

Ellis Regina Roeder

Segundo Tontini e Domingues (1996), em uma universidade, a satisfação do usuário envolve dois aspectos: de um lado, a percepção da sociedade que recebe o produto, o aluno em si, o qual, dependendo do seu desempenho técnico e humano, propaga a imagem positiva da universidade, desencadeando novas demandas. De outro lado, o aluno, que tem uma percepção de momento ou futuro em relação aos serviços educacionais que recebe, isto é, que estão sendo prestados pela instituição. Nessa perspectiva, o aluno torna-se o centro das atenções de uma instituição que visa, também, melhorar seus cursos, serviços e a própria instituição no seu todo.

Neste contexto, Alves (2003) pondera que, para preservar sua reputação e criar uma imagem positiva de si mesma, as IES devem manter e melhorar seus padrões de qualidade e melhorar seu processo educacional, reduzindo possíveis barreiras à aprendizagem e assegurando o seu lugar no ensino superior. Entretanto, apesar de, neste sentido, a preocupação estar voltada ao aluno, não significa ceder a todos os desejos dos mesmos. Ao contrário, a máxima do “cliente ter sempre razão” poderia destruir a reputação das IES.

Os serviços prestados pelas IES geram um nível de satisfação em seus alunos no que se refere aos seus diversos atributos internos. No caso das IES, entre os atributos que influenciam novas demandas, encontram-se a coordenação, os professores, o nível de exigência dos professores, a secretaria, a infraestrutura e a biblioteca.

Com esse ponto de vista, Tontini e Esteves (1996) alertam para a necessidade de as IES serem administradas com ferramentas de qualidade, tendo sempre como foco o usuário e tratando, em longo prazo, a satisfação das necessidades desse usuário como fator de sobrevivência e prosperidade das instituições.

Com relação à universidade, ainda para Tontini e Esteves (1996), as necessidades do usuário-aluno devem ser identificadas e melhoradas, tanto as referentes às partes estrutural e administrativa das universidades quanto à pedagógica, o que terá como consequência a melhoria da capacidade de aprendizado dos alunos e com isto sua satisfação amenizando assim, as dúvidas em relação ao curso escolhido. Concluindo, Tontini e Esteves (1996) ressaltam a importância da adoção de sistemas padronizados de melhoria contínua como forma de acompanhar a evolução do curso e consequente direcionamento das ações e esforços.

Nesse panorama, visando à melhoria da qualidade do ensino, do aprendizado, da satisfação dos alunos e do ambiente externo e à manutenção da IES no ambiente do ensino superior, torna-se relevante verificar quais e como esses atributos influenciam a satisfação e a lealdade dos alunos, trazendo subsídios para tomada de decisões gerenciais da IES.

A satisfação do usuário de serviços está relacionada com o desempenho de diferentes atributos em várias dimensões. Assim, a identificação de como o desempenho dos diferentes atributos das IES e de seus cursos afetam a satisfação dos alunos torna-se crítica para o planejamento das atividades de melhoria e manutenção da instituição. E, devido principalmente, às características de intangibilidade e simultaneidade, a mensuração do desempenho dos diferentes atributos deve, necessariamente, envolver a percepção dos usuários, isto é, dos alunos.

Identificar quais atributos mais influenciam a satisfação e a lealdade dos alunos, empregando modelos teóricos consagrados, poderá nortear decisões de gestão na IES e trazer mais certeza nas suas decisões gerenciais.

Em relação à qualidade em IES, Owlia e Aspinwall (1996) propõem uma correspondência entre as dimensões de avaliação da qualidade dos serviços do e os fatores da qualidade no ensino superior. Os resultados dessa correspondência sugerem seis dimensões por meio das quais se pode avaliar a qualidade no ensino superior. São elas:

- a) tangíveis: incluem equipamentos e instalações suficientes e atualizados, ambiente agradável e existência de instalações de apoio (dormitórios, desportos, etc.);
- b) competência: basicamente inclui formação, atualização, conhecimentos práticos, experiência, capacidade de ensino e quantidade dos professores;
- c) atitude: compreensão das necessidades dos alunos, vontade de ajudar, disponibilidade de

- acesso e de tempo para orientação e simpatia;
- d) conteúdo: aspectos relacionados à relevância do conteúdo para os futuros empregos dos alunos, formação para trabalho em equipe e multidisciplinaridade;
- e) prestação: relacionada aos métodos de ensino empregados, forma de apresentação do conteúdo e aulas, justiça nas avaliações, feedback aos estudantes;
- f) confiabilidade: atribuição de diplomas válidos, cumprimento de promessas e gestão de queixas.

Partindo do trabalho de Owlia e Aspinwall (1996), Alves e Raposo (1999) utilizaram as dimensões encontradas nos estudos daqueles autores para fazer uma análise dos pontos fortes e fracos da Universidade Beira Interior (UBI), de Portugal, com a utilização da Matriz de Importância x Desempenho. As dimensões avaliadas foram: aspectos gerais da universidade, biblioteca, serviços de laboratório e informática, serviços de ação social, serviços acadêmicos, serviços de docência, conteúdo dos cursos e ligações da universidade com o exterior. Essas dimensões foram analisadas em três categorias: serviços centrais, complementares e periféricos. Como resultados, essa pesquisa identificou que as dimensões de maior importância para a satisfação dos alunos foram: serviços acadêmicos, serviços de laboratório e informática, conteúdo dos cursos, serviços de docência e serviços de ação social.

Ainda com base no estudo de Owlia e Aspinwall (1996), Alves (2000) fez uma análise das dimensões da qualidade da UBI, reunindo as variáveis em dois grupos: as relacionadas ao serviço central, isto é, relacionadas diretamente ao ensino, e as relacionadas ao serviço periférico, explorando o modo como os serviços são prestados.

Por meio de análise fatorial, no grupo relacionado ao serviço central da UBI, Alves (2000) encontrou seis fatores:

- a) docência: fatores relacionados à capacidade dos professores em sala de aula, métodos de ensino e avaliação utilizados, relacionamento entre professor e alunos, acessibilidade aos docentes e existência de bibliografia básica;
- b) meios de apoio à docência: compreendem existência de infraestrutura laboratorial e de informática atualizadas e disponíveis fora do horário de aulas, bem como acesso à internet;
- c) ligações com o exterior: nelas se incluem as variáveis relacionadas ao apoio da universidade à colocação dos alunos em estágios, intercâmbios estrangeiros e realização frequente de palestras e seminários;
- d) atividades extracurriculares: compreendem as variáveis relacionadas com a existência de atividades desportivas, atividades culturais e associações de alunos; empregabilidade potencial do curso: associada ao conteúdo atualizado do curso e diversidade de saídas profissionais oferecidas pelo curso;

e) instalações: englobam as variáveis relacionadas com instalações modernas e limpas. No que tange ao modo pelo qual os serviços periféricos são prestados na UBI, Alves (2000) encontrou cinco fatores:

- a) cortesia, amabilidade e competência na prestação dos serviços acadêmicos;
- b) disponibilidade de apoio social aos alunos;
- c) prestação de serviços sociais;
- d) atendimento da biblioteca;
- e) operacionalidade da biblioteca quanto ao acesso à bibliografia.

Um exemplo de promessa de garantia de satisfação de alunos praticada em IES brasileiras é a apresentação do plano de ensino e do contrato pedagógico aos alunos logo nos primeiros dias letivos de cada semestre ou ano letivo.

É importante reconhecer que a atenção dedicada aos alunos favorece o ambiente acadêmico, propiciando maior satisfação aos mesmos e conseqüentemente melhora a disposição para o aprendizado. O aluno satisfeito com o ambiente receptivo à sua participação e diante de um ensino de maior qualidade terá melhor rendimento acadêmico e, sem dúvida, será o melhor propagandista do curso. Cuidar do aluno é, sem dúvida alguma, zelar pela sua permanência na instituição e, conseqüentemente contribuir para o sucesso institucional em todos os seus aspectos, incluindo o financeiro. Ao contrário, o aluno insatisfeito migrará para outra instituição e a concorrência está ávida para capturá-lo. Por isso, não deve haver limites para a atuação do Coordenador para manter, prospectar alunos e acompanhar os egressos.

Portanto, as palavras chaves para se buscar a fidelização do aluno em nossas IES são Comunicação, Competência, Transparência e Integração.