

SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS: PROPOSIÇÃO DE UM MODELO DE MEDIDA BASEADO NO ACSI

FERNANDO SCHOLL DO AMARAL

EDAR DA SILVA AÑAÑA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS (UFPEL)

SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS: PROPOSIÇÃO DE UM MODELO DE MEDIDA BASEADO NO ACSI

Introdução

As universidades desempenham um papel fundamental na sociedade brasileira, particularmente na educação e no desenvolvimento do país. As universidades são instituições sociais e multidisciplinares, com estatuto jurídico especial, nas quais as atividades de ensino, pesquisa e extensão são consideradas indissociáveis. Nas instituições brasileiras de educação, a qualidade dos serviços constitui um dos maiores desafios, por aumentar a satisfação dos estudantes, entretanto a qualidade na Educação Superior é avaliada pelas próprias instituições, através de instrumentos subjetivos de autoavaliação.

Contexto Investigado

Num cenário cada vez mais competitivo, com orçamentos cada vez mais restritos, é fundamental que os gestores acadêmicos adotem práticas de relacionamento com os beneficiários do seu esforço, seja para manter a atratividade, seja para reforçar a imagem da instituição. Apesar dos estudos existentes sobre a temática da satisfação e da qualidade percebida, no Brasil ainda são escassos os estudos envolvendo a validação de modelos de medição, que permitam medir objetivamente a satisfação dos alunos de instituições públicas de ensino superior.

Diagnóstico da Situação-Problema

Como os alunos são, em última análise, os principais clientes da universidade (Pereira & Gil, 2007; Santos & Romeiro, 2017), é natural que as instituições de ensino se preocupem em aferir as expectativas, a satisfação e a lealdade dos seus usuários, não importando se este público é tratado como cliente ou não. O trabalho testa um modelo inovador, inspirado no European Customer Satisfaction Index, no qual a satisfação não deriva do valor pago pelos serviços educacionais, mas sim de outros componentes que impactam na formação da confiança e da reputação institucional.

Intervenção Proposta

O método de avaliação proposto pelo presente trabalho parte do pressuposto que mais importante do que comparar as médias das amostras levantadas eventualmente pelas Comissões Próprias de Avaliação, é analisar os intervalos de confiança para as médias das subpopulações (os estudantes matriculados em cada curso), uma vez que as amostras colhidas geralmente têm tamanhos e distribuições diferentes em cada curso, e que nem sempre os estudantes têm a mesma motivação para responder às pesquisas institucionais. E por isso o método proposto apresenta-se extremamente útil do ponto de vista gerencial.

Resultados Obtidos

O modelo proposto e validado é composto por seis construtos (imagem institucional, expectativas, qualidade percebida, satisfação, confiança e reclamações), e tem na satisfação dos estudantes o elemento central da cadeia de valor. Ainda que tenha utilizado o ECSI como ponto de partida, o presente estudo inova ao substituir o valor percebido (um construto fortemente vinculado ao custo financeiro) pela confiança, tendo em vista a gratuidade da educação superior oferecida nas universidades públicas, o que facilita a difícil tarefa de avaliar a satisfação e/ou a qualidade percebida pelos alunos.

Contribuição Tecnológica-Social

Além de testar a validade convergente, discriminante e nomológica da satisfação dos estudantes, o presente trabalho inova ao utilizar uma ferramenta de uso consagrado - o intervalo de confiança - para avaliar objetivamente o construto. A ferramenta que aqui se propõe permite comparar estatisticamente as avaliações dos alunos matriculados nos diferentes cursos de uma universidade pública e gratuita, representa-las de forma pontual, pelas médias das amostras, e generalizar os resultados para o restante dos alunos de cada curso, dentro de um limite de confiança.