

**ATITUS**  
EDUCAÇÃO

**ATITUS EDUCAÇÃO**  
**ESCOLA DE NEGÓCIOS E TECNOLOGIA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**  
**MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Qualidade de serviços no ensino superior:  
um estudo da percepção dos estudantes universitários**

**Josiane Buhler de Medeiros**

Passo Fundo, RS

2024



**Passo Fundo**  
Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**  
Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

**Josiane Buhler de Medeiros**

**Qualidade de serviços no ensino superior:  
um estudo da percepção dos estudantes universitários**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Negócios e Tecnologia da Atitus Educação, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração sob a orientação do Prof. Dr. Claudionor Guedes Laimer.

Passo Fundo, RS

2024



**Passo Fundo**  
Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**  
Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

---

CIP – Catalogação na Publicação

---

M488q MEDEIROS, Josiane Buhler de

Qualidade de serviços no ensino superior: um estudo da percepção dos estudantes universitários / Josiane Buhler de Medeiros. – 2024.

50 f., il.; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Administração) – Atitus Educação, Passo Fundo, 2024.

Orientação: Prof. Dr. Claudionor Guedes Laimer.

1. Ensino superior – Gestão universitária. 2. Estudantes universitários – Satisfação. 3. Ensino Superior – Qualidade dos serviços. I. LAIMER, Claudionor Guedes, orientador. II. Título.

**CDU: 658.6:378**

---

Catalogação: Bibliotecária Angela Saadi Machado - CRB 10/1857

# ATITUS

EDUCAÇÃO

Josiane Buhler de Medeiros

**Qualidade de serviços no ensino superior:**

**um estudo da percepção dos estudantes universitários**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Negócios e Tecnologia da Atitus Educação, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração sob a orientação do Prof. Dr. Claudionor Guedes Laimer.

**Aprovada em 4 de abril de 2024.**

## BANCA EXAMINADORA



**Orientador: Dr. Claudionor Guedes Laimer (ATITUS)**



**Examinador: Dr. Vitor Francisco Dalla Corte (ATITUS)**



**Examinador: Dra. Juliane Ruffatto (ATITUS)**



**Examinador: Dr. Moacir Francisco Deimling (UFFS)**

Passo Fundo, RS

2024



**Passo Fundo**  
Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**  
Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

## Agradecimentos

Primeiramente, agradeço a Deus pela saúde, força e sabedoria concedidas ao longo desta jornada acadêmica.

Aos meus pais, Joselmar e Dirce, pelo amor, apoio incondicional e por acreditarem em meu potencial. Sem vocês, esta conquista não seria possível.

A minha irmã, Carolini, pelo encorajamento constante e por sempre estarem ao meu lado, me motivando a seguir em frente.

Ao meu esposo, Fernando, pelo amor, paciência e compreensão durante todos os momentos difíceis. Sua presença constante e apoio incondicional foram fundamentais para que eu pudesse concluir esta etapa.

Ao meu filho, Fred, por ser uma fonte inesgotável de alegria e inspiração. Seu amor e carinho me deram força para continuar nos momentos mais desafiadores.

Ao meu orientador, Claudionor pela paciência, orientação, conselhos valiosos e pelas inúmeras horas dedicadas ao meu desenvolvimento acadêmico e profissional. Sua expertise e dedicação foram essenciais para a realização deste trabalho.

Aos professores do programa de pós-graduação, pelas aulas inspiradoras, pelo conhecimento compartilhado e pelas contribuições significativas ao longo do curso.

Aos colegas de pesquisa, pela parceria, apoio mútuo e pelas discussões enriquecedoras que contribuíram significativamente para o desenvolvimento desta dissertação.

À instituição Atitus Educação, por proporcionar um ambiente acadêmico estimulante e pelos recursos disponibilizados durante minha trajetória.

Aos amigos, por entenderem minhas ausências e por sempre me incentivarem, mesmo à distância.

Por fim, a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho, deixo meu sincero agradecimento.



“Se você não quer ficar, tudo bem, tudo certo. Mas por favor, avise quando estiver indo embora. Não deixe o outro achando que você ainda está no barco quando na verdade já pulou fora.”

Iandê Albuquerque



**Passo Fundo**  
Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**  
Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

EDUCAÇÃO

## Resumo

Esta dissertação tem como objetivo analisar as percepções dos estudantes universitários sobre a qualidade dos serviços no ensino superior. A pesquisa foi conduzida utilizando uma abordagem quantitativa com amostragem aleatória simples, garantindo a representatividade dos dados. A amostra consistiu em 375 estudantes, excedendo o tamanho necessário para um nível de confiança de 95% e uma margem de erro menor que 5%. A coleta de dados ocorreu na Escola de Negócios e Tecnologia, abrangendo uma amostra significativa da população estudantil. Foi utilizado um questionário estruturado em dois blocos: um com 63 itens mensurados em uma escala Likert de 7 pontos para avaliar a qualidade do serviço, e outro com 4 itens sociodemográficos. Os resultados indicam que não há diferenças significativas entre os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências da Computação nas dimensões de qualidade de serviço avaliadas, sugerindo uma percepção homogênea da qualidade entre os diferentes cursos. A análise de correlação de Pearson revelou correlações significativas entre as dimensões analisadas, como Perfil dos Professores, Qualidade do Currículo, Infraestrutura e Instalações, Administração e Suporte, Qualidade da Empregabilidade, Proteção e Segurança, e Desenvolvimento de Habilidades dos Estudantes. Os achados oferecem insights valiosos para a gestão universitária, ressaltando a importância de manter um padrão de qualidade consistente entre os diversos cursos e serviços oferecidos. A percepção positiva e uniforme dos estudantes sugere que a instituição está se esforçando para fidelizar os estudantes e aprimorando a experiência educacional. As correlações significativas entre as dimensões da qualidade indicam áreas específicas que podem necessitar de atenção para aprimorar ainda mais a qualidade dos serviços prestados. Essas informações podem ser utilizadas pela IES para desenvolver estratégias de melhoria contínua, focadas na manutenção de altos padrões de qualidade e na satisfação dos estudantes, crucial para o sucesso acadêmico e a competitividade no mercado educacional.

**Palavras-chave:** Percepção dos estudantes. Qualidade dos serviços. Ensino superior. Gestão universitária. Satisfação dos estudantes.

## Abstract

This dissertation aims to analyze university students' perceptions of the quality of services in higher education. The research was conducted using a quantitative approach with simple random sampling, ensuring the representativeness of the data. The sample consisted of 375 students, exceeding the size necessary for a 95% confidence level and a margin of error of less than 5%. Data collection took place at the School of Business and Technology, covering a significant sample of the student population. A questionnaire structured in two blocks was used: one with 63 items measured on a 7-point Likert scale to assess the quality of the service, and the other with 4 sociodemographic items. The results indicate that there are no significant differences between the Administration, Accounting Sciences and Computer Sciences courses in the service quality dimensions evaluated, suggesting a homogeneous perception of quality between the different courses. Pearson's correlation analysis revealed significant correlations between the analyzed dimensions, such as Teacher Profile, Curriculum Quality, Infrastructure and Facilities, Administration and Support, Employability Quality, Protection and Safety, and Student Skills Development. The findings offer valuable insights for university management, highlighting the importance of maintaining a consistent quality standard across the various courses and services offered. The positive and uniform perception of students suggests that the institution is making efforts to retain students and improve the educational experience. Significant correlations between quality dimensions indicate specific areas that may require attention to further improve the quality of services provided. This information can be used by the IES to develop continuous improvement strategies, focused on maintaining high quality



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

EDUCAÇÃO

standards and student satisfaction, crucial for academic success and competitiveness in the educational market.

**Keywords:** Students' perception. Quality of services. University education. University management. Student satisfaction.



## Passo Fundo

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



## Porto Alegre

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

EDUCAÇÃO

## Lista de Tabelas

Tabela 1 - Comparação entre cursos universitários com base na idade dos estudantes.....	30
Tabela 2 - Distribuição das frequências observadas e esperadas por curso e sexo dos estudantes.....	32
Tabela 3 - Distribuição das frequências observadas e esperadas por curso e faixa de renda.....	33
Tabela 4 - Comparação entre cursos universitários com base nas dimensões da qualidade de serviço.....	35
Tabela 5 - Matriz de correlação linear de Pearson das dimensões da qualidade de serviço.....	36
Tabela 6 - Comparação entre as dimensões da qualidade de serviço.....	37



### Passo Fundo

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



### Porto Alegre

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

EDUCAÇÃO

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
2.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS .....	12
2.2 QUALIDADE DE SERVIÇOS NO ENSINO SUPERIOR .....	14
2.3 PERCEPÇÕES .....	20
2.4 O SERVIÇO EDUCACIONAL .....	23
<b>3. MÉTODO DE PESQUISA .....</b>	<b>27</b>
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>30</b>
4.1 CARACTERÍSTICAS DOS ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS.....	30
4.2 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE DE SERVIÇO.....	34
<b>5. CONCLUSÃO.....</b>	<b>39</b>
REFERÊNCIAS .....	41



### Passo Fundo

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



### Porto Alegre

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

## 1. INTRODUÇÃO

O setor de serviços assume um papel crucial no desenvolvimento econômico e social do Brasil, desempenhando o papel de protagonista na geração de empregos e renda (MDIC, 2018). Dentro desse cenário, os serviços educacionais desfrutam de um crescimento significativo, impulsionados pela crescente demanda por qualificação profissional e acessibilidade à educação (Gaidukova, 2014).

A prestação de serviços educacionais vai além da simples transmissão de conteúdo, valorizando a experiência do estudante e da qualidade dos serviços oferecidos. A compreensão das percepções dos estudantes torna-se crucial, pois a qualidade percebida desempenha um papel determinante na escolha de uma Instituição de Ensino Superior (IES) (Sultan & Wong, 2013).

Apesar do crescimento e da concorrência no mercado educacional, persiste uma lacuna entre as percepções dos estudantes e a percepção real da qualidade dos serviços fornecidos pelas IESs. Essa discrepância representa um desafio significativo, pois a satisfação do cliente é vital para a competitividade e sustentabilidade das instituições (Gallifa & Batallé, 2010).

O contexto educacional brasileiro apresenta um cenário dinâmico e desafiador, marcado pelo crescimento das Instituições de Ensino Superior e pela busca contínua por qualidade. O aumento da demanda por qualificação profissional e a acessibilidade à educação destacam as IESs como peças-chave nesse processo. As percepções do estudante/cliente/consumidor dos serviços oferecidos, no entanto, constituem-se em um desafio que requer investigação aprofundada.

As percepções dos estudantes em relação aos serviços educacionais oferecidos pelas Instituições de Ensino Superior (IESs) é fundamental para a tomada de decisão gerencial. Esta percepção constitui um desafio significativo para a eficácia da entrega de serviços, afetando diretamente a capacidade das instituições de satisfazer as necessidades e expectativas dos estudantes. Uma compreensão abrangente dessa percepção é fundamental para informar iniciativas de melhoria e estratégias que promovam uma experiência educacional mais satisfatória e alinhada com as demandas do mercado.

A relevância deste estudo reside na importância do setor educacional no desenvolvimento do país. A lacuna identificada representa um gap teórico que este estudo busca preencher, alinhando-se aos objetivos específicos de caracterização da amostra, verificação da percepção dos estudantes em relação à qualidade dos serviços, análise da percepção com base nas características dos participantes e comparação das dimensões da qualidade de serviço. Desta

# ATITUS

EDUCAÇÃO

forma, este estudo tem como questão de pesquisa: Qual é a percepção dos estudantes universitários em relação à qualidade dos serviços educacionais oferecidos pelas Instituições de Ensino Superior (IESs)?

A pesquisa tem como objetivo principal analisar as percepções dos estudantes universitários sobre a qualidade dos serviços no ensino superior. Desse modo, elaborou-se os seguintes objetivos específicos:

- Identificar as características dos estudantes universitários;
- Verificar a percepção dos estudantes universitários de diferentes cursos sobre a qualidade dos serviços educacionais;
- Analisar a relação entre as dimensões da qualidade dos serviços educacionais;
- Comparar a percepção dos estudantes sobre as diferentes dimensões da qualidade de serviço.

Ao abordar esses objetivos, a pesquisa busca oferecer não apenas insights teóricos, mas também orientações práticas para aprimorar os serviços educacionais e o processo de tomada de decisão relacionado a esses serviços. Isso desempenha um papel crucial na busca pela excelência no setor educacional brasileiro.

A dissertação está estruturada da seguinte forma: após esta introdução, a segunda seção revisa a literatura relevante sobre percepção de qualidade em serviços educacionais. A terceira seção descreve a metodologia utilizada no estudo, seguida pelos resultados e análises na quarta seção. Finalmente, a quinta seção discute as conclusões do estudo e suas implicações para a prática e para futuras pesquisas.



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) conduziram uma pesquisa exploratória e desenvolveram um modelo conceitual de qualidade de serviço, apresentando proposições para uma agenda de pesquisas. Esse modelo abrange os determinantes da qualidade de serviço percebidos pelos consumidores. Assim, por meio de um estudo empírico, foi desenvolvida a SERVQUAL, uma escala para avaliar a percepção dos consumidores sobre a qualidade de serviços, composta por 22 itens distribuídos em cinco dimensões (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988): (1) Tangibilidade, que aborda os aspectos físicos perceptíveis pelos cinco sentidos humanos, como as instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais, (2) Confiabilidade, referindo-se à capacidade do fornecedor de entregar o serviço de forma segura e eficiente, mantendo um desempenho consistente e livre de não conformidades; (3) Responsividade, que diz respeito à prontidão do prestador de serviço em atender às necessidades dos usuários de forma atenciosa, precisa e rápida; (4) Garantia, referente à cortesia, conhecimento e habilidade dos trabalhadores em transmitir confiança aos usuários; e (5) Empatia, indicando se a organização se preocupa com o usuário e o assiste de forma personalizada, demonstrando interesse e atenção às suas necessidades individuais.

Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) a qualidade em serviços não é um atributo fixo, mas sim uma percepção dinâmica moldada pelas expectativas e experiências do cliente. Essa percepção surge da lacuna entre o que o cliente espera e o que ele realmente vivência durante o serviço.

Para mensurar essa lacuna e aprimorar a qualidade do serviço, os autores desenvolveram o SERVQUAL, uma ferramenta inovadora que se diferencia por:

1. Foco no cliente: Reconhece a importância das expectativas e percepções do cliente.
2. Abrangência: Abrange cinco dimensões chave: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, empatia e garantia.
3. Mensuração da lacuna: Mede a diferença entre expectativas e percepções em cada dimensão.

Através de questionários, o SERVQUAL coleta dados sobre as expectativas e percepções dos clientes, gerando escores que indicam a lacuna entre elas. Essa lacuna serve como base para identificar áreas de melhoria e implementar ações estratégicas para aprimorar a qualidade do serviço, aumentar a satisfação do cliente e alcançar a excelência em atendimento.

# ATITUS

EDUCAÇÃO

O SERVQUAL se tornou uma ferramenta crucial para empresas que buscam se destacar em um mercado competitivo, construindo relacionamentos duradouros com seus clientes e impulsionando o sucesso do negócio.

Gianesi & Corrêa (1996) destacam que a intangibilidade dos serviços, juntamente com a necessidade da presença do cliente e a simultaneidade da produção e consumo do serviço, são características especiais das operações em serviços, que influenciam a avaliação dos resultados e a qualidade dos serviços prestados. No entanto, essa avaliação muitas vezes é dificultada pela intangibilidade, tornando a padronização dos serviços complexa e exigindo uma gestão mais cuidadosa do processo (Gianesi & Corrêa, 1996).

Cronin & Taylor (1992), considerando a importância crescente da indústria de serviços na economia, particularmente no setor educacional, fornecem insights valiosos sobre a qualidade do serviço no ensino superior. Ao abordar a complexidade da mensuração da qualidade do serviço e sua relação com a satisfação do consumidor, o estudo destaca a necessidade de uma compreensão mais aprofundada das expectativas dos estudantes e da entrega efetiva dos serviços educacionais.

Segundo Cronin & Taylor (1992) a qualidade percebida conduzindo a um alto nível de satisfação do consumidor, visão defendida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988), é uma visão equivocada, pois evidências posteriores parecem sugerir que a satisfação é, na verdade, um antecedente da qualidade de serviço.

Assim, Cronin & Taylor (1992) avaliam um método alternativo que se baseia unicamente na performance do serviço e, a ordem da relação causal entre qualidade de serviço e satisfação de consumidor, além do impacto da qualidade de serviço e satisfação do consumidor nas intenções de compra.

Aakko e Niinimäki (2021) destacam que a qualidade de um produto ou serviço desempenha um papel significativo nas escolhas e decisões dos consumidores, sendo um aspecto amplamente explorado em diversos segmentos de mercado. É crucial compreender que a percepção da qualidade varia em diferentes níveis e desempenha um papel fundamental na satisfação do cliente. Nesse contexto, valorizar adequadamente a qualidade torna-se essencial para estabelecer e manter relações positivas com os consumidores. A abordagem da qualidade não se limita apenas aos atributos funcionais; ela se estende também às características psicossociais, as quais desempenham um papel igualmente relevante no processo de avaliação por parte dos consumidores. A interseção entre qualidade funcional e aspectos psicossociais cria uma abordagem holística que abrange tanto a eficácia do produto quanto a experiência emocional do consumidor.



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

## 2.2 QUALIDADE DE SERVIÇOS NO ENSINO SUPERIOR

Harvey (1999) destacou que a qualidade do serviço no ensino superior não se limita apenas à satisfação dos estudantes, mas também impacta significativamente o desenvolvimento social e econômico de um país. Instituições de ensino superior que oferecem serviços de alta qualidade preparam seus estudantes para se tornarem profissionais competentes e inovadores, contribuindo para o crescimento da força de trabalho qualificada e para a competitividade da nação no cenário global.

Firdaus (2004) entende a qualidade em serviço como um conceito multifacetado e de difícil definição. Eles observam que, embora haja um consenso geral de que a qualidade em serviço é uma atitude ou julgamento geral sobre a superioridade de um serviço, a natureza exata dessa atitude ainda é incerta. Alguns pesquisadores a veem como uma comparação entre as percepções de desempenho e as expectativas (abordagem do SERVQUAL), outros como uma comparação entre o desempenho e padrões ideais (abordagem do EP) ou apenas como percepções de desempenho (abordagem do SERVPERF).

HEdPERF significa "Higher Education PERFormance-only" (Desempenho no Ensino Superior). É uma escala de medição baseada em desempenho, projetada para avaliar a qualidade do serviço no setor de ensino superior. A escala consiste em 41 itens que abrangem diferentes aspectos da oferta de serviços de uma instituição de ensino superior.

A qualidade em serviço no HEdPERF é medida apenas pela percepção, excluindo a consideração das expectativas. A escala se concentra em como os estudantes percebem o desempenho da instituição em relação a vários aspectos do serviço, como a qualidade do ensino, a disponibilidade dos professores, a infraestrutura, entre outros.

Originalmente, a escala HEdPERF era composta por seis dimensões:

1. Aspectos não acadêmicos: Abrange aspectos como atendimento ao estudante, comunicação, capacidade de resposta da equipe e ambiente do campus.
2. Aspectos acadêmicos: Inclui a qualidade do ensino, o conhecimento dos professores, a organização do curso e o feedback sobre o progresso do estudante.
3. Reputação: Refere-se à reputação geral da instituição, reconhecimento do mercado e qualidade percebida dos programas acadêmicos.
4. Acesso: Abrange a acessibilidade aos professores e funcionários, disponibilidade de atendimento e facilidade de contato.

5. Questões do programa: Inclui a variedade de programas oferecidos, a flexibilidade do currículo, o conteúdo do curso e a qualidade dos materiais didáticos.
6. Compreensão: Avalia a capacidade da instituição de entender as necessidades individuais dos estudantes e fornecer suporte personalizado.

No entanto, após uma análise fatorial confirmatória, a dimensão "Compreensão" foi removida da escala devido ao seu baixo desempenho, resultando em uma escala final de cinco dimensões.

Firdaus (2006b) entende a qualidade em serviço como um conceito multifacetado e de difícil definição, especialmente no setor de ensino superior. O autor destaca que, embora a qualidade em serviço seja geralmente vista como uma atitude ou julgamento sobre a superioridade de um serviço, a natureza exata dessa atitude ainda é incerta. Diferentes abordagens, como SERVQUAL, SERVPERF e EP, medem a qualidade em serviço de maneiras distintas, seja comparando percepções com expectativas, desempenho com padrões ideais ou apenas percepções de desempenho.

A nova proposta/escala, chamada HEdPERF (Higher Education PERFormance-only), surge da inadequação das medidas genéricas de qualidade em serviços, como SERVQUAL e SERVPERF, para avaliar a qualidade no ensino superior. O HEdPERF foi desenvolvido especificamente para este setor, buscando capturar os determinantes autênticos da qualidade do serviço nesse contexto. A escala visa abordar as preocupações conceituais e operacionais das medidas genéricas, adaptando-se às particularidades do ensino superior.

HEdPERF significa "Higher Education PERFormance-only" (Desempenho no Ensino Superior). É uma escala de medição baseada apenas no desempenho, projetada para avaliar a qualidade do serviço no ensino superior. A escala consiste em 41 itens que abrangem diferentes aspectos da oferta de serviços de uma instituição de ensino superior.

A qualidade em serviço no HEdPERF é medida apenas pela percepção, excluindo a consideração das expectativas. A escala se concentra em como os estudantes percebem o desempenho da instituição em relação a vários aspectos do serviço.

As seis dimensões da escala HEdPERF são:

1. Aspectos não acadêmicos: Envolve itens essenciais para que os estudantes cumpram suas obrigações de estudo, relacionados às funções da equipe não acadêmica.
2. Aspectos acadêmicos: Abrange itens que são de responsabilidade exclusiva dos acadêmicos.

3. Reputação: Inclui itens que sugerem a importância da imagem profissional das instituições de ensino superior.
4. Acesso: Envolve itens relacionados à acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência.
5. Questões do programa: Enfatiza a importância de oferecer programas/especializações acadêmicas amplos e conceituados, com estrutura e currículo flexíveis.

Icli e Anil (2014) definem a qualidade em serviço como um conceito que reflete a opinião do cliente sobre a superioridade ou excelência global de um produto ou serviço. No contexto do ensino superior, a qualidade do serviço é vista como a medida em que o nível de serviço oferecido corresponde às expectativas dos estudantes.

A nova proposta/escala, chamada HEDQUAL (Higher Education QUALity), surge da necessidade de medir a qualidade do serviço especificamente para programas de MBA. Os autores argumentam que as escalas existentes, como o HEdPERF, são projetadas para medir a qualidade do serviço em nível universitário (macro nível) e não capturam as particularidades dos programas de MBA. A HEDQUAL foi desenvolvida para preencher essa lacuna, considerando as expectativas e necessidades específicas dos estudantes de MBA.

HEDQUAL significa "Higher Education QUALity" (Qualidade no Ensino Superior). É uma escala de medição projetada especificamente para avaliar a qualidade do serviço em programas de MBA. A escala é composta por 26 itens que abrangem cinco dimensões-chave da qualidade do serviço.

A qualidade em serviço no HEDQUAL é medida com base na percepção dos estudantes. Os estudantes respondem a um questionário de 26 itens em uma escala Likert de cinco pontos, indicando seu nível de concordância ou discordância com cada item.

As respostas são então analisadas para determinar a percepção dos estudantes sobre a qualidade do serviço em cada uma das cinco dimensões.

### Dimensões da escala HEDQUAL

As cinco dimensões da escala HEDQUAL são:

1. Qualidade acadêmica: Abrange a qualidade do ensino, a comunicação com os professores e o apoio acadêmico.
2. Qualidade dos serviços administrativos: Refere-se à eficiência, rapidez e amabilidade dos serviços administrativos.
3. Qualidade dos serviços da biblioteca: Inclui a disponibilidade de livros, periódicos, recursos online e a qualidade do atendimento na biblioteca.

# ATITUS

## EDUCAÇÃO

4. Qualidade dos serviços de apoio: Abrange a qualidade das instalações, como salas de aula, laboratórios e áreas de alimentação.
5. Qualidade no fornecimento de oportunidades de carreira: Refere-se à capacidade da instituição em preparar os estudantes para o mercado de trabalho e oferecer serviços de apoio à carreira.

Teeroovengadum et al. (2016) definem a qualidade em serviço no ensino superior como um construto multidimensional que abrange tanto a qualidade funcional (processo) quanto a qualidade técnica (resultado). Os autores adotam uma abordagem holística, integrando a noção de qualidade transformadora na avaliação da qualidade do serviço. Essa abordagem reconhece que a educação superior não se trata apenas de prestar um serviço, mas de transformar o estudante, adicionando valor em termos de conhecimento, habilidades e crescimento pessoal.

A nova proposta/escala, denominada HESQUAL (Higher Education Service Quality), surge da necessidade de um modelo mais abrangente para medir a qualidade do serviço no ensino superior. Os autores identificaram uma lacuna na literatura, onde a maioria dos modelos, incluindo o SERVQUAL, considerava apenas a qualidade funcional, negligenciando a qualidade técnica. O HESQUAL foi desenvolvido para preencher essa lacuna, incorporando tanto a qualidade funcional quanto a técnica, com ênfase na qualidade transformadora.

HESQUAL significa "Higher Education Service Quality" (Qualidade do Serviço no Ensino Superior). É um modelo hierárquico que consiste em cinco dimensões primárias, nove subdimensões e 48 itens. As cinco dimensões primárias são:

**Qualidade Administrativa:** Abrange a atitude e o comportamento da equipe administrativa, bem como os processos administrativos.

**Qualidade do Ambiente Físico:** Inclui a infraestrutura de apoio (biblioteca, cafeteria, etc.), o ambiente de aprendizagem (salas de aula, áreas de estudo) e a infraestrutura geral (segurança, aparência do campus).

**Qualidade Educacional Essencial:** Refere-se à atitude e comportamento dos professores, ao currículo, à pedagogia e à competência dos professores.

**Qualidade das Instalações de Apoio:** Inclui a qualidade da alimentação, instalações de TI, serviços de fotocópia e impressão, transporte e atividades extracurriculares.

**Qualidade Transformadora:** Abrange o impacto da educação no desenvolvimento pessoal e profissional dos estudantes, como aumento da autoconfiança, pensamento crítico, habilidades para resolver problemas e preparação para o mercado de trabalho.



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

## EDUCAÇÃO

A qualidade em serviço no HESQUAL é medida com base na percepção dos estudantes. A escala utiliza uma abordagem de "performance-only" (somente desempenho), concentrando-se em como os estudantes percebem o desempenho da instituição em relação aos vários aspectos do serviço.

As cinco dimensões primárias da escala HESQUAL são:

1. Qualidade Administrativa:
  - Atitude e comportamento da equipe administrativa
  - Processos administrativos
2. Qualidade do Ambiente Físico:
  - Infraestrutura de apoio
  - Ambiente de aprendizagem
  - Infraestrutura geral
3. Qualidade Educacional Essencial:
  - Atitude e comportamento dos professores
  - Currículo
  - Competência dos professores
  - Pedagogia
4. Qualidade das Instalações de Apoio
5. Qualidade Transformadora

Abbas (2020) entende a qualidade em serviço (SQ) no ensino superior como um construto multifacetado que abrange aspectos operacionais (processo) e técnicos (resultados).

A qualidade operacional refere-se às instalações tangíveis e intangíveis disponíveis aos estudantes e como são oferecidas. A qualidade técnica refere-se ao grau em que a instituição prepara os estudantes para o mercado de trabalho, atendendo aos padrões da indústria. O autor destaca a importância de medir a SQ tanto do ponto de vista operacional quanto técnico para uma avaliação completa.

A nova proposta/escala, chamada HEISQUAL (Higher Education Service Quality), surge da necessidade de um instrumento mais abrangente para medir a SQ em instituições de ensino superior (IES).

As escalas existentes, como SERVQUAL, SERVPERF e HEdPERF, são consideradas muito genéricas ou não abordam os aspectos modernos da SQ no ensino superior. O HEISQUAL foi desenvolvido para preencher essa lacuna, cobrindo aspectos operacionais e técnicos da SQ e considerando as perspectivas dos estudantes, que são os principais stakeholders das IES.



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

EDUCAÇÃO

HEISQUAL significa "Higher Education Service Quality" (Qualidade do Serviço no Ensino Superior). É um instrumento de medição projetado especificamente para avaliar a SQ em IES, com base na percepção dos estudantes. A escala é composta por 63 itens que abrangem sete dimensões da qualidade do serviço.

A qualidade em serviço no HEISQUAL é medida pela percepção dos estudantes em relação ao desempenho da instituição em diferentes áreas. Os estudantes respondem a um questionário de 63 itens em uma escala Likert de sete pontos, indicando seu nível de concordância ou discordância com cada item. As respostas são analisadas para determinar a percepção dos estudantes sobre a qualidade do serviço em cada uma das sete dimensões.

As sete dimensões da escala HEISQUAL são:

1. Perfil dos professores: Conhecimento do assunto, habilidades de comunicação, estilo de ensino e comportamento com os estudantes.
2. Qualidade do Currículo: Compreensibilidade, abrangência e papel no desenvolvimento das habilidades exigidas no mercado de trabalho.
3. Infraestrutura e Instalações: Instalações de aprendizagem (biblioteca, recursos online), instalações de apoio (transporte, cafeteria) e limpeza e manutenção.
4. Administração e Suporte: Comportamento com os estudantes e eficiência no trabalho administrativo.
5. Qualidade da Empregabilidade: Vínculos com empregadores e treinamento para empregabilidade.
6. Proteção e Segurança: Medidas de segurança e equipamentos de segurança.
7. Desenvolvimento de Habilidades dos Estudantes: Atividades extracurriculares e desenvolvimento pessoal.



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

## Quadro 1.

Escala de qualidade de serviço no ensino superior

Escala	Dimensões	Descrição	Amostra	Fonte
<b>HEdPERF</b>	Aspectos não acadêmicos, aspectos acadêmicos, reputação, acesso, questões de programas, compreensão (das necessidades dos estudantes).	Questionário presencial com 6 dimensões, 41 itens, Likert de 7 pontos, carga fatorial >0,3.	Survey com 409 estudantes	Firdaus (2004) Firdaus (2006b)
<b>HEdPERF modificada</b>	Aspectos não acadêmicos, aspectos acadêmicos, reputação, acesso, questões de programas.	Questionário presencial ou correio com 5 dimensões, 38 itens, Likert de 7 pontos, carga fatorial >0,3.	Survey com 381 estudantes	Firdaus (2006a)
<b>HEDQUAL</b>	Qualidade acadêmica, qualidade dos serviços administrativos, qualidade dos serviços de biblioteca, qualidade dos serviços de apoio e qualidade do fornecimento de oportunidades de carreira	Questionário presencial ou correio com 5 dimensões, 26 itens, Likert de 5 pontos, carga fatorial >0,5.	Survey com 317 estudantes	Icli e Anil (2014)
<b>HESQUAL</b>	Qualidade administrativa, qualidade do ambiente físico, qualidade educacional básica, qualidade das instalações de apoio, qualidade transformadora.	Questionário presencial com 5 dimensões, 48 itens, Likert de 5 pontos, carga fatorial >0,4.	Survey com 207 estudantes	Teeroovengadam, Kamalanabhan e Seebaluck (2016)
<b>HEISQUAL</b>	Perfil dos Professores, Qualidade do Currículo, Infraestrutura e Instalações, Administração e Suporte, Qualidade da Empregabilidade, Proteção e Segurança, e Desenvolvimento de Habilidades dos Estudantes.	Questionário presencial e online com 7 dimensões, 63 itens, Likert de 7 pontos, carga fatorial >0,3.	Survey com 358 estudantes	Abbas (2020)

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

## 2.3 PERCEPÇÕES

O modelo dos Cinco Hiatos, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), aborda não apenas a diferença entre percepções dos clientes, mas também outros quatro descompassos. A definição exata de percepções continua a ser objeto de controvérsia. Enquanto alguns acadêmicos, como Parasuraman e Berry (1991), a reduzem ao que é desejado ou considerado adequado, outros, como Liljander e Strandvik (1993) e Zeithaml e Bitner (2003), apresentam abordagens mais amplas, incluindo o "nível de serviço ideal", "nível previsto", "nível normativo baseado em experiência" e "nível merecido". Essas diferentes perspectivas permitiram diversas operacionalizações do conceito, resultando em conclusões cientificamente robustas. Dessa forma, a variedade de enfoques enriquece a compreensão do complexo fenômeno das percepções do cliente no contexto dos serviços.

# ATITUS

EDUCAÇÃO

A maioria das definições de serviços, como as propostas por Kotler (2000, p. 448) e Lovelock e Wright (2001, p. 5), enfatiza o "ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra". Em geral, esse desempenho é intangível, e o cliente não possui propriedade sobre os fatores de produção. Devido à sua natureza intangível, o serviço pode ou não resultar em um produto tangível para o cliente, e pode envolver ou não a participação do cliente para atender a uma demanda previamente requisitada.

A abordagem longitudinal oferece uma compreensão da dinâmica temporal das percepções dos clientes, permitindo a análise das mudanças ao longo do tempo (O'Neill & Palmer, 2000). Por outro lado, a perspectiva da experiência com o serviço concentra-se no tempo intrínseco à interação com o serviço, considerando a evolução das percepções durante essa experiência. Ambas as abordagens se complementam, oferecendo insights valiosos para entender a natureza dinâmica das percepções em relação aos serviços prestados.

Zeithaml e Bitner (2003) apresentam abordagens mais amplas sobre percepções dos clientes, incluindo o "nível de serviço ideal", "nível previsto", "nível normativo baseado em experiência" e "nível merecido".

A abordagem conhecida como "escola nórdica" do Marketing de Serviços destaca a importância de estabelecer relacionamentos de longo prazo como um recurso fundamental para a sustentabilidade e lucratividade das organizações, conforme enfatizado por Grönroos (2004). De acordo com essa perspectiva, clientes cujas percepções são continuamente atendidas são mais propensos a permanecerem leais à empresa, gastarem mais com ela e até mesmo se tornarem defensores da organização, atuando como "advogados" da marca.

Dentro dessa mesma linha de pensamento, Holmlund (2004) desenvolveu um modelo para auxiliar na compreensão da formação e manutenção de relacionamentos em serviços fornecidos ao longo de períodos médios ou longos, como serviços médicos, de segurança ou educacionais. A autora descreve as interações em termos de atos, episódios, sequências e relacionamentos, destacando a influência mútua entre esses elementos e sua contribuição para a percepção da qualidade total ao longo do tempo. Essa abordagem reforça a importância não apenas de atender às expectativas imediatas dos clientes, mas também de construir relacionamentos duradouros que contribuam para a fidelização e defesa da marca. O modelo pode ser visualizado na Figura 1.



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio

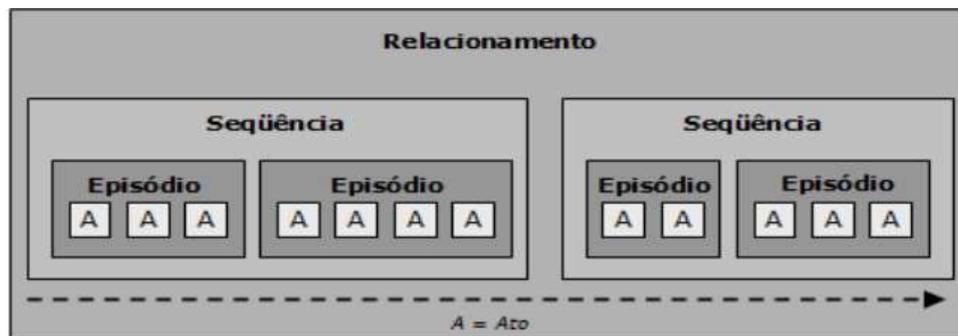


**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

Figura 1

*Modelo de relacionamento*



Fonte: Adaptado de Holmlund (2004)

No contexto dos serviços educacionais prestados pelas Instituições de Ensino Superior (IES), é possível interpretar os atos como as diversas aulas ministradas em diferentes disciplinas ao longo de um período letivo. Esses períodos letivos constituem os episódios que ocorrem durante a vida acadêmica do estudante. Já as sequências correspondem aos cursos oferecidos, abrangendo diferentes formações e níveis, como graduação, MBA, mestrado, doutorado, entre outros, cada um focado em uma área de conhecimento específica. O relacionamento, por sua vez, representa a soma de todas essas interações ao longo do tempo, formando uma experiência global para o estudante na instituição. Essa abordagem permite compreender a dinâmica e a complexidade dos serviços educacionais prestados pelas IES, considerando as diversas interações e a continuidade do relacionamento entre estudante e instituição.

Satolo et al. (2006) discutem que a qualidade em serviços pode ser conceituada como o índice de satisfação do cliente em relação a qualquer serviço, e essa satisfação pode ser avaliada por diversos critérios. As definições de qualidade em serviços estão estreitamente ligadas à participação direta do consumidor no processo produtivo de serviços, destacando características peculiares, como tempos e lugares específicos, intangibilidade e a não transferência de propriedade. Isso ressalta a importância de gerenciar tanto o processo quanto o produto em serviços ao avaliar sua qualidade.

Chauí (2005) traz uma perspectiva única ao abordar o conhecimento sensível, também referido como conhecimento empírico ou experiência sensível. Esse tipo de conhecimento encontra seu alicerce nas formas primárias da sensação e percepção. A sensação desempenha um papel crucial ao proporcionar não apenas as qualidades exteriores dos objetos, mas também ao revelar os efeitos internos que essas qualidades exercem sobre nós. Através da sensação, somos habilidosos em observar, tocar, sentir e ouvir as características puras e imediatas dos objetos, incluindo cores vibrantes, distintos odores, sabores peculiares, texturas variadas e os

diversos matizes de sons, além das sensações térmicas que permeiam nossa experiência sensorial.

Messineo et al. (2007) abordam a perspectiva do tempo intrínseco ao serviço, frequentemente associado à experiência do cliente. Essa perspectiva concentra-se no tempo intrínseco à interação com o serviço, considerando a evolução das percepções durante essa experiência.

### 2.4 O SERVIÇO EDUCACIONAL

Lovelock (1983) classifica o serviço educacional do ensino superior como composto por diferentes produtos, como educacionais, recreativos, de saúde, de crescimento pessoal e de planejamento futuro. A definição convencional do termo "serviço" refere-se às práticas econômicas realizadas em contextos específicos, criando valor e proporcionando benefícios aos clientes (Lovelock & Wright, 2001). Os serviços são distintos de bens e produtos devido a características como intangibilidade, precibilidade, inseparabilidade e variabilidade (Kurtz & Clow, 1998; Lovelock & Wright, 2001).

No âmbito dos serviços educacionais, Martins (1989) destaca os atributos do serviço educacional, como currículos, acervo bibliográfico, laboratórios e equipamentos, atividades culturais e recreativas, condições intelectuais e ambientais, bem como sua função na oferta de trabalho. Mello, Dutra e Oliveira (2001) analisam a complexidade e impacto a longo prazo do ensino superior, destacando que este ainda é marcado por controvérsias. No contexto dos serviços educacionais, Nogueira (2010) destaca que essas práticas se fundamentam nessas características básicas, mas apresentam peculiaridades que influenciam a entrega e avaliação pelos clientes.

Em decorrência da diversidade de clientes nos serviços educacionais, há diferentes formas de avaliação da qualidade e da prestação desses serviços, bem como diferentes percepções sobre as atividades educacionais (Nogueira, 2010). As avaliações visam proporcionar uma visão abrangente dos serviços educacionais, identificando possíveis disfunções, particularidades, melhorias e manutenção das boas práticas. Entre os clientes nas instituições de ensino, os estudantes são considerados os principais interessados na qualidade e na prestação dos serviços educacionais. Portanto, a avaliação feita por esses indivíduos é de grande relevância (Nogueira, 2010).

O cenário educacional brasileiro abriga uma população estudantil de mais de 4,5 milhões de estudantes matriculados em instituições de ensino superior, representando menos de

# ATITUS

## EDUCAÇÃO

10% dos jovens entre 18 e 24 anos (Genro, 2005). A década de 1960 testemunhou uma crescente demanda por vagas no ensino superior, contrastada por uma oferta limitada tanto por instituições públicas quanto privadas. Quatro décadas depois, o panorama mudou substancialmente, com uma quantidade significativa de vagas ociosas em ambas as categorias de instituições (INEP-MEC, 2006). No entanto, o ensino superior, caracterizado por sua complexidade e impacto a longo prazo, ainda é marcado por controvérsias (Mello et al., 2001).

O debate acerca da adaptação das Instituições de Ensino Superior (IES) às demandas do mercado é complexo e suscita diferentes perspectivas. Estas variam desde aquelas que enfatizam o propósito social dessas organizações até aquelas que as consideram entidades orientadas pelo lucro e rentabilidade. Independentemente das implicações morais e éticas, argumenta-se plausivelmente que, mesmo em um contexto educacional, deve haver um grau de adaptação à demanda. Isso é evidenciado pela necessidade de um maior "controle gerencial" para enfrentar a concorrência (Tureta et al., 2007), além da capacidade de gerar conhecimento científico para sustentar o autofinanciamento. A visão globalizada do mundo impõe rigor e abordagem competitiva para as IES, especialmente na área de ensino de Administração (Frigo et al., 2004).

A avaliação da qualidade do ensino no ensino superior, realizada por meio de mecanismos como pareceres de avaliadores credenciados e o Exame Nacional de Desempenho de Estudante (ENADE), reflete o reconhecimento da importância do imperativo de mercado (MEC). Além disso, o próprio mercado de trabalho desempenha um papel na avaliação da qualidade do ensino (Mello et al., 2001). Apesar dessa dinâmica, a implementação de práticas de gestão de serviços nas IES ainda é incipiente. Essas iniciativas muitas vezes são conduzidas por pesquisas acadêmicas (Coutinho, 2007; Mello et al., 2001; Tureta et al., 2007) e não refletem aspirações gerenciais que visam diagnosticar a qualidade do serviço e implementar mudanças resultantes na oferta.

Apesar dessa dinâmica, a implementação de práticas de gestão de serviços nas IES ainda é incipiente. Essas iniciativas muitas vezes são conduzidas por pesquisas acadêmicas (Coutinho, 2007; Mello et al., 2001; Tureta et al., 2007) e não refletem aspirações gerenciais que visam diagnosticar a qualidade do serviço e implementar mudanças resultantes na oferta. No entanto, tal omissão em relação às características dessas organizações pode ser improdutivo e mascarar a diversidade das IES.

Nesse cenário, a análise analítica das percepções dos consumidores de serviços educacionais de ensino superior tem explorado diversas facetas do serviço, desde aspectos específicos até avaliações globais. Isso inclui disciplinas específicas (Balachandran et al., 2006;



### **Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



### **Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

## EDUCAÇÃO

Ferrell e Gonzalez, 2004), aspectos operacionais (Reinecke, 2006), cursos ou programas (Siqueira e Carvalho, 2006; Bandeira et al., 1998) e avaliação geral do serviço (Leite et al., 2006). A associação com a satisfação dos estudantes (Appleton-Knapp e Krentler, 2006; Gonçalves Filho, Guerra e Moura, 2003; Athiyam, 1997; Pitt e Jeantout, 1994) ou a "excelência organizacional" (Stupak, 2001) também tem sido explorada, contribuindo para uma compreensão mais abrangente do dinâmico universo educacional brasileiro.

El Alfy, I., & Abukari, K. (2019) realizaram um estudo abrangente para investigar o impacto da qualidade do ensino na satisfação e fidelização dos estudantes no ensino superior. Os resultados da pesquisa revelam que a qualidade do ensino tem um efeito positivo significativo na satisfação e fidelização dos estudantes, especialmente quando a instituição oferece um ensino de alta qualidade, com professores qualificados, metodologias inovadoras e recursos didáticos adequados.

Holmberg, J., & Holmberg, C. (2022) destacam a importância crucial da experiência do estudante (EA) na era digital, definindo-a como a percepção holística do estudante sobre suas interações com a instituição de ensino em todos os pontos de contato. O estudo propõe um framework abrangente para a EA, composto por cinco elementos essenciais:

1. **Engajamento:** Refere-se à capacidade da instituição de criar interações positivas e memoráveis com os estudantes, despertando seu interesse e incentivando a participação ativa no processo de aprendizagem.
2. **Personalização:** Envolve a adaptação da experiência educacional às necessidades, preferências e características individuais de cada estudante, oferecendo conteúdo, atividades e avaliações personalizadas.
3. **Resolução de problemas:** Abrange a eficiência e eficácia da instituição em auxiliar os estudantes na resolução de dúvidas e problemas, minimizando frustrações e garantindo um processo de aprendizagem fluida e satisfatória.
4. **Facilidade de uso:** Refere-se à simplicidade e intuitividade das plataformas digitais utilizadas pela instituição, permitindo que os estudantes naveguem, acessem informações, realizem atividades e se comuniquem com professores e colegas de forma rápida e sem dificuldades.
5. **Emoções:** Envolve a capacidade da instituição de despertar emoções positivas nos estudantes durante a experiência educacional, como alegria, satisfação e motivação, contribuindo para o desenvolvimento de um aprendizado significativo e engajador.

O estudo de Holmberg e Holmberg (2022) enfatiza a necessidade de instituições de ensino criarem experiências de aprendizagem digitais coesas e positivas para seus estudantes,



### **Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



### **Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

EDUCAÇÃO

a fim de fidelizá-los, impulsionar o sucesso acadêmico e se destacar em um mercado educacional cada vez mais competitivo e digitalizado.



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

### 3. MÉTODO DE PESQUISA

Este estudo teve como objetivo analisar as percepções dos estudantes universitários sobre a qualidade dos serviços no ensino superior. A pesquisa foi realizada em uma Instituição de Ensino Superior (IES) privada localizada no sul do Brasil, com um total de 3.678 estudantes distribuídos em cinco escolas distintas. A seleção dos participantes foi realizada por meio de uma técnica de amostragem aleatória simples, garantindo que cada estudante tivesse a mesma probabilidade de ser incluído na amostra. Essa abordagem foi escolhida para minimizar vieses e assegurar a representatividade dos dados coletados.

A amostra foi dimensionada para garantir um nível de confiança de 95% e uma margem de erro de 5%, resultando em um tamanho de amostra de 348 estudantes. Apesar de a coleta de dados ter ocorrido exclusivamente na Escola de Negócios e Tecnologia, um total de 375 estudantes se voluntariaram e participaram da pesquisa (95%;  $\pm 4,79\%$ ;  $n = 375$ ). Esta escola foi selecionada por reunir todos os estudantes em um único turno (noturno) e estar localizada no campus principal, que centraliza todos os serviços oferecidos, facilitando a abrangência da percepção e a uniformidade no processo de coleta de dados.

A Escola de Negócios e Tecnologia é composta por 651 estudantes, sendo 134 do curso de Administração, 74 do curso de Ciências Contábeis e 443 do curso de Ciências da Computação. Dada a representatividade interna dessa escola e o fato de ser a única que concentra estudantes em um único turno (noturno), a amostra obtida é suficiente para fornecer insights valiosos sobre a percepção dos estudantes em relação à qualidade do ensino superior, especialmente nas áreas de negócios e tecnologia.

Os dados foram coletados por meio de um questionário estruturado em dois blocos, sendo o primeiro bloco dividido em sete dimensões da qualidade de serviço que contém 63 itens mensurados com uma escala do tipo Likert de 7 pontos (1 para discordo totalmente e de 7 para concordo totalmente) e o segundo com questões sociodemográficas que contém 4 itens, incluindo a idade, sexo, renda e curso universitário do estudante. As dimensões da qualidade de serviço compõem uma escala desenvolvidas por Abbas (2020) e foram traduzidas do inglês para o português, sendo validadas por especialistas e por uma amostra de 46 estudantes de diversas IES. Entretanto, a escala original (em inglês) foi desenvolvida e validada em outro contexto (em outro país), sendo assim para a validação da escala traduzida (Apêndice A) foi utilizada a técnica de análise fatorial exploratória (explicada adiante).

O questionário foi impresso e distribuído aos estudantes universitários com aplicação presencial durante o período letivo de 11/04/2024 a 24/04/2024, antes das avaliações

# ATITUS

EDUCAÇÃO

semestrais. A 1ª semana de coleta foi realizada nos cursos de Administração e Ciências Contábeis, considerando habilitado à pesquisa, àqueles estudantes que se encontravam em sala no início da aula e que estavam interessados em participar da pesquisa. Na 2ª semana de coleta foi realizada no curso de Ciências da Computação seguindo a mesma orientação da coleta anterior.

Após a conclusão da coleta, os dados foram inseridos no SPSS v. 27 para análises estatísticas. A pesquisadora iniciou com teste de normalidade dos dados para garantir o uso adequado das técnicas de análise de dados. Na análise dos dados coletados de 375 estudantes verificou-se a normalidade na distribuição dos dados, a partir dos testes de assimetria e curtose. Os valores de assimetria estão compreendidos no intervalo de  $[-0,043; -1,894]$  dentro do limite aceitável (*i. e.*,  $skewness \leq \pm 3,0$ ), ao passo que os de curtose estão compreendidos no intervalo de  $[-0,826; 5,677]$  dentro do limite aceitável (*i. e.*,  $kurtosis \leq \pm 10,0$ ) (Kline, 2016).

Para análise das diferenças das médias de idades dos estudantes entre os cursos, foi utilizada a análise de variância (ANOVA). Este teste permite comparar as médias de mais de dois grupos para verificar se existem diferenças estatisticamente significativas entre eles. A ANOVA foi seguida pelo teste post hoc de Tukey HSD, que realiza comparações múltiplas para identificar quais grupos específicos diferem entre si.

Na análise da associação entre o curso universitário e as variáveis categóricas, como sexo e faixa de renda familiar, foi aplicado o teste de Qui-Quadrado. Este teste avalia se existe uma associação significativa entre duas variáveis categóricas, comparando as frequências observadas com as esperadas.

A análise da matriz de correlações possibilitou identificar os valores estatisticamente significativos ( $p < 0,01$ ). Isso forneceu uma base de dados adequada para a análise fatorial. A técnica de análise fatorial exploratória foi utilizada para validação das escalas (Apêndice B), verificando as relações subjacentes dos itens com as escalas desenvolvidas por Abbas (2020). Assim, optou-se pela determinação *a priori*, com extração individualizada de cada um dos sete fatores – variáveis (Perfil dos professores, qualidade do currículo, infraestrutura e instalações, administração e suporte, qualidade da empregabilidade, proteção e segurança, e desenvolvimento de habilidades dos estudantes), utilizando o método de rotação varimax e considerando a carga fatorial maior do que 0,300 como requisito mínimo aceitável (Abbas, 2020; Hair et al., 2009).

Neste sentido, os procedimentos de análise fatorial exploratória foram aplicados a partir do teste de esfericidade de *Bartlett*, que indicou a conveniência do modelo fatorial ( $p < 0,01$ ), e do teste de *Kaiser-Meyer-Olkin*, que mostrou a adequação do modelo fatorial aos dados ( $KMO > 0,500$ ;  $[0,792; 0,934]$ ). Desse modo, utilizou-se o método dos componentes principais



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

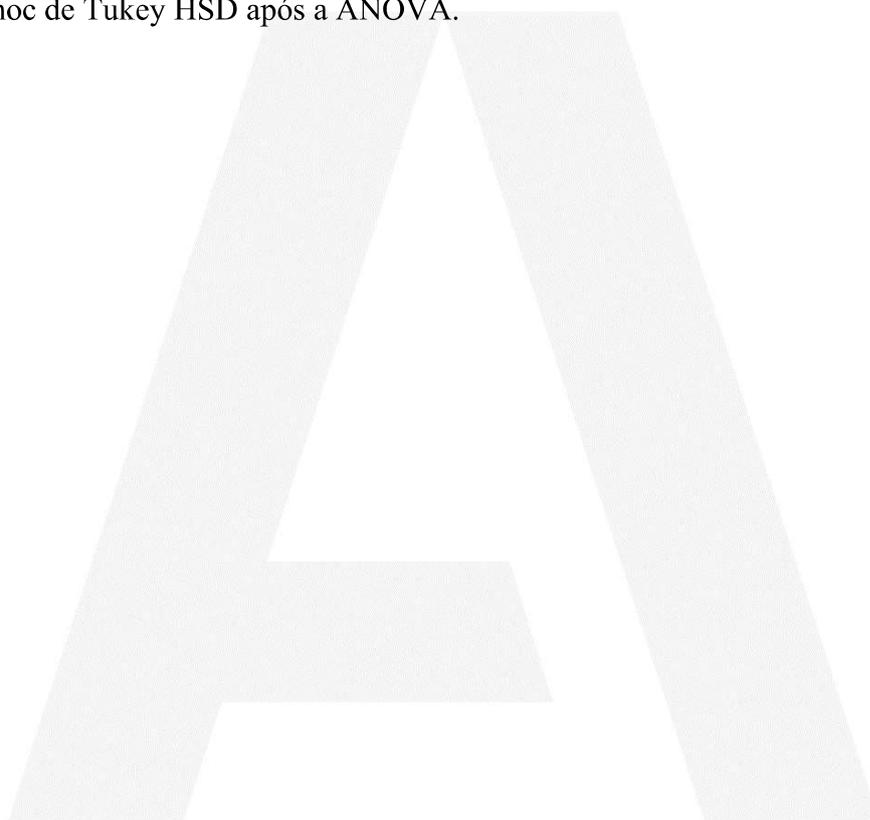
# ATITUS

## EDUCAÇÃO

para verificar a variância explicada aceitável ( $VE \geq 40\%$ ; [39,565%; 67,946%]) e a consistência interna da escala (Alpha de Cronbach  $> 0,700$ ; [0,809; 0,927]).

A análise da comparação dos cursos universitários com base nas dimensões da qualidade de serviço, foi realizada a partir da análise de variância (ANOVA). Este teste estatístico avalia se existem diferenças significativas entre as médias de mais de dois grupos.

Para examinar as relações entre as diferentes dimensões da qualidade de serviço, foi realizada a análise de correlação de Pearson. Este método mede a força e a direção da associação linear entre duas variáveis contínuas. Para identificar as dimensões da qualidade de serviço que receberam melhores ou piores avaliações, foram realizadas comparações múltiplas utilizando o teste de post hoc de Tukey HSD após a ANOVA.



### Passo Fundo

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



### Porto Alegre

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 CARACTERÍSTICAS DOS ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS

Nesta seção, apresenta-se uma análise detalhada dos dados coletados de 375 estudantes universitários, distribuídos entre os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências da Computação. A idade média dos participantes foi analisada por curso, revelando médias de 20,92 anos para Administração, 20,57 anos para Ciências Contábeis e 20,10 anos para Ciências da Computação. Em termos de distribuição por sexo, observou-se que 73,9% dos estudantes são do sexo masculino, com maior concentração (84%) no curso de Ciências da Computação. A principal faixa de renda dos estudantes também foi examinada, destacando que a maioria dos estudantes de Ciências da Computação (72,6%) possui renda mensal abaixo de 2 salários mínimos, enquanto uma proporção significativa dos estudantes de Administração (33,6%) pertence à faixa de renda entre 2 a 4 salários mínimos. Esses dados proporcionam uma compreensão abrangente do perfil sociodemográfico dos estudantes em cada curso, oferecendo insights valiosos para a elaboração de políticas educacionais e estratégias de marketing.

A Tabela 1 apresenta os resultados da análise de variância (ANOVA), com o objetivo de realizar as comparações múltiplas por meio do teste de post hoc de Tukey HSD para a média de idade dos estudantes entre os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências da Computação.

**Tabela 1.**

Comparação entre cursos universitários com base na idade dos estudantes

Cursos universitários	N	Média	Desvio Padrão	Z	Sig.
Administração	83	20,916	3,057	2,498	0,084
Ciências Contábeis	49	20,571	2,723		
Ciências da Computação	243	20,099	2,997		
Sig. (Teste Post hoc Tukey HSD)	-	0,185	-	-	-

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Observa-se que não há diferença significativa entre as médias da idade dos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências da Computação ( $F = 2,498$ ,  $p = 0,084$ ). As comparações múltiplas do teste de post hoc Tukey HSD corroboram este resultado, indicando que não há diferença significativa das idades entre os cursos universitários.

A análise da associação entre o curso universitário e o sexo dos estudantes foi realizada com o teste de Qui-Quadrado, apresentando a distribuição das frequências observadas e esperadas, assim como os percentuais e resíduos ajustados (Tabela 2).

**Tabela 2.**

Distribuição das frequências observadas e esperadas por curso e sexo dos estudantes

Sexo	Indicadores		Cursos universitários			Total
			Administração	Ciências Contábeis	Ciências da Computação	
Masculino	Frequência	observada	43,0	30,0	204,0	277,0
		esperada	61,3	36,2	179,5	277,0
	Percentual observado		15,5%	10,8%	73,6%	100,0%
		Resíduos ajustados		-5,2	-2,2	6,0
Feminino	Frequência	observada	40,0	19,0	39,0	98,0
		esperada	21,7	12,8	63,5	98,0
	Percentual observado		40,8%	19,4%	39,8%	100,0%
		Resíduo ajustado		5,2	2,2	-6,0
Total	Frequência	observada	83,0	49,0	243,0	375,0
		esperada	83,0	49,0	243,0	375,0
	Percentual observado		22,1%	13,1%	64,8%	100,0%

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Os resultados do teste de Qui-Quadrado indicam uma associação estatisticamente significativa entre o curso universitário e o sexo dos estudantes ( $\chi^2 (2) = 37,780$ ,  $p < 0,001$ ). A razão de verossimilhança e a associação linear por linear também confirmaram essa associação com valores de  $p < 0,001$ . Assim, os resultados da análise revelam uma associação significativa entre o sexo dos estudantes e o curso universitário escolhido:

- Estudantes masculinos são predominantes em Ciências da Computação, representando 73,6% dos estudantes do sexo masculino e 54,4% do total. Os resíduos ajustados indicam um desvio positivo significativo para Ciências da Computação (6,0), enquanto Administração e Ciências Contábeis mostram desvios negativos (-5,2 e -2,2, respectivamente).
- Estudantes femininos são mais representados em Administração e Ciências Contábeis, com percentuais de 40,8% e 19,4% em relação ao sexo feminino. Os resíduos ajustados mostram desvios positivos significativos para Administração (5,2) e Ciências Contábeis (2,2), enquanto Ciências da Computação apresenta um desvio negativo significativo (-6,0).

Essas descobertas sugerem uma tendência de escolha de cursos influenciada pelo sexo dos estudantes. A predominância masculina em Ciências da Computação pode refletir estereótipos de gênero e preferências culturais que incentivam homens a seguir carreiras na área de tecnologia. Por outro lado, a maior representação feminina em Administração e Ciências Contábeis pode estar relacionada a percepções de compatibilidade dessas áreas com habilidades e interesses tradicionalmente associados às mulheres.

# ATITUS

## EDUCAÇÃO

Esses resultados têm várias implicações para políticas educacionais e institucionais:

- **Políticas de Inclusão:** Instituições podem desenvolver programas específicos para atrair e reter estudantes do sexo feminino em cursos de Ciências da Computação, desafiando estereótipos de gênero e promovendo a diversidade.
- **Orientação Vocacional:** Programas de orientação podem ser ajustados para abordar os fatores que influenciam as escolhas de curso baseadas em gênero, ajudando estudantes a explorar uma gama mais ampla de opções acadêmicas e profissionais.

A análise dos dados, que revela uma associação significativa entre o sexo dos estudantes e o curso universitário escolhido, encontra respaldo na literatura existente. Firdaus (2006a) também explorou a relação entre gênero e escolha de curso, e seus resultados se alinham com as descobertas desta pesquisa. O autor observou uma predominância masculina em cursos de Ciências da Computação e uma maior representação feminina em Administração, corroborando a tendência identificada nesta análise.

Assim como os resultados desta pesquisa, Firdaus (2006a) atribui essa tendência a uma combinação de fatores, incluindo estereótipos de gênero e preferências culturais que influenciam as escolhas dos estudantes. A predominância masculina em Ciências da Computação pode ser reflexo de uma visão cultural que associa tecnologia e computação a habilidades e interesses masculinos, enquanto a maior presença feminina em Administração pode estar relacionada a percepções de que essa área é mais compatível com características tradicionalmente atribuídas às mulheres.

As implicações para políticas educacionais e institucionais também se assemelham às propostas por Firdaus (2006a). O autor defende a necessidade de programas de inclusão para atrair e reter mulheres em áreas como Ciências da Computação, desafiando estereótipos de gênero e promovendo a diversidade. Além disso, Firdaus (2006a) destaca a importância de programas de orientação vocacional que abordem os fatores que influenciam as escolhas de curso baseadas em gênero, incentivando os estudantes a explorar uma gama mais ampla de opções acadêmicas e profissionais.

Em suma, a pesquisa de Firdaus (2006a) oferece um valioso suporte teórico para a análise apresentada, corroborando as descobertas e reforçando a necessidade de ações para promover a igualdade de gênero na escolha de cursos universitários.

A análise da associação entre o curso universitário escolhido pelos estudantes e a faixa de renda familiar foi realizada com o teste de Qui-Quadrado, apresentando a distribuição das frequências observadas e esperadas, assim como os percentuais e resíduos ajustados (Tabela 3).



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

**Tabela 3.**

Distribuição das frequências observadas e esperadas por curso e faixa de renda

Faixas de renda	Indicadores		Cursos universitários			Total
			Administração	Ciências Contábeis	Ciências da Computação	
Abaixo de 2 SM	Frequência	observada	34,0	27,0	162,0	223,0
		esperada	49,4	29,1	144,5	223,0
	Percentual observado		15,2%	12,1%	72,6%	100,0%
	Resíduos ajustados		-3,9	-0,7	3,9	-
De 2 a 4 SM	Frequência	observada	36,0	15,0	56,0	107,0
		esperada	23,7	14,0	69,3	107,0
	Percentual observado		33,6%	14,0%	52,3%	100,0%
	Resíduo ajustado		3,4	0,3	-3,2	-
Acima de 4 SM	Frequência	observada	13,0	7,0	25,0	45,0
		esperada	10,0	5,9	29,2	45,0
	Percentual observado		28,9%	15,6%	55,6%	100,0%
	Resíduo ajustado		1,2	0,5	-1,4	-
Total	Frequência	observada	83,0	49,0	243,0	375,0
		esperada	83,0	49,0	243,0	375,0
	Percentual observado		22,1%	13,1%	64,8%	100,0%

Elaborado pela autora (2024)

Os resultados do teste de Qui-Quadrado indicaram uma associação estatisticamente significativa entre o curso universitário e a faixa de renda ( $\chi^2(4) = 17,834, p < 0,001$ ). A análise da razão de verossimilhança também confirmou essa associação ( $\chi^2 = 17,576, p < 0,001$ ). Adicionalmente, a associação linear por linear mostrou uma tendência linear significativa na associação entre as variáveis ( $\chi^2 = 12,686, p < 0,001$ ).

Os resultados da análise indicam que há uma relação estatisticamente significativa entre o curso universitário e a faixa de renda dos estudantes. Especificamente, observa-se que:

- Estudantes de Ciências da Computação têm uma maior representação na faixa de renda abaixo de 2 salários mínimos, sugerindo que este curso atrai um número significativo de estudantes de famílias de renda mais baixa ou que os estudantes não possuem renda e dependem da família para despesas com educação. Os resíduos ajustados indicam um desvio positivo significativo, corroborando essa observação.
- Estudantes de Administração estão mais representados na faixa de renda entre 2 e 4 salários mínimos. Este grupo também apresenta resíduos ajustados significativos, sugerindo que a distribuição observada é maior do que a esperada;
- Estudantes de Ciências Contábeis não mostram desvios tão significativos quanto os outros cursos, mas apresentam uma distribuição de renda mais próxima das expectativas, com um leve desvio negativo na faixa de renda abaixo de 2 salários mínimos.

Essas descobertas têm importantes implicações para políticas educacionais e de suporte financeiro. A concentração de estudantes de Ciências da Computação em faixas de renda mais baixas pode indicar a necessidade de políticas de apoio financeiro mais robustas para esses estudantes, como bolsas de estudo, subsídios e programas de assistência estudantil, conforme discutido por Abbas (2020). Por outro lado, a maior representação de estudantes de Administração na faixa de renda intermediária pode sugerir uma necessidade diferente de suporte ou recursos, como programas de mentoria e networking para auxiliar na inserção profissional, como apontado por Teeroovengadum et al. (2016).

Além disso, a tendência linear significativa encontrada sugere que conforme a renda familiar aumenta, a probabilidade de escolher determinados cursos muda de maneira previsível. Essa informação pode ser útil para instituições de ensino na formulação de estratégias de recrutamento e na alocação de recursos, como a criação de programas de bolsas de estudo direcionados a estudantes de baixa renda em cursos específicos, como sugerido por Icli & Anil (2014).

## 4.2 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Nesta seção, a Análise Fatorial Exploratória (AFE) foi aplicada para validar as escalas das dimensões relacionadas à qualidade de serviço. Os resultados da AFE indicam que, apesar das variâncias explicadas serem geralmente mais baixas do que no estudo de Abbas (2020), as escalas ainda apresentam boa consistência interna e adequação aos dados (Apêndice B). A rotação varimax ajudou a confirmar os itens que se correlacionam com cada fator, e a maioria das cargas fatoriais são satisfatórias (acima de 0,300).

Os resultados são úteis para entender as percepções dos estudantes sobre a qualidade de serviço no ensino superior e indicam áreas específicas que podem necessitar de melhorias ou de reavaliação.

Na comparação entre os cursos universitários com base nas dimensões da qualidade de serviço, realizou-se a análise de variância (ANOVA) com o propósito de evidenciar possíveis diferenças a partir das comparações múltiplas (Tabela 4). Entretanto, não se observam diferenças significativas entre os cursos nas dimensões analisadas.

**Tabela 4.**

Comparação entre cursos universitários com base nas dimensões da qualidade de serviço

Dimensões	Cursos universitários	Média	Z	Sig.
Perfil dos Professores – PP	Administração	5,817	1,022	0,361
	Ciências Contábeis	5,650		
	Ciências da Computação	5,843		
Qualidade do Currículo – QC	Administração	5,536	0,456	0,634
	Ciências Contábeis	5,627		
	Ciências da Computação	5,661		
Infraestrutura e Instalações – II	Administração	5,415	0,429	0,651
	Ciências Contábeis	5,406		
	Ciências da Computação	5,319		
Administração e Suporte – AS	Administração	5,614	2,484	0,085
	Ciências Contábeis	5,546		
	Ciências da Computação	5,814		
Qualidade da Empregabilidade – QE	Administração	5,511	0,301	0,740
	Ciências Contábeis	5,551		
	Ciências da Computação	5,611		
Proteção e Segurança – PS	Administração	4,981	0,198	0,821
	Ciências Contábeis	5,049		
	Ciências da Computação	5,066		
Desenvolvimento de Habilidades – DH	Administração	5,191	0,002	0,998
	Ciências Contábeis	5,190		
	Ciências da Computação	5,196		

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Os resultados indicam que as dimensões da qualidade de serviço não possuem diferenças significativas entre os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências da Computação. Isso sugere uma homogeneidade na qualidade percebida nos diversos aspectos do ambiente universitário, independentemente do curso.

Esses achados reforçam a ideia de que a instituição consegue manter um padrão de qualidade consistente entre os diversos aspectos educacionais e de infraestrutura, sendo um ponto positivo para a gestão universitária. Adicionalmente, a análise da confiabilidade e validade das dimensões da qualidade em serviço, como realizado por Abbas (2020), reforça a robustez dos resultados e a consistência das escalas utilizadas na pesquisa. Assim, a análise revela uma percepção positiva e uniforme dos estudantes de diferentes cursos universitários sobre os diversos aspectos avaliados.

Por outro lado, verificou-se a relação entre as diferentes dimensões analisadas na pesquisa: Perfil dos Professores (PP), Qualidade do Currículo (QC), Infraestrutura e Instalações (II), Administração e Suporte (AS), Qualidade da Empregabilidade (QE), Proteção e Segurança (PS), e Desenvolvimento de Habilidades dos Estudantes (DH). Com isso, foi realizada a análise de correlação de Pearson, sendo seus resultados apresentados na Tabela 5 e destacando diversas correlações significativas entre as dimensões.

**Tabela 5.**

Matriz de correlação linear de Pearson das dimensões da qualidade de serviço

Dimensões	Média	Desvio Padrão	PP	QC	II	AS	QE	PS	DH
PP	5,813	0,863	1,000						
QC	5,629	1,031	<b>0,649</b>	1,000					
II	5,352	0,923	0,616	<b>0,684</b>	1,000				
AS	5,735	0,955	0,633	0,603	<b>0,656</b>	1,000			
QE	5,581	1,056	0,531	0,639	0,584	0,561	1,000		
PS	5,045	1,067	0,527	0,575	0,622	0,529	0,574	1,000	
DH	5,195	0,924	0,620	0,648	0,640	0,605	<b>0,687</b>	<b>0,700</b>	1,000

Nota: Todas as correlações são significativas no nível de  $p < 0,01$ .

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

As correlações significativas entre as dimensões destacam a interconexão entre diferentes aspectos da experiência educacional dos estudantes universitários. A forte correlação ( $r = 0,649$ ) entre a percepção do perfil dos professores e a qualidade do currículo sugere que a qualidade do corpo docente influencia diretamente como os estudantes avaliam o currículo. Além disso, a percepção da infraestrutura e das instalações está fortemente associada com a qualidade do currículo ( $r = 684$ ) e o suporte administrativo ( $r = 656$ ), ressaltando a importância de um ambiente físico adequado para a percepção geral da qualidade educacional.

A alta correlação ( $r = 687$ ) entre a qualidade da empregabilidade e o desenvolvimento de habilidades dos estudantes indica que os estudantes que percebem estar desenvolvendo habilidades úteis também percebem melhores perspectivas de emprego, alinhado com o conceito de qualidade transformadora proposto por Teeroovengadum et al. (2016), que enfatiza o impacto da educação no desenvolvimento pessoal e profissional dos estudantes. Essa relação destaca a importância de currículos e experiências educacionais que promovam habilidades práticas e empregáveis.

A segurança percebida no campus também mostra uma forte relação com o desenvolvimento de habilidades ( $r = 0,700$ ), sugerindo que um ambiente seguro é crucial para que os estudantes possam focar em seu desenvolvimento acadêmico e pessoal, corroborando os achados de Abbas (2020) que inclui a segurança como um dos fatores importantes na percepção da qualidade em serviço.

Os resultados da análise de correlação evidenciam a importância de uma abordagem holística na gestão educacional, onde melhorias em um aspecto podem ter impactos positivos em outros. Esses achados fornecem insights valiosos para gestores educacionais sobre como diferentes dimensões da experiência estudantil estão interligadas e como intervenções podem ser planejadas de maneira integrada para maximizar o impacto positivo na percepção dos estudantes.

Entretanto, a comparação entre as dimensões da qualidade de serviço indica a percepção dos estudantes universitários em relação a cada uma das dimensões, possibilitando evidenciar àquelas que receberam melhores avaliações. A análise de variância indicou diferenças significativas entre as dimensões [ $F(6, 2.618) = 32,441$ ;  $p < 0,001$ ]. Para identificar quais dimensões diferem entre si, foram realizadas comparações múltiplas utilizando o teste de post hoc de Tukey HSD (Tabela 6).

**Tabela 6.**

Comparação entre as dimensões da qualidade de serviço

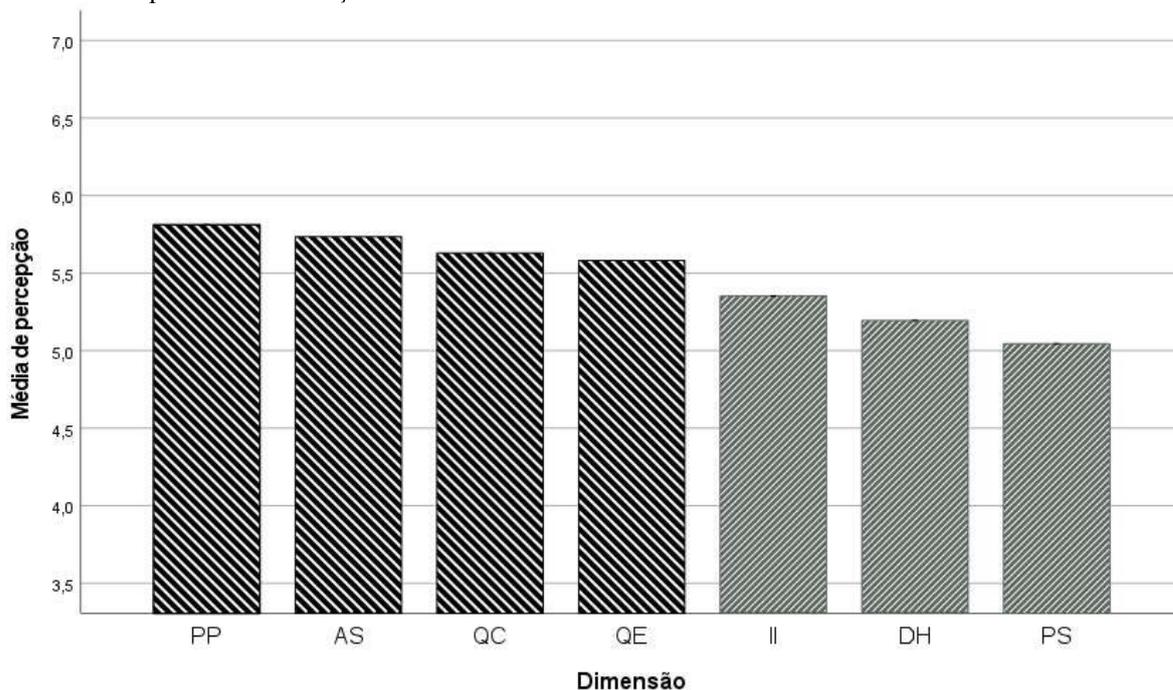
Dimensões	Subconjuntos homogêneos			
	1	2	3	4
Perfil dos Professores – PP	5,813			
Administração e Suporte – AS	5,735	5,735		
Qualidade do Currículo – QC	5,629	5,629		
Qualidade da Empregabilidade – QE		5,581		
Infraestrutura e Instalações – II			5,352	
Desenvolvimento de Habilidades – DH			5,195	5,195
Proteção e Segurança – PS				5,045
Sig. (Teste Post hoc Tukey HSD)	0,136	0,318	0,290	0,357

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Os resultados indicam várias diferenças significativas entre as dimensões, sugerindo que os respondentes avaliam as dimensões de maneira diferente. As dimensões são agrupadas em subconjuntos homogêneos, indicando que certas dimensões não diferem significativamente entre si em termos de percepção da qualidade de serviço. Os resultados mostram que a dimensão PP (Perfil dos Professores) tem a maior média ( $\mu = 5,813$ ), enquanto a dimensão PS (Proteção e Segurança) tem a menor média ( $\mu = 5,045$ ).

Os resultados das comparações múltiplas revelam que existem diferenças significativas na percepção dos estudantes em relação às diversas dimensões da qualidade de serviço. As dimensões PP, AS, QC e QE foram avaliadas mais favoravelmente, enquanto as dimensões II, PS e DH foram avaliadas menos favoravelmente (Gráfico 1). Esses resultados indicam que os estudantes percebem uma maior qualidade no perfil dos professores, na administração e suporte, no currículo e na empregabilidade, em comparação com a proteção e segurança e o desenvolvimento de suas habilidades.

**Gráfico 1.**  
Dimensões da qualidade de serviço



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

As diferenças significativas entre as dimensões sugerem que os gestores educacionais devem prestar atenção especial às áreas com avaliações mais baixas, como proteção e segurança ( $\mu = 5,045$ ), para melhorar a percepção geral da qualidade de serviço. Melhorias nessas áreas podem levar a uma percepção mais equilibrada e positiva entre todas as dimensões.

Além disso, as inter-relações entre as dimensões destacadas na análise de correlação também devem ser consideradas na formulação de estratégias de melhoria. Por exemplo, melhorias na infraestrutura e instalações podem ter um impacto positivo na percepção da administração e suporte, bem como na qualidade do currículo. Essa abordagem integrada e holística é corroborada por Teeroovengadum et al. (2016), que defendem a importância de considerar tanto a qualidade funcional quanto a técnica na avaliação da qualidade do serviço no ensino superior.

Contudo, a análise de comparação entre as dimensões da qualidade de serviço fornece insights valiosos para a gestão educacional, destacando pontos fortes e pontos fracos que necessitam de melhorias. Uma abordagem integrada e focada nas dimensões menos favorecidas pode levar a uma melhoria significativa na percepção geral da qualidade pelos estudantes.

## 5. CONCLUSÃO

Os resultados desta pesquisa indicam que não há diferenças significativas na percepção da qualidade dos serviços entre os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências da Computação. A análise revelou que os estudantes avaliaram positivamente diversas dimensões da qualidade dos serviços oferecidos, incluindo o Perfil dos Professores, Qualidade do Currículo, Infraestrutura e Instalações, Administração e Suporte, Qualidade da Empregabilidade, Proteção e Segurança, e Desenvolvimento de Habilidades dos Estudantes. A análise de correlação de Pearson mostrou correlações significativas entre essas dimensões, sugerindo que melhorias em uma área podem ter efeitos positivos em outras. Além disso, a consistência nas avaliações entre os diferentes cursos sugere que a instituição tem mantido um padrão de qualidade uniforme em suas ofertas educacionais.

Este estudo contribui para a literatura acadêmica ao fornecer uma análise detalhada das percepções dos estudantes sobre a qualidade dos serviços no ensino superior em um contexto brasileiro. A utilização de uma abordagem quantitativa com amostragem aleatória simples e a aplicação de um questionário estruturado em uma escala Likert de 7 pontos fornecem uma base robusta para futuras pesquisas. A validação da escala traduzida para o contexto brasileiro adiciona valor significativo ao campo de estudos de qualidade em serviços educacionais, permitindo comparações com pesquisas internacionais e ajudando a construir uma base de conhecimento mais globalizada.

Os resultados desta pesquisa oferecem insights valiosos para a gestão da Instituição de Ensino Superior (IES). A percepção positiva e uniforme da qualidade dos serviços sugere que a instituição está se esforçando para fidelizar os estudantes e melhorar continuamente a experiência educacional. A identificação de correlações significativas entre diversas dimensões da qualidade indica áreas específicas que podem necessitar de atenção especial para aprimorar ainda mais os serviços prestados. Por exemplo, melhorias na infraestrutura podem influenciar positivamente a percepção sobre a qualidade do currículo e a empregabilidade. Essas informações podem ser utilizadas pela IES para desenvolver estratégias de melhoria contínua, focadas na manutenção de altos padrões de qualidade e na satisfação dos estudantes, o que é crucial para o sucesso acadêmico e a competitividade no mercado educacional.

Embora a pesquisa tenha sido conduzida com rigor metodológico, algumas limitações devem ser reconhecidas. A coleta de dados ocorreu exclusivamente na Escola de Negócios e Tecnologia, o que pode limitar a generalização dos resultados para outras áreas do

# ATITUS

EDUCAÇÃO

conhecimento. A utilização de um questionário autoaplicado pode introduzir vieses de resposta, como a tendência dos respondentes em fornecer respostas socialmente desejáveis. Além disso, a pesquisa se concentra em uma única instituição privada, o que pode não refletir a diversidade de experiências em outras IES, sejam públicas ou privadas.

Para ampliar o conhecimento sobre a percepção da qualidade dos serviços no ensino superior, sugere-se que futuras pesquisas incluam uma amostra mais diversificada, abrangendo diferentes escolas e áreas do conhecimento dentro da instituição. Também seria interessante expandir o estudo para incluir outras instituições de ensino, tanto públicas quanto privadas, para uma comparação mais ampla e representativa. A utilização de métodos qualitativos, como entrevistas em profundidade ou grupos focais, pode fornecer insights adicionais sobre as nuances das percepções dos estudantes e identificar áreas de melhoria não capturadas por métodos quantitativos. Além disso, investigar como fatores externos, como políticas públicas, condições econômicas e mudanças tecnológicas, influenciam a percepção da qualidade no ensino superior pode fornecer uma visão mais holística e contextualizada das percepções dos estudantes.



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

### REFERÊNCIAS

- Aakko, M., & Nünimäki, K. (2021). Quality matters: reviewing the connections between perceived quality and clothing use time. *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, 26(1), 107-125. <https://doi.org/10.1108/JFMM-09-2020-0192>
- Abbas, M. (2020). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67, 100933.
- Appleton-Knapp, S. L., & Krentler, K. A. (2006). Measuring student expectations and their effects on satisfaction: The importance of managing student expectations. *Journal of Marketing for Higher Education*, 15(2), 39-54.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-540.
- Balachandran, S., Balakrishnan, A., & Chong, S. C. (2006). Service quality in higher education: An empirical investigation. *The TQM Magazine*, 18(3), 264-277.
- Bandeira, D. R., Marinho, S. V., & Barroso, A. C. (1998). Qualidade em serviços educacionais: Um estudo de caso em uma universidade federal. *Revista de Administração de Empresas*, 38(2), 54-64.
- Chauí, M. (2005). *Convite à filosofia*. Ática.
- Coutinho, C. P. (2007). *Metodologia de pesquisa em ciências sociais e humanas: Teoria e prática*. Almedina.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- El Alfy, H., & Abukari, M. (2019). The relationship between service quality and student satisfaction in Egyptian universities. *International Journal of Educational Management*, 33(5), 797-813.
- Ferrell, O. C., & Gonzalez, G. (2004). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in the financial services industry. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 11(3), 165-175.
- Firdaus, A. (2005). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for higher education sector, paper presented at the *Third Annual Discourse Power Resistance Conference: Global Issues Local Solutions*, University of Plymouth, Plymouth, 5-7 April.
- Firdaus, A. (2006a). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, Vol. 30(6), 569-81.
- Frigo, L. P., Lima, G. B. A., & Barroso, A. C. (2004). A globalização e os desafios da educação em administração no Brasil. *Revista de Administração de Empresas*, 44(1), 71-83.

# ATITUS

## EDUCAÇÃO

- Gaidukova, G. N. A Longitudinal Sociological Monitoring of Customers' Satisfaction with the Quality of Educational Services. *Russian Education and Society*, v. 56, n. 1, p. 47–56, 1 jan. 2014.
- Gallifa, J., & Batallé, P. (2010). Student perceptions of service quality in a multi-campus higher education system in Spain. *Quality Assurance in Education*, 18(2), 156-170.
- Genro, M. H. (2005). A expansão do ensino superior privado no Brasil: Características e implicações. *Revista Brasileira de Educação*, 28(82), 51-68.
- Gianesi, I. G. N., & Corrêa, H. L. (1996). *Administração estratégica de serviços: Operações para satisfação do cliente*. Atlas.
- Gonçalves Filho, C., Guerra, V. M., & Moura, L. A. A. (2003). A qualidade dos serviços educacionais na percepção dos alunos de graduação em administração. *Revista de Administração de Empresas*, 43(3), 59-70.
- Grönroos, C. (2004). *Marketing: gerenciamento e serviços*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Hair, J. F., Jr., Babin, B., Money, A. H., & Samouel, P. (2009). *Fundamentos de métodos de pesquisa em administração*. Porto Alegre: Bookman.
- Harvey, L. (1999). Defining quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 7(2), 129-138.
- Holmberg, J., & Holmberg, C. (2022). Enhancing student engagement and satisfaction through a comprehensive digital student experience framework. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 21(1), 1-17.
- Holmlund, M. (2004). Analyzing business relationships and distinguishing different interaction levels. *Industrial Marketing Management*, 33(4), 279-287.
- Icli, G. E., & Anil, N. K. (2014). The HEDQUAL scale: A new measurement scale of service quality for MBA programs in higher education. *South African Journal of Business Management*, 45(3), 31–43.
- Kotler, P. (2000). *Administração de marketing* (10a ed.). Prentice Hall.
- Kurtz, D. L., & Clow, K. E. (1998). *Services marketing*. Wiley.
- Leite, A. C., Lopes, E. L., & Leite, M. C. (2006). Avaliação da qualidade do serviço de educação a distância: Um estudo de caso. *Revista de Administração da UFSM*, 3(1), 105-122.
- Liljander, V., & Strandvik, T. (1993). Estimating zones of tolerance in perceived service quality and perceived service value. *International Journal of Service Industry Management*, 4(1), 6-28. <https://doi.org/10.1108/09564239310037909>
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying services to gain strategic marketing insights. *Journal of Marketing*, 47(3), 9-20.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2001). *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva.



### Passo Fundo

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



### Porto Alegre

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

## EDUCAÇÃO

- Martins, G. A. (1989). A educação superior no Brasil: Características e tendências. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, 70(165), 311-330.
- MDIC-Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. (2018). *Importância do setor terciário, 2018*. Recuperado em 12 de fevereiro de 2024, de <http://www.mdic.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=4&menu=4485>
- Mello, S. C. B., Dutra, H. F. De O., & Oliveira, P. A. Da S. (2001). Avaliando a Qualidade de Serviço Educacional numa IES: O impacto da Qualidade Percebida na Apreciação do Aluno de Graduação. *O & S: Vol. 08, nº 21, maio/agosto, 2001*.
- Messineo, M., Gaither, G., Bott, J., & Ritchey, K. (2007). Inexperienced versus experienced students' expectations for active learning in large classes. *College Teaching*, 55(3), 125-133.
- Nogueira, T. G., et al. (2010). Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior: Um estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala SERVQUAL. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 9(1), 101-119.
- O'Neill, M., & Palmer, A. (2000). An empirical study of the effects of time upon perceptions of service quality. In *Australian & New Zealand Marketing Academy Conference* (pp. 884-888). ANZMAC.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pitt, L. F., & Jeantout, N. (1994). Service quality and its measurement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 2(3), 23-29.
- Reinecke, S. (2006). Service experience management: A holistic approach to managing the customer experience. *Journal of Service Management*, 17(3), 262-276.
- Satolo, E. G., Calarge, F. C., Salles, J. A. A., Maestrelli, N. C., Papa, M. C. O., & Abackerli, A. J. (2006). Uma análise sobre questões atuais do Sistema Lean Production: Um estudo exploratório de um site internacional de discussões. In *Simpósio Internacional de Engenharia Automotiva* (Vol. 14).
- Siqueira, J. P. L., & Carvalho, M. M. (2006). A qualidade percebida nos serviços de educação superior: Um estudo exploratório. *Revista Eletrônica de Administração*, 12(4), 1-16.
- Stupak, R. J. (2001). Towards a typology of service organizations: A conceptual framework. *International Journal of Service Industry Management*, 12(3), 222-240.
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2013). Antecedents and consequences of service quality in a higher



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

EDUCAÇÃO

education context: a qualitative research approach. *Quality Assurance in Education*, 21(1), 70-95.

Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Integrating SERVQUAL and Kano models in assessing service quality: An exploratory study in a higher education context. *International Journal of Business Research*, 16(2), 189–202.

Tureta, C., Rosa, A. R., & Oliveira, V. C. S. (2007). Avaliação criticacrítica de serviço educacionais: o emprego do modelo Servqual. *Revista De Gestão*, 14(4), 33-45.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Marketing de serviços: A empresa com foco no cliente* (2a ed.). Bookman.



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

EDUCAÇÃO

## APÊNDICE A - Questionário

Os itens de medição e escalas utilizadas neste estudo são brevemente descritos abaixo. Uma escala de avaliação do tipo *Likert* de 7 pontos foi utilizada para todos os itens, variando de 1 (Discordo totalmente) a 7 (Concordo totalmente).

Escala	Item	Descrição
Perfil dos Professores	PP1	Os meus professores possuem conhecimento abrangente na sua área.
	PP2	O conhecimento possuído pelos meus professores está atualizado.
	PP3	Os meus professores têm conhecimento adequado para responder às perguntas dos estudantes.
	PP4	Os meus professores utilizam exemplos da vida real para melhorar a compreensão dos estudantes.
	PP5	As habilidades de comunicação dos meus professores são excelentes.
	PP6	Os meus professores têm domínio eficaz sobre o idioma do curso.
	PP7	Eu consigo compreender facilmente os conceitos explicados pelos meus professores.
	PP8	Os meus professores se comunicam de maneira educada e respeitosa.
	PP9	Os meus professores explicam os conceitos complexos de maneira fácil e compreensível.
	PP10	Os meus professores criam um ambiente interativo na sala de aula e despertam o interesse dos estudantes.
	PP11	Os meus professores garantem a participação ativa dos estudantes na aula.
	PP12	Os meus professores utilizam diferentes ferramentas e técnicas para melhorar a aprendizagem dos estudantes - jogos educativos, atividades em sala de aula.
	PP13	Os meus professores demonstram um comportamento imparcial e não discriminatório.
	PP14	Os professores na minha instituição inspiram confiança nos estudantes.
	PP15	Os meus professores demonstram interesse em compreender e resolver os problemas dos estudantes.
	PP16	Os meus professores seguem critérios de avaliação justos.
	PP17	Os meus professores fornecem regularmente feedback sobre o desempenho acadêmico aos estudantes.
Qualidade do Currículo	QC1	O currículo ensinado na minha instituição é abrangente e de fácil compreensão.
	QC2	O currículo ensinado na minha instituição ajuda os estudantes a pensar de forma criativa e proativa.
	QC3	O currículo ensinado na minha instituição melhora as habilidades intelectuais dos estudantes (tomada de decisão, resolução de problemas).
	QC4	A minha instituição elabora currículos considerando as perspectivas futuras de emprego para os estudantes.
Infraestrutura e Instalações	II1	A minha instituição possui recursos bibliotecários adequados (livros, revistas, jornais, espaço de estudo, mobiliário, acesso a bases de dados online).
	II2	A minha instituição assegura a disponibilidade de ferramentas e equipamentos de apoio à aprendizagem, como internet/Wi-Fi, quadros brancos, projetores, ar condicionado.
	II3	O número de estudantes por turma é mantido em níveis baixos a médios.
	II4	As aulas na minha instituição são ministradas de acordo com o horário e conteúdo do curso.
	II5	A minha instituição oferece serviços de transporte, cafetaria e livraria satisfatórios para estudantes e membros do corpo docente.
	II6	A minha instituição oferece instalações de alojamento adequadas para estudantes e membros do corpo docente.
	II7	Os preços e a qualidade dos bens e serviços na minha instituição são razoáveis.
	II8	A minha instituição possui salas de aula suficientes e bem conservadas.
	II9	O campus é mantido limpo e organizado.



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

## EDUCAÇÃO

	II10	O campus e os edifícios da minha instituição são visualmente atrativos e chamativos.
Administração e Suporte	AS1	A equipe de gestão e apoio da minha instituição lida com os estudantes de maneira apropriada.
	AS2	A equipe de gestão e apoio trata todos os estudantes de forma justa e igualitária.
	AS3	A gestão da minha instituição valoriza o feedback dos estudantes.
	AS4	A equipe administrativa e de apoio da minha instituição possui habilidades de comunicação eficazes.
	AS5	A equipe administrativa e de apoio da instituição possui conhecimento abrangente sobre as suas funções.
	AS6	A equipe administrativa e de apoio da minha instituição mantém registros precisos e atualizados.
	AS7	Os processos administrativos na minha instituição são claros e bem estruturados.
	AS8	A equipe administrativa e de apoio está disposta a resolver os problemas dos estudantes no prazo.
	AS9	O horário de funcionamento da minha instituição é conveniente para todos.
Qualidade da Empregabilidade	QE1	A minha instituição possui fortes relações com o setor empresarial para o emprego dos estudantes.
	QE2	A minha instituição ajuda os seus graduados a encontrar empregos.
	QE3	A minha instituição organiza regularmente diferentes eventos de interação profissional e empresarial.
	QE4	A minha instituição possui um serviço ativo de colocação profissional/experiência de trabalho para os estudantes.
	QE5	Diferentes seminários de empregabilidade são oferecidos pela minha instituição para estudantes de graduação.
	QE6	Os graduados da minha instituição são altamente empregáveis e têm alta demanda no mercado de trabalho.
	QE7	A minha instituição possui uma boa reputação no setor com base no desempenho profissional dos seus graduados.
Proteção e Segurança	PS1	A minha instituição garante padrões elevados de segurança no campus.
	PS2	A equipe de segurança da minha instituição é bem treinada e profissional.
	PS3	A equipe de segurança é fornecida com equipamento adequado e moderno.
	PS4	A minha instituição instalou um número adequado de câmeras de segurança e detectores de metal.
	PS5	A minha instituição instalou um número adequado de extintores de incêndio.
	PS6	Minha instituição possui um número adequado de equipamentos de primeiros socorros.
	PS7	As pessoas dentro do campus da minha instituição sentem-se seguras e confiantes.
Desenvolvimento de Habilidades dos estudantes	DH1	A minha instituição assegura instalações recreativas e desportivas adequadas.
	DH2	A minha instituição fornece apoio financeiro e não financeiro para atividades extracurriculares.
	DH3	A minha instituição regularmente organiza diferentes atividades extracurriculares.
	DH4	A atmosfera na minha instituição incute nos estudantes atributos de liderança e de trabalho ativo em equipes.
	DH5	A atmosfera na minha instituição desenvolve habilidades interpessoais nos estudantes - comunicação, pensamento crítico e lógico, resolução de problemas.
	DH6	O ambiente da minha instituição desenvolve autoconfiança e estabilidade emocional nos estudantes.
	DH7	A atmosfera na minha instituição promove a aceitação e a igualdade entre os estudantes.
	DH8	O ambiente da minha instituição desenvolve as habilidades intelectuais dos estudantes - criatividade, tomada de decisão, trabalho de alta qualidade.



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

## EDUCAÇÃO

	DH9	O ambiente da minha instituição promove a consciência de assumir responsabilidade, gestão do tempo, organizar as coisas nos estudantes.
--	-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: Elaborado com base em Abbas (2020).



### **Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



### **Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

EDUCAÇÃO

## APÊNDICE B – Validação das escalas

Variável	Item	Abbas (2020)			Este estudo (2024)		
		Carga Fatorial	Variância Explicada	Alfa de Cronbach	Carga Fatorial	Variância Explicada	Alfa de Cronbach
Perfil dos professores	PP1	0,846			0,660		
	PP2	0,835			0,685		
	PP3	0,503			0,678		
	PP4	0,845			0,654		
	PP5	0,601			0,753		
	PP6	0,716			0,720		
	PP7	0,607			0,691		
	PP8	0,807			0,600		
	PP9	0,846	73,903%	0,919	0,735	49,451%	0,927
	PP10	0,876			0,784		
	PP11	0,627			0,684		
	PP12	0,774			0,694		
	PP13	0,803			0,616		
	PP14	0,664			0,791		
	PP15	0,822			0,757		
	PP16	0,805			0,701		
	PP17	0,518			0,474		
Qualidade do Currículo	QC1	0,841			0,817		
	QC2	0,907	74,701%	0,886	0,861	67,946%	0,840
	QC3	0,916			0,863		
	QC4	0,787			0,750		
Infraestrutura e Instalações	II1	0,664			0,616		
	II2	0,703			0,524		
	II3	0,784			0,359		
	II4	0,665			0,557		
	II5	0,525	59,690%	0,867	0,681	39,565%	0,815
	II6	0,795			0,655		
	II7	0,841			0,675		
	II8	0,874			0,761		
	II9	0,867			0,655		
	II10	0,723			0,712		
Administração e Suporte	AS1	0,962			0,789		
	AS2	0,646			0,743		
	AS3	0,466			0,652		
	AS4	0,705			0,790		
	AS5	0,844	70,849%	0,830	0,806	56,158%	0,899
	AS6	0,716			0,797		
	AS7	0,641			0,820		
	AS8	0,962			0,784		
	AS9	0,903			0,509		
Qualidade da Empregabilidade	QE1	0,847			0,822		
	QE2	0,802			0,808		
	QE3	0,842			0,700		
	QE4	0,877	69,899%	0,920	0,827	58,548%	0,880
	QE5	0,830			0,766		
	QE6	0,786			0,761		
	QE7	0,781			0,655		
Proteção e Segurança	PS1	0,924			0,854		
	PS2	0,984			0,430		
	PS3	0,963			0,856		
	PS4	0,860	74,497%	0,826	0,795	47,968%	0,809
	PS5	0,981			0,694		
	PS6	0,973			0,438		
	PS7	0,925			0,638		
	DH1	0,967	75,484%	0,917	0,641	45,782%	0,841



**Passo Fundo**

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



**Porto Alegre**

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira

# ATITUS

## EDUCAÇÃO

Desenvolvimento de Habilidades dos estudantes	DH2	0,844	0,530
	DH3	0,644	0,623
	DH4	0,834	0,717
	DH5	0,881	0,729
	DH6	0,868	0,729
	DH7	0,859	0,590
	DH8	0,841	0,776
	DH9	0,787	0,716

---



### Passo Fundo

Campus Santa Teresinha  
Campus Hospital de Clínicas  
Campus Agronegócio



### Porto Alegre

Campus Mon't Serrat  
Campus Caldeira