

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO E DE QUALIDADE EM UM CURSO GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Leonardo Lopes de Moraes¹

Adrielle Marques Mendes da Silva²

RESUMO

Com o grande número de faculdades, e a ampla grade de cursos de graduação, surge a necessidade de avaliar a qualidade do ensino, infra-estrutura, de modo geral se este serviço supre as necessidades dos seus usuários, e a capacidade dos mesmos de cumprir suas tarefas, como profissionais. Este trabalho teve o objetivo de mensurar, e analisar a qualidade do curso de Engenharia de Produção de uma Instituição de ensino superior, da região sudoeste de Goiás. Para a realização desta pesquisa foi elaborado um questionário, adotando as cinco dimensões da escala SERVQUAL, onde foi possível, mensurar as percepções de expectativa, realidade em relação a qualidade do serviço oferecido. Os resultados obtidos com a pesquisa foram satisfatórios, mostrando que a Instituição tem um bom desempenho, capaz de suprir quase todas as necessidades dos usuários do serviço oferecido. Este tipo de pesquisa é de grande relevância, por auxiliar à apontar falhas, erros, ou pontos que carecem de uma atenção maior dos gestores, para aumentar a qualidade, e grau de satisfação dos consumidores.

Palavras-chave: SERVQUAL. Pesquisa de satisfação. Instituição de ensino superior. Gestão da Qualidade.

¹ Graduando em Engenharia de Produção pela Universidade de Rio Verde, Campus Rio Verde, GO.

² Orientador, Mestra em Engenharia de Produção e Sistemas.

1 INTRODUÇÃO

O sistema brasileiro de educação encontra-se com uma ampla grade de cursos de graduação, que tem surgido nos últimos anos de acordo com as necessidades de novos profissionais para as novas áreas do mercado, ou mesmo suprir as necessidades já existentes. Neste mesmo contexto, surge a necessidade de pesquisas que avaliem a forma de que esses cursos influenciam sobre seus acadêmicos, egressos e a sociedade de forma geral, e na economia do país.

A pesquisa de satisfação é uma poderosa ferramenta de análise para trabalhar a melhoria de processos, ainda auxiliam em tomadas de decisões, fornecem informações estratégicas, e mostra aos usuários a vontade de melhorar cada vez mais seu serviço, e isso claro não se limita apenas aos clientes, mas também colaboradores que podem avaliar infra-estrutura, e oferecer sugestões que possam ajudar pro crescimento da empresa, melhoria do ambiente de trabalho, e correção de falhas no processo,são essenciais para qualquer instituição prestadora de serviço.

E para a execução destas pesquisas, são utilizados inúmeros métodos e ferramentas de avaliação, para a obtenção dos dados, que mostraram os resultados, e informações importantes. São métodos,como: *survey*, pesquisa qualitativa, quantitativas, escala SERVQUAL, SERVPERF, *linkert* dentre muitas outras.

O objetivo deste trabalho, é colocar em discussão a qualidade de ensino, de um curso de graduação em Engenharia de produção de uma Universidade no interior do Estado de Goiás.Para tanto será verificada a opinião dos discentes do curso, mediante a aplicação de um questionário em que será possível a identificação das expectativas e percepções, em que se encontra o curso na percepção dos alunos.

2 REVISÃO BIBLIOGRAFICA

2.1 GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

Para PALADINI e CARVALHO (2012, p. 31) “a qualidade como fator de liderança estratégica”, ou seja, um produto, ou serviço é criado baseado nas necessidades do cliente, e a sua qualidade está diretamente ligada, se este produto ou serviço atende ou supera as expectativas do consumidor, pois se tem algo a desejar obviamente o serviço ou produto é ruim, e a liderança determina esta estratégia.

Serviços constantemente sofrem com interferências de seus clientes, por estarem presentes durante suas execuções, e para que o nível de qualidade no atendimento seja elevado, durante o processo haja flexibilidade, criatividade e capacidade de adaptação (PALADINI; CARVALHO, 2012).

A qualidade de um produto ou serviço pode ser medida, analisando se ela atende as necessidades dos seus usuários, cada pessoa tem um ponto de vista diferente a respeito de um determinado produto ou serviço na hora de adquiri-lo, que estão baseados nas suas expectativas, no que aprenderam e também nas suas necessidades que são infinitas, e a gestão de qualidade entra fiscalizando a qualidade da produção e dos serviços fornecidos por uma empresa.

Quando a avaliação se trata de um serviço é importante considerar detalhes como as características dos serviços como a intangibilidade, que não podem ser vistos, ou tocados com o bem tangível, não é possível sua estocagem, e acaba que se torna difícil controlar sua flutuação de demanda, e pro consumidor avaliar sua qualidade diante de algo que não se pode tocar ou ver (CASSIOLATO; LASTRES, 2010).

2.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS

Indicadores de avaliação de qualidade são que levantamentos estáticos feitos para análise de aprovação de um produto ou serviço oferecido por uma determinada empresa ou instituição, e utiliza de métodos simples na maioria das vezes questionários, com questões relacionadas à satisfação do "consumidor", em relação ao produto ou serviço que a mesma oferece. Isto é feito através de notas geralmente de 0-10, ou de 1-5, respostas objetivas como sim ou não, e por caracteres que representam sua reação, e no final das pesquisas há um espaço para informações adicionais.

Seu objetivo é estimular a competitividade e aumentar a produtividade da empresa, melhorando sua rentabilidade, essa avaliação é feita quantitativamente medindo os resultados obtidos na pesquisa qualitativa feita por questionários, o que possibilita medir a qualidade dos serviços. Esses indicadores são verificados por entidades como ISO 9000, que incentivam e certificam empresas que obtêm bons resultados. (ROSSI; SLOGO, 1998).

FURLAN, SANTOS e SILVA(2016), oferece a ideia de que é importante priorizar as expectativas e desejos do cliente para ter sucesso de mercado, e sobre sair. Primeiramente de uma forma qualitativa, com a finalidade de saber indiretamente, o que os clientes pensam, desejam, e esperam do serviço prestado, e na etapa seguinte de forma quantitativa saber diretamente dos clientes, por meio de um questionário, para que possa mensurar está qualidade e realizar levantamentos importantes para a gestão.

2.3 METODOLOGIA *SERVICE QUALITY* EM AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

A escala *Service Quality* ou SERVQUAL, que teve sua origem quando três pesquisadores, Parasuraman, Zeithaml e Berry no ano de 1985, estes, estabeleceram que o grau de satisfação poderia ser melhor avaliado, analisando a diferença da expectativa e percepções de desempenho, baseados em 5 critérios ou dimensões, e por meio dos dados obtidos, analisar os resultados e assim atender ou superar as expectativas. Diante desse fundamento em 1991, criaram a escala SERVQUAL que possibilita a mensuração da qualidade de serviços. (LOURENÇO; KNOPP, 2011).

No mesmo trabalho, é oferecido, um conceito de aplicação do modelo SERVQUAL, para à avaliação de qualidade de serviços, levar em consideração cinco dimensões:

- **Tangibilidade**, como materiais, instalações, laboratórios, aparência do local;
- **Confiabilidade**, que é a capacidade da prestadora do serviço executá-lo, conforme a necessidade do usuário, e diante do que foi proposto por ela;

- **Presteza**, apoio ao consumidor, prontidão e eficiência na correção de erros , possíveis falhas;
- **Segurança**, que busca passar confiança e credibilidade, aos usuários;
- **Empatia**, é a eficácia da prestadora do serviço de ser propensa a adaptações, de acordo com as necessidades de cada cliente .

Para tanto, a ferramenta SERVQUAL, é bastante utilizada para avaliar a qualidade de serviços, existem poucos estudos e pesquisas realizadas com outras ferramentas, e estas muitas das vezes são associadas ao uso do SERVQUAL, para a análise da percepção de expectativa e realidade, na visão do cliente. A aplicação deste método oferece de forma clara pontos importantes para a melhoria da gestão (POLIDO; MENDES, 2015).

2.4 TRABALHOS CORRELATOS

FALCÃO *et al* (2017), realizou uma pesquisa de qualidade onde utilizou a escala SERVQUAL, em um *shopping center*, consideraram para a realização da pesquisa o ponto de vista dos colaboradores da empresas, nos aspectos de expectativa e percepção de realidade. Os dados levantados possibilitaram análise das vantagens e desvantagens, dos serviços oferecidos, o desempenho real de como os usuários enxergam os serviços prestados. O propósito é fazer da ferramenta de estudo um meio de tomar decisões estratégicas, para as empresas do grupo, e assim melhorar aspectos que podem influenciar, o desempenho do serviço.

SANTOS *et al* (2016), realizaram um estudo utilizando a ferramenta SERVQUAL, para analisar a qualidade de um curso de engenharia na Universidade Presbiteriana Mackenzie, feita a pesquisa com estudantes, e analisadas as características do setor de serviços, as pesquisas apresentaram o grau de satisfação dos discentes quanto a qualidade do método de ensino.

MAGALHÃES (2016) utilizou em sua pesquisa para a avaliação de qualidade de serviços da instituição de ensino superior da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTDA), o método de avaliação SERVQUAL, no qual foi utilizado na coleta dos dados questionários com funcionários e alunos, durante seu desenvolvimento, buscaram por conhecer as necessidades e o que seu usuários

esperavam do serviço prestado, para no qual encontrassem o que seria preciso melhorar e garantir a qualidade deste serviço, assim gerar um privilégio competitivo.

MILAN *et al* (2015), sugerem que para realização de estudos testem de um modelo teórico que represente a relação entre retenção, e satisfação dos alunos da IES, e ainda que outro campo seja realização de pesquisas que analisem o impacto de confiança dos alunos em relação aos serviços prestados, e a partir dos dados já levantados implantar ideias e melhorias na competitividade institucional e no nível de satisfação geral dos alunos.

EBERLE (2014), em seu trabalho de avaliação da Universidade de Caxias do Sul, procurou identificar qual era o ponto de vista dos acadêmicos a respeito dos serviços prestados pela instituição em questão, através de uma pesquisa qualitativa para identificar quais pontos característicos diferenciavam seus cursos, por meio de entrevistas, e de forma quantitativa por meio de questionários estruturados e técnicas estatísticas variadas que permitiram um direcionamento para o desenvolvimento dos serviços prestados pela Instituição de Ensino Superior (IES).

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Conforme MIGUEL (2012), "Investigações do tipo *survey* têm sido usadas para pesquisar fenômenos em diferentes áreas da engenharia de produção e gestão de operações. Um levantamento dessa natureza, também chamado de pesquisa de avaliação, tem como objetivo geral contribuir para o conhecimento em uma área particular de interesse, por meio da coleta de dados/informações sobre os indivíduos ou sobre os ambientes dos quais esses indivíduos fazem parte."

Pesquisa quantitativa, tem a definição básica de, poder ser aplicada quando o item de estudo, pode ser expressado em números, ou mesmo quantificado, e medido. Seus resultados podem ser insatisfatórios, no entanto podem ser o ponto de partida para obtenção dos resultados e informações esperados, através de sua análise.

As principais preocupações da abordagem quantitativa:

- **mensurabilidade;** capacidade de medir as variáveis em questão, para aplicação e realização de teste e hipóteses.

- **causalidade;** provar que as variáveis de estudos possuem uma relação real, que possam servir como base para a análise do estudo em questão.
- **generalização;** descrever ocorrências, e levar em consideração para dados estatísticos se o tamanho da amostra, é aceitável para a pesquisa e se conseguiu abordar a maior variedade de indivíduos.
- **replicação;** capacidade de um pesquisador, repetir a pesquisa de outro e encontrar seus próprios resultados.

À partir deste conceito, para atender o objetivo deste trabalho foram aplicados questionários, em que cada acadêmico respondeu com sua opinião em relação ao curso de Engenharia de Produção. Simultaneamente estes responderam um segundo questionário, expondo sua expectativa com relação aos mesmos aspectos. Foram aplicados de acordo com a metodologia SERVQUAL.

Estes resultados serão compilados e analisados, resultados obtidos mostrarão pontos positivos e negativos, e possibilitarão melhorias no serviço oferecido pela instituição.

Com base no que foi proposto no trabalho de SANTOS *et al* (2016), foi elaborado um questionário que abordou questões cotidianas de uma Instituição de ensino superior (IES), o que levou ao surgimento do mesmo, e se os profissionais deste curso são capazes de suprir expectativas e necessidades da região sudoeste de Goiás.

Implantado no ano de 2010 na grade de cursos oferecidos pela a universidade, a Instituição conta com o total de 172 alunos matriculados do 2º ao 10º período, no curso de Engenharia de produção.

A amostra foi escolhida aleatoriamente, e o tamanho definido através do calculo do tamanho da amostra conforme a fórmula, representada na Equação 1, de acordo com DOANE (2008).

EQUAÇÃO 1

$$n = \frac{Z\sigma}{E}$$

Onde:

n= tamanho da amostra.

Z= variação normal associada ao nível de confiança.

σ = tamanho da população.

E= erro estimado permitido.

Considerou-se a margem de erro de 3%, e um intervalo de confiança de 95%, para uma população de 172 acadêmicos, que resultou numa amostra de 112 alunos. No entanto foram abordados para a pesquisa um total de 126, que representam um total de 73% dos discentes, para obter melhores resultados. A aplicação do questionário se deu por meio da abordagem em sala de aula, nos corredores da instituição, as informações obtidas foram tabuladas com o auxílio do *software* Excel.

O questionário foi desenvolvido levando em consideração as cinco dimensões (Aspectos tangíveis, Atividades de apoio ao acadêmico, Responsabilidade, Competência e Comunicação) de análise da escala SERVQUAL, no qual os acadêmicos expuseram suas percepções de expectativa e realidade enumerando notas de "1" à "5", onde "1" representou (discordo totalmente), e "5" (concordo totalmente), para cada uma das "22" questões abordadas, e "5" questões caráter sócio econômico com roteiro pré-estruturado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Dados obtidos a partir da amostra de indivíduos observada, mostraram que 39,6% são do sexo feminino, 59,5% são do sexo masculino, e menos que 1% não marcaram. Em relação a faixa etária 24,6% tem de 18-20 anos, 47,7% tem de 21-23 anos, e 27,8% tem acima de 23 anos. Cerca de 64,3% cursaram o ensino médio em escola pública, 29,4% em escola privada, e 6,4% não marcaram. E analisando os acadêmicos que residem no mesmo município que a universidade, 42,1% residem na cidade Rio Verde, 49,3% residem nas cidades ao redor, e 8,8% não marcaram.

TABELA 1 - Resultados dos dados obtidos através do questionário

Sócio-econômico			
Sexo	FEMININO	MASCULINO	NÃO MARCOU
	39,6%	59,5%	<1%
Idade(anos)	18-20	21-23	>23
	24,6%	47,7%	27,8%
Ens.méd.	público	privada	NÃO MARCOU
	64,3%	29,4%	6,4%
Cidade	RIO VERDE	OUTRAS	NÃO MARCOU
	42,1%	49,3%	8,8%

Fonte: Leonardo Lopes de Moraes (2017).

A seguir apresenta-se o quadro com as questões respondidas pelos discentes, o questionário foi aplicado em duas fases, primeiramente, era respondido quanto à percepção de expectativa atribuindo notas de 1 a 5 em que 1 representava “discordo totalmente” e 5 “concordo totalmente”. O quadro 1 mostra as questões com as respectivas dimensões analisadas.

QUADRO 1 - Perguntas do questionário e suas respectivas dimensões

Dimensão	Questão	Critério qualificador
Aspectos tangíveis	1	modernidade de equipamentos e laboratórios.
	2	tamanho das salas de aula.
	3	disponibilidade aos materiais de apoio ao aluno.
	4	limpeza, luminosidade e ventilação das salas de aula.
	5	funcionamento dos equipamentos nos laboratórios.
Atividades de apoio ao acadêmico	6	parcerias com empresas .
	7	cursos e minicursos extracurriculares.
	8	oportunidades de intercâmbio.
	9	programas direcionados ao estágio.
	10	monitoria.
Responsabilidade	11	prontidão dos professores para atender os alunos .
	12	apoio e prontidão da coordenação.
	13	frequência dos alunos as aulas.
	14	cumprimento dos alunos, para com as atividades propostas.
	15	proatividades dos alunos para tirar duvidas.
Competência	16	clareza e objetividade das informações passadas pelos professores.
	17	base do conhecimento dos professores.
	18	metodologia adaptada à dinâmica do mercado.
	19	constante de atualização e aprendizado dos professores.
	20	capacidade do engenheiro de produção de trabalhar com sistemas, produtos e processos.
Comunicação	21	sistema de interação entre aluno e professor(SEI, Email, outros).
	22	divulgação de congressos, encontros e seminários.

Fonte: Elaborado pelos autores baseado na obra de Santos *et al* (2016).

Analisando os resultados, e todas as dimensões em questão, os discentes mostraram que esperam o melhor da faculdade a expectativa da maioria dos alunos foi na média de 4,60, para todos os tópicos abordados.

Para a análise dos resultados, considerou-se a diferença da nota de percepção de realidade, e de expectativa. Que são os *gaps*, este termo tem origem do inglês e significa distanciamento ou lacuna. Estes permitem a observação de pontos positivos e negativos, para tanto considera-se que quanto maior está diferença ou quanto mais negativo o *gap*, mais alarmante e crítico, é aquele ponto que ofereceu este resultado, e cabe ao pesquisador avaliar estes resultados, e sugerir ou recorrer as possíveis correções do problema, para otimização da qualidade do serviço.

A dimensão aspectos tangíveis, teve como objetivo avaliar se as instalações da instituição tem um ambiente agradável, limpo, propício ao conforto, e se a mesma oferece aos seus usuários todo material de apoio, e necessário para o conhecimento teórico e prático.

Neste critério, todos os resultados obtidos foram considerados bons as notas variaram de 2,40 à 3,87. Sendo os que ofereceram maior oscilação entre expectativa e realidade, com *gap* -1,91 de abaixo da expectativa, foram a modernidade de equipamentos e laboratórios, disponibilidade aos materiais de apoio ao aluno, e funcionamentos dos equipamentos dos laboratórios.

Atividades de apoio ao acadêmico, avaliou capacidade da IES de oferecer um serviço de qualidade, e eficiência de oferecer condições conforme as necessidades dos seus usuários, e proporcionar oportunidades de expansão do conhecimento por meio experiências externas a sala de aula.

Os resultados para esta dimensão foram considerados insatisfatórios, as notas variaram de 1,68 à 2,96. Visto isso, os quesitos para correção e melhoria são, oportunidades de intercâmbio, programas direcionados ao estágio, e monitorias, todos estes apresentaram *gaps* de até -2,51, muito inferiores a da expectativa, o que é considerado muito ruim.

Responsabilidade, foi medida a capacidade da IES, de corrigir falhas e erros, compromisso dos colaboradores para suprir necessidades e atender dificuldades

dos acadêmicos, e compromisso dos alunos com as atividades desempenhadas pelos mesmo.

A análise dos dados coletados para esta dimensão foram considerados muito bons, as notas variaram de 3,35 à 3,79. O que não oferece uma grande diferença em relação a expectativa dos acadêmicos, os pontos de obtiveram maior variação foi o de cumprimento dos alunos, para as atividades propostas e pró atividade dos alunos para tirar dúvidas, com diferença em média de -1,16 pontos em relação a expectativa.

Competência, foi avaliada a confiabilidade, eficiência e preparo dos docentes, para atender e preparar os futuros profissionais de engenharia de produção, e se os mesmo serão capazes de atender as necessidades de mercado.

A análise mostrou resultados satisfatórios com notas de 3,19 à 3,91 para quase todas as questões abordadas, e os docentes estão atendendo seu objetivo maior. Em contrapartida com uma diferença de *gap* de -1,44, em relação a expectativa, a metodologia adaptada à dinâmica do mercado, tem uma pequena carência de melhoria.

Comunicação, foi avaliada a capacidade de realizar adaptações necessárias para atender necessidades dos discentes, comunicação e divulgação de informações, eventos realizados pela IES.

Duas questões foram abordadas neste dimensão, a que avaliou sistema de interação entre aluno e professor recebeu nota 3,67, que gerou um *gap* de -0,95 e quase superou a expectativa. No entanto a divulgação de congressos, encontros e seminários, recebeu uma nota de *gap* -1,16 pontos da expectativa dos usuários do serviço.

TABELA 2 - Tabulação dos dados

	Expectativa						Percepções								GAP
	Questão	Frequência das respostas					Média	Frequência das respostas					Média		
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
Aspectos tangíveis	1	5	3	13	31	74	4,32	37	27	43	12	7	2,40	-1,91	
	2	0	1	6	34	85	4,61	4	15	22	38	47	3,87	-0,75	
	3	1	2	9	37	77	4,48	19	18	39	29	21	3,12	-1,37	
	4	0	0	5	26	95	4,71	13	5	25	52	31	3,66	-1,06	
	5	4	2	12	18	90	4,49	33	18	42	24	9	2,67	-1,83	
Média da tangibilidade:														-1,38	
Atividades de apoio ao acadêmico	6	3	3	14	17	89	4,48	30	35	31	22	8	2,55	-1,93	
	7	3	2	7	23	91	4,56	21	23	34	36	12	2,96	-1,60	
	8	13	5	7	21	80	4,19	79	15	25	7	0	1,68	-2,51	
	9	7	4	6	22	87	4,41	37	33	27	21	8	2,44	-1,97	
	10	1	1	14	31	79	4,48	33	22	28	31	12	2,74	-1,74	
Média das atividades de apoio ao acadêmico:														-1,95	
Responsabilidade	11	1	2	3	20	100	4,71	6	7	25	57	31	3,79	-0,92	
	12	0	1	7	18	100	4,72	9	19	20	47	31	3,57	-1,15	
	13	2	1	9	38	76	4,47	6	12	37	53	18	3,52	-0,95	
	14	1	2	8	37	78	4,50	4	5	53	51	13	3,51	-0,99	
	15	0	1	10	38	77	4,52	3	23	44	39	17	3,35	-1,17	
Média da responsabilidade:														-1,04	
Competência	16	0	1	7	22	96	4,69	2	15	29	61	19	3,63	-1,06	
	17	0	2	6	16	102	4,73	1	2	33	61	29	3,91	-0,82	
	18	0	3	8	21	94	4,63	9	23	42	39	13	3,19	-1,44	
	19	1	2	3	22	98	4,70	4	10	37	47	28	3,67	-1,02	
	20	1	1	4	16	104	4,75	13	11	30	48	24	3,47	-1,29	
Média da competência:														-1,13	
Comunicação	21	2	2	8	17	97	4,63	13	5	31	38	39	3,67	-0,95	
	22	0	2	9	20	95	4,65	13	10	37	34	32	3,49	-1,16	
Média da comunicação:														-1,06	
Média Geral:														-1,31	

Fonte: Os autores (2017).

A análise dos resultados, ofereceu uma média geral de *gap* para a IES de -1,31, que é uma boa nota, por não ter se distanciado tanto da nota de percepção de expectativa, ou seja quanto mais negativa fosse está nota, representaria uma maior discrepância da percepção de expectativa, que representaria um *déficit* na qualidade do serviço oferecido. No entanto em contrapartida a dimensão que avaliou atividades de apoio acadêmico demonstrou um desempenho ruim, com uma média de -1,95 que é um resultado significativamente distante, com uma diferença grande da expectativa, enquanto que as demais de Aspectos tangíveis, Responsabilidade, competência e comunicação mantiveram notas entre, -1,04 e -1,38 que podem ser considerados bons resultados.

4 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo identificar as percepções dos alunos em relação a IES, e ao curso de Engenharia de Produção especificamente. Para a

realização da pesquisa foi adotada a escala SERVQUAL, com o auxílio de um questionário elaborado dentro do padrão da escala, considerando as cinco dimensões da mesma.

Esta análise permitiu apontar pontos importantes, e possíveis possibilidades, de minimizar os *gaps*, que são a diferença das percepções de expectativa e realidade, dos entrevistados e aumentar o grau de satisfação dos discentes em relação ao serviço oferecido, e proporcionar a formação de profissionais cada vez mais competentes e preparados.

De fato a IES manteve um grau de qualidade satisfatório, os dados analisados, apresentaram médias que podem ser consideradas boas, levando em consideração a média dos *gaps*, em questão. Mas quando observado separadamente, cada critério, alguns dos resultados mostraram alarmantes graus de insatisfação em relação a expectativa dos acadêmicos, tais como parcerias com empresas, com fim de oportunidades de estágio, ou programas diretamente direcionados a este tema, possibilidade de intercâmbio poder ter a chance de estudar em outra faculdade e expandir o aprendizado, e a falta de monitorias que auxiliem o aprendizado fora da sala de aula.

Esta pesquisa permitiu apontar pontos importantes que necessitam de maior atenção, e mensurar a satisfação dos acadêmicos do curso de Engenharia de Produção, e através deste trabalho a universidade tenha a possibilidade de oferecer um ensino de cada vez mais qualidade. A sugestão para trabalhos futuros, é que pesquisas como está, sejam feitas para toda grade de cursos da IES, prezando aumentar, competência, presteza, confiabilidade e qualidade do serviço prestado.

REFERÊNCIAS

- BOLZAN, Luís Carlos et al. **Ouvidoria ativa: a inovação das pesquisas de satisfação na ouvidoria geral do SUS**. 2012.
- CARVALHO, Marly; PALADINI, Edson. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. Elsevier Brasil, 2012.
- CESAR, AMRVC. Método do Estudo de Caso (Case studies) ou Método do Caso (Teaching Cases)? Uma análise dos dois métodos no Ensino e Pesquisa em Administração. **REMAC Revista Eletrônica Mackenzie de Casos, São Paulo-Brasil**, v. 1, n. 1, p. 1, 2005.
- DE ARRUDA FALCÃO, Larissa Maria Argollo et al. USING THE SERVQUAL MODEL TO ASSESS SMALL SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION. **Brazilian Journal of Operations & Production Management**, v. 14, n. 1, p. 82-88, 2017.
- DOANE, David P.; SEWARD, Lori E. **Estatística aplicada à administração e à economia**. McGraw Hill Brasil, 2008.
- DONIZETE DA SILVA LOURENÇO, Cléria; FERREIRA TREZZA KNOP, Marcelo. Ensino superior em administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 13, n. 39, 2011.
- EBERLE, Luciene. **Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior localizada em Caxias do Sul-RS**. 2014.
- FAÉ, Cristhiano Stefani; RIBEIRO, José Luis Duarte. Um retrato da engenharia de produção no Brasil. **Revista Gestão Industrial**, v. 1, n. 3, p. 24-33, 2005.
- FLEURY, Afonso Carlos Corrêa; MELLO, Carlos Henrique Pereira; NAKANO, Davi Noboru; TURRIONI, João Batista; HO, Linda Lee; CAUCHICK, Paulo Augusto; NETO, Reinaldo Morabito; MARTINS, Roberto Antônio; PUREZA, Vitória; LIMA, Edson Pinheiro De; SOUSA, Rui; COSTA, Sérgio E. Gouvêa da Costa. **Metodologia de Pesquisa em Engenharia de Produção e Gestão de Operações**. 2^o edição. Elsevier editora Ltda, 2012. p. 93- 95.

FURLAN, Nicolás Pavanatto; SANTOS, Andrea Placido dos; SILVA, Airton Garcia da. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE. **Anais do Salão de Ensino e de Extensão**, p. 243, 2016.

JÚNIOR, Silvio Figueiredo Gomes et al. Utilização de Modelo Network DEA na Avaliação de Cursos de Pós-Graduação Stricto Sensu em Engenharia. **Blucher Marine Engineering Proceedings**, v. 1, n. 1, p. 99-111, 2014.

LASTRES, Helena MM; CASSIOLATO, José Eduardo. Novas políticas na era do conhecimento: o foco em arranjos produtivos e inovativos locais. **Parcerias estratégicas**, v. 8, n. 17, p. 05-30, 2010.

MAGALHÃES, Cátia Susana dos Santos. **A avaliação da qualidade de serviços em instituições de Ensino Superior: o caso da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro**. 2016. Dissertação de Mestrado.

POLIDO, Karina; MENDES, G. **Aplicação do SERVQUAL para Avaliação da qualidade dos serviços em restaurantes no município de São Paulo**. 2015.

RIBEIRO, José Luis Duarte; THIESEN, João Paulo Kappaun; TINOCO, Maria Auxiliadora Cannarozzo. **Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços de salão de beleza**. **Produção**, v. 23, n. 3, p. 609-624, 2013.

ROSSI, Carlos Alberto Vargas; SLONGO, Luiz Antonio. **Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro**. **Revista de Administração contemporânea**, v. 2, n. 1, p. 101-125, 1998.

SANTOS, Rafael Silva et al. **Avaliação da Qualidade de um curso de Engenharia: uma aplicação do modelo SERVQUAL**. **Revista Mackenzie de Engenharia e Computação**, v. 15, n. 1, 2016.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. Unidade 2—A pesquisa científica. **Métodos de pesquisa**, v. 1, 2009.

SPERANDIO MILAN, GABRIEL et al. **A Qualidade dos Serviços Prestados por uma IES e a Satisfação dos Alunos no Contexto do Curso de Administração**. **Revista Alcance**, v. 22, n. 4, 2015.