

Qualidade dos serviços oferecidos por instituição de ensino superior e sua relação na escolha do curso de administração

Services quality offered by graduate education institution and its relationship in the choice of the administration degree

Adna Levina Sousa de Oliveira¹

Milena Nunes Alves de Sousa^{2}*

Resumo: Objetivo: Objetiva-se analisar a qualidade de serviços oferecidos pela Faculdade São Francisco da Paraíba e sua relação na escolha do curso de Administração. **Metodologia:** Para tanto, foi realizado estudo de caso, com abordagem quantitativa. A coleta de dados ocorreu na Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), em que participaram da pesquisa graduandos em Administração. Uma amostra estratificada foi adotada e contemplou 53 estudantes matriculados no referido curso (grau de confiança 90% e margem de erro de 6.58%). Foram aplicados um questionário social e demográficas e a Escala HEdPERF. Os dados foram analisados por meio do software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 25. Foram utilizados testes descritivos de medidas de tendência central (média), medidas de dispersão (desvio padrão) e medidas de frequência relativa e absoluta. Utilizou-se o teste de correlação de Pearson a fim de identificar associações entre as variáveis. Adotou-se uma significância estatística de $p < 0,05$. **Resultados:** Constatou-se que a qualidade dos serviços oferecidos por instituição de ensino superior e sua relação na escolha do curso de administração é considerada positiva, pois mostra um desempenho de moderado a alto, decorrente da visão dos discentes. **Conclusão:** A partir da análise do estudo foi identificado o quanto é importante a qualidade dos serviços e como tem influência direta na relação entre instituição e discente. Além disso, o estudo pode ter um efeito positivo diante das instituições de ensino superior por se tratar de um tema que está relacionado com a permanência dessas organizações no mercado, o que leva a uma reflexão quanto ao tópico abordado, proporcionando a visão de alunos e conduzindo ao aperfeiçoamento.

Palavras-chave: Administração; Ensino Superior; Qualidade dos Serviços.

Abstract: Objective: The objective of this research is to analyze the quality of services offered by São Francisco da Paraíba College and its relationship to the choice of the administration degree. **Methodology:** To this end, a case study was carried out, with a quantitative approach. Data collection took place at São Francisco da Paraíba College (FASP) in which undergraduate students in Administration participated. A stratified sampling was adopted and included 53 students registered in the program (90% confidence level and 6.58% margin of error). A social and demographic questionnaire and the HEdPERF Scale were applied. Data were analyzed using the *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) software, version 25. Descriptive tests were used for measures of central tendency (mean), measures of dispersion (standard deviation), and measures of relative and absolute frequency. Pearson's correlation test was used to identify associations between variables. A statistical significance of $p < 0.05$ was adopted. **Results:** It was found that the quality of services offered by graduate education institution and its relationship in the choice of the administration degree is considered positive, as it shows a performance from moderate to high from the perspective of the students. **Conclusion:** From the analysis of the research, it was identified how important the quality of services is and how it has a direct influence on the relationship between institution and student. Moreover, the study may have a positive effect on the graduate education institutions because it is related to the permanence of these organizations in the market, which leads to a reflection on the topic addressed, providing the perceptions of students and leading to improvement.

Key words: Administration; Graduate Education; Service Quality.

¹ Graduada em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba, FASP, Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: adnalevina29@hotmail.com

² Doutora e Pós-Doutora em Promoção de Saúde. Pós-Doutora em Sistemas Agoindustriais. Pró-reitora de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão pelo Centro Universitário de Patos, UNIFIP, Patos, Paraíba, Brasil. Docente no UNIFIP e FASP. E-mail: milenanunes@fiponline.edu.br

INTRODUÇÃO

A globalização tem atuação na educação representando a estabilização do sistema econômico mundial ocasionando efeito na sociedade que vem se modernizando a cada dia em um novo molde que contém as redes, compondo as redes globais de capital, bens, serviços, comunicação, informação, ciência e tecnologia, ultrapassando as barreiras das nações. A qualidade nas Instituições de Ensino Superior (IES) privadas tem sido regularmente procurada, envolvendo a qualidade dos serviços e a qualidade do ensino fornecido, fatores influenciadores da escolha do estudante para o seu futuro e decisão de qual IES fará parte (CARVALHO; PEÑA; ROSINI, 2020).

A qualidade de serviços é definida mediante a diferença que existe por meio da qualidade prevista, a qualidade alcançada no decorrer que o serviço está sendo ofertado, às suas expectativas e a compreensão do usuário com relação a sua experiência sobre o serviço concluído. A qualidade dos serviços é consequência do prazer do consumidor através do serviço. Um ponto importante para garantir uma qualidade boa nos serviços é satisfazer as necessidades e superar as expectativas dos consumidores (BRITO, 2019).

No Brasil ao longo do tempo a dúvida sobre qual escolha profissional fazer foi pesquisada por especialistas em humanidades, pedagogos e psicólogos, induzindo que se tenha antes de escolher uma visão baseada em alguns conceitos como maturidade, interesse e valores que possuam método de desenvolvimento, uma questão que tem influenciado é a própria realidade de cada indivíduo onde tem pesado o fator financeiro levando a abandonar as chamadas profissões dos “sonhos”, para os jovens a questão da pressão familiar, o desejo de consumo, a situação atual do mercado de trabalho e o fator financeiro tem mais relevância que seus próprios objetivos e interesses (SILVA; MACHADO, 2020).

O espaço acadêmico possui relevância no crescimento dos indivíduos levando a oportunidade de conhecer novas pessoas, no entanto ao mesmo tempo que proporciona serviços está gerando expectativas que no caso para os alunos, podem se tornar satisfação, a satisfação tem sido um fator essencial para melhorar o desempenho de intensificar a qualidade procurada muito pelos estudantes que buscam inovação e ideias atuais. O serviço é algo intangível que ocorre diante da realização de uma parte a outra, a análise de quem obtém é feita depois do consumo, a variedade dos serviços é contínua no campo das organizações de acordo com a intangibilidade podendo ocorrer insatisfação sobre quem executa o serviço. A qualidade do serviço é possível ser definida através da qualidade prevista e da qualidade

compreendida no decorrer do fornecimento, consegue-se entender que uma ótima qualidade de serviço é alcançada quando os consumidores superam suas expectativas, é considerada a opinião de quem consome depois de ser vivenciado a aquisição (TAMASHIRO *et al.*, 2018).

As IES contêm o compromisso de proporcionar serviços diante das determinações do mercado, em razão de a qualidade do curso de graduação e a satisfação dos discentes serem fundamentais para a construção do perfil e desempenho do profissional que iniciarão no mercado de trabalho, a visão que os discentes têm com relação aos serviços ofertados, as suas necessidades e suas perspectivas são informativos que servem para que a direção implemente o aprimoramento. Para ocorrer um bom gerenciamento de serviços necessita o esforço de todos os envolvidos para que o andamento aconteça da maneira mais adequada, devem ser pesquisadas informações a respeito de desejos e necessidades do seu público e examinado se eles estão sendo concedidos. A compreensão dos discentes sobre a qualidade dos serviços oferecidos pela IES concede sua satisfação, envolvendo o ensino, a pesquisa e extensão, biblioteca, campos esportivos e entre outros espaços (VALE *et al.*, 2018).

As exigências feitas pelos discentes e futuros discentes estão aumentando a cada dia, as IES precisam escutá-los, averiguar suas expectativas e sua visão sobre os serviços concedidos, a partir dessas informações as instituições conseguem estabelecer, entregar e mensurar a qualidade diante dos serviços fornecidos, essa satisfação que é tanto buscada é como um fator de sobrevivência para as instituições, é de grande importância que a direção realize um recurso que busque constantemente a satisfação do consumidor obtendo assim conhecimentos primordiais. É preciso compreender os elementos que conseguem ser personificados às possibilidades para arquitetar e viabilizar níveis propícios à qualidade, criando mecanismos de avaliação para a qualidade do cliente, a qualidade de serviço contém características que servem para desempenhar um determinado nível de classificação (BRITO, 2019).

Mediante o exposto, pode-se fazer o seguinte questionamento: Como a qualidade dos serviços oferecidos pela Faculdade São Francisco da Paraíba influencia na escolha do curso de Administração? Esta pesquisa justifica-se em razão da importância sobre a frequente modificação que se encontra o campo de trabalho e vem exigindo aos gestores mais competências, capacidade e atitudes práticas, solicitando as IES a organização precisa que consiga responder a interesses organizacionais e rapidamente seus objetivos, diante desta pesquisa os gestores saberão analisar o desenvolvimento dos procedimentos educacionais que estão incorporados na área de Administração e legitimar métodos que objetivem aperfeiçoar

sua estrutura e adaptar em suas disciplinas o mercado moderno, entendendo quais são os motivos que influenciam a visão que os discentes possuem com relação a qualidade concedida pela IES e seus cursos é crucial para realizar seu planejamento e a competitividade.

Através do apresentado, objetiva-se analisar a qualidade de serviços oferecidos pela Faculdade São Francisco da Paraíba e sua relação na escolha do curso de Administração.

MATERIAL E MÉTODO

Este trabalho caracterizou-se como um estudo de caso, com abordagem quantitativa dos dados. A pesquisa ocorreu no município de Cajazeiras, localizado no alto sertão do estado da Paraíba (PB), pertencendo à Mesorregião e Microrregião, contendo uma área territorial de 562,703 km². Conforme o último censo, o município contém uma população estimada de 62.576 habitantes e uma densidade demográfica de 103,28 hab/km², com o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) de 0,679 (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE, 2017).

Contudo, a coleta de dados ocorreu na Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP) situada em Cajazeiras-PB. A IES foi credenciada mediante Portaria de N° 223, de 12 de março de 2009, do Ministério da Educação e Cultura (MEC) e seus primeiros cursos de graduação foram autorizados em 2009 e reconhecidos em 2014. Entre os cursos ofertados, tem-se o Bacharelado em Administração.

Participaram da pesquisa graduandos em Administração. Uma amostra estratificada foi adotada e contemplou 53 estudantes matriculados no referido curso da IES (grau de confiança 90% e margem de erro de 6.58%), o que representou 66,25% do universo de pesquisa (n=80). Foram incluídos maiores de 18 anos de idade, blocados nas disciplinas e matriculados corretamente. Os excluídos foram os acadêmicos que não faziam parte do curso de administração.

A coleta dos dados foi realizada após a aprovação do Comitê de Ética do Centro Universitário de Patos. Para execução da pesquisa foram consideradas as proposições da Resolução N° 510/16 do Conselho Nacional de Saúde, que possui pesquisas com seres humanos (BRASIL, 2016). CAAE: 61903922.6.0000.5181/Parecer: 5.652.579/2022 (ANEXO B). Destarte, os participantes são livres e têm a opção de escolher se querem ou não participar

da pesquisa, sendo requisitada assinatura do Termo de Consentimento e Livre e Esclarecido (TCLE).

Foi realizada a coleta de dados a partir dos seguintes instrumentos: 1) questionário social e demográficas, para descrever a amostra dos participantes da pesquisa será feita às seguintes perguntas sobre gênero, estado civil, idade, semestre que está, turno, o que levou a estudar na IES e o que o mantém fiel; e 2) Escala *Higher Education PERFORMANCE* (HEdPERF) (SOUZA *et al.*, 2020), o qual contém 22 perguntas sendo elas representadas da 1 a 10 pelos serviços, da 11 a 16 pela qualidade dos serviços e da 17 a 22 a relação dos serviços na escolha do curso. As respostas constituem a escala Likert, correspondendo de 1 a 7 tendo como maior pontuação aqueles respondentes que concordam totalmente.

Diante da evolução dos serviços foram criados modelos utilizados para determinar sua qualidade. A escala HEdPERF tem sido vista como o modelo mais adequado, criada na Malásia por Firdaus, tendo como objetivo medir a qualidade das atividades desenvolvidas principalmente no espaço do ensino superior (SILVA, 2021).

Os estudantes foram abordados nas salas de aula e o tempo disponibilizado para preenchimento dos questionários foi de 15 a 20 minutos. Com a finalização da coleta dos dados, prosseguiu-se o preenchimento de planilhas no Microsoft Excel com o objetivo de uma avaliação fundamentada na estatística descritiva e inferencial.

Os dados foram analisados por meio do software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 25. Foram utilizados testes descritivos de medidas de tendência central (média), medidas de dispersão (desvio padrão) e medidas de frequência relativa e absoluta. Utilizou-se o teste de correlação de Pearson a fim de identificar associações entre as variáveis. Adotou-se uma significância estatística de $p < 0,05$.

RESULTADOS

O presente estudo avaliou uma amostra de 53 estudantes do curso de Administração sobre a qualidade dos serviços oferecidos pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP) e sua relação na escolha do curso. A amostra é composta majoritariamente por alunos do sexo feminino (58,5%), solteiros (90,6%), cursando o oitavo semestre (30,2%) e do turno da noite (100,0%). Com relação ao motivo de estudar na IES, 43,4% afirmaram se tratar do curso dos

sonhos e quanto ao que os mantém fiéis a IES, 60,4% fazem referência ao curso como o principal motivo (Tabela 1).

Tabela 1. Descrição demográfica dos dados categóricos.

Variáveis	Frequência Absoluta (F)	Frequência relativa (%)
Sexo		
<i>Feminino</i>	31	58,5
<i>Masculino</i>	22	41,5
Estado civil		
<i>Solteiro</i>	48	90,6
<i>Casado</i>	3	5,7
<i>Divorciado</i>	2	3,8
Semestre atual do curso		
<i>Primeiro</i>	3	5,7
<i>Segundo</i>	10	18,9
<i>Terceiro</i>	3	5,7
<i>Quarto</i>	6	11,3
<i>Quinto</i>	2	3,8
<i>Sexto</i>	9	17,0
<i>Sétimo</i>	4	7,5
<i>Oitavo</i>	16	30,2
Turno		
<i>Manhã</i>	0	0,0
<i>Tarde</i>	0	0,0
<i>Noite</i>	53	100,0
O que te levou a estudar na IES?		
<i>O curso dos sonhos</i>	23	43,4
<i>Os professores</i>	2	3,8

Qualidade dos serviços oferecidos por instituição de ensino superior e sua relação na escolha do curso de administração

<i>A qualidade nos serviços ofertados</i>	16	30,2
<i>Outros</i>	12	22,6

O que te mantém fiel na IES?

<i>O perfil profissional do administrador</i>	32	60,4
<i>Os professores</i>	10	18,9
<i>A qualidade nos serviços ofertados</i>	6	11,3
<i>Outros</i>	5	9,4

Fonte: Pesquisa direta, 2022.

A Tabela 2 mostra o desempenho nas dimensões avaliadas pelos estudantes de Administração da FASP. A média de idade dos alunos é de 22,87 (DP = 4,35) anos. Foram avaliadas três dimensões de acordo com a escala HEDPERF. Tendo em vista uma escala *Likert* de 7 pontos: as dimensões Serviços, Qualidade dos Serviços e Relação desses serviços na escolha do curso apresentaram médias de 4,71 (DP = 1,15), 5,22 (DP = 1,39) e 5,12 (DP = 1,31) pontos, respectivamente. Na percepção dos alunos, as dimensões mostraram um desempenho de moderado a alto (4-5 pontos), sendo o atributo Serviços com pontuação mais baixa e o atributo Qualidade dos serviços com pontuação mais alta.

Tabela 2. Descrição dos dados quantitativos.

Variáveis	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
<i>Idade</i>	22,87	4,35	18	35
<i>Serviços</i>	4,71	1,15	2,20	6,90
<i>Qualidade dos serviços</i>	5,22	1,39	2,00	7,00
<i>Relação desses serviços na escolha</i>	5,12	1,31	2,50	7,00

Fonte: Pesquisa direta, 2022.

Observou-se correlações negativas entre a dimensão Qualidade dos serviços, idade ($r = -0,29$; $p < 0,05$) e semestre do curso ($r = -0,48$; $p < 0,01$), ou seja, estudantes mais jovens e que se encontravam em semestres menos avançados apresentaram uma percepção maior de qualidade nos serviços ofertados pela IES. Além disso, verificou-se correlações negativas entre o semestre do curso e as dimensões Serviços ($r = -0,34$; $p < 0,05$) e Relação desses

serviços na escolha ($r = -0,35$; $p < 0,01$). Neste sentido, cursar um semestre inferior está relacionado à maior percepção nas dimensões Serviços e Relações desses serviços na escolha do curso. Deve-se considerar que estas correlações mostraram baixa magnitude de efeito, o que pode ser explicado em função do tamanho reduzido da amostra. Estes resultados foram estatisticamente significantes (Tabela 3).

Tabela 3. Correlação entre idade, semestre e serviços.

		Idade
Serviços	Correlação de Pearson	-0,17
Qualidade dos serviços	Correlação de Pearson	-0,29*
Relação desses serviços na escolha	Correlação de Pearson	-0,07
		Semestre
Serviços	Correlação de Pearson	-0,34*
Qualidade dos serviços	Correlação de Pearson	-0,48**
Relação desses serviços na escolha	Correlação de Pearson	-0,35**

Nota: * = $p \leq 0,05$; ** = $p \leq 0,01$.

Fonte: Pesquisa direta, 2022.

DISCUSSÃO

O estudo, com o propósito de analisar a qualidade de serviços oferecidos pela Faculdade São Francisco da Paraíba e sua relação na escolha do curso de Administração, possibilitou inicialmente verificar o perfil dos graduandos. Constatou-se, portanto, que a maioria era constituída por mulheres, solteiros e cursando o último semestre letivo, tendo como motivação relevante para cursar administração o fato de ser o curso dos sonhos e de se manter fiel o perfil de formação do profissional administrador.

No que tange o atributo último - perfil de formação do profissional administrador, talvez esteja relacionado ao que Silva e Pereira (2012, p. 136) expõem, uma vez que ressaltam as competências necessárias ao administrador. Para os autores,

[...] conjunto de competências, constantes no Artigo 4º, da Resolução nº. 4, de 13 de julho de 2005, foram classificadas em dois grupos: competências transversais (que envolve as dimensões: Tomada de Decisão, Expressão e Comunicação, Atuação responsável, Raciocínio e Iniciativa) e competências técnicas (Adaptabilidade, Projetos e Consultoria).

Por conseguinte, Bertelli *et al.* (2020) e Souza e Silva (2021), corroboraram com os achados, ao afirmarem que o gênero feminino predomina entre os discentes do curso de administração. Apesar disto, em Silveira, Nascimento e Riboldi (2018) apresentaram o masculino com maior representatividade.

Souza *et al.* (2020) expõem que tem sido priorizado, dentro das universidades, a monitoração e rastreamento da virtude das atividades para um melhor desempenho. O uso da escala HEdPERF é usado como instrumento para a classificação dos serviços capaz de determinar e medir a competência, pois é considerada uma ferramenta válida e confiável.

Os achados desta pesquisa com estudantes de administração de Cajazeiras-PB demonstraram, a partir da aplicabilidade da escala HEdPERF, que as dimensões de desempenho foram consideradas de moderado a alto tendo sua pontuação variando entre 4 e 5, destacando-se que o maior valor atribuído se relacionou à qualidade de serviços e o menor com os serviços.

Estudo sobre a avaliação da qualidade dos serviços educacionais prestados por um a instituição de ensino superior (Universidade Alfa) indicou que a qualidade percebida pelos estudantes de administração em relação aos serviços educacionais ofertados pela IES difere das normativas estabelecidas pela Resolução nº 4 de 13 de julho de 2005 do Ministério da Educação e Cultura (SILVA; PEREIRA, 2012). Portanto, infere-se que este critério – serviços – é sensível na visão dos estudantes e merece atenção especial.

Considerar os serviços ofertados e fundamental para melhorias contínuas na IES, bem como prover um ensino de excelência, capaz de garantir a formação esperada nas Diretrizes Curriculares do Curso de Graduação em Administração (BRASIL, 2021, p. 46-47), possibilitando...

I - Integrar conhecimentos fundamentais ao Administrador [...];

- II - Abordar problemas e oportunidades de forma sistêmica [...];
- III - Analisar e resolver problemas [...];
- IV - Aplicar técnicas analíticas e quantitativas na análise de problemas e oportunidades [...];
- V - Ter prontidão tecnológica e pensamento computacional [...];
- VI - Gerenciar recursos [...];
- VII - Ter relacionamento interpessoal [...];
- VIII - Comunicar-se de forma eficaz [...];
- IX - Aprender de forma autônoma [...].

Ademais, na visão de Siqueira e Fritz Filho (2022), a excelência tem sido cada vez mais buscada pelos universitários. Sendo assim, os sistemas de avaliação de qualidade têm que evoluir perenemente e as estratégias avaliativas internas se tornaram indispensáveis para o aprimoramento dos processos e satisfação dos alunos. A falta de qualidade ou sua compreensão insuficiente pela IES, há possibilidade de ocorrer desmotivação ou até desistência.

As IES que buscam excelência em seus serviços precisam movimentar seus diferentes setores (da gestão geral ao de limpeza). Ademais, a interlocução que existe entre as atividades gerenciais e acadêmicas necessitam de uma supervisão para que assim ocorra um ajustamento diante da realidade constatada e o que for definitivamente programado. Diante disso é compreendido que essa busca pela qualidade deve ser praticada continuamente e sistematicamente, com o intuito de encontrar problemas, o que causou, estabelecer estratégias resolutivas e para certificar-se do aperfeiçoamento constante (LIMA; ANDRIOLA, 2018).

Certas das necessidades, as IES devem incorporar a necessidade de revisão de seus processos internos e como estão sendo vistas externamente pela comunidade, pois estão sendo cada vez mais cobradas para garantir crescentemente um desempenho melhor (FERNANDES *et al.*, 2019). E a satisfação dos discentes está relacionada com responder suas expectativas e o contentamento conduz a lealdade em relação ao serviço (MAZIERO *et al.*, 2019).

Para Carvalho, Sousa e Batista (2019), o aumento no número de IES faz com que os alunos tenham mais requisições diante da escolha da qual irão fazer parte, o que leva as organizações a fornecerem um trabalho com virtude suprimindo suas expectativas. Diante disso, é importante estabelecer prioridades, procurar sempre estar inovando e concebendo novos serviços, para um posicionamento vantajoso diante do mercado. Corroboram Cervi e Blümke

(2019), ao afirmarem que devido ao número de faculdades e a alta competitividade atualmente, torna-se importante evidenciar a capacidade dos seus ofícios para conservar e atrair novos calouros.

A qualidade de serviços tem avaliações subjetivas, específicas pelas vivências e experiências de cada pessoa, por isso é importante conhecer o seu público. A excelência do ofício educacional se torna ainda mais difícil de se determinar por ser um trabalho desempenhado no dia a dia, o que implica em um aperfeiçoamento contínuo e constante avaliação (SILVA *et al.*, 2018).

Por conseguinte, nesta pesquisa, verificou-se que os acadêmicos que são mais jovens e estão em períodos iniciais expressaram uma compreensão maior em relação a qualidade dos serviços ofertados. De acordo com Muraoka e Santos (2020), é constatado que as perspectivas dos estudantes do ano inicial de faculdade são variantes consideradas relevantes na adequação e êxito escolar. A passagem para IES pode ser integrada com a evidenciação como também a validação de suas expectativas. Os calouros chegam nas organizações cheios de perspectivas, o que leva a terem uma percepção maior em relação a aspectos internos, como as atividades realizadas.

Contrariamente ao elucidado, para Giacomini, Simon e Tosta (2019), os egressos são como fontes de conhecimento para a instituição, possibilitando a compreensão de perspectivas importantes e dando destaque as demandas da sociedade. A supervisão deles pode fornecer um diferencial competitivo, possibilitando identificar quais as melhorias a serem feitas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A instituição de ensino superior parece proporcionar serviços considerados moderados a alto, conforme estudantes mais jovens e de períodos iniciais. Contudo, na medida em que os acadêmicos evoluem no curso, ficam insatisfeitos. O quadro pode ser explicado pelo baixo investimento que a instituição tem com o curso refletido através das poucas atividades realizadas como pesquisa, extensão, monitoria e biblioteca desatualizada. Também deve-se retratar que existem barreiras inerentes ao processo de gestão institucional. Destaca-se que a coordenação tem buscado melhorias constantes, as quais nem sempre são acatadas pela gestão geral.

A partir da análise do estudo foi identificado o quanto é importante a qualidade dos serviços e como tem influência direta na relação entre instituição e discente. É importante ressaltar que se trata de um tema abrangente e relativo o que é de forte impacto para instituições em relação a fidelidade e atratividade de discentes.

É essencial que avaliações sobre a visão e expectativas dos discentes sejam feitas com frequência para que assim consiga atender a demanda e estar sempre inovando tendo como consequência uma posição de vantagem em meio a concorrência.

O estudo pode ter um efeito positivo diante das instituições de ensino superiores por se tratar de um tema que está relacionado com a permanência dessas organizações no mercado, o que leva a uma reflexão quanto ao tópico abordado, proporcionando a visão de alunos e conduzindo ao aperfeiçoamento.

Por fim, este estudo teve como limitações a quantidade baixa de artigos científicos sobre o tema explorado, pelo tamanho amostral e por explorar apenas uma instituição de ensino. Portanto, deixa-se a prerrogativa de novas pesquisas e com melhor casuística.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. **Resolução N° 5, de 14 de outubro de 2021**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração. Brasília: MEC, 2021. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=212931-rces005-21&category_slug=outubro-2021-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 17 nov. 2022.

BRASIL. **Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016**. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 24 maio 2016. Disponível em: <Disponível em: <http://bit.ly/2fmnKeD> >. Acesso em: 18 dez. 2022.

BRITO, Osvaldo Paes de. Fidelização de alunos em IES privada. **Revista Eletrônica Ciências Empresariais**, v. 11, n. 15, p. 61-77, 2019.

BERTELLI, Janine *et al.* Dimensões do modelo Felder-Silverman predominantes no estilo de aprendizagem de estudantes de administração. **Revista Criar Educação**, v. 9, n. 2, p. 58-78, 2020.

CARVALHO, Alexey; PEÑA, Lisandro José Alvarado; ROSINI, Alessandro Marco. Valores Organizacionais e Qualidade de Serviço em Instituições de Educação Superior: uma perspectiva brasileira. **Revista Organizações em Contexto**, v. 16, n. 31, p. 319-339, 2020.

CARVALHO, Fabrício Sabino; VELOSO, Caissa; SOUSA, Nayara Kelly Batista. A escolha de uma instituição de ensino superior por estudantes do ensino médio. **Revista Eletrônica do Alto Vale do Itajaí**, v. 8, n. 13, p. 001-012, 2019.

CERVI, Cleber; BLÜMKE, Adriane Cervi. Avaliação da evolução do índice geral de cursos-IGC das instituições de ensino superior de Santa Catarina. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 12, n. 1, p. 162-182, 2019.

FERNANDES, Bárbara Ádria Farias *et al.* Elementos constitutivos da satisfação dos acadêmicos de graduação dos cursos de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal do Pará. **Desenvolve Revista de Gestão do Unilasalle**, v. 8, n. 2, p. 75-92, 2019.

GIACOMIN, Camila; SIMON, Lilian Wrzesinski; TOSTA, Kelly Cristina Benetti Tonani. Perfil e perspectivas dos egressos do curso de Administração da UFFS: um estudo realizado no Campus Chapecó/SC. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 12, n. 2, p. 183-205, 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Cidades e Estados**: Cajazeiras. IBGE: 2017. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pb/cajazeiras.html>. Acesso em: 09 nov. 2021.

LIMA, Leonardo Araújo; ANDRIOLA, Wagner Bandeira. Acompanhamento de egressos: subsídios para a avaliação de Instituições de Ensino Superior (IES). **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, v. 23, p. 104-125, 2018.

MAZIERO, Kenys Bonatti *et al.* Satisfação, confiança, comprometimento e suas relações com a lealdade do estudante do ensino superior. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 12, n. 3, p. 216-234, 2019.

MURAOKA, Marcia Regina; SANTOS, Jorge Alberto. Metamorfose do calouro: um estudo da evolução das expectativas acadêmicas de ingressantes em administração. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 13, n. 2, p. 228-251, 2020.

SILVA, Joelma Soares *et al.* A relação entre percepção de qualidade na educação superior e motivação de discentes universitários. **Revista Gestão em Análise**, v. 7, n. 1, p. 128-144, 2018.

SILVA, Alexandre Mendes da; PEREIRA, Raquel da Silva. Avaliação da qualidade dos serviços educacionais prestados por uma instituição de ensino superior (IES). **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 13, n. 1, p. 119-154, 2012.

SILVA, Walmir Rufino da; MACHADO, Márcio André Veras. Motivos que levam os alunos a cursar graduação em administração: uma análise comparativa entre instituições públicas e privadas do estado da Paraíba (PB). **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 8, n. 4, p. 125-152, 2020.

SILVEIRA, Amélia; NASCIMENTO, Sabrina; RIBOLDI, Larissa. Sustentabilidade e intenção empreendedora: estudo com discentes do curso de Administração da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC). **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 9, n. 2, p. 179-204, 2018.

SIQUEIRA, Luciano Oliveira; FRITZ FILHO, Luiz Fernando. Percepção de qualidade em serviços de ensino superior. **Revista Gestão Organizacional (RGO)**, v. 15, n. 1, p. 28-43, 2022.

SOUZA, Heverton Rodrigo Gonçalves de *et al.* Qualidade de serviços e sua relação com a intenção de recomendar o curso de administração de uma IES pública: uma avaliação a partir

do instrumento HEDPERF. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 11, n. 1, p. 2965-2987, 2020.

SOUZA, Igor Matheus Silva; SILVA, Fabiula Meneguete Vides. O perfil de liderança dos acadêmicos do curso de administração de uma instituição de ensino superior de MANAUS/AM. **Revista de Administração e Negócios da Amazônia**, v. 13, n. 2, p. 22-45, 2021.

SILVA, Grasiano Freitas da. A percepção da qualidade em serviços em um curso de formação militar mensurada pela escala HEDPERF. 2021.

TAMASHIRO, Helenita R. da Silva *et al.* Dimensões que influenciam a satisfação e a percepção dos consumidores em relação à qualidade de serviços no ensino superior. **Revista de Administração Unimep**, v. 16, n. 2, p. 250, 2018.

VALE, Aline Francilurdes Nery do *et al.* Nível de satisfação dos discentes de Administração com seus cursos e suas IES. **Revista Gestão em Análise**, v. 7, n. 2, p. 27-42, 2018.

