

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DO TRABALHO E DA EMPRESA



**ESFERAS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE: UM
ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DOS
ALUNOS DA UNIVERSIDADE CASTELO BRANCO**

Sergio Freire França Filho

Tese submetida como requisito parcial para obtenção
do grau de Mestre em Gestão de Empresa

Orientador(a):
Prof. Dr. Marcus Vinicius Rodrigues

Março-2009

ESFERAS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DOS ALUNOS DA UNIVERSIDADE CASTELO BRANCO

Tese submetida como requisito parcial para obtenção
do grau de Mestre em Gestão de Empresa

Orientador(a):

Prof. Dr. Marcus Vinicius Rodrigues

Mestrado em Gestão de Empresas

Instituto Superior de Ciências

do Trabalho e da Empresa

ISCTE

Lisboa – Portugal



ISCTE
BUSINESS SCHOOL

**ESFERAS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DE QUALIDADE DOS ALUNOS DA
UNIVERSIDADE CASTELO BRANCO**

Sergio Freire França Filho

AGRADECIMENTOS

A conclusão deste trabalho representa uma grande vitória para mim. Todos os companheiros que compartilharam o tema comigo sabem disso, sem a colaboração de vários deles, sinceramente, não teria sido possível.

À minha família, pelo estímulo, paciência e apoio na superação deste desafio.

À minha grande parceira e amiga Amanda Burratto pela dedicação, apoio e compreensão nos finais de semana e madrugadas.

À equipe de professores tanto do ISCTE quanto da FGV-Rio, que transmitiram seus conhecimentos com paciência, exigência e competência durante o transcorrer do curso.

Aos funcionários do ISCTE e da FGV-Rio, pela dedicação, apreço e respeito no convívio com todos.

À professora Carla Winter Afonso, pelas reuniões que nortearam a orientação e o desenvolvimento deste trabalho por meio de apoio metodológico.

Aos colegas de turma, companheiros de estudo na fase letiva deste curso e de lazer e descontração durante a viagem a Lisboa.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Marcus Vinicius Rodrigues, que desde o primeiro contato no início do curso sempre se mostrou atencioso e colaborativo, e que, apesar de seus afazeres, nunca deixou de me orientar e de tirar as minhas dúvidas.

Em especial, à diretoria de Centro Educacional de Realengo, mantenedor da Universidade Castelo Branco, representada pelos diretores Vera Costa Gissoni e Marcelo Costa Gissoni, pelo patrocínio empregado e pela confiança depositada, permitindo inclusive a utilização de sua empresa como foco principal deste estudo, disponibilizando todos os dados necessários para sua conclusão.

RESUMO

O presente estudo relata o desenvolvimento de uma pesquisa que possui como objetivo principal verificar quais são os fatores qualitativos na prestação de serviços percebidos pelos alunos matriculados nos cursos de graduação da Universidade Castelo Branco, instituição de ensino superior privada, localizada na capital do Estado do Rio de Janeiro. Foram realizadas entrevistas, por meio de grupo focal, com alguns discentes, sendo possível construir um questionário estruturado, o qual foi aplicado a uma amostra de 606 alunos em 19 cursos distintos. Após a tabulação dos dados, foi empregada a ferramenta estatística de análise fatorial. Com o resultado, foram identificados três fatores: o primeiro corresponde ao relacionamento, que agrupa variáveis comunicação e clima interno; o segundo, qualidade do ensino, que corresponde às variáveis qualidade do curso e professores; e o terceiro corresponde à administração, que agrupa os atributos secretaria e tesouraria. Esses três fatores apontaram o grau de satisfação dos alunos. Assim, a investigação científica aqui construída serve como base eficaz no processo de melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Universidade Castelo Branco. A implantação de práticas de gestão que favoreçam a melhoria da qualidade é imprescindível nos dias de hoje, principalmente devido à grande concorrência pela qual passa o mercado de ensino superior.

Palavras-chave: fatores qualitativos; prestação de serviços; análise fatorial; qualidade.

Sistema de classificação JEL:

L15 - Informação e qualidade de produto; Estandardização e compatibilidade

M12 – Gerencia de pessoal

ABSTRACT

The present study narrates a research development which main purpose is to verify the qualitative factors in the service performance noted by the students enrolled in the Castelo Branco University graduation courses, a private senior teaching institute located in the Rio de Janeiro State capital. Interviews were carried out through a focus group, with some scholars, where a structured questionnaire was developed and applied to a sample of 606 students scattered by 19 specific courses. While gathering the data an factorial analisys statistics toll was used. As a result where identified three factors: the first corresponds to the relationship, which links the variables communication and the internal environment; the second is teaching quality, which conforms with course quality and teachers variables and the third is related to administration and consists of secretary and treasury attributes. These three factors define the students' satisfaction degree. Therefore, the performed study serves as an efficient basis for the Castelo Branco University performance services quality improvement. The set up of managerial practices which favor quality improvement are mandatory nowadays, mainly due to the huge competition that the senior teaching market has been passing through.

Key-words: qualitative factors; service performance; factorial analisys; quality.

JEL classification system:

L15 - Information and Product Quality; Standardization and Compatibility

M12 - Personnel Management

SUMÁRIO

RESUMO.....	V
ABSTRACT	VI
ÍNDICE DE TABELAS	IX
ÍNDICE DE QUADROS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
LISTA DE SIGLAS.....	XII
1 INTRODUÇÃO.....	13
2 JUSTIFICATIVA	14
3 RELEVÂNCIA DO ESTUDO	15
4 OBJETIVOS.....	16
4.1 OBJETIVO GERAL	16
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
5 METODOLOGIA	17
5.1 FASE QUALITATIVA	19
5.2 FASE QUANTITATIVA	21
5.3 ANÁLISE FATORIAL	23
6 A EDUCAÇÃO NO BRASIL.....	25
6.1 A EVOLUÇÃO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL	33
6.1.1 INDICADORES	34
6.1.2 MATRÍCULAS	34
6.1.3 INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR	36
6.1.4 INSCRIÇÕES	38
6.1.5 VAGAS	39
6.1.6 INGRESSANTES	41
6.1.7 CONCLUINTES.....	42
6.1.8 DOCENTES	43
6.1.9 QUALIFICAÇÃO DOCENTE	45
6.1.10 OCIOSIDADE	46
6.1.11 RELAÇÃO CANDIDATO/VAGA	47
6.2 A EVOLUÇÃO DO ENSINO SUPERIOR NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	48

6.2.1	INDICADORES	49
6.2.2	MATRÍCULAS	49
6.2.3	INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR	50
6.2.4	INSCRIÇÕES	51
6.2.5	VAGAS	52
6.2.6	INGRESSANTES	54
6.2.7	CONCLUINTES.....	55
6.2.8	DOCENTES	56
6.2.9	QUALIFICAÇÃO DOCENTE	57
6.2.10	OCIOSIDADE	58
6.2.11	RELAÇÃO CANDIDATO/VAGA	59
7	QUALIDADE	60
7.1	QUALIDADE NA EDUCAÇÃO.....	61
7.2	CONTROLE DO GOVERNO FEDERAL.....	65
8	RESULTADOS	69
8.1	ESTATÍSTICA DESCRITIVA.....	69
8.2	ANÁLISE FATORIAL	70
9	CONCLUSÃO	77
10	BIBLIOGRAFIA.....	79
13	ANEXO	81

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 01: Matrícula no Ensino Superior, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....	35
Tabela 02: Instituições, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....	37
Tabela 03: Inscrições, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....	38
Tabela 04: Vagas, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....	40
Tabela 05: Ingressantes, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....	41
Tabela 06: Concluintes, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....	43
Tabela 07: Docentes, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....	44
Tabela 08: Qualificação Docente, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....	45
Tabela 09: Ociosidade, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....	47
Tabela 10: Relação Candidato/Vaga, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....	48
Tabela 11: Matrícula Ensino Superior, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....	49
Tabela 12: Instituições, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....	51
Tabela 13: Inscrições, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....	52
Tabela 14: Vagas, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....	53
Tabela 15: Ingressantes, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....	54
Tabela 16: Concluintes, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....	55
Tabela 17: Docentes, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....	56
Tabela 18: Qualificação Docente, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....	57
Tabela 19: Ociosidade, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....	58
Tabela 20: Candidato/Vaga, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....	59
Tabela 21: Análise Descritiva, pergunta 10 do questionário.....	69
Tabela 22: Atributos Identificados, pergunta 10 do questionário.....	70
Tabela 23: Fatores, autovalores, variância, pergunta 10 do questionário.....	71
Tabela 24: Variáveis que compõe os fatores, pergunta 10 do questionário.....	71
Tabela 25: Três melhores faculdades da região, pergunta 11 do questionário.....	72
Tabela 26: Rejeição por alguma IES da região, pergunta 12 do questionário.....	74
Tabela 27: IES da região com mais rejeições, pergunta 12 do questionário.....	74
Tabela 28: Motivos pela rejeição das IES, pergunta 12 do questionário.....	75
Tabela 29: Pontos fortes da UCB, pergunta 15 do questionário.....	75
Tabela 30: Pontos fracos da UCB, pergunta 15 do questionário.....	76

Tabela 31: Possibilidade de abandonar os estudos na UCB, pergunta

16 do questionário.....76

Tabela 32: Motivos pelo possível abandono, pergunta 16 do questionário.....76

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 01: Composição dos grupos por curso, pesquisa qualitativa.....17

Quadro 02: Questionário, pergunta 10.....18

Quadro 03: Questionário, pergunta 11.....18

Quadro 04: Questionário, pergunta 12 e 12.1.....18

Quadro 05: Questionário, pergunta 15, 15.1 e 15.2.....19

Quadro 06: Questionário, pergunta 16 e 16.1.....19

Quadro 07: Distribuição dos alunos e amostra da pesquisa.....22

Quadro 08: Questionário aplicado aos alunos.....81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Matrícula no Ensino Superior, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....36

Gráfico 02: Instituições, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....37

Gráfico 03: Inscrições, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....39

Gráfico 04: Vagas, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....40

Gráfico 05: Ingressantes, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....41

Gráfico 06: Concluintes, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....43

Gráfico 07: Docentes, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....44

Gráfico 08: Qualificação docente, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....46

Gráfico 09: Ociosidade, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....47

Gráfico 10: Relação Candidato/Vaga, Pública x Privada, Brasil 1990-2006.....48

Gráfico 11: Matrícula no Ensino Superior, Pública x Privada, Rio de Janeiro
1999-2006.....50

Gráfico 12: Instituições, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....51

Gráfico 13: Inscrições, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....52

Gráfico 14: Vagas, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....53

Gráfico 15: Ingressantes, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....54

Gráfico 16: Concluintes, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....55

Gráfico 17: Docentes, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....57

Gráfico 18: Qualificação Docente, Pública x Privada, Rio de Janeiro	
1999-2006.....	58
Gráfico 19: Ociosidade, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006.....	59
Gráfico 20: Relação Candidato/Vaga, Pública x Privada, Rio de Janeiro	
1999-2006.....	60
Gráfico 21: Primeira opção, melhor IES da região, pergunta 11	
do questionário.....	72
Gráfico 22: Segunda opção, melhor IES da região, pergunta 11	
do questionário.....	73
Gráfico 23: Terceira opção, melhor IES da região, pergunta 11	
do questionário.....	73

LISTA DE SIGLAS

ACG - Avaliação dos Cursos de Graduação

AVALIES - Avaliação das Instituições de Educação Superior

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CIACs - Centros Integrados de Apoio à Criança

CIEPs - Centros Integrados de Educação Pública

CNE – Conselho Nacional da Educação

CONAES - Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior

Enade - Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes

IES – Instituição de Ensino Superior

ENC - Exame Nacional de Cursos

GTRU - Grupo de Trabalho da Reforma Universitária

Inep – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

KMO - Kaiser-Meyer-Oklin

LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação

MEC – Ministério da Educação

MOBRAL - Movimento Brasileiro de Alfabetização

PEA - População Economicamente Ativa

ProUni - Programa Universidade para Todos

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

SNI - Serviço Nacional de Informações

UCB – Universidade Castelo Branco

UNE – União Nacional dos Estudantes

USAID - United States Agency for International Development

1 INTRODUÇÃO

As demandas do cenário competitivo do século XXI e os rumos que tomam a economia, cada vez mais globalizada, obrigam as pessoas a se atualizar, se qualificar e se aprimorar a todo o momento, tornando-se profissionais mais preparados, requisito essencial para sua inserção, competitividade e sobrevivência no mercado de trabalho.

Um profissional com formação apenas no ensino médio não está apto a entrar no mercado de trabalho como no passado. O ensino médio completo deixou de ser um diferencial para o trabalhador, passando a ser apenas um requisito.

Atualmente, a formação educacional tornou-se uma condição compulsória de cidadania e profissionalização, socialmente requerida e largamente defendida. De acordo com a Constituição Federal Brasileira, artigo 205 do Cap. III – Da educação, da cultura e do desporto, Seção I – Da educação:

A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

A formação educacional não se faz necessária apenas para qualificar pessoas para atender o mercado de trabalho, mas também para contribuir para a criação de uma sociedade mais consciente, independente, reflexiva e crítica. Segundo Paulo Freire (2005), uma sociedade quando começa a ver com os seus próprios olhos se torna capaz de projetar.

Desta forma, educação representa requisito de empregabilidade, critério distinto de seleção profissional e de pressuposto de inserção social.

O cenário educacional brasileiro passou por profundas mudanças a partir dos anos 90, pois foi nesta década que o governo estimulou, principalmente, a expansão da educação superior privada, reforçando-se a figura das IES, mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado (LDB - Decreto 3.860/2001 art. 1º, II) que, cientes de que esse segmento é um dos mais promissores e rentáveis, não poupou esforços para essa expansão.

Segundo Freitas e Rodrigues (2003), essa expansão maciça e desordenada do ensino superior, assim como as exigências tanto governamentais como das próprias comunidades onde as instituições estão inseridas, acarretam grandes desafios para as instituições de ensino, que tentam não só atrair novos alunos, mas fidelizar os atuais. Além disso, as IES precisam atender às exigências impostas pelo mercado em termos de qualidade de ensino, numa esfera cada vez mais competitiva e exigente, e também englobar a necessidade de satisfazer as expectativas dos alunos.

A percepção da satisfação de clientes insere-se como pré-requisito fundamental para ações eficazes, pois as instituições de ensino não sobrevivem se as expectativas de qualidade de ensino não forem ouvidas, interpretadas e atendidas.

Segundo Mezomo (1994), os alunos compram e utilizam serviços prestados pela instituição de ensino, sendo, portanto, os seus clientes. O cliente precisa manifestar satisfação por elementos que valoriza na instituição que escolheu.

O MEC tem contribuído para essa melhoria por meio de imposições e mecanismos de avaliação periódica tanto do desempenho da instituição quanto da qualidade dos aspectos palpáveis ou não do processo. São avaliadas também variáveis que permitam mensuração, como instalações físicas, laboratórios, professores, alunos e programas.

Pretende-se, com este estudo, verificar a qualidade percebida pelos alunos da Universidade Castelo Branco com relação aos serviços prestados, e assim identificar as dificuldades e falhas, bem como os meios para corrigi-las.

Esse tipo de diagnóstico é fundamental para que a gestão superior possa tomar decisões administrativas e pedagógicas sólidas subsidiadas por informações sistematizadas, alocando de maneira mais eficiente os recursos financeiros. Os resultados obtidos serão utilizados como um mecanismo de indução de melhorias.

2 JUSTIFICATIVA

O forte ambiente competitivo pelo qual perpassa o mercado educacional, em particular o de ensino superior privado, faz com que as instituições de ensino tenham que adotar medidas para diferenciação na prestação de serviços, objetivando tanto a

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco captação de alunos novos quanto a retenção dos alunos matriculados. Como em qualquer mercado onde a oferta de produtos é grande, o consumidor torna-se cada vez mais exigente, podendo optar por produtos e serviços que mais se adéquem às suas necessidades. No mercado educacional, com a concorrência, a evasão passou a ser objeto de estudo, tendo em vista as diversas opções que os alunos encontram.

Kotler e Fox (1994) afirmam que a retenção de alunos é tão importante quanto a captação de novos, pois os alunos já matriculados renovam sua decisão de continuar ou não na instituição a cada ano ou semestre.

Estudar a percepção de qualidade que os alunos têm em relação à prestação de serviços educacionais, certamente ajudará a gestão institucional, pois essas informações colaborarão para o aperfeiçoamento do processo de fidelização de seus alunos.

Com objetivo de reter e captar alunos, uma das premissas é entender o que o cliente sinaliza, de diferentes formas, para sua satisfação.

O trabalho aqui desenvolvido permite às Instituições de Ensino Superior clarear a sua visão de relacionamento com os clientes. A partir do momento em que a gestão das IES compreenda que entender a percepção dos alunos pode ser a mola propulsora no incremento da qualidade, poderá programar ações eficazes para a melhoria da prestação de serviços.

Fidelizar alunos-clientes significa que os serviços prestados atendem às suas expectativas, diminuindo a evasão e, como consequência, a sociedade beneficiar-se-á profissionais mais preparados e qualificados.

3 RELEVÂNCIA DO ESTUDO

A abertura acelerada de instituições de ensino superior privadas no Brasil gerou um aumento descontrolado de cursos e, conseqüentemente, de vagas, que nos últimos anos estavam acima dos percentuais de crescimento da demanda de alunos ingressantes, gerando um aumento de vagas ociosas nessas instituições, atualmente na casa dos 50% em IES privadas e 10% em IES públicas.

Com objetivo de se consolidar no setor de ensino superior, grandes grupos educacionais de capital nacional e internacional procuram absorver o mercado

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco educacional realizando fusões, aquisições e ampliações, gerando instituições maiores, que passam a agrupar grande parte do alunado do país. Com essa expansão cada vez maior das grandes instituições educacionais, a tendência é de que a economia de escala, gerada por essas operações, reflita-se sobre os valores das mensalidades, que tendem cada vez mais a sofrer uma queda, acarretando mais dificuldades para as IES menores.

Assim, faz-se necessário que as pequenas IES entendam a real necessidade em adotar e/ou aperfeiçoar sua gestão, tornando-a cada vez mais eficiente, pois o cenário atual é extremamente competitivo. Essa gestão deve procurar melhorar a qualidade a todo o momento e em todos os aspectos, e ao mesmo tempo se adequar aos custos do mercado. É importante também que as IES criem diferenciais para serem reconhecidas como referência no meio educacional.

Desta forma, este estudo se propõe a identificar as esferas de avaliação qualitativa, percebidas pelos alunos-clientes da Universidade Castelo Branco, utilizando, para isso, a ferramenta estatística de análise fatorial. Após o processo de identificação de percepção, a instituição terá subsídios mais concretos para melhorar a qualidade de serviços prestados, minimizando desta forma uma possível concorrência predatória.

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo Geral

O objetivo deste estudo consiste em identificar as esferas de avaliação qualitativa percebidas pelos alunos da Universidade Castelo Branco, instituição privada de ensino superior localizada na Zona Oeste do município do Rio de Janeiro.

4.2 Objetivos Específicos

Obter informações dos públicos de interesse da UCB para identificar seu posicionamento atual e nível de competitividade:

- a) Investigar o ranking de melhores e piores instituições de ensino superior da Zona Oeste do município do Rio de Janeiro, na percepção dos alunos da Universidade Castelo Branco;
- b) Identificar os pontos fracos da concorrência;

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

- c) Levantar a imagem e o posicionamento da UCB, identificando seus pontos fortes e fracos;
- d) Identificar possíveis pontos de evasão.

5 METODOLOGIA

A fundamentação teórica foi estruturada em levantamentos bibliográficos, leitura e análise, observando-se o contexto histórico, a produção científica e alguns estudos realizados por diversas áreas do tema, buscando a definição de conceitos.

Com objetivo de contextualizar os problemas da pesquisa, foram privilegiados estudos teóricos com abordagens focadas para melhor compreensão do tema proposto.

A fase da pesquisa qualitativa foi realizada utilizando-se a técnica de discussão em grupo (com oito a doze participantes), com duração de 90 minutos, conduzida por um moderador, com roteiro semiestruturado e pré-aprovado.

Essas discussões foram registradas em áudio e vídeo e a composição dos grupos pode ser verificada na tabela abaixo.

Quadro 01: Composição dos grupos por curso, pesquisa qualitativa

Grupo	Cursos
Primeiro:	Medicina Veterinária
Segundo:	Educação Física, Enfermagem, Fisioterapia e Terapia ocupacional.
Terceiro:	Pedagogia, Serviço Social, Matemática, Ciências Biológicas e Letras.
Quarto:	Comunicação Social, Ciências Contábeis, Sistemas de Informação, Direito, Administração e Tecnólogos.

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

As questões contidas nos questionário que serão alvo deste estudo estão listadas abaixo.

Quadro 02: Questionário, pergunta 10

10. Dos itens que eu vou citar, avalie cada um de acordo com a seguinte classificação (MOSTRE CARTÃO 2)

		Não conheço	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente
10.1	Administração Geral						
10.2	Secretaria						
10.3	Tesouraria (Financeiro/Cobrança)						
10.4	Coordenação do curso						
10.5	Professores						
10.6	Laboratórios						
10.7	Instalações em geral						
10.8	Qualidade do curso						
10.9	Biblioteca						
10.10	Estacionamento						
10.11	Clima interno relacionamento						
10.12	Comunicação interna						
10.13	Programa de Bolsas						
10.14	Satisfação Geral						

Quadro 03: Questionário, pergunta 11

11. Em sua opinião, quais são as três melhores faculdades particulares da região?

1	
2	
3	

Quadro 04: Questionário, pergunta 12 e 12.1

12. Existe na região alguma instituição de ensino superior que você não estudaria jamais?

- 1 ☐ Sim (Faça 12.1)
2 ☐ Não (Vá para 13)

12.1. (SE SIM) Quais?

1		Motivo:	
2		Motivo:	
3		Motivo:	

Quadro 05: Questionário, pergunta 15, 15.1 e 15.2

15. O que você considera que a sua instituição tem de melhor? e de pior?

15.1 O que tem de melhor? _____

15.2 O que tem de pior? _____

Quadro 06: Questionário, pergunta 16 e 16.1

16. Você já pensou em desistir de estudar na(o) (diga o nome da Instituição) em algum momento?

- 1 ☐ Sim (faça 16.1)
2 ☐ Não (vá para 17)

16.1. (SE SIM) Por quais motivos? (resposta múltipla)

- 1 ☐ Por problemas de natureza financeira
2 ☐ Pela baixa qualidade
3 ☐ Pela localização
4 ☐ Pela baixa integração com a comunidade local/acadêmica
5 ☐ Por ter dúvidas quanto a escolha do curso
6 ☐ Por ter dificuldades para acompanhar o ritmo de estudos exigidos pelo curso
7 ☐ Por ter problemas de relacionamento professor-aluno
8 ☐ Por ter problemas de relacionamento funcionário-aluno (atendimento)
9 ☐ Outros: _____

5.1 Fase Qualitativa

Foi utilizado na pesquisa um levantamento de dados por intermédio de grupo focal, método de coleta de dados que consiste na realização de entrevistas em grupo, conduzidas por um moderador. Tem como objetivo a discussão de um tópico específico. Esse método é também chamado de entrevista focalizada de grupo, entrevista profunda em grupos, reuniões de grupos, pesquisa diagnóstica e pesquisa da motivação. O grupo focal ou *focus group* permite aos pesquisadores capturarem comentários subjetivos dos participantes, avaliando suas considerações, assim como suas percepções, sentimentos, atitudes e motivações, os quais resultariam em um novo conhecimento. Os participantes da entrevista têm mais oportunidade de esclarecer e oferecer exemplos sobre aquilo que está em foco e moderadores bem preparados utilizam estratégias que auxiliam os participantes a avançar em seus comentários.

No âmbito da pesquisa qualitativa, o grupo focal é, em geral, associado a outros métodos, como a entrevista individual e a observação participante. Pode também ser

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco utilizado em pesquisas quantitativas, precedendo, atuando simultaneamente ou sucedendo um procedimento, geralmente um questionário de pesquisa (Vergara, 2008: 111).

Segundo Selltiz *et al.* (1974), apesar da impossibilidade de respostas finais, principalmente quando se trata de analisar fenômenos sociais, é necessário aperfeiçoar os processos que permitam a aproximação cada vez mais fidedigna com relação ao fenômeno estudado. Para isso, é necessário que o investigador tenha a preocupação de delimitar o objeto e o problema a ser investigado. Ou seja, o estudo proposto exige do investigador uma postura cuidadosa e atenciosa com o objetivo, para se ter condição de ver o que está oculto, ouvir o que não foi dito e ler aquilo que não está escrito.

Nas investigações em educação, as entrevistas de grupo focal oferecem a oportunidade de armazenar dados qualitativos relativos às percepções e opiniões de indivíduos relacionados, como na pesquisa relatada neste estudo.

Após a definição do tema e do objeto da pesquisa, estrutura-se o planejamento, no qual se detalha tudo que ocorre até o momento do agendamento das reuniões, como o tempo e o custo da realização da pesquisa. Serão estabelecidos o número e a composição dos grupos.

Feito isso, dá-se início a fase exploratória da pesquisa, quando serão levantados nas entrevistas em profundidade as percepções e sentimento das pessoas que fazem parte do grupo focal. Nas entrevistas, será registrado o conteúdo literal, utilizando gravações em áudio e vídeo.

A entrevista em profundidade é a técnica fundamental da pesquisa qualitativa. Segundo Roesch (2005: 159), é uma técnica demorada e requer muita habilidade do entrevistador. Seu objetivo primário é entender o significado que os entrevistados atribuem a questões e situações em contexto que não foram estruturadas anteriormente a partir das suposições do pesquisador.

Os dados provenientes das entrevistas são transcritos. Identificam-se os pontos-chave do discurso: referência utilizada, como se dirigem ao receptor, que linguagem é empregada, que dimensões enfatizam. Descrevem-se e analisam-se os elementos identificados.

Por meio da análise de discurso, o pesquisador alcançará o que está sendo dito sobre determinado tema, identificando como os participantes constroem e empregam categorias em sua fala. Segundo Vergara (2008), a análise do discurso é um método que visa não só aprender como uma mensagem é transmitida, mas também explorar o seu sentido.

Essa análise exige sensibilidade do pesquisador para captar e interpretar a subjetividade do pesquisado.

Vergara (2008: 114) esclarece que o moderador deve apresentar aos participantes os objetivos da pesquisa, bem como as regras para a participação. Durante a sessão, os assuntos devem ser introduzidos pelo moderador a partir de uma questão genérica até alcançar o nível de detalhamento esperado e, ao encerrar a sessão, é importante fazer uma pequena síntese do que foi discutido.

Após a análise, resgata-se o problema que suscitou a investigação. Confrontam-se os resultados obtidos com as teorias que deram suporte a investigação e formula-se a conclusão.

5.2 Fase Quantitativa

Para a coleta de dados, utilizou-se como técnica a aplicação de questionários previamente elaborados na etapa qualitativa, os quais foram respondidos pela população-alvo do estudo em questão, composta pelos discentes dos cursos de graduação tradicional e de graduação tecnológica da Universidade Castelo Branco por meio de amostragem.

A pesquisa quantitativa foi realizada por intermédio de técnica de inquérito pessoal, na qual o entrevistador treinado aplica um instrumento de pesquisa (questionário) a uma amostra de alunos do universo pesquisado.

A amostra foi definida com base no universo total de estudantes de graduação tradicional e de graduação tecnológica da Universidade Castelo Branco, conforme quadro abaixo.

Quadro 07: Distribuição dos alunos e amostra da pesquisa

Curso	Quantidade de Alunos	Amostra
Administração	466	44
Ciências Biológicas	471	23
Ciências Contábeis	134	38
Comunicação Social	320	31
Direito	476	41
Educação Física	1.596	40
Enfermagem	803	41
Fisioterapia	665	41
Letras	321	32
Matemática	329	42
Medicina Veterinária	495	40
Nutrição	35	25
Pedagogia	124	32
Serviço Social	335	37
Sistemas da Informação	246	38
Terapia Ocupacional	78	31
Tecnologia em Gestão em Logística	55	5
Tecnologia em Gestão em Petróleo e Gás	130	10
Tecnologia em Gestão em Recursos Humanos	110	15
Total	7.189	606

Utilizou-se o método de probabilística simples, no qual todos os alunos da UCB têm a mesma chance de ser sorteado para a entrevista.

Segundo Andrade (1994), entende-se como população o conjunto de todos os elementos que serão estudados, mas como é muito oneroso estudar uma população inteira, escolhe-se determinada quantidade dos elementos que serão investigados, compondo-se assim a amostra. Para tanto, foi selecionada uma população aleatória para a realização da pesquisa.

Segundo Barros (1991), amostra é a representação selecionada de um universo de elementos que possuem determinadas características definidas para este estudo.

Para o sorteio da amostra, foram considerados os segmentos de alunos de graduação tradicional e de graduação tecnológica a partir da definição da quantidade do número de elementos em cada curso.

O questionário foi elaborado por uma escala de Likert. Essa escala, construída por Rensis Likert em 1932, é um instrumento que busca levantar atitudes em face de um

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco conjunto de assertivas. Para isso, os respondentes atribuíram um grau de concordância/satisfação desde muito pior até muito melhor para cada assertiva, utilizando a mesma escala com cinco pontos (de excelente a péssimo).

5.3 Análise Fatorial

Para avaliar a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco em relação aos serviços prestados, foi utilizada, neste estudo, a técnica de análise fatorial, a qual vem sendo amplamente utilizada em pesquisas de ciências humanas e sociais.

Segundo Aranha e Zambaldi (2008), a análise fatorial consiste em uma técnica estatística cujo objetivo é caracterizar um conjunto de variáveis diretamente mensuráveis, chamadas de variáveis observadas, com a manifestação visível de um conjunto menor de variáveis hipotéticas e latentes (não mensuráveis diretamente), denominadas fatores comuns, e de um conjunto de fatores únicos, cada um deles atuando apenas sobre uma das variáveis observadas.

De maneira geral, podemos dizer que essa técnica tem como objetivo analisar a intensidade das relações entre as variáveis observadas e, a partir delas, estimar um modelo fatorial subjacente capaz de reproduzir essas relações.

A análise fatorial parte da premissa de que a variabilidade de um conjunto de itens observados, evidenciada por sua matriz de correlações, pode ser parcialmente explicada pela ação de um número reduzido de fatores, subjacentes e comuns aos itens. (Aranha e Zambaldi, 2008: 43)

Os dados foram analisados em uma perspectiva quantitativa, segundo o método de análise fatorial, que investiga as relações multivariadas, para identificar grupos de variáveis que formam dimensões latentes (fatores). Hair *et al.* (2005) faz uma descrição clara sobre a aplicação da análise fatorial.

Ou seja, busca-se o menor conjunto de fatores, por meio da reunião de proposições, segundo a mesma tendência de correlação estatística, para que se possam fazer julgamentos de aspectos que têm a mesma relevância frente ao conjunto de assertivas. Mais especificamente, usando o método Varimax de matriz rodada por meio do software SPSS.

Para descobrir a existência de correlações entre as variáveis e determinar a adequação da análise fatorial, utilizou-se dois testes estatísticos: KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) e o de esfericidade de Barlett. Em seguida, verificou-se a possibilidade de viés dos dados, problema chamado de consistência interna, um dos principais testes que medem esse parâmetro é o *Alfa de Cronbach* (Hair *et al.*, 2005).

Pequenos valores de KMO indicam que as correlações entre os pares de assertivas não podem ser explicadas por outras assertivas e que, assim, a análise fatorial não é indicada. Sua recomendação é de valores acima de 0,50, isto é, valores iguais ou superiores a 0,50 indicam que a análise fatorial é uma técnica apropriada para o conjunto de dados em questão.

O teste de esfericidade de Barlett tem por objetivo testar a hipótese nula de que não há correlação significativa entre os itens. Se a hipótese é rejeitada, a utilização da análise fatorial pode ser colocada em dúvida.

O *Alfa de Cronbach* mede a fidedignidade das relações entre as variáveis testadas. Um valor de pelo menos 0,70 reflete uma fidedignidade aceitável, embora reconheçam que esse valor não seja um padrão absoluto. Valores de *Alfa de Cronbach* inferiores a 0,70 são aceitos se a pesquisa for de natureza exploratória. Alguns autores, porém, consideram 0,6 como valor de corte, ou seja, valores inferiores são considerados como fidedignidade insatisfatória.

A avaliação de uma universidade pelos alunos é fruto da soma de atributos latentes, presentes nos quadros de referências dos usuários. Assim, o avaliador faz um cálculo mental de sua satisfação baseada na avaliação de cada atributo, conforme a relevância concedida pelo avaliador. Atributos vitais, na visão do avaliador, mal qualificados, projetam uma satisfação reduzida do contexto geral. Atributos pouco relevantes, com qualificação ruim, produzem impacto menor, podendo não influenciar no índice de satisfação geral.

A relevância de cada atributo é contextual. Portanto varia conforme o universo pesquisado. Há, no entanto, padrão avaliativo para perfis semelhantes (idade, renda, sexo, etc.).

O presente estudo não evidenciou sua investigação nas diferenças contextuais dos pesos relativos dos atributos. Foram sondados alunos da UCB, em que as diferenças contextuais são evidentes no tocante às relevâncias dos atributos de qualidade, conforme a construção de perfis dos públicos. O foco principal do presente estudo é a investigação sobre associações entre atributos que compõem o mapa avaliativo da qualidade. Ou seja, os conjuntos de atributos avaliados em dimensões distintas de análise.

Os dados coletados serão tabulados e sofrerão a crítica, quando serão encontradas as contradições das respostas. Após a análise dos dados, será elaborado o relatório.

Por meio desse relatório, observar-se-ão dados que poderão ser trabalhados com o objetivo de melhorar a qualidade da IES, e atrair, assim, mais alunos-clientes.

6 A EDUCAÇÃO NO BRASIL

A economia colonial no Brasil é caracterizada pelo modelo agrário-exportador dependente. E nesse contexto, a educação não é meta prioritária, já que não há necessidade de formação especial para o desempenho de funções na agricultura. Apesar disso, a metrópole enviou religiosos para o trabalho missionário e pedagógico, com a finalidade de converter o gentio e impedir que os colonos se desviem da fé católica. A obra educativa da Companhia de Jesus contribuiu muito para isso. As condições que favoreceram a ação educativa foram a organização social – que era uma minoria de donos de terra e senhores de engenho sobre uma massa de agregados e escravos – e o conteúdo cultural que foi transportado para a colônia. Cabia aos padres serem os portadores do conteúdo cultural, que era a materialização do próprio espírito da Contra-Reforma, uma enérgica reação contra o pensamento crítico, prática de exercícios intelectuais com a finalidade de capacitar o raciocínio para fazer comentários de textos. A atividade missionária facilita sobremaneira a dominação metropolitana e, nessas circunstâncias, a educação assume papel de agente colonizador.

A educação cabia a um limitado grupo de pessoas pertencente à classe dominante, a qual estava destinada a educação escolarizada. As mulheres e os filhos primogênitos estavam excluídos. Portanto a escola era frequentada somente pelos filhos homens, não os primogênitos, que apenas recebiam uma rudimentar educação escolar, uma preparação para assumir a direção do clã, da família e dos negócios.

O ensino dos padres jesuítas era completamente alheio à realidade da vida da colônia, destinado a dar cultura geral básica, por isso mesmo não podia contribuir para modificações estruturais na vida social e econômica do Brasil, mas ainda assim representava grande coisa na construção da sociedade nascente. Esse complexo sobreviveu à expulsão dos jesuítas em 1759. Na colônia, a administração de Marques de Pombal, o primeiro-ministro de Portugal de 1750 a 1777, expulsou os jesuítas de Portugal e de seus domínios. As escolas da Companhia de Jesus tinham por objetivo servir aos interesses da fé, Pombal pensou em organizar a escola para servir aos interesses do Estado.

Leigos começaram, depois de 13 anos, a ser introduzidos no ensino e o Estado assumiu os encargos da educação, instaurando o ensino público propriamente dito. Mesmo assim, orientou-se para os mesmos objetivos religiosos e literários e se realizou com os mesmos métodos pedagógicos com apelo à autoridade e à disciplina estreita. Portugal logo percebeu que a educação no Brasil estava estagnada e era preciso oferecer uma solução. Para isso, instituiu o "subsídio literário" para manutenção dos ensinos primário e médio. Essa situação somente sofreu uma mudança com a chegada da família real ao Brasil em 1808.

A presença do príncipe regente, D. João, por 12 anos, trouxe sensíveis mudanças no quadro das instituições educacionais da época, como a criação dos primeiros cursos superiores na colônia: Academia Real da Marinha e a Academia Real Militar, mais tarde transformada em Escola Central e Escola Militar de Aplicação. Ao término do Império, cerca de 15% da população em idade escolar frequentava a escola.

O Ato Adicional de 1834 descentralizou a educação, ou seja, delegou às províncias o direito de regulamentar e promover a educação primária e secundária. A falta de recursos, sistema falho de tributação e arrecadação de renda impossibilitou as Províncias de criarem uma rede organizada de escola. O resultado foi que o ensino acabou ficando nas mãos da iniciativa privada, o que aumentou ainda mais o caráter classista e acadêmico do ensino, e o ensino primário foi relegado ao abandono.

A Constituição da República de 1891 gerou o seguinte sistema: à União cabia criar e controlar a instrução superior em toda a Nação, bem como criar e controlar o ensino secundário acadêmico e a instrução em todos os níveis do Distrito Federal, e aos

Estados cabia criar e controlar o ensino primário e o ensino profissional, que compreendia escolas normais para moças e escolas técnicas para rapazes. Era, portanto, o sistema dual de ensino e a oficialização da distância que se mostrava entre a educação da classe dominante (escolas secundárias e superiores) e a educação do povo (escola primária e profissional), esse era o retrato da organização social brasileira.

A Reforma de Benjamin Constant tinha como princípios orientadores a liberdade e laicidade do ensino, como também a gratuidade da escola primária. Esses princípios seguiam a orientação do que estava estipulado na Constituição brasileira. Uma das intenções dessa Reforma era transformar o ensino em formador de alunos para os cursos superiores e não apenas preparador. Outra intenção era substituir a predominância literária pela científica.

As reformas não se implantam, de fato, devido à falta de infraestrutura e de apoio das elites (a oligarquia do café), avessas a qualquer renovação cultural. Além disso, a Igreja Católica reagia de forma negativa às novidades positivistas atribuídas ao governo republicano, considerado ateu, e que na Constituição estabelecera a separação da Igreja e do Estado e a laicização do ensino nos estabelecimentos públicos.

Após a Primeira Grande Guerra, com a industrialização e urbanização, forma-se a nova burguesia urbana, e estratos emergentes de uma pequena burguesia exigem o acesso à educação. Retomando, porém, os valores da oligarquia, esses segmentos aspiram à educação acadêmica e elitista e desprezam a formação técnica, considerada inferior. O operariado exige um mínimo de escolarização, e começam as pressões para a expansão da oferta de ensino. A situação é grave, já que na década de 20 o índice de analfabetismo atinge a alta cifra de 80%.

Após a Revolução de 1930, que foi o ponto alto de uma série de revoluções e movimentos armados que se empenharam em promover vários cumprimentos políticos e econômicos com a velha ordem social oligárquica, a educação entrou em processo de modernização, educadores da escola nova introduzem o pensamento liberal democrático, defendendo a escola pública para todos, a fim de se alcançar uma sociedade igualitária e sem privilégios.

A influência da Revolução Industrial na expansão do ensino se deu porque a sociedade impunha modificações profundas na forma de encarar a educação e, em consequência, na atuação do Estado como responsável pela educação do povo. Tornou-se necessário eliminar o analfabetismo e dar um mínimo de qualificação para o trabalho a um máximo de pessoas. Necessidade de fornecer conhecimentos a camadas cada vez mais numerosas. Ampliar a área social de atuação do sistema capitalista industrial é consequência de sobrevivência deste e só é possível na medida em que as populações possuem condições mínimas de concorrer ao mercado de trabalho e de consumir.

Verificou-se que a expansão do sistema ocorreu de forma atropelada, empurrada, agindo o Estado mais com vistas ao entendimento das pressões do momento do que com vistas a uma política nacional de educação.

Assumindo a forma de uma luta de classes, a expansão da educação no Brasil, momento a contar de 1930, obedeceu às normas da instabilidade própria de uma sociedade heterogênea profundamente marcada por uma herança cultural academicista e autocrática. (Romanelli, 2000: 61)

De 1930 a 1937, foram feitas reformas empreendidas por Francisco Campos. Além do regime universitário, tratam da organização da Universidade do Rio de Janeiro, da criação do Conselho Nacional de Educação – CNE –, do ensino secundário e do comercial. Foi a primeira vez que uma reforma atingia profundamente a estrutura do ensino e era imposta a todo território nacional. É o início de uma ação mais objetiva do Estado em relação à educação.

Embora o ensino superior tenha sido criado durante a permanência da família real portuguesa no Brasil, em 1820, com a criação da Universidade do Rio de Janeiro, durante o governo de Epitácio Pessoa (1919-1922), surgem as primeiras universidades: Faculdade de Direito, Medicina e Escola Politécnica. Em 1927, surgiu a Universidade de Minas Gerais. Em 1934, a nova Constituição (a segunda da República) dispõe, pela primeira vez, que a educação é direito de todos, devendo ser ministrada pela família e pelos Poderes Públicos.

É criada a Universidade de São Paulo. Em 1935 foram criadas a Universidade do Distrito Federal – pelo Secretário de Educação do Distrito Federal, Anísio Teixeira – e de Porto Alegre.

Em função da instabilidade política desse período, Getúlio Vargas, num golpe de estado, instala o Estado Novo e proclama uma nova Constituição, também conhecida como "Polaca".

Durante o Estado Novo (1937-1946) a educação é sentida como fator importante para o desenvolvimento, mas de forma inconsistente. Decretação de Leis Orgânicas do Ensino e da criação do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio (SENAC). Na Constituição de 1937, a orientação político-educacional para o mundo capitalista fica bem explícita em seu texto, sugerindo a preparação de um maior contingente de mão-de-obra para as novas atividades abertas pelo mercado. Neste sentido, a nova Constituição enfatiza o ensino pré-vocacional e profissional. Por outro lado, propõe que a arte, a ciência e o ensino sejam livres à iniciativa individual e à associação ou pessoas coletivas públicas e particulares, tirando do Estado o dever da educação. Mantém ainda a gratuidade e a obrigatoriedade do ensino primário. Também dispõe como obrigatório o ensino de trabalhos manuais em todas as escolas normais, primárias e secundárias.

Em 1942, por iniciativa do Ministro Gustavo Capanema, são reformados alguns ramos do ensino. Essas reformas receberam o nome de Leis Orgânicas do Ensino. A esse respeito, segundo Romanelli (2000), a julgar pelo texto da lei, o ensino secundário deveria:

- a) Proporcionar cultura geral e humanística;
- b) Alimentar uma ideologia política definida em termos de patriotismo e nacionalismo de caráter fascista;
- c) Proporcionar condições para o ingresso no curso superior;
- d) Possibilitar a formação de lideranças.

A Constituição de 1946 reflete o processo de redemocratização do país após o fim do Estado Novo. A nova Carta Constitucional, distanciando-se da Constituição de 1937, resgatou os valores proclamados pelo espírito liberal e democrático dos "Pioneiros da Educação", que fez voltar o preceito de que a educação é direito de todos, declarada no manifesto dos Pioneiros da Educação Nova, nos primeiros anos da década

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco de 30. Essa nova Constituição, na área da Educação, determina a obrigatoriedade de se cumprir o ensino primário e dá competência à União para legislar sobre diretrizes e bases da educação nacional. Foi votada a Lei 4.024/61, que fixava as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, prevalecendo as reivindicações da Igreja Católica e dos donos de estabelecimentos particulares de ensino no confronto com os que defendiam o monopólio estatal para a oferta da educação aos brasileiros.

Quanto à estrutura de ensino, não houve alteração. O sistema manteve as modalidades determinadas na Legislação Capanema, flexionando-a. A partir de então, foi possível, após a conclusão de qualquer ramo do ensino médio, ter acesso ao ensino superior, além de ser permitido o aproveitamento de estudos no caso de transferência de uma modalidade de ensino para outra.

Todavia, são inúmeras as desvantagens da nova lei. A primeira corresponde à expansão do ensino particular e colegial, transformando a educação numa empresa lucrativa, além de destinação dos recursos públicos do Estado não só para as escolas públicas, como também para as privadas.

Em 1964, o golpe militar aborta todas as iniciativas de se revolucionar a educação brasileira, sob o pretexto de que as propostas eram "comunizantes" e "subversivas". Os reflexos dos anos de chumbo foram desastrosos na cultura e na educação.

No setor educacional, todas as escolas eram observadas por agentes dos órgãos de informação do governo, sob o controle do Serviço Nacional de Informação (SNI). Em novembro de 1964, a Lei 4464 – Lei Suplicy de Lacerda (Ministro da Educação, na época) – subordinou as entidades estudantis, inclusive a UNE, ao Ministério da Educação, ficando os estudantes impedidos de discutir problemas, reivindicar aumento de vagas nas escolas ou nas universidades, ou até mesmo de chamar por melhores condições de ensino.

Em 1968, professores e intelectuais foram às ruas em passeatas para reivindicar uma lei específica para o ensino superior, o presidente Costa e Silva constituiu uma comissão para propor soluções para o problema educacional, que era formada pelo MEC e pela USAID (*United States Agency for International Development*), que passam

a dar assistência técnica e cooperação financeira para implementação da reforma. A partir daí, desenvolve-se uma reforma autoritária, vertical, domesticadora, que visa atrelar o sistema educacional ao modelo econômico dependente, imposto pela política norte-americana para a América Latina.

Neste período, deu-se a grande expansão das universidades no Brasil. A Lei 5.540/68, que promoveu a reforma universitária, foi resultante das propostas do documento Meira Matos (Coronel da Escola Superior de Guerra) e do relatório do Grupo de Trabalho da Reforma Universitária (GTRU). Os objetivos do ensino superior permaneceriam definidos na LDB de 1961: “a pesquisa, o desenvolvimento das ciências, letras e artes, bem como a formação de profissionais de nível superior”, porém, inseriram diversas modificações, como a extinção da cátedra (cargo de professor universitário, titular em determinada disciplina): unifica o vestibular, tornando-se classificatório, o que ajudou a resolver o problema de excedentes (muitos aprovados inseridos na faculdade para poucas vagas); aglutina as faculdades em universidades para a melhor concentração de recursos materiais e humanos, tendo em vista maior eficácia e produtividade; institui também o curso básico para suprir as deficiências do segundo grau e, no ciclo profissional, estabelece cursos de curta e longa duração. Desenvolve ainda um programa de pós-graduação.

Outra mudança é a criação da escola única profissionalizante, tentativa de extinguir a separação entre escola secundária e técnica. Para aqueles que não conseguem concluir os estudos regulares, é organizado o ensino supletivo. Para erradicar o analfabetismo foi criado o Movimento Brasileiro de Alfabetização (MOBRAL).

Após o fracasso do Plano Cruzado (1986), o congelamento forçado da mensalidade da escola particular é seguido por uma explosão de preços. Com esse argumento, ocorre maior elitização, ainda mais porque a escola paga se torna inacessível também à clientela habitual de determinados segmentos da classe média.

O Governo Collor de Mello, em 1990, lança o projeto de construção de Centros Integrados de Apoio à Criança (CIACs), em todo o Brasil, inspirados no modelo dos Centros Integrados de Educação Pública (CIEPs), do Rio de Janeiro, existentes desde

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco 1982, na gestão do educador e pedagogo Darcy Ribeiro como secretário de Educação do Governo de Leonel Brizola.

Do fim do Regime Militar até 2003, a fase politicamente marcante na educação, foi o trabalho do Ministro Paulo Renato de Souza à frente do Ministério da Educação. Dos Programas, o mais contestado, foi o Exame Nacional de Cursos e o seu "Provão", no qual os alunos das universidades tinham de realizar uma prova ao fim do curso para receber seus diplomas.

Em 1996, foi sancionada, pelo presidente Fernando Henrique Cardoso, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB). Foi baseada no princípio do direito universal que rege a educação para todos, bem como uma série de mudanças voltadas para a garantia da educação básica. A aprovação da LDB propiciou grande avanço no sistema de educação de nosso país, visando que a escola se torne um espaço de participação social, valorizando a democracia, o respeito, a pluralidade cultural e a formação do cidadão, dando mais vida e significado para os estudantes.

Ainda no governo de Fernando Henrique Cardoso, foi criado o Exame Nacional de Cursos (ENC). Era um exame aplicado aos formandos com o objetivo de avaliar os cursos de graduação na educação superior, no que tange aos resultados do processo de ensino-aprendizagem e na avaliação das condições de oferta como medida de controle e de estímulo à melhoria da qualidade.

O governo de Luiz Inácio da Silva (2003 – atualidade) no que diz respeito à política para o ensino superior, no quadro de esgotamento do crescimento privado, trata não mais de priorizar a expansão de matrículas, cursos e IES particulares, mas de criar condições para a sustentação financeira dos estabelecimentos já existentes.

O Programa Universidade para Todos (ProUni) surgiu em 2003, acompanhado por um discurso de justiça social, de democratização social, que encobriu a pressão das associações representativas dos interesses do segmento particular, justificada pelo alto grau de vagas ociosas. A situação colocou os estabelecimentos particulares diante de um quadro de incerteza, sobretudo, quando considerados individualmente, ainda mais quando se eleva em conta o grau de inadimplência/desistência. A queda nos rendimentos reais e o nível elevado de desemprego dificultam a sustentação dos gastos

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco com as mensalidades pelos assalariados. O ProUni surgiu como oportunidade de fuga para frente para as instituições ameaçadas pelo peso das vagas excessivas.

Em 2004, o Provão foi substituído pelo Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE) com objetivo de aferir o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos previstos nas diretrizes curriculares do respectivo curso de graduação, às suas habilidades para ajustamento às exigências decorrentes da evolução do conhecimento e às suas competências para compreender temas exteriores ao âmbito específico de sua profissão, ligados à realidade brasileira e mundial e a outras áreas do conhecimento, contribuindo, assim, para a avaliação dos cursos de graduação.

6.1 A Evolução do Ensino Superior no Brasil

O setor de ensino superior privado no Brasil foi responsável por um movimento sólido de expansão ocorrido nos anos 90. Podem-se eleger os seguintes fatores como facilitadores para esse fenômeno:

- a) Flexibilização das regras para a abertura de cursos e instituições, a partir de 1995;
- b) Regularização da lei que permitiu a existência de IES constituídas de empresas com finalidades lucrativas, em 1999;
- c) Existência de uma enorme demanda reprimida entre os anos de 1996 e 2002;
- d) Universalização do ensino fundamental com consequente crescimento do ensino médio, ocorrida no governo Fernando Henrique Cardoso;
- e) Retorno aos estudos de boa parte das pessoas oriundas da população economicamente ativa (PEA) que já haviam concluído o ensino médio há cinco anos ou mais.

A expansão do ensino superior privado apresentou diversas vantagens para os alunos e contribuiu fortemente para o país, melhorando sensivelmente o nível educacional da força de trabalho, e por consequência aumentou a empregabilidade individual das pessoas, gerando milhares de empregos no setor.

Os dados que serão apresentados ao longo deste capítulo indicam que o ensino superior no país passou por um acentuado crescimento quantitativo desde os anos 90, o qual foi caracterizado pelo aumento do número de instituições, vagas, inscrições, ingressantes, matrículas, concluintes, docentes e qualificação docente.

6.1.1 Indicadores

O Censo da Educação Superior é realizado anualmente pelo Inep, esse trabalho procura levantar de forma padronizada um grande conjunto de variáveis que permitam traçar um retrato atual e completo do ensino superior no Brasil. É com base no censo que os analistas, bem como todas as comunidades acadêmicas, podem aprofundar os diagnósticos e reorientar as políticas de expansão aliadas à melhoria da qualidade do ensino.

Os dados do censo levantados neste estudo foram do período de 1990 a 2006, os quais revelaram uma nova dinâmica de desenvolvimento do sistema brasileiro de educação superior, caracterizando-se, principalmente, pelo acelerado processo de expansão da matrícula, melhoria dos indicadores de eficiência e produtividade e melhoria da qualificação do corpo docente.

Além desta nítida melhoria da qualificação docente, os resultados do Censo da Educação Superior de 1999 sinalizam um novo modelo de expansão do sistema, que se caracteriza pela diferenciação do perfil das instituições por dependência administrativa e pela diversificação e flexibilização da oferta.

O Inep espera que os dados divulgados nesta publicação contribuam para que esse novo cenário da graduação brasileira seja tema constante de reflexões, interpretações, formulações e debates.

6.1.2 Matrículas

Os dados relativos ao quantitativo de matrículas avaliados no período deste estudo revelam que o ensino superior no Brasil passou por um período de estagnação, compreendido entre os anos de 1990-1997, observou-se, nesse período, uma taxa média de crescimento de aproximadamente 3,4% ao ano, já o período de 1998-2006 foi marcado por um ciclo de expansão acelerada no qual a taxa média de crescimento saltou para 10,2% ao ano.

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

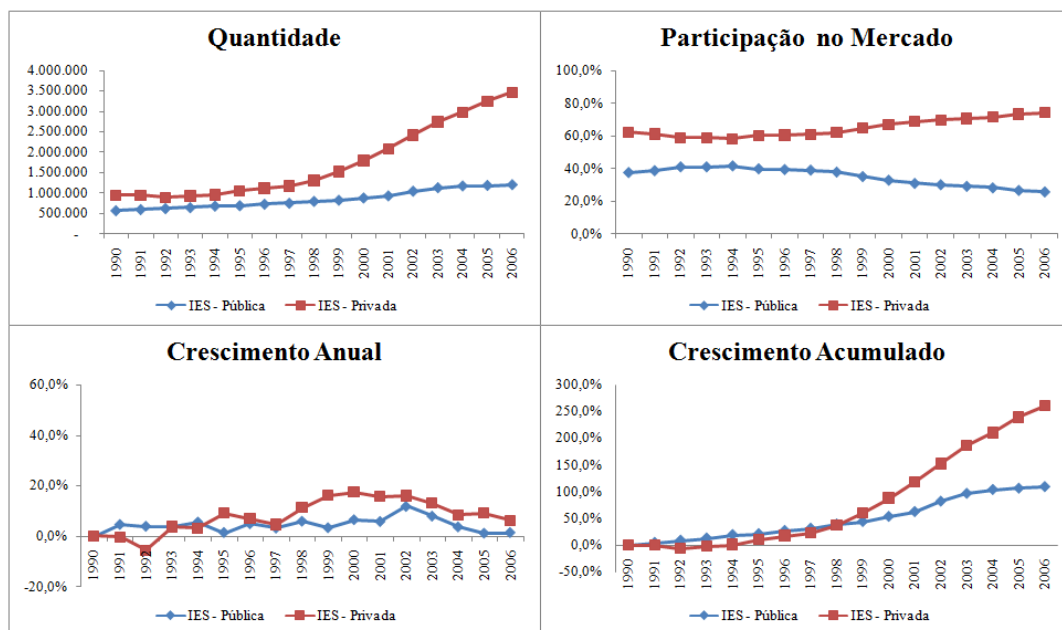
Verificou-se inclusive que, no período 1990-1997, as matrículas no setor público cresceram em um ritmo mais acelerado que no setor privado. O crescimento acumulado nesse período para o setor público foi de 31,2%, enquanto o setor privado variou em 23,4%. Quando se compara o período completo do estudo, ou seja, 1990-2006, essa relação se inverte, no acumulado o setor público variou em 109,0% e o privado, em 260,6%.

O ritmo de crescimento das matrículas na esfera privada mostrou-se bem mais intenso que o do conjunto das redes públicas, observa-se nos dados abaixo que em 1990 a rede privada respondia por 62,4% das matrículas, passando para 74,1% no ano de 2006, já o setor público teve sua participação reduzida de 37,6% em 1990 para 25,9% em 2006.

Tabela 01: Matrícula no Ensino Superior, Pública x Privada, Brasil 1990-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1990	578.625	961.455	37,6%	62,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1991	605.736	959.320	38,7%	61,3%	4,7%	-0,2%	4,7%	-0,2%
1992	629.662	906.126	41,0%	59,0%	3,9%	-5,5%	8,8%	-5,8%
1993	653.516	941.152	41,0%	59,0%	3,8%	3,9%	12,9%	-2,1%
1994	690.450	970.584	41,6%	58,4%	5,7%	3,1%	19,3%	0,9%
1995	700.540	1.059.163	39,8%	60,2%	1,5%	9,1%	21,1%	10,2%
1996	735.427	1.133.102	39,4%	60,6%	5,0%	7,0%	27,1%	17,9%
1997	759.182	1.186.433	39,0%	61,0%	3,2%	4,7%	31,2%	23,4%
1998	804.729	1.321.229	37,9%	62,1%	6,0%	11,4%	39,1%	37,4%
1999	832.022	1.537.923	35,1%	64,9%	3,4%	16,4%	43,8%	60,0%
2000	887.026	1.807.219	32,9%	67,1%	6,6%	17,5%	53,3%	88,0%
2001	939.225	2.091.529	31,0%	69,0%	5,9%	15,7%	62,3%	117,5%
2002	1.051.655	2.428.258	30,2%	69,8%	12,0%	16,1%	81,8%	152,6%
2003	1.136.370	2.750.652	29,2%	70,8%	8,1%	13,3%	96,4%	186,1%
2004	1.178.328	2.985.405	28,3%	71,7%	3,7%	8,5%	103,6%	210,5%
2005	1.192.189	3.260.967	26,8%	73,2%	1,2%	9,2%	106,0%	239,2%
2006	1.209.304	3.467.342	25,9%	74,1%	1,4%	6,3%	109,0%	260,6%

Gráfico 01: Matrícula no Ensino Superior, Pública x Privada, Brasil 1990-2006



Fonte:

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

Essa dinâmica de crescimento do ensino superior está relacionada à expansão do ensino médio registrada na década de 90. Somente de 1994 a 1999, a matrícula nesse nível de ensino cresceu 57,4%. Nota-se, portanto, que a gradual melhoria do desempenho do sistema de educação básica está produzindo uma forte retomada do processo de ampliação de vagas no ensino superior.

Outra tendência importante, apontada pelo censo de 1998, revela que a uma parte da evolução dos indicadores de matrícula na década de 90 pode ser atribuída ao acelerado processo de interiorização do ensino superior, melhorando, desta forma, a distribuição espacial da oferta de vagas no ensino superior, embora ainda prevaleça grande concentração regional.

6.1.3 Instituições de Ensino Superior

A abertura do setor de ensino superior, incentivada no Governo Fernando Henrique Cardoso e ocorrida nos anos 90, possibilitou a entrada de novos concorrentes no mercado. O setor estava acomodado pelo excesso de demanda, pela elevada inflação, que permitia grandes ganhos com o giro dos recursos financeiros, e pelas elevadas margens de lucro provenientes da prestação de serviços educacionais.

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

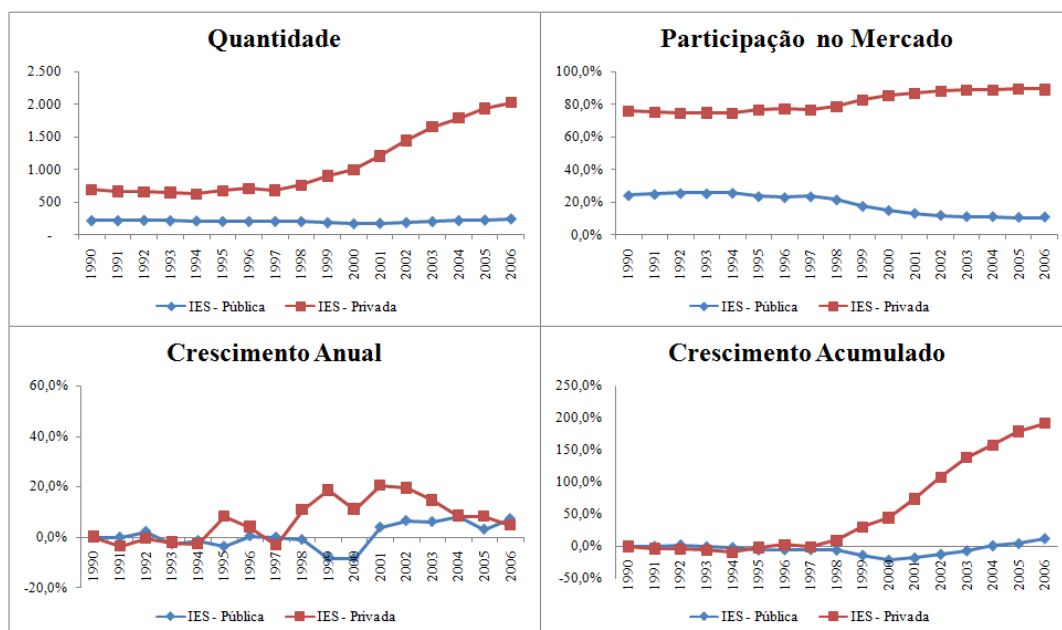
Nasceram, então, novas instituições “enxutas”, as quais ofereciam um serviço educacional sem muitos “diferenciais”, mas bom para uma boa parcela da demanda, que jamais haviam tido a oportunidade de frequentar um curso superior.

A concentração no setor privado aumentou sensivelmente quando se verifica a quantidade de IES no período deste estudo. A tabela a seguir mostra que em 1990 o setor público respondia por 24,2% das IES no país, retrocedendo para algo em torno de 10,9% em 2006.

Tabela 02: Instituições, Pública x Privada, Brasil 1990-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1990	222	696	24,2%	75,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1991	222	671	24,9%	75,1%	0,0%	-3,6%	0,0%	-3,6%
1992	227	666	25,4%	74,6%	2,3%	-0,7%	2,3%	-4,3%
1993	221	652	25,3%	74,7%	-2,6%	-2,1%	-0,5%	-6,3%
1994	218	633	25,6%	74,4%	-1,4%	-2,9%	-1,8%	-9,1%
1995	210	684	23,5%	76,5%	-3,7%	8,1%	-5,4%	-1,7%
1996	211	711	22,9%	77,1%	0,5%	3,9%	-5,0%	2,2%
1997	211	689	23,4%	76,6%	0,0%	-3,1%	-5,0%	-1,0%
1998	209	764	21,5%	78,5%	-0,9%	10,9%	-5,9%	9,8%
1999	192	905	17,5%	82,5%	-8,1%	18,5%	-13,5%	30,0%
2000	176	1.004	14,9%	85,1%	-8,3%	10,9%	-20,7%	44,3%
2001	183	1.208	13,2%	86,8%	4,0%	20,3%	-17,6%	73,6%
2002	195	1.442	11,9%	88,1%	6,6%	19,4%	-12,2%	107,2%
2003	207	1.652	11,1%	88,9%	6,2%	14,6%	-6,8%	137,4%
2004	224	1.789	11,1%	88,9%	8,2%	8,3%	0,9%	157,0%
2005	231	1.934	10,7%	89,3%	3,1%	8,1%	4,1%	177,9%
2006	248	2.022	10,9%	89,1%	7,4%	4,6%	11,7%	190,5%

Gráfico 02: Instituições, Pública x Privada, Brasil 1990-2006



Fonte:
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

Ao avaliar-se a quantidade de IES, o crescimento do setor privado fica ainda mais evidente. Verifica-se no quadro anterior que o crescimento acumulado no período 1990-2006 no setor privado situou-se na casa dos 190,5%, enquanto no público a taxa de crescimento acumulada no período não passou de 11,7%.

Pode-se verificar que a quantidade de IES públicas decresceu no período 1990-2000, passando de 222 IES em 1990 para 176 em 2000.

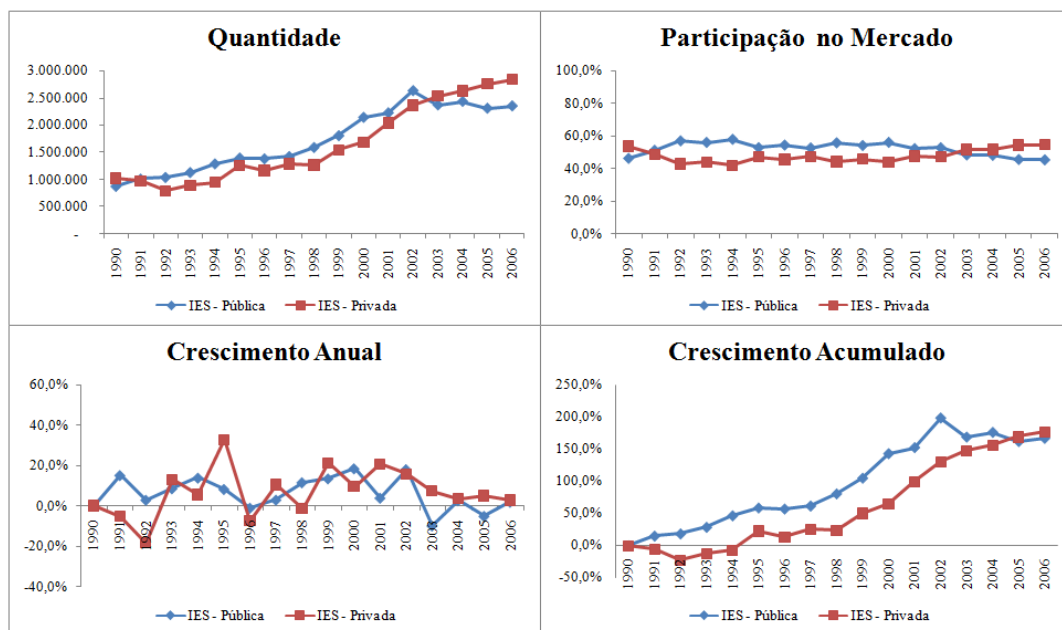
6.1.4 Inscrições

O item inscrições apresentou taxas de crescimento muito parecidas no período deste estudo, tanto nas IES privadas quanto nas IES públicas, verifica-se que em 1990 a quantidade de inscrições para o ensino superior privado situava-se em 1.023.937, passando para 2.831.515 em 2006, crescimento de 176,5%, já o setor público passou de 881.561 inscrições em 1990 para 2.350.184 inscrições em 2006, crescimento acumulado no período de 166,6%.

Tabela 03: Inscrições, Pública x Privada, Brasil 1990-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1990	881.561	1.023.937	46,3%	53,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1991	1.015.247	970.578	51,1%	48,9%	15,2%	-5,2%	15,2%	-5,2%
1992	1.044.861	791.998	56,9%	43,1%	2,9%	-18,4%	18,5%	-22,7%
1993	1.134.899	894.624	55,9%	44,1%	8,6%	13,0%	28,7%	-12,6%
1994	1.292.369	944.654	57,8%	42,2%	13,9%	5,6%	46,6%	-7,7%
1995	1.399.092	1.254.761	52,7%	47,3%	8,3%	32,8%	58,7%	22,5%
1996	1.384.643	1.163.434	54,3%	45,7%	-1,0%	-7,3%	57,1%	13,6%
1997	1.425.782	1.285.994	52,6%	47,4%	3,0%	10,5%	61,7%	25,6%
1998	1.591.283	1.266.733	55,7%	44,3%	11,6%	-1,5%	80,5%	23,7%
1999	1.806.208	1.538.065	54,0%	46,0%	13,5%	21,4%	104,9%	50,2%
2000	2.140.387	1.685.906	55,9%	44,1%	18,5%	9,6%	142,8%	64,6%
2001	2.224.125	2.036.136	52,2%	47,8%	3,9%	20,8%	152,3%	98,9%
2002	2.627.200	2.357.209	52,7%	47,3%	18,1%	15,8%	198,0%	130,2%
2003	2.367.447	2.532.576	48,3%	51,7%	-9,9%	7,4%	168,6%	147,3%
2004	2.431.388	2.622.604	48,1%	51,9%	2,7%	3,6%	175,8%	156,1%
2005	2.306.630	2.754.326	45,6%	54,4%	-5,1%	5,0%	161,7%	169,0%
2006	2.350.184	2.831.515	45,4%	54,6%	1,9%	2,8%	166,6%	176,5%

Gráfico 03: Inscrições, Pública x Privada, Brasil 1990-2006



Fonte:
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

O quadro anterior mostra que o setor público, até o ano de 2002, apresentou um crescimento acumulado de 198,0%, ao passo que o crescimento no setor privado situou-se em 130,2%. Pode-se observar também que ocorreu uma mudança substancial na variável inscrições. A partir de 2003, o setor público perde candidatos e nesse mesmo ano apresenta pela primeira vez na série um quantitativo menor de inscrições que o setor privado, fato que se repetiu nos anos seguintes. O setor privado ultrapassa o setor público e lidera desde então o quantitativo de inscrições.

Nesse mesmo período a participação do setor público variou de 46,3% em 1990 para 45,4% em 2006, queda de 0,9%.

6.1.5 Vagas

A oferta global de vagas no Brasil em 1990 era de 502.784, passando para 634.236 em 1996, crescimento extremamente conservador de 26,1% ao longo de seis anos. O setor privado respondia em 1990 por 69,2% das vagas e o público, por 30,8%. Na tabela abaixo, se pode verificar que, a partir de 1997, o processo de crescimento acelerou-se, passando em 2006 a ser oferecidas 2.629.598 vagas no ensino superior brasileiro, sendo o setor privado responsável por 2.298.493 vagas, enquanto o setor público respondia por 331.105 vagas. Esses dados corroboram a premissa de que o setor

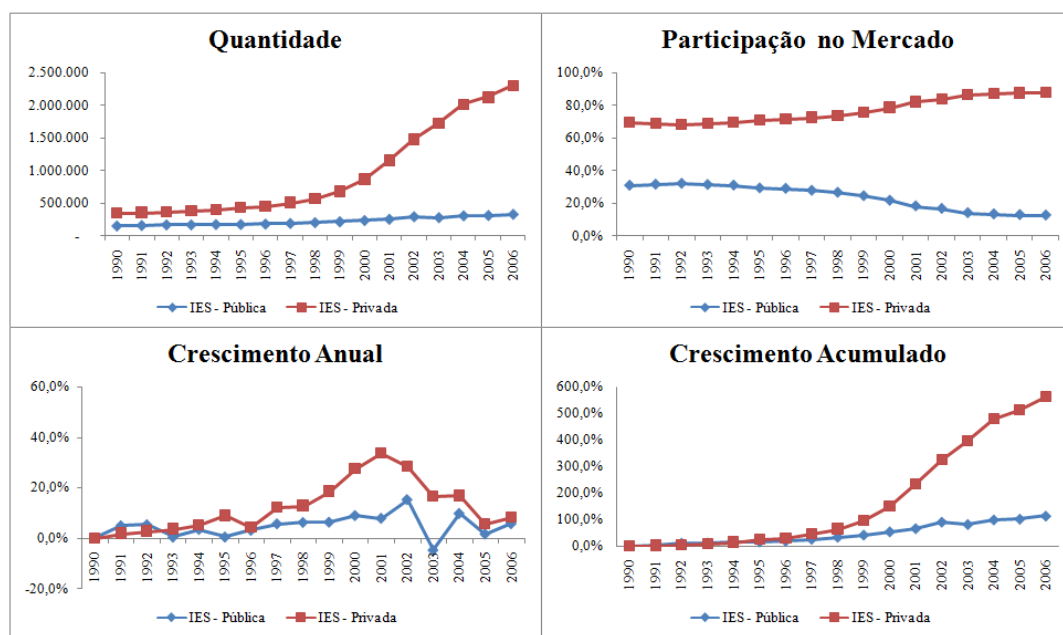
Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco privado é mais eficiente ao criar novas vagas, acompanhando o dinamismo e as necessidades do mercado profissional, assim, o setor que respondia por 69,2% das vagas em 1990 passou a responder por 87,4% das vagas oferecidas no ano de 2006.

Tabela 04: Vagas, Pública x Privada, Brasil 1990-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1990	155.009	347.775	30,8%	69,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1991	162.506	354.157	31,5%	68,5%	4,8%	1,8%	4,8%	1,8%
1992	171.048	363.799	32,0%	68,0%	5,3%	2,7%	10,3%	4,6%
1993	171.627	377.051	31,3%	68,7%	0,3%	3,6%	10,7%	8,4%
1994	177.453	396.682	30,9%	69,1%	3,4%	5,2%	14,5%	14,1%
1995	178.145	432.210	29,2%	70,8%	0,4%	9,0%	14,9%	24,3%
1996	183.513	450.723	28,9%	71,1%	3,0%	4,3%	18,4%	29,6%
1997	193.821	505.377	27,7%	72,3%	5,6%	12,1%	25,0%	45,3%
1998	205.725	570.306	26,5%	73,5%	6,1%	12,8%	32,7%	64,0%
1999	218.589	675.801	24,4%	75,6%	6,3%	18,5%	41,0%	94,3%
2000	237.982	862.242	21,6%	78,4%	8,9%	27,6%	53,5%	147,9%
2001	256.498	1.151.994	18,2%	81,8%	7,8%	33,6%	65,5%	231,2%
2002	295.354	1.477.733	16,7%	83,3%	15,1%	28,3%	90,5%	324,9%
2003	281.213	1.721.520	14,0%	86,0%	-4,8%	16,5%	81,4%	395,0%
2004	308.492	2.011.929	13,3%	86,7%	9,7%	16,9%	99,0%	478,5%
2005	313.368	2.122.619	12,9%	87,1%	1,6%	5,5%	102,2%	510,3%
2006	331.105	2.298.493	12,6%	87,4%	5,7%	8,3%	113,6%	560,9%

Gráfico 04: Vagas, Pública x Privada, Brasil 1990-2006



Fonte:
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

Quando se observa o comportamento desta variável no período 1990-2006, verifica-se que o crescimento foi extremamente grande, o setor privado cresceu 561%, enquanto o público variou 114%.

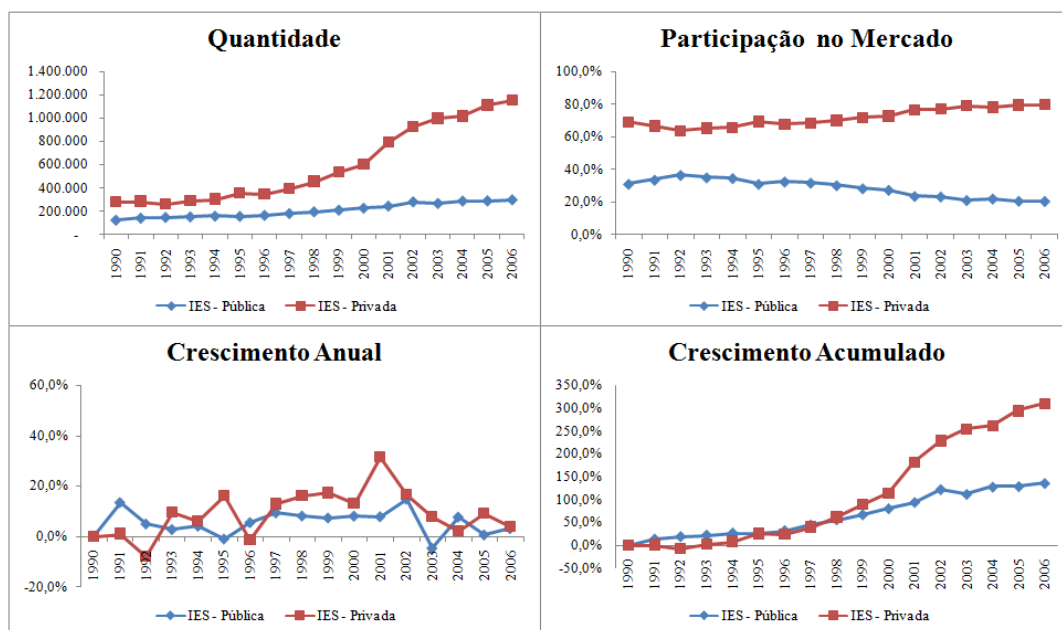
6.1.6 Ingressantes

Entre os anos de 1990 e 2006, o setor privado passou por três períodos distintos. O primeiro ocorreu no período de 1990-1996, em que a taxa de crescimento anual ficou em 4,3% em média; o segundo ocorreu no período de 1997-2002, em que a taxa média anual de crescimento passou a 18,7% ao ano. Após esse período, o mercado parece que se acomodou e a taxa média de crescimento anual para a variável ingressantes no período de 2003-2006 passou para 4,9% ao ano em média.

Tabela 05: Ingressantes, Pública x Privada, Brasil 1990-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1990	126.139	281.009	31,0%	69,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1991	142.857	283.701	33,5%	66,5%	13,3%	1,0%	13,3%	1,0%
1992	149.726	261.184	36,4%	63,6%	4,8%	-7,9%	18,7%	-7,1%
1993	153.689	286.112	34,9%	65,1%	2,6%	9,5%	21,8%	1,8%
1994	159.786	303.454	34,5%	65,5%	4,0%	6,1%	26,7%	8,0%
1995	158.012	352.365	31,0%	69,0%	-1,1%	16,1%	25,3%	25,4%
1996	166.494	347.348	32,4%	67,6%	5,4%	-1,4%	32,0%	23,6%
1997	181.859	392.041	31,7%	68,3%	9,2%	12,9%	44,2%	39,5%
1998	196.365	454.988	30,1%	69,9%	8,0%	16,1%	55,7%	61,9%
1999	210.473	533.551	28,3%	71,7%	7,2%	17,3%	66,9%	89,9%
2000	227.157	602.549	27,4%	72,6%	7,9%	12,9%	80,1%	114,4%
2001	244.621	792.069	23,6%	76,4%	7,7%	31,5%	93,9%	181,9%
2002	280.491	924.649	23,3%	76,7%	14,7%	16,7%	122,4%	229,0%
2003	267.081	995.873	21,1%	78,9%	-4,8%	7,7%	111,7%	254,4%
2004	287.242	1.015.868	22,0%	78,0%	7,5%	2,0%	127,7%	261,5%
2005	288.681	1.108.600	20,7%	79,3%	0,5%	9,1%	128,9%	294,5%
2006	297.407	1.151.102	20,5%	79,5%	3,0%	3,8%	135,8%	309,6%

Gráfico 05: Ingressantes, Pública x Privada, Brasil 1990-2006



Fonte:
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

Em números absolutos, o setor privado passou de 281.009 ingressos em 1990, para 1.151.102 ingressos em 2006, crescimento acumulado de 309,6% no período. O ensino superior, como um todo (público + privado), passou de 407.148 para 1.448.509 ingressos no mesmo período, variação de 255,8%. Neste estudo, foram considerados como ingressantes apenas os alunos que entraram por meio de vestibular ou de outros processos seletivos.

6.1.7 Concluintes

O número de concluintes nos cursos de graduação cresceu significativamente no período 1990-2006, passando de 230.206 em 1990 para 736.829 em 2006. Novamente o setor privado foi o grande responsável por esse desempenho, observou-se que a taxa de crescimento acumulada no período para o setor privado ficou em 263,5%, enquanto o setor público variou em 135,2%.

Até o ano de 2001 tanto o setor público quanto o privado tinham taxas anuais médias de crescimento parecidas: 5,0% para o público e 5,1% para o privado. Porém a partir desse ano os indicadores mudaram. O período 2002-2006 apresentou taxas médias extremamente diferentes, o setor público registrou uma pequena queda, passando para um crescimento médio anual de 4,9%, já o setor privado cresceu de forma vigorosa e nesse mesmo período obteve taxas de crescimento na ordem de 15,1% em média ao ano.

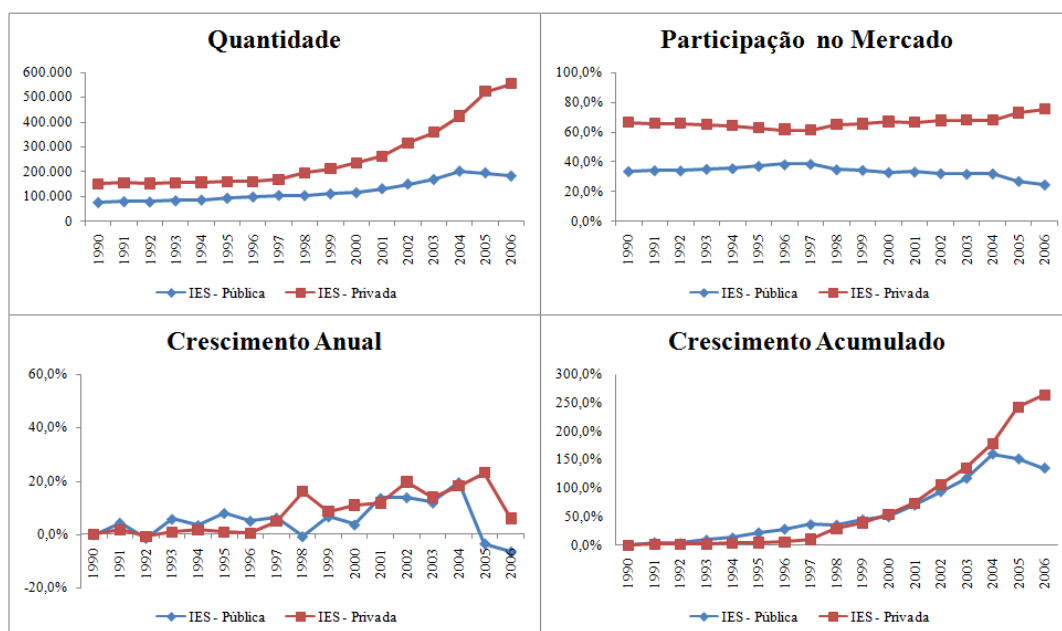
Essa variação pode ser explicada pelo grande contingente de alunos novos (ingressantes) verificado neste estudo a partir do ano de 1997, certamente uma parcela considerável desses alunos entrou em 2002, na fase de conclusão de curso.

Esferas de avaliação da qualidade.
Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

Tabela 06: Concluintes, Pública x Privada, Brasil 1990-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1990	77.854	152.352	33,8%	66,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1991	81.271	155.106	34,4%	65,6%	4,4%	1,8%	4,4%	1,8%
1992	80.190	154.077	34,2%	65,8%	-1,3%	-0,7%	3,0%	1,1%
1993	84.882	155.387	35,3%	64,7%	5,9%	0,9%	9,0%	2,0%
1994	87.862	158.025	35,7%	64,3%	3,5%	1,7%	12,9%	3,7%
1995	94.951	159.450	37,3%	62,7%	8,1%	0,9%	22,0%	4,7%
1996	99.820	160.404	38,4%	61,6%	5,1%	0,6%	28,2%	5,3%
1997	106.082	168.302	38,7%	61,3%	6,3%	4,9%	36,3%	10,5%
1998	105.360	195.401	35,0%	65,0%	-0,7%	16,1%	35,3%	28,3%
1999	112.451	212.283	34,6%	65,4%	6,7%	8,6%	44,4%	39,3%
2000	116.641	235.664	33,1%	66,9%	3,7%	11,0%	49,8%	54,7%
2001	132.616	263.372	33,5%	66,5%	13,7%	11,8%	70,3%	72,9%
2002	151.101	315.159	32,4%	67,6%	13,9%	19,7%	94,1%	106,9%
2003	169.159	359.064	32,0%	68,0%	12,0%	13,9%	117,3%	135,7%
2004	202.262	424.355	32,3%	67,7%	19,6%	18,2%	159,8%	178,5%
2005	195.554	522.304	27,2%	72,8%	-3,3%	23,1%	151,2%	242,8%
2006	183.085	553.744	24,8%	75,2%	-6,4%	6,0%	135,2%	263,5%

Gráfico 06: Concluintes, Pública x Privada, Brasil 1990-2006



Fonte:

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

Segundo os dados do Inep, o setor público, em 1990, era responsável por 33,8% dos formandos brasileiros, cabendo à iniciativa privada 66,2%. Em 2006, o setor público perdeu espaço e caiu para 24,8%, já a iniciativa privada subiu sua participação para 75,2%.

6.1.8 Docentes

Em 1990, havia 131.641 professores em exercício em todas as IES. Em 2006, esse número já era de 316.882, crescimento de 140,7%. No cenário aqui descrito até o

Esferas de avaliação da qualidade.

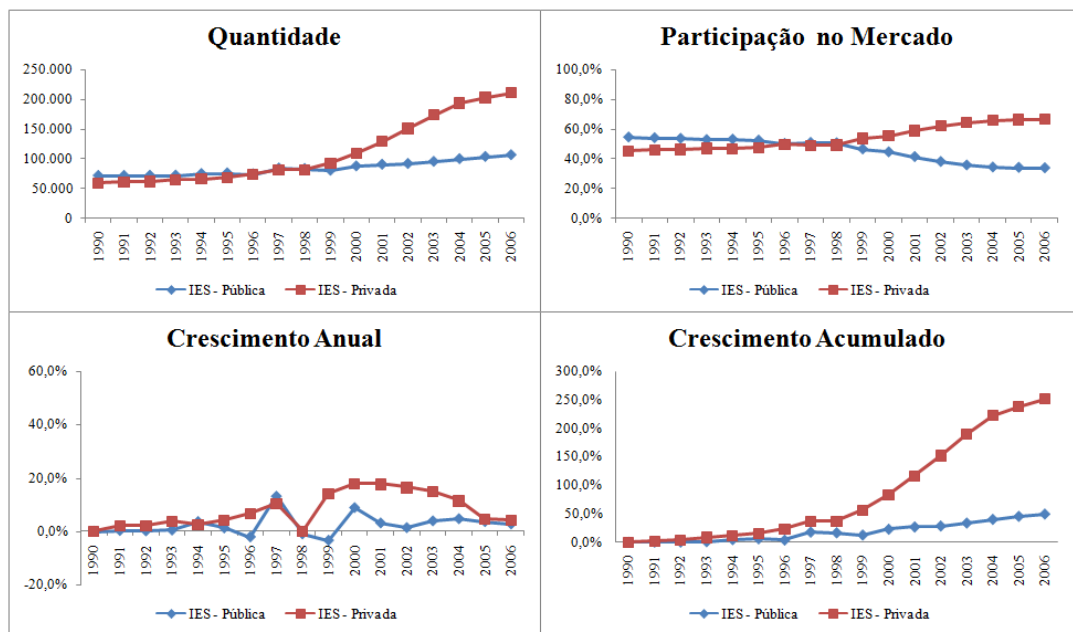
Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

momento, o crescimento verificado no setor privado tem sido mais vigoroso que no setor público, assim, pode-se observar que o crescimento para o primeiro, no período levantado neste estudo, situa-se em 251,3% e para o segundo, em 48,8%.

Tabela 07: Docentes, Pública x Privada, Brasil 1990-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1990	71.904	59.737	54,6%	45,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1991	72.123	61.012	54,2%	45,8%	0,3%	2,1%	0,3%	2,1%
1992	72.242	62.161	53,8%	46,2%	0,2%	1,9%	0,5%	4,1%
1993	72.594	64.562	52,9%	47,1%	0,5%	3,9%	1,0%	8,1%
1994	75.285	66.197	53,2%	46,8%	3,7%	2,5%	4,7%	10,8%
1995	76.268	69.022	52,5%	47,5%	1,3%	4,3%	6,1%	15,5%
1996	74.666	73.654	50,3%	49,7%	-2,1%	6,7%	3,8%	23,3%
1997	84.591	81.373	51,0%	49,0%	13,3%	10,5%	17,6%	36,2%
1998	83.738	81.384	50,7%	49,3%	-1,0%	0,0%	16,5%	36,2%
1999	80.883	92.953	46,5%	53,5%	-3,4%	14,2%	12,5%	55,6%
2000	88.154	109.558	44,6%	55,4%	9,0%	17,9%	22,6%	83,4%
2001	90.950	128.997	41,4%	58,6%	3,2%	17,7%	26,5%	115,9%
2002	92.215	150.260	38,0%	62,0%	1,4%	16,5%	28,2%	151,5%
2003	95.863	172.953	35,7%	64,3%	4,0%	15,1%	33,3%	189,5%
2004	100.424	192.818	34,2%	65,8%	4,8%	11,5%	39,7%	222,8%
2005	104.119	201.841	34,0%	66,0%	3,7%	4,7%	44,8%	237,9%
2006	106.999	209.883	33,8%	66,2%	2,8%	4,0%	48,8%	251,3%

Gráfico 07: Docentes, Pública x Privada, Brasil 1990-2006



Fonte:
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

Observa-se que, até o ano de 1998, o setor público apresentava quantitativo maior de docentes que o setor privado, assim, em 1998, existiam 83.738 professores no sistema público, enquanto no privado existiam 81.384. Essa relação se inverte no final dessa série. Em 2006, o quantitativo apresentado para o setor público situava-se em 106.999 professores e o do setor privado passou para 209.883.

A composição do mercado apresentava, em 1990, uma distribuição de 54,6% dos docentes no sistema público e 45,4% no sistema privado. Conforme descrito acima, essa relação se inverte a partir do ano de 1999, quando a participação do setor público situou-se em 46,5% e o setor privado assumia a liderança dessa variável com 53,5% dos professores contratados no ensino superior brasileiro. No final da série, observa-se que a composição do mercado era estabelecida por 33,8% dos professores no setor público e 66,2%, no setor privado.

6.1.9 Qualificação Docente

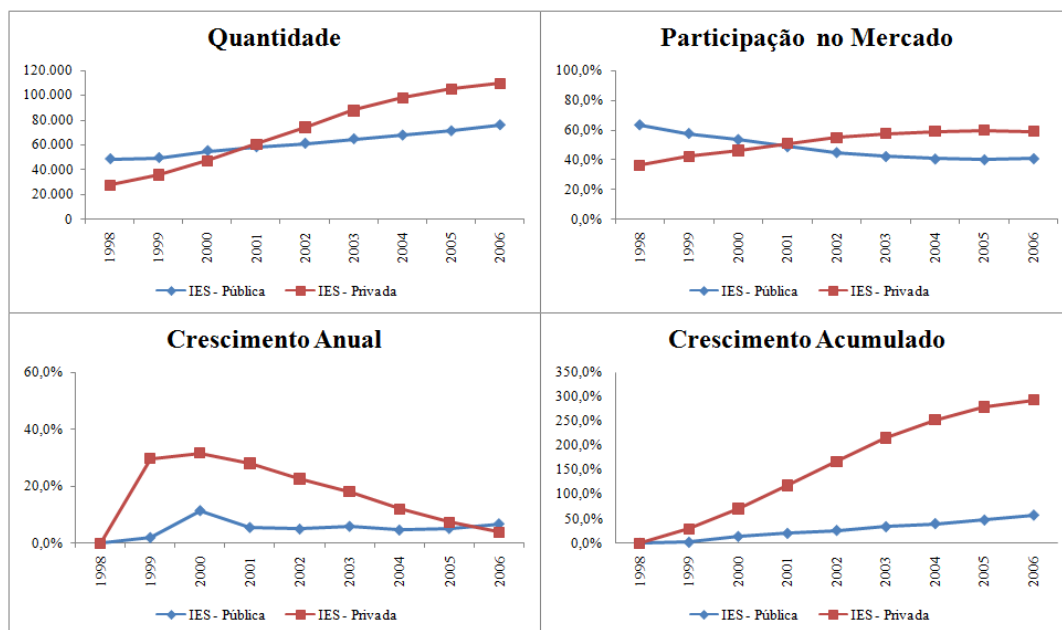
Diferentemente de todos os outros dados apresentados neste estudo, a variável qualificação docente apresentada pelo Censo da Educação Superior passou a ter a metodologia de tabulação, semelhante à utilizada neste estudo, apenas a partir de 1998, assim, a análise dessa variável compreenderá o período 1998-2006.

A qualificação docente sempre foi uma preocupação do MEC, principalmente num ambiente em expansão. É certo que a melhoria dessa variável implica sobremaneira a qualidade do ensino. Assim, a implantação de políticas de incentivo à qualificação dos professores tem sido foco de ações estratégicas realizadas pelo MEC. A qualificação docente passou a ter maior importância nos processos de avaliação, essencialmente com a implantação do Provão/Enade e da avaliação das condições de oferta.

Tabela 08: Qualificação Docente, Pública x Privada, Brasil 1990-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1998	48.617	27.938	63,5%	36,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
1999	49.591	36.195	57,8%	42,2%	2,0%	29,6%	2,0%	29,6%
2000	55.251	47.579	53,7%	46,3%	11,4%	31,5%	13,6%	70,3%
2001	58.301	60.810	48,9%	51,1%	5,5%	27,8%	19,9%	117,7%
2002	61.198	74.497	45,1%	54,9%	5,0%	22,5%	25,9%	166,7%
2003	64.820	87.928	42,4%	57,6%	5,9%	18,0%	33,3%	214,7%
2004	67.825	98.430	40,8%	59,2%	4,6%	11,9%	39,5%	252,3%
2005	71.322	105.567	40,3%	59,7%	5,2%	7,3%	46,7%	277,9%
2006	76.165	109.587	41,0%	59,0%	6,8%	3,8%	56,7%	292,3%

Gráfico 08: Qualificação Docente, Pública x Privada, Brasil 1990-2006



Fonte:

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

Os dados aqui coletados apontam para um avanço significativo nos últimos anos. No período de 1998-2006, o percentual de professores sem mestrado e/ou doutorado decresceu de 53,6% para 41,4%.

A participação do setor público na composição global dessa variável, em 1998, estava na ordem de 63,5%, enquanto o setor privado respondia por 36,5%. Em 2006 os percentuais se atualizaram para 41,0% e 59,0% respectivamente.

6.1.10 Ociosidade

A tendência que aponta para o esgotamento da expansão do ensino superior pela via privada fica ainda mais reforçada quando se observa o percentual de vagas não preenchidas por este setor nos vestibulares. Em 1990, a proporção já era de 19% tanto para o setor público quanto para o setor privado. No período 1990-2006, com o fenômeno da expansão, observa-se um alto grau de ociosidade no sistema privado principalmente, pois, em 2006, nada menos que 50,0% das vagas oferecidas no sistema privado não foram preenchidas. O setor público melhorou sua produtividade e deixou de matricular apenas 10,0% das vagas oferecidas em seu sistema.

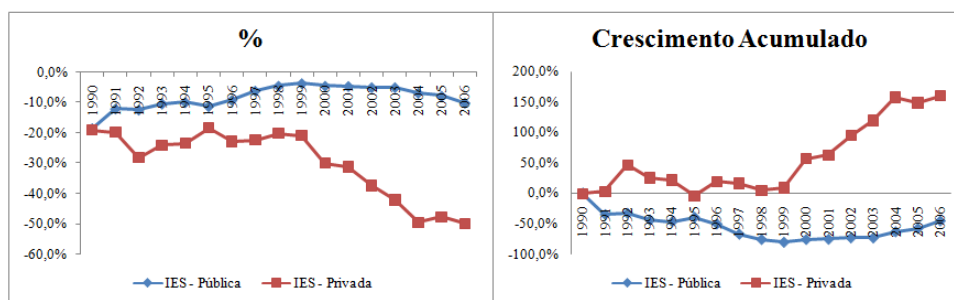
Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

Tabela 09: Ociosidade, Pública x Privada, Brasil 1990-2006

Ano	%		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1990	-19%	-19%	0,0%	0,0%
1991	-12%	-20%	-35,1%	3,6%
1992	-12%	-28%	-53,1%	46,9%
1993	-10%	-24%	-43,9%	25,6%
1994	-10%	-24%	-46,5%	22,4%
1995	-11%	-18%	-39,3%	-3,8%
1996	-9%	-23%	-50,2%	19,5%
1997	-6%	-22%	-66,9%	16,8%
1998	-5%	-20%	-75,6%	5,3%
1999	-4%	-21%	-80,1%	9,6%
2000	-5%	-30%	-75,6%	56,9%
2001	-5%	-31%	-75,1%	62,7%
2002	-5%	-37%	-73,0%	95,0%
2003	-5%	-42%	-73,0%	119,6%
2004	-7%	-50%	-63,0%	157,9%
2005	-8%	-48%	-57,7%	148,8%
2006	-10%	-50%	-45,4%	160,0%

Gráfico 09: Ociosidade, Pública x Privada, Brasil 1990-2006



Fonte:
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

6.1.11 Relação Candidato/Vaga

As variáveis observadas neste estudo demonstram que o ensino superior no Brasil cresce ano a ano, porém um dado chama a atenção: a relação candidato/vaga nas IES privadas diminuiu e se encontra em um patamar preocupante. Pode-se observar neste trabalho que esta relação caiu de 2,94 em 1990 para 1,23 em 2006, uma queda de 58%.

Situação contrária verificou-se nas IES públicas, onde a proporção subiu de 5,69 para 7,10, o que representou um crescimento de 25%.

Esse agravamento pode ser explicado pelo fato de a população estar próxima de seu limite de arcar com mais custos. Assim, sem mudanças nas políticas macroeconômicas e educacionais voltadas para a ampliação do poder aquisitivo ou que

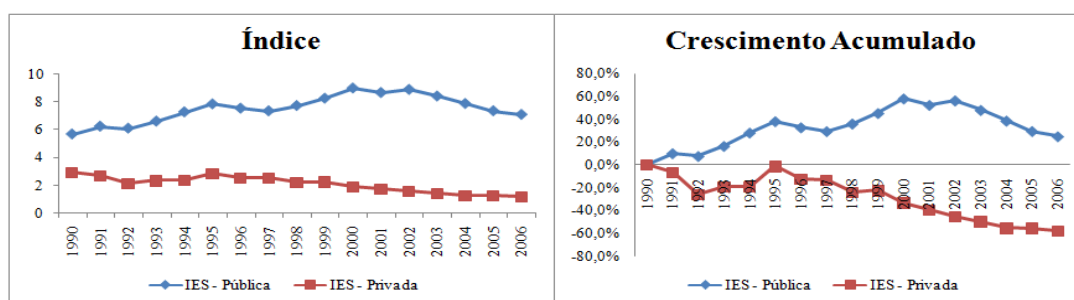
Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco facilite o acesso ao crédito educativo, há pouco a fazer por parte das faculdades particulares além de baixar os preços das semestralidades. Correndo o sério risco de alterar o nível da qualidade de ensino.

Tabela 10: Relação Candidato/Vaga, Pública x Privada, Brasil 1990-2006

Ano	Índice		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1990	5,69	2,94	0,0%	0,0%
1991	6,25	2,74	9,9%	-6,9%
1992	6,11	2,18	7,4%	-26,1%
1993	6,61	2,37	16,3%	-19,4%
1994	7,28	2,38	28,1%	-19,1%
1995	7,85	2,90	38,1%	-1,4%
1996	7,55	2,58	32,7%	-12,3%
1997	7,36	2,54	29,3%	-13,6%
1998	7,74	2,22	36,0%	-24,6%
1999	8,26	2,28	45,3%	-22,7%
2000	8,99	1,96	58,1%	-33,6%
2001	8,67	1,77	52,5%	-40,0%
2002	8,90	1,60	56,4%	-45,8%
2003	8,42	1,47	48,0%	-50,0%
2004	7,88	1,30	38,6%	-55,7%
2005	7,36	1,30	29,4%	-55,9%
2006	7,10	1,23	24,8%	-58,2%

Gráfico 10: Relação Candidato/Vaga, Pública x Privada, Brasil 1990-2006



Fonte:

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

6.2 A Evolução do Ensino Superior no Estado do Rio de Janeiro

Considerando as informações detalhadas no capítulo anterior, no qual se observou que o ensino superior privado brasileiro cresceu de forma robusta no período de 1990-2006, segundo as variáveis do Inep, e tendo como princípio que o foco deste estudo baseia-se na identificação das esferas de avaliação derivadas da percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco, instituição localizada na capital do Estado do Rio de Janeiro, a seguir serão abordados dados do Inep para verificar se as variações observadas em relação ao Brasil se refletiram no Estado do Rio de Janeiro.

6.2.1 Indicadores

Cabe ressaltar que, na metodologia empregada no capítulo anterior, as informações obtidas de forma fragmentada entre IES públicas e IES privadas não estavam disponíveis para o Estado do Rio de Janeiro. Metodologia idêntica, no âmbito estadual, somente passou a fazer parte das estatísticas do Inep a partir do ano de 1999. Sendo assim, optou-se por avaliar a evolução do mercado do ensino superior no Estado do Rio de Janeiro no período 1999-2006. As variáveis apresentadas aqui serão as mesmas do capítulo anterior.

6.2.2 Matrículas

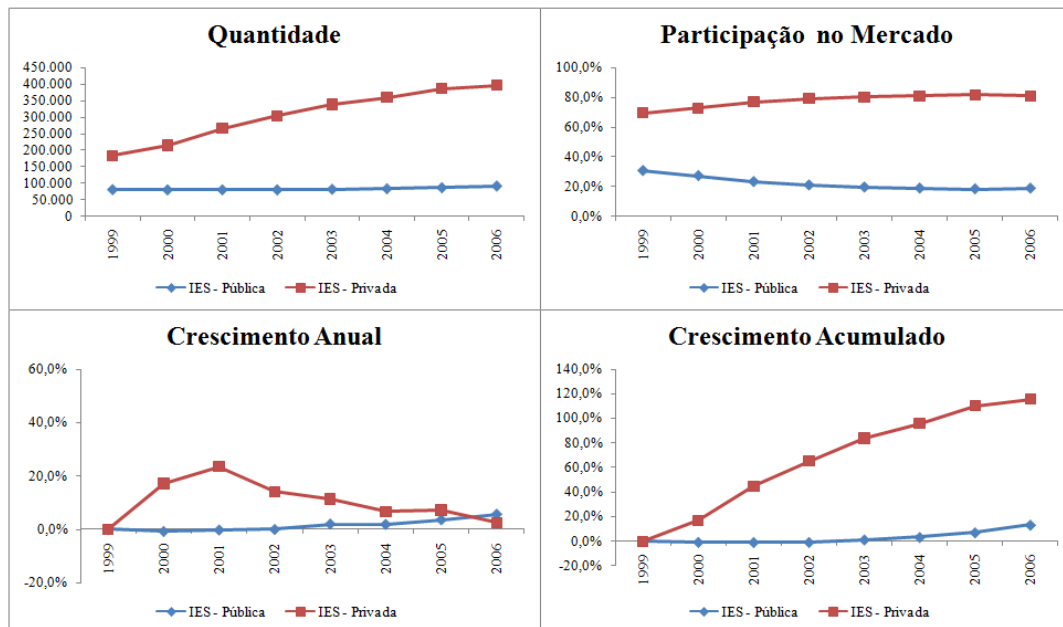
Com 184.083 alunos matriculados em cursos de graduação no ano de 1999, o Rio de Janeiro encontrava-se em segundo lugar no ranking dos estados brasileiros que apresentavam maior número de alunos matriculados no setor privado. No período de 1999-2006, o incremento na taxa de crescimento de matrículas, considerando IES públicas e privadas, foi de 84,2%. Isoladamente nesse mesmo período, o crescimento do setor privado foi de 115,4%. O crescimento médio do setor privado no período 1999-2003 foi de aproximadamente 16,4% ao ano. No período 2003-2006, a taxa de crescimento recuou fortemente, situando-se na casa 5,4% em média ao ano, o último dado disponível que mede a variação entre o ano de 2005-2006 mostra que o setor privado cresceu 2,5%.

O setor privado, no início da série, em 1999, representava 69,4% das matrículas no Estado do Rio de Janeiro, passando a responder por 81,2% no ano de 2006. O setor público, conseqüentemente, perdeu espaço. Sua participação caiu de 30,6% para 18,8% no período levantado.

Tabela 11: Matrícula no Ensino Superior, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1999	80.996	184.083	30,6%	69,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2000	80.435	215.558	27,2%	72,8%	-0,7%	17,1%	-0,7%	17,1%
2001	80.320	266.256	23,2%	76,8%	-0,1%	23,5%	-0,8%	44,6%
2002	80.369	303.828	20,9%	79,1%	0,1%	14,1%	-0,8%	65,0%
2003	82.057	338.432	19,5%	80,5%	2,1%	11,4%	1,3%	83,8%
2004	83.664	360.657	18,8%	81,2%	2,0%	6,6%	3,3%	95,9%
2005	86.750	386.835	18,3%	81,7%	3,7%	7,3%	7,1%	110,1%
2006	91.750	396.485	18,8%	81,2%	5,8%	2,5%	13,3%	115,4%

Gráfico 11: Matrícula Ensino Superior, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006



Fonte:

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

Observa-se no quadro acima que, após conviver com taxas de crescimento insignificantes, o setor público obteve crescimento maior que o setor privado no biênio 2005-2006.

6.2.3 Instituições de Ensino Superior

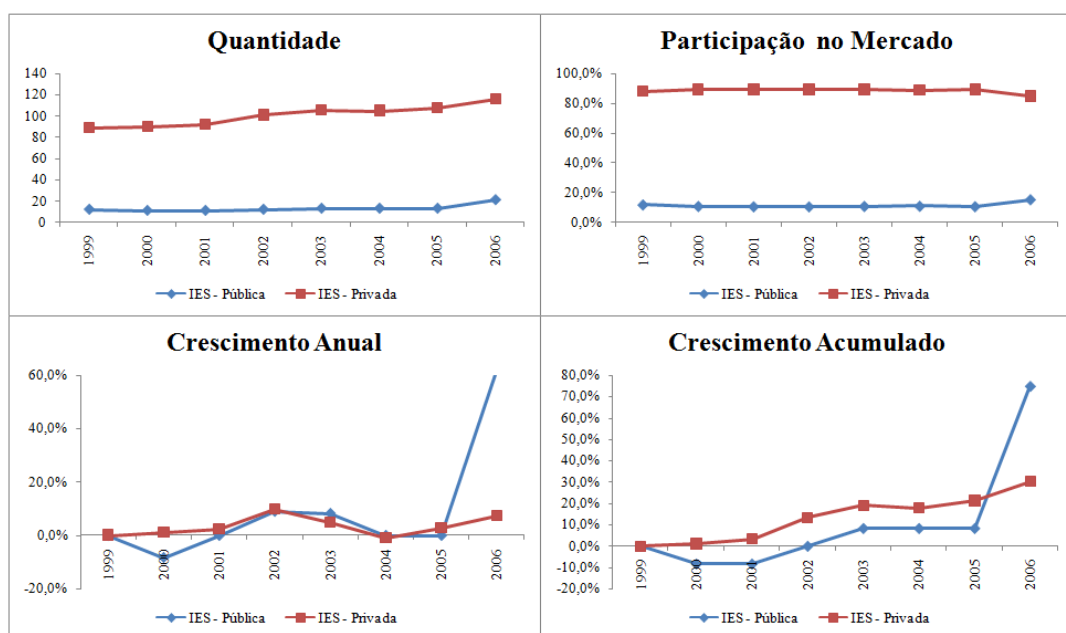
No período de 1999 a 2006, o número de instituições de ensino superior privadas no Estado cresceu 30,3%, a uma taxa média anual de aproximadamente 4%. A taxa de crescimento no número de IES privadas alcançou um pico de 9,8% em 2002, atingindo uma aparente estabilidade em 2004.

O setor privado respondia por 88,1% das IES de ensino superior no Estado do Rio de Janeiro no ano de 1999, 89 instituições, em 2006 passou a deter 84,7%, ou 116 instituições.

Tabela 12: Instituições, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1999	12	89	11,9%	88,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2000	11	90	10,9%	89,1%	-8,3%	1,1%	-8,3%	1,1%
2001	11	92	10,7%	89,3%	0,0%	2,2%	-8,3%	3,4%
2002	12	101	10,6%	89,4%	9,1%	9,8%	0,0%	13,5%
2003	13	106	10,9%	89,1%	8,3%	5,0%	8,3%	19,1%
2004	13	105	11,0%	89,0%	0,0%	-0,9%	8,3%	18,0%
2005	13	108	10,7%	89,3%	0,0%	2,9%	8,3%	21,3%
2006	21	116	15,3%	84,7%	61,5%	7,4%	75,0%	30,3%

Gráfico 12: Instituições, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006



Fonte:
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

O período 2005-2006 apresentou um fenômeno que deve ser investigado com as próximas edições das estatísticas do Inep. Esse fenômeno diz respeito à variação na quantidade de instituições públicas no Estado do Rio de Janeiro. De 1999 até 2005, o setor público era responsável por 12 instituições em média, mas em 2006 esse mesmo setor passou a ter 21 instituições. Somente nesse período o crescimento foi de 61,5%. De modo geral, o setor público cresceu 75,0% de 1999 até 2006.

6.2.4 Inscrições

O crescimento acumulado das inscrições no período 1999-2006 foi de 26,7%, o crescimento do setor público nesse mesmo período foi negativo em 9,9%, já setor privado obteve uma variação positiva de 72,1%. O crescimento negativo do setor

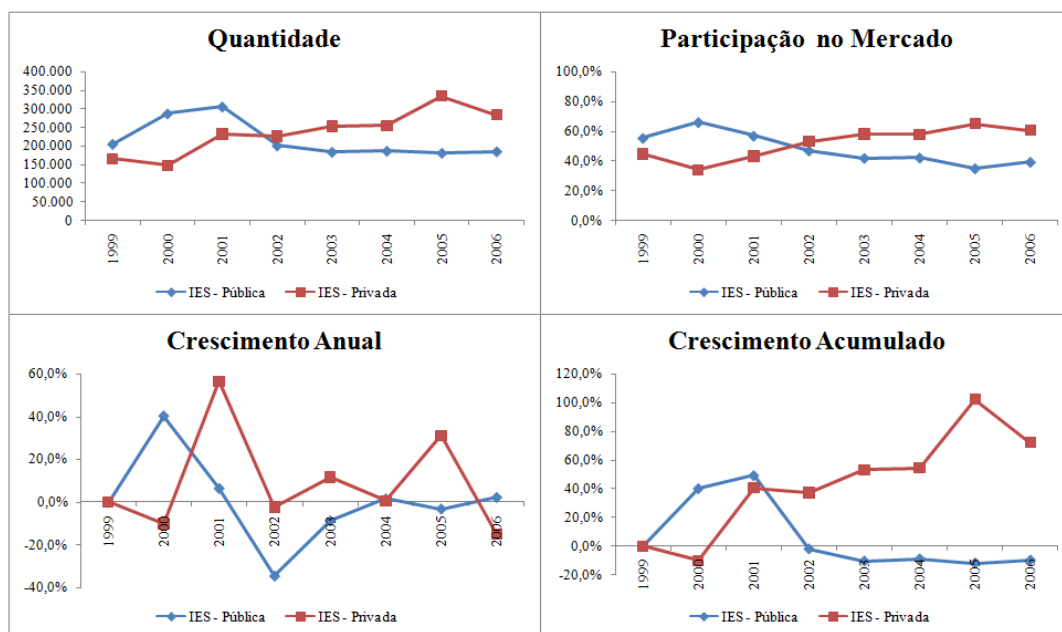
Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco público pode ser explicado pelo fraco desempenho no ano de 2002, em que o número de inscrições caiu em 34,4%, voltando ao mesmo nível de 1999, ou seja, três anos atrás.

Tabela 13: Inscrições, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1999	204.833	165.400	55,3%	44,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2000	287.318	148.663	65,9%	34,1%	40,3%	-10,1%	40,3%	-10,1%
2001	305.926	232.495	56,8%	43,2%	6,5%	56,4%	49,4%	40,6%
2002	200.616	226.965	46,9%	53,1%	-34,4%	-2,4%	-2,1%	37,2%
2003	183.252	253.457	42,0%	58,0%	-8,7%	11,7%	-10,5%	53,2%
2004	186.303	255.237	42,2%	57,8%	1,7%	0,7%	-9,0%	54,3%
2005	180.494	334.531	35,0%	65,0%	-3,1%	31,1%	-11,9%	102,3%
2006	184.585	284.631	39,3%	60,7%	2,3%	-14,9%	-9,9%	72,1%

Gráfico 13: Inscrições, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006



Fonte:

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

O setor público, que liderava a participação no mercado nos anos de 1999, 2000 e 2001, perdeu a liderança para o setor privado de 2002 até 2006. No início da série, 55,3% das inscrições no Estado do Rio de Janeiro eram feitas em IES públicas, passando para 39,3% no ano de 2006.

6.2.5 Vagas

A taxa de crescimento no número de vagas foi de 115,8% no período entre 1999 e 2006, com média de 11,6% ao ano. O crescimento médio anual no setor privado ficou em 12,7% e o setor público obteve uma taxa de crescimento muito menor, situando-se

Esferas de avaliação da qualidade.

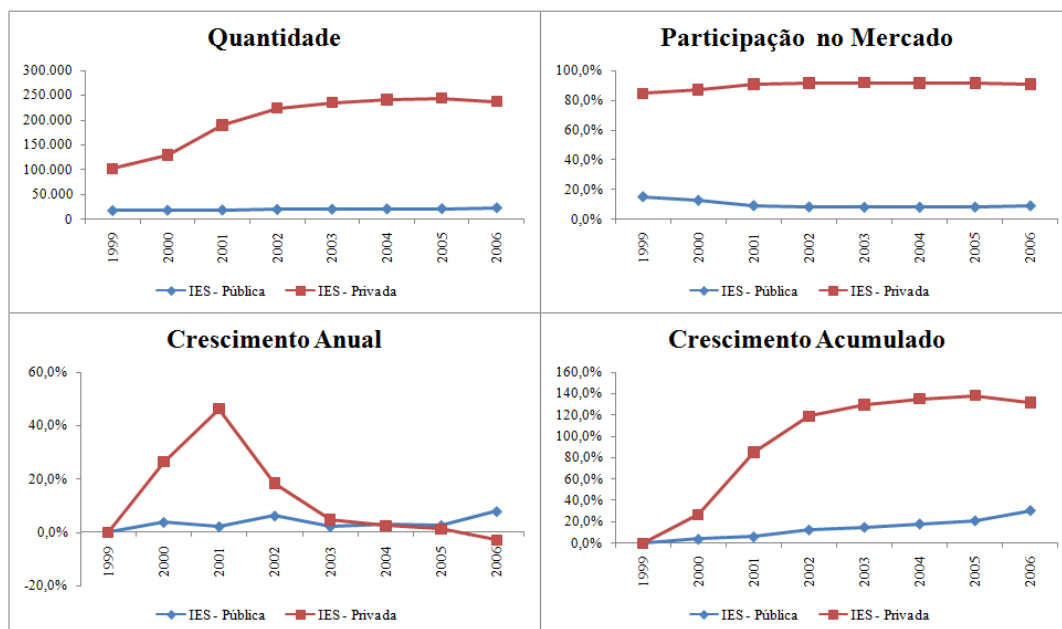
Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

em 3,9% ao ano. O setor privado, no período deste estudo, cresceu 131,0% em oferta de vagas para os cursos de graduação no Estado do Rio de Janeiro; o setor público teve uma variação nesse mesmo período de 30,6%.

Tabela 14: Vagas, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1999	18.376	102.682	15,2%	84,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2000	19.066	129.804	12,8%	87,2%	3,8%	26,4%	3,8%	26,4%
2001	19.472	189.611	9,3%	90,7%	2,1%	46,1%	6,0%	84,7%
2002	20.677	224.340	8,4%	91,6%	6,2%	18,3%	12,5%	118,5%
2003	21.126	235.124	8,2%	91,8%	2,2%	4,8%	15,0%	129,0%
2004	21.696	241.057	8,3%	91,7%	2,7%	2,5%	18,1%	134,8%
2005	22.252	243.989	8,4%	91,6%	2,6%	1,2%	21,1%	137,6%
2006	24.003	237.240	9,2%	90,8%	7,9%	-2,8%	30,6%	131,0%

Gráfico 14: Vagas, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006



Fonte:
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

No biênio 2005-2006, ocorreu um ajuste na oferta de vagas pelo setor privado. Nesse período, a oferta caiu 2,8%, já o setor público, em igual período, obteve variação positiva de 7,9%.

Como um todo, nos oito anos deste levantamento, a oferta de vagas realizadas pelas IES públicas ficou aquém das oferecidas pelas IES privadas, consequentemente, o setor público recuou na participação de mercado. Em 1999 detinha apenas 15,2% das vagas oferecidas no Estado do Rio de Janeiro, recuou ainda mais em 2006, situando-se em 9,2%.

6.2.6 Ingressantes

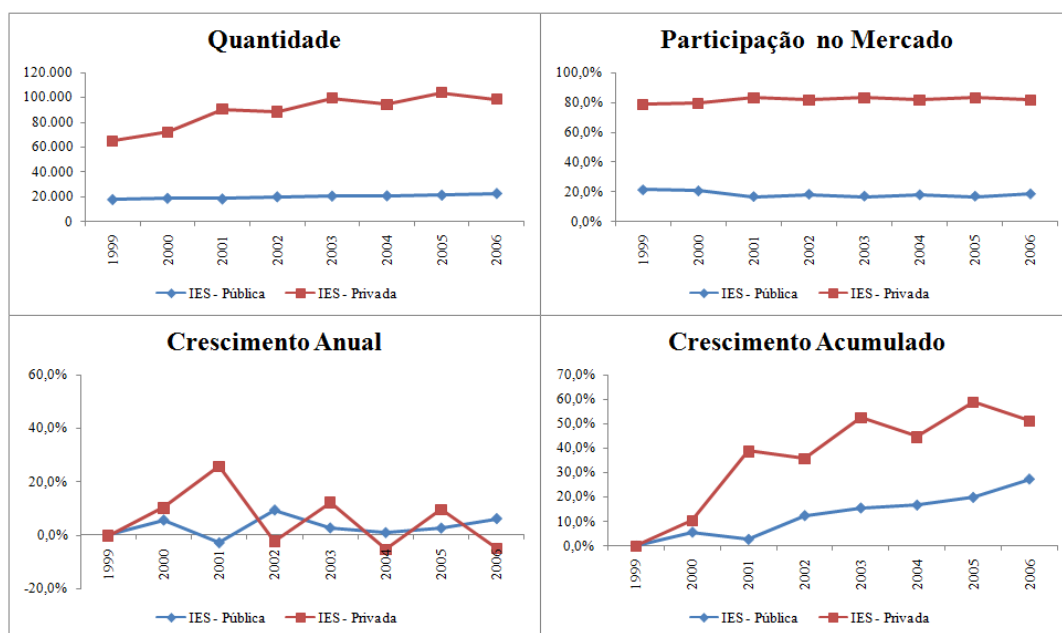
O crescimento da demanda de novos alunos para o setor privado no Estado do Rio de Janeiro, no período de 1999- 2006, foi de 51,1%, com média de crescimento anual de 6,1%. Apesar desse crescimento, os anos de 2004 e 2006 apresentaram uma taxa de crescimento negativa de -5,1% e -4,8% respectivamente.

As instituições privadas ampliaram, no período estudado, a participação no mercado se avaliada a entrada de novos alunos. Em 1999, esse setor era responsável por 78,6% dos novos alunos matriculados em cursos de graduação, passando em 2006 para 81,3%.

Tabela 15: Ingressantes, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1999	17.803	65.232	21,4%	78,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2000	18.813	71.982	20,7%	79,3%	5,7%	10,3%	5,7%	10,3%
2001	18.293	90.480	16,8%	83,2%	-2,8%	25,7%	2,8%	38,7%
2002	20.012	88.543	18,4%	81,6%	9,4%	-2,1%	12,4%	35,7%
2003	20.565	99.419	17,1%	82,9%	2,8%	12,3%	15,5%	52,4%
2004	20.773	94.336	18,0%	82,0%	1,0%	-5,1%	16,7%	44,6%
2005	21.333	103.581	17,1%	82,9%	2,7%	9,8%	19,8%	58,8%
2006	22.660	98.585	18,7%	81,3%	6,2%	-4,8%	27,3%	51,1%

Gráfico 15: Ingressantes, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006



Fonte:

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

A entrada, quando observada a soma do setor público com o setor privado, variou de forma conservadora no período estudado, ou seja, de 1999 a 2006 o crescimento acumulado foi de 18,7%, com média anual de apenas 2,5%.

6.2.7 Concluintes

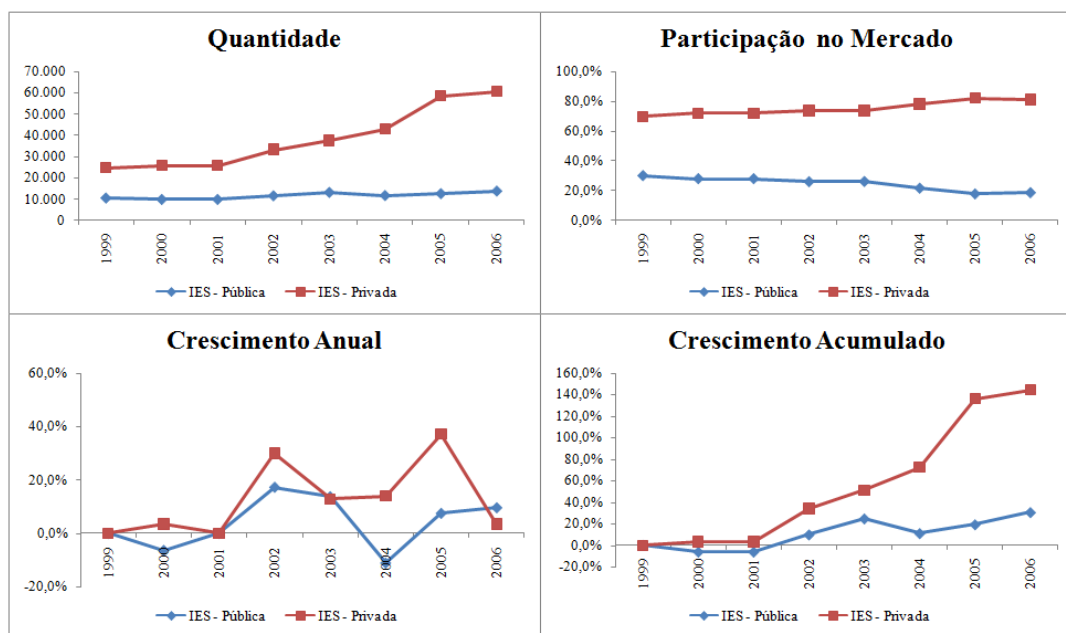
Retratando os resultados apresentados em relação ao Brasil, a evolução dos concluintes em IES privadas no Estado do Rio de Janeiro também foi bastante impactada a partir do ano de 2002, no qual a taxa de crescimento foi de 29,8%.

A variação total no período foi de 30,5% para as IES públicas e de 144,1% para as IES privadas. Observa-se que as variações 1999-2000 e 2000-2001 para o setor privado tiveram crescimento modesto 3,4% e 0,0% respectivamente.

Tabela 16: Concluintes, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1999	10.654	24.814	30,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2000	9.981	25.655	28,0%	72,0%	-6,3%	3,4%	-6,3%	3,4%
2001	9.981	25.655	28,0%	72,0%	0,0%	0,0%	-6,3%	3,4%
2002	11.690	33.292	26,0%	74,0%	17,1%	29,8%	9,7%	34,2%
2003	13.281	37.560	26,1%	73,9%	13,6%	12,8%	24,7%	51,4%
2004	11.817	42.779	21,6%	78,4%	-11,0%	13,9%	10,9%	72,4%
2005	12.697	58.598	17,8%	82,2%	7,4%	37,0%	19,2%	136,1%
2006	13.906	60.583	18,7%	81,3%	9,5%	3,4%	30,5%	144,1%

Gráfico 16: Concluintes, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006



Fonte:
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

O setor privado se consolidou na liderança se avaliada a variável concluintes. Em 1999, esse setor respondia por 70,0% dos concluintes no Estado, passando para 81,3% em 2006.

6.2.8 Docentes

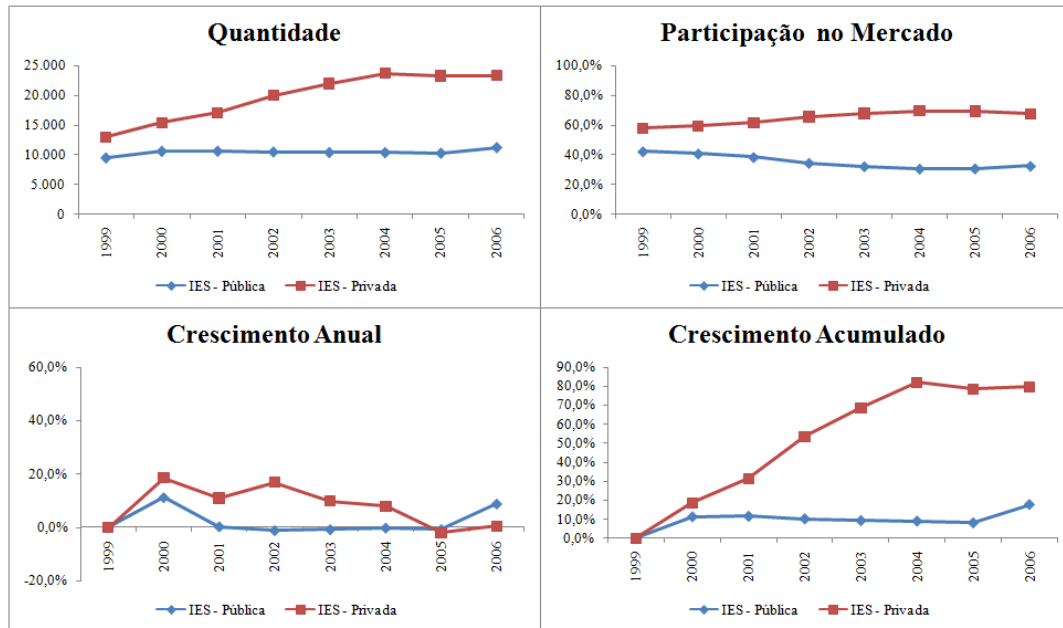
A contratação de professores para o ensino superior também variou consideravelmente no período estudado, somente o setor privado aumentou seus quadros em 79,6%, enquanto no setor público a variação verificada foi de 17,7%. A grande variação verificada no setor privado foi desenhada principalmente entre os anos de 1999 e 2004. Nesse período, o número de professores no setor privado passou de 13.011 para 23.679, ou seja, 82,0% de crescimento. Nos períodos 2004-2005 e 2005-2006, a variação foi negativa em -1,3%.

O setor público, procurando estruturar as novas unidades criadas no ano de 2006, investiu fortemente na contratação de novos professores. No período 1999-2006, o crescimento verificado foi de 17,7%, sendo verificado um crescimento de 8,9% somente no último período estudado – 2005-2006.

Tabela 17: Docentes, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1999	9.505	13.011	42,2%	57,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2000	10.573	15.407	40,7%	59,3%	11,2%	18,4%	11,2%	18,4%
2001	10.599	17.079	38,3%	61,7%	0,2%	10,9%	11,5%	31,3%
2002	10.472	19.965	34,4%	65,6%	-1,2%	16,9%	10,2%	53,4%
2003	10.383	21.940	32,1%	67,9%	-0,8%	9,9%	9,2%	68,6%
2004	10.360	23.679	30,4%	69,6%	-0,2%	7,9%	9,0%	82,0%
2005	10.275	23.239	30,7%	69,3%	-0,8%	-1,9%	8,1%	78,6%
2006	11.185	23.364	32,4%	67,6%	8,9%	0,5%	17,7%	79,6%

Gráfico 17: Docentes, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006



Fonte:

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

Considerando a participação no mercado global, o setor público perdeu espaço, pois respondia por 42,2% em 1999 e passou para 32,4% no ano de 2006.

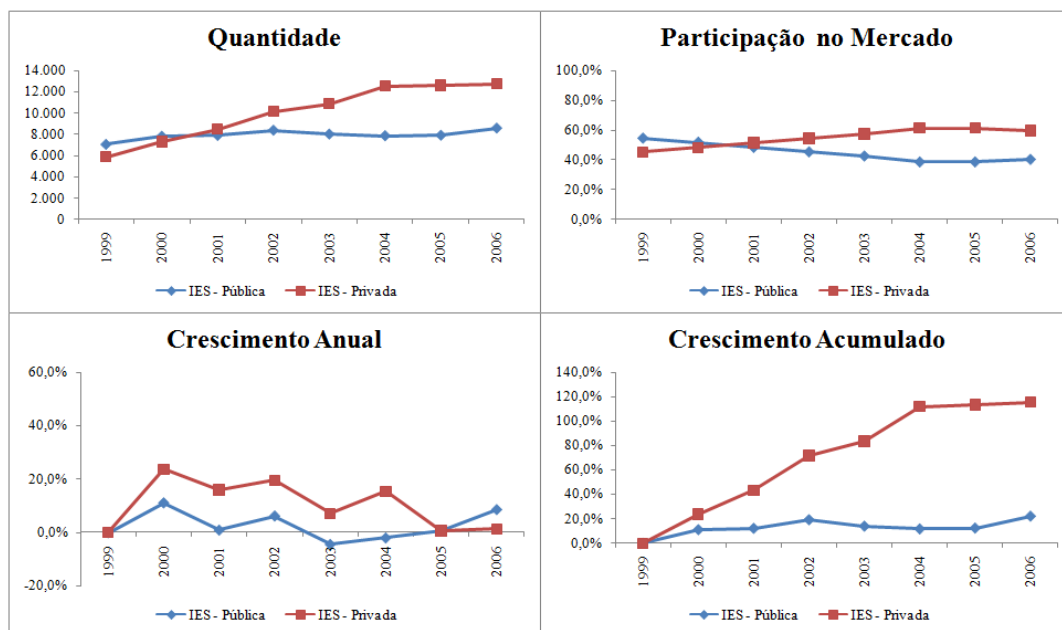
6.2.9 Qualificação Docente

O setor privado, seguindo as recomendações do MEC, investiu na contratação de professores com pós-graduação em mestrado e doutorado. No ano de 1999, existiam 5.900 professores com essas qualificações, passando para 12.703 no ano de 2006, crescimento de 115,3%. Na esfera pública, o crescimento, nesse mesmo período, foi bem mais modesto, ficou em 22,1%.

Tabela 18: Qualificação Docente, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006

Ano	Quantidade		Participação no Mercado		Crescimento Anual		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1999	7.045	5.900	54,4%	45,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2000	7.828	7.297	51,8%	48,2%	11,1%	23,7%	11,1%	23,7%
2001	7.903	8.464	48,3%	51,7%	1,0%	16,0%	12,2%	43,5%
2002	8.395	10.127	45,3%	54,7%	6,2%	19,6%	19,2%	71,6%
2003	8.028	10.826	42,6%	57,4%	-4,4%	6,9%	14,0%	83,5%
2004	7.870	12.496	38,6%	61,4%	-2,0%	15,4%	11,7%	111,8%
2005	7.917	12.571	38,6%	61,4%	0,6%	0,6%	12,4%	113,1%
2006	8.599	12.703	40,4%	59,6%	8,6%	1,1%	22,1%	115,3%

Gráfico 18: Qualificação Docente, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006



Fonte:

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

No ano de 1999, as IES públicas detinham 54,4% dos professores com mestrado ou doutorado, mas a série termina em 2006 com o setor público perdendo espaço, sua participação caiu para 40,4%.

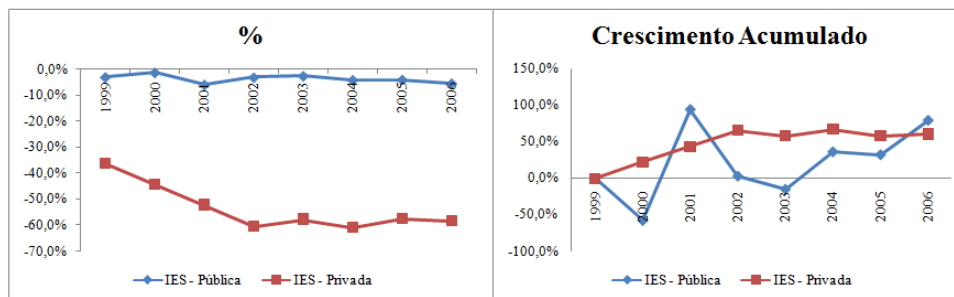
6.2.10 Ociosidade

O percentual de vagas não preenchidas pelo setor privado nos vestibulares em 1999 já apontava um número preocupante: 36,5%. Nos anos seguintes, passou por níveis assustadores e, em 2006, apresentava uma taxa de ociosidade de nada menos que 58,4%. As IES públicas, por sua vez, deixaram de preencher 3,1% em 1999 e 5,6% em 2006.

Tabela 19: Ociosidade, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006

Ano	%		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1999	-3,1%	-36,5%	0,0%	0,0%
2000	-1,3%	-44,5%	-57,4%	22,1%
2001	-6,1%	-52,3%	94,2%	43,3%
2002	-3,2%	-60,5%	3,1%	66,0%
2003	-2,7%	-57,7%	-14,8%	58,2%
2004	-4,3%	-60,9%	36,4%	66,9%
2005	-4,1%	-57,5%	32,4%	57,8%
2006	-5,6%	-58,4%	79,4%	60,2%

Gráfico 19: Ociosidade, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006



Fonte:
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

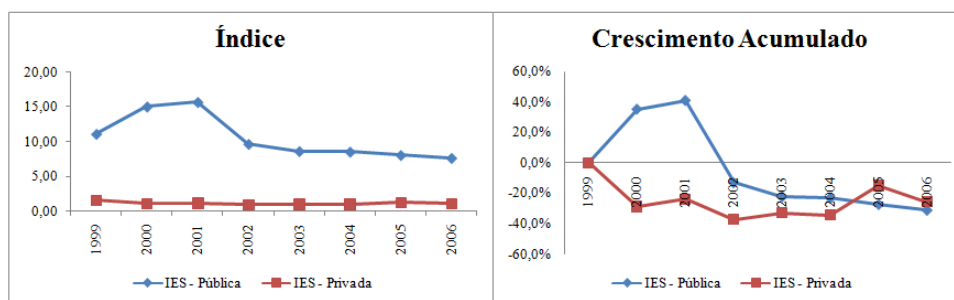
6.2.11 Relação Candidato/Vaga

Em 1999, no Estado do Rio de Janeiro, a relação candidato/vaga no setor privado estava em 1,61, ou seja, de cada 100 vagas oferecidas pelas IES privadas, existiam 161 inscrições para os vestibulares, na esfera pública essa relação apresentava 11,15 candidatos para cada vaga oferecida. Com o aumento do número de IES e de vagas oferecidas, começou a ocorrer o fenômeno denominado *diluição da demanda*. A relação candidato/vaga no ensino superior privado fluminense, em 2006, caiu para 1,20 candidatos para cada vaga oferecida, o setor público também sofreu, tendo seu índice reduzido para 7,69 inscrições para cada vaga oferecida.

Tabela 20: Relação Candidato/Vaga, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006

Ano	%		Crescimento Acumulado	
	IES - Pública	IES - Privada	IES - Pública	IES - Privada
1999	11,1	1,6	0,0%	0,0%
2000	15,1	1,1	35,2%	-28,9%
2001	15,7	1,2	40,9%	-23,9%
2002	9,7	1,0	-13,0%	-37,2%
2003	8,7	1,1	-22,2%	-33,1%
2004	8,6	1,1	-23,0%	-34,3%
2005	8,1	1,4	-27,2%	-14,9%
2006	7,7	1,2	-31,0%	-25,5%

Gráfico 20: Relação Candidato/Vaga, Pública x Privada, Rio de Janeiro 1999-2006



Fonte:

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

No ano de 2001, se dividíssemos o total de ingressantes pelo número de instituições, cada IES receberia, em média, 1.056 alunos. Já no ano de 2006, ao se realizar o mesmo procedimento, cada instituição ficaria com 885 alunos. Essa redução representa uma queda de -16,2% no número médio de ingressantes por IES no Estado do Rio de Janeiro, o que evidencia que a concorrência começa a assumir um papel significativo no cenário do ensino privado.

7 QUALIDADE

Há muitos anos conhece-se o termo qualidade como conceito, mas só recentemente ela surgiu como ferramenta estratégica na função da gerência, considerada fundamental para o bom desempenho no sucesso de seu papel diante do mercado.

Juran (1995) foi pioneiro ao aplicar os conceitos da qualidade à estratégia empresarial. Segundo ele, a gestão de qualidade está dividida em três pontos importantes que foram chamados de *Trilogia de Juran*: planejamento, controle e melhoria. A prioridade de um gestor deve ser melhorar a qualidade, o planejamento vem em segundo lugar e em terceiro está o empenho das pessoas que irão implementá-lo.

Em relacionamentos que envolvem prestações de um serviço, frequentemente avalia-se ou se é avaliado na interação que envolve os atos de consumo.

Há grupos de consumidores diferentes, assim faz-se necessário identificar as necessidades e expectativas de cada um, que podem ser diferentes, mas que também podem estar inter-relacionadas. E um elemento chave dentro desse processo de

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco
qualidade é a relação entre quem vai comprar um serviço e seu prestador (Gianesi e Corrêa, 2007).

A avaliação da qualidade que o cliente faz ocorre durante ou após o término do processo que se dá por meio da comparação entre o que o cliente esperava do serviço e o que ele percebeu do serviço prestado (Gianesi e Corrêa, 2007: 79).

A qualidade de serviços pode ser definida como o grau em que as expectativas do cliente são atendidas ou excedidas por sua percepção do serviço prestado.

Segundo Gianesi e Corrêa (2007), o conceito de qualidade total fundamenta-se em algumas considerações importantes:

- a) Todos na organização têm algo a contribuir para a qualidade final percebida pelo cliente;
- b) Todos os custos relacionados com a qualidade devem ser envolvidos nas análises;
- c) Todo esforço bem direcionado na melhora de qualidade repercute na competitividade;
- d) Há sempre uma forma melhor de fazer as coisas.

A qualidade deve ser construída ao longo do processo e não apenas verificada ao final.

7.1 Qualidade na Educação

Dentro do atual cenário educacional, o processo de gestão por meio da qualidade torna-se um caminho para maior eficiência e eficácia da administração e, conseqüentemente, para a transformação do perfil e da mentalidade dos alunos.

Segundo a LDB, n.º 9.394/96, art 2º:

A educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios da liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

A educação superior, objeto deste estudo, de acordo com a LDB, capítulo IV, art. 43, item II:

Forma diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua forma contínua.

A grande dificuldade em definir o que é qualidade reside no fato de ser um termo extremamente subjetivo. A percepção individual do produto poderá interferir ao identificar a qualidade. Dos emissores de sinais e códigos de comunicação da imagem institucional avaliados, alguns chamam a atenção pelo nível de insatisfação apresentados.

Para Cunha (1989), a qualidade no ensino superior estaria atrelada a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

Durham expõe que:

O problema não está na existência de instituição privada, mas em aspectos preocupantes que estão associados ao seu crescimento desmensurado, especialmente porque, dada a falência do ensino público de 1º e 2º graus, a competição pelas vagas nas universidades públicas e gratuitas favorece a população de renda mais elevada que foi capaz de pagar uma formação básica de melhor qualidade para os seus filhos. No Brasil, onde muitos estabelecimentos de ensino se organizam como empresas, atendendo a uma população de baixa renda, a lucratividade do empreendimento foi assegurada pela severa restrição de infraestrutura de laboratórios e bibliotecas, pelos baixos salários pagos aos docentes e pela eliminação de pesquisa. Nessas condições, o ensino é de má qualidade e a preparação intelectual e profissional que essas escolas oferecem é inaceitável. (1989: 12)

Para Cunha (1989: 04), a solução dos problemas estaria na consolidação da identidade da universidade como instituição própria para o ensino superior, enquanto para Durham, a solução estaria na regulação e no controle do ensino superior, conforme ele expõe:

A complexidade do problema não permite uma solução simplista, a curto prazo. Deve-se promover um criterioso processo de incentivos e controles que elimine as empresas de ensino e permita a sobrevivência daquelas escolas que oferecem uma formação adequada; é uma opção pedagógica válida. (1989: 12)

A intenção de garantir qualidade na educação está presente em vários instrumentos legais, como na LDB – Lei 9.394/1996 – e no Plano Nacional de Educação

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco (PNE) – Lei 10.172/2001. Os artigos 206 e 214 na Constituição Federal (1988) destacam questões da qualidade na Educação:

Art. 206 – O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:

VII – garantia de padrão de qualidade

Art. 214 – (...) visando à articulação e ao desenvolvimento do ensino (...)

III – melhoria da qualidade de ensino

IV – formação para o trabalho

V – promoção humanística, científica e tecnológica do País

A qualidade não é uma moda administrativa, pois atende às necessidades básicas tanto de quem presta serviços quanto de quem os utiliza. Com as mudanças rápidas e uma crescente necessidade de especialização exigida por todas as áreas do conhecimento, fica cada vez mais difícil para o indivíduo se posicionar numa visão holística, uma vez que é cada vez maior a exigência de serviços e produtos mais aperfeiçoados. O interesse dos clientes pela qualidade dos serviços leva-os a não estarem mais dispostos a pagar um serviço ou produto inferior. Para Mezomo (1994: 42), a má qualidade prejudica a imagem da empresa no mercado e seu custo é incalculável, pois a maioria dos clientes insatisfeitos não reclama e sim muda de fornecedores. O termo qualidade resgata o valor de quem trabalha (produz), respeita o consumidor/cliente e dá legitimidade social à organização produtora.

A implantação de um sistema de qualidade na educação é um tema em constante atualização, pois, por ser um processo a longo prazo, tende a abarcar os mais variados setores da sociedade, uma vez que a educação deve ser entendida por todos sem discriminação.

São necessárias inúmeras pesquisas, avaliações, reuniões, treinamento para unificar o pensamento, criar uma linguagem comum e sustentar um trabalho cooperativo na mesma direção. Portanto todo e qualquer programa de melhoria da qualidade no setor privado possui, além de metas específicas, a contínua participação das IES, do governo federal e dos alunos-clientes. Segundo Hayes (2001), a qualidade é parcialmente determinada pela extensão com a qual as necessidades dos clientes são atendidas.

Na pesquisa de Donel *et al.* (2001), observou-se que a implantação de políticas de desenvolvimento de recursos humanos, para professores e pessoal técnico administrativo, é fator decisivo para a qualificação dos serviços prestados. Com relação à qualidade na educação, pode-se concluir que a instituição de qualidade total acontecerá quando for firmado um pacto para a qualidade, no qual cada parceiro – alunos, professores, dirigentes, técnicos, servidores, pais e sociedade – tenha um papel definido a desempenhar.

Parece, então, que é preciso montar mecanismos criativos e dinâmicos que ajudem a promover, reconhecer e suportar todos que estão envolvidos no esforço de melhoria contínua.

Portanto, de acordo com Donel *et al.* (2001), para alcançar a qualidade é preciso:

- Maior envolvimento dos professores e funcionários na gestão e na tomada de decisões;
- Mais autoridade e responsabilidade delegada a funcionários dos diversos níveis de especialização;
- Maior autonomia da escola como entidade individual e mais liberdade de ação para cada departamento;
- Maior desenvolvimento profissional e treinamento de professores e funcionários;
- Decisões da escola baseadas nas exigências do cliente e coleta de dados, usando-se métodos científicos e análise estatística;
- Técnicas de liderança aprimoradas para aqueles em posições gerenciais;
- Técnicas participatórias inovadoras em lugar de métodos de gestão autocráticos ou condescendentes;

- Comprometimento permanente com a qualidade, tendo em vista a excelência em todos os processos da escola;
- Práticas educacionais e decisões baseadas nas necessidades do cliente, como mostradas nos elementos da qualidade e nas regras de conformidade;
- Análise contínua do funcionamento de novos métodos.

A alta competitividade entre as organizações, aliada à busca de novos mercados, tem feito com que as IES estejam sempre em constante busca de melhorias para alcançar a qualidade. É por meio da avaliação da qualidade, pela percepção dos clientes-alunos em torno do serviço que recebem, que se criam formas de tornar-se competitivo, e também por meio de melhorias dos aspectos como qualidade, flexibilidade, custos e confiabilidade, os quais são fatores básicos da competitividade.

Assim, as IES privadas precisam estar preocupadas com as exigências do mercado, bem como em avaliar se está atendendo a este e, conseqüentemente, a seu público, para que possa se destacar nesse cenário competitivo. As IES, portanto, devem ouvir os alunos-clientes e investir na qualidade de sua instituição, visando a atender melhor sua comunidade acadêmica.

A atual conjuntura, aliada à velocidade das mudanças tecnológicas, obriga qualquer organização a repensar o produto ou serviço que queira continuar ofertando com sucesso, bem como a forma com que se relaciona com seus clientes-alunos e consumidores. Isso constitui um grande desafio para as IES e os profissionais que estão inseridos nelas.

Sensível a esse movimento, o governo federal adotou várias medidas que favorecem tanto a expansão quanto a qualidade das IES.

7.2 Controle do Governo Federal

A regulação governamental, neste momento, é imprescindível para ajudar e assegurar um mínimo de qualidade do produto.

No ensino superior, sempre houve uma barreira: a necessidade de autorização governamental; mas houve mudanças. A Constituição Federal de 1988, no artigo 209,

diz que “o ensino é livre à iniciativa privada”, desde que cumpra as normas gerais da educação nacional e que haja autorização e avaliação pelo poder público. A LDB, Lei 9.394/96, deu maior flexibilidade quanto às possibilidades de atuação no ensino superior pela autorização de abertura de novas instituições e reconhecimento de cursos, que terão “prazos limitados, sendo renovados, periodicamente, após processo regular de avaliação” (art. 46).

Com o objetivo de manter a qualidade, o governo criou meios de fiscalizar e avaliar as IES. A avaliação é o eixo nodal da LDB. Os arts. 8º, § 1º, 9º, VI, VII e VIII, e 67 colocam nas mãos da União um poder grande por meio do qual é feita uma avaliação sistêmica, sistemática e externa: do rendimento escolar, das instituições de ensino superior e do desempenho do docente.

A avaliação do rendimento escolar tem a ver basicamente com os currículos e repõe uma grande importância para estes e com as formas de montá-los. A avaliação institucional se relaciona com a diplomação possibilitada pelos estabelecimentos credenciados de ensino superior, sua classificação e as condições materiais e culturais exigíveis para tal. A titulação e a qualificação dos professores, sua dedicação ao trabalho, sua produtividade, a presença qualificada e atualizada de bibliotecas, laboratórios, espaços adequados deverão ser submetidos à avaliação, a qual deverá ser publicizada (Cury, 2004: 17).

Segundo o art. 46 da LDB:

A autorização e o reconhecimento de cursos, bem como o credenciamento de instituições de educação superior, terão prazos limitados, sendo renovados, periodicamente, após processo regular de avaliação.

§ 1º:

Após um prazo para saneamento de deficiências eventualmente identificadas pela avaliação a que se refere este artigo, haverá reavaliação, que poderá resultar, conforme o caso, em desativação de cursos e habilitações, em intervenção na instituição, em suspensão temporária de prerrogativas da autonomia ou em descredenciamento.

Portanto este artigo mostra a responsabilidade do governo federal com as IES, com objetivo de buscar a qualidade na educação.

Foi instituído o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) com o objetivo de assegurar o processo nacional de avaliação das IES, dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico dos seus estudantes por meio da Lei 10.861/2004.

§ 1º:

O SINAES tem por finalidade a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

O SINAES integra três modalidades principais de instrumentos de avaliação, aplicados em diferentes momentos:

1) Avaliação das Instituições de Educação Superior (AVALIES) – é o sistema de referência e articulação do sistema de avaliação que se desenvolve em duas etapas: autoavaliação e avaliação externa. Essa avaliação visa ao aperfeiçoamento dos agentes da comunidade acadêmica e da instituição. Neste processo de avaliação das instituições, além dos resultados dos outros componentes do SINAES – Avaliação dos Cursos de Graduação e ENADE – serão consideradas informações adicionais oriundas do Censo da Educação Superior, do Cadastro da Educação Superior, dos relatórios e conceitos da CAPES para os cursos de pós-graduação, dos documentos de credenciamento e credenciamento da IES e outros considerados pertinentes pela CONAES.

A autoavaliação é um processo que tem como objetivo produzir conhecimentos, pôr em questão os sentidos do conjunto de atividades e finalidades cumpridas pela instituição, identificar as causas dos seus problemas e deficiência, aumentar a consciência pedagógica e capacidade profissional do corpo docente e técnico-administrativo, fortalecer as relações de cooperação entre os diversos atores institucionais, tornar mais efetiva a vinculação da instituição com a comunidade, julgar acerca da relevância científica e social de suas atividades e produtos, além de prestar contas à sociedade.

Identificadas as fragilidades e as potencialidades da IES, será elaborado um relatório abrangente e detalhado contendo análises, críticas e sugestões.

A avaliação externa tem como objetivo contribuir para o autoconhecimento, aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela IES. A comissão ajudará a identificar acertos e equívocos da avaliação interna, apontar fortalezas e debilidades institucionais, apresentar críticas e sugestões de melhoramento ou providências a serem tomadas.

2) Avaliação dos Cursos de Graduação (ACG) – avalia os cursos de graduação por meio de instrumentos e procedimentos que incluem visitas *in loco* de comissões externas.

3) Avaliação do Desempenho dos Estudantes (ENADE) – aplica-se aos estudantes ao final do primeiro e do último ano do curso.

Esses documentos focalizam uma das dimensões da avaliação promovida pelo SINAES: a avaliação das IES, em suas etapas de autoavaliação e avaliação externa.

O resultado dessa avaliação constituirá referencial básico do processo de regulação e supervisão da educação superior, o credenciamento e a renovação da IES, a autorização e a renovação dos cursos de graduação. A avaliação terá diferentes dimensões, como a responsabilidade social, o plano de desenvolvimento, a política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a comunicação com a sociedade, as carreiras do corpo docente, a infraestrutura física, como biblioteca e recursos de informação, a política de atendimento aos estudantes e a sustentabilidade financeira da instituição.

A avaliação do desempenho dos estudantes dos cursos de graduação será realizada mediante aplicação do ENADE, que substituiu o Provão. De acordo com a Lei 10.861/2004, § 2º, “o ENADE será aplicado periodicamente, admitida a utilização de procedimentos amostrais, aos alunos de todos os cursos de graduação, ao final do primeiro e do último ano de curso”.

O ENADE, parte integrante do SINAES, foi definido na mesma lei como tendo por objetivo aferir o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos previstos nas diretrizes curriculares do respectivo curso de graduação, suas habilidades para ajustamento às exigências decorrentes da evolução do conhecimento e suas competências para compreender temas exteriores ao âmbito específico de sua profissão, ligados à realidade brasileira e mundial e a outras áreas do conhecimento.

Ficou estabelecido em lei que o ENADE (1) será aplicado periodicamente, admitida a utilização de procedimentos amostrais aos estudantes de todos os cursos de graduação ao final do primeiro e do último ano de curso e (2) que a avaliação do desempenho dos estudantes de cada curso será expressa por meio de conceitos, ordenados em uma escala com 5 (cinco) níveis, tomando por base padrões mínimos estabelecidos por especialistas das diferentes áreas do conhecimento.

8 RESULTADOS

O presente estudo teve como objetivo principal verificar a percepção da qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco. O instrumento utilizado nesta pesquisa, descrito no capítulo 4, foi aplicado no primeiro semestre de 2006, a 606 alunos dos diversos cursos de graduação presencial da Universidade Castelo Branco, *campus Realengo*.

8.1 Estatística Descritiva

A média mais alta de satisfação dos alunos da UCB foi em relação aos professores, seguida de qualidade do curso. Já o baixo grau de satisfação da variável estacionamento se deu pelo fato de muitos não terem conhecimento do local de estacionamento oferecido pela instituição. A satisfação geral ficou próximo de 4, nota correspondente a regular.

Tabela 21: Análise Descritiva, pergunta 10 do questionário

	Média	Desvio padrão	N
Administração Geral	3,24	1,68	606
Secretaria	3,95	1,24	606
Tesouraria (Financeiro/Cobrança)	4,04	1,33	606
Coordenação do curso	4,70	1,13	606
Professores	5,08	0,83	606
Laboratórios	4,11	1,44	606
Instalações em geral	4,51	0,94	606
Qualidade do curso	4,90	0,88	606
Biblioteca	4,51	1,30	606
Estacionamento	2,53	1,60	606
Clima interno (relacionamento)	4,53	1,15	606
Comunicação interna	4,07	1,20	606
Programa de bolsas	3,53	1,72	606
Satisfação geral	4,17	0,59	606

8.2 Análise Fatorial

A fim de averiguar a correlação entre os atributos pesquisados e a satisfação geral dos alunos da Universidade Castelo Branco, realizou-se uma análise fatorial.

E um dos critérios para indicar se esse tipo de análise era apropriado à amostra foi o teste de adequação de amostragem (KMO). O resultado obtido neste trabalho foi 0,774, constatando-se que o método podia ser utilizado.

Após a eliminação das cargas fatoriais cuja comunalidade era inferior a 0,50, restaram sete atributos, sendo o valor de cada observado na tabela abaixo.

Tabela 22: Atributos Identificados, pergunta 10 do questionário

	Initial	Extraction
Secretaria	1	0,669
Tesouraria (Financeiro/Cobrança)	1	0,669
Professores	1	0,762
Qualidade do curso	1	0,712
Clima interno (relacionamento)	1	0,696
Comunicação interna	1	0,724
Satisfação geral	1	0,648

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Foram verificados novamente o KMO e o teste de esfericidade de Bartlett, mostrando que continua sendo possível o uso da análise fatorial para o tratamento dos dados.

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,711
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	796,664
	df	21
	Sig.	4,63E-155

Também foi realizado um teste de confiabilidade, o Alfa de Cronbach, para verificar a consistência interna entre as variáveis, gerando um valor igual a 0,6449, mostrando, novamente, que os dados são adequados.

Esferas de avaliação da qualidade.
Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

Cronbach's Alpha	N of Items
0,6449	7

Como resultado dessa análise, os atributos foram agrupados em três fatores, sendo utilizado o critério do autovalor menor que 1,0 e o método de rotação Varimax. Esses fatores explicam quase 70% da variância dos dados.

Tabela 23: Composição dos fatores, autovalores, variância, pergunta 10 do questionário

Fatores	Autovalores	% da Variância	% Cumulativo
1	2,524	36,059	36,059
2	1,263	18,044	54,103
3	1,091	15,591	69,695
4	0,642	9,171	78,865
5	0,538	7,682	86,548
6	0,482	6,884	93,431
7	0,460	6,569	100

A análise fatorial mostra que a satisfação geral dos alunos da UCB está relacionada ao fator Relacionamento, o qual agrupa as variáveis comunicação e clima internos. Já o fator Qualidade de Ensino corresponde às variáveis qualidade do curso e professores. Os atributos secretaria e tesouraria estão agrupados no fator 3, Administração.

Tabela 24: Varáveis que compõem os fatores, pergunta 10 do questionário

	Fatores		
	Relacionamento	Qualidade do ensino	Administração
Secretaria			0,806
Tesouraria (Financeiro/Cobrança)			0,809
Professores		0,871	
Qualidade do curso		0,810	
Clima interno (relacionamento)	0,825		
Comunicação interna	0,846		
Satisfação geral	0,629		

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
A Rotation converged in 4 iterations.

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

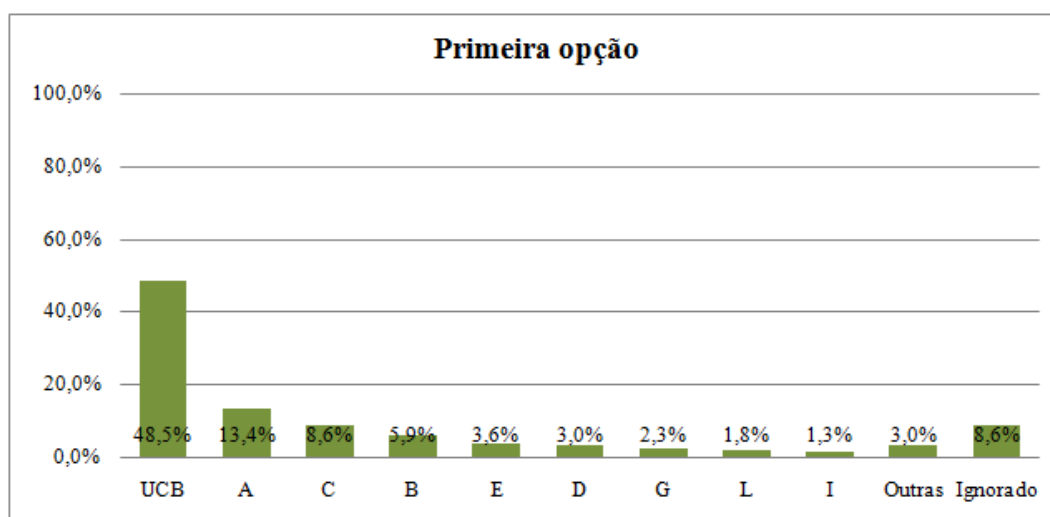
Complementando o estudo, a questão onze procurou identificar quais são as três melhores faculdades particulares da região. Depois de tabulada, apresentou os seguintes resultados.

Tabela 25: Três melhores faculdades da região, pergunta 11 do questionário

IES	Primeira		Segunda		Terceira		Total de Citações	Frequência	Frequência Acumulada
	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%			
UCB	294	48,5%	104	17,2%	62	10,2%	460	25%	25%
A	81	13,4%	144	23,8%	88	14,5%	313	17%	43%
B	36	5,9%	70	11,6%	56	9,2%	162	9%	51%
C	52	8,6%	46	7,6%	44	7,3%	142	8%	59%
D	18	3,0%	24	4,0%	46	7,6%	88	5%	64%
E	22	3,6%	33	5,4%	31	5,1%	86	5%	69%
F	-	0,0%	10	1,7%	33	5,4%	43	2%	71%
G	14	2,3%	19	3,1%	-	0,0%	33	2%	73%
H	-	0,0%	10	1,7%	13	2,1%	23	1%	74%
I	8	1,3%	10	1,7%	-	0,0%	18	1%	75%
J	-	0,0%	-	0,0%	13	2,1%	13	1%	76%
K	-	0,0%	-	0,0%	11	1,8%	11	1%	77%
L	11	1,8%	-	0,0%	-	0,0%	11	1%	77%
Outras	18	3,0%	43	7,1%	38	6,3%	99	5%	83%
Ignorado	52	8,6%	93	15,3%	171	28,2%	316	17%	100%
Total	606	100,0%	606	100,0%	606	100,0%	1.818	100%	100%

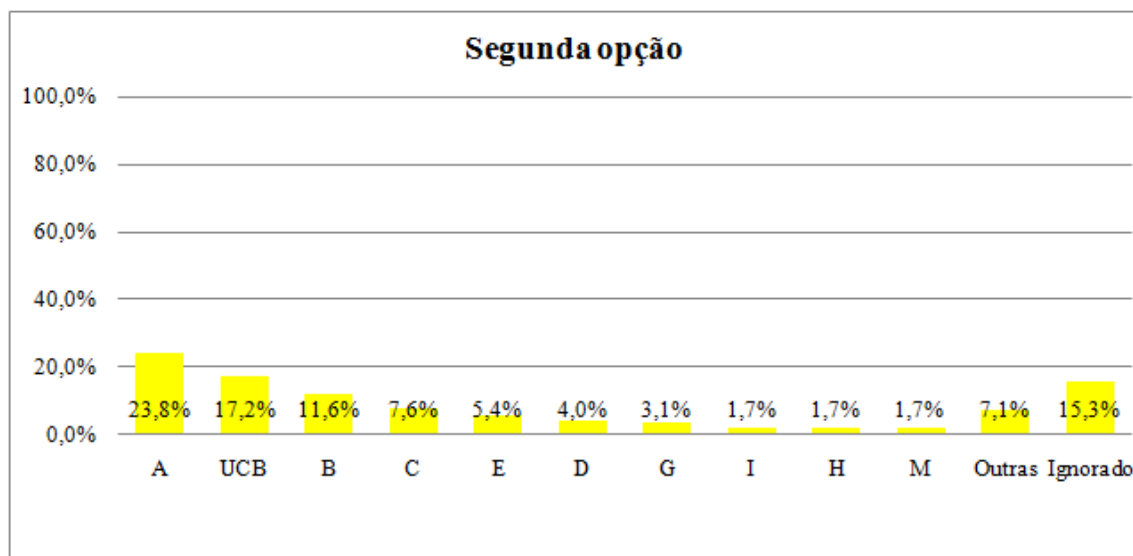
Pode-se verificar no gráfico abaixo que a UCB possui uma boa imagem perante seu público, 48,5% acreditam que a instituição seja a melhor da região, já para 17,2%, ela ocupa a segunda posição, e 10,2% a consideram a terceira melhor.

Gráfico 21: Primeira opção, melhor IES da região, pergunta 11 do questionário



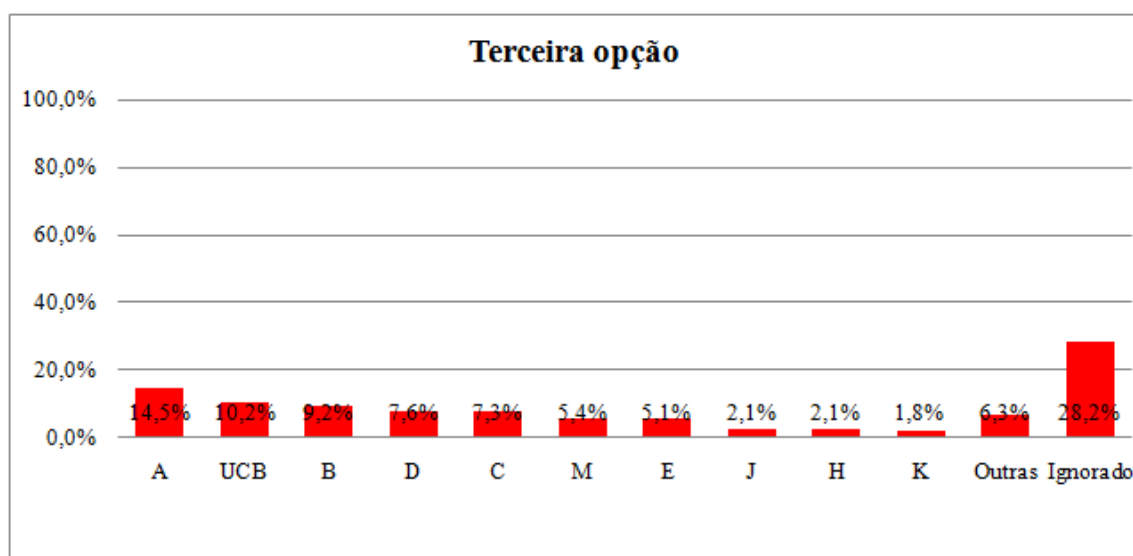
Observa-se ainda que a segunda melhor colocada na percepção dos alunos da UCB foi a IES “A”, instituição que disputa aluno a aluno a liderança nacional. Para 13,4%, a IES “A” é a melhor da região, e é a segunda para 23,8% e terceira para 14,5%.

Gráfico 22: Segunda opção, melhor IES da região, pergunta 11 do questionário



A terceira melhor colocada na percepção dos alunos da Universidade Castelo Branco é IES “B”, para 8,6% ela é a melhor, para 11,7% ela fica em segundo lugar e para 9,2%, em terceiro.

Gráfico 23: Terceira opção, melhor IES da região, pergunta 11 do questionário



Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

O ranking prossegue com as IES “C”, “D”, “E”, “M”, “G”, “H”, “I”, “J”, “K” e “L”.

O resultado da questão número doze mostra que 41,3% dos alunos jamais estudariam em alguma IES, já para 58,7% dos alunos esse veto não existiria.

Tabela 26: Rejeição por alguma IES da região, pergunta 12 do questionário

Classificação	Quantidade	Frequência
Não	356	59%
Sim	250	41%
Total	606	100%

Para as respostas que afirmavam que não estudariam em alguma IES, foi solicitado que indicassem o nome e o motivo pelo qual a rejeitava, abaixo se pode avaliar as IES mais apontadas pelos alunos da UCB como a instituição que jamais estudariam.

Tabela 27: IES da região com mais rejeições, pergunta 12 do questionário

IES	Primeira		Segunda		Terceira		Total de Citações	Frequência	Frequência Acumulada
	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%			
D	103	41,2%	12	4,8%	6	2,4%	121	16,1%	16,1%
J	40	16,0%	18	7,2%	6	2,4%	64	8,5%	24,7%
A	35	14,0%	15	6,0%	-	0,0%	50	6,7%	31,3%
F	24	9,6%	12	4,8%	4	1,6%	40	5,3%	36,7%
B	12	4,8%	11	4,4%	4	1,6%	27	3,6%	40,3%
Outras	31	12,4%	21	8,4%	12	4,8%	64	8,5%	48,8%
Ignorado	5	2,0%	161	64,4%	218	87,2%	384	51,2%	100,0%
Total geral	250	100,0%	250	100,0%	250	100,0%	750	100,0%	100,0%

Dos 250 alunos que indicaram que jamais estudariam em alguma IES, 41,2% indicaram em primeiro lugar a IES “D”, essa instituição foi apontada em segundo lugar para 4,8% e em terceiro para 2,4%.

A IES “J” foi apontada por 16% dos alunos como a primeira colocada em rejeição entre as IES, 7,2% elegeram-na em segundo lugar e 2,4% colocaram-na em terceiro.

O ranking prossegue com as IES “A”, “M” e “B”.

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

As principais variáveis apontadas como motivo da rejeição foram ensino, mercado, qualidade, infraestrutura, curso, desorganização e localização. Observa-se que 29,6% elegeram como motivo principal o ensino; 26,0% apontaram o mercado como o segundo motivo; e 5,2% apontaram a qualidade como o terceiro.

Das IES citadas em segundo lugar como as instituições em que os alunos da UCB jamais estudariam, os principais motivos continuam sendo os mesmos, ou seja, ensino 8,8%, mercado 6,8% e qualidade com 2,4%.

Tabela 28: Motivos pela rejeição das IES, pergunta 12 do questionário

Motivo	Primeira		Segunda		Terceira		Total de Citações	Frequência	Frequência Acumulada
	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%			
Ensino	74	29,6%	22	8,8%	5	2,0%	101	13,5%	13,5%
Mercado	65	26,0%	17	6,8%	7	2,8%	89	11,9%	25,3%
Qualidade	13	5,2%	6	2,4%	5	2,0%	24	3,2%	28,5%
Infra-Estrutura	19	7,6%	3	1,2%	1	0,4%	23	3,1%	31,6%
Curso	7	2,8%	7	2,8%	2	0,8%	16	2,1%	33,7%
Desorganizada	10	4,0%	6	2,4%	-	0,0%	16	2,1%	35,9%
Localização	7	2,8%	2	0,8%	-	0,0%	9	1,2%	37,1%
Outros	12	4,8%	6	2,4%	2	0,8%	20	2,7%	39,7%
Ignorado	43	17,2%	181	72,4%	228	91,2%	452	60,3%	100,0%
Total geral	250	100,0%	250	100,0%	250	100,0%	750	100,0%	100,0%

Ensino com 2,0%, mercado com 2,8% e qualidade com 2,0% apareceram como as principais variáveis que desqualificaram as IES apontadas em terceiro lugar.

O resultado da questão número quinze, na qual se perguntou o que a UCB tem de melhor e de pior, mostra que, para 70,3% dos alunos, os pontos fortes estão concentrados nos professores, com 37,1%, em seguida vem infraestrutura com 18,3% e ensino com 8,9%.

Tabela 29: Pontos fortes da UCB, pergunta 15 do questionário

Palavras	Frequência	Frequência Acumulada
Professores	37,1%	37,1%
Infra-Estrutura	18,3%	55,4%
Ensino	8,9%	64,3%
Cursos	6,0%	70,3%
Localização	6,0%	76,2%
Qualidade de Ensino	4,3%	80,5%
Relacionamentos	2,2%	82,7%
Coordenação	1,9%	84,6%
Outras	15,4%	100,0%
Total	100,0%	100,0%

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

Os pontos fracos levantados por esse estudo foram: infraestrutura em primeiro lugar, com 15,6%; preço em segundo, com 10,6%; e desorganização, com 8,7%.

Tabela 30: Pontos fracos da UCB, pergunta 15 do questionário

Palavras	Frequência	Frequência Acumulada
Infra-Estrutura	15,6%	15,6%
Preço	10,6%	26,2%
Desorganização	8,7%	34,9%
Atendimento	5,9%	40,9%
Coordenação	5,8%	46,7%
Serviço de Conveniência	5,2%	51,9%
Administração	4,5%	56,3%
Comunicação	4,3%	60,6%
Outras	39,4%	100,0%
Total	100,0%	100,0%

A questão número dezesseis indagava sobre a possibilidade de abandonar a UCB e, se a resposta fosse positiva, qual seria o motivo. Verificou-se que aproximadamente 57,1% dos alunos da UCB já pensaram em desistir de seus estudos.

Tabela 31: Possibilidade de abandonar os estudos na UCB, pergunta 16 do questionário

Classificação	Quantidade	Frequência
Não	260	42,9%
Sim	346	57,1%
Total	606	100,0%

Tabela 32: Motivos pelo possível abandono, pergunta 16 do questionário

Motivo	Quantidade	Frequência	Frequência Acumulada
Por problemas de natureza financeira	187	32,1%	32,1%
Pela localização	85	14,6%	46,7%
Pela baixa qualidade	52	8,9%	55,7%
Por ter dúvidas quanto a escolha do curso	38	6,5%	62,2%
Por ter problemas de relacionamento professor-aluno	36	6,2%	68,4%
Por ter problemas de relacionamento funcionário-aluno (até	34	5,8%	74,2%
Por ter dificuldades para acompanhar o ritmo de estudos ex	29	5,0%	79,2%
Pela baixa integração com a comunidade local/acadêmica	19	3,3%	82,5%
Outros	102	17,5%	100,0%
Total	582	100,0%	100,0%

Como se pode ver na tabela acima, o problema de ordem financeira é o principal motivo que possibilitaria a um aluno da UCB abandonar a instituição, com 32,1% dos votos, em segundo lugar, com 14,6%, estaria a localização da instituição e em terceiro, a baixa qualidade de ensino, com 8,9%.

9 CONCLUSÃO

Este estudo surgiu da vontade de conhecer a percepção de qualidade e o grau de satisfação dos alunos dos cursos superiores da Universidade Castelo Branco, por meio de suas preferências em relação aos serviços prestados pela instituição nos vários aspectos que interferem na relação aluno-cliente *versus* instituição de ensino.

A metodologia utilizada foi desenvolvida por meio de grupo focal, com quatro grupos de alunos, o que possibilitou a construção de um questionário estruturado, aplicado a uma amostra de 606 alunos de 19 cursos distintos da instituição. Após a tabulação dos dados, a ferramenta estatística de análise fatorial foi empregada. Foram identificados três fatores relevantes: relacionamento, qualidade do ensino e administração.

Constatou-se que o fator administração que engloba a secretaria e a tesouraria obteve o menor índice de satisfação.

De um modo geral, no que se refere à preferência dos alunos, ficou claro o grau de satisfação que eles manifestaram em relação ao fator qualidade de ensino, formado pelas variáveis professores e qualidade do curso. O fator relacionamento, formado pelas variáveis clima interno (relacionamento), comunicação interna e satisfação geral, também obteve um bom índice de satisfação.

A UCB, ao conhecer a percepção e o grau de satisfação dos seus alunos, deu um grande passo para investir em programas de melhoria eficazes, podendo aprimorar os pontos fracos e desenvolver os pontos fortes. A gestão da instituição poderá corrigir os problemas e *déficits* identificados, bem como criar diferenciais, promovendo a fidelização dos alunos matriculados e a captação de novos, tendo em vista a grande competitividade que vem se estabelecendo nos últimos anos no setor educacional.

Comprovou-se a viabilidade desta pesquisa a partir da técnica de coleta de dados utilizada. O questionário elaborado e o emprego da análise fatorial como ferramenta estatística para avaliação da percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco foram assertivos para os propósitos da investigação.

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

Contudo, a pesquisa aqui desenvolvida não tem a pretensão de esgotar o assunto, o qual pode ser aprofundado. Além disso, os argumentos apresentados podem ser questionados ou interpretados a partir de outras perspectivas, podendo surgir novas questões ou aplicações em outros contextos.

Conhecer os motivos que levaram o fator administração que engloba secretaria e tesouraria a obter o menor índice de satisfação, e investigar por que o fator qualidade de ensino, composto pelas variáveis professores e qualidade de ensino, obteve o maior índice são sugestões para futuras pesquisas.

10 BIBLIOGRAFIA

Andrade, M. M. (1994), *Introdução à metodologia do trabalho científico*. São Paulo: Atlas.

Aranha, Francisco e Zambaldi, Felipe (2008), *Análise Fatorial em Administração*. São Paulo: Cengage Learning.

Barros, L. de M. (1991), *Caracterização morfológica e isoenzimática do cajueiro (Anacardium occidentale L.), tipos comum e anão-precoce, por meio de técnicas multivariadas*. Tese de Doutorado, Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, Piracicaba.

Cunha, Luiz Antonio (1989), *A universidade brasileira nos anos 80: sintomas de regressão institucional*. Brasília: Em aberto, n. 43, p. 2-9, jul/set.

Cury, Carlos Roberto Jamil (2004), *Lei de Diretrizes e Bases da Educação*. Rio de Janeiro: DP&A Editora.

Donel, Flávia *et al.* (2001), “Qualidade na Educação”, in: *COBENGE-Congresso Brasileiro de Ensino de Engenharia, XXIX*. Uberlândia, Anais... Uberlândia, MG: UFU.

Durham, Eunice Ribeiro (1989), *A educação depois da nova Constituição: a universidade e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional*. Brasília: Em aberto, n. 43, p. 11-18, jul/set.

Freire, Paulo (2005), *Pedagogia da Autonomia. Saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra.

Freitas, A. L. P. e Rodrigues, S. G (2003), “A estrutura do processo de autoavaliação de IES: uma contribuição para a gestão educacional”, in: *ENEGEP – Encontro Nacional de Engenharia de Produção*. Ouro Preto, Anais... Ouro Preto.

Gianesi, Irineu G. N. e Corrêa, Henrique Luiz (2007), *Administração Estratégica de Serviços: operações para a satisfação do cliente*. 1 ed. São Paulo: Atlas.

Hair, J. F.; Anderson, R. E.; Tatham, e Black, W. C. (2005), *Análise multivariada de dados (A. S. Sant'Anna & A. C. Neto, trad.)*. Porto Alegre: Bookman.

Hayes, B. E. (2000), *Medindo a satisfação do cliente. Desenvolvimento e uso de questionário*. São Paulo: Ed. Qualitymark.

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (2006), *Censo de educação superior. Sinopse da educação superior – 2005*. Disponível em http://www.inep.gov.br/download/superior/2005/Sinopse_2005a.zip/. Acesso em: 02 de julho de 2008.

Juran, J. M. (1995), *Juran na liderança pela qualidade*. São Paulo: Pioneira.

Kotler, Philip e Fox, Karen F. A. (1994), *Marketing estratégico para instituições de ensino*. São Paulo: Atlas.

Lei nº 4.024 de 20 de dezembro de 1961, *Diretrizes e Bases da Educação Nacional*. Senado Federal, Subsecretaria de Informações. Disponível em <http://www6.senado.gov.br/legislacao/ListaTextoIntegral.action?id=75529>. Acesso em: 23 de abril de 2008. Brasil.

Lei n.º 9.394 de 20 de dezembro de 1996, LDB – *Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional*. Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/l9394.htm. Acesso em: 05 de junho de 2008. Brasil.

Lei n.º 10.172 de 09 de Janeiro de 2001, *Plano Nacional de Educação*. Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LEIS_2001/L10172.htm. Acesso em: 20 de maio de 2008. Brasil.

Lei n.º 10.861 de 14 de abril de 2004, *Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES*. Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm. Acesso em: 03 de agosto de 2008. Brasil.

Ministério da Educação e Cultura (2005), *Reforma Universitária*. Disponível em <http://mecsrv04.mec.gov.br/reforma/>. Acesso em: 22 de julho de 2008.

Mezomo, J. C. (1994), “*Qualidade e a escola*”, in: *Gestão da qualidade na escola: princípios básicos*. São Paulo: Loyola.

Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos (1988), *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/.htm. Acesso em: 10 de maio de 2008. Brasil.

Roesch, Sylvia Maria Azevedo (2005), *Projetos de estágio e de pesquisa em administração*. São Paulo: Ed. Atlas.

Romanelli, Otaíza de Oliveira (2000), *História da Educação no Brasil*. Petrópolis: Ed. Vozes.

Selltiz, C. et. al. (1974), *Métodos de pesquisa nas relações sociais*. São Paulo: EPU.

Vergara, Sylvia Constant (2008), *Métodos de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas.

13 ANEXO

Quadro 08: Questionário aplicado aos alunos

Crítica	Codificação	Digitação	Nº Questionário
APRESENTAÇÃO			
Bom dia!Boa Tarde!, meu nome é _____ sou da xxxx. Estamos realizando uma pesquisa sobre educação no RJ. Você poderia colaborar conosco respondendo algumas perguntas?			
Nome do Entrevistado(a): _____			
Telefone do Entrevistado(a): _____ Data: ____/____/2007			
Pesquisador(a): _____			
ENSINO SUPERIOR - REALENGO			
Curso: _____ Semestre: _____			
IES: _____			
Motivo de escolha			
1. Por que você escolheu estudar nessa instituição de ensino superior?			
2. Detalhe o motivo de sua escolha, conforme as seguintes afirmativas (Estimulada):			
	Sim	Não	
2.1	☐ 1	☐ 2	A(o) (diga o nome da Instituição) é a instituição mais perto de sua casa.
2.2	☐ 1	☐ 2	A(o) (diga o nome da Instituição) é a instituição mais perto de sue trabalho.
2.3	☐ 1	☐ 2	A(o) (diga o nome da Instituição) é uma das mais baratas da região.
2.4	☐ 1	☐ 2	A(o) (diga o nome da Instituição) é a que apresenta melhor relação preço/qualidade.
2.5	☐ 1	☐ 2	A(o) (diga o nome da Instituição) é a que oferece o ensino de melhor qualidade da região.
2.6	☐ 1	☐ 2	A(o) (diga o nome da Instituição) é a única na região que tem o curso que eu quero fazer.
2.7	☐ 1	☐ 2	A(o) (diga o nome da Instituição) apresenta os professores mais qualificados.
2.8	☐ 1	☐ 2	A(o) (diga o nome da Instituição) é a instituição mais tradicional e reconhecida da região.
2.9	☐ 1	☐ 2	A(o) (diga o nome da Instituição) oferece bolsa/benefício financeiros.
2.10	☐ 1	☐ 2	A(o) (diga o nome da Instituição) tem as melhores instalações/infra-estrutura.
2.11	☐ 1	☐ 2	Eu tenho parentes ou amigos que estudam na(o) (diga o nome da Instituição).
2.12	☐ 1	☐ 2	Eu tenho parentes ou amigos que estudaram na(o) (diga o nome da Instituição).
2.13	☐ 1	☐ 2	Resolvi estudar na(o) (diga o nome da Instituição) por falta de opção. (Se SIM Justifique):
Visibilidade			
3. Como você ficou sabendo da existência da(o) (diga o nome da Instituição)?			

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

4. Tipos de Mídia

Onde você obteve informações sobre a(o) (diga o nome da Instituição) e que importância elas tiveram para a sua escolha? (MOSTRE CARTÃO 1)

		Vi, lembro e teve importância para minha decisão. (1)	Vi, mas não dei importância. (2)	Não vi/não lembro/não consultei. (3)
4.1	Guia de estudante	1	2	3
4.2	Comerciais de TV	1	2	3
4.3	Anúncio em jornais e revistas	1	2	3
4.4	Rádio	1	2	3
4.5	Site da Faculdade	1	2	3
4.6	Eventos (feiras/congressos)	1	2	3
4.7	Site do MEC	1	2	3
4.8	Outdoor	1	2	3
4.9	Anúncio na Internet	1	2	3
4.10	Google	1	2	3
4.11	Cartazes	1	2	3
4.12	Outros (especifique):	1	2	3

Indicação

5. Alguém lhe indicou ou recomendou a(o) (diga o nome da Instituição) ? (pode marcar mais de uma alternativa).

- 1 ☐ Ninguém indicou/recomendou (Vá para 7)
- 2 ☐ Meus pais
- 3 ☐ Outros parentes
- 4 ☐ Amigos
- 5 ☐ Professores
- 6 ☐ Profissionais
- 7 ☐ Alunos da faculdade
- 8 ☐ Ex-alunos da faculdade
- 9 ☐ Funcionário da(o) (diga o nome da Instituição)
- 10 ☐ Outros (especifique):

6. Se houve indicação de alguém, qual foi a influência dessa pessoa na sua escolha?

- 1 ☐ A indicação teve grande influência em minha escolha.
- 2 ☐ Ajudou-me a escolher.
- 3 ☐ Não influenciou minha escolha.

7. A(o) (diga o nome da Instituição) foi sua primeira opção de faculdade?

- 1 ☐ Sim
- 2 ☐ Não

7.1 Qual foi a primeira opção? _____

8. Se você não conseguisse uma vaga na(o) (diga o nome da Instituição) onde estudaria?

9. Você recomendaria a(o) (diga o nome da Instituição) a seus amigos?

- 1 ☐ Sim
- 2 ☐ Não

Por quê? _____

Esferas de avaliação da qualidade.
Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

10. Dos itens que eu vou citar, avalie cada um de acordo com a seguinte classificação (MOSTRE CARTÃO 2)

		Não conheço	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente
10.1	Administração Geral						
10.2	Secretaria						
10.3	Tesouraria (Financeiro/Cobrança)						
10.4	Coordenação do curso						
10.5	Professores						
10.6	Laboratórios						
10.7	Instalações em geral						
10.8	Qualidade do curso						
10.9	Biblioteca						
10.10	Estacionamento						
10.11	Clima interno relacionamento						
10.12	Comunicação interna						
10.13	Programa de Bolsas						
10.14	Satisfação Geral						

11. Em sua opinião, quais são as três melhores faculdades particulares da região?

1	
2	
3	

12. Existe na região alguma instituição de ensino superior que você não estudaria jamais?

- 1 ☐ Sim (Faça 12.1)
2 ☐ Não (Vá para 13)

12.1. (SE SIM) Quais?

1	Motivo:
2	Motivo:
3	Motivo:

13. Destas instituições (MOSTRE CARTÃO 3), qual delas é a melhor em termos de.... (leia cada um dos itens.)

		SIMONSEN	SÃO JOSÉ	UCB	ESTÁCIO	FAMA	UNIVERCIDADE	UNISUAM	GAMA FILHO	FABA	SOUZA MARQUES	MOACYR BASTOS
1	Professores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2	Instalações	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
3	Qualidade do curso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
4	Nível de Exigência	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
5	Preço da mensalidade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
6	Localização	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
7	Conceituação no mercado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
8	Portal internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

14. Qual a 1ª palavra (conceito, idéia, pensamento) que lhe vem à cabeça quando você ouve falar de:

1	SIMONSEN		10	MOACYR BASTOS	
2	SÃO JOSÉ		11	SOUZA MARQUES	
3	UCB		12	SANTA ÚRSULA	
4	ESTÁCIO DE SÁ		13	VEIGA DE ALMEIDA	
5	FAMA		14	PUC	
6	UNIVERCIDADE		15	UERJ	
7	UNISUAM		16	UFRJ	
8	GAMA FILHO		17	FEUC	
9	FABA				

Esferas de avaliação da qualidade.

Um estudo sobre a percepção de qualidade dos alunos da Universidade Castelo Branco

15. O que você considera que a sua instituição tem de melhor? e de pior?

15.1 O que tem de melhor? _____

15.2 O que tem de pior? _____

16. Você já pensou em desistir de estudar na(o) (diga o nome da Instituição) em algum momento?

- 1 ☐ Sim (faça 16.1)
2 ☐ Não (vá para 17)

16.1. (SE SIM) Por quais motivos? (resposta múltipla)

- 1 ☐ Por problemas de natureza financeira
2 ☐ Pela baixa qualidade
3 ☐ Pela localização
4 ☐ Pela baixa integração com a comunidade local/acadêmica
5 ☐ Por ter dúvidas quanto a escolha do curso
6 ☐ Por ter dificuldades para acompanhar o ritmo de estudos exigidos pelo curso
7 ☐ Por ter problemas de relacionamento professor-aluno
8 ☐ Por ter problemas de relacionamento funcionário-aluno (atendimento)
9 ☐ Outros: _____

AGRADECEMOS SUA ATENÇÃO! TENHA UM BOM DIA!/UMA BOA TARDE!