,5953	3,7953	,000	,000
E12	Ter acesso a todas às informações acadêmicas e não acadêmicas do curso através de ferramentas *online*	4,8202	4,5259	,000	,000
E13	Eu espero ter acesso a tecnologias de última geração	4,7872	4,2176	,000	,000
E14	Que o Instituto tenha fortes ligações com o mercado de trabalho	4,6162	4,0959	,000	,000
E15	Ter liberdade de pensamento e expressão	4,6101	4,3109	,000	,000
E16	Partilha de conhecimento entre professores e colegas	4,7852	4,5389	,000	,000
E17	Realizar trabalhos voluntários em causas sociais da localidade onde o Instituto está inserido	4,7401	4,5751	,000	,000
E18	Após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira	4,8397	4,5363	,000	,000
E19	Ampliar capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos	4,5367	3,4145	,000	,000
E20	Encontrar no Instituto um ambiente agradável e propício ao aprendizado	4,4754	3,8005	,000	,000

Continua....

Continuação....

E21	Após a conclusão do curso Técnico, continuar os estudos por meio de uma graduação no Instituto	4,8869	4,4819	,000	,000
E22	Que o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas	4,8889	4,7694	,000	,000
E23	Que haja negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores	4,7407	4,6036	,000	,000
E24	Encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações	4,4256	3,6891	,000	,000
E25	Cursos que tenham mais aulas práticas do que teóricas	4,6384	4,4948	,000	,001
E26	Honestidade na comunicação do Instituto para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade	4,6431	4,1062	,000	,000
E27	Processos burocráticos do Instituto sejam bem claros e definidos	4,6808	4,4326	,000	,000
E28	Que o Instituto promoverá eventos relacionados ao curso	4,4229	3,9067	,000	,000
Curso	Expectativa geral em relação ao CURSO é:	4,3818	4,0596	,000	,000
IE	Expectativa geral em relação ao Instituto é	4,3845	4,2150	,000	,000

Tabela 5: Comparação de médias com valor – $p < 0,05$
Fonte: Dados da Pesquisa
Escala utilizada: de 1 a 5, sendo 1= discordo totalmente e 5= concordo totalmente

De modo geral, as médias das duas amostras foram altas para todas as expectativas testadas neste estudo, o que indica que todas elas são importantes, tanto na percepção dos inscritos no processo seletivo quanto na dos servidores. Contudo, mesmo com médias altas, ficou evidente o gap existente entre as duas percepções aqui analisadas.

O teste t revelou que das vinte e oito variáveis testadas, duas não foram significativas, quando comparadas às amostras. Uma delas foi a E7 (Encontrar uma boa estrutura física no Instituto), onde a média dos inscritos foi de 4,7906 e a dos servidores de 4,8109 (P valor= 0,520 / 0,471). A outra foi a E3 (Fazer novos amigos e ter vida estudantil animada), sendo que a média dos inscritos foi de 4,4047 e a dos servidores de 4,3446. Com relação a estas duas variáveis, não é possível afirmar que as percepções sejam diferentes.

Em relação às expectativas significativas, em todas elas as médias foram maiores para os inscritos do que para os servidores, indicando que os futuros alunos esperam mais do que os servidores acham que eles esperam, evidenciando assim o gap 1. Destacam-se aqui as maiores diferenças.

A variável E19 (Ampliar capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos) apresentou média dos inscritos de 4,5367. Esta mesma variável, segundo a percepção dos servidores, apresentou média de 3,4145, demonstrando que os inscritos esperam muito mais desenvolvimento pessoal do que os servidores acham que eles esperam.

Dessa forma, parece-nos que muitos alunos entram na IE com a expectativa de se tornarem cidadãos críticos e evoluídos. Este desenvolvimento relativo à cidadania está intrínseco na missão de muitas IE ou em seus Planos Político Pedagógicos, porém, veem-se poucas ações que promovam a consciência política, bem como o debate sobre responsabilidade social e ambiental, por exemplo, ou mesmo ações que promovam o respeito à diversidade e ao conhecimento multicultural (MARINHO-ARAÚJO et al., 2015).

Levando isso em consideração, vale observar que parece ser necessária uma reflexão a respeito da forma como a IE e seus servidores têm administrado seus esforços financeiros e intelectuais na formação dos futuros profissionais que esperam, pois, segundo este resultado, mais do que sair com uma formação tecnicista, a expectativa dos ingressantes parece ser a de sair como seres humanos mais evoluídos do que antes de entrarem na IE. Este resultado reafirma os achados por Margotto (2014) e Marinho-Araújo et al. (2015).

O mesmo ocorre com a variável E24 (Encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações). Enquanto

a média dos inscritos apresenta um valor de 4,4556, a dos servidores foi de 3,6861, o que indica mais uma vez um gap entre o que os servidores acham que os inscritos esperam e o que eles realmente esperam.

Sendo assim, a IE e seus servidores parecem considerar que os alunos se preocupam menos com diálogo, informação ativa, desburocratização e transparência em seus procedimentos do que os futuros alunos realmente esperam. Estes aspectos podem contribuir para a satisfação e lealdade do seu público-alvo (MARIMUTHU; ISMAIL, 2012).

Vale ressaltar que, para atender a expectativa E24 (Encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações), a IE depende da qualidade tanto dos serviços acadêmicos como dos não acadêmicos, ou seja, tanto os professores quanto os técnicos administrativos colaboram no resultado da satisfação do aluno (ABDULLAH, 2006). Isso evidencia, portanto, a necessidade de estudar todos os envolvidos na prestação do serviço educacional, mais ainda, indica que os esforços em prol da qualidade na prestação dos serviços precisam ser mensurados em todas as áreas e cargos da IE (MAINARDES, 2010).

Vale destacar também as médias obtidas quanto ao grau de expectativa geral dos inscritos com relação ao Curso e Instituição. Para a variável “curso”, a média dos inscritos foi de 4,3818 e a dos servidores de 4,0596, enquanto na variável “instituição”, a média dos inscritos foi de 4,3845 e a dos servidores de 4,2150. Estas duas variáveis estão entre as expectativas estatisticamente significativas, o que indica a existência de um gap entre as duas percepções, inclusive nas variáveis que pontuam a expectativa geral dos inscritos.

Assim, isso pode indicar que o que os servidores acham não está alinhado

com o que os inscritos esperam. Assim, a instituição pode identificar em quais aspectos a percepção institucional está mais incoerente com as expectativas dos inscritos, para que as prioridades atendam as expectativas mais valorizadas pelos alunos, e não o contrário.

Geralmente, os resultados apresentam uma média alta na percepção dos servidores, porém ela é maior na percepção dos inscritos, o que indica que o inscrito, caso aprovado no seletivo, entrará na IE com um grau de exigência mais alto do que os servidores acham, demonstrando que a IE poderá não estar preparada para cumprir tal nível de exigência.

Os resultados encontrados sugerem, então, a existência do *Gap* 1 do conhecimento (PARASURAMAN; ZEITHALML; BERRY, 1991), evidenciando que os inscritos no seletivo esperam mais do que os servidores acreditam que eles esperam. Sendo assim, as diferenças de percepções entre inscritos e servidores pode gerar, além da insatisfação dos futuros alunos, o crescimento do índice de evasão (MARGOTTO, 2014).

3.6 REGRESSÕES PARA ANÁLISE DA VARIÁVEL DEPENDENTE “EXPECTATIVAS QUANTO AO CURSO”

A fim de verificar as variáveis estatisticamente relevantes para explicar a expectativa do aluno em relação ao curso, foram feitas duas regressões lineares múltiplas entre as vinte e oito variáveis independentes e a variável dependente “Curso”. Os resultados dos inscritos são mostrados nas Tabelas 6 e 7.

TABELA 6: REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA – VARIÁVEL DEPENDENTE "CURSOS" – INSCRITOS

Resumo do modelo

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Estatísticas de mudança					Durbin-Watson
					Alteração de R quadrado	Alteração F	df1	df2	Sig. Alteração F	
8	,389[h]	,152	,147	,67916	,002	4,055	1	1476	,044	2,017

- a. Preditores: (Constante), E1- o curso possuirá um alto grau de exigência; E25 - que os Cursos tenham mais aulas práticas do que teóricas; E2- conseguir um bom emprego após o curso; E23 - que haja negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores; E24 - encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações; E9 - conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso; E11- participar de investigações científicas; E4 - cursar disciplinas atualizadas, interessantes e ligadas à realidade social e profissional.
- b. Variável Dependente: Expectativa geral em relação ao CURSO

Método de estimação: Stepwise
Testes de validez:
-ANOVA: significativo
-Teste de Aleatoriedade: Aceita a hipótese de aleatoriedade
-Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Aceita hipótese de aderência à distribuição normal
-Teste de Homocedasticidade: Aceita a hipótese de homocedasticidade
Fonte: Dados da pesquisa.

TABELA 7: COEFICIENTES ESTIMADOS DA VARIÁVEL DEPENDENTE "CURSO" – INSCRITOS

COEFICIENTES

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.	95,0% Intervalo de Confiança para B		Correlações			Estatísticas de colinearidade	
	B	Erro Padrão	Beta			Limite inferior	Limite superior	Ordem zero	Parcial	Parte	Tolerância	VIF
8 (Constante)	,816	,262		3,112	,002	,302	1,331					
E1	,138	,020	,169	6,831	,000	,099	,178	,242	,175	,164	,939	1,065
E25	,103	,030	,095	3,446	,001	,045	,162	,237	,089	,083	,756	1,323
E2	,110	,032	,089	3,451	,001	,047	,172	,200	,089	,083	,868	1,152
E23	,098	,033	,079	2,959	,003	,033	,163	,210	,077	,071	,810	1,235
E24	,067	,022	,081	3,073	,002	,024	,109	,214	,080	,074	,831	1,204
E9	,128	,053	,065	2,393	,017	,023	,232	,224	,062	,057	,770	1,298
E11	,060	,027	,058	2,234	,026	,007	,112	,184	,058	,054	,851	1,174
E4	,065	,032	,055	2,014	,044	,002	,128	,208	,052	,048	,782	1,279

Variável Dependente: Expectativa geral em relação ao CURSO
Fonte: Dados da pesquisa
Legenda:
E1- o curso possuirá um alto grau de exigência;
E25 - que os Cursos tenham mais aulas práticas do que teóricas;
E2 - conseguir um bom emprego após o curso;
E23 - que haja negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores;
E24 - encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações;
E9 - conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso;
E11- participar de investigações científicas;
E4 - cursar disciplinas atualizadas, interessantes e ligadas à realidade social e profissional.

Na Tabela 6, pode-se verificar que o R^2 ajustado (índice que demonstra o quanto as variáveis independentes explicam as variações da variável dependente) resultou em 0,147 com uma significância de 5%. Isso quer dizer que mais de 14% da variação da expectativa do inscrito com relação ao curso é explicado por oito expectativas.

De acordo com a Tabela 7, as variáveis significativas foram oito: E1 - o curso possuirá um alto grau de exigência; E25 - que os Cursos tenham mais aulas práticas do que teóricas; E2 - conseguir um bom emprego após o curso; E23 - que haja negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores; E24 - encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações; E9 - conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso; E11 - participar de investigações científicas; E4 - cursar disciplinas atualizadas, interessantes e ligadas à realidade social e profissional. As outras vinte expectativas testadas nesta pesquisa não foram citadas por não terem se mostrado estatisticamente significativas para interferir na nota atribuída quanto à expectativa que os inscritos têm em relação ao curso.

Nas Tabelas 8 e 9 estão apresentados os resultados da regressão dos dados obtidos junto aos servidores para “Expectativas dos inscritos quanto ao Curso”.

TABELA 8: REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA – VARIÁVEL DEPENDENTE “CURSOS” – SERVIDORES

					Estatísticas de mudança					
	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Alteração de R quadrado	Alteração F	df1	df2	Sig. Alteração F	Durbin-Watson
4	,391[d]	,153	,144	,70527	,011	5,106	1	381	,024	2,057

- a. Preditores: (Constante), E9 - conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso; E1- o curso possuirá um alto grau de exigência; E5 - apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos; E24 - encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações;
- b. Variável Dependente: Expectativa geral em relação ao CURSO

Método de estimação: Stepwise
Testes de validez:
- ANOVA: significativo
- Teste de Aleatoriedade: Aceita a hipótese de aleatoriedade
- Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Aceita hipótese de aderência à distribuição normal
- Teste de Homocedasticidade: Aceita a hipótese de homocedasticidade

Fonte: Dados da pesquisa

TABELA 9: COEFICIENTES ESTIMADOS DA VARIÁVEL DEPENDENTE "CURSO" – SERVIDORES

COEFICIENTES

Modelo		Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.	95,0% Intervalo de Confiança para B		Correlações			Estatísticas de colinearidade	
		B	Erro Padrão	Beta			Limite inferior	Limite superior	Ordem zero	Parcial	Parte	Tolerância	VIF
4	(Constante)	2,259	,301		7,496	,000	1,666	2,851					
	E9	,259	,058	,223	4,486	,000	,145	,372	,278	,224	,212	,902	1,108
	E1	,179	,039	,221	4,554	,000	,102	,257	,269	,227	,215	,947	1,056
	E5	-,112	,035	-,157	-3,258	,001	-,180	-,045	-,093	-,165	-,154	,955	1,047
	E24	,083	,037	,111	2,260	,024	,011	,155	,150	,115	,107	,921	1,086

Variável Dependente: Expectativa geral em relação ao CURSO
Fonte: Dados da pesquisa
Legenda:
E9 - conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso;
E1- o curso possuirá um alto grau de exigência;
E5 - apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos;
E24 - encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações.

Analisando a Tabela 8, verifica-se que o R^2 ajustado resultou em 0,144, ou seja, 14,40% da variação da expectativa do inscrito com relação ao curso na percepção dos servidores é explicado por quatro expectativas.

Na Tabela 9, estão apresentadas as variáveis que interferiram na nota que os servidores atribuíram às expectativas dos inscritos em relação ao Curso. Neste caso, as expectativas foram apenas quatro: E9 - conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso; E1 - o curso possuirá um alto grau de exigência; E5 - apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos e E24 - encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações. As outras vinte e quatro

expectativas testadas nesta pesquisa não foram citadas por não terem se mostrado estatisticamente significativas para interferir na nota atribuída por eles quanto à expectativa que os inscritos têm em relação ao curso.

Diante do exposto, faz-se necessária a comparação das variáveis significativas para cada amostra. Enquanto a expectativa em relação ao curso, na percepção dos inscritos, está associada a oito variáveis, a percepção dos servidores sobre a expectativa que o inscrito tem em relação ao curso está associada a apenas quatro variáveis, evidenciando um gap de percepções entre as duas populações analisadas.

No que diz respeito às variáveis em comum entre as duas populações estão: E9 - conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso; E1 - o curso possuirá um alto grau de exigência e E24 - encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações. Esse resultado sugere o alinhamento de percepções entre inscritos e servidores quanto a associar o Curso ao desenvolvimento pessoal e profissional além do alto grau de exigência e comunicação precisa. Este resultado corrobora com achados por Mainardes (2010), Marimuthu e Ismail (2012), Margotto (2014), Marinho-Araújo et al. (2015).

Contudo, as variáveis que apareceram na percepção dos inscritos e não estão associadas na percepção dos servidores e vice-versa, são os indicadores do gap de percepção do conhecimento dos servidores em relação às expectativas dos inscritos, e isso pode interferir no atendimento às demandas dos futuros alunos, podendo levar à insatisfação e ao aumento nos índices de evasão da IE (MARIMUTHU; ISMAIL, 2012).

Do ponto de vista dos inscritos, ao assinalar sua expectativa quanto ao Curso, eles foram influenciados por oito variáveis ratificadas anteriormente por Appleton-knapp e Krentler (2006), Mainardes (2010), Margotto, (2014), Marinho-Araújo et al. (2015) e Teeroovengadum et al. (2016). Já os servidores, ao indicar o que eles acham que os inscritos esperam, foram influenciados por apenas três variáveis coincidentes e uma diferente, evidenciadas por Davies (2002), Mainardes (2010), Marimuthu e Ismail (2012).

Isso demonstrou que os servidores, ao pensarem no que o aluno inscrito espera, associam a expectativa geral quanto ao curso a menos da metade das variáveis que os inscritos realmente associam, ou seja, os futuros alunos esperam bem mais do que os servidores acham que eles esperam.

Vale ressaltar que dentre as variáveis significativas dos servidores, a variável E5 (apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos) apresentou sinal negativo. Além de ser diferente de todas as variáveis apontadas pelos alunos, isso indica que os servidores que acham que os alunos esperam ter apoio financeiro ao entrar no curso, também indicaram que a expectativa dos inscritos com relação ao curso é baixa e vice-versa.

3.7 REGRESSÕES PARA ANÁLISE DA VARIÁVEL DEPENDENTE “EXPECTATIVAS QUANTO A INSTITUIÇÃO”

Para verificar as diferenças de percepções a respeito da variável dependente instituição, foram feitas duas regressões lineares múltiplas com as vinte e oito variáveis independentes e a variável dependente “Expectativas quanto a Instituição”. - Tabelas 10 e 11.

TABELA 10: REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA – VARIÁVEL DEPENDENTE "INSTITUTO" – INSCRITOS

Resumo do modelo										
					Estatísticas de mudança					
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Alteração de R quadrado	Alteração F	df1	df2	Sig. Alteração F	Durbin-Watson
8	,367[h]	,135	,130	,68626	,003	4,692	1	1476	,030	2,023

- a. Preditores: (Constante), E25 - que os Cursos tenham mais aulas práticas do que teóricas; E7- encontrar boa estrutura física no Instituto; E1 - O curso possuirá um alto grau de exigência; E2 - conseguir um bom emprego após o curso; E22 - que o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas; E24 - encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações; E5 - apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos; E14 - que o Instituto tenha fortes ligações com o mercado de trabalho.
- b. Variável Dependente: IE

Método de estimação: Stepwise
Testes de validez:
- ANOVA: significativo
-Teste de Aleatoriedade: Aceita a hipótese de aleatoriedade
-Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Aceita hipótese de aderência à distribuição normal
-Teste de Homocedasticidade: Aceita a hipótese de homocedasticidade
Fonte: Dados da pesquisa

TABELA 11: COEFICIENTES ESTIMADOS DA VARIÁVEL DEPENDENTE "INSTITUTO" – INSCRITOS

COEFICIENTES												
Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.	95,0% Intervalo de Confiança para B		Correlações			Estatísticas de colinearidade	
	B	Erro Padrão	Beta			Limite inferior	Limite superior	Ordem zero	Parcial	Parte	Tolerância	VIF
8 (Constante)	1,069	,249		4,292	,000	,580	1,558					
E25	,159	,030	,146	5,291	,000	,100	,217	,262	,136	,128	,771	1,296
E7	,156	,036	,121	4,331	,000	,085	,226	,242	,112	,105	,753	1,329
E1	,079	,020	,096	3,882	,000	,039	,118	,157	,101	,094	,957	1,045
E2	,115	,032	,093	3,582	,000	,052	,178	,183	,093	,087	,867	1,154
E22	,122	,050	,069	2,435	,015	,024	,220	,223	,063	,059	,734	1,363
E24	,057	,022	,069	2,659	,008	,015	,100	,179	,069	,064	,858	1,165
E5	-,043	,019	-,059	-2,292	,022	-,080	-,006	,051	-,060	-,055	,887	1,128
E14	,060	,028	,058	2,166	,030	,006	,115	,181	,056	,052	,817	1,224

Variável Dependente: Expectativas quanto ao Instituto
Fonte: Dados da pesquisa
Legenda:
E25 - que os Cursos tenham mais aulas práticas do que teóricas;
E7- encontrar boa estrutura física no Instituto;
E1- O curso possuirá um alto grau de exigência;
E2- conseguir um bom emprego após o curso;
E22 - que o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas;
E24 - encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações;
E5- apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos;
E14 – que o Instituto tenha fortes ligações com o mercado de trabalho.

Na Tabela 10, pode-se verificar que o R^2 ajustado resultou em 0,130 com uma significância de 5%. Isso quer dizer que 13% da variação da expectativa do inscrito com relação à instituição são explicados pelas oito expectativas apresentadas na Tabela 11.

De acordo com a Tabela 11, as variáveis significativas foram oito: E25 - que os cursos tenham mais aulas práticas do que teóricas; E7- encontrar boa estrutura física no Instituto; E1 - O curso possuirá um alto grau de exigência; E2 - conseguir um bom emprego após o curso; E22 - que o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas; E24 - encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações; E5 - apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos; E14 - que o Instituto tenha fortes ligações com o mercado de trabalho.

Nas Tabelas 12 e 13 estão apresentados os resultados da regressão dos dados obtidos junto aos servidores para “Expectativas dos inscritos quanto à instituição”.

TABELA 12: REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA – VARIÁVEL DEPENDENTE “INSTITUTO” – SERVIDORES

Resumo do modelo										
					Estatísticas de mudança					
					Alteração de R quadrado	Alteração F	df1	df2	Sig. Alteração F	
4	,344[d]	,118	,109	,69246	,011	4,582	1	381	,033	2,096

- a. Preditores: (Constante), E1 - O curso possuirá um alto grau de exigência; E22 - que o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas; E5 - apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos; E9 - conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso.
- b. Variável Dependente: IE

Método de estimação: Stepwise
Testes de validez:
-ANOVA: significativo
-Teste de Aleatoriedade: Aceita a hipótese de aleatoriedade
-Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Aceita hipótese de aderência à distribuição normal
-Teste de Homocedasticidade: Aceita a hipótese de homocedasticidade
Fonte: Dados da pesquisa

TABELA 13: COEFICIENTES ESTIMADOS DA VARIÁVEL DEPENDENTE "INSTITUTO" – SERVIDORES

COEFICIENTES													
Modelo		Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.	95,0% Intervalo de Confiança para B		Correlações			Estatísticas de colinearidade	
		B	Erro Padrão	Beta			Limite inferior	Limite superior	Ordem zero	Parcial	Parte	Tolerância	VIF
4	(Constante)	2,267	,387		5,860	,000	1,506	3,028					
	E1	,177	,039	,227	4,525	,000	,100	,254	,273	,226	,218	,924	1,083
	E22	,196	,076	,133	2,568	,011	,046	,347	,208	,130	,124	,869	1,151
	E5	-,076	,033	-,110	-2,263	,024	-,142	-,010	-,068	-,115	-,109	,980	1,021
	E9	,124	,058	,111	2,140	,033	,010	,238	,191	,109	,103	,864	1,158

Variável Dependente: Expectativas quanto ao Instituto
Fonte: Dados da pesquisa
Legenda:
E1- O curso possuirá um alto grau de exigência;
E22- que o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas;
E5 - apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos;
E9 - conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso.

Na Tabela 12 pode ser observado que 10,90% da variação da expectativa do inscrito associada à instituição na percepção dos servidores é explicada por quatro expectativas.

A Tabela 13 evidencia as variáveis que afetaram a nota que os servidores atribuíram às expectativas dos inscritos em relação à instituição. Neste caso, foram apenas quatro expectativas: E1 - O curso possuirá um alto grau de exigência; E22 - que o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas; E5 - apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos e E9 - conseguir crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso. Nesta análise, as outras vinte e quatro expectativas

testadas não foram citadas por não serem significativas na percepção dos servidores.

Levando isso em consideração, vale ressaltar a comparação das variáveis significativas para cada amostra. Enquanto a expectativa em relação à instituição segundo a percepção dos inscritos está associada a oito variáveis, a percepção dos servidores sobre a expectativa que o inscrito tem com relação à instituição foi associada a apenas quatro variáveis, evidenciando, mais uma vez, o gap de percepções entre as duas populações analisadas.

Com relação às variáveis em comum entre as duas populações estão: E1- o curso possuirá um alto grau de exigência e E22 - que o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas. Isso evidencia o alinhamento de percepções entre inscritos e servidores em associar a instituição à qualidade nas aulas, bem como ao alto nível de exigência e apoio financeiro do Instituto, este resultado coincide com as pesquisas de Davies (2002), Mainardes (2010), Marimuthu e Ismail (2012), e Teeroovengadum et al. (2016).

Dentre as variáveis em comum, a variável E5 (apoio financeiro do Instituto por meio de programas de bolsas e financiamentos) chama a atenção por ter obtido resultado negativo com relação à IE nas duas populações. Isso indica que os inscritos que esperam ter apoio financeiro ao entrar na instituição também indicaram baixa expectativa com relação à instituição e vice-versa, o mesmo acontece com a percepção dos servidores.

No entanto, os resultados também demonstram que mais da metade das variáveis que foram apontadas na percepção dos inscritos não estão associadas na percepção dos servidores. Isso evidencia novamente o gap de conhecimento dos servidores em relação às expectativas dos inscritos.

Nesse mesmo sentido, vale observar que os futuros alunos foram afetados por uma instituição que atenda mais do que expectativas apontadas em comum entre as duas populações. Eles esperam que os cursos tenham mais aulas práticas do que teóricas, esperam encontrar boa estrutura física, uma comunicação precisa, e que o Instituto tenha fortes ligações com o mercado de trabalho, pois esperam conseguir um bom emprego após o curso. Resultados assim foram apresentados por Mainardes (2010), Margotto, (2014), Marinho-Araújo et al. (2015) e Teeroovengadum et al. (2016). Em suma, os inscritos esperam bem mais da instituição do que os servidores acreditam.

Sendo assim, o que os resultados como os demonstrados sugerem é a necessidade de a IE conhecer e atender às reais expectativas dos alunos. Isso pode tornar a gestão institucional mais eficiente a partir do momento em que as decisões de investimentos são tomadas segundo a percepção daquele que recebe e é transformado pela prestação do serviço educacional.

Diante do exposto, vale salientar que a falta de alinhamento entre o que os inscritos esperam encontrar na IE e o que os servidores acham que eles esperam indica que a instituição pode concentrar esforços em aspectos que talvez não sejam efetivos para a satisfação e posterior lealdade dos alunos (MAINARDES; ALVES; RAPOSO, 2013). Portanto, investigar e trabalhar os gaps de percepção faz-se necessário em uma relação que se busca, além da qualidade, atração e lealdade dos clientes (PARASURAMAN; ZEITHALML; BERRY, 1991).

CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa foi o de identificar o *Gap* de conhecimento entre o que os alunos esperam de uma Instituição de Ensino (IE) e a percepção que os provedores desse serviço têm sobre o que os alunos esperam quanto às expectativas dos estudantes sobre o curso e a instituição. O *gap* seria a diferença entre as expectativas que os alunos têm sobre a IE e o curso, e o que os provedores dos serviços dessa IE consideram que sejam as expectativas dos alunos. Os resultados sugeriram este *gap*, ao apontarem que os alunos esperam mais do que os servidores acham que eles esperam. Esses resultados fomentam algumas reflexões.

Primeiro, os resultados indicaram que a IE estudada deve direcionar suas ações para uma formação cidadã que contribua com o desenvolvimento pessoal e profissional, além de oferecer aos alunos mais aulas práticas do que teóricas e todos os recursos estruturais e de atendimento necessários para que se estabeleça, efetivamente, uma relação de atração e lealdade.

Segundo, no que se refere à expectativa geral dos inscritos quanto ao Curso, os resultados apontam que decisões de investimento por parte da instituição, em aspectos de sala de aula como: metodologia; professores exigentes; mais aulas práticas do que teóricas e disciplinas atualizadas e ligadas a realidade social, são expectativas que se atendidas podem interferir na relação de lealdade dos alunos, vale ressaltar que segundo a estes mesmos resultados nem todas estas expectativas foram apontadas na percepção dos servidores o que pode indicar a necessidade da IE de se alinhar ao que espera o stakeholder aluno.

Terceiro, quanto a expectativa geral em relação a instituição, os resultados sinalizam que mais uma vez os alunos esperam mais aulas práticas do que teóricas, esperam também encontrar uma boa estrutura física, que a IE tenha fortes ligações com o mercado de trabalho, que também tenha uma comunicação precisa com os alunos e que os professores utilizem todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas, esperam ainda receber apoio financeiro por meio de bolsas e financiamentos.

E quarto, é importante ressaltar que em todas as variáveis independentes as médias dos inscritos foram superiores à média atribuída pela percepção dos servidores, indicando assim o *gap* existente entre as duas percepções o que pode apontar que os alunos ingressantes entrarão com um grau de exigência maior do que a Instituição pode estar preparada para recebe-los.

Estes resultados contribuem com a literatura no sentido de indicar as expectativas mais almejadas pelos alunos ingressantes no ensino técnico, tanto em relação ao Curso, quanto em relação à IE. Além disso, contribuem ao evidenciar o gap de percepção no que concerne a todos os servidores da IE que direta ou indiretamente tomam decisões que incidem no atendimento às expectativas dos alunos. Resultados assim indicam a necessidade que as IE têm de buscar conhecer e alinhar-se às reais expectativas dos alunos, com o foco na satisfação e lealdade destes.

Esta pesquisa contribui também com as instituições de ensino técnico, servindo como um referencial para identificar quais aspectos do curso e da instituição interferem mais no atendimento às demandas dos alunos. E pode servir também como balizador na tomada de decisão sobre quais prioridades a gestão

educacional pode estabelecer na hora de investir esforços para a satisfação e lealdade de seus principais clientes.

No que se refere às limitações da pesquisa, há alguns aspectos deste estudo que limitam o alcance dos resultados. Um deles é o da generalização. Por se tratar de um estudo feito em apenas uma IE de uma região do país, os resultados podem não retratar as expectativas mais relevantes para outros alunos. Nesse sentindo, recomenda-se a reaplicação desta pesquisa em outras regiões, bem como em outras IE, inclusive nas particulares. Ademais, podem existir expectativas de alunos que não foram investigadas por este estudo.

Portanto, sugere-se que sejam feitas novas pesquisas que busquem identificar novas expectativas de alunos ingressantes, bem como o estudo do gap 5, do modelo dos *5 Gaps*, tal gap evidencia a percepção dos alunos antes e depois do recebimento dos serviços, pois o presente estudo, bem como de Margoto (2014), apresenta as principais expectativas dos alunos antes de receberem os serviços educacionais, portanto, investigar se tais expectativas foram atendidas no final do curso seria importante para a validação de expectativas já testadas e para indicar que ações as IEs podem implementar para melhorar seus resultados.

REFERENCIAS

ABDULLAH, F. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p. 569-581, 2006.

BAPTISTA, M. M.; LEONARDT, M. P. L. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Biblioteca Universitária,** Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 50-59, 2011.

BRASIL. Expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológicas. Disponível em: <http://redefederal.mec.gov.br/expansao-da-rede-federal>. Acesso em: 30 set. 2015.

_____. Lei n.9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, ano 134, n. 248, p. 27.833-27.841, 23 dez.1996.

CASTRO, L. A. M. H. de; NISHIMURA, A. T.; SILVA, C. M. et al. Expectativas e Satisfação dos alunos de graduação em administração da FEA-USP/SP em relação aos estágios. **REGE Revista de Gestão**, v. 14, n. spe, p. 61-76, 2007.

DAVIES, S. Marketing in higher education: matching promises and reality to expectations. **Responding to Student Expectations**, p.103-114, 2002.

ELEUTÉRIO, S. A. V.; DE SOUZA, M. C. A. F. Qualidade na prestação de serviços: uma avaliação com clientes internos. **Caderno de Pesquisas em Administração**, v. 9, n. 3, 2002.

GRONROOS, C. From marketing mix to relationship marketing: towards a paradigm shift in marketing. **Management Decision**, v. 32, n. 2, 1994, p. 4-20.

IFMA. Instituto Federal do Maranhão. **Notícias.** Disponível em: <http://portal.ifma. edu.br/2015/10/08/ ifma-tem-29-932-inscritos-no-processo-seletivo-2016/>. Acesso em: 13 out. 2015.

LIMA, L. C. A avaliação institucional como instrumento de racionalização e o retorno à escola como organização formal. **Educ. Pesqui.,** São Paulo, v. 41, n. especial, p. 1339-1352, dez. 2015.

LONG, P.; TRICKER, T.; RANGECROFT, M. Measuring the satisfaction with course provision. **The Idea of Education**, v. 5, p. 33, 2003.

LOVELOCK, C. H. Classifying services to gain strategic marketing insights. **Journal of Marketing**. v. 47, n. 3, p. 9-20, 1983.

MAINARDES, E, W. **Gestão de Universidades Baseadas no Relacionamento com os seus *Stakeholders*.** 2010. 244f. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis) – Universidade Beira Interior, Portugal, 2010.

MAINARDES, E. W. **Atração e retenção de alunos em cursos de graduação em administração das instituições particulares de ensino superior de Joinville/SC**. 2007. 332f. (TCC em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Joinville/SC, 2007.

MAINARDES, E. W.; ALVES, H.; RAPOSO, M. Identifying stakeholders in a Portuguese university: a case study. **Revista de Educación**, v. 362, p. 429-457, 2013.

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M. J. C. de S. Satisfação de estudantes em administração de Joinville/SC. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 4, n. 2, p. 76-94, 2010.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing um orientação aplicada**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARGOTTO, S. C. **Expectativas dos alunos no ensino superior:** uma análise do gap entre a percepção de alunos e professores. 2014. 250f. Dissertação (Mestrado em de Ciências Contábeis). Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), Brasil, 2014.

MARIMUTHU, M.; ISMAIL, I. Service Quality in Higher Education:Comparing the perceptions of stakeholders. **Nith AIMS International Conference on Management**, o.1-4, jan, 2012.

MARINHO-ARAUJO, C. M.; FLEITH, D. S.; ALMEIDA, L. S. et al. Adaptação da escala expectativas acadêmicas de estudantes ingressantes na educação superior. **Avaliação Psicológica**, v. 14, n. 1, p. 133-141, 2015.

MICHAEL, S. O. American higher education system: consumerism versus profissorialism. **The International Journal of educations management**, Bradford, v. 11, n. 3, p. 117-130, 1997.

MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção**, v.14, n.1, 2004.

MUNDIM, R. S. A.; AUGUST, D. R. .Análise de gaps da qualidade no pós-venda da concessionária Le Monde Citroen – Blumenau. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, v. 2, n. 2, p. 01-28, 2008.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implicafions for future research. **The Journal of Marketing,** v. 49, p. 41-50,1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Refinement and reassessment of the Servqual Scale. **Journal of Retailing,** v. 67, p. 420-50, 1991.

SCOTT, S. V. The Academic as Service Provider: is the customer ‘always right? **Journal of Higher Education Policy and Manegement**, v. 21, n. 3, p. 193-2002, 1999.

TEEROOVENGADUM, V.; KAMALANABHAN, T. J.; SEEBALUCK, A. K. Measuring service quality in higher education Development of a hierarchical model (HESQUAL). **Quality Assurance in Education,** v. 24, n. 2, p. 244-258, 2016.

URDAN, A. T.; ROCHA, A. Orientação para o mercado: origens, avanços e perspectivas. **Revista de Administração de Empresas-RAE,** v. 46, n. 2, 2006.

XAVIER, R. N. Avaliação da qualidade dos services de uma instituição de ensino superior utilizando a aplicação do modelo adaptado de mensuração dos 5 Gap’s. **Revista Capital Científico**. v. 7, n. 1, 2010.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering Quality Service-Balancing Customer Perceptions and Expectation**s. New York: The Free Press: 1990. p. 226.

APÊNDICE I
Questionário dos alunos

Expectativas: O que você espera do Instituto Federal ?

Olá!

Queremos te conhecer! Saber o que você espera do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia!

Contribua conosco, sua participação é muito importante!

Com respostas objetivas, o preenchimento do questionário dura cerca de 10 minutos. O questionário apresenta afirmações para as quais você deverá indicar seu grau de concordância.

Agradecemos sua atenção

*obrigatório

1. o curso possuirá um alto grau de exigência: *

- (•) a.Discordo totalmente
- ( ) b.Discordo parcialmente
- ( ) c.Não concordo nem discordo
- ( ) d.Concordo parcialmente
- ( ) e.Concordo totalmente
- ( ) f.Não sabe / Não responde

2.Eu espero conseguir um bom emprego após o término do curso *

- ( ) a.Discordo totalmente
- ( ) b.Discordo parcialmente
- ( ) c.Não concordo nem discordo
- ( ) d.Concordo parcialmente
- ( ) e.Concordo totalmente
- ( ) f.Não sabe / Não responde

3.Eu espero fazer novos amigos e ter vida acadêmica animada: *

- ( ) a.Discordo totalmente

- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

4.Eu vou cursar disciplinas atualizadas, interessantes e ligadas à realidade social e à profissão: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

5.Eu espero apoio financeiro da Instituição através de programas de bolsas e financiamentos: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe/Não responde

6.Eu espero viver novas e ricas experiências pessoais e educacionais: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

7.Eu espero boa estrutura física no Instituto: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente

- f.Não sabe / Não responde

8.E espero que os serviços do Instituto sejam adequados às necessidades dos alunos (bibliotecas, serviços acadêmicos, laboratórios, praça de alimentação, entre outros): *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

9.Eu espero crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional com esse curso: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

10.Eu espero encontrar professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e que sejam atenciosos com os alunos: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

11.Eu espero participar de investigações científicas: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

12. Eu espero ter acesso a todas às informações acadêmicas e não acadêmicas do curso através de ferramentas online

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

13. Eu espero ter acesso a tecnologias de última geração *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

14.: Eu espero que o Instituto tenha fortes ligações com o mercado de trabalho *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

15.: Eu espero ter liberdade de pensamento e expressão *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

16. Eu espero que haja boa vontade na partilha de conhecimento com professores e colegas:*

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

17. Eu espero realizar trabalhos voluntários em causas sociais nas localidades onde o Instituto está localizado: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- d.Não concordo nem discordo
- c.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

18. Eu espero, após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira:*

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

19. Eu espero ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos: *

- ○ a.Discordo totalmente
- ○ b.Discordo parcialmente
- ○ c.Não concordo nem discordo
- ○ d.Concordo parcialmente
- ○ e.Concordo totalmente
- ◉ f.Não sabe / Não responde

20. Eu espero encontrar no Instituto um ambiente agradável e propício ao aprendizado: *

- ○ a.Discordo totalmente
- ○ b.Discordo parcialmente
- ○ c.Não concordo nem discordo
- ○ d.Concordo parcialmente
- ○ e.Concordo totalmente
- ○ f.Não sabe / Não responde

21. Eu pretendo, após a conclusão do curso Técnico, continuar meus estudos através de uma graduação no Instituto: *

- ○ a.Discordo totalmente
- ○ b.Discordo parcialmente
- ○ c.Não concordo nem discordo
- ○ d.Concordo parcialmente
- ○ e.Concordo totalmente
- ○ f.Não sabe / Não responde

22. Eu acho que o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas: : *

- ○ a.Discordo totalmente
- ○ b.Discordo parcialmente
- ○ c.Não concordo nem discordo
- ○ d.Concordo parcialmente
- ○ e.Concordo totalmente
- ○ f.Não sabe / Não responde

23. Eu espero que haja negociação quanto aos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

24. Eu espero encontrar uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

25. Eu espero que o curso tenha mais aulas práticas do que teóricas :*

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

26. Eu espero encontrar honestidade na comunicação do instituto para responder as demandas dos alunos com respeito e autenticidade: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

27. Eu espero que os processos burocráticos do Instituto sejam bem claros e definidos:

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

28. Eu espero que o Instituto propicie eventos relacionados ao curso: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

29. .Minha expectativa geral em relação ao CURSO é: *

- a.Muito baixa
- b.Baixa
- c.Média
- d.Alta
- e.Muito alta
- f.Não sabe / Não responde

30.Minha expectativa geral em relação ao Instituto é: *

- a.Muito baixa
- b.Baixa
- c.Média
- d.Alta
- e.Muito alta
- f.Não sabe / Não responde

31.Qual o seu gênero? *

- Masculino
- Feminino

32. Qual a modalidade de curso que pretendes fazer:

( ) Integrada

( ) Concomitante

( ) Subsequente

33.Qual a sua idade

(idade em anos,, preencha somente em números)

34. Trabalha

( ) Sim

( ) Não

35.Já trabalha ou pretendes trabalhar na área do cursos que você escolheu?

( ) Sim

( ) Não

Agradecemos a atenção!

APÊNDICE II
Questionário dos servidores

Expectativas: O que os candidatos a alunos esperam do Instituto?

Prezado (a) Servidor (a),

Essa pesquisa tem por objetivo identificar a sua opinião sobre o que os futuros alunos esperam do Instituto. Os resultados apurados serão apresentados em uma dissertação de mestrado assim como para a gestão do Instituto.

O preenchimento do questionário dura entre 05 e 08 minutos. Todas as informações são confidenciais.

Sua contribuição é muito importante!

Respeitosamente!

Cristiane Lacerda
(Mestranda em Administração de Empresas pela FUCAPE)

*Required

Por gentileza, marque as opções abaixo referentes a informações pessoais:

Você é servidor do IFMA *

- ○ SIM
- ○ NÃO

Qual o seu gênero? *

- ○ Masculino
- ○ Feminino

Qual o seu cargo: *

- ○ Técnico Administrativo
- ○ Professor (a)

Você participa de algum dos Órgãos Colegiados? *

- ○ Conselho Superior-CONSUP
- ○ Colégio de Dirigentes-COLDIR
- ○ CONSUP e COLDIR
- ○ Não participa

O seu trabalho é de atendimento direto ao aluno? *
(sala de aula, assistência ao educando, DRCA, assistente de alunos...)

- Sim
- Não

Observação: Considere que o futuro aluno é aquele que ingressará no IFMA em 2016.

1.O futuro aluno espera que o curso tenha um alto grau de exigência: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

2.O futuro aluno espera conseguir um bom emprego após o término do curso *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

3.O futuro aluno espera fazer novos amigos e ter vida acadêmica animada: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

4.O futuro aluno espera que as disciplinas do curso sejam atualizadas, interessantes e ligadas à realidade social e à profissão: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

5.O futuro aluno espera apoio financeiro da Instituição através de programas de bolsas e financiamentos: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe/Não responde

6.O futuro aluno espera viver novas e ricas experiências pessoais e educacionais: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

7.O futuro aluno espera boa estrutura física no Instituto: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

8.O futuro aluno espera que os serviços do Instituto sejam adequados às necessidades dos alunos (bibliotecas, serviços acadêmicos, laboratórios, praça de alimentação, entre outros): *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

9.O futuro aluno espera crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

10.O futuro aluno espera professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e que sejam atenciosos com os alunos: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

11.O futuro aluno espera realizar investigações científicas: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

12.O futuro aluno espera respeito e autenticidade na comunicação das respostas às suas demandas: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

13.O futuro aluno espera que os processos burocráticos do Instituto sejam bem claros e definidos: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

14.O futuro aluno espera ter acesso a todas às informações acadêmicas e não acadêmicas do curso através de ferramentas online: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

15.O futuro aluno espera ter acesso a tecnologias de última geração: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

16.O futuro aluno espera que o Instituto tenha fortes ligações com o mercado de trabalho: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

17.O futuro aluno espera ter liberdade de pensamento e expressão: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- d.Não concordo nem discordo
- c.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

18.O futuro aluno espera boa vontade na partilha de conhecimento com professores e colegas:*

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

19.O futuro aluno espera realizar trabalhos voluntários em causas sociais nas localidades onde o Instituto está inserido: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

20.O futuro aluno espera, após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

21.O futuro aluno espera ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

22.O futuro aluno espera encontrar no Instituto um ambiente agradável e propício ao aprendizado: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

23.O futuro aluno espera que o Instituto propicie eventos relacionados ao curso: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

24.O futuro aluno espera que após a conclusão do curso Técnico, ele continuará seus estudos através de uma graduação no Instituto: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

25.O futuro aluno espera que o professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

26.O futuro aluno espera interagir com os professores quanto aos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

27.O futuro aluno espera um adequado tamanho das turmas: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

28.O futuro aluno espera uma comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

29.O futuro aluno espera que o curso tenha mais aulas práticas do que teóricas: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

30.O futuro aluno espera aulas agradáveis e interessantes: *

- a.Discordo totalmente
- b.Discordo parcialmente
- c.Não concordo nem discordo
- d.Concordo parcialmente
- e.Concordo totalmente
- f.Não sabe / Não responde

31.Na sua opinião, quando pensa em estudar no Instituto a expectativa geral do futuro aluno com relação ao CURSO é: *

- a.Muito baixa
- b.Baixa
- c.Média
- d.Alta
- e.Muito alta
- f.Não sabe / Não responde

32.Na sua opinião, quando pensa em estudar no instituto a expectativa geral do futuro aluno com relação ao Instituto é: *

- a.Muito baixa
- b.Baixa
- c.Média
- d.Alta
- e.Muito alta
- f.Não sabe / Não responde

Agradecemos a atenção!