

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

JANAINA DE AVELAR FRANÇA

**O SIGNIFICADO DE QUALIDADE DE ENSINO PARA O ALUNO
INGRESSANTE DE GRADUAÇÃO**

**VITÓRIA
2015**

JANAINA DE AVELAR FRANÇA

**O SIGNIFICADO DE QUALIDADE DE ENSINO PARA O ALUNO
INGRESSANTE DE GRADUAÇÃO**

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

Orientador: Prof. Dra. Marcia Juliana d'Angelo.

**VITÓRIA
2015**

JANAINA DE AVELAR FRANÇA

**O SIGNIFICADO DE QUALIDADE DE ENSINO PARA O ALUNO
INGRESSANTE DE GRADUAÇÃO**

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

Aprovado em 23 de outubro de 2015.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dra. Marcia Juliana d'Angelo
Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade,
Economia e Finanças (FUCAPE)
Orientadora

Prof. Dra. Arilda Magna Campagnaro Teixeira
Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade,
Economia e Finanças (FUCAPE)
Banca

Prof. Dr. Felipe Ramos Ferreira
Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade,
Economia e Finanças (FUCAPE)
Banca

Dedico este trabalho ao meu marido e à minha família. Vocês foram muito importantes para a realização deste.

AGRADECIMENTOS

Ao meu marido Rafael, por ter estado pacientemente ao meu lado durante todo o curso. Sempre compreensivo, me ouvindo, ajudando e fazendo suas contribuições. Muito obrigada por tudo!

A minha família que também me acompanhou e me incentivou nos momentos difíceis. Peço desculpas por tantas vezes ter sido ausente.

A professora Marcia por ter acreditado neste trabalho e ter contribuído muito com suas orientações e por muitas vezes, ter sido amiga e incentivadora.

Aos especialistas que se dispuseram a contribuir com este trabalho de forma prestativa e competente.

As IES que abriram suas portas e confiaram na realização esta pesquisa.

RESUMO

O setor da educação superior no Brasil se tornou muito competitivo nas últimas décadas devido ao crescente número de instituições particulares atuantes neste mercado. Para garantir a sua existência, as Instituições de Ensino Superior (IES) buscam a qualidade educacional como diferencial para obter vantagem competitiva. Nesse sentido, o objetivo principal consistiu em identificar e discutir o significado atribuído à expressão qualidade de ensino na representação social do aluno ingressante de graduação. A pesquisa se caracteriza como qualitativa e descritiva com corte transversal, com levantamento de dados primários. Os procedimentos escolhidos foram o teste de evocação de palavras e o método *Delphi*. A coleta de dados foi realizada junto aos alunos ingressantes dos cursos de graduação de três IES particulares das cidades de Vitória e Serra, ES, nas primeiras semanas de aula do segundo semestre de 2015. Após a coleta foram realizadas as análises e a categorização dos dados para a construção do diagrama de evocação. Assim, considerou-se que o significado da expressão qualidade de ensino foi representado pelos elementos do núcleo central: professores, método de ensino, estrutura, empregabilidade, conteúdo, conceito da Instituição e tecnologia. Esses elementos podem ser relacionados com as dimensões aspectos acadêmicos, reputação e conteúdos programáticos da escala HEdPERF.

Palavras-chave: Qualidade de serviços. Evocação de palavras. Teoria das representações sociais.

ABSTRACT

The higher education industry in Brazil has become very competitive in recent decades due to the increasing number of private institutions in this market. To ensure its existence, the Higher Education Institutions (HEI) seeks educational quality as a differential for competitive advantage. In this sense, the main objective was to identify and discuss the meaning attributed to the expression education quality in the social representation of the entrant undergraduate student. The research was characterized as qualitative and descriptive cross-sectional, with primary data collection. The procedures selected were the word evocation test and the Delphi method. Data collection was carried out with the freshman students of undergraduate courses of three private HEIs in the cities of Vitória and Serra, ES, in the first weeks of the second half of 2015. After collecting the data, the analysis and categorization of data were carried out for the construction of the invocation diagram. It was therefore considered that the meaning of education quality expression was represented by the elements of the core: teachers, teaching method, structure, employability, content, reputation of the institution and technology. These elements can be related to the dimensions of the HEdPERF scale: academic aspects, size, reputation and syllabus.

Keywords: Service quality. Word evocation. Social representations theory.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Indicadores da qualidade no ensino superior	25
Quadro 2: Escala HEdPERF.....	29
Quadro 3: Diagrama de quatro quadrantes.....	46
Quadro 4: Critérios de distribuição do diagrama de quatro quadrantes.....	62
Quadro 5: Diagrama de evocação.....	65
Quadro 6: Relação com as dimensões da escala HEdPERF.....	72

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Perfil dos respondentes.....	49
Tabela 2: Distribuição das Frequências.....	51
Tabela 3: Palavras/expressões mais evocadas.....	52
Tabela 4: Palavras/expressões mais evocadas em primeiro lugar.....	53
Tabela 5: Categorias.....	55
Tabela 6: Frequência total e Ordem média de evocação.....	59
Tabela 7: Eixos de distribuição do diagrama de quatro quadrantes.....	62
Tabela 8: Distribuição das categorias nos quatro quadrantes.....	63

LISTA DE SIGLAS

HEdPERF – Higher Education Performance

IES – Instituições de Ensino Superior

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional

MEC – Ministério da Educação

RS – Representações Sociais

SERVQUAL – Service Quality

SERVPERF – Service Performance

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	17
2.1 ENSINO SUPERIOR NO BRASIL.....	17
2.2 QUALIDADE DE SERVIÇOS.....	19
2.2.1 Qualidade de serviços no segmento educacional.....	21
2.2.2 Instrumentos de avaliação da qualidade de serviço.....	25
2.2.3 Higher Education Performance (HEdPERF).....	26
2.3 TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS.....	31
2.3.1 Teoria do Núcleo Central.....	32
3 METODOLOGIA.....	34
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	34
3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	35
3.2.1 Teste de Evocação de Palavras.....	35
3.2.2 Método <i>Delphi</i>.....	37
3.3 CAMPO DE ESTUDO.....	39
3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	40
3.5 COLETA DE DADOS.....	41
3.6 ANÁLISE DE DADOS.....	43
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	48
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	49
4.2 TRATAMENTO DOS DADOS.....	50
4.3 CATEGORIZAÇÃO DOS DADOS.....	53
4.4 ANÁLISE DAS FREQUÊNCIAS E ORDENS.....	58
4.5 CONSTRUÇÃO DO DIAGRAMA DE EVOCAÇÃO.....	61
4.6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	65
4.6.1 O Núcleo Central.....	66
4.6.2 O Sistema Periférico.....	69
4.7 DISCUSSÃO SEGUNDO AS DIMENSÕES DA ESCALA HEDPERF.....	71
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	75
6 REFERÊNCIAS.....	78
APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	83
APÊNDICE B – CONVITE AOS ESPECIALISTAS.....	84

APÊNDICE C – PALAVRAS/EXPRESSÕES EVOCADAS.....	85
APÊNDICE D – PALAVRAS/EXPRESSÕES EVOCADAS EM PRIMEIRO	
LUGAR	97
APÊNDICE E – CATEGORIAS.....	101

1 INTRODUÇÃO

O setor da educação superior no Brasil vem apresentando, no início do século XXI, uma expansão que se evidencia pelo aumento do número de empresas prestadoras desse tipo de serviço (LOURENÇO; KNOP, 2011). Segundo Chaves (2010), o tipo de instituição que mais cresceu foi as de ensino superior privadas, pois tiveram seu desenvolvimento facilitado por meio da Lei de Diretrizes e Bases da Educação que facilitou a entrada dessas instituições no setor. Tal crescimento torna a competição nesse mercado cada vez mais acirrada, fazendo com que as Instituições de Ensino Superior (IES) busquem recursos que promovam a sua permanência no mercado (MILAN; DE TONI; MAIOLI, 2013).

Meneghelli (2011) cita que para promover a sustentabilidade dos seus negócios, as IES precisam criar estratégias que as diferenciem das concorrentes, com o objetivo de atrair e reter mais alunos. Nesse sentido, dentre as estratégias de diferenciação utilizadas pelas IES, a qualidade de serviço tem sido uma das mais buscadas no momento de escolha da instituição que o aluno irá cursar (LOURENÇO; KNOP, 2011).

Dentre os conceitos encontrados na literatura, qualidade de serviço pode ser entendida como a percepção do cliente em contato com o cumprimento de um serviço (MILAN; DE TONI; MAIOLI, 2013). Também pode ser mensurada em função da expectativa do consumidor, que é o que o cliente espera receber da empresa, em comparação ao que foi entregue (ZEITHAML, 1988). A expectativa também pode ser chamada de qualidade esperada, que é o nível do serviço que o consumidor espera que seja desempenhado (CUNHA, 2012). Para Lopes, Leite e Leite (2007), é necessário que as organizações administrem as expectativas, com o intuito de

acompanhar os anseios dos clientes e adequar seus serviços em conformidade a essas. Pois, a qualidade é constantemente utilizada como forma de diferenciação para uma empresa inserida num mercado de competição acirrada.

Para Tureta, Rosa e Oliveira (2007), a avaliação da qualidade deve ter como referência as expectativas dos clientes, porém as avaliações são quase sempre feitas com atributos definidos antecipadamente. Esse fato ocorre também devido à dificuldade de se levantar antecipadamente as expectativas dos pesquisados. Os autores também acrescentam que, para medir com precisão a qualidade de um serviço, o cliente precisa experimentá-lo, dando a entender que a qualidade deve ser avaliada depois que o cliente experimentou o serviço. Ou seja, a qualidade percebida depende da experiência vivida em confronto com as expectativas dos consumidores antes da prestação do serviço (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Sabendo-se disso, as IES precisam conhecer o que os seus clientes pensam por meio da avaliação da qualidade. Porém, o aluno ingressante, que também deve ser pesquisado, ainda não teve contato suficiente com os serviços prestados pela instituição para poder avaliá-los. Neste caso, realizar uma avaliação de qualidade percebida pode não ser adequado e pode também trazer resultados incertos (TURETA; ROSA; OLIVEIRA, 2007). Assim, considerando a importância de se conhecer o que o aluno ingressante pensa, isto é, o seu entendimento acerca da qualidade de ensino, a teoria das representações sociais pode ser utilizada como base para entender os significados e definições de um grupo social (MOSCOVICI, 2003). Essa teoria defende o conhecimento do senso comum para a compreensão de conceitos que são representados por pessoas, e embora sejam apenas representação, são aceitos como verdade (MATOS, 2012). As representações

sociais, quando conhecidas, não representam apenas uma determinada realidade social de um grupo, mas também o pensamento do indivíduo que o compõe. Nesse sentido, acredita-se que a proposição do uso das representações sociais como lente teórica em uma pesquisa com alunos ingressantes de graduação possibilite entender como esses atores sociais percebem a realidade que estão inseridos, mais especificamente, o significado de qualidade de ensino representada por eles.

Diante do exposto, o trabalho apresenta o seguinte problema de pesquisa: qual é o significado da expressão qualidade de ensino para o aluno ingressante de cursos de graduação dos cursos da área de engenharia de IES particulares das cidades de Vitória e Serra (ES)?

O objetivo geral do trabalho é identificar e discutir o significado atribuído à expressão qualidade de ensino na representação social do aluno ingressante de graduação dos cursos da área de engenharia de IES particulares das cidades de Vitória e Serra (ES). E tem como objetivo específico comparar os significados identificados com as dimensões da qualidade da escala HEDPERF (*Higher Education Performance*), que mede o desempenho de serviços do setor de educação de nível superior. Essa escala tem como base a mensuração de cinco dimensões: aspectos acadêmicos; aspectos não acadêmicos; reputação; acessibilidade e conteúdos programáticos (ABDULLAH, 2006). Essas dimensões são consideradas por Abdullah (2006) como fatores críticos da qualidade de serviços educacionais na percepção dos estudantes.

É importante destacar que este trabalho não pretende avaliar a qualidade percebida, mas sim, conhecer o significado de qualidade de ensino, segundo o entendimento do público pesquisado. Com o aporte da teoria das representações sociais é possível descrever e compreender o significado de um termo para um

grupo social por meio da associação livre de palavras (VERGARA, 2008). Esse tipo de pesquisa não busca respostas tidas como verdades (MATOS, 2012).

O tema qualidade em IES possui uma grande quantidade de estudos publicados abordando vários aspectos, o que mostra a sua expressividade (TURETA; ROSA; OLIVEIRA, 2007; LOPES; LEITE; LEITE, 2007; MARTINS; TEIXEIRA; SILVA, 2009; ALÉSIO; DOMINGUES; SCARPIN, 2010; EBERLE; MILAN; LAZZARI, 2010; LOURENÇO; KNOP, 2011; FORTES et al., 2011; SOUSA; SILVEIRA; FORTES, 2011; MENEGHELLI, 2011; BERGAMO et al., 2012; PURGAILIS; ZAKSA, 2012; CERVATO-MANCUSO; SILVA, 2012; CUNHA, 2012; APPIO; TONTINI; SILVEIRA, 2013; MILAN; DE TONI; MAIOLI, 2013; TAUIL, 2013; POFFO; MARINHO, 2013). Analisando esses estudos, percebe-se que a maioria propõe a realização da avaliação da qualidade em instituições de ensino por meio de atributos definidos *a priori*. Assim, a principal justificativa deste trabalho está na proposição de um modo diferente, dos utilizados pelos pesquisadores até o momento, de se levantar e conhecer o significado de qualidade de ensino para o aluno do ensino superior.

Espera-se também, somar à literatura um estudo sobre qualidade de ensino com foco no aluno ingressante, que é pouco pesquisado, pois ainda não possui a experimentação dos serviços da instituição. Conforme Meneghelli (2011), grande parte dos estudos publicados refere-se a estudantes que convivem com o ambiente universitários ou que já finalizaram seu curso. A autora acrescenta ainda a importância da realização de pesquisas com alunos, pois o conhecimento da opinião dos estudantes fornecerá subsídios para a tomada de decisões de marketing nas ações de captação de novos alunos. Para embasar a discussão dos resultados deste trabalho, foram selecionadas apenas pesquisas dos últimos cinco anos que

investigaram a qualidade no setor educacional brasileiro com alunos ingressantes de graduação (ALÉSIO; DOMINGUES; SCARPIN, 2010; MENEGHELLI, 2011; CERVATO-MANCUSO; SILVA, 2012; CUNHA, 2012 e POFFO; MARINHO, 2013).

Embora o objetivo deste estudo não seja o de testar um modelo já definido, um desses modelos será utilizado para fins de comparação com o significado representados pelos alunos. O modelo escolhido foi a escala HEdPERF, que é segundo Sousa, Silveira e Fortes (2011), o instrumento de pesquisa mais indicado para o setor de ensino superior. A escolha dessa escala se justifica pois, segundo Abdullah (2006), utilizar escala genéricas no setor da educação pode trazer resultados não confiáveis.

Para as empresas do setor, que estão inseridas em um mercado de competição acirrada (aspecto destacado por todos os autores citados nesta pesquisa), pretende-se fornecer um maior entendimento sobre o que é qualidade de ensino para o aluno entrante. Tal entendimento auxiliará na definição de indicadores da qualidade que realmente importam para este público, já que a maioria das instituições não conta com instrumentos validados para realizar uma avaliação confiável da percepção do aluno (LOURENÇO; KNOP, 2011). Esse entendimento também servirá de base para a tomada de decisão por parte da gestão das IES (MILAN; DE TONI; MAIOLI, 2013), que busca a obtenção de dados para o aperfeiçoamento e melhoria de seus processos e conseqüentemente, a obtenção de vantagem competitiva.

Este trabalho está estruturado em cinco partes, iniciando por esta introdução. A segunda parte é composta pelo referencial teórico, que aborda os temas específicos do estudo. Na terceira parte apresenta-se a metodologia, com o

detalhamento dos procedimentos utilizados. Em seguida, seguem a discussão dos resultados e as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo traz os principais temas que embasaram esta pesquisa, que são: ensino superior no Brasil, qualidade de serviços, estudos anteriores sobre qualidade com alunos ingressantes do setor de ensino superior, dimensões da escala HEdPERF e teoria das representações sociais.

2.1 ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

Durante muito tempo as instituições de ensino ficaram alheias a questões de mercado e não se preocupavam com o seu público consumidor (MARTINS; TEIXEIRA; SILVA, 2009). A mudança só ocorreu a partir da década de 1990, quando o número dessas empresas cresceu profundamente. Para Chaves (2010), tal crescimento foi facilitado pela promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), aprovada em 20 de dezembro de 1996, que colocou o Estado como responsável pela gestão das políticas educacionais. A lei visava a regulamentação do ensino superior no Brasil (LOPES; LEITE; LEITE, 2007) e também liberava a oferta da educação superior para as instituições privadas.

Conforme dados divulgados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) em 1996 o país possuía apenas 711 IES privadas de um total de 922 instituições de ensino, já em 2012 esse número subiu para 2.112, de um total de 2.416. Quanto ao número de alunos matriculados em IES

privadas, em 1996 eram 1.133.102, de um total de 1.868.529, já em 2012 esse número passou para 7.037.688 no total, sendo que 71% dessas matrículas foram em IES particulares (MEC/INEP, 2012; 2015).

Complementando, no último Censo da Educação Superior divulgado a região Sudeste possuía 143 IES públicas e 1031 IES privadas com 2.816.086 de alunos matriculados no total com 80,2% desse total matriculados nas particulares (INEP, 2012). Em 2015, no Espírito Santo conta-se 100 instituições de ensino ativas, sendo 5 públicas e 95 particulares (MEC, 2015).

Analisando esses números é possível perceber que hoje é muito mais fácil ter acesso a um curso superior, devido a expansão das IES particulares. Ao mesmo tempo, essa expansão também causou várias dificuldades para as instituições (ALÉSIO; DOMINGUES; SCARPIN, 2010). Talvez a mais expressiva delas seja a encontrada no mercado, que acabou se tornando um ambiente de grande competição, pois além do aumento do número de instituições, de cursos e de vagas, na maioria das vezes essas vagas não são ocupadas em sua totalidade. Nesse cenário, o marketing pode ser utilizado como forma de reposicionamento, mostrando para as IES que é importante conhecer os fatores relacionados a prestação do seu serviço, a decisão de compra e as necessidades e desejos dos consumidores (MARTINS; TEIXEIRA; SILVA, 2009), com o objetivo de criar vantagem competitiva para as mesmas.

À medida que o setor da educação vem se transformando, as instituições privadas buscam novos recursos para se adaptarem e se tornarem mais atrativas para o público em geral (ALÉSIO; DOMINGUES; SCARPIN, 2010). Para Eberle, Milan e Lazzari (2010), os principais atrativos de uma IES, na percepção dos clientes, estão relacionados ao desempenho do serviço, a qualidade e a

infraestrutura da instituição. Desses três, o mais importante é a qualidade, pois ela é percebida pelo estudante ao longo da prestação dos serviços da instituição em sua estrutura física (TURETA; ROSA; OLIVEIRA, 2007; LOPES; LEITE; LEITE, 2007; ALÉSIO; DOMINGUES; SCARPIN, 2010; EBERLE; MILAN; LAZZARI, 2010; LOURENÇO; KNOP, 2011; PURGAILIS; ZAKSA, 2012; MILAN; DE TONI; MAIOLI, 2013; TAUIL, 2013). Por esse motivo, a qualidade tem sido muito explorada pelas instituições de ensino privadas por ser uma fonte de vantagem competitiva.

2.2 QUALIDADE DE SERVIÇOS

A qualidade, desde a década de 1960, vem sendo relacionada com a melhoria do desempenho de uma empresa e como forma de estratégia (CUNHA, 2012). Pois, de uma forma geral, ela prevê a eliminação de erros e o fazer corretamente conforme o planejado já na primeira vez (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985). A partir da década de 1980, seus estudos se intensificaram e houve um grande interesse em se pesquisar o tema (CUNHA, 2012).

O estudo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), destaca o conceito de qualidade como um julgamento feito pelo consumidor quando compara algo a partir da sua expectativa anterior com a sua percepção do que foi desempenhado. Para os autores, a qualidade se diferencia da satisfação, porque ela está relacionada a apreciação do todo e a noção de superioridade, enquanto a satisfação relaciona-se a algo distinto, algo que se pode avaliar especificamente.

Ainda abordando o conceito de qualidade, os autores Lopes, Leite e Leite (2007) também adotam a definição com base na percepção do usuário em comparação as suas expectativas. O usuário avalia e julga a sua experiência de

modo global. Para os autores, esse julgamento quando se trata do setor de serviços é mais complexo, devido a própria natureza abstrata e intangível dos serviços. Assim sendo, os autores apontam para a necessidade de se buscar a equiparação entre a expectativa e a percepção, por parte dos clientes e fornecedores, do desempenho de uma empresa.

A partir desses conceitos, é importante destacar as implicações do tema qualidade no setor de serviços, como mostra o estudo de Tureta, Rosa e Oliveira (2007). Os autores citam a questão da falta de tangibilidade e uniformidade, que dificulta a padronização e mensuração do desempenho, e também a inseparabilidade que tem como característica o envolvimento e em muitas vezes a participação do cliente na prestação do serviço dificultando a percepção do mesmo. Segundo os autores, o conhecimento de um serviço está ligado à sua experimentação e só assim é possível avaliar a sua qualidade. Acrescentando, essa estimativa não depende somente do resultado final, mais sim, de todo o processo e da forma de prestação do serviço. Assim, o cliente está a todo o momento avaliando a qualidade do serviço que está sendo prestado através de sua percepção. Nesse sentido, foi introduzido o conceito de qualidade percebida de serviços (CUNHA, 2012).

De acordo com Zeithaml (1988), diferentemente da avaliação de atributos concretos a percepção de qualidade é um julgamento abstrato que o consumidor faz em relação a um produto ou serviço. Ela é definida a partir da comparação do que era esperado e do que realmente foi recebido. Ou seja, o cliente mede o nível do serviço prestado pela empresa com o que ele esperava em relação àquele mesmo serviço. Assim, a qualidade percebida depende da experiência vivida em confronto

com as expectativas dos consumidores antes da prestação do serviço (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

2.2.1 Qualidade de serviços no segmento educacional

No tocante ao segmento educacional, o tema qualidade no ensino superior vem sendo amplamente estudado (LOURENÇO; KNOP, 2011), principalmente dentro das áreas de marketing e estratégia. As pesquisas destinadas a qualidade têm ganhado cada vez mais espaço no meio acadêmico (LOPES; LEITE; LEITE, 2007). Para fins de análise dos resultados desta pesquisa foi feito um levantamento para selecionar trabalhos e artigos que investigaram a qualidade no setor de ensino superior com alunos ingressantes de graduação. Apresenta-se a seguir essas pesquisas.

Na discussão de Alésio, Domingues e Scarpin (2010) o objetivo de estudo foi investigar os fatores de atração na escolha da instituição de ensino dos alunos ingressantes de uma IES particular. Os conjuntos de variáveis estudadas foram organizados dentro dos temas: a instituição de ensino de uma forma geral (segurança no campus da universidade, infraestrutura e instalações da universidade, valor da mensalidade, importância do item preocupação da universidade com seus alunos e importância do item sustentabilidade), visão do mercado de trabalho (aceitação da universidade pelo mercado de trabalho e tradição e status da universidade), motivos pessoais (seus motivos pessoais de uma forma geral e importância do item satisfação com a universidade de ensino por parentes, amigos,

conhecidos), curso escolhido (curso de uma forma geral e sua percepção da qualidade de ensino do curso) e questões gerais (curso de uma forma geral). Na análise dos dados desse grupo de temas, as variáveis de destaque foram: segurança no campus da universidade, infraestrutura e instalações da universidade, localização, aceitação da universidade pelo mercado de trabalho, tradição e status da universidade, seus motivos pessoais de uma forma geral, satisfação com a universidade de ensino por parentes, amigos e conhecidos e curso de uma forma geral. Conclui-se que todas essas variáveis são consideradas pelos participantes como itens atrativos na escolha da instituição.

Meneghelli (2011), em seu estudo, aborda o crescimento do setor da educação superior no Brasil, a grande oferta de cursos e o aumento da concorrência entre as IES. Nesse sentido, as instituições foram levadas a criar estratégias que as diferenciasses das demais no mercado. Assim, o trabalho teve como objetivo geral analisar os atributos que influenciaram na decisão de escolha por Cursos Superiores da Universidade Regional de Blumenau (FURB), na visão dos alunos ingressantes. A autora utilizou a Matriz de Importância versus Desempenho para obter uma visão sobre quais atributos eram considerados mais relevantes para os alunos. O instrumento de pesquisa foi composto pelos seguintes atributos: imagem e satisfação transmitida pelos alunos atuais; reputação no mercado; tradição ou status da IES; qualidade no ensino/aprendizagem; empregabilidade; equipe pedagógica; proximidade de casa ou do trabalho; infraestrutura e instalações; práticas pedagógicas e administrativas; custo da mensalidade; e aceitação da IES no mercado de trabalho. Na conclusão, os atributos considerados mais relevantes para escolha de Cursos Superiores na FURB foram: reputação no mercado de trabalho;

localização; infraestrutura; nível dos professores; reputação sobre pesquisas científicas e tecnológicas realizadas e qualidade geral do curso.

As autoras Cervato-Mancuso e Silva (2012), destacam a expansão do ensino superior no Brasil, desde a década de 1960, e o aumento no número de vagas e escolas especialmente na área da saúde. O foco do estudo foram os alunos ingressantes do curso de Nutrição da Universidade de São Paulo, com o objetivo de identificar as expectativas deles em relação ao curso, à universidade, aos professores e os fatores que influenciaram a escolha pelo curso e área de atuação profissional. A partir das análises os ingressantes identificaram que os principais fatores que influenciaram a escolha do curso foram afinidade pela matéria e interesse pessoal. Em relação ao que o estudante espera do curso e da universidade, identificou-se que o mais importante é a formação para o mercado de trabalho. Foi concluído que a formação acadêmica deve levar em consideração as expectativas dos entrantes como também as possibilidades de atuação no mercado de trabalho.

O estudo de Cunha (2012) utilizou como instrumento de mensuração da qualidade de serviço educacional a escala SERVQUAL, com o objetivo de avaliar se as dimensões técnica, funcional e ambiente estão positivamente relacionadas com a imputação de qualidade do serviço educacional provido em sala de aula. Para tanto, foi realizada uma pesquisa exploratória, em uma Instituição de Ensino Superior do estado do Espírito Santo com alunos que cursavam o primeiro período do curso de Administração. Os atributos pesquisados foram: gosto das aulas do professor dessa disciplina; as aulas do professor dessa disciplina apresentam um nível satisfatório de qualidade; se eu pudesse indicaria as aulas do professor dessa disciplina terceiros (amigos, parentes etc.) que atuam na área de negócios; o professor procura ser

carismático e simpático; o professor demonstra dominar os assuntos tratados nas aulas; o professor consegue despertar o interesse dos alunos pelo conteúdo; o professor equilibra teoria e prática nas aulas; o professor procura ajudar aos alunos em questões acadêmicas (acesso a material, aconselhamento etc.); o professor utiliza material didático adequado à disciplina (em termos de linguagem e conteúdo); o professor está disponível para atender aos alunos fora do horário estabelecido; o professor utiliza recursos audiovisuais adequados às aulas (vídeo, *datashow* etc.); a sala de aula é arejada; a sala de aula é bem iluminada; o professor apresenta-se com boa aparência (Imagem pessoal); e as cadeiras em sala de aula são confortáveis. Os resultados obtidos estatisticamente demonstram que a atribuição de qualidade ao serviço educacional está positivamente relacionada com as três dimensões avaliadas, obedecendo a ordem decrescente de importância: qualidade técnica (o que é ofertado); qualidade funcional (como o serviço é provido); e qualidade do ambiente (onde o serviço é executado).

A pesquisa de Poffo e Marinho (2013) inicia destacando a importância de se avaliar a qualidade nos serviços com o objetivo de melhorá-los. Assim, o objetivo do trabalho foi identificar a percepção dos discentes sobre a qualidade educacional do curso de Administração de uma faculdade específica. O levantamento de dados foi realizado com dois grupos: alunos ingressantes e concluintes. O instrumento utilizado foi um questionário do Modelo HEdPERF Adaptado contendo 53 itens, dividido nas dimensões: aspectos acadêmicos, reputação, conteúdos programáticos, aspectos não acadêmicos e acessibilidade. O autor concluiu que a qualidade educacional é muito mais complexa e vai além do resultado de avaliações. Assim, as IES precisam desenvolver planejamento estratégico que lhe faça atingir níveis de

excelência educacional e boa preparação dos seus alunos para o mercado de trabalho.

Com base nos estudos citados identificou-se indicadores da qualidade por meio de pesquisas com variáveis, atributos e/ou dimensões destacados pelos autores na investigação da qualidade no setor de ensino superior (Quadro 1).

Indicadores da qualidade no ensino superior	
Estudos e Autores	Variáveis/atributos/dimensões
Fatores determinantes na escolha por uma Instituição de Ensino Superior do Sul do Brasil. (ALÉSIO; DOMINGUES; SCARPIN, 2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança no campus da universidade; • Infraestrutura e instalações da universidade; Localização; • Aceitação da universidade pelo mercado de trabalho; • Tradição e status da universidade; • Seus motivos pessoais de uma forma geral; • Satisfação com a universidade de ensino por parentes, amigos e conhecidos; e • Curso de uma forma geral.
Atributos de atração para cursos superiores: um estudo com alunos ingressantes. (MENEGHELLI, 2011)	<ul style="list-style-type: none"> • Reputação no mercado de trabalho; • Localização; • Infraestrutura; • Nível dos professores; • Reputação sobre pesquisas científicas e tecnológicas realizadas; e • Qualidade geral do curso.
Percepção e expectativas dos alunos ingressantes no curso de nutrição. (CERVATO-MANCUSO; SILVA, 2012)	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas em relação ao curso; • Expectativas em relação a universidade; • Expectativas em relação aos professores; • Escolha pelo curso; e • Área de atuação.
Atributos da Qualidade do Serviço Educacional Provido em Sala de Aula Segundo a Percepção do Discente. (CUNHA, 2012)	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade técnica; • Qualidade funcional; e • Qualidade do ambiente.

<p>Qualidade na percepção discente do curso de administração. (POFFO; MARINHO, 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos acadêmicos; • Aspectos não acadêmicos; • Reputação; • Acessibilidade; e • Conteúdos programáticos.
--	---

Quadro 1: Indicadores da qualidade no ensino superior
Fonte: Elaborado pela autora.

2.2.2 Instrumentos de avaliação da qualidade de serviço

Sabendo-se que a qualidade do serviço é avaliada pelo cliente é essencial conhecê-lo e monitorá-lo. Vários autores citam a importância de se ouvir o cliente com o intuito de saber quais são os seu anseios e desejos (TURETA; ROSA; OLIVEIRA, 2007; LOPES; LEITE; LEITE, 2007; ALÉSIO; DOMINGUES; SCARPIN, 2010; EBERLE; MILAN; LAZZARI, 2010; LOURENÇO; KNOP, 2011; MILAN; DE TONI; MAIOLI, 2013). Porém, essa ação precisa ser realizada de forma eficiente e seguro. Para o atendimento disso, foram criados vários modelos de avaliação da qualidade pelo cliente (CUNHA, 2012). Como exemplo, citam-se as escalas: SERVQUAL, SERVQUAL Ponderado, SERVPERF, INTQUAL, HEDPERF e PESPERF (SOUSA; SILVEIRA; FORTES, 2011). Esses modelos, foram testados e validados, e são constantemente empregados em estudos que os utiliza para avaliação de qualidade percebida em IES (TURETA; ROSA; OLIVEIRA, 2007; LOURENÇO; KNOP, 2011; FORTES et al., 2011; SOUSA; SILVEIRA; FORTES, 2011; CUNHA, 2012). O primeiro instrumento desenvolvido, testado e validado foi a *Service Quality* (SERVQUAL), apesar de eficiente o modelo é genérico e não se adequa as particularidades de alguns setores de serviços, por esse motivo outras escalas foram desenvolvidas no meio acadêmico para atender a demandas diferentes. Conforme Abdullah (2006), atualmente, os modelos mais adequados para

avaliação de qualidade de serviços educacionais são a *Service Performance* (SERVPERF) e a *Higher Education Performance* (HEdPERF).

2.2.3 Higher Education Performance (HEdPERF)

A escala HEdPERF foi proposta em 2006 por Abdullah, com objetivo de ser utilizada para avaliação da qualidade em IES, por meio de atributos novos e específicos para o setor de educação. Essa escala foi baseada nas escalas SERVQUAL e SERVPERF (ABDULLAH, 2006), sendo esta, a primeira desenvolvida com foco no ensino superior. O instrumento possui 41 itens distribuídos entre aspectos acadêmicos, não acadêmicos e ambientais, todos testados empiricamente e validados (FORTES et al., 2011). Esses itens foram estudados segundo a visão dos estudantes universitários, que constituíam a população do estudo.

O modelo de Abdullah (2006) foi desenvolvido em três estágios: identificação de fatores críticos, desenvolvimento de instrumento piloto de pesquisa e geração das questões e estruturação do questionário inicial e coleta de dados (ABDULLAH, 2006). Após a conclusão de todos os estágios, Abdullah concluiu que o seu modelo apresentava muitas limitações, e para melhorá-lo resolveu realizar uma nova pesquisa realiza nos mesmos moldes da primeira (FORTES et al., 2011). O novo modelo modificado trouxe apenas cinco dimensões da qualidade, que foram consideradas as mais apropriadas para o ensino superior que são: aspectos acadêmicos; aspectos não acadêmicos; reputação; acessibilidade e conteúdos programáticos (ABDULLAH, 2006).

De acordo com Fortes et al. (2011) as dimensões da escala possuem seus significados, conforme demonstrado a seguir:

- Os aspectos acadêmicos representam os itens que são de exclusiva responsabilidade dos acadêmicos (professores). Compreendem o conhecimento, à didática, à disponibilidade, a boa comunicação, o interesse em resolver problemas, a atitude positiva, a avaliação de estudantes e a experiência profissional (ABDULLAH, 2006; FORTES et al., 2011).
- Os aspectos não acadêmicos estão relacionados aos itens principais para que os alunos efetivem suas obrigações de estudo. Também se refere a funções desempenhadas por pessoal não acadêmico, como: à individualidade no atendimento, à agilidade na resolução de problemas, à disponibilidade do pessoal administrativo, à manutenção dos registros escolares, ao cumprimento dos prazos, à conveniência do horário de funcionamento da secretaria, à atitude demonstrada pelo pessoal administrativo, ao conhecimento dos procedimentos e padrões do pessoal administrativo, à segurança e confiabilidade nas negociações por parte da instituição e aos prazos ofertados pela instituição no fornecimento de serviços (ABDULLAH, 2006; FORTES et al., 2011).
- A reputação diz respeito à imagem da IES e a sua capacidade de projeção, está diretamente relacionada à confiança. Refere-se aos equipamentos utilizados nas aulas, aos recursos acadêmicos oferecidos, à qualidade dos programas, à adequação das áreas de convivência, aos tamanhos das salas de aula utilizadas para o desenvolvimento das atividades, à localização da instituição, conceito percebido dos programas oferecidos pela instituição, à empregabilidade dos cursos de graduação ofertados e à adequação dos

serviços de saúde existentes na instituição (ABDULLAH, 2006; FORTES et al., 2011).

- A acessibilidade diz respeito a proximidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência. Diz respeito à facilidade de contato pessoal administrativo, aos serviços de apoio pedagógico e psicológico, ao apoio às atividades relativas à formação e manutenção de centros acadêmicos e diretórios de estudantes, à importância do feedback do desempenho dos estudantes e à padronização no fornecimento de serviços (ABDULLAH, 2006; FORTES et al., 2011).
- Os conteúdos programáticos estão relacionados a importância de se oferecer uma série respeitável e extensiva de programas acadêmicos com estrutura flexível e planos de estudos (ABDULLAH, 2006; FORTES et al., 2011).

O Quadro 2 apresenta os 41 itens da escala distribuídos nas cinco dimensões:

Escala HEdPERF	
Dimensões	Itens
Aspectos acadêmicos	1. Os professores têm o conhecimento para responder minhas questões relativas ao conteúdo do curso 2. Os professores são atenciosos e corteses nas suas comunicações comigo 3. Os professores nunca estão muito ocupados para atender meus pedidos de auxílio 4. Quando tenho um problema, os professores mostram um interesse sincero em resolvê-lo 5. Os professores demonstram uma atitude positiva com relação aos estudantes 6. Os professores se comunicam bem na sala de aula 7. Os professores me dão retorno sobre meu progresso durante o semestre 8. Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas 9. Os professores são bem instruídos e experientes nos seus

		respectivos campos de conhecimento
Aspectos acadêmicos	não	<p>10. Quando tenho um problema, o pessoal administrativo mostra interesse sincero em resolvê-lo</p> <p>11. O pessoal administrativo dá atenção cuidadosa e individual</p> <p>12. Questionamento/reclamações são resolvidos prontamente e de forma eficiente</p> <p>13. O pessoal administrativo nunca este muito ocupado para atender meus pedidos de auxílio</p> <p>14. A secretaria/administração mantém em cuidadoso e recuperável arquivo</p> <p>15. Quando o pessoal promete fazer algo para uma determinada data, eles cumprem</p> <p>16. O horário de funcionamento da secretaria/administração é, pessoalmente, conveniente para mim</p> <p>17. O pessoal administrativo mostra uma atitude positiva no seu trabalho com relação aos estudantes</p> <p>18. O pessoal administrativo tem boa comunicação com os estudantes</p> <p>19. O pessoal administrativo tem bom conhecimento dos sistemas/procedimentos</p> <p>20. Eu me sinto seguro e confiante nas minhas negociações com esta instituição</p> <p>21. A instituição provê serviços com prazo razoável/esperado</p>

Quadro 2: Escala HEdPERF

Fonte: FORTES et al., 2011.

Nota: Elaborado pela autora.

Escala HEdPERF continuação	
Dimensões	Itens
Reputação	<p>22. A Instituição tem uma imagem profissional</p> <p>23. Os equipamentos são adequados e necessários</p> <p>24. Os recursos acadêmicos são adequados e necessários</p> <p>25. A instituição oferece programas com qualidade excelente</p> <p>26. As áreas de convivência são adequadas e necessárias</p> <p>27. Os tamanhos das salas permitem um mínimo de atenção pessoal</p> <p>28. A instituição tem uma localização ótima com um excelente layout e aparência do campus</p> <p>29. A instituição oferece programas bem-conceituados</p> <p>30. As graduações da instituição têm fácil empregabilidade</p> <p>31. Os serviços de saúde são adequados e necessários</p>
Acessibilidade	<p>32. Os estudantes são tratados igualmente e com respeito pelo pessoal</p>

	<p>33. Os estudantes têm uma liberdade adequada</p> <p>34. O pessoal respeita a minha confidencialidade quando exponho alguma informação</p> <p>35. O pessoal administrativo é facilmente contactado por telefone</p> <p>36. A instituição oferece um excelente serviço de aconselhamento</p> <p>37. A instituição encoraja e promove a formação de centros académicos</p> <p>38. A instituição valoriza o retorno dos estudantes para melhorar o desempenho de seus serviços</p> <p>39. A instituição tem procedimentos simples e padronizados de oferecimento de serviços</p>
Conteúdos programáticos	<p>40. A instituição oferece uma gama extensa de programas com várias especializações</p> <p>41. A instituição oferece programas com planos de ensino flexíveis e estruturados</p>

Quadro 2: Escala HEdPERF continuação

Fonte: FORTES et al., 2011.

Nota: Elaborado pela autora.

O autor da escala concluiu que a mesma é aplicável e válida para a mensuração de qualidade de serviços educacionais e sugere sua utilização pelas instituições de ensino (FORTES et al., 2011). Em estudos realizados posteriormente, a HEdPERF apresentou um melhor desempenho e resultados confiáveis, quando utilizada em IES (SOUSA; SILVEIRA; FORTES, 2011).

2.3 TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

O estudo sobre as Representações Sociais (RS) nasceu na sociologia com Durkheim (1978), em *As formas elementares da vida religiosa*, nessa obra o autor cita que os primeiros sistemas de representações feitos pelo homem a respeito de si mesmo e do mundo surgiram na religião (MATOS, 2012). Porém, segundo Alves-Mazzotti (2008), foi na psicologia social que o termo ganhou status de teoria desenvolvida por Serge Moscovici. Desde então, essa teoria vem sendo utilizada em diversos estudos em campos de pesquisa diferentes.

Moscovici (2003, p. 181), define representações sociais como “um conjunto de conceitos, proposições e explicações originado na vida cotidiana no curso de comunicações interpessoais”. Para o autor, a coletividade recria a realidade para entendê-la melhor através de imagens e sentidos até que se torne senso comum. Denise Jodelet (2001) descreve que senso comum é uma forma de conhecimento específica, elaborado e compartilhado por um grupo social com o intuito de construir uma realidade comum a este mesmo grupo. As representações sociais servem para minimizar os efeitos da condição humana, que é a de um ser social e individual ao mesmo tempo, inserido numa realidade conceituada anteriormente, mas que precisa construir-se como sujeito por seus próprios conceitos (MATOS, 2012). Assim, as representações sociais não podem ser controladas, elas se constroem, se destroem e se reconstroem constantemente.

Para Matos (2012), a utilização desta teoria compreende principalmente no entendimento da atividade social, onde o homem é autor participante da construção de representações simbólicas, legitimando o mundo em que está inserido e criando sua identidade social. Portanto, para se identificar como um grupo social cria seu conhecimento comum estudam-se as representações sociais deste grupo, por meio do comportamento coletivo ou do comportamento individual, que expressa os valores sociais do grupo. A representação social pode ser estudada por meio de diferentes métodos de associações de palavras, construindo um conjunto de elementos que podem ser categorizados como centrais ou periféricos, proporcionando a identificação de um núcleo de representação (ARRUDA, 2002). Segundo Franco (2004), esses elementos podem ser expressados por palavras na linguagem oral ou escrita, que representam o pensamento do indivíduo sobre um determinado fato ou objeto.

A possibilidade de se identificar o significado de algo para um grupo, por meio dos indivíduos que o compõem, fez com que a representação social fosse aplicada em um grande número de pesquisas científicas nos últimos anos. Conforme Jodelet (2001), o conhecimento das representações sociais é importante, pois com ele é possível entender o comportamento de um grupo e como este percebe a realidade que está inserido. Complementando, essas pesquisas são relevantes “uma vez que correspondem a situações reais de vida e revelam a visão de mundo de um determinado grupo social” (MATOS, 2012, p. 720).

Conforme Vergara (2008), para complementação da teoria das representações sociais cita-se a teoria do núcleo central, desenvolvida por Jean-Claude Abric em 1976.

2.3.1 Teoria do Núcleo Central

A teoria do núcleo central é utilizada em conjunto com a teoria das representações sociais na identificação dos elementos mais importantes representados por um grupo social, que são os elementos que formam no núcleo central de representação (VERGARA, 2008). Esses elementos atribuem os significados fundamentais dando identidade às representações (VERGARA; FERREIRA, 2005).

Jean-Claude Abric em seus estudos, buscou entender como as representações de se estruturavam e se organizavam (MUNHOZ, 2010). Assim, o autor concluiu que além da organização hierarquizada dos elementos da uma representação, a representação como um todo fica distribuída em volta de um núcleo central estruturante (Sá, 2002). Esse núcleo desempenha duas funções básicas, de geração e organização, a geradora é a que cria e transforma os

elementos da representação e a organizadora é a que determina a relação entre os elementos da representação (MUNHOZ, 2010).

A teoria de Abric também apresenta o sistema periférico, que é formado pelas representações distintas do grupo social e tem a função de suportar e acomodar essas diferenças (VERGARA; FERREIRA, 2005). Os elementos do sistema periférico ficam distribuídos no entorno do núcleo central (MATOS, 2012). Esses elementos possuem diferenças quanto a importância para o núcleo da representação, sendo que, alguns possuem relação mais próxima ao núcleo e outros possuem relação mais distante (MUNHOZ, 2010).

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

Para cumprir o objetivo deste estudo que é identificar e discutir o significado atribuído à expressão qualidade de ensino na representação social do aluno ingressante de graduação dos cursos da área de engenharia de IES particulares das cidades de Vitória e Serra (ES), foi utilizada como lente teórica a teoria das representações sociais. Como tipo de pesquisa utilizou-se a qualitativa, pois os

dados coletados não foram pré-configurados, ou seja, emergiram espontaneamente no levantamento pela livre associação de palavras e coletados em formato de texto (palavras/expressões) (CRESWELL, 2007). O mesmo autor define:

“A pesquisa qualitativa é fundamentalmente interpretativa. Isso significa que o pesquisador faz uma interpretação dos dados. Isso inclui o desenvolvimento da descrição de uma pessoa ou de um cenário, análise de dados para identificar temas ou categorias e, finalmente, fazer uma interpretação ou tirar conclusões sobre seu significado [...]” (CRESWELL, 2007, p. 186).

Conforme Vergara (2006) esta pesquisa também pode ser classificada em mais dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins a pesquisa se caracteriza como descritiva, porque buscou estudar a realidade de uma determinada população e de um determinado fenômeno por meio da opinião dos pesquisados (VERGARA, 2006). Quanto aos meios a pesquisa se caracteriza como pesquisa de campo, porque foi realizada no local onde ocorreu o fenômeno com a aplicação de um teste para obtenção da percepção dos pesquisados quanto ao fenômeno estudado (VERGARA, 2006).

O corte foi o transversal, pois os dados foram levantados em um ponto no tempo, utilizando uma amostra que representou a população escolhida nesse mesmo espaço de tempo (RICHARDSON, 2010).

3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos escolhidos para o levantamento, categorização e análise dos dados foram o Teste de Evocação de Palavras e o Método *Delphi*.

3.2.1 Teste de Evocação de Palavras

Técnica empregada para o levantamento e análise dos dados primários, esse é um método no qual o pesquisador estimula os pesquisados, a partir de um termo indutor, para que eles mencionem um determinado número de palavras ou expressões, por meio de entrevistas ou questionários (VERGARA, 2008). Complementando, a autora cita que o teste tem sido utilizado em estudos ancorados na teoria das representações sociais, principalmente nas áreas de administração, psicologia social, saúde e educação.

A escolha dessa técnica se justifica porque, além deste trabalho utilizar a abordagem das representações sociais para o entendimento do fenômeno, ela possibilita o levantamento dos elementos estruturantes que formarão a representação central da palavra indutora utilizada (VERGARA, 2008). Assim, é possível identificar significados baseados em um tema específico e relacionados às dimensões sociais dos participantes (MATOS, 2012). Os significados são expressos pela associação livre e imediata de palavras ou expressões, ou seja, de forma espontânea (SÁ, 2002). Outra característica importante do teste é que ele “permite a identificação de elementos relacionados ao objeto da pesquisa que poderiam ser perdidos nas análises dos conteúdos discursivos formais” (VERGARA, 2008, p. 244).

Baseado no que descreve Vergara (2008), as etapas utilizadas para realização do teste de evocação de palavras neste trabalho foram:

- Definição do tema e do problema de pesquisa;
- Definição do objeto de pesquisa;
- Definição da palavra, termo ou expressão indutora;
- Revisão de literatura e abordagem teórica;
- Definição da forma de coleta dos dados (instrumento de coleta de dados);

- Aplicação do teste para o levantamento de um conjunto de palavras/expressões evocadas pelos participantes a partir da expressão indutora;
- Tabulação de todas as palavras/expressões;
- Classificação das palavras/expressões evocadas em categorias;
- Desprezo das categorias pouco relevantes;
- Cálculos da frequência e da ordem média de evocação das categorias;
- Cálculos da frequência média e da média aritmética das ordens médias;
- Construção de um diagrama de quatro quadrantes;
- Identificação dos elementos do núcleo central e os do sistema periférico; e
- Análise e confronto dos resultados com a literatura utilizada.

Em um levantamento realizado foram encontrados vários trabalhos que usaram o teste de evocação de palavras para coleta e análise de dados, cita-se como exemplo: i) A representação social do fenômeno participativo em organizações públicas do Rio de Janeiro (MÖLLER, 1996); ii) A representação social de ONGs segundo formadores de opinião do município do Rio de Janeiro (VERGARA; FERREIRA, 2005); iii) Educação para a carreira e representações sociais de professores: limites e possibilidades na educação básica (MUNHOZ, 2010); iv) Representações sociais e sustentabilidade: o significado do termo para alunos do curso de Administração (MATOS, 2012); v) As representações sociais de " pessoa velha" construídas por idosos. (SANTOS; TURA; ARRUDA, 2013); e vi) Representações de corpo e redes sociais online: um estudo com professores de educação física (LOBATO, 2014).

3.2.2 Método Delphi

Para dar sustentação e validação ao grupo de categorias criado a partir das palavras/expressões levantadas no teste de evocação de palavras, optou-se pela aplicação do método *Delphi* com adaptações. Esse método “[...] é aquele que visa obter o consenso de opiniões de especialistas sobre o que está se investigando” (VERGARA, 2008, p. 172). Normalmente os especialistas são respondentes da pesquisa (VERGARA, 2008), porém neste estudo os especialistas serão julgadores e colaboradores da categorização das palavras/expressões levantadas. O método é composto por rodadas, sendo que em cada nova rodada os participantes recebem um feedback comentando os resultados da rodada anterior, sempre preservando o anonimato dos participantes (VERGARA, 2008). O número de rodadas pode ser reduzido a apenas duas sem que se perca a qualidade na pesquisa (VERGARA, 2008). O objetivo final é se obter o consenso de todos os participantes quanto aos dados da pesquisa de forma satisfatória (WRIGHT e GIOVINAZZO, 2000).

O método foi escolhido pela sua natureza qualitativa, por sua característica de servir como forma de se obter a consolidação de opiniões sobre um determinado assunto por parte de um grupo de especialistas e também por ser utilizada quando não se tem informações precisas (SERRA, 2013). Nesta pesquisa, as informações para formação das categorias são as palavras/expressões evocadas pelos participantes da pesquisa, essas palavras/expressões vem de associações livres e são baseadas no senso comum (ARRUDA, 2002). Assim, pode-se destacar a falta de padronização das palavras/expressões obtidas no levantamento de dados.

Conforme Vergara (2008), o *Delphi* convencional possui uma série de etapas a serem desenvolvidas. Porém, para esta pesquisa o método foi adaptado para servir como ferramenta utilizada para a validação do grupo de categorias que emergiram dos dados levantados. Foram utilizadas apenas as seguintes etapas:

- Seleção de um grupo de especialistas no assunto;
- Envio de convites aos especialistas;
- Envio da tabela com as categorias aos especialistas;
- Retorno da tabela com as sugestões dos especialistas;
- Alteração da tabela com as categorias conforme sugestões dos especialistas;
- Reenvio da tabela com as categorias aos especialistas;
- Retorno da tabela com novas sugestões ou consentimento dos especialistas;
- Alteração da tabela com as categorias conforme novas sugestões dos especialistas;
- Avaliação da necessidade de nova rodada; e
- Obtenção do consenso.

A seguir, cita-se algumas pesquisas que utilizaram o Método *Delphi*: i) O uso do método Delphi na criação de um modelo de competências (SANTOS, 2001); ii) Avaliação de serviços educacionais no ensino superior: o ponto de vista de alunos regulares e vestibulandos portadores de deficiência (SAETA; POPADIUK; TEIXEIRA, 2003); iii) A utilização do método Delphi em pesquisas na área da gestão da construção (SANTOS; VIDOTTO; GIUBLIN, 2005); iv) Mídias Sociais e Negócios: Um Estudo Delphi (SERRA, 2013); e v) Um estudo sobre as características do método Delphi e de grupo focal, como técnicas na obtenção de dados em pesquisas exploratórias (MUNARETTO; CORRÊA; CUNHA, 2013).

3.3 CAMPO DE ESTUDO

O estudo teve como campo de pesquisa as IES particulares das cidades de Vitória e Serra, pertencentes à Região Metropolitana da Grande Vitória (RMGV) no

estado do Espírito Santo. Essa região é composta, além de Vitória, capital do estado, e Serra, por mais cinco municípios (Vila Velha, Cariacica, Viana, Guarapari e Fundão). A escolha dessa região se deve ao fato do estado ter apresentado um crescimento econômico acima da média nacional num período analisado até 2005 (BONELLI; LEVY, 2010) e acredita-se que esse crescimento econômico impulse o setor da educação aumentando a concorrência. Vitória está localizada no centro da RMGV e é o município mais rico do estado (MAGALHÃES; TOSCANO, 2010). Serra tem se destacado como o município que apresentou o segundo maior crescimento econômico do estado (MAGALHÃES; TOSCANO, 2010).

Conforme dados divulgados no site e-MEC, em 2015, o estado possui 95 IES privadas credenciadas e cadastradas no sistema como ativas. Desse total, mais de dois terços das instituições, cerca de 65, estão concentradas na região metropolitana (MEC, 2015). Dessas, 26 estão localizadas em Vitória e 11 em Serra, as demais estão distribuídas nos outros municípios (Vila Velha – 10, Cariacica – 9, Viana – 1, Guarapari – 8 e Fundão – 0) (MEC, 2015).

Segundo informações cedidas pelas próprias instituições, das 26 IES particulares da capital, cinco delas oferecem cursos de graduação na área de engenharia na modalidade presencial, somando um total de 21 cursos em atividade em Vitória e das 11 IES particulares da Serra, três oferecem cursos de graduação na área de engenharia na modalidade presencial, somando um total de 13 cursos em atividade no município. Os dois municípios juntos possuem oito IES que oferecem ao todo 34 cursos de graduação na área de engenharia em diversas modalidades. A escolha pela área de engenharia se deve ao fato de que em um período de dez anos (1995-2005) a quantidade de curso de engenharia aumentou duas vezes e meia no Brasil (OLIVEIRA, 2005). O autor também destaca que o estado teve um

crescimento econômico diferenciado devido ao setor petrolífero que também ocasionou um crescimento mais acentuado no número de cursos na área de engenharia.

3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população foi constituída por estudantes ingressantes dos cursos de graduação da área de engenharia das IES particulares de Vitória e Serra. Segundo o MEC (2015), aluno ingressante é todo aquele que efetivou a matrícula no primeiro período, ou ano, de um curso de graduação. Para fins deste estudo, só serão considerados os alunos que estiverem matriculados no primeiro período do curso de graduação pela primeira vez.

A escolha destes estudantes se deu com a observação de que grande parte dos estudos publicados têm como população estudantes que convivem com o ambiente universitários ou que já finalizaram seu curso (MENEHELLI, 2011). Porém, a autora acrescenta a importância de conhecimento da opinião dos estudantes para fornecer subsídios para a tomada de decisões de marketing nas ações de captação de novos alunos. Então, entende-se que esses alunos também precisam ser pesquisados.

Antes da coleta de dados foram realizadas visitas em todas as oito IES que oferecem cursos de engenharia das cidades de Vitória e Serra para pedido de autorização para realização da pesquisa nas turmas de primeiro período do segundo semestre de 2015. Dentre as oito foram selecionadas três obedecendo a dois critérios: em primeiro, a rápida resposta do pedido de autorização dando permissão para a realização da pesquisa; e em segundo, o maior número de cursos ofertados, caracterizando-se assim o critério de acessibilidade (VERGARA, 2006). Das três

instituições pesquisadas, duas são de Vitória e uma de Serra, as três juntas oferecem um total de 20 cursos de graduação na área de engenharia em diversas modalidades. Nos dias de visita para a aplicação em cada instituição, procurou-se aplicar a pesquisa em todas as turmas em funcionamento nos dois turnos (matutino e noturno), para se obter o maior número de participação, todos os alunos que estavam nas salas foram convidados a participar. Obteve-se uma amostra caracterizada como não probabilística por conveniência.

3.5 COLETA DE DADOS

O instrumento desenvolvido para coleta de dados foi do tipo misto, isto é, com questões abertas e fechadas (VERGARA, 2012). No início é apresentado uma explicação sobre a pesquisa e logo abaixo vem a questão chave que é aberta com o objetivo de obter respostas livres em forma de texto (Escreva as primeiras 5 palavras/expressões que vêm à mente quando você pensa em: "Qualidade de Ensino"), em seguida vieram as questões estruturadas para caracterização do estudante (Idade; Gênero e Renda familiar) e por fim, uma questão de controle fechada dicotômica (Esta é a primeira vez que você está cursando uma faculdade?). Esse instrumento pode ser visualizado ao final do trabalho (Apêndice A).

Antes da coleta dos dados, foi executado um teste piloto que serviu como treinamento para a realização da pesquisa. Para o teste piloto, foi utilizada uma IES particular localizada em Serra - ES, que possuía no primeiro semestre de 2015, um total de 2.057 alunos matriculados nas seguintes áreas: administração 379 (18%), design 105 (5%), engenharia 1.376 (67%) e informática 197 (10%). Dos 1.376 alunos matriculados em engenharia 415 estavam matriculados no primeiro período.

O teste piloto foi aplicado em uma turma de engenharia de primeiro período noturno, escolhida aleatoriamente. Os instrumentos de coleta de dados foram impressos em papel e entregues em sala de aula, no dia 26 de maio de 2015. Na ocasião, haviam 30 alunos na sala. Foi solicitado que cada aluno pensasse e escrevesse no papel cinco palavras/expressões, a partir da expressão indutora “qualidade de ensino”, na mesma ordem que as palavras/expressões vieram à cabeça. Dos 30 instrumentos devolvidos, cinco foram desprezados, porque não atendiam a pergunta de controle. Nesse levantamento, todos os instrumentos de coleta de dados estavam completos, ou seja, possuíam as cinco palavras/expressões, porém se algum deles não tivesse completo seria aceito assim mesmo, pois conforme Vergara e Ferreira (2005), nesses casos não existirá prejuízos aparentes quando os dados foram submetidos ao tratamento estatístico.

Após a conclusão do teste piloto a pesquisa foi aplicada nas duas primeiras semanas de aulas dos cursos da área de engenharia das três IES. Assim como no teste piloto, os instrumentos de coleta de dados foram impressos em papel e entregues em sala de aula, no período compreendido entre os dias três e vinte um de agosto de 2015, lembrando que as faculdades iniciaram as aulas em datas diferentes. Na aplicação, foi realizada uma rápida orientação para preenchimento do instrumento com os estudantes e em seguida, foi solicitando que cada aluno pensasse e escrevesse no instrumento as primeiras cinco palavras que lhe viessem à mente quando ele pensasse em “qualidade de ensino”. A coleta de dados contou com a participação de 327 estudantes, que responderam e devolveram o instrumento no mesmo momento da aplicação.

3.6 ANÁLISE DE DADOS

Os dados obtidos passaram por uma verificação e filtragem para validação antes do início das análises. Somente os instrumentos validados foram inseridos e tabulados e depois passaram por procedimentos estatísticos utilizando apenas o *software* Microsoft Excel 2013 (Microsoft Office Professional Plus, versão 2013).

Com os dados tabulados foram realizadas análises para se obter a contagem das palavras/expressões detalhada das seguintes maneiras: número de evocações, número de palavras/expressões diferentes, número de palavras/expressões com evocação única, listagem com todas as palavras/expressões e seu número de evocações, listagem das palavras/expressões mais evocadas, listagem somente das palavras/expressões evocadas em primeiro lugar e listagem somente das palavras/expressões mais evocadas em primeiro lugar. A partir desses resultados, as palavras/expressões foram agrupadas de forma que cada categoria emergisse das próprias palavras/expressões evocadas e que não se alterasse o sentido da representação de cada palavra/expressão evocada pelos participantes.

Para a definição das categorias utilizou-se os seguintes critérios: 1) agrupamento das palavras/expressões com variações de gênero (professor e professora); 2) agrupamento das palavras/expressões com variações de número (professor e professores); 3) agrupamento das palavras/expressões com variações de grau (bom e excelente); 4) agrupamento das palavras/expressões de acordo com uma análise de similaridade (estrutura e infraestrutura); 5) agrupamento das palavras/expressões com o mesmo significado (corpo docente e professores); e 6) agrupamento das palavras/expressões de acordo com uma análise de finalidade (biblioteca e acervo). Conforme Vergara e Ferreira (2005), o agrupamento das palavras/expressões similares ou com o mesmo sentido em categorias é importante

para evitar que essas palavras/expressões sejam consideradas como diferentes e interfiram na construção da representação.

O nome escolhido para cada categoria foi na maioria das vezes a palavra/expressão mais evocada da categoria. Com o grupo de categorias definido passou-se para a validação por meio da aplicação do Método *Delphi* com adaptações.

Para realização do Método *Delphi*, em primeiro lugar, foram definidos os critérios para a seleção dos especialistas, que seguiram o tema de estudo que é qualidade de ensino. Os dois critérios definidos foram: 1) possuir no mínimo mestrado; e 2) ter no mínimo 10 anos de experiência de docência no ensino superior. Foram selecionados 14 especialistas e em seguida, foi enviado um e-mail com o convite e as instruções para a participação (Apêndice B). Na primeira rodada foi enviada para todos os especialistas uma tabela com todas as categorias para serem analisadas e feitas sugestões de mudança. Após análise, dez especialistas devolveram a tabela com suas sugestões, todas as sugestões dos dez especialistas foram analisadas e incorporadas à uma nova tabela. A nova tabela, com as alterações, foi enviada aos dez especialistas para uma nova análise. Nessa segunda rodada, dos dez especialistas, oito responderam, sendo que dois fizeram novas sugestões e os outros seis concordaram com a configuração da nova tabela. Considerou-se então, que as respostas foram satisfatórias e que houve consenso entre a maioria dos especialistas.

Com o grupo de categorias validado, fez-se uma análise da tabela completa com as categorias, palavras/expressões, evocações das palavras/expressões e total das evocações para a definição do critério para o desprezo das categorias pouco relevantes. Após análise, definiu-se que todas as categorias com um total de menos

de dez evocações deveriam ser descartadas formando assim, um grupo menor e mais relevante de categorias para as próximas análises.

A próxima etapa de análise é composta por todos os cálculos envolvendo as frequências e ordens de evocação das categorias para a construção do diagrama de quatro quadrantes. As etapas dos cálculos são:

1) Cálculo da frequência total de evocação de cada categoria:

- Identificação do número de frequência em cada ordem (N);
(N1^a), (N2^a), (N3^a), (N4^a) e (N5^a)
- Somatório da frequência de cada ordem da categoria;
(N1^a + N2^a + N3^a + N4^a + N5^a)
- Esse resultado serve para definição da frequência total da categoria.

2) Cálculo da ordem média de evocação (OME) de cada categoria:

- Multiplicação do número de frequência da ordem pelo número da ordem
(N1^a x 1), (N2^a x 2), (N3^a x 3), (N4^a x 4), (N5^a x 5);
- Somatório da multiplicação
(N1^a x 1) + (N2^a x 2) + (N3^a x 3) + (N4^a x 4) + (N5^a x 5);
- Divisão do somatório pela frequência total da categoria;

$$\frac{(N1^a \times 1) + (N2^a \times 2) + (N3^a \times 3) + (N4^a \times 4) + (N5^a \times 5)}{(N1^a + N2^a + N3^a + N4^a + N5^a)} = \text{OME}$$
- Esse resultado serve para definição da ordem média de evocação da categoria.

3) Cálculos da média das frequências de evocação:

- Somatório das frequências totais das categorias;
- Divisão do somatório pela quantidade de categorias;

- Esse resultado serve para definição do eixo vertical no diagrama de quatro quadrantes.

4) Cálculos da média das ordens médias de evocação:

- Somatório das ordens médias de todas as categorias;
- Divisão do somatório pela quantidade de categorias;
- Esse resultado serve para definição do eixo horizontal no diagrama de quatro quadrantes.

5) Construção do diagrama de quatro quadrantes adaptado de Vergara (2008):

- Representação gráfica (Quadro 3);

Diagrama de quatro quadrantes		
Média das Ordens médias Média das Frequências	Menor que a Média das ordens médias	Maior ou igual a Média das ordens médias
Maior ou igual a Média das frequências	Quadrante superior esquerdo: Frequência maior Ordem média menor	Quadrante superior direito: Frequência maior Ordem média maior
Menor que a Média das frequências	Quadrante inferior esquerdo: Frequência menor Ordem média menor	Quadrante inferior direito: Frequência menor Ordem média maior

Quadro 3: Diagrama de quatro quadrantes

Fonte: VERGARA, 2008.

Nota: Elaborado pela autora.

- Primeiro quadrante (Quadrante superior esquerdo) – agrupamento das categorias que tiveram frequência maior ou igual a média das frequências e ordem média menor que a média das ordens médias;

- Segundo quadrante (Quadrante superior direito) – agrupamento das categorias que tiveram frequência maior ou igual a média das frequências e ordem média maior ou igual a média das ordens médias;
- Terceiro quadrante (Quadrante inferior esquerdo) – agrupamento das categorias que tiveram frequência menor que a média das frequências e ordem média menor que a média das ordens médias; e
- Quarto quadrante (Quadrante inferior direito) – agrupamento das categorias que tiveram frequência menor que a média das frequências e ordem média maior ou igual a média das ordens médias.

6) Construção do diagrama de evocação adaptado de Vergara (2008) e Matos (2012):

- O primeiro quadrante compõe o núcleo central de representação, com os elementos mais importantes;
- Os segundo quadrante forma o sistema periférico primário com os elementos mais próximos ao núcleo central;
- O terceiro quadrante forma o sistema periférico secundários com os elementos intermediários em relação ao núcleo central; e
- O quarto quadrante forma o sistema periférico terciário contendo os elementos que possuem pouca relação com o núcleo central.

Por fim, fez-se a discussão dos resultados obtidos primeiro, analisando os elementos do núcleo central e do sistema periférico do diagrama de evocação construído com os indicadores da qualidade destacados na literatura selecionada. Depois, relacionados os elementos do núcleo central e do sistema periférico primário com as cinco dimensões da escala HEdPERF.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

A fase de análise teve início com a caracterização dos respondentes, em seguida fez-se a tabulação dos dados, a categorização das palavras/expressões e as análises de frequência e ordem para a construção do Diagrama de Evocação. E por fim a discussão dos resultados, apresentando as análises do resultado com a literatura selecionada e com as cinco dimensões da escala HEdPERF. Antes de iniciar as análises foram feitas algumas verificações para validação dos Instrumentos de coleta de dados respondidos.

A primeira verificação feita foi uma filtragem relacionada a pergunta de controle que perguntava se o aluno estava matriculado pela primeira vez em uma faculdade e a resposta poderia ser “sim” ou “não”. Dos 327 instrumentos devolvidos, 39 foram desprezados, porque responderam “não” na pergunta de controle, restando 298 instrumentos válidos para serem analisados. Na segunda verificação, foi constatado que todos os 298 instrumentos estavam com as três perguntas de caracterização preenchidas. A terceira verificação, identificou se o preenchimento da questão chave estavam completos, ou seja, se possuía as cinco palavras ou expressões. Foi verificado que dos 298 instrumentos apenas onze não estavam completos, nove não possuíam a quarta e a quinta palavra/expressão e dois não possuíam apenas a quinta palavra/expressão. Porém, esses instrumentos também foram aceitos, pois conforme citado anteriormente no capítulo da metodologia, esses casos não implicam em prejuízos aparentes na análise dos dados (VERGARA; FERREIRA, 2005).

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A caracterização da amostra apresenta informações sobre a idade, o gênero e a renda familiar dos participantes da pesquisa.

Tabela 1: Perfil dos respondentes

Idade	N	%
17	18	6,0
18	46	15,4
19	34	11,4
20	42	14,1
21	31	10,4
22	27	9,1
23	21	7,0
24	19	6,4
25	16	5,4
26	8	2,7
27	8	2,7
28	3	1,0
29	3	1,0
30	3	1,0
31	1	0,3
32	3	1,0
34	1	0,3
38	3	1,0
39	2	0,7
40	2	0,7
41	1	0,3
43	2	0,7
44	3	1,0
45	1	0,3
Gênero	N	%
M	216	72,5
F	82	27,5
Renda Familiar	N	%
Até 3 salários mínimos	45	15,1
Entre 3 e 7 salários mínimos	119	39,9
Mais de 7 salários mínimos	134	45,0

N – Amostra; % – Frequência relativa

Fonte: Elaborada pela autora.

Conforme mostrado na Tabela 1, dos 298 respondentes, 72,5% são do gênero masculino e apenas 27,5% são do gênero feminino, percebendo-se a predominância masculina no público ingressante nos cursos de engenharia das instituições pesquisadas.

A média da idade dos pesquisados é de 22 anos e a moda é de 18, sendo que o mais jovem possui 17 anos e o mais velho 45 anos e que a maioria da amostra é relativamente jovem. A identificação dos alunos respondentes por renda familiar evidencia que quase a metade dos alunos ingressantes da instituição (45%) possuem renda familiar de mais de 7 salários mínimos e apenas uma minoria (15,1%) com renda até 3 salários mínimos. Levando em consideração que se trata de uma IES privada, parte dessa minoria pode ser de bolsistas.

4.2 TRATAMENTO DOS DADOS

A partir dos 298 instrumentos de coleta de dados válidos, obteve-se um total de 1470 evocações e após o agrupamento das palavras/expressões repetidas obteve-se um total de 481 palavras/expressões diferentes. A primeira análise feita foi a distribuição das frequências das palavras/expressões distintas (Tabela 2).

Analisando a tabela observa-se que mais da metade das palavras/expressões diferentes levantadas (265) tiveram evocação única, porém considerando o número total de evocações essas palavras/expressões representam menos de um quinto. Das 481 palavras/expressões distintas, 423 tiveram baixa frequência, com: uma, duas, três, quatro ou cinco evocações apenas. As frequências intermediárias (entre cinco e onze evocações) correspondem a 36 palavras/expressões. Por fim, apenas

um pequeno número de palavras/expressões (22) apresenta as maiores frequências, de 11 até 45 evocações.

Tabela 2: Distribuição das Frequências

Frequência	Palavras/expressões distintas		Evocações	
	N	%	N	%
1	265	55,07	265	18,03
2	79	16,42	158	10,75
3	39	8,11	117	7,99
4	22	4,57	88	5,99
5	18	3,74	90	6,12
6	9	1,87	54	3,67
7	9	1,87	63	4,29
8	7	1,46	56	3,81
9	6	1,25	54	3,67
10	5	1,04	50	3,40
11	2	0,42	22	1,50
12	4	0,83	48	3,27
13	3	0,62	39	2,65
14	1	0,21	14	0,95
17	1	0,21	17	1,16
18	1	0,21	18	1,22
19	1	0,21	19	1,29
20	1	0,21	20	1,36
26	1	0,21	26	1,77
29	1	0,21	29	1,97
30	1	0,21	30	2,04
36	2	0,42	72	4,90
38	2	0,42	76	5,17
45	1	0,21	45	3,06
Total	481	100	1470	100

N – Quantidade; % – Frequência relativa
 Fonte: Elaborada pela autora.

A Tabela 3 apresenta as palavras/expressões com maior frequência de evocações, que são as palavras com o número de evocações maior ou igual a 10. A listagem completa das palavras/expressões evocadas e a sua frequência pode ser verificada no final deste trabalho (Apêndice C).

Tabela 3: Palavras/expressões mais evocadas

Ordenação	Palavras/expressões	Evocações
1	Estrutura	45
2	Professores	38
3	Professores qualificados	38
4	Inovação	36
5	Tecnologia	36
6	Laboratórios	30
7	Bons professores	29
8	Conteúdo	26
9	Conhecimento	20
10	Organização	19
11	Biblioteca	18
12	Aulas práticas	17
13	Qualificação	14
14	Atualização	13
15	Conteúdo atualizado	13
16	Empregabilidade	13
17	Apoio ao aluno	12
18	Aulas dinâmicas	12
19	Laboratório	12
20	Professor	12
21	Bons empregos	11
22	Didática	11
23	Atendimento	10
24	Competência	10
25	Compromisso	10
26	Prática	10
27	Professores preparados	10
Total		525

Fonte: Elaborada pela autora.

A Tabela 4 mostra as palavras/expressões com maior frequência de evocações considerando apenas as palavras/expressões evocadas em primeiro lugar, ou seja, a primeira palavra/expressão que o aluno escreveu no instrumento.

Apresentando-se apenas as palavras evocadas em primeiro lugar com o número de evocações maior ou igual a três. A listagem completa das palavras/expressões evocadas em primeiro lugar e a sua frequência encontra-se no final deste trabalho (Apêndice D).

Tabela 4: Palavras/expressões mais evocadas em primeiro lugar

Ordenação	1ª Palavras/expressões	Evocações
1	Inovação	17
2	Bons professores	16
3	Professores qualificados	14
4	Professores	13
5	Bons empregos	10
6	Estrutura	7
7	Aulas dinâmicas	6
8	Conhecimento	6
9	Empregabilidade	6
10	Professor	6
11	Tecnologia	6
12	Dinâmica	5
13	Laboratórios	5
14	Organização	5
15	Qualificação	5
16	Emprego	4
17	Futuro	4
18	Grade curricular	4
19	Atualização do conteúdo	3
20	Compromisso	3
21	Conteúdo atualizado	3
22	Crescimento	3
23	Dedicação	3
24	Excelência	3
25	Interação	3
26	Suporte	3
Total		163

Fonte: Elaborada pela autora.

Com a análise das palavras/expressões, frequências e evocações concluída passou-se para o agrupamento das palavras para a formações de categorias.

4.3 CATEGORIZAÇÃO DOS DADOS

A etapa de categorização teve seu início com o agrupamento de todas as palavras/expressões obedecendo aos critérios definidos anteriormente e descritos no capítulo de metodologia. Utilizou-se também, a experiência do pesquisador em relação ao tema pesquisado para a análise e agrupamento. Ao longo do processo as categorias emergiram espontaneamente do agrupamento das palavras/expressões. Mesmo sabendo que a pesquisa qualitativa é fundamentalmente interpretativa (CRESWELL, 2007), nesta pesquisa o pesquisador tentou interferir o mínimo possível na interpretação dos dados, principalmente na análise das palavras/expressões para identificação das categorias. É importante destacar que nenhuma palavra/expressão, mesmo as de evocação única, ficou de fora no processo de categorização. Nesse primeiro agrupamento formaram-se 143 categorias.

Após o agrupamento foi montada uma tabela com as categorias e suas respectivas palavras/expressões. Essa tabela foi utilizada na realização do Método *Delphi*, que foi o procedimento escolhido para validação do grupo de categorias criado. O método ocorreu em duas rodadas e contou com a participação de 14 especialistas, que foram selecionados por meio de critérios definidos anteriormente e descritos no capítulo de metodologia. Na primeira rodada, alguns especialistas concordaram com o agrupamento proposto, outros fizeram algumas sugestões de mudança. As sugestões foram analisadas e adotadas. Para a segunda rodada a tabela foi reconfigurada, com as modificações sugeridas, e encaminhada novamente aos especialistas. A nova tabela reconfigurada passou de 143 categorias para 122. Após novas análise, a maioria dos especialistas responderam concordando com a nova tabela. Assim, se obteve o consenso da maioria dos especialistas.

A classificação das 122 categorias semânticas por ordem de evocações está demonstrada na Tabela 5. A listagem completa das categorias com as palavras/expressões agrupadas e suas evocações pode ser verificada no final deste trabalho (Apêndice E).

Tabela 5: Categorias

Ordenação	Categoria	Palavras/Expressões	Evocações	%
1	Professores	41	192	13,06
2	Método de ensino	44	138	9,39
3	Estrutura	25	102	6,94
4	Empregabilidade	19	70	4,76
5	Laboratórios	12	70	4,76
6	Conteúdo	16	64	4,35
7	Biblioteca	17	63	4,29
8	Conceito da Instituição	24	52	3,54
9	Apoio pedagógico	14	46	3,13
10	Tecnologia	7	46	3,13
11	Inovação	1	36	2,45
12	Recursos	11	35	2,38
13	Organização	4	31	2,11
14	Mensalidade	8	29	1,97
15	Conhecimento	4	25	1,70
16	Profissionalismo	9	20	1,36
17	Compromisso	6	19	1,29
18	Grade curricular	6	16	1,09
19	Material didático	8	16	1,09
20	Atendimento	4	15	1,02
21	Qualificação	2	15	1,02
22	Atualização	2	14	0,95
23	Boa nota no ENADE	3	14	0,95
24	Acesso	5	13	0,88
25	Ensino	8	13	0,88
26	Qualidade	8	12	0,82
27	Equipamentos	5	11	0,75
28	Aprendizagem	4	10	0,68
29	Competência	1	10	0,68
30	Eventos	7	10	0,68
31	Visitas técnicas	4	10	0,68
32	Incentivo	2	9	0,60
33	Informação	4	8	0,54
34	Preparação	2	8	0,54

35	Sala de aula	5	8	0,54
36	Superação	8	8	0,54
37	Acessibilidade	4	7	0,48
38	Dedicação	3	7	0,48
39	Futuro	1	7	0,48

Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 5: Categorias continuação

Ordenação	Categoria	Palavras/Expressões	Evocações	%
40	Ambiência	4	6	0,41
41	Diferencial	2	6	0,41
42	Diversidade	3	6	0,41
43	Educação	2	6	0,41
44	Investimento	1	6	0,41
45	Avaliação	5	5	0,34
46	Crescimento	1	5	0,34
47	Diálogo	4	5	0,34
48	Interação	2	5	0,34
49	Segurança	1	5	0,34
50	Seriedade	1	5	0,34
51	Capacitação	1	4	0,26
52	Capacidade	1	4	0,26
53	Competição	3	4	0,26
54	Desempenho	4	4	0,26
55	Desenvolvimento	1	4	0,26
56	Disciplina	1	4	0,26
57	Excelência	2	4	0,26
58	Experiência	2	4	0,26
59	Graduação	1	4	0,26
60	Amizade	1	3	0,20
61	Eficácia	2	3	0,20
62	Formação	2	3	0,20
63	Intercâmbio	3	3	0,20
64	Interesse	3	3	0,20
65	Uma meta a ser atingida	2	3	0,20
66	Aluno	2	2	0,14
67	Atenção	2	2	0,14
68	Bolsa de estudos	2	2	0,14
69	Coordenação	1	2	0,14
70	Direito	2	2	0,14
71	Empresa Júnior	2	2	0,14
72	Governo	1	2	0,14
73	Imparcialidade	1	2	0,14

74	Monitoria	1	2	0,14
75	Motivação	2	2	0,14
76	Novo	2	2	0,14
77	Programa da instituição	2	2	0,14
78	Prosperidade pessoal	1	2	0,14

Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 5: Categorias continuação

Ordenação	Categoria	Palavras/Expressões	Evocações	%
79	Qualidade da instituição	2	2	0,14
80	Qualidade de vida	2	2	0,14
81	Realização	1	2	0,14
82	Relação com a comunidade	2	2	0,14
83	Tutoria	1	2	0,14
84	Valorização	1	2	0,14
85	Vestibular	1	2	0,14
86	Afinidade	1	1	0,07
87	Ajuda	1	1	0,07
88	Atrativo	1	1	0,07
89	Autonomia	1	1	0,07
90	Bons estágios	1	1	0,07
91	Clareza	1	1	0,07
92	Compatibilidade	1	1	0,07
93	Cursos extras	1	1	0,07
94	Destaque	1	1	0,07
95	Dignidade	1	1	0,07
96	Dúvidas	1	1	0,07
97	Entendimento	1	1	0,07
98	Especialização	1	1	0,07
99	Família	1	1	0,07
100	Flexibilidade	1	1	0,07
101	Foco	1	1	0,07
102	Habilidade	1	1	0,07
103	Homens	1	1	0,07
104	Maturidade	1	1	0,07
105	Mestrado, Doutorado e Pós-doutorado	1	1	0,07
106	Necessidade de uma sociedade	1	1	0,07
107	O dever de uma instituição	1	1	0,07
108	Objetividade	1	1	0,07
109	Observação	1	1	0,07
110	Paciência	1	1	0,07
111	Prazer	1	1	0,07

112	Princípio	1	1	0,07
113	Produtividade	1	1	0,07
114	Propaganda	1	1	0,07
115	Responsabilidade	1	1	0,07
116	Retorno	1	1	0,07

Fonte: Elaborada pela autora.

Tabela 5: Categorias continuação

Ordenação	Categoria	Palavras/Expressões	Evocações	%
117	Satisfação	1	1	0,07
118	Saúde	1	1	0,07
119	Sucesso	1	1	0,07
120	Superior	1	1	0,07
121	Trabalho em equipe	1	1	0,07
122	Vontade	1	1	0,07
Total		481	1470	100

Fonte: Elaborada pela autora.

Com o conjunto de categorias definido, realizou-se uma análise do número das evocações totais das categorias para a identificação de um critério que definisse quais categorias eram mais importantes e quais eram menos importantes. Nesse sentido, foi identificado que 91 categorias apresentavam menos de 10 evocações, somando um total de 253 evocações. Considerou-se então, que essas categorias eram pouco relevantes, pois representavam menos de 20% das evocações totais. Assim, todas as categorias com menos de 10 evocações, foram desprezadas. Após o desprezo das categorias consideradas pouco relevantes, das 122 categorias, restaram 31 para as análises de frequência e ordem. Vale ressaltar que as 31 categorias selecionadas somaram um total de 1217 evocação, quase 83% das evocações totais.

4.4 ANÁLISE DAS FREQUÊNCIAS E ORDENS

As análises de frequência e ordem seguiram as etapas do teste de evocação de palavras descrito por Vergara (2008). Esse passo a passo juntamente com os cálculos feitos pode ser verificado no item 3.6 do capítulo de metodologia. Os resultados dos cálculos das frequências totais e das ordens médias de evocação de cada categoria estão apresentados na Tabela 6.

Tabela 6: Frequência e Ordem média de evocação

Ordenação	Categorias	Ordem					Frequência total	Ordem média de evocação
		1ª	2ª	3ª	4ª	5ª		
1	Professores	67	52	36	21	16	192	2,31
2	Método de ensino	37	36	29	22	14	138	2,57
3	Estrutura	13	30	19	19	21	102	3,05
4	Empregabilidade	34	13	8	8	7	70	2,16
5	Laboratórios	7	9	18	25	11	70	3,34
6	Conteúdo	10	17	10	9	18	64	3,13
7	Biblioteca	0	5	17	29	12	63	3,76
8	Conceito da Instituição	8	10	14	10	10	52	3,08
9	Apoio pedagógico	4	8	8	17	9	46	3,41
10	Tecnologia	11	14	6	10	5	46	2,65
11	Inovação	17	5	7	1	6	36	2,28
12	Recursos	3	8	7	10	7	35	3,29
13	Organização	5	7	6	4	9	31	3,16
14	Mensalidade	0	0	3	4	22	29	4,66
15	Conhecimento	6	3	8	4	4	25	2,88
16	Profissionalismo	2	3	7	1	7	20	3,40
17	Compromisso	3	8	2	3	3	19	2,74
18	Grade curricular	5	1	2	3	5	16	3,13
19	Material didático	2	1	5	5	3	16	3,38
20	Atendimento	0	2	3	2	8	15	4,07
21	Qualificação	6	2	2	3	2	15	2,53
22	Atualização	2	2	0	5	5	14	3,64
23	Boa nota no ENADE	0	3	8	2	1	14	3,07
24	Acesso	0	0	2	1	10	13	4,62
25	Ensino	4	4	2	0	3	13	2,54
26	Qualidade	2	2	3	4	1	12	3,00
27	Equipamentos	0	3	1	3	4	11	3,73
28	Aprendizagem	2	1	4	2	1	10	2,90
29	Competência	2	1	2	4	1	10	3,10

30	Eventos	0	1	2	5	2	10	3,80
31	Visitas técnicas	0	2	6	1	1	10	3,10
Total		252	253	247	237	228	1217	98,48

Fonte: VERGARA, 2008.

Nota: Elaborada pela autora.

Os resultados das frequências totais e ordens médias das categorias são utilizadas para definição da representação central da expressão indutora. Um valor alto no total de frequência da categoria é uma informação positiva, pois evidencia que aquela categoria representa palavras/expressões que foram muitas vezes evocadas pelos participantes da pesquisa. Já na ordem média é o contrário, quanto menor o valor mais positivo é para a categoria, pois indica que as palavras/expressões representadas por aquela categoria foram mais prontamente evocadas (palavras/expressões evocadas em primeiro lugar).

Comparando os números das categorias com as palavras/expressões mais evocadas e com as mais evocadas em primeiro lugar, percebe-se que elas se equiparam. Isso significa que, a maioria das palavras/expressões mais evocadas e a maiorias das mais evocadas em primeiro lugar pertencem as categorias com maior número de evocação totais e mais evocações em primeiro lugar.

Para exemplificar essa comparação segue análise das quatro primeiras categorias.

A categoria *Professores*, que teve o maior número de frequências totais e o maior número de frequências em primeiro e segundo lugar. Analisando as palavras/expressões que compõem a categoria, os termos professores, professores qualificados e bons professores ocupam o segundo, terceiro e sétimo lugares como os mais evocados, conforme Tabela 3. Analisando também as palavras/expressões mais prontamente evocadas a categoria possui termos em segundo, terceiro e

quarto lugares, conforme Tabela 4. Essa comparação evidencia a importância da categoria para a formação da representação central.

A categoria *Método de ensino* foi a segunda mais lembrada pelos respondentes e também com o segundo maior número de frequências na primeira e segunda posição. Essa categoria reuniu o maior número de palavras/expressões diferentes, conforme Tabela 5. As palavras/expressões mais representativas dessa categoria também aparecem entre as mais evocadas e as mais evocadas em primeiro lugar, conforme Tabela 3 e 4, porém com uma participação de menos destaque. Uma outra parte das palavras/expressões apresentou resultados intermediários. Assim, a categoria revelou sua grande participação na lembrança dos alunos.

A categoria *Estrutura* vem na terceira posição, com 102 evocações totais. Analisando isoladamente as palavras/expressões da categoria, a palavra estrutura foi a mais evocadas, dentre as 481 palavras/expressões distintas evocadas, apresentando sozinha 45 evocações, conforme Tabela 3. Já, na lista de palavras/expressões mais evocadas em primeiro lugar a palavra aparece em sexto lugar. As outras palavras pertencentes a categorias não apresentaram sozinhas resultados significantes.

A categoria *Empregabilidade* aparece com 70 evocações totais e com o terceiro maior número de frequências na primeira posição. As palavras/expressões dessa categoria possuem desempenho intermediário entre as mais evocadas. Isso justifica a posição da categoria em quarto lugar.

4.5 CONSTRUÇÃO DO DIAGRAMA DE EVOCAÇÃO

Para dar continuidade a fase de análise, passou-se para a construção do diagrama de quatro quadrantes. Primeiro, foram realizados os cálculos para obtenção da média das frequências totais (eixo vertical) e da média das ordens médias (eixo horizontal) de evocação das categorias. A Tabela 7 apresenta os resultados dos cálculos para definição dos eixos vertical e horizontal.

Tabela 7: Eixos de distribuição do diagrama de quatro quadrantes

Eixos	Resultados
Eixo vertical Média das frequências de evocação Valores ficam no lado esquerdo do quadro	39,26
Eixo horizontal Média das ordens médias de evocação Valores ficam no lado esquerdo do quadro	3,18

Fonte: VERGARA, 2008.

Nota: Elaborada pela autora.

O Quadro 4 apresenta os resultados dos eixos de distribuição na construção do diagrama de quatro quadrantes.

Crítérios de distribuição do diagrama de quatro quadrantes		
Média das Ordens médias	≤ 3,18	> 3,18
Média das Frequências		
≥ 39,26	Quadrante superior esquerdo Primeiro quadrante	Quadrante superior direito Segundo quadrante
< 39,26	Quadrante inferior esquerdo	Quadrante inferior direito

	Terceiro quadrante	Quarto quadrante
--	--------------------	------------------

Quadro 4: Critérios de distribuição do diagrama de quatro quadrantes

Fonte: VERGARA, 2008.

Nota: Elaborada pela autora.

A seguir, a Tabela 8, apresenta a organização das categorias nos quatro quadrantes seguindo as regras de distribuição.

Tabela 8: Distribuição das categorias nos quatro quadrantes

Distribuição das categorias nos quatro quadrantes			
N	Quadrante superior esquerdo	Frequência $\geq 39,26$	OME $\leq 3,18$
1	Professores	192	2,31
2	Método de ensino	138	2,57
3	Estrutura	102	3,05
4	Empregabilidade	70	2,16
5	Conteúdo	64	3,13
6	Conceito da Instituição	52	3,08
7	Tecnologia	46	2,65
N	Quadrante superior direito	Frequência $\geq 39,26$	OME $> 3,18$
1	Laboratórios	70	3,34
2	Biblioteca	63	3,76
3	Apoio pedagógico	46	3,41
N	Quadrante inferior esquerdo	Frequência $< 39,26$	OME $\leq 3,18$
1	Inovação	36	2,28
2	Organização	31	3,16
3	Conhecimento	25	2,88
4	Compromisso	19	2,74
5	Grade curricular	16	3,13
6	Qualificação	15	2,53
7	Boa nota no ENADE	14	3,07
8	Ensino	13	2,54
9	Qualidade	12	3,00
10	Aprendizagem	10	2,90
11	Competência	10	3,10
12	Visitas técnicas	10	3,10

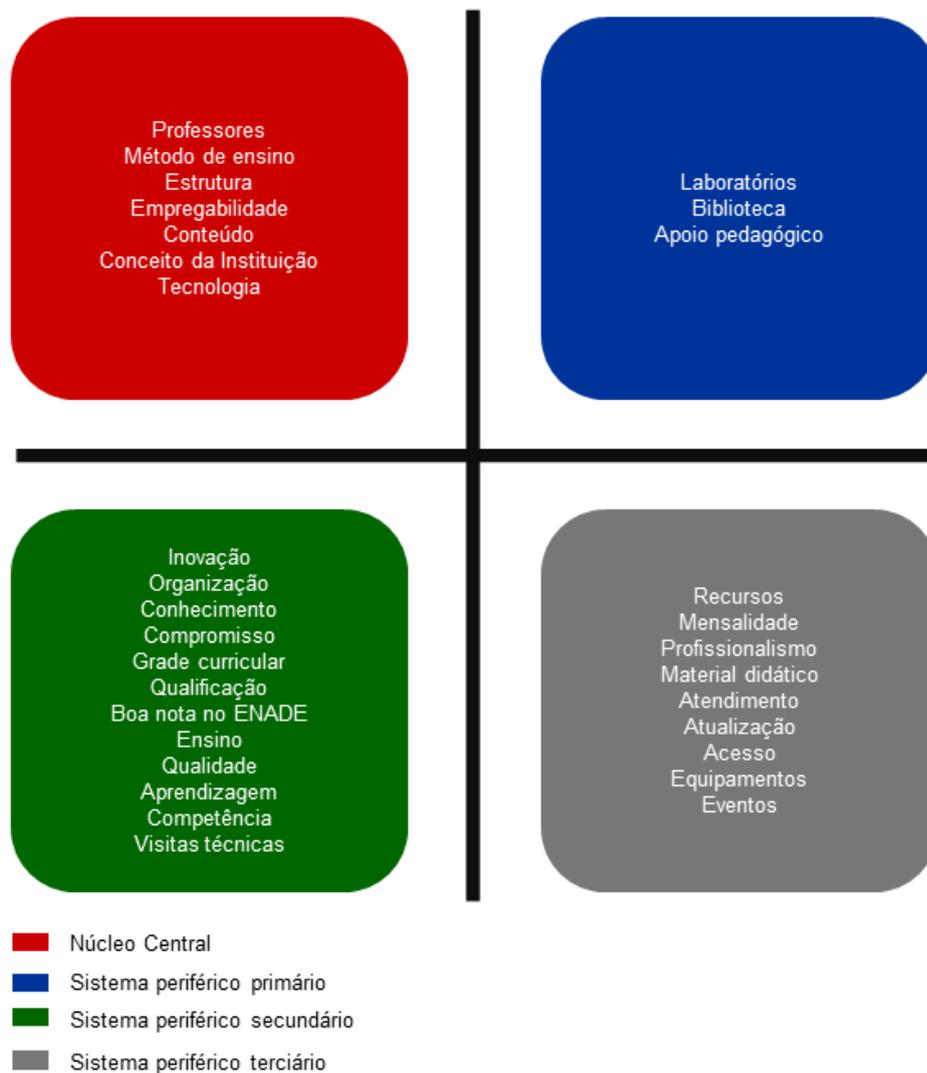
N	Quadrante inferior direito	Frequência < 39,26	OME > 3,18
1	Recursos	35	3,29
2	Mensalidade	29	4,66
3	Profissionalismo	20	3,40
4	Material didático	16	3,38
5	Atendimento	15	4,07
6	Atualização	14	3,64
7	Acesso	13	4,62
8	Equipamentos	11	3,73
9	Eventos	10	3,80

Fonte: Elaborada pela autora.

Conforme Vergara (2008), no primeiro quadrante, que é o superior esquerdo, encontra-se o núcleo central, composto pelas categorias com maior frequência e mais prontamente citadas. O segundo quadrante forma o sistema periférico primário, superior direito, que são as categorias com grande número de evocação. O terceiro quadrante forma o sistema periférico secundário, inferior esquerdo, onde estão as categorias mais prontamente evocadas. Por fim, o quarto quadrante forma o sistema periférico terciário, inferior direito, contêm as categorias citadas com menor frequência e mais tardiamente.

Ao final do processo de combinação da frequência com a ordem das categorias, foi possível concluir quais categorias pertenceriam ao núcleo central e ao sistema periférico. Lembrando que o núcleo central é composto pelas categorias mais importantes e as categorias do sistema periféricos, são aquelas que envolvem o núcleo com relação mais próxima ou intermediária ou mais distante.

O diagrama de evocação apresenta-se detalhado no Quadro 5.



Quadro 5: Diagrama de evocação
Fonte: Elaborado pela autora.

4.6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com o diagrama de evocação definido, passou-se para a fase de discussão dos resultados. Primeiro, foram analisados os elementos do núcleo central e os dos sistemas periféricos primário, secundário e terciário e depois, os elementos foram relacionados com a literatura selecionada.

4.6.1 O núcleo central

O elemento mais importante na composição do núcleo central, segundo a representação dos participantes da pesquisa, foi *Professores*. Assim, pode-se concluir que “quem” ensina tem a maior influência no significado de qualidade de ensino para o aluno ingressante. Para esse aluno, a qualificação, a experiência, a disponibilidade, a cortesia etc. de quem ensina são muito representativos para a qualidade de ensino. Nos estudos selecionados, o termo sempre aparece nas pesquisas de qualidade de serviço. Meneghelli (2011) identificou o atributo nível dos professores como significativo para os pesquisados. Cunha (2012) verificou que as variáveis relacionadas ao desempenho, ao conhecimento e a cordialidade dos professores estavam diretamente relacionadas com a qualidade do serviço prestado. Cervato-Mancuso e Silva (2012) cita que as expectativas dos ingressantes em relação ao atributo professores está relacionado com a atitude de mediar o conhecimento específico e o processo de ensino-aprendizagem.

O item *Método de Ensino* também tem destaque no núcleo central, pois foi o segundo elemento mais relevante para os respondentes. Significa dizer que para os participantes, a qualidade de ensino está relacionada com o modo de ensinar, ou seja, o “como” é ensinado. Observa-se que os métodos utilizados nas aulas como dinâmicas e práticas ou mesmo a didática e o planejamento das aulas são relevantes para a qualidade de ensino. Esse termo não aparece na maioria dos estudos selecionados. No estudo de Cunha (2012) realizado em uma IES privada do Espírito Santo, que avaliou qualidade técnica, qualidade funcional e qualidade do ambiente, o termo método de ensino é considerado na avaliação da qualidade funcional, que é entendida como o serviço é provido. Nesse estudo, esse item ficou

em segundo lugar na imputação de qualidade do serviço educacional provido em sala de aula, ou seja, para os alunos dessa IES não é o item mais importante.

O termo *Estrutura* revelou ser importante vindo na terceira posição entre os mais lembrados pelos alunos ingressantes. Esse termo aponta que também é importante para o significado de qualidade de ensino o “onde” é ensinado, ou seja, o ambiente de ensino de uma forma geral influencia na sua qualidade. Aparentemente, para esses alunos a qualidade das instalações também representa a qualidade do ensino. Esse termo é citado em quase todos os estudos selecionados, o que mostra a sua importância. Alésio, Domingues e Scarpin (2010) identificaram em sua pesquisa o atributo infraestrutura e instalações da universidade como sendo fator de destaque entre os fatores de atração na escolha da instituição de ensino. No estudo de Meneghelli (2011), o atributo infraestrutura ficou entre os representativos da qualidade. Já na pesquisa de Cunha (2012), a qualidade do ambiente, que é o local onde o serviço é executado, ficou em terceiro lugar na atribuição de qualidade para o serviço da IES. Poffo e Marinho (2013) citam a importância das questões relacionadas à infraestrutura por serem determinantes na configuração da vida acadêmica dos estudantes.

A *Empregabilidade* é o quarto elemento mais importante na formação do núcleo central. Para os participantes da pesquisa, a “capacidade de se empregar” remete à qualidade do ensino. Assim, para esses alunos a qualidade de ensino está relacionada a bons empregos, melhores salários e mais oportunidades no mercado de trabalho. Alésio, Domingues e Scarpin (2010) apontam a empregabilidade como um dos fatores de maior atração na escolha da instituição a aceitação da universidade pelo mercado de trabalho. Meneghelli (2011), também cita a reputação no mercado de trabalho como relevante na escolha do curso. Cervato-Mancuso e

Silva, (2012) verificaram que as expectativas dos ingressantes em relação ao curso e a universidade estão relacionadas a garantia de inserção no mercado de trabalho.

O item *Conteúdo* aparece em quinto lugar na formação do núcleo central. A presença desse item mostra que “o que é ensinado” é importante para a formação do significado de qualidade de ensino. Aparentemente, conteúdos atualizados, relevantes e suficientes, são relevantes quando o aluno faz associação com qualidade de ensino. Dentre os estudos selecionados, apenas o estudo de Poffo e Marinho (2013) investigou esse quesito e identificou que o item conteúdo programático foi o mais bem avaliados pelos discentes ingressantes.

O elemento *Conceito da Instituição* também integra o núcleo central de representação. Significa dizer que nas associações livres do grupo de alunos pesquisado a imagem, a reputação, a tradição e o reconhecimento da instituição são representativos no significado do termo qualidade no ensino, ou seja, “em qual” instituição estudar também é importante. Nos estudos da área de qualidade de ensino este elemento é investigado na maioria das vezes. Nas pesquisas selecionadas o termo aparece em três estudo. No estudo de Alésio, Domingues e Scarpin (2010), entre os fatores de atração na escolha da instituição de ensino a tradição e status da universidade foram identificados como um dos mais representativos. Meneghelli (2011), que analisou os atributos que influenciaram na decisão de escolha por Cursos Superiores da Universidade Regional de Blumenau, também encontrou a reputação como um dos mais significativos. Para Poffo e Marinho (2013) a reputação da instituição é uma das bases estruturais da qualidade em uma IES.

Embora o elemento *Tecnologia* faça parte do núcleo central, não é comum este item aparecer sozinho como indicador de qualidade nos estudos da área.

Normalmente, ele está atrelado a algum outro atributo, como: estrutura, laboratórios, recursos etc. Porém, nesta pesquisa, pode-se concluir que os participantes evocaram o termo de forma genérica e abrangente, podendo o mesmo ser associado a qualquer parte da instituição, ou mesmo à área do curso que é engenharia.

4.6.2 O sistema periférico

O sistema periférico é formado pelos elementos que possuem alguma relação com o núcleo central de representação. Os termos mais próximos têm uma relação de interdependência com esse núcleo, suportando-o. Neste trabalho, o sistema periférico foi dividido para um melhor entendimento em: primário, secundário e terciário.

O sistema periférico primário possui os elementos de maior relação com o núcleo central, são eles: Laboratórios, Biblioteca e Apoio pedagógico. Dentre eles, Laboratórios que é o mais frequente, indica que a sua existência apoia o ensino para que o mesmo tenha qualidade. Notoriamente, o recurso laboratório é reconhecido como importante no desenvolvimento de atividades práticas para os alunos do curso de engenharia. Nessa mesma condição, os termos Biblioteca e Apoio Pedagógico também dão apoio para a qualidade de ensino e também são importantes na visão dos alunos de engenharia. Talvez seja porque esses alunos acreditam na ideia de que os cursos de engenharia sejam muito difíceis de serem concluídos e por isso, precisam de acompanhamento e de estudar mais. Geralmente, nas pesquisas sobre qualidade em IES, laboratórios e biblioteca ficam associados à estrutura, fazendo com que esses itens não tenham uma avaliação individual. Nos estudos selecionados para esta discussão (ALÉSIO; DOMINGUES; SCARPIN, 2010;

MENEGHELLI, 2011; CERVATO-MANCUSO; SILVA, 2012; CUNHA, 2012; POFFO; MARINHO, 2013), nenhum desses elementos apareceu como atributo relevante para a qualidade.

O sistema periférico secundário contém os elementos de relação intermediária com o núcleo central, são eles: Inovação, Organização, Conhecimento, Compromisso, Grade curricular, Qualificação, Boa nota no ENADE, Ensino, Qualidade, Aprendizagem, Competência e Visitas técnicas. Embora tenham sido mais prontamente citados pelos alunos, ou seja, citados nos primeiros e segundos lugares, não tiveram muita relevância para o significado de qualidade. Os elementos Inovação, Organização, Conhecimento, Compromisso, Qualificação, Ensino, Qualidade, Aprendizagem e Competência parecem ter uma característica genérica na associação dos alunos em relação a qualidade de ensino, pois todos esses termos podem ser relacionados com os professores, a instituição ou até mesmo aos próprios alunos. Não se pode afirmar que essas palavras tenham sido citadas pelos participantes com uma aplicação específica. Já os itens Grade Curricular, Boa Nota no ENADE e Visitas Técnicas são específicos e podem ser relacionados com os elementos do núcleo central conteúdo, conceito da instituição e método de ensino, respectivamente. Porém, não se pode afirmar que os elementos relacionados tenham o mesmo significado. Nenhum desses itens foi considerado como relevante nas pesquisas levantadas.

Em particular, o item Inovação embora tenha sido uma das palavras mais evocadas pelos respondentes, conforme mostrado anteriormente na Tabela 4, ela foi classificada no sistema periférico secundário. Ou seja, ocupa uma posição de relevância intermediária na avaliação da qualidade de ensino. Isto significa que o “introduzir novidades” no curso superior, aparentemente, não é tão valorizado pelos

alunos ingressantes dos cursos de engenharia nas cidades de Vitória e Serra. Inclusive, trata-se de um conceito pouco estudado na literatura acerca de qualidade de ensino nas IES. Contudo, é importante ressaltar que esse elemento pode ser lido como um elemento transversal em todos os elementos pertencentes principalmente ao núcleo central e ao sistema periférico primário. Por exemplo, os professores podem introduzir novidades no método de ensino utilizado nas aulas. Ou os laboratórios podem também apresentar novidades em termos de equipamentos para apoiar os alunos nas aulas. Na literatura esse elemento ainda não aparece com indicador da qualidade.

Para finalizar, os termos Recursos, Mensalidade, Profissionalismo, Material didático, Atendimento, Atualização, Acesso, Equipamentos e Eventos, que compõem o sistema periférico terciário, se apresentaram distantes do núcleo central. Por isso, têm pouca relação com o significado atribuído à qualidade de ensino pelos alunos desta pesquisa. Além disso, esses termos não tiveram representatividade na literatura pesquisada.

4.7 DISCUSSÃO SEGUNDO AS DIMENSÕES DA ESCALA HEDPERF

Os elementos definidos para serem discutidos segundo as cinco dimensões da escala HEdPERF foram os elementos do núcleo central e os do sistema periférico primário. A escolha levou em consideração a importância dos elementos para o significado de qualidade de ensino e a adequação dos elementos aos itens da escala em questão.

O Quadro 6 apresenta os elementos representativos de qualidade de ensino relacionadas às dimensões da escala HEdPERF.

Classificação dos elementos		Dimensões da escala HEdPERF				
		Aspectos acadêmicos	Aspectos não acadêmicos	Reputação	Acessibilidade	Conteúdos programáticos
Núcleo Central	Professores					
	Método de ensino					
	Estrutura					
	Empregabilidade					
	Conteúdo					
	Conceito da Instituição					
	Tecnologia					
Sistema Periférico Primário	Laboratórios					
	Biblioteca					
	Apoio pedagógico					

Quadro 6: Relação com as dimensões da escala HedPERF
 Fonte: Elaborado pela autora.

A dimensão aspectos acadêmicos, que são os itens de responsabilidade dos professores abarcam os elementos professores e método de ensino. Ambos pertencem ao núcleo central e são os mais representativos. Significa dizer, que para o aluno ingressante a parte acadêmica é a mais importante, ou seja, o nível e a postura do professor e os métodos que ele utiliza nas aulas são muito relevantes

para a qualidade de ensino. Esses elementos envolvem diretamente o processo de ensino e aprendizagem entre aluno e professor.

A dimensão aspectos não acadêmicos, que são todos os itens relacionados à estrutura administrativa da IES ou ao pessoal administrativo, não teve nenhum elemento representativo relacionado. Ou seja, para os alunos ingressantes desta pesquisa os aspectos não acadêmicos não são importantes para a qualidade de ensino.

A dimensão reputação da escala HEdPERF, que está diretamente relacionada à confiança na instituição, tem correspondência com a maior quantidade de elementos do núcleo central, que são: estrutura, empregabilidade, conceito da instituição e tecnologia; e do sistema periférico primário: laboratórios e biblioteca. Essa dimensão diz respeito a três aspectos diferentes: à imagem da IES e a sua capacidade de projeção; à estrutura da IES como, salas de aula, equipamentos, recursos, localização, ambiente; e a empregabilidade do discente. Os elementos do núcleo central relacionados com essa dimensão englobam todos os aspectos da mesma, isso significa que para o aluno ingressante de graduação a dimensão reputação, como um todo, representa o significado de qualidade de ensino. Os elementos do sistema periférico estão relacionados ao aspecto estrutura da IES e complementam a importância da dimensão. Os laboratórios, são recursos muito utilizados nos cursos de engenharia. Porém, a presença do item biblioteca chama a atenção, pois, hoje em dia, sabe-se que existe a disponibilidade de bases dados, banco de dados e bibliotecas online que podem ser acessados a qualquer momento de qualquer lugar.

No tocante à dimensão acessibilidade, que avalia o relacionamento entre a instituição e o aluno, contou apenas com o item apoio pedagógico em uma posição

de pouco destaque. Conclui-se que a dimensão tem pouquíssima importância para o significado de qualidade de ensino.

Finalmente, a dimensão conteúdos programáticos corresponde ao elemento conteúdo do núcleo central. Essa dimensão trata apenas dos aspectos relacionados aos conteúdos e o elemento do núcleo central também está relacionado aos mesmos aspectos. Em resumo, essa dimensão é considerada representativa para a qualidade de ensino na representação do aluno ingressante de graduação.

Para concluir, analisando os elementos do diagrama que são congruentes com as dimensões da escala, acredita-se que para os alunos ingressantes de graduação a qualidade de ensino está relacionada apenas com as dimensões aspectos acadêmicos, reputação e conteúdos programáticos. A dimensão acessibilidade tem pouca relevância e a dimensão de aspectos não acadêmicos possui nenhuma relevância.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do contexto, sabendo-se que o núcleo central é formado pelos elementos determinantes do significado da representação social (VERGARA, 2008), as evidências mostram que o significado da expressão qualidade de ensino para os alunos ingressantes de graduação pesquisados é representado pelas expressões: professores, método de ensino, estrutura, empregabilidade, conteúdo, conceito da Instituição e tecnologia. Os termos professores, método de ensino, estrutura e conteúdo são os elementos essenciais presentes na prestação do serviço das IES. Já os elementos empregabilidade e conceito da instituição representam o ponto de vista externo da instituição, que é a sua relação com o mercado de uma forma geral. Já o item tecnologia possui sentido amplo, assim, não é possível afirmar que ele está associado à tecnologia na IES.

Do ponto de vista das IES, o resultado do significado de qualidade de ensino para o aluno ingressante é em grande parte positivo, pois os elementos professores (quem ensina), método de ensino (como é ensinado), estrutura (onde é ensinado) e conteúdo (o que é ensinado) são recursos internos, isso quer dizer que as instituições possuem maior controle sobre os mesmos, podendo interferir quando achar necessário. Os termos empregabilidade e conceito da instituição são aspectos mais difíceis de serem controlados pela instituição, porém, devido a sua importância na representação de qualidade de ensino eles devem ser constantemente monitorados. Essas informações podem ser úteis na escolha de estratégias específicas para retenção de alunos entrantes, como também na atração de novos alunos.

Outra contribuição para as IES se encontra no método proposto, que além de relativamente fácil de ser aplicado e analisado, também permite que se conheça o sentido de uma expressão por meio das associações de um grupo. Essa característica do método permitiu conhecer o que representa a qualidade de ensino, para aquele aluno que ainda não experimentou os serviços educacionais da instituição e, por isso, não conseguem avaliá-lo (TURETA; ROSA; OLIVEIRA, 2007).

No tocante à literatura pesquisada na área de qualidade de serviços educacionais, percebe-se que os elementos mais evocados em sua maioria não são discrepantes dos atributos da qualidade utilizados nos estudos da área. Significa dizer que, provavelmente os ingressos fazem contato com alunos ou egressos de instituições de ensino superior para obter informações sobre qualidade de ensino.

Nesta pesquisa, uma das limitações está relacionada a generalização das reflexões dos resultados, pois no levantamento dos dados, foi utilizado apenas o teste de evocação de palavras, não sendo possível fazer a triangulação desses dados. Já na categorização, além do agrupamento seguindo critérios definidos pelo pesquisador também foi realizada uma adaptação do método Delphi para validação das categorias. Para a análise dos dados, foi realizada primeiro uma discussão com pesquisas que investigaram a mesma população e depois com uma escala de avaliação de qualidade mais indicada para o ensino superior. Embora a triangulação não seja uma garantia de validação dos dados obtidos (VERGARA, 2006), esta pesquisa também não solicitou na coleta de dados que os participantes justificassem as palavras citadas, assim não foi possível entender a aplicação de algumas palavras evocadas.

Quanto ao ambiente pesquisado, é importante que o local onde a pesquisa foi realizada seja equivalente aos locais de possível aplicação dos resultados da

pesquisa (LINCOLN; CUBA, 1985). Quanto à aplicação da pesquisa, Geertz (1993) e Merriam (1998) sugerem que seja feita uma descrição bem detalhada do fenômeno estudado para que os interessados possam visualizar a aplicação dos resultados. Nesta pesquisa, o leitor fica encarregado de avaliar se a explanação dos detalhes satisfaz o entendimento para a aplicação em outros contextos.

Outra restrição do estudo está relacionada ao ambiente de estudo, que se limitou as cidades de Vitória e Serra no Espírito Santo, e a população estudada, que foi somente com alunos de cursos superiores da área de engenharia.

Uma possibilidade de continuação desse estudo seria a aplicação de uma pesquisa quantitativa, com os mesmos participantes, avaliando a significância dos elementos do núcleo central para a qualidade de ensino. Outra possibilidade é empregar o mesmo teste, porém docentes das IES pesquisadas, para identificar congruências e/ou discrepâncias na representação do significado de qualidade de ensino. Como sugestão, essa pesquisa também poderia ser realizada com alunos ingressantes de uma universidade pública, isso traria informações sobre as diferenças e igualdades de pensamento dos entrantes sobre o tema qualidade de ensino.

6 REFERÊNCIAS

- ABDULLAH, Firdaus. Measuring service quality in higher education HEdPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**. Bradford, v.24, n.1, p. 31-47, 2006.
- ALÉSIO, Simone Cristina; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza; SCARPIN, Jorge Eduardo. Fatores determinantes na escolha por uma Instituição de Ensino Superior do Sul do Brasil. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA (SEGeT), 7., 2010, Resende (RJ). **Anais...** Resende: AEDB, 2010.
- ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith. Representações sociais: aspectos teóricos e aplicações à educação. **Revista Múltiplas Leituras**, v.1, n. 1, p. 18-43, jan. / jun. 2008.
- APPIO, Jucelia; TONTINI, Gerson; SILVEIRA, Amélia. Antecedentes da lealdade e suas relações em Instituição de Ensino Superior. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE (EnEPQ), IV, 2013, Brasília. **Anais...** Brasília: EnEPQ, 2013.
- ARRUDA, Ângela. Teoria das representações sociais e teorias de gênero. **Cadernos de pesquisa**, n. 117, p. 127-147, nov. 2002.
- BERGAMO, Fabio Vinicius de Macedo et al. A lealdade do estudante baseada na qualidade do relacionamento: análise em instituição de ensino superior. **Brazilian Business Review**, v. 9, n. 2, p. 26-47, abr. / jun. 2012.
- BONELLI, Regis; LEVY, Paulo Mansur. Determinantes do crescimento econômico do Espírito Santo: uma análise de longo prazo. In: VESCOVI, A.P.V.; BONELLI, R. (Orgs.). **Espírito Santo: instituições, desenvolvimento e inclusão social**. Vitória: IJSN, 2010, p.67-93.
- CERVATO-MANCUSO, Ana Maria; SILVA, Maria Eunice Waughan. Percepção e expectativas dos alunos ingressantes no curso de nutrição. **Revista de Cultura e Extensão USP**, 8: 79-95, 2012.
- CHAVES, Vera Lúcia Jacob. Expansão da privatização/mercantilização do ensino superior brasileiro: a formação dos oligopólios. **Educação e Sociedade**, v. 31, n. 111, p. 481-500, 2010.
- CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa**. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CUNHA, Everton Assi. **Atributos da Qualidade do Serviço Educacional Provido em Sala de Aula Segundo a Percepção do Discente**. 2012. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação da Fundação Instituto Capixaba De Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças, Vitória (ES),

EBERLE, Luciene; MILAN, Gabriel Sperandio; LAZZARI, Fernanda. Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior. **RAE-eletrônica**, v. 9, n. 2, p. 1-32, 2010.

FORTES, Victória Corrêa, et al. Avaliação da qualidade no ensino superior: aplicação do modelo HEdPERF em uma IES privada. **VII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO**. 12 e 13 de agosto de 2011.

FRANCO, Maria Laura Puglisi Barbosa. Representações sociais, ideologia e desenvolvimento da consciência. **Cadernos de pesquisa**, v. 34. n. 121, p. 169-186, jan./abr. 2004.

GEERTZ, Clifford. *Die künstlichen Wilden: Der Anthropologe als Schriftsteller*. Fischer-Taschenbuch-Verlag, 1993.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Censo da educação superior 2012** – resumo técnico. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/web/censo-da-educacao-superior/resumos-tecnicos>>. Acesso em 20 mar. 2015.

_____. **Censo da educação superior – evolução 1980 a 2007**. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/web/censo-da-educacao-superior/evolucao-1980-a-2007>>. Acesso em 15 abr. 2015.

JODELET, Denise. Representações sociais: um domínio em expansão. In: JODELET, Denise (org.). **As representações sociais**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2001.

LINCOLN, Yvonna S.; EGON, G. *Cuba, Naturalistic Inquiry*. 1985.

LOBATO, Robson. Representações de corpo e redes sociais online: um estudo com professores de educação física. **Artefactum – Revista de estudos em Linguagens e Tecnologia**, ano VI, n. 2, 2014.

LOPES, Humberto Elias Garcia; LEITE, Ramon Silva; LEITE, Diego Silva. O que realmente importa? Um estudo sobre os fatores determinantes da qualidade percebida no curso superior de uma instituição do Centro-Oeste de Minas Gerais. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 13, n. 2, p. 362-385, 2007.

LOURENÇO, Cléria Donizete da Silva; KNOP, Marcelo Ferreira Trezza. Ensino superior em administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 13, n. 39, p. 219-233, 2011.

MAGALHÃES, Matheus Albergaria; TOSCANO, Victor Nunes. Crescimento econômico e bem-estar nos municípios do Espírito Santo. **Texto para Discussão**, n.15, Vitória: IJSN, ago. 2010. Disponível em: <http://www.ijsn.es.gov.br/attachments/656_ijsn_td15.pdf>. Acesso em 25 fev. 2015.

MARTINS, Jane Maria Diniz; TEIXEIRA, Luiz Antônio Antunes; SILVA, Jersone Tasso Moreira. Marketing educacional: uma análise de atributos e posicionamento de instituições de ensino superior. **Revista ADM. MADE**, v. 13, n. 1, p. 57-75, 2009.

MATOS, Fátima Regina Ney et al. Representações sociais e sustentabilidade: o significado do termo para alunos do curso de Administração. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 13, n. 4, p. 707-734, 2012.

MENEGHELLI, Priscila Janes Mondini. **Atributos de atração para cursos superiores: um estudo com alunos ingressantes**. 2011. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Regional de Blumenau (SC), 2011.

MERRIAM, Sharan B. Qualitative Research and Case Study Applications in Education. **Revised and Expanded from “Case Study Research in Education”**. Jossey-Bass Publishers, 350 Sansome St, San Francisco, CA 94104, 1998.

MILAN, Gabriel Sperandio; DE TONI, Deonir; MAIOLI, Francele Caroline. Atributos e dimensões relacionadas aos serviços prestados por uma instituição de ensino superior e a satisfação de alunos. **Revista Gestão e Planejamento**, v. 13, n. 2, p. 199-214, 2013.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, Sistema e-MEC. **Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados**. Brasília, 2015. Disponível em <<http://emec.mec.gov.br/>>. Acesso em 10 abr. 2015.

MOLLER, Renato Cesar. A representação social do fenômeno participativo em organizações públicas do Rio de Janeiro. **Política e Administração**, v. 3, n. 1, p. 43-51, dez. 1996.

MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais**. Investigações em psicologia social. Petrópolis: Vozes, 2003.

MUNARETTO, Lorimar Francisco; CORRÊA, Hamilton Luiz; CUNHA, Júlio Araújo Carneiro. Um estudo sobre as características do método Delphi e de grupo focal, como técnicas na obtenção de dados em pesquisas exploratórias. **Revista de Administração da UFSM**, v. 6, n. 1, p. 9-24, 2013.

MUNHOZ, Izildinha Maria Silva. **Educação para a carreira e representações sociais de professores: limites e possibilidades na educação básica**. 2010. PhD Thesis (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (SP), 2010.

OLIVEIRA, Vanderlí Fava. Crescimento, evolução e o futuro dos cursos de engenharia. **Revista de Ensino de Engenharia**, v. 24, n. 2, p. 3-12, 2005.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**. v.49, n.4, p.41-50, 1985.

_____. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**. v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

POFFO, Gabriella Depine; MARINHO, Sidnei Vieira. Qualidade na percepção discente do curso de administração. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, Florianópolis, v. 6, n. 2, p. 210-230, abr. 2013.

PURGAILIS, Māris; ZAKSA, Kristīne. The impact of perceived service quality on student loyalty in higher education institutions. **Journal of Business Management**, n. 6, p. 138-152, 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry, et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SÁ, Celso Pereira de. **Núcleo central das representações sociais**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

SAETA, Beatriz Regina Pereira; POPADIUK, Silvio; TEIXEIRA, Maria Luiza Mendes. Avaliação de serviços educacionais no ensino superior: o ponto de vista de alunos regulares e vestibulandos portadores de deficiência. **Organizações e Sociedade (O&S)**, v. 10, n. 27, maio/agosto, 2003.

SANTOS, Aguinaldo; VIDOTTO, Lisiane Soldateli; GIUBLIN, Carlos Roberto. A utilização do método Delphi em pesquisas na área da gestão da construção. **Ambiente Construído**, Porto Alegre, v. 5, n. 2, p. 51-59, abr./jun. 2005.

SANTOS, Armando Cuesta. O uso do método Delphi na criação de um modelo de competências. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 36, n. 2, p. 25-32, abril/junho 2001.

SANTOS, Verônica Braga; TURA, Luiz Fernando Rangel; ARRUDA, Angela Maria Silva. As representações sociais de “pessoa velha” construídas por idosos. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v.22, n.1, p.138-147, 2013.

SERRA, Bernardo, et al. Mídias Sociais e Negócios: Um Estudo Delphi. **Revista Ibero-Americana de Estratégia - RIAE**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 236-253, jan./mar. 2013.

SOUSA, Tarcita Cabral Ghizoni de Sousa; SILVEIRA, Amelia; FORTES, Victória Corrêa. Comparação de modelos de qualidade de serviços: proposição estratégica para instituições de ensino superior. **XIV SEMEAD. Seminários de Administração**, 11 out. 2011.

TAUIL, Amire. **Fatores determinantes na escolha por uma instituição de ensino superior de vitória: um estudo sobre os cursos de Pós-graduação**. 2013.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação da Fundação Instituto Capixaba De Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças, Vitória (ES), 2013.

TURETA, César; ROSA, Alexandre Reis; OLIVEIRA, Virgílio César da Silva e. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. **REGE Revista de Gestão**, v. 14, n. 4, p. 33-45, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de coleta de dados no campo**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

_____. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

VERGARA, Sylvia Constant; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela. A representação social de ONGs segundo formadores de opinião do município do Rio de Janeiro. **Revista de Administração Pública**, v. 39, n. 5, p.1137-1159, 2005.

WRIGHT, James Terence Coulter; GIOVINAZZO, Renata Alves. Delphi: uma ferramenta de apoio ao planejamento prospectivo. **Caderno de pesquisas em administração**, São Paulo, v. 1, n. 12, p. 54-65, 2000.

ZEITHAML, V. A. Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence. **Journal of Marketing**, v. 52, n. 3, p. 2-22, 1988.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE PESQUISA

Pesquisa – Qualidade de Ensino

Prezado aluno, este formulário de pesquisa faz parte de uma dissertação de Mestrado em Administração que estuda o significado de qualidade de ensino para o aluno ingressante das Instituições de Ensino Superior privadas de Vitória/ES. Sua participação é anônima e muito importante para essa investigação. Obrigada pela colaboração!

Escreva as primeiras 5 palavras ou expressões que vêm à mente quando você pensa em: "Qualidade de Ensino"

1ª _____

2ª _____

3ª _____

4ª _____

5ª _____

Idade: (Favor incluir somente números)

Gênero:

() Masculino

() Feminino

Renda familiar:

() Até 3 salários mínimos

() Entre 3 e 7 salários mínimos

() Mais de 7 salários mínimos

Esta é a primeira vez que você está cursando uma faculdade?

() Sim

() Não

APÊNDICE B – CONVITE AOS ESPECIALISTAS

CONVITE: Participação como Especialista em pesquisa sobre Qualidade de Ensino

Prezado (a) Professor (a),

Meu nome é Janaina de Avelar França, sou aluna regular do Mestrado em Administração de Empresas da FUCAPE e orientanda da Prof. Dra. Marcia J. d'Angelo. Estou desenvolvendo uma dissertação sobre o significado de qualidade de ensino para o aluno ingressante de graduação em engenharia. No momento, estou iniciando o processo de análise dos dados e gostaria de convidá-lo para participar de uma etapa muito importante para a conclusão da pesquisa. Sua participação será anônima.

A etapa consiste em obter a opinião de especialistas sobre a categorização das palavras evocadas pelos estudantes e promover uma troca de informações para chegar a um consenso final para a categorização das palavras.

A coleta de dados (palavras/expressões), foi realizada por meios de um Teste de Evocação de Palavras, no qual os pesquisados foram estimulados a escrever as cinco primeiras palavras que lhe viessem à mente, a partir do termo indutor "qualidade de ensino". Foram levantadas 1470 palavras/expressões. Essas palavras foram agrupadas em categorias que tivessem o mesmo significado ou representação. Depois, selecionou-se um grupo de especialistas no assunto para opinar sobre a organização das palavras/expressões em categorias.

Primeiramente, cada especialista deve avaliar a forma de distribuição, o agrupamento e as categorias criadas para organizar as palavras evocadas e fazer sugestões para alteração do que for necessário.

Depois, as sugestões de todos os especialistas serão acolhidas e tabuladas pelos pesquisadores e devolvidas para uma nova avaliação.

Nesse segundo momento, os especialistas receberão novamente a listagem das palavras contendo todas as sugestões. Cada especialista deverá reavaliar suas próprias sugestões e decidir se muda ou não sua sugestão. Esse procedimento visa a obtenção de um consenso entre os especialistas.

O objetivo final desta etapa é obter um conjunto de categorias formadas com palavras que tenham o mesmo significado, sem que essas categorias alterem de alguma forma a representação das palavras evocadas pelos alunos.

Qualquer dúvida estarei à disposição.

Desde já agradeço a sua colaboração!
Janaina de Avelar França

APÊNDICE C – PALAVRAS/EXPRESSÕES EVOCADAS

Listagem das palavras/expressões evocadas em ordem alfabética.

N	Palavras/expressões	Evocações
1	Abordar conhecimento útil e relevante	1
2	Acervo	7
3	Acervo completo	2
4	Acervo digital	1
5	Acervo grande	2
6	Acessibilidade	4
7	Acessibilidade ao professor	1
8	Acessibilidade para todos	1
9	Acessibilidade referente a horário	1
10	Acessível	1
11	Acesso	3
12	Acesso à informação	3
13	Acesso à instituição	1
14	Acompanhamento	4
15	Afinidade	1
16	Ajuda	1
17	Alunos da faculdade	1
18	Ambiente acadêmico	1
19	Ambiente agradável	3
20	Ambiente estruturado	1
21	Amizade	3
22	Analisar alunos que trabalham e não trabalham	1
23	Apoio	3
24	Apoio ao aluno	12
25	Apoio discente	1
26	Apoio pedagógico	4
27	Aprendizado	4
28	Aprendizagem	4
29	Atenção	1
30	Atendimento	10
31	Atendimento ao aluno	1
32	Atendimento eficiente	1
33	Atendimento rápido	1
34	Atividades	4
35	Atividades interativas	1
36	Atrativo	1
37	Atualidades	1
38	Atualização	13
39	Atualização do conteúdo	3
40	Atualização em informações	1
41	Aulas	1

42	Aulas atuais	1
43	Aulas atualizadas	2
44	Aulas bem preparadas	2
45	Aulas boas	3
46	Aulas didáticas	2
47	Aulas digitais	1
48	Aulas dinâmicas	12
49	Aulas externas	1
50	Aulas inovadoras	2
51	Aulas mais dinâmicas	1
52	Aulas organizadas	1
53	Aulas práticas	17
54	Aulas presenciais	2
55	Autonomia	1
56	Avaliação	1
57	Biblioteca	18
58	Biblioteca ampla	1
59	Biblioteca atualizada	1
60	Biblioteca bem equipada	2
61	Biblioteca completa	7
62	Biblioteca digital	6
63	Biblioteca interativa	1
64	Biblioteca nova	1
65	Boa	1
66	Boa aceitação no mercado	1
67	Boa avaliação da entidade de ensino	1
68	Boa avaliação do mercado de trabalho	1
69	Boa biblioteca	2
70	Boa didática	9
71	Boa educação	2
72	Boa estrutura	8
73	Boa estrutura física	1
74	Boa formação	2
75	Boa imagem da instituição	1
76	Boa infraestrutura	1
77	Boa nota no Enade	8
78	Boa preparação no mercado	1
79	Boa qualificação	1
80	Boa reputação da faculdade	1
81	Boas aulas	2
82	Boas instalações	3
83	Boas salas de aula	2
84	Bolsa	1

85	Bolsa de estudos	1
86	Bom	1
87	Bom aprendizado	1
88	Bom atendimento	3
89	Bom clima na instituição	1
90	Bom desempenho	1
91	Bom desempenho do aluno	1
92	Bom ensino	1
93	Bom material	1
94	Bom material disponível para estudos	1
95	Bom profissional	1
96	Bons conteúdos	1
97	Bons empregos	11
98	Bons equipamentos	1
99	Bons estágios	1
100	Bons laboratórios	3
101	Bons livros	1
102	Bons materiais acadêmicos	1
103	Bons mestres	1
104	Bons professores	29
105	Bons professores no mercado	1
106	Bons resultados	1
107	Bons salários	4
108	Busca da excelência	1
109	Buscar ajudar o aluno a desenvolver as competências	1
110	Capacidade	4
111	Capacitação	4
112	Clareza	1
113	Clareza nas aulas	2
114	Clima da faculdade	1
115	Compatibilidade	1
116	Competência	10
117	Competição	1
118	Competitividade	2
119	Competitivo	1
120	Compreensão de ambas as partes no ensino	1
121	Comprometimento	5
122	Comprometimento com o aluno	1
123	Comprometimento com o estudante	1
124	Comprometimento com os alunos	1
125	Comprometimento da instituição	1
126	Compromisso	10
127	Computadores	1

128	Conceito	9
129	Conceito da escola	1
130	Conceito da faculdade	1
131	Conhecimento	20
132	Construção da carreira	1
133	Conteúdo	26
134	Conteúdo atual	4
135	Conteúdo atualizado	13
136	Conteúdo avançado	3
137	Conteúdo bem planejado	1
138	Conteúdo digital	2
139	Conteúdo inovador	1
140	Conteúdo inteligente	1
141	Conteúdo para o mercado	2
142	Conteúdo satisfatório	2
143	Conteúdo selecionado	1
144	Conteúdos atualizados	2
145	Conveniência	2
146	Coordenação	2
147	Corpo docente	3
148	Corpo docente de qualidade	1
149	Credibilidade	1
150	Credibilidade da escola	1
151	Crescimento	5
152	Cursos extras	1
153	Custos	4
154	Dedicação	5
155	Dedicação ao discente	1
156	Dedicação do aluno	1
157	Desafio	1
158	Desempenho	1
159	Desempenho do aluno	1
160	Desenvolvimento	4
161	Desenvolvimento profissional	1
162	Destaque	1
163	Determinação	1
164	Diálogo	2
165	Didática	11
166	Didática bem preparada	1
167	Didática boa	1
168	Didática preparada	1
169	Diferenciação	3
170	Diferencial	3

171	Diferente	2
172	Digital	1
173	Dignidade	1
174	Dinâmica	9
175	Dinâmica de classe	1
176	Dinâmica em classe	3
177	Dinâmica grupo	1
178	Dinâmica nas aulas	1
179	Dinâmicas	3
180	Dinâmicas em equipes	1
181	Dinheiro	2
182	Direito do estudante	1
183	Disciplina	4
184	Disciplinas atualizadas	3
185	Discussões	1
186	Disponibilidade de professores	2
187	Disponibilidade de recursos	3
188	Disponibilidade dos professores	3
189	Diversidade	3
190	Diversificação	1
191	Dúvidas	1
192	Educação	4
193	Eficácia	2
194	Eficiência	1
195	Empenho	1
196	Empregabilidade	13
197	Emprego	5
198	Empregos	2
199	Empresa júnior	1
200	Ensino	3
201	Ensino avançado	2
202	Ensino de alto nível	1
203	Ensino de qualidade	1
204	Ensino superior	2
205	Entendimento	1
206	Equipamentos	6
207	Equipamentos atualizados	1
208	Equipamentos em geral	2
209	Escola boa	1
210	Esforço	1
211	Espaço físico	1
212	Especialização	1
213	Estrutura	45

214	Estrutura acessível	2
215	Estrutura adequada	4
216	Estrutura com laboratórios	1
217	Estrutura confortável	2
218	Estrutura da faculdade	2
219	Estrutura do ambiente	2
220	Estrutura equipada	2
221	Estrutura física	7
222	Estrutura nova	2
223	Estrutura qualificada	2
224	Eventos	2
225	Eventos e palestras	1
226	Eventos externos	1
227	Eventos internos	2
228	Excelência	3
229	Excelente didática	1
230	Excelentes professores	2
231	Experiência	3
232	Exposição de opiniões	1
233	Fácil acesso a livros	1
234	Família	1
235	Flexibilidade	1
236	Foco	1
237	Foco na qualidade	1
238	Foco no aluno	1
239	Formação	1
240	Futuro	7
241	Gama de saber	1
242	Governo	2
243	Grade curricular	5
244	Grade curricular adequada	1
245	Graduação	4
246	Habilidade	1
247	Homens	1
248	Horário das aulas	1
249	Imagem	1
250	Imagem da faculdade	5
251	Imagem da instituição	1
252	Imparcialidade	2
253	Incentivo	8
254	Informação	3
255	Informações atualizadas	1
256	Informática	1

257	Infraestrutura	9
258	Inovação	36
259	Inovação e tecnologia	1
260	Inovação nas aulas	2
261	Instalações boas	1
262	Instalações da faculdade	1
263	Instalações da instituição	1
264	Interação	3
265	Interação com a comunidade	1
266	Interatividade	2
267	Intercâmbio	1
268	Intercâmbios	1
269	Interdisciplina	2
270	Interdisciplinaridade	4
271	Interesse	1
272	Interesse dos alunos	1
273	Interesse dos alunos e professores	1
274	Internet	5
275	Investimento	6
276	Laboratório	12
277	Laboratório equipado	1
278	Laboratórios	30
279	Laboratórios atuais	1
280	Laboratórios atualizados	5
281	Laboratórios equipados	8
282	Laboratórios novos	1
283	Livros	7
284	Livros em geral	3
285	Local para estudos	1
286	Localização	6
287	Mais empregos	1
288	Mais oportunidades	2
289	Mais reconhecimento	1
290	Matéria adequada	1
291	Material	1
292	Material de apoio	5
293	Material de consulta	1
294	Material didático	5
295	Material disponível	1
296	Maturidade	1
297	Melhores empregos	5
298	Melhores oportunidades	1
299	Melhores salários	3

300	Mensalidade	8
301	Mensalidade adequada	1
302	Mensalidades compatíveis	1
303	Mercado	1
304	Mercado de trabalho	4
305	Mérito	1
306	Mestrado, Doutorado e Pós-doutorado	1
307	Mestre/Doutores	1
308	Mestres	2
309	Metas	1
310	Método	3
311	Método de ensino	3
312	Método de ensino de qualidade	1
313	Método utilizado	1
314	Metodologia	1
315	Monitorias	2
316	Motivação	1
317	Motivação para os alunos	1
318	Muito bom	1
319	Necessidade de uma sociedade	1
320	Nível de ensino	1
321	Nota do enade alta	1
322	Nota no Enade	5
323	Novo	1
324	Novo mundo	1
325	O dever de uma instituição	1
326	Objetividade	1
327	Observação	1
328	Oficinas	5
329	Oficinas equipadas	2
330	Oportunidade de emprego	7
331	Oportunidade de trabalho	1
332	Oportunidades	3
333	Organização	19
334	Orientação pedagógica	2
335	Orientação vocacional antes do aluno ingressar em um dos cursos da instituição	1
336	Ótimos professores	2
337	Ótimos salários e empregos	1
338	Paciência	1
339	Padrão	5
340	Padrão nacional	1
341	Padronização	6

342	Palestras	1
343	Palestras educativas	2
344	Perseverança	1
345	Péssimo	1
346	Planejamento	7
347	Planejamento das aulas	4
348	Plano de ensino	2
349	Poder	1
350	Possibilidade de intercâmbio em outros países	1
351	Possuir empresa júnior	1
352	Prática	10
353	Práticas	1
354	Prazer	1
355	Precariedade	1
356	Preço	8
357	Preço justo	2
358	Preparação	6
359	Preparo	2
360	Preparo para carreira e vida profissional	1
361	Princípio	1
362	Produtividade	1
363	Professor	12
364	Professores	38
365	Professores amigáveis	1
366	Professores atenciosos	1
367	Professores atualizados	5
368	Professores bem pagos	1
369	Professores bem qualificados	1
370	Professores bons	4
371	Professores capacitados	3
372	Professores com boa didática	1
373	Professores com experiência na área	2
374	Professores com formação	1
375	Professores com titulação	1
376	Professores competentes	1
377	Professores da faculdade	1
378	Professores em tempo integral	1
379	Professores especializados	2
380	Professores experientes	7
381	Professores graduados	1
382	Professores incentivadores	1
383	Professores pós-graduados	2
384	Professores preparados	10

385	Professores qualificados	38
386	Professores que expliquem bem a matéria	1
387	Professores valorizados	1
388	Profissão	2
389	Profissional	3
390	Profissionalismo	6
391	Programa da faculdade	1
392	Programa da instituição, dinamismo	1
393	Programas	1
394	Programas de incentivo	1
395	Promoção de eventos	1
396	Propaganda	1
397	Prosperidade pessoal	2
398	Qualidade	5
399	Qualidade da estrutura	1
400	Qualidade da instituição de ensino	1
401	Qualidade de vida	1
402	Qualidade do espaço físico	1
403	Qualidade dos professores	3
404	Qualidade em método de ensino	2
405	Qualidade na infraestrutura	1
406	Qualidade no ensino	2
407	Qualidades nas disciplinas	1
408	Qualificação	14
409	Qualificação profissional	3
410	Querer	1
411	Realização	2
412	Realização profissional	2
413	Reconhecimento	6
414	Reconhecimento da instituição	3
415	Reconhecimento das empresas	2
416	Reconhecimento no mercado	2
417	Recursos	9
418	Recursos adequados	1
419	Recursos atualizados	3
420	Recursos digitais	9
421	Recursos dinâmicos	1
422	Recursos inovadores	1
423	Recursos novos	1
424	Relação com a comunidade	1
425	Remuneração dos professores	1
426	Remuneração profissional	1
427	Rendimento	1

428	Reputação	7
429	Reputação da faculdade	1
430	Reputação no mercado	1
431	Reputação para o mercado	1
432	Responsabilidade	1
433	Retorno	1
434	Rigorosa	1
435	Ruim	1
436	Salário	4
437	Salário digno aos professores	1
438	Salas	1
439	Salas bem equipadas	1
440	Salas de aula	2
441	Salas equipadas	2
442	Sapiência	2
443	Satisfação	1
444	Saúde	1
445	Segurança	5
446	Seriedade	5
447	Sucesso	1
448	Superação	1
449	Superior	1
450	Suporte	6
451	Suporte ao aluno	8
452	Suporte de atendimento ao aluno	1
453	Suporte para o aluno	1
454	Tecnologia	36
455	Tecnologia aplicada à educação	1
456	Tecnologia digital	3
457	Tecnologia nos laboratórios	1
458	Tecnologia para aula	1
459	Tecnologia para laboratórios	1
460	Tecnologias	2
461	Tecnologias avançadas	2
462	Ter atenção nas aulas	1
463	Trabalho em equipe	1
464	Tradição	2
465	Tradição da escola	1
466	Troca de conhecimento	2
467	Tutoria	2
468	Um direito comum	1
469	Uma meta a ser atingida	2
470	Valor da mensalidade	3

471	Valorização	2
472	Valorização dos professores	2
473	Vestibular	2
474	Vida melhor	1
475	Visitas	1
476	Visitas às empresas	3
477	Visitas externas	2
478	Visitas técnicas	4
479	Vivência	1
480	Vontade	1
481	Vontade do aluno em aprender	1
481	Total	1470

APÊNDICE D – PALAVRAS/EXPRESSÕES EVOCADAS EM PRIMEIRO LUGAR

Listagem das palavras/expressões evocadas em primeiro lugar em ordem alfabética.

N	Palavras/expressões em primeiro lugar	Evocações
1	Abordar conhecimento útil e relevante	1
2	Acessibilidade	1
3	Acompanhamento	1
4	Aprendizado	2
5	Atualidades	1
6	Atualização	1
7	Atualização do conteúdo	3
8	Aulas	1
9	Aulas atualizadas	1
10	Aulas bem preparadas	1
11	Aulas boas	1
12	Aulas dinâmicas	6
13	Aulas organizadas	1
14	Aulas práticas	2
15	Aulas presenciais	2
16	Boa	1
17	Boa avaliação do mercado de trabalho	1
18	Boa educação	1
19	Boa estrutura	1

20	Boa formação	1
21	Boa imagem da instituição	1
22	Boa qualificação	1
23	Boas instalações	1
24	Bom desempenho do aluno	1
25	Bons empregos	10
26	Bons professores	16
27	Bons resultados	1
28	Busca da excelência	1
29	Clareza	1
30	Clareza nas aulas	1
31	Competência	2
32	Competitividade	1
33	Compromisso	3
34	Conceito	1
35	Conhecimento	6
36	Conteúdo	2
37	Conteúdo atualizado	3
38	Conteúdo bem planejado	1
39	Crescimento	3
40	Dedicação	3
41	Didática	1
42	Diferenciação	2
43	Diferente	1
44	Dinâmica	5
45	Dinâmica de classe	1
46	Dinâmica nas aulas	1
47	Dinâmicas	1
48	Dinâmicas em equipes	1
49	Disciplinas atualizadas	1
50	Disponibilidade de professores	2
51	Educação	2
52	Eficácia	1
53	Empenho	1
54	Empregabilidade	6
55	Emprego	4
56	Empregos	1
57	Ensino avançado	1
58	Ensino superior	1
59	Escola boa	1
60	Estrutura	7
61	Estrutura física	1
62	Excelência	3

63	Excelentes professores	1
64	Foco no aluno	1
65	Futuro	4
66	Grade curricular	4
67	Graduação	1
68	Imparcialidade	1
69	Informação	2
70	Infraestrutura	2
71	Inovação	17
72	Inovação nas aulas	2
73	Instalações boas	1
74	Interação	3
75	Interatividade	1
76	Laboratório	2
77	Laboratórios	5
78	Material didático	2
79	Melhores empregos	2
80	Melhores oportunidades	1
81	Mercado	1
82	Mercado de trabalho	2
83	Mestres	1
84	Método	2
85	Método de ensino	2
86	Método de ensino de qualidade	1
87	Método utilizado	1
88	Nível de ensino	1
89	Objetividade	1
90	Oportunidade de emprego	2
91	Oportunidade de trabalho	1
92	Oportunidades	2
93	Organização	5
94	Ótimos professores	1
95	Ótimos salários e empregos	1
96	Planejamento das aulas	1
97	Preparo para carreira e vida profissional	1
98	Princípio	1
99	Professor	6
100	Professores	13
101	Professores atenciosos	1
102	Professores bem qualificados	1
103	Professores bons	1
104	Professores com experiência na área	1
105	Professores com formação	1

106	Professores com titulação	1
107	Professores da faculdade	1
108	Professores em tempo integral	1
109	Professores especializados	1
110	Professores experientes	1
111	Professores pós-graduados	2
112	Professores qualificados	14
113	Qualidade	1
114	Qualidade dos professores	1
115	Qualidade em método de ensino	2
116	Qualidade no ensino	1
117	Qualificação	5
118	Qualificação profissional	1
119	Reconhecimento das empresas	2
120	Recursos	1
121	Recursos digitais	2
122	Rendimento	1
123	Reputação	1
124	Reputação da faculdade	1
125	Reputação no mercado	1
126	Rigorosa	1
127	Salário	1
128	Superação	1
129	Superior	1
130	Suporte	3
131	Tecnologia	6
132	Tecnologia aplicada à educação	1
133	Tecnologia digital	1
134	Tecnologia para aula	1
135	Tecnologias avançadas	2
136	Uma meta a ser atingida	1
137	Vontade	1
Total		298

APÊNDICE E – CATEGORIAS

Listagem das categorias detalhadas com palavras/expressões, evocações por palavra/expressão e total de evocações.

Nº	Categoria	Palavras/Expressões	Evocações	Total de Evocações
1	Professores	Acessibilidade ao professor	1	192
		Bons mestres	1	
		Bons professores	29	
		Bons professores no mercado	1	
		Corpo docente	3	
		Corpo docente de qualidade	1	
		Disponibilidade de professores	2	
		Disponibilidade dos professores	3	
		Excelentes professores	2	
		Mestre/Doutores	1	
		Mestres	2	
		Ótimos professores	2	
		Professor	12	
		Professores	38	
		Professores amigáveis	1	
		Professores atenciosos	1	
		Professores atualizados	5	
		Professores bem pagos	1	
		Professores bem qualificados	1	
		Professores bons	4	
		Professores capacitados	3	
		Professores com boa didática	1	
		Professores com experiência na área	2	
		Professores com formação	1	
		Professores com titulação	1	
		Professores competentes	1	
		Professores da faculdade	1	
		Professores em tempo integral	1	
		Professores especializados	2	
		Professores experientes	7	
		Professores graduados	1	
		Professores incentivadores	1	
		Professores pós-graduados	2	
		Professores preparados	10	
		Professores qualificados	38	
		Professores que expliquem bem a matéria	1	
		Professores valorizados	1	
		Qualidade dos professores	3	
		Remuneração dos professores	1	
		Salário digno aos professores	1	
		Valorização dos professores	2	

2	Método de ensino	Atividades	4	138
		Atividades interativas	1	
		Aulas	1	
		Aulas atuais	1	
		Aulas atualizadas	2	
		Aulas bem preparadas	2	
		Aulas boas	3	
		Aulas didáticas	2	
		Aulas digitais	1	
		Aulas dinâmicas	12	
		Aulas externas	1	
		Aulas inovadoras	2	
		Aulas mais dinâmicas	1	
		Aulas organizadas	1	
		Aulas práticas	17	
		Aulas presenciais	2	
		Boa didática	9	
		Boas aulas	2	
		Clareza nas aulas	2	
		Didática	11	
		Didática bem preparada	1	
		Didática boa	1	
		Didática preparada	1	
		Dinâmica	9	
		Dinâmica de classe	1	
		Dinâmica em classe	3	
		Dinâmica grupo	1	
		Dinâmica nas aulas	1	
		Dinâmicas	3	
		Dinâmicas em equipes	1	
		Excelente didática	1	
		Inovação nas aulas	2	
		Método	3	
		Método de ensino	3	
		Método de ensino de qualidade	1	
		Método utilizado	1	
		Metodologia	1	
		Planejamento	7	
		Planejamento das aulas	4	
		Plano de ensino	2	
Prática	10			
Práticas	1			
Programas	1			

		Qualidade em método de ensino	2	
3	Estrutura	Ambiente estruturado	1	102
		Boa estrutura	8	
		Boa estrutura física	1	
		Boa infraestrutura	1	
		Boas instalações	3	
		Espaço físico	1	
		Estrutura	45	
		Estrutura acessível	2	
		Estrutura adequada	4	
		Estrutura com laboratórios	1	
		Estrutura confortável	2	
		Estrutura da faculdade	2	
		Estrutura do ambiente	2	
		Estrutura equipada	2	
		Estrutura física	7	
		Estrutura nova	2	
		Estrutura qualificada	2	
		Infraestrutura	9	
		Instalações boas	1	
		Instalações da faculdade	1	
		Instalações da instituição	1	
		Local para estudos	1	
		Qualidade da estrutura	1	
		Qualidade do espaço físico	1	
		Qualidade na infraestrutura	1	
4	Empregabilidade	Boa preparação no mercado	1	70
		Bons empregos	11	
		Bons salários	4	
		Construção da carreira	1	
		Empregabilidade	13	
		Emprego	5	
		Empregos	2	
		Mais empregos	1	
		Mais oportunidades	2	
		Melhores empregos	5	
		Melhores oportunidades	1	
		Melhores salários	3	
		Mercado	1	
		Mercado de trabalho	4	
		Oportunidade de emprego	7	
		Oportunidade de trabalho	1	
		Oportunidades	3	

		Ótimos salários e empregos	1	
		Salário	4	
5	Laboratórios	Bons laboratórios	3	70
		Laboratório	12	
		Laboratório equipado	1	
		Laboratórios	30	
		Laboratórios atuais	1	
		Laboratórios atualizados	5	
		Laboratórios equipados	8	
		Laboratórios novos	1	
		Oficinas	5	
		Oficinas equipadas	2	
		Tecnologia nos laboratórios	1	
		Tecnologia para laboratórios	1	
6	Conteúdo	Abordar conhecimento útil e relevante	1	64
		Atualização do conteúdo	3	
		Bons conteúdos	1	
		Conteúdo	26	
		Conteúdo atual	4	
		Conteúdo atualizado	13	
		Conteúdo avançado	3	
		Conteúdo bem planejado	1	
		Conteúdo digital	2	
		Conteúdo inovador	1	
		Conteúdo inteligente	1	
		Conteúdo para o mercado	2	
		Conteúdo satisfatório	2	
		Conteúdo selecionado	1	
		Conteúdos atualizados	2	
		Matéria adequada	1	
7	Biblioteca	Acervo	7	63
		Acervo completo	2	
		Acervo digital	1	
		Acervo grande	2	
		Biblioteca	18	
		Biblioteca ampla	1	
		Biblioteca atualizada	1	
		Biblioteca bem equipada	2	
		Biblioteca completa	7	
		Biblioteca digital	6	
		Biblioteca interativa	1	
		Biblioteca nova	1	
		Boa biblioteca	2	

		Bons livros	1	
		Fácil acesso a livros	1	
		Livros	7	
		Livros em geral	3	
8	Conceito da Instituição	Boa aceitação no mercado	1	52
		Boa avaliação da entidade de ensino	1	
		Boa avaliação do mercado de trabalho	1	
		Boa imagem da instituição	1	
		Boa reputação da faculdade	1	
		Conceito	9	
		Conceito da escola	1	
		Conceito da faculdade	1	
		Credibilidade	1	
		Credibilidade da escola	1	
		Imagem	1	
		Imagem da faculdade	5	
		Imagem da instituição	1	
		Mais reconhecimento	1	
		Reconhecimento	6	
		Reconhecimento da instituição	3	
		Reconhecimento das empresas	2	
		Reconhecimento no mercado	2	
		Reputação	7	
		Reputação da faculdade	1	
		Reputação no mercado	1	
		Reputação para o mercado	1	
		Tradição	2	
		Tradição da escola	1	
9	Apoio pedagógico	Acompanhamento	4	46
		Analisar alunos que trabalham e não trabalham	1	
		Apoio	3	
		Apoio ao aluno	12	
		Apoio discente	1	
		Apoio pedagógico	4	
		Atendimento ao aluno	1	
		Buscar ajudar o aluno a desenvolver as competências	1	
		Orientação pedagógica	2	
		Orientação vocacional antes do aluno ingressar em um dos cursos da instituição	1	
		Suporte	6	
		Suporte ao aluno	8	

		Suporte de atendimento ao aluno	1	
		Suporte para o aluno	1	
10	Tecnologia	Inovação e tecnologia	1	46
		Tecnologia	36	
		Tecnologia aplicada à educação	1	
		Tecnologia digital	3	
		Tecnologia para aula	1	
		Tecnologias	2	
		Tecnologias avançadas	2	
11	Inovação	Inovação	36	36
12	Recursos	Digital	1	35
		Disponibilidade de recursos	3	
		Informática	1	
		Internet	5	
		Recursos	9	
		Recursos adequados	1	
		Recursos atualizados	3	
		Recursos digitais	9	
		Recursos dinâmicos	1	
		Recursos inovadores	1	
		Recursos novos	1	
13	Organização	Organização	19	31
		Padrão	5	
		Padrão nacional	1	
		Padronização	6	
14	Mensalidade	Custos	4	29
		Dinheiro	2	
		Mensalidade	8	
		Mensalidade adequada	1	
		Mensalidades compatíveis	1	
		Preço	8	
		Preço justo	2	
		Valor da mensalidade	3	
15	Conhecimento	Conhecimento	20	25
		Gama de saber	1	
		Sapiência	2	
		Troca de conhecimento	2	
16	Profissionalismo	Bom profissional	1	20
		Desenvolvimento profissional	1	
		Profissão	2	
		Profissional	3	
		Profissionalismo	6	
		Qualificação profissional	3	

		Preparo para carreira e vida profissional	1	
		Realização profissional	2	
		Remuneração profissional	1	
17	Compromisso	Comprometimento	5	19
		Comprometimento com o aluno	1	
		Comprometimento com o estudante	1	
		Comprometimento com os alunos	1	
		Comprometimento da instituição	1	
		Compromisso	10	
18	Grade curricular	Disciplinas atualizadas	3	16
		Grade curricular	5	
		Grade curricular adequada	1	
		Interdisciplina	2	
		Interdisciplinaridade	4	
		Qualidades nas disciplinas	1	
19	Material didático	Bom material	1	16
		Bom material disponível para estudos	1	
		Bons materiais acadêmicos	1	
		Material	1	
		Material de apoio	5	
		Material de consulta	1	
		Material didático	5	
		Material disponível	1	
20	Atendimento	Atendimento	10	15
		Atendimento eficiente	1	
		Atendimento rápido	1	
		Bom atendimento	3	
21	Qualificação	Boa qualificação	1	15
		Qualificação	14	
22	Atualização	Atualidades	1	14
		Atualização	13	
23	Boa nota no ENADE	Boa nota no Enade	8	14
		Nota do enade alta	1	
		Nota no Enade	5	
24	Acesso	Acesso	3	13
		Acesso à instituição	1	
		Conveniência	2	
		Horário das aulas	1	
		Localização	6	
25	Ensino	Bom ensino	1	13
		Ensino	3	
		Ensino avançado	2	

		Ensino de alto nível	1	
		Ensino de qualidade	1	
		Ensino superior	2	
		Nível de ensino	1	
		Qualidade no ensino	2	
26	Qualidade	Boa	1	12
		Bom	1	
		Foco na qualidade	1	
		Muito bom	1	
		Ruim	1	
		Péssimo	1	
		Precariedade	1	
		Qualidade	5	
27	Equipamentos	Bons equipamentos	1	11
		Computadores	1	
		Equipamentos	6	
		Equipamentos atualizados	1	
		Equipamentos em geral	2	
28	Aprendizagem	Aprendizado	4	10
		Aprendizagem	4	
		Bom aprendizado	1	
		Vontade do aluno em aprender	1	
29	Competência	Competência	10	10
30	Eventos	Eventos	2	10
		Eventos e palestras	1	
		Eventos externos	1	
		Eventos internos	2	
		Palestras	1	
		Palestras educativas	2	
		Promoção de eventos	1	
31	Visitas técnicas	Visitas	1	10
		Visitas às empresas	3	
		Visitas externas	2	
		Visitas técnicas	4	
32	Incentivo	Incentivo	8	9
		Programas de incentivo	1	
33	Informação	Acesso à informação	3	8
		Atualização em informações	1	
		Informação	3	
		Informações atualizadas	1	
34	Preparação	Preparação	6	8
		Preparo	2	
35	Sala de aula	Boas salas de aula	2	8

		Salas	1	
		Salas bem equipadas	1	
		Salas de aula	2	
		Salas equipadas	2	
36	Superação	Desafio	1	8
		Determinação	1	
		Empenho	1	
		Esforço	1	
		Perseverança	1	
		Poder	1	
		Querer	1	
		Superação	1	
37	Acessibilidade	Acessibilidade	4	7
		Acessibilidade para todos	1	
		Acessibilidade referente a horário	1	
		Acessível	1	
38	Dedicação	Dedicação	5	7
		Dedicação ao discente	1	
		Dedicação do aluno	1	
39	Futuro	Futuro	7	7
40	Ambiente agradável	Ambiente acadêmico	1	6
		Ambiente agradável	3	
		Bom clima na instituição	1	
		Clima da faculdade	1	
41	Diferencial	Diferencial	3	6
		Diferenciação	3	
42	Diversidade	Diferente	2	6
		Diversidade	3	
		Diversificação	1	
43	Educação	Educação	4	6
		Boa educação	2	
44	Investimento	Investimento	6	6
45	Avaliação	Avaliação	1	5
		Bons resultados	1	
		Mérito	1	
		Rendimento	1	
		Rigorosa	1	
46	Crescimento	Crescimento	5	5
47	Diálogo	Compreensão de ambas as partes no ensino	1	5
		Diálogo	2	
		Discussões	1	
		Exposição de opiniões	1	

48	Interação	Interação	3	5
		Interatividade	2	
49	Segurança	Segurança	5	5
50	Seriedade	Seriedade	5	5
51	Capacitação	Capacitação	4	4
52	Capacidade	Capacidade	4	4
53	Competitividade	Competição	1	4
		Competitividade	2	
		Competitivo	1	
54	Desempenho	Bom desempenho	1	4
		Bom desempenho do aluno	1	
		Desempenho	1	
		Desempenho do aluno	1	
55	Desenvolvimento	Desenvolvimento	4	4
56	Disciplina	Disciplina	4	4
57	Excelência	Excelência	3	4
		Busca da Excelência	1	
58	Experiência	Experiência	3	4
		Vivência	1	
59	Graduação	Graduação	4	4
60	Amizade	Amizade	3	3
61	Eficácia	Eficácia	2	3
		Eficiência	1	
62	Boa formação	Formação	1	3
		Boa formação	2	
63	Intercâmbio	Intercâmbio	1	3
		Intercâmbios	1	
		Possibilidade de intercâmbio em outros países	1	
64	Interesse	Interesse	1	3
		Interesse dos alunos	1	
		Interesse dos alunos e professores	1	
65	Uma meta a ser atingida	Metas	1	3
		Uma meta a ser atingida	2	
66	Aluno	Alunos da faculdade	1	2
		Foco no aluno	1	
67	Atenção	Atenção	1	2
		Ter atenção nas aulas	1	
68	Bolsa de estudos	Bolsa de estudos	1	2
		Bolsa	1	
69	Coordenação	Coordenação	2	2
70	Direito	Direito do estudante	1	2

		Um direito comum	1	
71	Empresa Júnior	Empresa Júnior	1	2
		Possuir Empresa Júnior	1	
72	Governo	Governo	2	2
73	Imparcialidade	Imparcialidade	2	2
74	Monitoria	Monitorias	2	2
75	Motivação	Motivação	1	2
		Motivação para os alunos	1	
76	Novo	Novo	1	2
		Novo Mundo	1	
77	Programa da instituição	Programa da instituição, dinamismo	1	2
		Programa da faculdade	1	
78	Prosperidade pessoal	Prosperidade pessoal	2	2
79	Qualidade da instituição	Qualidade da instituição de ensino	1	2
		Escola boa	1	
80	Qualidade de vida	Qualidade de vida	1	2
		Vida melhor	1	
81	Realização	Realização	2	2
82	Relação com a comunidade	Relação com a comunidade	1	2
		Interação com a comunidade	1	
83	Tutoria	Tutoria	2	2
84	Valorização	Valorização	2	2
85	Vestibular	Vestibular	2	2
86	Afinidade	Afinidade	1	1
87	Ajuda	Ajuda	1	1
88	Atrativo	Atrativo	1	1
89	Autonomia	Autonomia	1	1
90	Bons estágios	Bons estágios	1	1
91	Clareza	Clareza	1	1
92	Compatibilidade	Compatibilidade	1	1
93	Cursos extras	Cursos extras	1	1
94	Destaque	Destaque	1	1
95	Dignidade	Dignidade	1	1
96	Dúvidas	Dúvidas	1	1
97	Entendimento	Entendimento	1	1
98	Especialização	Especialização	1	1
99	Família	Família	1	1
100	Flexibilidade	Flexibilidade	1	1
101	Foco	Foco	1	1
102	Habilidade	Habilidade	1	1
103	Homens	Homens	1	1

104	Maturidade	Maturidade	1	1
105	Mestrado, Doutorado e Pós-doutorado	Mestrado, Doutorado e Pós-doutorado	1	1
106	Necessidade de uma sociedade	Necessidade de uma sociedade	1	1
107	O dever de uma instituição	O dever de uma instituição	1	1
108	Objetividade	Objetividade	1	1
109	Observação	Observação	1	1
110	Paciência	Paciência	1	1
111	Prazer	Prazer	1	1
112	Princípio	Princípio	1	1
113	Produtividade	Produtividade	1	1
114	Propaganda	Propaganda	1	1
115	Responsabilidade	Responsabilidade	1	1
116	Retorno	Retorno	1	1
117	Satisfação	Satisfação	1	1
118	Saúde	Saúde	1	1
119	Sucesso	Sucesso	1	1
120	Superior	Superior	1	1
121	Trabalho em equipe	Trabalho em equipe	1	1
122	Vontade	Vontade	1	1
122	Total	481	1470	1470