

UMA ANÁLISE DA QUALIDADE DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DA SERRA GAÚCHA COM FOCO NA PERCEPÇÃO DOS ALUNOS

Gisiane Aparecida de Jesus Gonçalves^a, Jenifer de Oliveira^b, Rafael de Lucena Perini^c

^a Acadêmica no Curso de Administração do Centro Universitário da Serra Gaúcha.

^b Acadêmica no Curso de Administração do Centro Universitário da Serra Gaúcha.

^c Mestre em Administração, professor do Centro de Negócios da FSG.

Resumo

O ensino superior é de extrema importância para o desenvolvimento de um país. Acerca disso, as instituições de ensino superior são as principais responsáveis por formar profissionais que irão gerir empresas e utilizar de recursos aprendidos e desenvolvidos ao longo da graduação. Assim sendo, este trabalho tem o objetivo geral de identificar a qualidade do curso de administração (presencial) do Centro Universitário da Serra Gaúcha (Caxias do Sul/RS), com foco na percepção dos alunos. Para tanto, foi utilizada uma adaptação da escala *SERVQUAL*, a qual mediu percepções e, por meio deste, será apresentado os principais resultados da pesquisa. Dentro desse contexto, foram aplicados duzentos e setenta questionários, os quais mediram as expectativas e desempenho em cinco dimensões: confiabilidade, tangibilidade, competência/eficiência, acessibilidade/disponibilidade e receptividade/empatia. A aplicação foi realizada para alunos entrantes e concluintes. Além disso, serão apresentadas as comparações das respostas entre os dois grupos e, a partir dos principais resultados, serão descritas algumas sugestões para que a instituição possa vir a suprir as expectativas dos alunos.

Palavras-chave:

Educação. Administração. Qualidade.
Ensino Superior.

1 INTRODUÇÃO

É perceptível que a educação superior no Brasil vem crescendo constantemente nos últimos anos, prova disso é que no país existem aproximadamente 2.500 instituições de ensino superior (IES), para um total de 8.052.254 estudantes matriculados, segundo os dados publicados pelo Censo da Educação Superior, disponibilizado em plataforma *online*. Segundo

a mesma fonte, esses fatos ocorrem devido a mudanças socioeconômicas e tecnológicas, que contribuem para o desenvolvimento do país. Portanto, atestado o crescimento de demanda neste nível de ensino, é imprescindível que as instituições busquem formas de inovar e de oferecer a possibilidade de educação diferenciada a todos. Segundo Bottoni *et al.*, (2013, p. 37) devido aos estímulos do governo, “a expansão da mercantilização do ensino superior ocorreu desenfreadamente, tornando a exploração da educação um ótimo negócio, sobretudo para o grande capital”. Isso mostra que a educação está ligada a um negócio, isto é, movimenta a economia, já que envolve capital. Outra referência evidencia que, atualmente, o setor de ensino superior privado no Brasil movimenta, aproximadamente, 40 bilhões de reais ao ano, o que o coloca entre os maiores da economia do país. (HOPER, 2015).

Por meio dos dados obtidos pelo Censo da Educação Superior, percebeu-se que na escolha da graduação com base no ano de 2016, o curso de Administração está em segundo lugar no *ranking* dos dez cursos mais escolhidos pelos ingressantes no país, apenas atrás do curso de direito. Esse dado mostra a importância do curso que, segundo Chiavenato (2011), tem a função de administrar com as modificações, passando a definir os objetivos das organizações e torná-los em ações a partir do planejamento, organização, direção, obtendo o controle de todos os esforços dentro das empresas, em busca da competitividade e alcance dos objetivos do mundo dos negócios. Desta forma, torna-se de extrema importância a avaliação de qualidade desta graduação, pois é por meio dela que muitos profissionais serão formados, tornando-se gestores nas empresas e atraindo a possibilidade de gerir os recursos públicos e privados deste país. Além disso, o curso oportuniza a gestão da educação e saúde das novas gerações, bem como contribui efetivamente para o desenvolvimento do Brasil.

Assim, tendo em vista tais conceitos, destaca-se que a IES escolhida por cada aluno é essencial em sua formação, pois ela trará suas primeiras experiências com a graduação escolhida, além disso, os professores terão a responsabilidade de tornar real tudo o que esses alunos escutaram por anos nas escolas, isto é, de como uma formação superior fará a diferença na vida profissional e pessoal. Neste sentido, destaca-se que o mercado de trabalho está cada vez mais acirrado, em buscas de profissionais altamente qualificados, desta forma é imprescindível que a escolha do curso junto com a IES, formem uma base sólida para o desenvolvimento profissional.

Com isso, considerando-se a relação entre mercado de trabalho, formação em nível superior e empregabilidade, este estudo tem como problema de pesquisa o seguinte questionamento: qual é o nível de qualidade que os alunos da graduação de administração (presencial) avaliam sobre o curso e as condições físico-pedagógicas proporcionadas pelo

Centro Universitário da Serra Gaúcha, da cidade de Caxias do Sul (RS)? A partir desta problematização, definiu-se o objetivo deste trabalho que busca identificar o nível de qualidade do curso de administração e da referida instituição de ensino, com foco na percepção dos acadêmicos. Os objetivos específicos a serem analisados nesta pesquisa são: pesquisar qual é o perfil dos ingressantes, bem como dos formandos do curso; analisar o nível de qualidade na percepção dos alunos diante das condições físico-pedagógicas da instituição e do curso e identificar o perfil e as competências da profissão dos administradores. Para fundamentar essa pesquisa serão utilizados embasamentos teóricos de diferentes autores, como Chiavenato (2011), Bottoni (2013), Fernandes (2012), Maximiano (2017), entre outros.

Desta forma, esta pesquisa tem sua estrutura formada pela introdução representada pelo capítulo 1 apontando a problematização deste estudo, juntamente com o objetivo geral e os objetivos específicos. Já a fundamentação teórica apresentará o ponto de vista de diversos autores com conhecimento na área; a metodologia explicará os métodos de pesquisa utilizados; a análise e discussão de resultados apontarão os dados coletados e os resultados obtidos e, por fim, as considerações finais, destacará uma visão geral do trabalho e, claro, considerações específicas dos autores.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Tendo como foco deste estudo atender os objetivos citados a partir da problematização apresentada, a fundamentação teórica deste trabalho tem como intenção fornecer embasamento bibliográfico, para que se compreendam com melhor clareza os temas abordados e estrutura de pesquisa. Por isso, a partir de próximo subtópico, serão apresentados a contextualização da educação superior, também a contextualização de administração, bem como tudo o que a compõe dentro do contexto deste estudo.

2.1 Educação Superior

A educação faz parte da vida do homem desde os seus primeiros momentos de vida, sendo rodeado de muitos fatos e acontecimentos diversos, que conforme cada situação requer diferentes soluções, até porque cada indivíduo terá uma reação conforme seu conhecimento. Por isso, a educação é a base essencial, a qual se torna como pilar na vida de qualquer cidadão, pois é por meio dela que são fornecidas habilidades, criatividade e poder de criticar as situações adversas que ocorrerão durante a vivência em sociedade. Para Sacristián e Gómez (1998, p.13)

“a educação, num sentido amplo, cumpre uma iniludível função da socialização, desde que a configuração social da espécie se transforma em um favor decisivo da hominização”. Conforme a lei nº 9.394, Art. 1º, de 20 de dezembro de 1996, publicada pela Presidência da República a educação tem processos formativos “que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais”.

De acordo com a mesma lei, o objetivo da educação superior vai além da formação de cada indivíduo, é dela que a cultura é moldada e o conhecimento é lapidado; além disso, proporciona a investigação científica, a formação de pesquisadores, o início de profissões, o que é de extrema importância para sociedade e, com tudo, a prestação de serviços à comunidade, ajudando, assim, no desenvolvimento do país.

Como já pincelado na introdução deste artigo, reforça-se que no Brasil, o desenvolvimento da educação superior vem crescendo nas últimas décadas. Em 2016, foram aproximadamente 35.000 cursos de graduação ofertados por 2.407 instituições de educação superior (INEP, 2015), para um total de 8.052.254 estudantes matriculados, segundo os dados do Censo da Educação Superior, disponibilizado em plataforma *online*. Esse aumento pela procura de qualificação profissional pode ser definido pela exigência do mercado de trabalho, pois segundo Hugo (1998) a relevância da educação para conseguir um trabalho na atualidade é imprescindível, porque é um fator de empregabilidade, logo, as instituições de ensino superior (IES) devem oferecer cursos com qualidade e preços atrativos para os alunos. Ainda, conforme os dados do Censo da Educação Superior (2014), o Brasil registra que quase metade (49%) dos ingressantes em cursos de graduação não chegam até o final, isso porque alguns fazem escolha equivocada no momento da matrícula ou, ainda, pode ser pela situação financeira. Esse conceito vai de encontro ao estudo do autor Silva (2013, p.15), que aponta que o “planejamento é um guia que deve ser seguido a fim de se alcançar os mais diversos objetivos pretendidos.”. Portanto, o conceito nos mostra que, seja para adquirir um bem, realizar um sonho, montar um negócio ou investir na vida profissional ou educacional, é imprescindível um planejamento, tanto a curto quanto a longo prazo, visto que alguns planos envolvem situação financeira.

Tendo em mente os conceitos e dados que estão ligados a educação superior, torna-se necessário abordar o tema administração, bem como os conceitos que estão intimamente ligados ao mesmo. Por isso, os próximos subtópicos tratarão sobre os referidos assuntos.

2.2 Administração

Entende-se de forma geral, que a administração traz consigo um conceito amplo. Entretanto estudiosos evidenciam que ela é uma forma moderna que liga a pessoa com seus objetivos e paixões com o mundo real, onde são constatadas as variações econômicas, sociais e políticas existentes. Ainda, é evidenciado que em uma era onde a maioria das coisas são consideradas mercadorias, a administração, juntamente com a gestão, torna-se necessária em todos os níveis: no comércio, na indústria, nos serviços, na família e, por fim, ela está presente em todos sentidos, sendo na vida particular ou profissional. (NOGUEIRA, 2007).

De acordo como Maximiano (2017), a administração é o processo de tomada de decisões de acordo com os objetivos da organização, tendo como princípios básicos os processos de organizar, controlar, planejar, executar e liderar. É possível perceber que a administração é uma área muito ampla e de suma importância para todos os propósitos de uma organização, pois é por ela que se definem metas, orçamentos, objetivos e planos de ação, podendo, então, a empresa atuar de forma eficaz, elevando o nível da organização. Ainda para Maximiano (2017):

A administração não funciona apenas com a aplicação das teorias e técnicas. A administração é arte – profissão ou área de ação humana que envolve a aplicação de habilidades. Algumas pessoas revelam habilidades excepcionais como administradores, nos mais variados tipos de organizações e empreendimentos humanos. Henry Ford e Bill Gates são algumas pessoas que demonstraram essas habilidades em alto grau. (MAXIMIANO, 2017, p.6).

O conceito mostra que a administração revela talentos e é mais que profissão, é uma arte, voltada, também, a área de humanas. Conforme Chiavenato (2014), o profissional de administração pode atuar em diversos níveis dentro de uma organização, desde o hierárquico de supervisão até o dirigente máximo. Ainda, de acordo com o mesmo autor, a área tem funções administrativas nos mais diversos segmentos: financeiro, recursos humanos, logística, mercadológica da produção (de bens ou serviços prestados pela organização) ou, também, atua na administração geral. O autor fornece dicas sobre as competências pessoais do administrador. Para ele:

O administrador precisa ser um agente de mudança dentro das organizações. É ele quem faz acontecer a mudança de mentalidade, de cultura, de processos, de atividades, de produtos/serviços etc. Seu principal produto é a inovação. É o administrador que torna as organizações mais eficazes e competitivas e as orienta rumo ao sucesso em um complicado mundo de negócios cheio de mudanças e competição. (CHIAVENATO, 2014, p.6).

O conceito revelou, mais uma vez, a importância do administrador dentro de uma organização. Segundo Schermerhorn (2006), por meio do processo de administração o

profissional desta área necessita executar algumas funções que formam a base na arte de administrar. Essas tarefas estão interligadas para que o processo siga em sua perfeita ordem. A figura 1 demonstra de forma esquemática as principais funções da administração, de acordo com o referido autor:

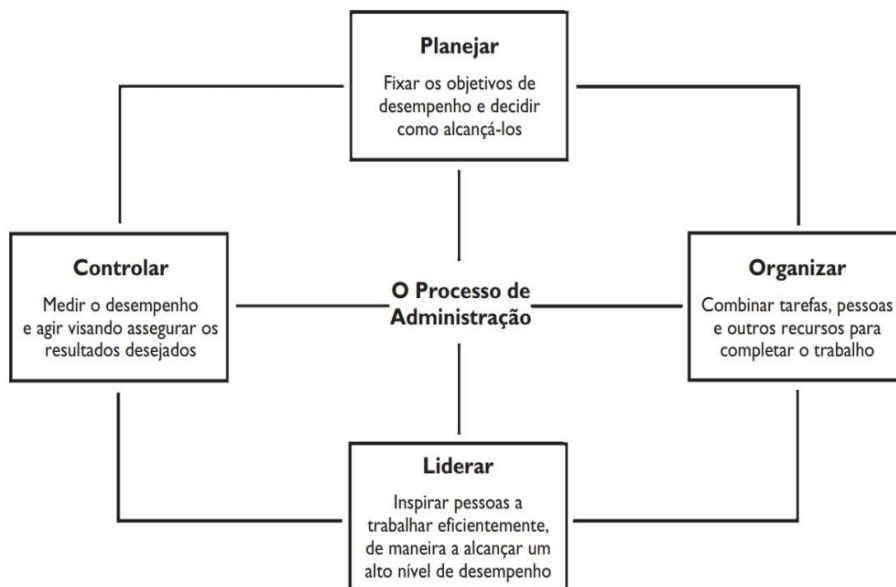


Figura 1: Funções da Administração.
Fonte: Schermerhorn (2006).

A figura mostra que o processo de administração perpassa tanto o planejamento, quanto a organização, liderança e o controle, sendo assim, é um processo que exige esforço e, como já citado, inovação.

2.2.1 Evolução acadêmica no curso de administração

No que diz respeito a evolução acadêmica, Maximiano (2017) diz que, assim como outros segmentos, a administração passa por contínuas mudanças, portanto torna-se necessário saber agir e compreender os novos padrões, lembrando os paradigmas servem como referências ou modelos que indicam uma época ou um cenário, auxiliando como parâmetro para as pessoas compreender e saber lidar com diferentes situações.

Conforme Rodrigues (2012), o curso superior em administração de empresas está sendo reconhecido por qualificar profissionais a administrar recursos, a gerir pessoas, a tomar decisões, a conduzir e monitorar os processos de trabalho, com o propósito de fazer as organizações realizar os seus objetivos e, desta forma, obter resultados satisfatórios.

De acordo com Chiavenato (2014), o mundo está em contínua mudança e exige cada vez mais dos profissionais de administração, com desenvoltura de novas competências, entre elas a-mentalidade aberta, a agilidade, a eficiência e a eficácia. Além disso, o administrador precisa saber concomitantemente a teoria-prática, pois uma complementa a outra. Para o mesmo autor, a administração tem papéis importantes:

No fundo os papéis interpessoais, e decisórios dependem fortemente do conhecimento da perspectiva e da atitude do administrador. Os papéis administrativos constituem o que o administrador “faz”, enquanto as três competências duráveis constituem o que o administrador “é”. Fazer e ser: Eis as duas questões fundamentais do administrador eficiente e eficaz. Ser é mais importante do que fazer. (CHIAVENATO, 2014, p. 25).

Isso mostra que a administração vai além de processos. Ela está intimamente ligada ao lado humano, pois como relatado pelo autor "ser é mais do que fazer". Outra questão é que, provavelmente, um dos grandes méritos da administração é o planejamento estratégico, que inspira o administrador refletir e analisar no longo prazo, agregar esforços na organização, promover mudanças e vender ideias. (FERNANDES E BERTON, 2012). Por fim, o conceito apresentado, traz de forma clara que administrar, realmente, traz uma grande responsabilidade, mas, ao mesmo tempo, satisfação nos processos de inovação.

2.2.2 Curso de administração: conhecimento e habilidades

Assim como qualquer graduação, a administração tem um foco em específico. Um dos principais objetivos da administração é formar profissionais que possam agregar e desenvolver conhecimentos e habilidades no dia a dia, bem como compreender o conhecimento que está em todos os lugares. (COLTRE,2014).

Já para Nogueira (2007), a noção de administração como ciência social aplicada, requer um conhecimento teórico, geral e crítico que seja desenvolvido na prática, para isso é necessário ter habilidade com as novas tecnologias, para estar em alta no mercado de trabalho. Já as relações sociais de trabalho, é a parte mais delicada dos recursos da administração, mas que sem ela nada pode ser realizado.

Por outro lado, Oliveira (2009), explica que o administrador deve ser generalista, com forte especialização, pois a sua decisão de analisar e registrar propostas englobam diversas atividades na organização em que trabalha. O autor destaca que o administrador precisa ser especialista, demonstrando amplo conhecimento em técnicas e análises administrativas em sua área de atuação, com uma base para exercer sua função tendo eficácia e eficiência. Ainda segundo Oliveira (2009), o administrador deve estar sempre focado em inovação fazendo uso

de alguns fatores básicos como comprometimento, organização e senso de oportunidade, para que possa se destacar e ser um diferencial no mercado de trabalho.

Conforme Chiavenato *apud* Katz (2014), o administrador utiliza algumas habilidades e, dentre elas, destaque-se três, que estão parafraseadas abaixo:

- Habilidades técnicas: conhecimento qualificado e clareza ao executar determinadas técnicas em sua função e solucionar problemas por meio da mesma.

- Habilidades humanas: aptidão em se comunicar, motivar, coordenar, liderar; além de facilidade de relacionamento interpessoal e grupal, bem como saber lidar com pessoas com um olhar humanizado.

- Habilidades conceituais: facilidade em trabalhar com conceitos, ideias e concepções e por meio de análises consegue diagnosticar soluções para a resolução de problemas.

Para Chiavenato (2014), a competência pessoal mais importante é a atitude, onde o administrador é responsável por torná-la eficaz e competitiva, atingindo o sucesso das organizações. Porém, entende-se que essa não é uma função fácil, pois é preciso estar preparado para encarar as mudanças e competição do mundo dos negócios.

Segundo Nogueira (2007), o maior objetivo da administração é assessorar na prática de ideias, de metas traçadas e realizações sociais. Mas, neste percurso existem algumas barreiras que podem causar enganos e equívocos. Mesmo com o avanço da tecnologia ainda não é possível resolver conflitos, onde a principal habilidade seja desvendar os perfis de cada indivíduo, para que se possa extrair a melhor competência de cada pessoa.

Com base na lógica de mercado e nas estruturas burocráticas, forma-se o raciocínio administrativo, tendo como objetivo inicial, a produtividade dentro das organizações e, por consequência, a geração de lucro. Por fim, percebe-se que a profissão de administrador vem se moldando com a sociedade e mercado do século XXI (MOTTA; VASCONCELOS, 2011), por isso, a importância do profissional está em constante atualização.

Com os conceitos bibliográficos em mente, apresenta-se a metodologia deste estudo, a qual está descrito a partir do próximo tópico deste artigo.

3 METODOLOGIA

Nesta etapa do artigo serão apresentados os procedimentos metodológicos da pesquisa, a qual tem como objetivo identificar o nível de qualidade do curso de administração do Centro Universitário da Serra Gaúcha, na percepção dos acadêmicos, sendo eles calouros e veteranos. O método de pesquisa utilizado é do tipo *Survey*. Conforme Fink e Kosecoff (1998), a *survey*

pode ser utilizada para fazer política ou planejar, avaliar programas e conduzir pesquisas quando os dados necessários devem ser extraídos diretamente de pessoas. Ainda segundo o autor, as informações fornecidas por essas pessoas são descrições de atitudes, valores, hábitos e características básicas do cotidiano.

Quanto às estratégias de pesquisa as mesmas foram exploratórias. A pesquisa exploratória é aquela que não requer elaboração de hipóteses a serem testadas no estudo, delimitando-se a definir objetivos e buscar maior número de informações sobre a apuração de um assunto de estudo. Tem por objetivo interagir com a pesquisa e obter uma nova visão sobre ela, além de fomentar novas ideias. Recomenda-se a pesquisa exploratória quando não há muito conhecimento sobre o assunto a ser analisado. (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

Segundo Barros *et al.* (2007), a técnica de coleta de dados é realizada pelo uso de questionários, que por sua vez, é uma das mais utilizadas para o levantamento de informações, a qual não se restringe a um número “x” de questões, mas o pesquisador deve ter um controle sobre o número, de forma que não se torne cansativo para os pesquisados. O questionário aplicado é composto de questões fechadas, que conforme Fachin (2006) são aquelas que os pesquisados optam por uma resposta dentro de um conjunto de sugestões, apresentadas pelos autores.

Conforme demonstra a figura 2, o planejamento amostral desta pesquisa foi realizado com uma população de 900 alunos do curso, para uma amostra de 270 alunos com o erro amostral de variação em 5% para um índice de confiabilidade de 95%.

Fórmula de cálculo n - amostra calculada N - população Z - variável normal padronizada associada ao nível de confiança p - verdadeira probabilidade do evento e - erro amostral	$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$
---	---

Figura 2 : Fórmula de Cálculo Amostral

Fonte: Santos, Glauber. (Calculadora online: <http://www.calculoamostral.vai.la>).

Os dados foram coletados dentre os meses de abril e maio de 2018, sendo aplicados 270 questionários como amostra, pois para Marconi *et al.* (2008), amostra é uma parcela selecionada da população. Ainda, segundo o mesmo autor, o universo é composto por seres animados ou, também, inanimados que demonstram no mínimo uma característica em comum. A população (universo) deste trabalho é composta por 900 alunos matriculados, mas com foco em atingir o público-alvo: os alunos ingressantes e formandos do curso de administração do Centro Universitário da Serra Gaúcha.

O método de pesquisa utilizado foi o quantitativo que pode ser aplicado em diferentes situações como: quando for solicitado um estudo exploratório para obter um conhecimento sobre o problema ou objeto de pesquisa (FIGUEIREDO, 2009). A análise das informações coletadas e discussões dos dados da pesquisa serão apresentadas por meio de análise estatística que para Lakatos (2008), é o método que dá auxílio para quantificar uma sociedade, pois existe a possibilidade de escolher quais características se deseja pesquisar.

3.1 Escala *SERVQUAL*

Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990), desenvolveram a escala *Servqual*, onde o modelo proposto por eles mede as expectativas e percepções dos clientes quando se trata de serviço de qualidade. Conforme os autores, a avaliação da qualidade significa uma posição. O modelo proposto pelos estudiosos mede as expectativas e percepções dos clientes no que concerne um serviço de qualidade. Para eles, a qualidade percebida significa um julgamento global que o cliente faz da excelência ou superioridade do serviço, sendo uma forma de atitude relacionada, mas não equivalente à satisfação e que resulta de uma comparação das expectativas com as percepções de *performance* do serviço. A pesquisa *Servqual* é popular por sua aplicabilidade, bem como pelo “poder de diagnóstico”; ela tem sido amplamente difundida e utilizada (BERRY; PARASURAMAN; ZEITHAML, 2006). Porém, a cada caso, os criadores da escala sugerem que ela deve ser devidamente adaptada, considerando o tipo de negócio e os atributos mais relevantes.

A Escala *Servqual* surgiu de uma série de estudos qualitativos e quantitativos e resultou em um conjunto de cinco dimensões consistentemente apontadas por clientes como sendo fundamentais para a qualidade dos serviços, conforme segue abaixo as dimensões do modelo de Zeithaml, Parasuraman e Berry (2006):

- **Confiabilidade:** a empresa mostra-se confiável no fornecimento do serviço? Fornece-o conforme o prometido? A confiabilidade reflete a consistência e a certeza do desempenho de uma empresa e é a dimensão mais importante para o consumidor de serviços.
- **Tangibilidade:** como são as instalações físicas, equipamentos, pessoas e material de comunicação do fornecedor do serviço? Como em serviços não há um elemento físico para ser avaliado, os clientes, muitas vezes, confiam na evidência tangível que o cerca ao formar a avaliação.

- **Competência/eficiência** - os funcionários da empresa são prestativos e capazes de fornecer pronto atendimento? Essa dimensão é responsável por mensurar a receptividade da empresa e seus funcionários para com seus clientes.
- **Acessibilidade/disponibilidade:** os funcionários são bem informados, educados, competentes e dignos de confiança? Essa dimensão abrange a competência, cortesia e precisão da empresa.
- **Receptividade/empatia:** significa a capacidade de uma pessoa vivenciar os sentimentos de outra. A empresa de serviço fornece atenção cuidadosa e personalizada?

Assim que estudado os 5 *gaps* que compõem esse modelo de medição da qualidade em serviços, foi identificada outra proposição chave, além da existência e relevância destas lacunas, a chamada qualidade dos serviços, percebida pelos consumidores como uma função do tamanho e, também, da direção do *Gap 5* que, por sua vez, representa a função dos *gaps*. Os *gaps*, então, são associados às especificações, ao *marketing* e à prestação dos serviços, conforme apresenta figura 3:

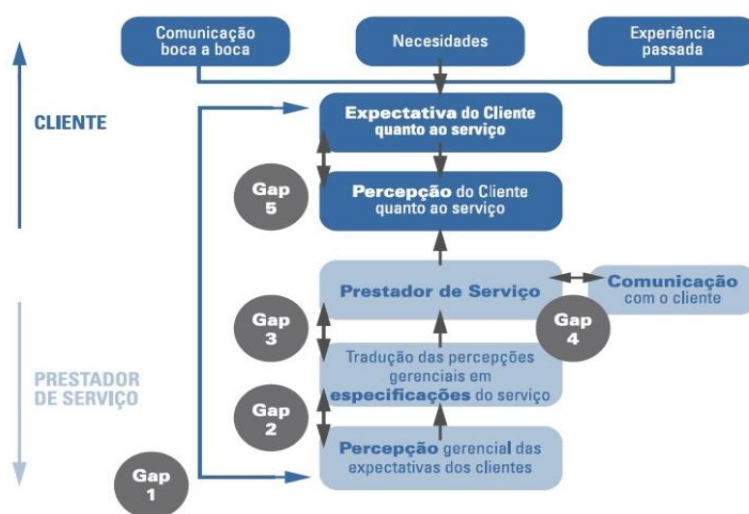


Figura 3: 5 *Gap's*
 Fonte: Zeithaml; Parasuraman e Berry (1990)

3.2 Adaptação de Questionário

Por meio da revisão da literatura, propõe-se uma versão adaptada da escala *SERVQUAL*, com aplicabilidade nos serviços do ensino superior. Na tabela 1 é apresentado o modelo do questionário adaptado que foi utilizado para analisar o levantamento das expectativas e desempenho da qualidade do curso de administração do Centro Universitário da Serra Gaúcha, na visão dos estudantes. Na coluna onde se trata da expectativa, é analisado o que os alunos

esperam do curso e das condições físicas da instituição, já na coluna do desempenho é levado em consideração o que efetivamente vem ocorrendo nos pontos avaliados pelos alunos respondentes. A escala *SERVQUAL* original, utiliza 22 questões para apontar as cinco dimensões de qualidade de serviços: tangibilidade, confiabilidade, competência/eficiência, acessibilidade/disponibilidade e receptividade empatia. Na tabela 1 é apresentada a versão aplicada do questionário:

Tabela 1: Questionário *SERVQUAL*, adaptado para serviços de ensino superior

TANGIBILIDADE		CONFIABILIDADE	
Expectativa / Desempenho		Expectativa / Desempenho	
1- Salas de aulas confortáveis e agradáveis.		8- Professores com formação adequada a disciplina ministrada.	
2-Higiene e asseio nas dependências		9-Professores com didática adequada ao ensino superior.	
3- Laboratórios de informática modernos e equipados		10- Professores que incentivam a pesquisa e produção científica	
4-Cantinas internas adequadas aos usuários		15- Receptividade, cordialidade E empenho dos funcionários.	
5- Local de cópias e impressões		16- Receptividade ao acadêmico que procura a coordenação do curso.	
7-Biblioteca com acervo relevante no curso.		17- Professores que valorizam a participação de alunos em eventos da área.	
22- Consulta a informações acadêmicas via Internet.		19-Informes publicados de forma clara e de fácil acesso.	
23- Acesso adequado a todas as dependências.		21- Página da instituição adequada e atualizada na Internet	
		26- Links atualizados dos departamentos na página da instituição na internet.	
COMPETÊNCIA E EFICIÊNCIA		RECEPTIVIDADE E EMPATIA	
Expectativa/Desempenho		Expectativa/ Desempenho	
11-Funcionários preparados para desempenhar suas tarefas		12- A coordenação do curso desempenha suas funções adequadamente.	
13-Quadro de professores efetivos		18- Receptividade e cordialidade por parte da direção.	
14- Diretório Acadêmico eficiente (D.A)			
20- Informações por telefone a disposição do acadêmico			
ACESSIBILIDADE/DISPONIBILIDADE			
Expectativa / Desempenho			
6-Segurança nas dependências.			
24- Horário de funcionamento adequado da biblioteca			
25- Horário de atendimento adequado dos setores administrativos.			

Fonte: Autores (2018).

Estas questões devem ser avaliadas em uma escala *likert* de 1 a 5. Nela os extremos são marcados como muito satisfeito (excelente) e muito insatisfeito (medíocre), conforme o quadro 2.

Escala de Avaliação:

(1) Muito Insatisfeito (2) Insatisfeito (3) Não se aplica (4) Satisfeito (5) Muito Satisfeito

Quadro 2: Padrão *Likert* para respostas do *SERVQUAL*.
Fonte: Zeithaml; Parasuraman e Berry (1990).

Apresentado os detalhes da metodologia deste estudo, é evidenciado, a partir do próximo tópico, os resultados do trabalho.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Como já relatado ao decorrer deste artigo, o estudo tem como problema de pesquisa o seguinte questionamento: qual é o nível de qualidade físico-pedagógicas da graduação de administração do Centro Universitário da Serra Gaúcha, IES localizada na cidade de Caxias do Sul (RS), com foco na visão dos acadêmicos? A partir desta problematização definiu-se o objetivo deste trabalho que busca: identificar o nível de qualidade do curso e da instituição de ensino, na percepção dos acadêmicos de administração do Centro Universitário da Serra Gaúcha. Sendo que os objetivos específicos a serem analisados nesta pesquisa são: pesquisar qual é o perfil dos ingressantes e formandos do curso; analisar o nível de qualidade na percepção dos alunos diante das condições físico-pedagógicas da instituição e do curso e identificar melhorias para a graduação de administração.

4.1 Análise Quantitativa

O primeiro ponto a ser analisado nesta pesquisa foi os perfis predominantes no curso de administração. Sendo que 39% dos alunos fazem parte do gênero masculino e 61% pertencem ao gênero feminino, dentro da amostra de 270 alunos. Com esse resultado, percebe-se que o público feminino apresenta-se em maior número dentro do curso, mostrando que esta área é muito interessante para as mulheres. Abaixo, o gráfico demonstra de maneira visual esse cenário.

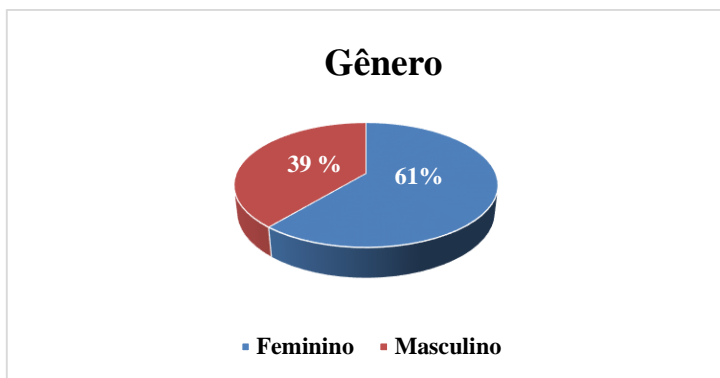


Gráfico 1: Gênero
Fonte: Autores (2018).

A faixa etária foi outro ponto analisado nesta pesquisa. Nesse sentido, buscou-se identificar qual é a idade dos alunos de administração, uma maneira de formar o perfil dos estudantes, sendo que as maiores partes dos entrevistados estão na faixa de 17 a 27 anos, mas que há presença das outras faixas etárias, apontando que o curso pode agradar pessoas de diversas idades.

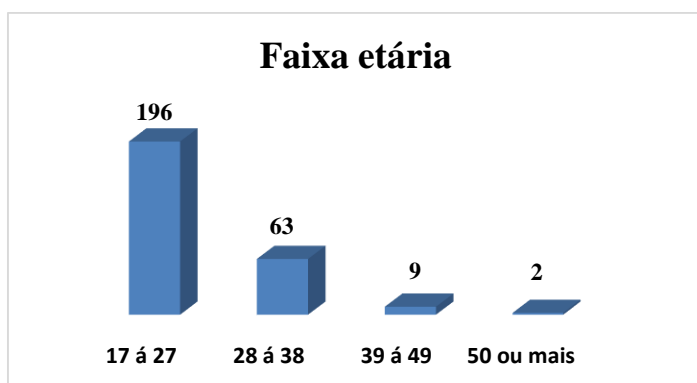


Gráfico 2: Faixa etária
Fonte: Autores (2018).

Para formar o perfil dos alunos da administração foi avaliado em qual etapa do curso os alunos estão. Foram divididos por semestres, mostrando que a maioria dos alunos respondentes estão na faixa de 1º ao 2º semestre, seguidos por estudantes de 5º ao 6º semestre. Com essa diferença foi possível analisar de forma ampla e igualitária a qualidade do curso.

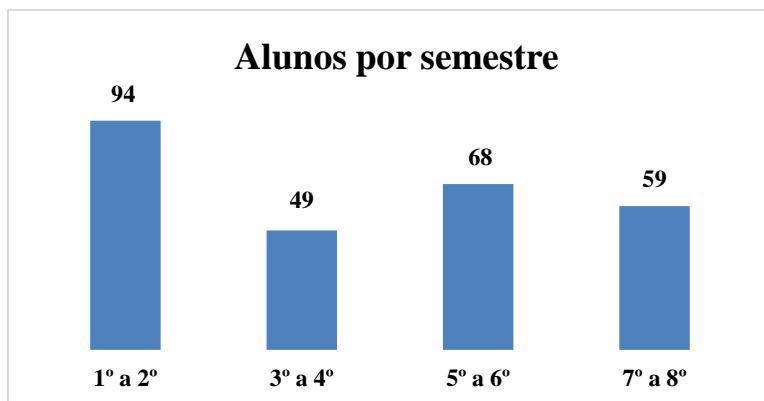


Gráfico 3: Alunos por semestre
Fonte: Autores (2018).

A escolha do curso foi mais uma questão para ser analisada. Dentre as opções, a mais escolhida foi “oportunidade de carreira”, mostrando que a maioria dos alunos vem escolhendo administração pela sua abrangência e, conseqüentemente, mostra que esta área é uma das mais lembradas pelos ingressantes. O preço da mensalidade foi o menos citado nas respostas dos questionários. Os estudantes que escolhem esta graduação têm um objetivo traçado na sua vida profissional, fazendo que a opção escolhida seja uma aliada para o seu sucesso e até mesmo realização pessoal.

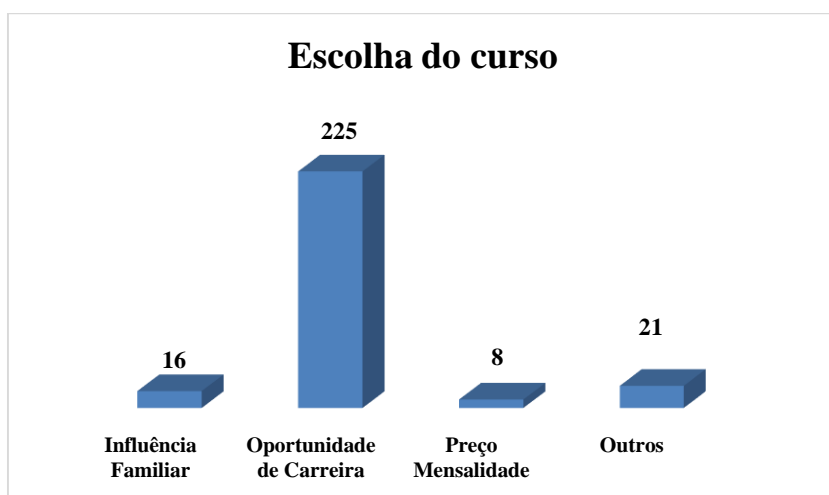


Gráfico 4: Escolha do curso
Fonte: Autores (2018).

4.2 Análise Pesquisa *SERVQUAL*

Na figura 4 são demonstrados os resultados tabulados referente a aplicação do questionário *SERVQUAL*, conforme os alunos do curso de graduação em administração do Centro Universitário da Serra Gaúcha.

Os dados das duas colunas (expectativa/desempenho) são comparados para chegar a um parâmetro individual em relação as questões e atingir as cinco dimensões, ou seja, o resultado final é gerado pela diferença entre o desempenho e a expectativa dos entrevistados. Destaca-se que os resultados negativos devem ser encarados como uma oportunidade de melhoria e não, apenas, como uma barreira negativa.

As questões (1, 2, 3, 4, 5, 7, 22 e 23), referem-se a dimensão tangibilidade, que apresentou (-0,60) como média geral. A questão que trouxe a média com maior impacto negativo foi quando questionado ao local de cópias e impressões disponibilizado pela instituição, onde a pesquisa apresentou o resultado de (-0,93). Outro ponto avaliado foi higiene das dependências, que mostrou um menor resultado negativo dessa dimensão com o valor de (-0,41). Esses resultados indicam que a instituição deve investir na melhoria dos prestadores do serviço de cópias e impressão oferecidos.

A dimensão da confiabilidade é analisada nas questões (8, 9, 10, 15, 16, 17, 19, 21 e 26), que obteve a média geral de (-0,57). Com os dados, foi possível perceber que quando questionado sobre a satisfação na escolha do curso para direcionar o aluno em seu desenvolvimento profissional, o resultado foi de (-0,80), ilustrando que os alunos não estão sentindo confiança na graduação para enfrentar o mercado de trabalho. Já quando perguntado sobre a exigência do curso o resultado foi de (-0,48), mostrando que na expectativa os alunos esperam que o curso seja mais rigoroso conforme os resultados do desempenho. Nesse sentido, destaca-se que a instituição não tem atendido esse requisito, mesmo que este tenha sido o menor resultado negativo da dimensão. É necessário que a IES reveja alguns pontos referentes as questões apresentadas, para que os alunos voltem a ver o curso como uma forma de crescimento pessoal e profissional e, também, para atender as expectativas dos estudantes que já estão cursando além de estimular, ainda mais, a entrada de ingressantes na graduação de administração.

No que tange a competência e eficiência as questões referentes a essa dimensão foram (11, 13,14 e 20), apresentando uma média geral de (-0,49). Com os dados, foi possível perceber que o diretório acadêmico relacionado ao curso está apresentando um resultado de (-0,83) com relação a sua eficiência. O nível de satisfação do curso comparado com o mercado de trabalho foi a questão mais próxima de um resultado positivo, representando um valor de (-0,28). No entanto, é indicado que sejam reavaliadas ambas as questões, para que esses valores sejam vistos de forma favorável para a instituição.

A dimensão de receptividade e empatia abrangeram as questões (12 e 18) e apresentaram uma média geral de (-0,86). Quando questionado sobre o desempenho das funções da

coordenação atual do curso de administração, o resultado foi de (-0,91). Neste, percebe-se que os alunos têm uma expectativa alta sobre o tema e não está sendo atendido quando demonstrado os valores obtidos no desempenho. Outra indagação foi relacionada a receptividade e cordialidade por parte da coordenação do curso com o valor de (-0,80) de média. No tocante dos resultados importantes, é sugerida a instituição de ensino, a reavaliação e o modo de como está se desenvolvendo a atual coordenação e sugere-se, também, o planejamento de adoção de novas políticas para aumentar o índice de satisfação dos alunos desta graduação.

As questões (6, 24 e 25), referem-se a acessibilidade e disponibilidade, a média geral apresentada foi de (-0,48), sendo a questão de maior impacto negativo quando questionado sobre como o aluno se sente referente a segurança das dependências da instituição com o resultado de (-0,58). Referente ao horário de funcionamento da biblioteca apresentou-se um valor de (-0,40) de média. Para aprimorar esses índices é importante que a IES invista em uma segurança mais adequada onde os alunos possam se sentir mais seguros quando estão em suas dependências.

A média geral para as cinco dimensões atingiu o escore de (-0,65). Logo, significa uma grande oportunidade de melhoria em todos os ciclos de prestação do serviço, embora, para que isso aconteça é necessário que seja avaliado alguns aspectos das dimensões apresentadas, com maior foco naquelas que demonstram um elevado índice de negatividade para que o grau de qualidade e satisfação do serviço seja ressaltado.

TANGIBILIDADE				CONFIABILIDADE			
Questões	Expectativa	Desempenho	Resultado	Questões	Expectativa	Desempenho	Resultado
1	4,08	3,4	-0,68	8	4,64	4,08	-0,56
2	4,38	3,97	-0,41	9	4,54	3,85	-0,69
3	4,23	3,49	-0,74	10	4,47	3,91	-0,56
4	4,29	3,85	-0,44	15	4,51	4,02	-0,49
5	4,13	3,2	-0,93	16	4,57	4,01	-0,56
7	4,52	4,01	-0,51	17	4,47	3,97	-0,5
22	4,56	3,98	-0,58	19	4,42	3,62	-0,8
23	4,55	4,02	-0,53	21	4,55	4,07	-0,48
Média			-0,6	26	4,56	4,06	-0,5
				Média			-0,57
COMPETÊNCIA E EFICIÊNCIA				RECEPTIVIDADE E EMPATIA			
13	4,4	3,95	-0,45	12	4,38	3,47	-0,91
14	4,25	3,42	-0,83	18	4,42	3,62	-0,8
11	4,29	4,01	-0,28	Média			-0,86
20	4,64	4,26	-0,38	ACESSIBILIDADE/DISPONIBILIDADE			
Média			-0,49	24	4,58	4,18	-0,4
				25	4,52	4,06	-0,46
				6	4,38	3,8	-0,58
				Média	4,38	3,8	-0,48
Média -0,65							

Figura 4 - Resultado das Dimensões
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Abaixo, o gráfico 5 demonstra a média geral de todos os entrevistados em relação a expectativa e desempenho da IES.

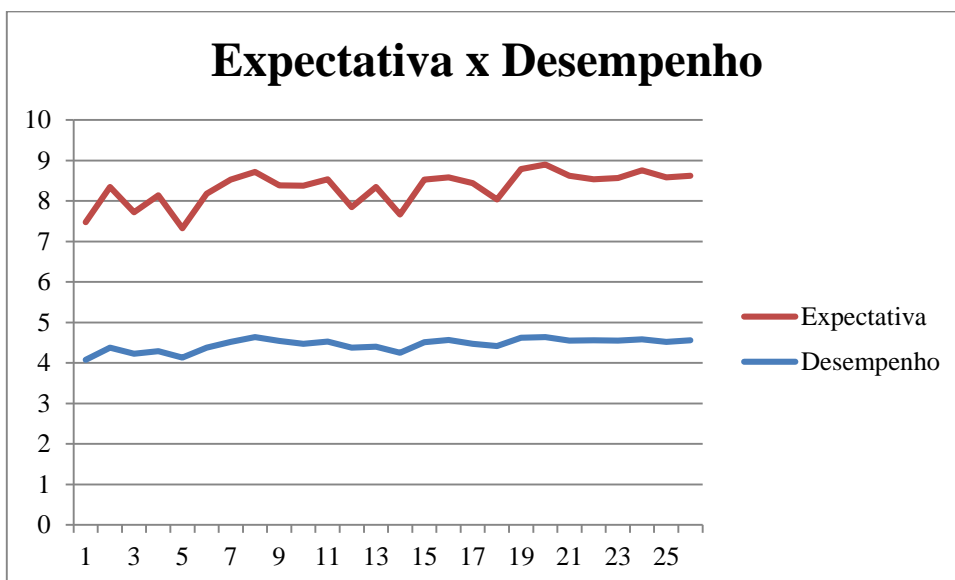


Gráfico 5: Expectativa x Desempenho
Fonte: Autores (2018)

4.3 Análise da pesquisa *SERVQUAL* por semestre

Para melhor avaliar os dados da pesquisa em geral, os alunos respondentes foram divididos em duas categorias, sendo elas de (1º a 4º) e (5º a 8º) semestres, assim sendo, será possível observar se os resultados com maior impacto estão relacionados aos alunos ingressantes ou aos formandos.

Abaixo, as figuras 5 e 6 demonstram os valores das dimensões avaliados pelos estudantes da faculdade. Pode-se observar, portanto, que para os alunos ingressantes o fator que está apresentando maior impacto na tangibilidade é o serviço oferecido de cópias e impressões da instituição, pois não está atingindo a expectativa dos alunos. Além disso, o diretório acadêmico do curso (D.A) também apresentou um resultado com alto índice de negatividade, pois os alunos ao ingressar no curso têm uma expectativa alta sobre o mesmo. Já quando questionados sobre a página da IES na internet, os estudantes têm apontado um índice mais favorável com o desempenho, estando próximo do desejado. Para os estudantes veteranos a questão com maior impacto negativo tem sido a receptividade e cordialidade por parte da direção, onde apresenta-se o maior desempenho negativo da avaliação. Para o referido grupo de alunos, as cantinas foram o serviço que mais aproximou-se da expectativa desejada, apresentando o menor índice na avaliação geral.

Na dimensão da confiabilidade os alunos iniciantes e formandos do curso de administração, relatam que a sua maior insatisfação é em relação à adequação didática dos professores, no que diz respeito ao ensino. Uma alternativa que a instituição poderia adotar para que esta questão obtenha uma melhor avaliação, seria o uso de novas tecnologias para que ocorra inovação nos métodos de ensino. Conforme os estudantes do (5º ao 8º) semestre outro índice com alto valor de negatividade foi quando perguntado sobre a receptividade ao acadêmico quando procura a coordenação do curso, o resultado de (-0,77) de média geral, mostra que a expectativa dos alunos nesta fase da graduação não está sendo atendida. Dentro desse contexto, uma medida que a IES poderia tomar, seria aproximar os alunos da coordenação, por meio de eventos, reuniões, etc. Dessa forma, seria possível agregar melhorias no curso de administração.

Tangibilidade				Confiabilidade			
<i>Formula de Calculo pesquisa SERVQUAL : Desempenho - Expectativa= Resultado</i>							
Questão	Expectativa	Desempenho	Resultado	Questão	Expectativa	Desempenho	Resultado
				8	4,69	4,15	-0,54
1	4,11	3,56	-0,55	9	4,64	4,05	-0,59
2	4,46	4,13	-0,33	10	4,53	4,05	-0,48
3	4,32	3,81	-0,51	15	4,57	4,21	-0,36
4	4,42	3,93	-0,49	16	4,65	4,28	-0,37
5	4,21	3,49	-0,72	17	4,56	4,14	-0,42
6	4,43	3,81	-0,62	19	4,71	4,36	-0,35
7	4,61	4,26	-0,35	21	4,63	4,31	-0,32
22	4,65	4,26	-0,39	26	4,69	4,34	-0,35
23	4,66	4,21	-0,45	Média			-0,42
Média			0,49	Receptividade e Empatia			
Competência e Eficiência				12	4,52	3,87	-0,65
11	4,62	4,25	-0,37	18	4,44	4,02	-0,42
13	4,44	4,11	-0,33	Média			-0,53
14	4,36	3,64	-0,72	Acessibilidade e Disponibilidade			
20	4,78	4,46	-0,32	6	4,43	3,81	-0,62
Média			-0,43	24	4,68	4,35	-0,33
Média geral : -0,47				25	4,71	4,24	-0,47
				Média			-0,47

Figura 5 – Resultado das dimensões alunos de 1º ao 4º semestre.

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Tangibilidade				Confiabilidade			
Formula de Calculo pesquisa SERVQUAL : Desempenho - Expectativa = Resultado							
Questão	Expectativa	Desempenho	Resultado	Questão	Expectativa	Desempenho	Resultado
				8	4,61	4,02	-0,59
1	4,03	3,23	-0,8	9	4,81	3,67	-1,14
2	4,27	3,81	-0,46	10	4,46	3,79	-0,67
3	4,11	3,12	-0,99	15	4,51	3,93	-0,58
4	4,15	3,75	-0,4	16	4,56	3,79	-0,77
5	4,06	2,89	-1,17	17	4,47	3,91	-0,56
6	4,33	3,81	-0,52	19	4,63	4,06	-0,57
7	4,65	3,76	-0,89	21	4,59	3,95	-0,64
22	4,58	3,88	-0,7	26	4,57	3,94	-0,63
23	4,59	3,95	-0,64	Média			-0,68
Média			-0,73	Receptividade e Empatia			
Competência e Eficiência				12	4,29	3,09	-1,2
11	4,48	3,82	-0,66	18	4,51	3,33	-1,18
13	4,44	3,82	-0,62	Média			-1,19
14	4,21	3,27	-0,94	Acessibilidade e Disponibilidade			
20	4,62	4,16	-0,46	6	4,33	3,81	-0,52
Média			-0,67	24	4,62	4,17	-0,45
Média geral : -0,76				25	4,47	4,03	-0,44
				Média			-0,47

Figura 6 - Resultado das dimensões alunos de 5º ao 8º semestre.
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Os gráficos 6 e 7, demonstram as expectativas e os desempenhos avaliados nas cinco dimensões da pesquisa. Neles, pode-se observar que os alunos de (1º a 4º) semestre possuem uma maior expectativa relacionada ao curso e demonstram maior concordância em relação ao desempenho. Para os estudantes do (5º ao 8º) semestre o cenário apresentado é de uma expectativa similar aos estudantes iniciantes, porém quando avaliado o desempenho os índices ficam bem abaixo da expectativa indicada.

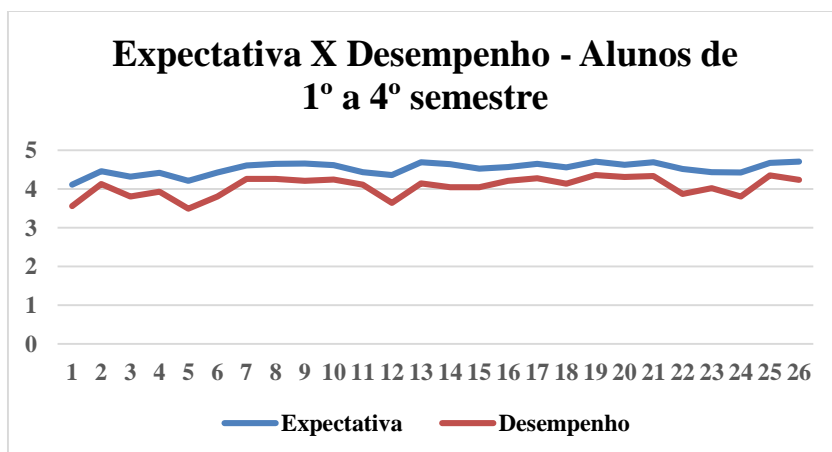


Gráfico 6 : Expectativa X Desempenho - Alunos de 1º a 4º semestre
Fonte: Autor (2018)

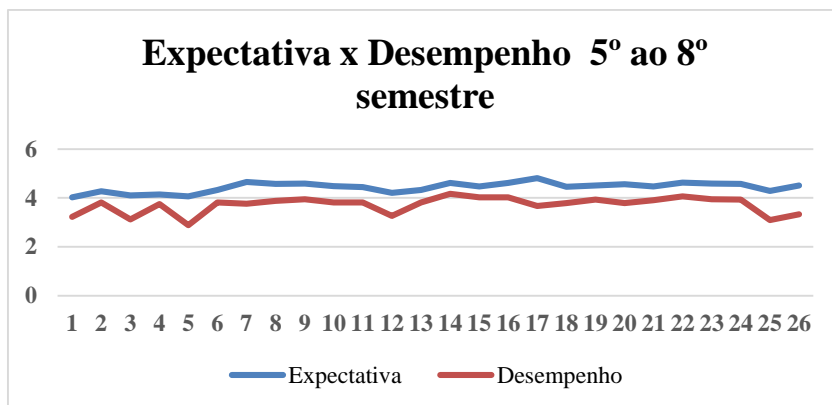


Gráfico 7: Expectativa x Desempenho - Alunos de 5º a 8º semestre
 Fonte: Autor (2018)

Com esses dados, é possível perceber que o Centro Universitário da Serra Gaúcha precisa reavaliar algumas questões referentes ao curso de administração, para que, com isso, os alunos tenham um nível de satisfação maior com o curso e com a instituição e que, assim, consiga atingir ou chegar bem próximo das expectativas desejadas pelos alunos, bem como aprimorar o crescimento institucional, pois a satisfação dos alunos acarreta, conseqüentemente, na indicação de outros ingressantes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade do ensino superior no Brasil deve ser encarada como uma forma de estratégia, para que ocorra o desenvolvimento tecnológico e social, buscando o aumento da atividade econômica do país.

Este trabalho apresentou os principais resultados obtidos da pesquisa, relacionando-os com os objetivos que foram: identificar o nível de qualidade do curso e da instituição de ensino na percepção dos acadêmicos de administração do Centro Universitário da Serra Gaúcha; pesquisar qual é o perfil dos ingressantes e formandos do curso; analisar o nível de qualidade na percepção dos alunos diante das condições físico-pedagógicas da instituição e do curso e identificar as melhorias para a graduação de administração.

De acordo com a pesquisa quantitativa realizada com os acadêmicos de administração, onde foi possível medir a expectativa x desempenho, esta pesquisa também pode ser usada como uma pequena contribuição para a melhoria dos serviços disponibilizados atualmente no curso de administração, por meio da adaptação de questionários a utilização do método *SERVQUAL* que é o instrumento o qual, quando bem utilizado, pode gerar resultados positivos

que habilitam auxiliar em algumas melhorias no curso, desta forma procurando atender as expectativas dos alunos, bem como o crescimento do Centro Universitário.

Por meio dos dados coletados, foi possível identificar que o gênero predominante no curso tem sido o feminino, com foco na faixa etária de 17 a 27 anos, os quais escolheram o curso pela oportunidade de carreira, já que a graduação de administração abrange as mais diversificadas áreas para atuação no mercado de trabalho. E, de fato, esse é o perfil que foi detectado na pesquisa realizada com os alunos entrevistados.

O método científico utilizado, pesquisa quantitativa baseada no instrumento *survey*, proporcionou as condições necessárias para realização deste estudo, gerando resultados satisfatórios para o grau de aplicabilidade, respeitando o método científico em relação à aplicação da pesquisa *SERQUAL*. Para análise dos resultados utilizou-se o método da pesquisa composto por (resultado = desempenho x expectativa), nesse sentido, o índice mais próximo de zero significa que o desempenho está próximo de atingir a expectativa dos alunos em relação à instituição; quando o valor negativo for elevado demonstra que o desempenho está longe de atingir a expectativa dos entrevistados, portanto, esses serão os pontos que devem ser reavaliados com maior prioridade para melhorar o resultado final da pesquisa e alcançar o objetivo de satisfação dos alunos.

Após análise geral, identificou-se que a dimensão de receptividade e empatia teve a maior lacuna com média geral de (-0,86), seguida das dimensões tangibilidade (-0,60), confiabilidade (-0,47) competência e eficiência (-0,49) e acessibilidade e disponibilidade (-0,48). Percebe-se que nenhuma das dimensões obteve um resultado matematicamente positivo, mostrando que o desempenho está abaixo das expectativas, apresentando um cenário com falhas na prestação do serviço, gerando resultados insatisfatórios para os alunos, sendo eles ingressantes ou veteranos.

Contudo, é possível apontar resultados importantes na utilização dos métodos da qualidade. Conforme avaliado pode-se demonstrar para a IES que alguns pontos precisam ser reavaliados, para que o índice de satisfação dos alunos permute do negativo e alcance valores significativos para o sucesso da instituição.

No tocante, percebe-se que as habilidades absorvidas e desenvolvidas durante o curso de administração desta instituição estão interligadas ao planejar, organizar, dirigir e controlar meios que possibilitem a evolução dos negócios, das relações comerciais, de prestação de serviço e da relação instituição-aluno como um todo. O papel do administrador deve ser de intermediar e regular as ações, portanto, a administração tem papel fundamental para oportunizar o aumento da qualidade dos serviços de uma faculdade ou organização, buscando

o controle e gestão aprimorada, visando os melhores resultados. Os gestores e administradores, por meio de suas ferramentas administrativas, podem e devem prover soluções para correção das avaliações negativas das instituições.

Por meio destes resultados é válido destacar que existem diversos pontos com necessidade de melhorias/revisão, embora estes não podem ser absorvidos ou interpretados apenas com negatividade e, sim, como uma oportunidade de aprimoramento, fazendo que com a IES possa utilizar desta pesquisa, como ferramenta para rever alguns conceitos e atingir as expectativas.

6 REFERÊNCIAS

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**. 3ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; DA SILVA, Roberto. **Metodologia científica**. 6ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos: os novos horizontes em administração**. 3ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração**. 9ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

COLTRE, Sandra Maria. **Fundamentos da administração: um olhar transversal**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 5ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FERNANDES, Bruno Henrique Rocha; BERTON, Luiz Hamilton. **Administração estratégica: da competência empreendedora á avaliação de desempenho**. 2ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

FIGUEIREDO, Nébia Maria Almeida. **Método e metodologia da pesquisa científica**. 3ed. São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora, 2008.

FINK, A.; KOSECOFF, J. **Howtoconductsurveys – a step-by-stepguide**. 2ed., Thousand Oaks, California: SagePublications, 1998.

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Dados da pesquisa sobre informações dos cursos de ensino superior**. Disponível em <<http://portal.inep.gov.br/educacao-superior>> Acesso em: 02 mai. 2018.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragem e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 7ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital.** 8ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MOTTA, Fernando Claudio Prester; VASCONCELOS, Isabella Golveia. **Teoria Geral da Administração.** 3ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

NOGUEIRA, Arnaldo Jose França Mazzei. **Teoria Geral da Administração para o século XXI.** São Paulo: Ática, 2007.

OLIVEIRA, Dijalma de Pinho Rebouças. **Fundamentos da Administração: conceitos e práticas essenciais.** São Paulo: Atlas, 2009.

Presidência da República. **LEI Nº 9.394, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1996.** Disponível em <http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/leis/L9394.htm> Acesso em: 04 abr. 2018.

ROCHA, Paulo Henrique Agostinho. **O profissional de administração e o seu valor no mercado de trabalho.** Disponível em <<https://www.administradores.com.br/artigos/negocios/teorias-administrativas-a-evolucao-em-decorrencia-das-necessidades/35538/>> Acesso em: 19 abr. 2018.

RODRIGUES, Barboza Orlando. **A formação do Administrador de empresas: dentre as diretrizes curriculares oficiais e o funcionamento real do currículo e da metodologia de ensino.** Goiás, 2004. Mestrado em Educação. Universidade Católica de Goiás, 2004.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. **Cálculo amostral: calculadora online.** Disponível em <<http://www.calculoamostral.vai.la>> Acesso em: 19 abr. 2018.

SCHERMERHORN, John R. Tradução: DE SOUZA, Teresa Cristina Padilha; CURTOLO, Eduardo Benedito. **Administração: conceitos fundamentais.** Rio de Janeiro: LTC, 2006.

Scielo. **"Não havia outra saída": percepções de alunos evadidos sobre o abandono do curso superior.** Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712009000100010> Acesso em: 12 mai. 2018.

Sistema de Información Científica - Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portuga. **ASPECTOS DA FORMAÇÃO DO PROFESSOR DE ENSINO SUPERIOR DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS: UMA ANÁLISE DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO.** Disponível em <<http://www.redalyc.org/html/2571/257119523008/>> Acesso em: 23 mar. 2018.