

A QUALIDADE DO CORPO DOCENTE EM UM CURSO SUPERIOR: UM ESTUDO MULTICASO NOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE JOINVILLE, SC

Maria José Domingues¹

Helena Alves²

Mario Raposo³

Emerson Wagner Mainardes⁴

RESUMO: Em um mercado de ensino superior competitivo, como é o caso do Brasil, oferecer um ensino de qualidade tem sido fundamental para atrair e reter alunos em uma instituição de ensino superior (IES). Um ensino de qualidade exige um corpo docente altamente competente. Este estudo objetivou determinar a qualidade dos professores das IES que oferecem cursos de graduação em administração em Joinville, SC. Para a realização da pesquisa, buscou-se estudos que tratam da qualidade educacional, encontrando-se 14 atributos que medem a qualidade de um corpo docente. Em seguida, realizou-se uma pesquisa quantitativa-descritiva junto aos alunos formandos em duas das cinco IES que oferecem a graduação em administração em Joinville, SC. Aplicou-se um questionário estruturado não disfarçado, com perguntas fechadas, junto a 292 formandos destas duas IES. Com os dados coletados, caracterizou-se estes formandos e identificou-se os atributos de melhor e pior desempenho quanto a qualidade dos profissionais destas

¹ Doutora em Engenharia da Produção pela UFSC/SC. Professora e Investigadora dos Programas de Pós-graduação em Administração e Ciências Contábeis – Universidade Regional de Blumenau/FURB. E-mail: mariadomingues@furb.br

² Doutora em Gestão pela Universidade da Beira Interior (UBI)/Portugal. Professora Associada do Doutorado em Gestão da UBI. Investigadora do Nece – Núcleo de Estudos em Ciências Empresariais. E-mail: halves@ubi.pt

³ Doutor em Gestão pela UBI/Portugal. Professor Catedrático do Doutorado em Gestão da UBI. Investigador e Coordenador do Nece – Núcleo de Estudos em Ciências Empresariais. E-mail: mraposo@ubi.pt

⁴ Mestre em Administração pela FURB/SC. Aluno do Doutorado em Gestão na Universidade da Beira Interior (UBI)/Portugal. Investigador Colaborador do Nece – Núcleo de Estudos em Ciências Empresariais. E-mail: emerson.wm@sapo.pt

IES. Encontrou-se também os atributos que mais contribuem para a percepção de qualidade na visão dos alunos. O corpo docente das IES foi bem avaliado em termos de qualidade, sendo que o professor em si é mais valorizado pelos alunos do que suas aulas, métodos de ensino ou recursos de apoio utilizados nas aulas.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade nos serviços educacionais. Corpo docente. Graduação em Administração. Instituições de ensino superior.

ABSTRACT: In a competitive market of higher education, as is the case of Brazil, to offer a quality education has been key to attracting and retaining students in a Higher Education Institution (HEI). A quality education requires a team of teachers highly competent. This study aimed to determine quality of team of teachers of HEI that offer degree courses in management in Joinville, SC. To accomplish this study, studies were raised on educational quality, found 14 attributes that measure the quality of team of teachers. Then there was a quantitative-descriptive research with the graduating students in two of five HEIs offer degree in management in Joinville, SC. It was applied a structured undisguised questionnaire with closed questions, with 292 of two HEIs. With the data collected, characterized and identified these graduates are the attributes of best and worst performance as the quality of team of teachers these HEIs. Also met the attributes that contribute most to the perceived quality of team of teachers in students' vision. The team of teachers of the HEIs was thoroughly evaluated in terms of quality, and the teacher itself is more valued by students than their classes, teaching methods or support resources used in classes.

KEYWORDS: Quality in educational services. Team of teachers. Graduation in Management. Higher education institutions.

Introdução

Em um mundo em constante transformação, os profissionais do mercado de trabalho necessitam aperfeiçoar e capacitar-se. Isto, em mui-

tos casos, se busca em instituições de ensino. Reinert e Reinert (2005) evidenciaram que este cenário no Brasil permitiu o crescimento do setor educacional nos ensinos fundamental, médio e superior. Porém, é neste último, no nível superior em particular, que o ensino brasileiro ganhou espaço considerável. O crescimento do número de instituições privadas foi recorde, nascendo, em média, mais de um estabelecimento particular por dia. Entre os cursos oferecidos pelas instituições de ensino superior (IES), a graduação em administração cresceu, significativamente. Silva et al. (2005) constataram que a ampliação do ensino superior no Brasil foi nitidamente visível, e que houve um maior crescimento nos cursos de graduação em administração.

Esta situação, entre outros fatores, foi proporcionada pela Lei de Diretrizes e Bases (LDB), Lei 9.394 de 1996 (PLANALTO, 2007), que tornou o ambiente educacional favorável ao aumento deste tipo de organização, principalmente as IES privadas. Neste contexto houve, assim, natural aumento de competitividade entre estas instituições. Desta forma, segundo Walter, Tontini e Domingues (2005, p. 1), “o mercado educacional aproxima-se cada vez mais de um mercado onde a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes são fundamentais para sobrevivência das IES”. Complementando este cenário, Navarro, Iglesias e Torres (2005), em estudo internacional, constataram uma diminuição no acesso às IES de estudantes recém formados no ensino médio. Conforme estes mesmos autores, tem-se cada vez alunos mais maduros, já profissionais do mercado, que buscam se qualificar, com necessidades e motivações diferentes dos estudantes tradicionais, e que exigem uma educação diferente. Ou seja, hoje o aluno não é mais o mesmo de tempos atrás.

Além deste e de outros fatos, o ensino superior parece dirigir-se a uma competição comercial imposta por forças econômicas, resultado do desenvolvimento da comercialização da educação. As IES da atualidade são voltadas não só pelo que a sociedade solicita, em termos de competência dos diplomados, mas também pelo que os estudantes sentem sobre a experiência educacional que tem, vão ter ou tiveram (ABDULLAH, 2006). Seeman e O'Hara (2006) afirmam que neste ambiente, as IES garantem uma vantagem competitiva, com o aumento de habilidades em atrair, reter e atender seus consumidores. O Brasil

acompanha esta tendência. Cada vez mais, a competição entre IES nacionais, principalmente em cursos de graduação em administração, leva as instituições a buscar formas de atrair e reter estudantes (ALFINITO; GRANEMANN, 2003).

Esta realidade nacional apresenta-se com força, principalmente em regiões onde a necessidade de formação de administradores é constante. Um exemplo é Joinville, Santa Catarina. Esta é a maior cidade do estado, apesar de não ser a capital. Tem uma quantidade elevada de empresas privadas, tanto indústrias, quanto comércios e prestadoras de serviços. É um polo industrial que concentra grandes organizações, sendo também uma cidade com forte vocação empreendedora. São mais de 50 mil empresas, sendo que cada uma delas precisa de, pelo menos, um administrador. Portanto, esta necessidade de formação em administração levou a uma proliferação de cursos de graduação nesta área.

Na cidade de Joinville, SC, atualmente, existem, de acordo com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP, 2007), cinco IES particulares, que oferecem doze diferentes cursos de graduação em administração. Apesar de o mercado de trabalho apresentar uma demanda constante por novos administradores, as IES têm cada vez mais dificuldade para atrair novos alunos, pois são oferecidas quase duas mil vagas anuais, e isso significa atrair cerca de dois mil indivíduos todos os anos para as IES somente para cursos de administração, não sendo considerados os demais inúmeros cursos superiores oferecidos por estas e por outras IES da região. Como este número é bastante desafiador, oferecer um curso de elevada qualidade para atrair novos alunos e manter os atuais, passou a ser uma estratégia de gestão fundamental para estas IES, pois são eles quem garantem as receitas e perpetuam as instituições citadas. Neste sentido, reveste-se de importância o corpo docente destas IES, pois a qualidade de uma graduação, segundo os alunos, é em grande parte medida pela qualidade de seu corpo docente (ALVES, 2003).

É sob esta perspectiva que se realizou este estudo. Considerando-se as necessidades do mercado de trabalho e a realidade competitiva do meio educacional, determinar a qualidade do corpo docente das IES que oferecem cursos de graduação em administração em Joinville, SC, é o grande objetivo desta pesquisa.

Assim sendo, a questão de pesquisa na qual se baseia este estudo é a seguinte:

Quais são os principais atributos do corpo docente das IES que oferecem a graduação em administração em Joinville, SC, que mais contribuem para que este grupo de professores seja considerado de alta qualidade pelos seus próprios alunos?

Para responder a esta pergunta, estudou-se os atributos que medem a qualidade do corpo docente em cursos de graduação em administração nas IES particulares de Joinville, SC.

Para tanto, os objetivos específicos voltam-se para: 1) caracterizar o aluno formando quanto à idade, gênero, estado civil, número de filhos, local de trabalho, função profissional e área de atuação profissional; 2) identificar os atributos de qualidade do corpo docente com melhor desempenho na opinião dos alunos; 3) identificar os atributos de qualidade do corpo docente com pior desempenho na opinião dos mesmos alunos; 4) identificar os atributos chave do corpo docente que contribuem para a formação da percepção de qualidade de uma IES.

Qualidade no serviço educacional

Em âmbito mundial, são muitos os estudos que tratam da qualidade nos serviços educacionais, principalmente no ensino superior. Esta vasta gama de pesquisas reflete a relevância do tema qualidade na educação, não somente no Brasil, mas na grande maioria dos países. Entre os estudos sobre qualidade educacional, apresentam-se aqui algumas pesquisas que contribuíram para este trabalho.

wComplementando, Michael (1997) declarou que a necessidade de conservar recursos, melhorar a efetividade e a qualidade, e aumentar a participação no mercado, faz com que se adote o TQM (Total Quality Management) em instituições de ensino superior. Há muitos princípios no TQM, porém alguns são de interesse particular para administração do ensino superior, como missão e foco no cliente, melhoria sistemática nas operações, desenvolvimento de recursos humanos, pensamento em longo prazo, entre outros. O autor notou que o TQM em ensino superior deve ser focado em clientes, adotando uma filosofia de melhoria contínua, buscando as melhores práticas, enfatizando as pessoas en-

volvidas (professores e demais colaboradores), e adotando estruturas apropriadas.

O estudo de Palácio, Meneses e Pérez (2002) tratou de imagem de IES e satisfação de estudantes. Hoje em dia, imagem da marca é de grande importância em empresas que visam lucro ou não. As universidades precisam de uma imagem irrepreensível para manter sua competitividade no mercado, e esta depende muito do seu corpo docente, pois este possui maior contato com os clientes de uma IES: os alunos. Esta relação contribui de forma significativa para a projeção da IES. Na realidade, muitas universidades aumentaram seus investimentos para se distinguirem de seus concorrentes, fortalecendo seu sucesso, a partir de um corpo docente competente. A imagem de qualidade da IES transmitida por estudantes afeta tanto a manutenção dos estudantes atuais quanto a atração de novos estudantes.

Para Jacob (2003), o grande crescimento do ensino superior nas últimas décadas levou a uma deterioração da qualidade. A autora diz que a crise da quantidade só se resolve pela qualidade. A mudança de paradigma para o ensino superior significa, na linguagem da qualidade, uma nova orientação para consumidores internos (professores, funcionários de todos os setores), para consumidores externos (alunos, familiares, comunidade e fornecedores), para a prestação do serviço (educação), para a aprendizagem. O ensino superior, diante dessas mudanças, está respondendo aos imperativos de sobrevivência da organização moderna: qualidade, competência, competitividade, produtividade, avaliação, controles, participação, estratégias de marketing, foco no consumidor e no social, e agregação de valor social e econômico.

A qualidade pode ser considerada dinâmica, contínua e participante do dinamismo da avaliação. Essa participação colabora para a subjetividade do processo educacional, sendo uma característica da educação e que no decorrer do processo dependerá diretamente da forma que for adotada por cada instituição. Jacob (2003) analisou cinco diferentes concepções de qualidade e sua importância para a educação superior: qualidade como fenômeno excepcional (é algo especial, é excelência, é satisfação dos envolvidos); qualidade como adequação a especificações e requisitos; qualidade como ajuste a um propósito (atender ne-

cessidades); qualidade como relação custo-valor (ou custo-benefício); qualidade como transformação do cliente (mudança qualitativa).

No artigo de Hides, Davies e Jackson (2004), os autores começaram afirmando que, devido a pressões dos *stakeholders* para uma melhoria da qualidade na gama de serviços oferecidos pelo ensino superior do Reino Unido, unido a uma pressão crescente na melhoria da utilização de recursos, as universidades daquele país estão enfrentando desafios de reorientar seu foco para os clientes, administrando as atividades de ensino de uma forma mais profissional. Várias universidades do país estão implementando o modelo EFQM (Efficient Frequency Quality Management) de excelência de qualidade como um dos meios para aliviar as pressões atuais. O EFQM toma por base uma autoavaliação, que é uma revisão inclusiva, sistemática e regular das atividades de uma organização. O processo de autoavaliação permite à organização encontrar suas forças e fraquezas, culminando em ações planejadas, que são monitoradas para que a evolução da organização ocorra. Ao se questionar uma organização quais razões eram muito importantes para justificar o contínuo uso da autoavaliação, identificou-se o seguinte: identificar oportunidades para melhoria; prover nova motivação para o processo de melhoria da qualidade; realizar processos de melhoria; e melhor administrar o negócio, pois os envolvidos ficam muito mais orientados para resultados.

O artigo de Walter, Tontini e Domingues (2005) comentou que, com a grande abertura de Instituições de Educação Superior (IES) proporcionada pela Lei de Diretrizes e Bases (LDB) de 1996, o mercado educacional tornou-se competitivo. Portanto, apesar da regulação do governo, o ambiente educacional cada vez mais exige qualidade nos serviços e satisfação dos clientes, itens fundamentais para a sobrevivência das IES. A qualidade e a imagem de uma IES são medidas pelo desempenho do corpo docente ao preparar adequadamente seus alunos para o mercado de trabalho, e precisam ser acompanhados pelas IES que visam aprimorar seus cursos, serviços e a organização num todo. Neste caso, o aluno é o principal “produto” das IES, satisfazendo a sociedade, por meio do desempenho técnico e humano dos estudantes da IES no mercado de trabalho.

O artigo de Abdullah (2006) mostrou que, hoje em dia, o ensino superior é dirigido para uma competição comercial imposta por forças

econômicas, resultado do desenvolvimento da comercialização de educação global e da redução de fundos dos governos, que forçam as instituições a buscar outras fontes financeiras. Com base nestas afirmações, o autor concluiu que a orientação ao cliente, em ensino superior, é um princípio geralmente aceito. Assim, torna-se importante identificar os fatores críticos da qualidade do serviço, sob o ponto de vista dos estudantes, que, neste caso, são os clientes primários. Devido a isso, Abdullah (2006) propôs o HEdPERF (medida de satisfação de clientes no ensino superior), um método de medir desempenho, baseado em uma nova forma de identificar os fatores de qualidade do serviço no setor de educação de nível superior. Os cinco fatores medidos pelo HEdPERF são: (1) aspectos não-acadêmicos; (2) aspectos acadêmicos; (3) confiança; (4) empatia; (5) estrutura da IES. Por fim, sugere-se que as IES deveriam concentrar seus esforços no que percebem ser importante, focalizando suas energias em vários atributos diferentes, que lhes parecem determinantes para a excelência da qualidade do serviço prestado.

Tari (2006), em seu artigo, começou informando que a pressão de uma variedade de *stakeholders* (os estudantes, o governo, a comunidade empresarial e a comunidade local) levou as IES do Reino Unido a fazerem um esforço para melhorar a sua eficiência e eficácia, buscando satisfazer estes clientes cada vez mais exigentes. Tal pressão resultou em mudanças nas IES e as levou a implementar várias estratégias. O modelo de EFQM (Efficient Frequency Quality Management) é um instrumento genérico, que pode ser aplicado em uma IES como uma ferramenta de melhoria. O desenvolvimento do EFQM para a educação serve para mensurar a percepção da qualidade em IES, a administração da qualidade nas escolas, ou a qualidade administrativa em universidades. O primeiro pode ser usado para medir dimensões de qualidade (recursos acadêmicos, competência, atitude e conteúdo). A segunda medida contém nove variáveis (visão compartilhada, foco no cliente, foco a longo prazo, melhoria contínua, envolvimento dos professores, colaboração, tomada de decisão, sistemas utilizados e qualidade com menor custo). A terceira pode ser usada para revelar as percepções dos acadêmicos quanto aos serviços administrativos e pode ajudar os administradores universitários a monitorar a qualidade do serviço oferecido. Conclui-se no estudo que

o modelo EFQM e a autoavaliação se tornam, respectivamente, uma ferramenta e uma metodologia para melhoria da qualidade.

Em suma, considerando os estudos citados, e ainda outras 11 pesquisas (OWLIA; ASPINWALL, 1996; LE BLANC; NGUYEN, 1997; WIKLUND; WIKLUND, 1999; SILVA, 2000; CARVALHO, 2001; ALVES, 2003; OLAVARRIETA; OLIVA; MANZUR, 2003; VIEIRA, 2003; MESQUITA, 2004; SHANAHAN; GERBER, 2004; TURETA et al. 2006), chegou-se aos atributos que possibilitam avaliar a qualidade do corpo docente nos cursos de graduação em administração das IES de Joinville, SC (apresentados posteriormente no quadro 2).

2. Método de pesquisa

Neste estudo, realizou-se uma pesquisa quantitativa descritiva transversal, por meio de levantamento de dados primários, com a aplicação de questionário com perguntas predominantemente fechadas (HAIR et al., 2005).

Na pesquisa realizada, foram consideradas todas as IES de Joinville, SC, que oferecem cursos de graduação em administração. Segundo dados do Inep (2007), são cinco IES que oferecem, ao total, doze cursos de graduação em administração. São elas: Universidade da Região de Joinville (Univille); Faculdade Cenecista de Joinville (FCJ); Instituto de Ensino Superior de Joinville (lesville); Instituto Superior de Tecnologia (IST); Instituto de Ensino Santo Antônio (Inesa).

Para identificar os atributos de melhor desempenho na qualidade do corpo docente entre os estudantes nessas IES, optou-se por formandos da graduação em administração. Estes podem ser considerados os mais indicados para avaliarem a qualidade do corpo docente de um curso, afinal o fizeram do início ao fim. Esta escolha não oportunizou a participação dos alunos que estudam nas IES IST e Inesa, uma vez que a graduação em administração nestas duas IES são recentes, e ainda estão nos primeiros anos ou semestres, não possuindo alunos formandos. Foram assim selecionados, como respondentes-chave, os estudantes que completaram a graduação em administração da Univille, FCJ e lesville.

De acordo com as informações obtidas junto às Secretarias das IES que participaram do estudo, identificou-se 616 alunos no último

ano ou semestre de 2007. Utilizando a fórmula de Barbetta (2003, p. 60) para determinar o cálculo da amostra estratificada proporcional, esta ficou em 242 alunos formandos, nas três IES consideradas para o estudo. Ou seja, para ser válida, esta pesquisa deveria entrevistar no mínimo 242 alunos (erro de 5%). Se alcançasse mais estudantes, o erro amostral seria reduzido. Estabeleceu-se então a aplicação de 350 questionários, possivelmente garantindo, no mínimo, 242 instrumentos devidamente respondidos.

Este estudo realizou a coleta de dados a partir da aplicação de um questionário estruturado não disfarçado, com perguntas predominantemente fechadas, e que foi baseado no estudo de Mainardes (2007). O questionário foi composto de duas partes. Na primeira parte, buscou-se caracterizar o aluno que respondeu a pesquisa, por meio de uma pergunta aberta (idade) e seis perguntas fechadas (gênero, estado civil, número de filhos, local de trabalho, função profissional e área de atuação profissional). A segunda parte do questionário procurou identificar os atributos de melhor desempenho na avaliação da qualidade do corpo docente da graduação em administração. Os questionários em questão foram construídos conforme os passos descritos a seguir:

- Passo 1 – Levantamento de Atributos: revisão bibliográfica;
- Passo 2 – Agrupamento dos Atributos: encontrados 14 atributos referentes à avaliação da qualidade do corpo docente de um curso superior (quadro 2);
- Passo 3 – Estratégias: o quadro 1 esclarece as estratégias utilizadas para a mensuração dos dados coletados.

ESTRATÉGIAS DE MENSURAÇÃO DOS DADOS
Estratégia 1 – Medição individual do desempenho de cada atributo: aplicou-se um escalograma de diferencial semântico para cada atributo com escala de 1 a 7 (de pior para melhor desempenho);
Estratégia 2 – Mensuração do desempenho geral: ao final do grupo de atributos, foi solicitado ao respondente que fizesse uma avaliação geral de todos os atributos citados, nos mesmos moldes da medida individual, ou seja, em um escalograma de diferencial semântico, com escala variando de 1 a 7 (de pior para melhor desempenho); foi uma pergunta que mediu a percepção geral da qualidade do corpo docente das IES.

QUADRO 1 – Estratégias de mensuração dos dados

Os meses de fevereiro e março de 2007 foram escolhidos para a aplicação dos instrumentos de coleta em virtude de ser o momento onde há maior presença de estudantes em salas de aulas. Os autores deste estudo prontificaram-se a estarem presentes pessoalmente em cada sala para a aplicação da pesquisa nas IES Univille e FCJ. A IES Iesville não autorizou a realização do estudo em suas dependências.

Foram distribuídos 350 questionários nas duas IES. Destes, 318 foram devolvidos preenchidos. Após a análise dos pesquisadores, 292 questionários foram validados, número superior aos 242 necessários para validação estatística da pesquisa (erro de 5%). O erro amostral foi recalculado e ficou em 4,2%.

No processo de tratamento dos dados, primeiramente, foram realizadas as análises descritivas básicas de cada variável, possibilitando-se chegar às primeiras conclusões. Em um segundo momento, foi utilizada a análise multivariada de regressão múltipla linear. Esta técnica permitiu realizar a melhor análise possível dos dados coletados e atingir os objetivos desta pesquisa, que era identificar os atributos chave que contribuem para a avaliação da qualidade do corpo docente das IES privadas de Joinville, SC.

Para classificar os atributos desta pesquisa, utilizou-se o método proposto por Tontini e Silveira (2005). Os autores demonstraram uma forma de avaliar o desempenho, utilizando os resultados do desempenho declarado pelos respondentes e o desempenho calculado estatisticamente via regressão linear múltipla (nota geral como variável dependente e notas dadas aos atributos como variáveis independentes). Atributos que recebem altas notas pelos dois métodos são considerados “chave”. Similarmente, atributos que recebem baixas notas nos dois métodos são considerados secundários. Aqueles que recebem notas altas no método declarado e notas baixas no método estatístico são considerados “básicos”. Já os que recebem notas baixas no método declarado e notas altas no método estatístico são considerados como “amplificadores”.

3. Análise dos dados

Inicialmente analisou-se as características dos formandos em administração das IES de Joinville, SC. Em um segundo momento, fez-se a análise

da qualidade do corpo docente destes cursos. Identificou-se os atributos de melhor e pior desempenho e em seguida os que mais contribuem para formar a percepção de qualidade dos alunos quanto a um corpo docente de uma graduação em administração.

3.1. Caracterização dos formandos em administração em Joinville, SC

A primeira parte da pesquisa buscou caracterizar os alunos formandos dos cursos de graduação em administração das IES privadas de Joinville/SC, sendo este um dos objetivos específicos desse estudo.

Iniciando-se a análise dos dados coletados junto aos alunos formandos em administração de duas IES de Joinville/SC, foram caracterizados os respondentes. Essa fase inicial disponibiliza o perfil do aluno que inicia e realiza completamente o curso de administração, representando, assim, um dado relevante para os gestores das IES. Dos 292 alunos entrevistados, 36% pertencem à UNIVILLE e 64% à FCJ. Conforme já citado, as IES Inese e IST têm cursos muito recentes e ainda não possuem sujeitos foco deste estudo. Quanto à lesville, conforme comentado, esta não permitiu a realização da pesquisa junto a seus alunos formandos. A caracterização é visualizada por meio de diferentes aspectos:

- a idade média dos respondentes é de 25,87 anos (mediana – 24 anos; moda – 21 anos – 42 casos), sendo que o mais jovem conta com 20 anos e o mais maduro, com 45 anos;
- predominância do gênero feminino, com 58% dos alunos que estão concluindo a graduação em Administração, contra 42% do gênero masculino;
- Maioria de solteiros (69%), sem filhos (85%), sendo que os casados representam somente 25%, e alunos com filhos (um ou mais) somaram 15% dos respondentes;
- com relação ao local de trabalho, observou-se uma minoria de alunos que ainda não trabalha (9% do total de respondentes), os demais atuam na iniciativa privada, sendo 20% no comércio, 24% na indústria, e 41% em serviços, e, ainda, 6% trabalham na administração pública ou no terceiro setor;

- dos 91% que trabalham, 58% exercem funções operacionais, 7% atuam em cargos de supervisão, 13% são gerentes de nível intermediário, 5% estão locados na alta gerência e/ou diretoria e 8% são proprietários de empresas;
- por fim, ao questionar os entrevistados para saber em que departamento atuam nas organizações onde trabalham, 43% afirmaram que atuam em setores administrativos, 17% em vendas, 11% em finanças, 4% em produção e 16% atuam em outros departamentos (como RH, marketing, comércio exterior e qualidade).

Esses resultados indicam que, apesar de iniciarem, em média, o ensino superior mais tarde, os indivíduos formam-se ainda jovens (aproximadamente 26 anos). Poucos casam-se ou têm filhos durante a graduação e permanecem em funções operacionais, apesar de a graduação gerar uma expectativa nos formados para exercerem liderança no mercado de trabalho. Esses dados convergem com os estudos de Mantovani (1995) e Melo e Borges (2005), em que se discute que a graduação em administração atual não tem formado os líderes que o mercado de trabalho procura e muitos dos bacharéis continuam atuando nas mesmas funções de antes da graduação. O caminho utilizado para o crescimento profissional tem sido a realização de uma pós-graduação *lato sensu*.

Na continuidade das análises dos dados coletados, avaliou-se os resultados dos atributos encontrados na literatura. Os esforços foram destinados a encontrar os atributos de melhor e pior desempenho com relação à qualidade do corpo docente das IES pesquisadas, seguindo-se da identificação dos atributos que mais contribuem para a formação da percepção de qualidade de um corpo de professores sob a ótica dos alunos.

3.2. Identificação dos atributos de melhor desempenho na avaliação da qualidade do corpo de professores

Na segunda parte da pesquisa, foram analisados 14 atributos quanto à avaliação da qualidade dos professores (quadro 2). A questão Q15 solicitava ao aluno que avaliasse todos os atributos ligados ao corpo docente do curso de uma forma geral (TAB. 1).

atributos do corpo de professores	
Q1	Apresentação de conteúdos e aulas pelos professores
Q2	Imagem dos professores
Q3	Revisão inclusiva, sistemática e regular das atividades dos professores
Q4	Vontade dos professores em ajudar e disponibilidades de acesso e tempo para orientação
Q5	Atitudes dos professores em sala de aula e fora dela
Q6	Envolvimento e colaboração dos professores
Q7	Métodos de ensino utilizados pelos professores
Q8	Competência e conteúdos ministrados no curso
Q9	Formação, atualização, conhecimentos práticos, experiência, capacidade de ensino e quantidade de docentes
Q10	Visão compartilhada dos professores com alunos e foco no longo prazo
Q11	Estímulo à aprendizagem contínua
Q12	Feedback dos professores aos estudantes
Q13	Compreender e responder às necessidades e expectativas dos alunos
Q14	Sistemas informatizados usados pelos professores
Q15	Corpo de professores de uma forma geral

QUADRO 2 - Atributos para a avaliação da qualidade do corpo de professores

TABELA 1 - Resultados das questões Q1 a Q15

ESTATÍSTICAS BÁSICAS					
Variável	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
Média	4,63014	4,84589	4,58219	4,97603	4,91781
Moda	5(99 casos)	5(90 casos)	5(87 casos)	4(75 casos)	5(89 casos)
Variância	1,3885	1,46414	1,39872	1,73482	1,38154
Desvio-padrão	1,17835	1,21002	1,18267	1,31713	1,17539
Nota individual	4,63	4,85	4,58	4,98	4,92

ESTATÍSTICAS BÁSICAS					
Variável	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Média	5,05137	4,69863	5,06507	5,35274	5,11986
Moda	6(85 casos)	4(88 casos)	6(85 casos)	6(91 casos)	5(91 casos)
Variância	1,45096	1,40715	1,4906	1,43185	1,29486
Desvio-padrão	1,20456	1,18623	1,2209	1,1966	1,13792
Nota individual	5,05	4,70	5,07	5,35	5,12

ESTATÍSTICAS BÁSICAS

Variável	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
Média	5,09247	4,70205	4,90068	4,64384	5,07877
Moda	6(90 casos)	5(78 casos)	5(81 casos)	5(71 casos)	5(87 casos)
Variância	1,45877	1,90749	1,53306	2,38817	1,35804
Desvio-padrão	1,2078	1,38112	1,23817	1,54537	1,16535
Nota individual	5,09	4,70	4,90	4,64	5,08

Fonte: LHStat (2007)

Na TAB. 1, observa-se que a qualidade dos professores com relação à formação, atualização, conhecimentos práticos, experiência, capacidade de ensino e quantidade de docentes no curso (Q9) obteve a maior nota individual, ou seja, o melhor desempenho. Este fato mostra-se relevante à medida que a qualidade de um curso deve-se principalmente ao seu corpo docente, conforme pode ser observado em Owlia e Aspinwall (1996); Le Blanc e Nguyen (1997); Silva (2000); Alves (2003); Olavarrieta, Oliva e Manzur (2003); Mesquita (2004); e Walter, Tontini e Domingues (2005).

Em segundo lugar, aparece a qualidade dos professores com relação à visão compartilhada com alunos e foco de longo prazo (Q10) (TARI, 2006). No terceiro lugar, ficou o item referente a qualidade dos professores com relação ao estímulo à aprendizagem contínua (Q11) (HIDES; DAVIES; JACKSON, 2004). Na sequência, praticamente empatados, vieram os atributos qualidade dos professores com relação à competência e aos conteúdos ministrados no curso (Q8) (SILVA, 2000; OLAVARRIETA; OLIVA; MANZUR, 2003; TARI, 2006) e envolvimento e colaboração dos professores (Q6) (TARI, 2006). Demais itens tiveram notas entre 4 e 5, representando neutralidade dos entrevistados.

É importante destacar que nenhum atributo obteve nota geral inferior a média 4, ou seja, o desempenho do corpo docente em todos os atributos pode ser considerado de bom para ótimo. Apesar de não poder ser considerado um desempenho ruim, as notas mais baixas foram dos atributos Q3 (revisão inclusiva, sistemática e regular das atividades dos professores), Q1 (apresentação de conteúdos e aulas pelos professores), e Q14 (sistemas informatizados usados pelos professores), sendo o atributo Q3 a nota mais baixa dada pelos alunos. Estes desempenhos inferiores aos demais atributos referem-se muito mais às aulas do que ao corpo docente em si,

refletindo que as aulas ministradas por estes docentes podem ainda melhorar, ou seja, professores ótimos e aulas boas.

Analisando-se o resultado da questão Q15, da qual foi feita uma avaliação geral do corpo docente, chegou-se a um resultado médio de 5,08, o que equivale a 72,57% da nota máxima, uma nota boa no cômputo geral, visto que alunos que estão concluindo a graduação tem uma tendência a serem mais críticos do que alunos que estão começando o seu curso (OLAVARRIETA; OLIVA; MANZUR, 2003). Desta forma, pode-se considerar que o desempenho do corpo docente das IES pesquisadas atende às expectativas dos estudantes, deixando uma imagem de boa qualidade.

Dando sequência às análises, primeiro validou-se e testou-se a confiabilidade dos dados (alfa de Cronbach – 0,9581). Com a regressão linear múltipla procurou-se descobrir quanto representa cada item, do Q1 ao Q14, na composição da nota do item que avalia o conjunto de atributos de forma geral (Q15). Os resultados estão expressos na TAB. 2.

TABELA 2 - Regressão linear múltipla dos itens Q1 a Q15

Coef. correlação r	+0,83405
Coef. determinação r ²	0,69564
Signific. ao nível de 5%	Sim
Erro padrão(resid.)	0,658952
Observações	292

COEFICIENTES

Var.	Descrição	Coefficiente	D. Padrão	Estat. t	Sign.
Cons.		+0,294059	0,204773	+1,436	Não
Q1	Apresentação de conteúdos e aulas pelos professores	+0,0633273	0,0576797	+1,098	Não
Q2	Imagem dos professores	+0,0349336	0,0587267	+0,595	Não
Q3	Revisão inclusiva, sistemática e regular das atividades dos professores	+0,0193403	0,0518934	+0,373	Não
Q4	Vontade dos professores em ajudar e disponibilidades de acesso e tempo para orientação	+0,0119456	0,0527927	+0,226	Não
Q5	Atitudes dos professores em sala de aula e fora dela	+0,0802868	0,064978	+1,236	Não

Q6	Envolvimento e colaboração dos professores	+0,00269868	0,0677269	+0,040	Não
Q7	Métodos de ensino utilizados pelos professores	+0,0712031	0,0538245	+1,323	Não
Q8	Competência e conteúdos ministrados no curso	+0,169319	0,0620247	+2,730	Sim
Q9	Formação, atualização, conhecimentos práticos, experiência, capacidade de ensino e Quantidade de docentes	+0,17331	0,056349	+3,076	Sim
Q10	Visão compartilhada dos professores com alunos e foco no longo prazo	-0,07443	0,0664346	-1,120	Não
Q11	Estímulo à aprendizagem contínua	+0,182758	0,0619506	+2,950	Sim
Q12	Feedback dos professores aos estudantes	+0,0834256	0,0454189	+1,837	Não
Q13	Compreender e responder às necessidades e expectativas dos alunos	+0,0775197	0,0518827	+1,494	Não
Q14	Sistemas informatizados usados pelos professores	+0,0697781	0,0301696	+2,313	Sim
Q15	Corpo de professores de uma forma geral				

t crítico (signif.) = +/-1,96857

Equação de regressão: $Q15 = 0,294059 + 0,0633273 * Q1 + 0,0349336 * Q2 + 0,0193403 * Q3 + 0,0119456 * Q4 + 0,0802868 * Q5 + 0,00269868 * Q6 + 0,0712031 * Q7 + 0,169319 * Q8 + 0,17331 * Q9 - 0,07443 * Q10 + 0,182758 * Q11 + 0,0834256 * Q12 + 0,0775197 * Q13 + 0,0697781 * Q14$

Excluindo-se os atributos não significativos, constrói-se a nova equação de regressão somente com os atributos significativos:

Nova equação de regressão: $Q15 = 0,482255 + 0,310687 * Q8 + 0,210734 * Q9 + 0,270701 * Q11 + 0,111185 * Q14$

Análise Residual

Nível de signif. = 5%; desvio-padrão residual= 0,658952;

(CASOS DISCREPANTES (OUTLIERS))

caso	RESÍDUOS (Y)	DESVIOS (Y)	FORÇA (X)
31	+2,04471	3,103	0,209
246	-2,08135	3,159	0,063

TESTE DE ALEATORIEDADE: $n = 292$; mediana = $-0,00993774$; repetições = 157; $z = 1,17243$; z crítico = $-1,64485$. Aceita a hipótese de aleatoriedade

TESTE DE ADERÊNCIA KOLMOGOROV-SMIRNOV: D maior = 0,055; D crítico = 0,079; Aceita hipótese de aderência à distribuição normal

TESTE DE HOMOCEDESTICIDADE: t Levene = 1,35435; t crítico = $-/+1,96818$; Aceita a hipótese de homocedasticidade

Fonte: LHStat (2007)

Conforme os resultados da TAB. 2, verifica-se que os atributos Q8 (qualidade dos professores com relação à competência e aos conteúdos ministrados no curso), Q9 (qualidade dos professores com relação à formação, atualização, conhecimentos práticos, experiência, capacidade de ensino e quantidade de docentes no curso), Q11 (qualidade dos professores com relação ao estímulo à aprendizagem contínua) e Q14 (sistemas informatizados usados pelos professores) contribuem significativamente para a avaliação geral de qualidade dos atributos relacionados ao corpo de professores do curso. Pode-se, dessa forma, classificar os atributos segundo o modelo proposto por Tontini e Silveira (2005), adaptado para o serviço educacional:

- Atributos chave (alto desempenho declarado e alto desempenho calculado estatisticamente) – são os atributos mais representativos na avaliação de qualidade, ou seja, quanto melhores mais qualidade, quanto piores menos qualidade:
 - Q8 (qualidade dos professores com relação à competência e aos conteúdos ministrados no curso);
 - Q9 (qualidade dos professores com relação à formação, atualização, conhecimentos práticos, experiência, capacidade de ensino e quantidade de docentes no curso);
 - Q11 (qualidade dos professores com relação ao estímulo a aprendizagem contínua);
- Atributos amplificadores (baixo desempenho declarado e alto desempenho calculado estatisticamente) – atributos que não impactam na avaliação da qualidade quando ausentes, mas que aumentam a percepção de qualidade quando presentes:
 - Q14 (sistemas informatizados usados pelos professores);
- Atributos básicos (alto desempenho declarado e baixo desempenho

calculado estatisticamente) – atributos que não melhoram a percepção de qualidade quando presentes, mas que levam a baixar a qualidade percebida quando não atendem as expectativas:

- Q10 (qualidade dos professores com relação à visão compartilhada com alunos e foco no longo prazo);
- Atributos secundários (baixo desempenho declarado e baixo desempenho calculado estatisticamente) – atributos que não elevam nem diminuem a qualidade percebida; são os demais atributos pesquisados.

Em resumo, observa-se que a qualidade de um corpo docente depende mais da qualidade dos próprios professores do que da qualidade das aulas. O aluno valoriza mais o professor em si do que suas aulas, seus métodos de ensino ou mesmo o material de apoio que utiliza. Outro fator de destaque é que o uso de sistemas informáticos por parte dos professores amplia a qualidade do corpo docente, mas o não uso deste tipo de recurso não prejudica a qualidade do grupo de professores percebida pelos sujeitos da pesquisa.

- Também é válido destacar que o mínimo que o aluno espera de seus professores é que eles compreendam a visão deles e suas necessidades, compartilhando esta visão e preparando cada aluno para uma carreira profissional bem sedimentada no longo prazo. Esta questão mostrou-se uma expectativa inicial do aluno (requisito básico). Demais atributos se mostraram neutros, ou seja, não afetam positiva ou negativamente a qualidade do corpo docente segundo a percepção dos estudantes.

Conclusões e recomendações

Ao final deste estudo, conseguiu-se determinar que a qualidade do corpo docente das IES que oferecem a graduação em administração em Joinville, SC, é considerada bem satisfatória, atingindo uma nota superior a 7. Se for considerado que formandos são mais críticos com seu curso do que aqueles que o iniciaram recentemente (OLAVARRIETA; OLIVA; MANZUR, 2003), pode-se afirmar que a qualidade do corpo docente avaliado neste estudo está atendendo as expectativas dos alunos.

Estes sujeitos podem ser caracterizados por serem de maioria feminina, com idade média de 26 anos, solteiros, sem filhos, que já trabalham principalmente na iniciativa privada, exercem funções operacionais em setores administrativos das organizações onde atuam. Esta caracterização, um dos objetivos específicos deste estudo, leva a algumas conclusões: uma predominância das mulheres na administração, algo já observado em outros estudos (MAINARDES; DESCHAMPS; DOMINGUES, 2006); apesar de a maioria dos alunos já trabalharem, formam-se ainda jovens (26 anos); mesmo atuando em funções administrativas nas organizações onde trabalham, continuam exercendo funções operacionais, ou seja, esperava-se que formandos em administração já estivessem exercendo funções de liderança por terem realizado praticamente todo o curso de administração, mas o que se observou é que a graduação não garante o crescimento profissional dos indivíduos. Este resultado corrobora os estudos de Mantovani (1995) e Melo e Borges (2005).

Quanto a qualidade do corpo docente das IES que oferecem a graduação em administração em Joinville, SC, percebeu-se que os atributos de melhor desempenho na visão dos alunos, objetivo específico deste estudo, são mais relacionados ao professor do que às suas aulas, métodos, ou material de apoio (qualidade dos professores com relação à formação, atualização, conhecimentos práticos, experiência, capacidade de ensino e quantidade de docentes no curso; com relação à visão compartilhada com alunos e foco no longo prazo; com relação ao estímulo a aprendizagem contínua; à competência e aos conteúdos ministrados no curso; envolvimento e colaboração dos professores). Já os piores desempenhos, também objetivo específico deste estudo, foram: revisão inclusiva, sistemática e regular das atividades; apresentação de conteúdos e aulas; sistemas informatizados usados pelos professores; ou seja, mais ligados aos métodos dos docentes. Porém, não pode-se considerar que seja um desempenho ruim, afinal as notas recebidas estão muito mais próximas da neutralidade.

Por fim, o reconhecimento dos atributos – chave (qualidade dos professores com relação à competência e aos conteúdos ministrados no curso; qualidade dos professores com relação à formação, atualização, conhecimentos práticos, experiência, capacidade de ensino e quantidade de docentes no curso; qualidade dos professores com relação ao

estímulo à aprendizagem contínua), amplificadores (sistemas informatizados usados pelos professores), básicos (qualidade dos professores com relação à visão compartilhada com alunos e foco no longo prazo), e neutros ou secundários (demais atributos) na formação da percepção da qualidade do corpo docente de uma IES que oferece a graduação em administração auxilia aos gestores e professores das IES no entendimento do que espera o aluno e como superar suas expectativas.

Como limitações à pesquisa realizada, é importante ressaltar que envolveu somente uma cidade. A generalização para outras regiões requer cuidados quanto às características da cultura local. Outro fator limitante é que das cinco IES que oferecem a graduação em administração, duas IES ainda possuem cursos recentes e uma IES não autorizou a realização da pesquisa. É possível que no futuro, com uma pesquisa junto aos formandos das cinco IES, aconteça alguma alteração com relação aos resultados apresentados aqui.

Dessa forma, a contribuição pretendida por este estudo remete-se ao entendimento da visão dos alunos quanto às suas percepções do que seja um corpo docente de qualidade. Os resultados apresentados podem ser importantes indicadores para os gestores e professores de outras IES, no sentido de medirem as expectativas dos seus alunos quanto ao grupo de professores que os educa. Portanto, recomenda-se a replicação da mesma pesquisa apresentada aqui em outras regiões e IES para uma comparação dos resultados, possibilitando delinear as características desejáveis para se obter um corpo docente de alta qualidade.

REFERÊNCIAS

ABDULLAH, Firdaus. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, v. 24, n. 1, p. 31- 47, 2006.

ALFINITO, Solange; GRANEMANN, Sérgio R. Escolha de uma IES em função da utilidade do usuário potencial: o estudante. In: ROCHA, Carlos H.; GRANEMANN, Sérgio R. (Org.). *Gestão de Instituições Privadas de Ensino Superior*. São Paulo: Atlas, 2003. p. 93-103.

ALVES, Helena M. B. *Uma abordagem de marketing à satisfação do aluno no ensino universitário público: índice, antecedentes e consequências*. 2003. 286 f. Tese (Doutorado em Gestão) – Departamento de Gestão e Economia, Universidade da Beira Interior, Covilhã, 2003.

BARBETTA, Pedro A. *Estatística aplicada às ciências sociais*. Florianópolis: Ed. UFSC, 2003.

CARVALHO, Luiz F. F. *Os valores pessoais na decisão pela escola dos filhos*. 2001. 120 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração – CEAD, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

HAIR JÚNIOR, Joseph F.; BABIN, Barry; MONEY, Arthur H.; SAMOUEL, Phillip. *Fundamentos e métodos de pesquisa em administração*. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HIDES, Michael T.; DAVIES, John; JACKSON, Sue. Implementation of EFQM excellence model self-assessment in the UK higher education sector – lessons learned from other sectors. *The TQM Magazine*, v. 16, n. 3, p. 194-201, 2004.

INEP. *Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais*. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/>>. Acesso em: 17 jan. 2009.

JACOB, Rita de C. G. *Avaliação institucional e indicadores de qualidade nos cursos superiores*. 2003. 231 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

LEBLANC, Gerard; NGUYEN, Nill. Searching for excellence in business education: an exploratory study of customer impressions of service quality. *International Journal of Educational Management*, v. 11, n. 2, p. 72-79, 1997.

MAINARDES, Emerson W. *Atração e retenção de alunos em cursos de graduação em administração das instituições particulares de ensino superior de Joinville, SC*. 2007. 332 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.

MAINARDES, Emerson W.; DESCHAMPS, Marcelo, DOMINGUES, Maria J. C. de S. As expectativas de graduandos em administração quanto a pós-graduação na modalidade especialização In: ENCONTRO NACIONAL DE CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 17, 2006, São Luís. *Anais...* São Luís, XVII ENANGRAD, 2006.

MANTOVANI, Neodir O. Avaliação do ensino de administração na perspectiva de egressos e dirigentes de empresas. In: ENCONTRO NACIONAL DE CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 6, 1995, Natal. *Anais...* Natal, VI ENANGRAD, 1995.

MELO, Simone L. de; BORGES, Livia de O. Transição universidade-mercado de trabalho na ótica do jovem. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, Brasília. *Anais...* Brasília, XXIX ENANPAD, 2005.

MESQUITA, Roberto de B. *O exame nacional dos ensinos médio e superior: uma avaliação comparativa dos resultados*. 2004. 81 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Mecânica) – Programa de Pós Graduação em Engenharia Mecânica, Universidade Estadual de Campinas, Goiânia, 2004.

MICHAEL, Steve O. American higher education system: consumerism versus professorialism. *International Journal of Education Management*, v. 11, n. 3, p. 117-130, 1997.

NAVARRO, Mercedes M.; IGLESIAS, Marta P.; TORRES, Pilar R. A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, v. 19, n. 6, p. 505-526, 2005.

OLAVARRIETA, Sergio; OLIVA, Ismael; MANZUR, Enrique. Medición de la calidad de servicios en la educación superior de negocios en Chile: un estudio comparativo de modelos SERVPERF – SERVQUAL. In: CLADEA, 38, 2003, Lima/Peru. *Anais...* Lima/Peru, XXXVIII CLADEA, 2003.

OWLIA, Mark; ASPINWALL, Ernest. A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, v. 4, n. 2, p. 12-20, 1996.

PALACIO, Asunción B.; MENESES, Gonzalo D.; PÉREZ, Pedro J. P. The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. *Journal of Educational Administration*, v. 40, n. 5, p. 486-505, 2002.

PLANALTO, Palácio do. *Lei número 9.394, de 20 de dezembro de 1996*. Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCNILI_03/leias/L9394.htm>. Acesso em: 21 jan. 2009.

REINERT, José N.; REINERT, Clio. Estudante não é cliente: é parceiro. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, Brasília. *Anais...* Brasília, XXIX ENANPAD, 2005.

SEEMAN, Elaine D.; O'HARA, Margaret. Customer relationship management in higher education using information systems to improve the student-school relationship. *Campus-Wide Information Systems*, v. 23, n. 1, p. 24-34, 2006.

SHANAHAN, Peter; GERBER, Rod. Quality in university student administration: stakeholder conceptions. *Quality Assurance in Education*, v. 12, n. 4, p. 166-174, 2004.

SILVA, Ana C. B. Elementos para desenvolver um projeto próprio de avaliação institucional. *Anais do Seminário Gestão de IES: da teoria à*

prática. Fundação Nacional de Desenvolvimento do Ensino Superior Particular. Brasília: Funadesp, 2000. 148 p.

SILVA, Walmir R. da; BRANDÃO JUNIOR, Roberto D.; SOUTO, Jackson V.; SILVA JÚNIOR, Nelson A. da. Escolha do curso de administração: uma análise comparativa entre uma instituição pública e uma instituição privada. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, Brasília. *Anais...* Brasília, XXIX ENANPAD, 2005.

TARI, Juan J. An EFQM model self-assessment exercise at a Spanish university. *Journal of Educational Administration*, v. 44, n. 2, p. 170-188, 2006.

TONTINI, Gerson; SILVEIRA, Amélia. Identificação de atributos críticos de sucesso em produtos e serviços: uma alternativa a análise de importância X desempenho. In: BALAS 2005 ANNUAL CONFERENCE, 2005, Madrid/Espanha. *Anais...* Madrid/Espanha, Balas 2005, 2005.

TURETA, César; ROSA, Alexandre R.; OLIVEIRA, Virgílio C. da S. ; ANTONIALLI, Marcelo. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. In: ENCONTRO DE MARKETING, 2, 2006, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro, II EMA, 2006.

VIEIRA, Paulo R. Avaliação institucional e acadêmica: tendências nos Estados Unidos e no Brasil. In: MEYER JÚNIOR, Victor; MURPHY, J. Patrick (Org.). *Dinossauros, gazelas & tigres: novas abordagens da administração universitária, um diálogo Brasil EUA*. 2 ed. ampliada. Florianópolis: Insular, 2003, p. 151-171.

WALTER, Silvana A.; TONTINI, Gerson; DOMINGUES, Maria J. C. S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, Brasília. *Anais...* Brasília, XXIX ENANPAD, 2005.

A qualidade do corpo docente em um curso superior: um estudo multicaso nos cursos de graduação em administração de Joinville, SC

Denise de Freitas, Maria Luiza Menten, Isabela C. T. Bozzini, Célia Weigert, Mariana dos Santos

WIKLUND, Pia S.; WIKLUND, Hakan. Student focused design and improvement of university courses. *Managing Service Quality*. Berford: v. 9, n. 6, p. 434-443, 1999.

Recebido em novembro de 2009

Aprovado em fevereiro de 2010