



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ – UFPI  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE PÓS-GRADUAÇÃO - PRPG  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS – CCHL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA - PPGP**

**GISÉLIA DE JESUS DIAS PEREIRA ALEXANDRE**

**AS RELAÇÕES DA QUALIDADE PERCEBIDA, DA  
SATISFAÇÃO E DA VANTAGEM COMPETITIVA NO  
DESEMPENHO INSTITUCIONAL: uma análise na Universidade  
Federal do Piauí**

Teresina  
2018

GISÉLIA DE JESUS DIAS PEREIRA ALEXANDRE

**IMPLICAÇÕES DA QUALIDADE PERCEBIDA, DA  
SATISFAÇÃO E DA VANTAGEM COMPETITIVA NO  
DESEMPENHO INSTITUCIONAL: uma análise da Universidade  
Federal do Piauí**

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em  
Gestão Pública, da Universidade Federal do Piauí,  
como requisito para obtenção do título de Mestre em  
Gestão Pública.

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: Gestão Pública para  
o Desenvolvimento Regional.

LINHA DE PESQUISA 2: Organizações e  
Desenvolvimento Regional.

Orientador: Prof. Dr. Alexandre Rabelo Neto.

Teresina  
2018

GISÉLIA DE JESUS DIAS PEREIRA ALEXANDRE

**IMPLICAÇÕES DA QUALIDADE PERCEBIDA, DA SATISFAÇÃO E DA  
VANTAGEM COMPETITIVA NO DESEMPENHO INSTITUCIONAL: uma análise da  
Universidade Federal do Piauí.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, da Universidade Federal do Piauí, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

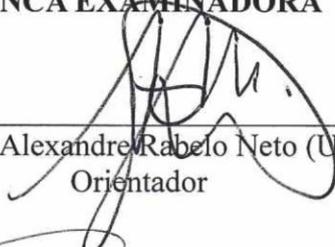
Área de Concentração: Gestão Pública para o Desenvolvimento Regional.

Linha de Pesquisa: Organizações e Desenvolvimento Regional.

Orientador: Prof. Dr. Alexandre Rabelo Neto.

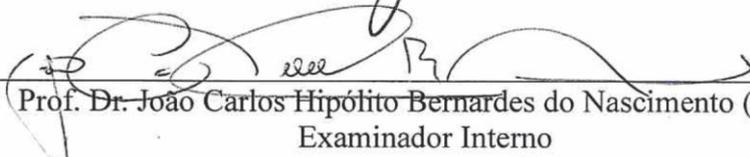
Aprovado em 27 de julho de 2018.

**BANCA EXAMINADORA**



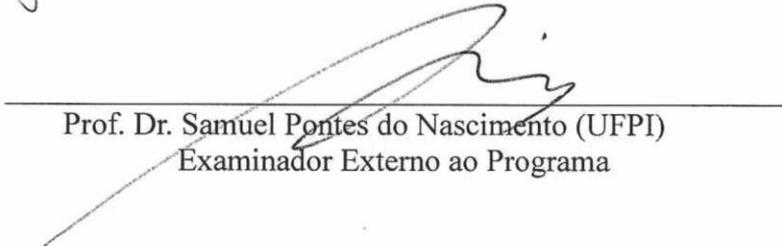
---

Prof. Dr. Alexandre Rabelo Neto (UFPI)  
Orientador



---

Prof. Dr. João Carlos Hipólito Bernardes do Nascimento (UFPI)  
Examinador Interno



---

Prof. Dr. Samuel Pontes do Nascimento (UFPI)  
Examinador Externo ao Programa

FICHA CATALOGRÁFICA  
Universidade Federal do Piauí  
Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas e Letras  
Serviço de Processamento Técnico

A381r Alexandre, Gisélia de Jesus Dias Pereira.

As relações da qualidade percebida, da satisfação e da vantagem competitiva no desempenho institucional: uma análise na Universidade Federal do Piauí /Gisélia de Jesus Dias Pereira Alexandre. – 2018.

106 f. : il.

Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) –  
Universidade Federal do Piauí, 2018.

Orientação: Prof.<sup>a</sup> Dr. Alexandre Rabêlo Neto.

1. Ensino Superior - Desempenho Institucional. 2.  
Vantagem Competitiva. 3. Qualidade Percebida. 4.  
Satisfação. I. Título.

CDD 378.81

Aos meus muito queridos,  
Jean Paull, Sarah e Gabi.

## AGRADECIMENTOS

Sinto-me profundamente agradecida, em primeiro lugar, a Deus, por tornar realidade o desejo do meu coração e me ajudar a concretizá-lo. À Ele, que é muito digno de toda honra e toda glória, agradeço profundamente, por todos os Seus feitos, que são maravilhosos!

Agradeço imensamente todo o carinho, a mim dedicados, pelos meus amores Jean Paull, Sarah e Gabi, minha família amada, obrigada por aceitarem dividir o tempo e a dedicação que lhe são devidos; pela compreensão das inúmeras ausências e pelo companheirismo que me motivaram a continuar.

Agradeço aos meus pais, Maria da Conceição e José Sérgio, por lutarem sempre para que pudéssemos alcançar o conhecimento transformador, e aos meus amados irmãos, porque sempre estão torcendo e acreditando em mim; à minha família por parte do meu esposo, na pessoa da minha sogra, Socorro Alves, pelo incentivo e apoio contínuos.

Ao meu grande orientador e amigo, Prof. Dr. Alexandre Rabelo Neto, que, com paciência e compreensão, nos direcionou de forma segura e muito competente para alcançar os objetivos da pesquisa, sendo sem dúvidas, um grande mestre, sem o qual este trabalho não seria possível; aos professores Dr. Samuel Pontes e Dr. João Carlos Hipólito, por suas valiosas e seguras contribuições objetivas.

Aos meus chefes Sr. Geraldo Batista (Diretor da Biblioteca Central da UFPI) e Professor Dr. Carlos Sait Pereira de Andrade (Diretor do CCHL/UFPI), pelo incentivo e apoio.

Ao professor Dr. Nelson Juliano Cardoso Matos, pelas conversas acolhedoras e orientadoras, antecedentes à experiência do mestrado.

Aos queridos amigos da Biblioteca Setorial do CCHL: Sóstenes Pimentel, Renata Sousa, Ceíça Nunes, Mírian Albino, pelo incentivo e amizade a mim dedicados.

Ao corpo docente do Mestrado em Gestão Pública, pelos conhecimentos repassados.

Aos amigos da 1ª turma do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da UFPI, pelos quais tenho profunda admiração e amizade.

Ao meu pastor Ozenir Lima e demais irmãos, companheiros da caminhada cristã, no Bairro Porenquanto, pelas orações sinceras.

À todos que de alguma forma colaboraram com esta desafiante e enriquecedora empreitada.

“Não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende, e não há sucesso no que não se gerencia”.

William Edwards Deming

## RESUMO

Esta pesquisa buscou verificar as relações entre as variáveis qualidade percebida, satisfação, vantagem competitiva, tendo como suporte a Visão Baseada em Recursos e o desempenho institucional. Propôs-se um modelo englobando os construtos trabalhados. Utilizou-se uma abordagem quantitativa, através de uma pesquisa do tipo *survey*, por meio da técnica de amostragem não probabilística por conveniência, aplicada a 356 alunos dos cursos de graduação da Universidade Federal do Piauí, do Campos Ministro Petrônio Portella. Os questionários foram preenchidos pelos próprios alunos, por meio de entrevista pessoal direta (face a face), aplicados pela pesquisadora. Os dados foram analisados através de técnicas de análise de dados multivariadas, com auxílio do *software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 22.0*, por meio de análise fatorial exploratória e da modelagem de equações estruturais pelos mínimos quadrados parciais, com uso do *software Smart PLS 3.0*, baseadas em *Partial LeastSquares (PLS)*. Os resultados obtidos indicam influencia positiva da qualidade percebida sobre a vantagem competitiva, a satisfação e o desempenho institucional. A satisfação influenciou positivamente a vantagem competitiva e está negativamente associada ao desempenho institucional. A vantagem competitiva influenciou positivamente no desempenho institucional, demonstrando, para esta pesquisa, ser o fator que mais influencia diretamente no desempenho. As contribuições do estudo, no que diz respeito ao campo teórico, estão em relacionar construtos que geralmente são pouco empregados de forma conjunta em análise associada ao desempenho institucional, principalmente se tratando de instituição de ensino superior pública federal. O conhecimento das relações dessas variáveis e suas implicações sobre o desempenho institucional também pode contribuir para a definição de estratégias por parte da gestão da universidade pesquisada.

**Palavras-Chave:** Desempenho Institucional. Vantagem Competitiva. Qualidade Percebida. Satisfação. Ensino Superior.

## ABSTRACT

This research sought to verify the relationships between the variables perceived quality, satisfaction, and competitive advantage, based on the Resource Based View and the institutional performance. A model was proposed encompassing the constructed constructs. A quantitative approach was used, through a survey-type survey, using a non-probabilistic sampling technique for convenience, applied to 356 undergraduate students of the Federal University of Piauí, Campos Ministro Petrônio Portella. The questionnaires were completed by the students themselves, through a direct personal interview (face to face), applied by the researcher. Data were analyzed through multivariate data analysis techniques with the aid of Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 22.0 software, through exploratory factorial analysis and modeling of structural equations by the partial squares, with use of Smart PLS 3.0 software, based on Partial Least Squares (PLS). The results obtained indicate positive influence of perceived quality of competitive advantage, satisfaction and institutional performance. Satisfaction positively influenced competitive advantage and is negatively associated with institutional performance. The competitive advantage influenced positively in institutional performance, demonstrating, for this research, being the factor that more influences directly in performance. The contributions of the study, as regards the theoretical field, are related to constructs that are generally larger employed in analyzing related to institutional performance, especially if it is a federal public higher education institution. Knowledge of the relationships of these variables and their implications on institutional performance can also contribute to the definition of strategies by the management of the university researched.

**Key words:** Institutional Performance. Competitive Advantage. Quality Perceived. Satisfaction. Higher Education.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Atributos presentes nos modelos para avaliação do desempenho	25
Quadro 2 –	Indicadores de Desempenho para IES	27
Quadro 3 –	Diferença entre serviços e bens físicos	28
Quadro 4 –	Percepção do cliente sobre o serviço prestado	29
Quadro 5 -	Modelos para medição da qualidade em serviços	29
Quadro 6 –	Escala para mensurar qualidade percebida	33
Quadro 7 –	Resultados vinculados à satisfação/insatisfação	35
Quadro 8 –	Escala para medir satisfação acadêmica	35
Quadro 9 –	Fatores internos que influenciam a vantagem competitiva em IES	39
Quadro 10 –	Hipóteses da Pesquisa	46
Quadro 11 –	Informações da UFPI	48
Quadro 12 –	Informações sobre o ensino na UFPI	49
Quadro 13 –	Indicadores do Construto “desempenho institucional”	55
Quadro 14 –	Escala do Construto “vantagem competitiva”	55
Quadro 15 –	Escala do Construto “satisfação”	56
Quadro 16 –	Escala do Construto “qualidade percebida”	56
Quadro 17 –	Fatores extraídos e agrupados	75
Quadro 18 –	Configuração das hipóteses após análise do modelo	84

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Evolução das matrículas de graduação por IES	22
Figura 2 -	Número de IES e de matrículas por organização acadêmica	22
Figura 3 -	Indicadores de qualidade em IES	32
Figura 4 -	Modelo Teórico da pesquisa	42
Figura 5 -	Delineamento da pesquisa	52
Figura 6 -	Modelo inicial da pesquisa	80
Figura 7 -	Modelo do estudo	83

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 –	Distribuição dos respondentes por curso	60
Tabela 2 –	Distribuição dos respondentes por centro de ensino	61
Tabela 3 –	Gênero dos respondentes	63
Tabela 4 –	Idade dos respondentes	63
Tabela 5 –	Ocupação dos respondentes	64
Tabela 6 –	Renda familiar dos respondentes	64
Tabela 7 –	Estatísticas descritivas do construto desempenho institucional	65
Tabela 8 –	Variância total explicada do construto desempenho institucional	67
Tabela 9 –	Análise fatorial exploratória do construto desempenho institucional	68
Tabela 10 –	Estatísticas descritivas do construto vantagem competitiva	68
Tabela 11 –	Variância total explicada do construto vantagem competitiva	69
Tabela 12 –	Análise fatorial exploratória do construto vantagem competitiva	70
Tabela 13 –	Estatísticas descritivas do construto satisfação	71
Tabela 14 –	Variância total explicada do construto satisfação	72
Tabela 15 –	Análise fatorial exploratória do construto satisfação	73
Tabela 16 –	Estatísticas descritivas do construto qualidade percebida	73
Tabela 17 –	Variância total explicada do construto qualidade percebida	75
Tabela 18 –	Análise fatorial exploratória do construto qualidade percebida	76
Tabela 19 –	Índices de desempenho dos construtos analisados	77
Tabela 20 –	Validade discriminante para o construto	79
Tabela 21 –	Índices $f^2$ e $q^2$ para os construtos analisados	80

## SIGLAS

CAFS	Campus Amílcar Ferreira Sobral
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCA	Centros de Ciências Agrárias
CCE	Centros de Ciências da Educação
CCHL	Centros de Ciências Humanas e Letras
CCN	Centros de Ciências da Natureza
CCS	Centros de Ciências Saúde
CEAD	Centro de Educação Aberta e a Distância
CMRV	Campus Ministro Reis Veloso
CPC	Conceito Preliminar de Curso
CPCE	Campus Professora Cinobelina Elvas
CSHNB	Campus Senador Helvídio Nunes de Barros
CT	Centros de Ciências e Tecnologia
ENADE	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
ENEM	Exame Nacional de Ensino Médio
ESEA	Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica
IDD	Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado
IES	Instituições de Ensino Superior
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
IFPI	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
IGC	Índice Geral de Curso
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
MEC	Ministério da Educação
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PNE	Plano Nacional de Educação
REUNI	Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
RUF	<i>Ranking</i> das universidades
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
UESPI	Universidade Estadual do Piauí
UFPI	Universidade Federal do Piauí
VBR	Visão Baseada em Recurso

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1</b>	<b>Problematização.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2</b>	<b>Objetivos da pesquisa .....</b>	<b>18</b>
<b>1.3</b>	<b>Justificativas e contribuições do estudo.....</b>	<b>19</b>
<b>1.4</b>	<b>Estrutura do trabalho .....</b>	<b>20</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1</b>	<b>Desempenho institucional: o contexto das IES brasileiras .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2</b>	<b>Fatores antecedentes ao desempenho institucional de IES.....</b>	<b>27</b>
2.2.1	Qualidade percebida em serviços e desempenho institucional.....	28
2.2.2	Satisfação e desempenho institucional .....	35
2.2.3	Vantagem competitiva e desempenho institucional .....	38
<b>3</b>	<b>MODELO TEÓRICO E DESENVOLVIMENTO DAS HIPÓTESES .....</b>	<b>43</b>
<b>4</b>	<b>CONTEXTUALIZAÇÃO DA IES EM ESTUDO .....</b>	<b>48</b>
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>53</b>
<b>5.1</b>	<b>Delineamento do estudo .....</b>	<b>52</b>
<b>5.2</b>	<b>Construtos da pesquisa e instrumento de coleta de dados.....</b>	<b>55</b>
<b>5.3</b>	<b>População e amostra.....</b>	<b>58</b>
<b>5.4</b>	<b>Coleta de dados .....</b>	<b>59</b>
<b>5.5</b>	<b>Análise dos dados.....</b>	<b>61</b>
<b>6</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>62</b>
<b>6.1</b>	<b>Perfil dos respondentes .....</b>	<b>63</b>
<b>6.2</b>	<b>Análise descritiva dos construtos .....</b>	<b>65</b>
6.2.1	Desempenho institucional.....	65
6.2.2	Vantagem competitiva.....	68
6.2.3	Satisfação.....	70
6.2.4	Qualidade percebida .....	73
<b>6.3</b>	<b>Análise de equações estruturais.....</b>	<b>77</b>
<b>6.4</b>	<b>Apresentação dos resultados.....</b>	<b>81</b>
<b>6.5</b>	<b>Discussão dos resultados .....</b>	<b>85</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>88</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>91</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DISCENTES DA UFPI .</b>	<b>100</b>
	<b>APENDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE (TCLE).....</b>	<b>105</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A competição por prestígio, por alunos e professores, por captação de recursos financeiros, por imagem, pela comercialização de serviços educacionais, pelo impacto do retorno das pesquisas e pela privatização do sistema educacional caracteriza o mercado universitário brasileiro (COLOMBO et al., 2011).

Compreendendo-se que as transformações do papel do Estado podem ser entendidas a partir da evolução da gestão pública e do papel dos governos (SANTOS, 2006), tem-se que a competitividade das IES está relacionada ao contexto das reformas administrativas desenvolvidas na década de 90<sup>1</sup>, as quais culminaram com o desenvolvimento de uma cultura gerencial nas organizações e busca pela eficiência, redução de custos e o aumento da qualidade na prestação de serviços. Dessa forma, estruturou-se um quadro em que o ensino superior é marcado pela intensificação da política de auto-avaliação das ações econômicas e sociais do governo, induzindo-o à formação de recursos humanos para um mercado competitivo, perseguindo a eficiência e a produtividade. Nesse contexto é que a avaliação do desempenho do ensino superior vem demonstrar uma maior preocupação com a qualidade das instituições de ensino, materializada na instituição de indicadores, consoante Schwartzman (1994).

Essa política de utilização de indicadores para avaliar a qualidade se efetiva com a criação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) em 2004, onde o governo passa a avaliar a educação superior em três eixos: na avaliação de instituições, na avaliação de cursos e na avaliação de desempenho dos alunos, esta última, através do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes, o ENADE (FREIRE; CRISÓSTOMO; CASTRO, 2007). Nessa perspectiva, outros indicadores importantes também surgiram e foram estabelecidos pelo Tribunal de Contas da União com o objetivo de acompanhar o desempenho e a evolução gerencial das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). Os indicadores, via de regra, são compostos por variáveis derivadas dos grupos: custo, tempo, quantidade e qualidade (BRASIL, 2010).

---

<sup>1</sup> Trata-se da Reforma Gerencial da Administração Pública Brasileira, estabelecida com o governo de Fernando Henrique Cardoso em 1995, que levou as organizações públicas a objetivar uma maior flexibilização da sua estrutura e funcionamento, a implementação do sistema de carreiras, descentralização, responsabilização dos cidadãos nos processos de gestão do Estado, entre outros fatores (NUNES, 2010). Neste novo paradigma, a legitimidade da ação do Estado está em crescente subordinação aos fundamentos lógicos da racionalidade econômica ditada pelas organizações mercantis, e se caracteriza pelos traços distintivos da gestão por objetivos; predomínio da eficiência sobre a efetividade; legitimidade fundada sobre a eficácia das ações implementadas; transgressão ao princípio da hierarquia; raciocínio sintético, sistemático e teleológico; foco na demanda; descentralização e flexibilização administrativa e avaliação *a posteriori* (BUENOS AYRES, 2006).

Dados do Censo da Educação Superior de 2016, divulgados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), mostram que o Brasil possui 2.407 IES atualmente, sendo 2.111 (87,70%) da iniciativa privada e 296 (12,30%) da rede pública (federal, estadual, municipal). A rede privada corresponde a 75,3% e a pública a 24,7% dos alunos matriculados na graduação em IES (INEP, 2017). Ainda, concernente ao Plano Nacional de Educação (PNE), tem-se que a meta para as instituições públicas e privadas será alcançar a demanda de pelo menos 33% dos jovens de 18 a 24 anos para inclusão no ensino superior até 2020.

Mediante tal configuração, percebe-se que o ensino superior brasileiro está em constante processo avaliativo, no qual a gestão precisa seguir os parâmetros institucionalizados, buscando adequar-se às exigências governamentais para obter desempenho adequado. Assim, junto ao acesso equitativo perseguido, diante da enorme gama de instituições ofertantes, a qualidade educacional é um importante fator, pois contribui de forma significativa para o desenvolvimento dos recursos humanos nacionais, promove justiça social e coesão, o desenvolvimento pessoal, empregabilidade e, em geral, facilita no desenvolvimento sustentável (INTERNATIONAL ASSOCIATION OF UNIVERSITIES, 2008).

Conforme Andriola (2011) o ensino superior público tem um papel ímpar para o desenvolvimento científico e tecnológico brasileiro desde suas origens, com os primeiros cursos trazidos pela família real portuguesa em 1808, com a criação das primeiras universidades públicas no século XX, permeando as políticas públicas expansionistas no século XXI, quando se observa atualmente o grande alcance e contribuição com formação de recursos humanos para o mercado de trabalho. Essa evolução do papel das instituições públicas provém do cumprimento da tarefa da gestão, em busca do bem comum da coletividade, visto que, instituída pela comunidade, a gestão deve buscar alcançar o bem-estar social por meio dos princípios constitucionais através da prestação de serviços e de políticas públicas, conforme Santos (2006).

Com relação às IES, tem-se que estas apresentam-se cada vez mais competitivas e buscam valorizar os atributos inerentes aos serviços, principalmente no que diz respeito à qualidade e reforço da possibilidade de recompra de serviços prestados (EBERLE, 2009). Este estudo buscou verificar a influência das variáveis qualidade percebida, satisfação e vantagem competitiva relacionadas ao desempenho institucional de uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES). Observando que o desempenho das IFES vem sendo mensurado a partir de dimensões que levam em conta a estrutura, os recursos, as pessoas envolvidas na

instituição, neste estudo, optou-se em mensurar a vantagem competitiva do ponto de vista da teoria da Visão Baseada em Recursos (VBR) (*Resource Based View*), pois esta teoria leva em conta o estudo dos recursos disponíveis na instituição, sendo que as organizações são vistas como um conjunto de recursos e capacidades que podem potencializar-se em fatores de geração de renda e vantagens competitivas sustentáveis no tempo. Além disso, autores afirmam que aplicar esta teoria no contexto educacional serve para a criação de estratégias nas IES, contribuindo para o aprendizado organizacional e para a entrega de competências aos seus clientes (MAINARDES; FERREIRA; TONTINI, 2010).

Tendo em vista os objetivos do presente estudo, a seguir, nas subseções desta introdução, procurou-se fazer perceber a lacuna existente e os construtos a serem trabalhados nesta pesquisa.

## **1.1 Problematização**

A expansão das instituições públicas e do número de vagas com a ampliação do acesso e busca da permanência dos estudantes nas IFES estabeleceu um cenário mercadológico acirrado, com inúmeras instituições concorrendo entre si para manterem-se ativas e alcançarem as metas governamentais (TOLEDO; FERNANDES, 2013). Alguns autores (PEREIRA, 2009; SAMPAIO, 2013), questionam ainda a qualidade pós expansão e a relação da oferta com as condições satisfatórias do ensino das IES, o que tem desencadeado uma preocupação constante com a avaliação do desempenho institucional.

Segundo Andriola (2011), no que se refere às IFES, estas vivenciam a competitividade com as demais IES para agregar a maior quantidade dos melhores alunos egressos do Ensino Médio. Toledo e Fernandes (2013), dizem que os estudantes buscam um referencial de qualidade percebida e a gratuidade dos cursos superiores nas instituições públicas. Ao se tratar dos cursos de graduação, cada vez mais há necessidade de que as IFES busquem seus pontos fortes para manter esse referencial de qualidade e competitividade, pois de acordo com Kotler e Fox (1994), a decisão por uma instituição de ensino considera o posicionamento inicial através de suas preferências pessoais para escolha e após adentrar, seu nível de satisfação ou insatisfação para continuidade junto à instituição.

Nesse contexto, tem-se que o desempenho institucional das IFES vem sendo relacionado à qualidade do ensino, da pesquisa e ao aproveitamento dos egressos no mercado de trabalho e tem sido objeto de pesquisas com abordagens diferenciadas. Observa-se também

que a vantagem competitiva tem sido considerada nos estudos relacionados às instituições de ensino superior (MAINARDES; FERREIRA; TONTINI, 2010; HAAN, 2015; DIAS; Horiguela; Marchelli, 2006; COSTA, 2012; SILVA; SAUAIA, 2014; SOARES, 2016).

Toledo e Fernandes (2013) realizaram um estudo teórico sobre a relação da vantagem competitiva como aplicação de tecnologia ao ensino à distância e o desempenho de Institutos Federais de Ensino. Mainardes, Ferreira e Tontini (2010), elaboraram e testaram um modelo de identificação das vantagens competitivas para aplicação em IES, considerando fatores internos e externos a partir das teorias de competitividade. Salvador (2011) estudou as competências essenciais para obter vantagem competitiva em instituições de ensino privadas. Entretanto, percebe-se que não há nestas pesquisas uma abordagem no que se refere aos conceitos relacionados à qualidade ou satisfação.

Outros estudos (EBERLE, 2009; BRESSAN; BASSO; BECKER, 2015), por sua vez, relacionam os atributos e dimensões da qualidade associada ao desempenho das IES em busca de caracterizar as percepções dos clientes internos (alunos, professores, servidores) que estão relacionadas à satisfação, produtividade e desempenho institucional.

Milan *et al.* (2015) identificaram seis dimensões que podem impactar na satisfação dos alunos e na sua retenção nas IES. Para este autor, as IES fornecem vários serviços e precisam levar em conta os aspectos acadêmicos, administrativos e de serviços de apoio, não somente as atividades de ensino-aprendizagem, na avaliação da qualidade global dos serviços. Contudo, tais pesquisas sobre qualidade e satisfação, não abordam o conceito de vantagem competitiva.

Embora venha sendo objeto de pesquisas, alguns estudiosos afirmam que as pesquisas sobre vantagem competitiva relacionadas às IES são poucas e fragmentadas (MAINARDES; FERREIRA; TONTINI, 2010; TOLEDO; FERNANDES, 2013). Nas pesquisas identificadas, portanto, observa-se a ausência de um estudo que una e relacione os construtos qualidade percebida, satisfação e vantagem competitiva, atrelados ao desempenho institucional de IFES, principalmente do ponto de vista dos seus recursos e capacidades.

Diante disso, a qualidade foi abordada na perspectiva da avaliação da qualidade percebida em serviços, baseada no trabalho de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), onde se baseiam grande parte das pesquisas sobre qualidade e satisfação. Abordou-se a vantagem competitiva a partir da Visão Baseada em Recursos (BARNEY, 1991; PENROSE, 1959). Nesta pesquisa, o desempenho institucional, foi tratado como *construto* endógeno (variável dependente), a partir da percepção dos discentes, influenciado pelos *construtos* exógenos,

qualidade percebida, satisfação e vantagem competitiva (variáveis independentes). A vantagem competitiva, do ponto de vista da percepção discente, foi tratada como a variável mediadora da relação entre qualidade e desempenho institucional e também como variável mediadora da relação entre satisfação e desempenho institucional. A satisfação foi tratada como mediadora da relação entre qualidade e vantagem competitiva.

A inter-relação entre os conceitos de qualidade percebida, satisfação, vantagem competitiva e desempenho institucional no âmbito dos serviços educacionais e cursos de graduação em IFES configura-se o objeto de estudo desta pesquisa, tendo como problema de pesquisa a seguinte pergunta: **Qual a influência da qualidade percebida, da satisfação e da vantagem competitiva no desempenho institucional de uma IFES?**

## 1.2 Objetivos da pesquisa

Segundo Lakatos e Marconi (2007), a pesquisa deve ter um objetivo determinado para saber o que se vai investigar e o que se pretende alcançar. O objetivo principal deste trabalho foi elaborado mediante a verificação de que existem poucos trabalhos que investigam as relações entre os fatores que influenciam o desempenho das IFES, havendo uma necessidade ainda de se contribuir para essa área.

O objetivo geral, portanto, deve determinar com clareza o propósito da realização da pesquisa, relatar aonde se quer chegar e o resultado final que se pretende obter; os objetivos específicos intencionam aprofundar o propósito expresso no objetivo geral (CERVO; BERVIAN, 2003).

Dessa forma, o objetivo geral da pesquisa é verificar a influência da qualidade percebida, da satisfação e da vantagem competitiva no desempenho institucional de uma IFES. Os objetivos específicos do trabalho constituem-se em:

- a) caracterizar os construtos qualidade percebida, satisfação, vantagem competitiva e desempenho institucional;
- b) verificar a influência da qualidade percebida na vantagem competitiva e no desempenho institucional;
- c) verificar a influência da qualidade percebida na satisfação;
- d) verificar a influência da satisfação na vantagem competitiva e no desempenho institucional;
- e) construir um *framework*, modelo específico para a pesquisa sobre desempenho em IFES;

- f) Investigar o efeito total das variáveis independentes em relação à variável dependente desempenho institucional.

### **1.3 Justificativas e contribuições do estudo**

Segundo Barbosa, Freire e Crisóstomo (2011) as instituições públicas de ensino superior estão sujeitas a intervenção governamental e possuem sua gestão influenciada por políticas governamentais, devendo prestar contas à sociedade com formação de bons profissionais e correta utilização de recursos públicos. Dessa forma, considerando que nas IFES o estudo do desempenho organizacional tem sido conduzido pela avaliação da qualidade, feita pelo Ministério da Educação (MEC), sendo condição para funcionamento e autorização de novos cursos, o fortalecimento institucional, mediante um mercado competitivo, deve considerar a diferenciação de serviços frente a seus concorrentes.

Nesse contexto, portanto, verificar a avaliação feita por seus alunos (clientes) sobre a qualidade e a satisfação em relação ao desempenho organizacional, bem como aos potenciais recursos e capacidades de que dispõem como vantagem competitiva, torna-se bastante oportuno para orientar os gestores a identificar e implementar métodos adequados e auxiliar decisões assertivas. Santos (2006) afirmou que a continuidade em estudos preocupados com o desempenho do setor educacional público é necessária para colaborar com a tarefa da gestão pública no desenvolvimento de demandas, consideradas complexas, para que haja equilíbrio entre as ações democráticas desenvolvidas em estruturas burocráticas (SANTOS, 2006).

Acredita-se ainda, que este estudo configura-se de grande importância, frente à realidade da educação superior brasileira, em que as IFES estão vivenciando o desafio de interpretar as transformações do mercado e as demandas da sociedade contemporânea (RIBEIRO, 2013), sendo primordiais para o desenvolvimento regional, através da produção do conhecimento e da promoção do desenvolvimento econômico e social, com a produção de ciência e tecnologia e formação de recursos humanos demandados pela sociedade.

Conforme Rolim e Serra (2009), a universidade tem um forte impacto no processo de desenvolvimento regional, estabelecendo vínculos e compromissos intensos com o futuro da região e o produto do seu trabalho, pois além de ter como referência a qualidade acadêmica universal, está voltado para a superação das questões da região.

Em termos teóricos o estudo contribui para a ampliação das pesquisas sobre desempenho de IES, com os antecedentes trabalhados, tendo em vista que as pesquisas identificadas (EBERLE, 2009; BRESSAN; BASSO E BECKER, 2015; MAINARDES;

FERREIRA E TONTINI, 2010; HAAN, 2015; DIAS; HORIGUELA E MARCHELLI, 2006; COSTA, 2012; SILVA E SAUAIA, 2014; SOARES, 2016; TOLEDO E FERNANDES, 2013; MAINARDES; FERREIRA E TONTINI, 2010), mostram a ausência de um estudo que una e relacione os construtos qualidade percebida, satisfação e vantagem competitiva, atrelados ao desempenho institucional de IFES, principalmente do ponto de vista dos seus recursos e capacidades. Em termos gerenciais a pesquisa traz o conhecimento das relações e implicações sobre o desempenho institucional, possibilitando a definição de estratégias para a gestão efetiva da universidade pesquisada.

#### **1.4 Estrutura do trabalho**

Esta dissertação está dividida em sete seções. A primeira seção compõe-se desta introdução, onde estão descritos a problematização (subseção 1.1), os objetivos da pesquisa (subseção 1.2), a justificativa e as contribuições do estudo (subseção 1.3), seguidos da estrutura do trabalho (subseção 1.4).

Na segunda seção apresenta-se o referencial teórico, onde são abordados os construtos desempenho organizacional no contexto das IES brasileiras (subseção 2.1), os fatores antecedentes ao desempenho de IES (subseção 2.2), qualidade percebida em serviços e desempenho institucional (subseção 2.2.1), satisfação e desempenho institucional (subseção 2.2.2), vantagem competitiva e desempenho institucional (subseção 2.2.3).

A terceira seção apresenta o modelo teórico e as hipóteses do estudo; a quarta seção traz a contextualização da IES em estudo. Em seguida, na quinta seção, apresenta-se a metodologia da pesquisa, seguida das subseções delineamento do estudo pesquisa (subseção 5.1), *construtos* da pesquisa e instrumento de coleta de dados (subseção 5.2), população e amostra (subseção 5.3), coleta de dados (subseção 5.4) e análise dos dados (subseção 5.5).

A sexta seção mostra os resultados e discussões, com o perfil dos respondentes (subseção 6.1) e a análise descritivas dos *construtos* (subseção 6.2), apresentando os resultados para desempenho institucional (subseção 6.2.1), vantagem competitiva (subseção 6.2.2) satisfação (subseção 6.2.3) e qualidade percebida (subseção 6.2.4). A sétima e última seção apresenta as considerações finais do trabalho, onde são apresentadas as contribuições do estudo, limitações da pesquisa e recomendações para trabalhos futuros.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Nesta seção serão elencados o referencial teórico que versa sobre os construtos da pesquisa. Assim, seguir-se-á com a abordagem da temática sobre desempenho no contexto das IES brasileiras no que se refere à graduação; os fatores de influência sobre o desempenho de IES, relacionando a qualidade percebida, a satisfação e a vantagem competitiva no âmbito dos serviços educacionais, seus conceitos e caracterizações, bem como estudos encontrados, a fim de se obter o embasamento teórico necessário para confrontar com os dados que serão extraídos da realidade estudada.

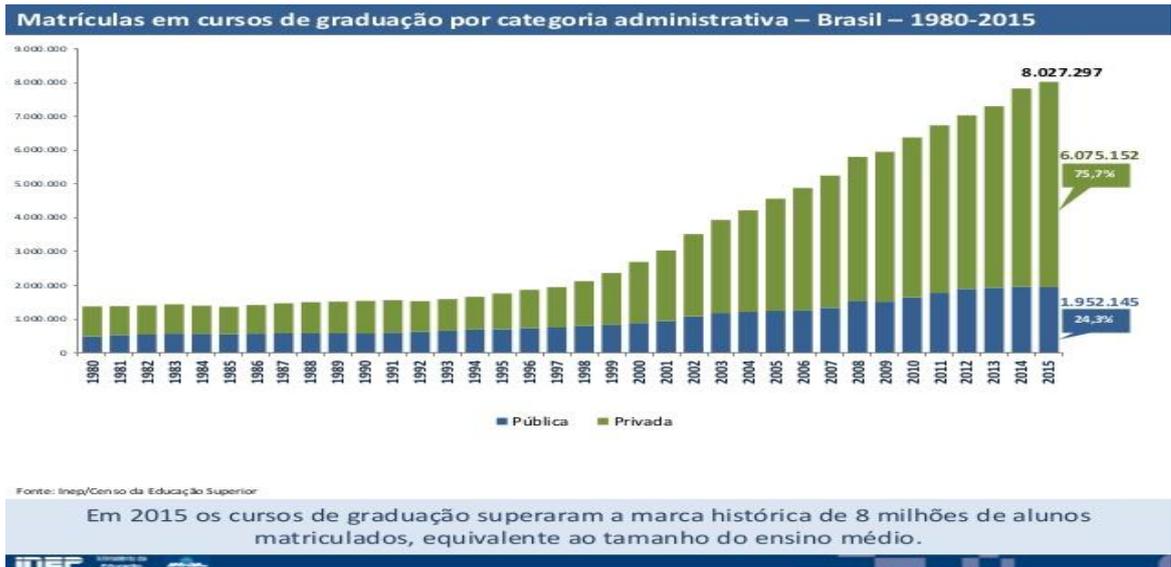
### **2.1 Desempenho institucional: o contexto das IES brasileiras**

As ações do governo brasileiro, implantadas a partir da década de 90, alteraram as políticas institucionais, as normas e as diretrizes da educação e os procedimentos para funcionamento das escolas de nível superior, objetivando a ênfase para as necessidades básicas da qualidade do ensino e para a formação do cidadão (NISKIER, 1996).

Em consequência das mudanças estabelecidas, nas IES brasileiras o desempenho institucional está atrelado às avaliações que vem sendo instituídas ao longo da história do ensino superior a fim de mensurar e melhorar a qualidade. De acordo com Polidori (2009), a avaliação das IES tornou-se um processo rico e inovador que deixando de ser totalitário, passou a um processo diversificado, em que as diversidades e especificidades são consideradas no processo avaliativo, retomando o estabelecimento de ranking das instituições. Para a autora a evolução do desenvolvimento do processo avaliativo pode ser compreendida em quatro ciclos, sendo o primeiro ciclo de 1986 a 1992; segundo ciclo de 1993 a 1995; o terceiro ciclo de 1996 a 2003 e o quarto ciclo de 2003 ao momento atual (POLIDORI, 2009).

Os dados do Censo da Educação Superior 2015, divulgados pelo INEP, possibilitam observar a evolução crescente das IES brasileiras, conforme demonstra a figura 1.

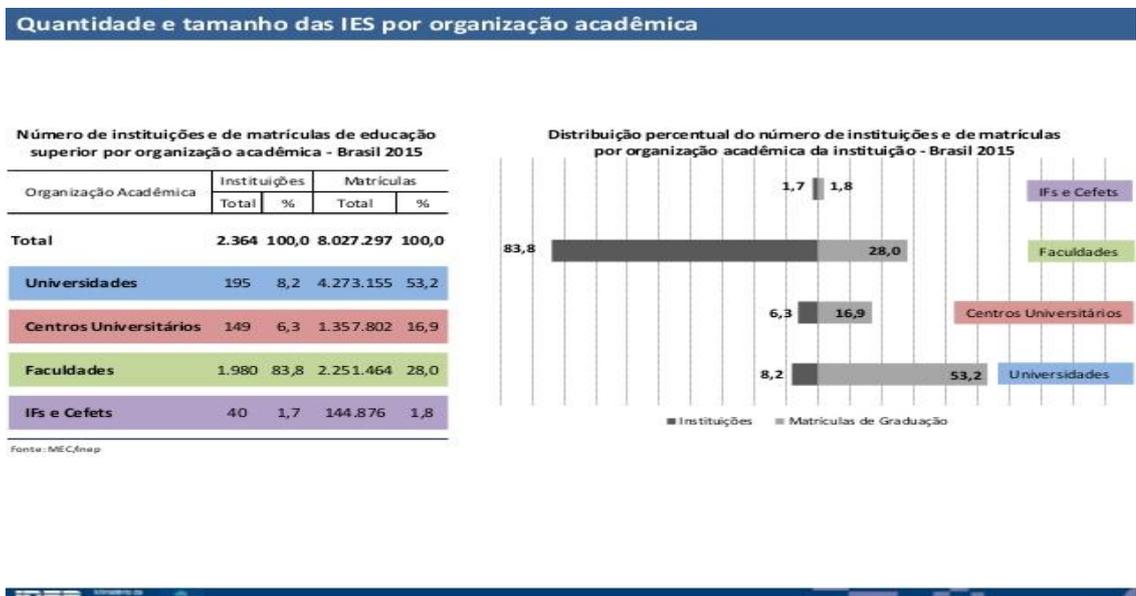
**Figura 1 - Evolução das matrículas de graduação por IES**



Fonte: INEP, 2017.

O incentivo governamental para a formação no ensino superior ocorreu com iniciativas como o programa Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) e com a legislação regulatória trazida com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), através da Lei 9.394 de 1996, que flexibilizou a abertura e a criação de instituições de ensino particulares, incentivando a possibilidade do ensino a distância com o uso da tecnologia da informação (TOLEDO; FERNANDES, 2013). As IES encontram-se na configuração conforme mostra a figura 2.

**Figura 2 - Número de IES e de matrículas por organização acadêmica**



Fonte: INEP, 2017.

Através da LDB e do Decreto 2.306/1997, criaram-se novas formas jurídicas para as IES (Centros Universitários e Faculdades Integradas) com o objetivo de aumentar a oferta de vagas para o ensino superior com menos custos para o governo. Com o PNE, instituído pela Lei 10.172/2001, é que são estabelecidas as regras para a realização de avaliação nas IES, em processo de credenciamento (Portaria 1.465/2001). Também são mudadas as regras de organização e avaliação de cursos e de IES (Decreto 3.860/2001), as quais são utilizadas para o reconhecimento e renovação, credenciamento e credenciamento de cursos.

Em 2004, através da Lei 10.861, é instituído o SINAES, com o objetivo de assegurar o processo nacional de avaliação das IES, de cursos de graduação e do desempenho acadêmico dos estudantes. O SINAES é utilizado para avaliar os três pilares das IES: a avaliação institucional, a avaliação de cursos e a avaliação do desempenho de estudantes, através do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE). Os dois primeiros pilares são avaliados por visitas locais, complementadas por autoavaliações e ainda podem ser criados indicadores de gestão institucionais próprios (BARBOSA; FREIRE; CRISÓSTOMO, 2011).

O crescimento e expansão do ensino superior, objetivado pelo PNE provocaram a competitividade das IES e a necessidade de aplicação de indicadores de desempenho para avaliação da qualidade do serviço educacional. A partir da Portaria nº 40, de 2007, os indicadores de qualidade são obtidos com base no conceito ENADE (indicador de qualidade que avalia o desempenho dos estudantes a partir dos resultados obtidos na aplicação do exame), sendo considerados o Conceito Preliminar de Curso (CPC – indicador que avalia a qualidade dos cursos superiores), o Índice Geral de Curso (IGC – indicador que avalia a qualidade das IES), o Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado (IDD - é um indicador de qualidade que busca mensurar o valor agregado pelo curso ao desenvolvimento dos estudantes concluintes, considerando seus desempenhos no Enade e no ENEM (Exame Nacional do Ensino Médio), como medida *proxy* (aproximação) das suas características de desenvolvimento ao ingressar no curso de graduação avaliado) (INEP, 2017).

A proposta do SINAES trazida com a Lei 10.861/2004 traduz as diretrizes voltadas para a pluralidade de aspectos relativos ao universo acadêmico, possibilitando às instituições construir instrumentos de avaliação que detectassem as fragilidades e as potencialidades institucionais para a melhoria da qualidade da oferta educacional em todos os sentidos. A esse respeito, Batista et. al. (2013, p. 203) diz que

a avaliação não constitui um mecanismo de controle, mas um lócus para a elaboração de diagnósticos que possibilitem a análise do desempenho global da instituição no que tange aos objetivos e fatores relacionados aos aspectos social, econômico, político, cultural e ético. Assim fornece os subsídios para melhoria e aperfeiçoamento da qualidade e fortalecimento da Instituição. (BATISTA et. al. 2013, p. 203).

A avaliação de desempenho de IES vem sendo estudada sob vários aspectos em várias partes do mundo e geralmente, os estudos consideraram a obtenção da qualidade do ensino, das estruturas físicas, dos recursos humanos; a satisfação dos seus clientes a valorização dos recursos e capacidades de que dispõe para manter o interesse de permanência e adesão de novos clientes. Nesse sentido, Klann et al. (2012), diz que esta pode ser estudada sob dois aspectos, sendo que o primeiro está relacionado à qualidade do ensino, pesquisa, desempenho acadêmico, inserção dos egressos no mercado de trabalho; o segundo aspecto, está relacionado ao desempenho econômico e financeiro. Vários indicadores (qualitativos, quantitativos, monetários e não monetários, contábeis e não contábeis) podem ser utilizados para avaliação do desempenho de IES.

Além da avaliação instituída pelo MEC, segundo González (2017, p. 21), o desempenho pode ser medido pela produtividade, como qualquer atividade que cria valor, ou a transformação de bens e serviços em novos bens e serviços com maior utilidade.

Os bens e serviços que são entradas para a transformação são chamados de insumos ou *inputs*, e os bens ou serviços que são as saídas da transformação são chamados de produtos ou *outputs*. Assim, produzir está associado a fornecer um bem (tangível) ou um serviço (intangível) para alguém que deseje este bem ou serviço. (GONZÁLEZ, 2017, p. 21).

No que se refere às IES, segundo Grasel (2002), um bom desempenho institucional (organizacional) pode refletir na competitividade institucional e pode estar relacionado ao atendimento das expectativas da sociedade, seu cliente, e do cumprimento de sua função social.

No âmbito das instituições federais de ensino, Santos et. al. (2017, p. 23) diz que “analisar o desempenho das IFES significa determinar a orientação necessária para a tomada de decisão e, ao mesmo tempo, estabelecer novos rumos que melhorem a qualidade institucional”. O desempenho organizacional pode ser considerado como uma medida da eficácia da organização, fazendo parte da dimensão operacional que apresenta indicadores não financeiros, como tecnologia e qualidade (BRITO; BRITO, 2012). Nesse sentido, para esta pesquisa, os estudos relacionados ao desempenho em IES estão indicando relação aos instrumentos de avaliação governamental, com apresentação de indicadores e dimensões relacionados ao ambiente educacional.

Assim a pesquisa de Batista et. al. (2013), buscou aplicar as dimensões propostas pelo SINAES a cada seguimento da IES (alunos, professores, gestores), a fim de verificar os diversos aspectos do desempenho, sob o ponto de vista de cada um desses grupos, pois conforme os autores, cada segmento tem uma experiência diferenciada sobre a IES.

Costa et al., (2012) estudou a eficiência educacional e o desempenho no ensino superior fazendo uma análise da fronteira de produção educacional das IFES. Como resultado de seu estudo, os autores identificaram que as causas da ineficiência da produção educacional das IFES variam entre fatores relacionados ao elevado número de alunos por professores e o aumento do custo por aluno e o elevado número de alunos por professores e por funcionários, e o índice de qualificação do corpo docente e, ainda, a baixa taxa de sucesso nos cursos de graduação e do conceito CAPES-MEC (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Ministério da Educação), dos cursos de pós-graduação, representaram fatores de ineficiência das IFES.

Morais e Romeiro (2014) reuniram em sua pesquisa diversos trabalhos teóricos e teórico-empíricos, relacionados à conceituação e operacionalização do conceito de desempenho, sendo que a pesquisa analisou o conceito de desempenho organizacional no ambiente das IES privadas e conseguiu relacionar os indicadores presentes nos diversos modelos de medição de desempenho, conforme o quadro 1.

**Quadro 1 – Atributos presentes nos modelos para avaliação do desempenho**

ATRIBUTOS	FREQUÊNCIA	ATRIBUTOS	FREQUÊNCIA
Titulação dos docentes	6	Desempenho da área de TI	2
Infraestrutura	6	Quantidade de projetos de pesquisa	2
Imagem junto à sociedade	5	Quantidade de alunos por professor	2
CPC avaliado pelo SINAES	4	Aumento da receita	2
Conceito percebido dos programas e cursos oferecidos pela IES	4	Aumento do lucro operacional	2
Carga horária dos docentes	3	Redução dos custos operacionais	2
Alunos satisfeitos com a IES	3	Participação de mercado	2
Relacionamento dos professores com os alunos	3	Redução do custo por aluno	2
Recursos para aprendizagem	3	Redução da inadimplência	2
Localização da IES	3	Investimento em marketing	2
Interação da coordenação com o corpo discente	3	Satisfação dos funcionários com a IES	2
Integração dos alunos com a instituição	3	Melhoria do clima organizacional	2
Transparência nas decisões	2	Valor de mensalidade menor que a concorrência	2
Nível de competência técnica dos funcionários	2		2

Fonte: Morais e Romeiro (2014).

Morais e Romeiro (2014) utilizaram a análise de conteúdo categorial, com base na descrição dos atributos, propriedades e dimensões propostos no modelo multidimensional de análise do conceito desempenho, elaborado por Matitz e Bulgacov (2011). As variáveis reunidas para composição dos itens do questionário foram originalmente retiradas das pesquisas de Ab Hamid (2012); Galvão, Corrêa e Alves (2011); Freitas, Rodrigues e Costa, 2009; Lima et al., (2012); Abdulla (2006).

Ab Hamid et al., (2012), validaram uma escala para mensurar o desempenho de IES baseado em valor. O estudo foi desenvolvido em IES da Malásia, e resultou no modelo composto por seis indicadores qualitativos, com variáveis subjetivas: liderança, cultura, produtividade, empregados, *stakeholders* e desempenho geral. A pesquisa concluiu que os

estudos sobre desempenho no ambiente educacional estão associados à qualidade dos serviços educacionais, sendo que os elementos que mais estão presentes nos modelos de medição de desempenho são a titulação dos docentes, a infraestrutura, a imagem da IES junto à sociedade e o CPC dos cursos avaliados pelo SINAES.

O desempenho organizacional também foi estudado por Cheruiyot e Maru (2013) em estudo denominado: *service quality relative performance of public universities in East Africa*, onde, objetivando verificar o desempenho de universidades públicas, os autores identificaram a percepção dos alunos em relação aos concorrentes através de nove itens. Os autores buscaram avaliar a relação entre a qualidade dos serviços prestados e o desempenho das IES no leste da África, mostrando que há relação significativa entre a qualidade dos serviços e o desempenho das IES envolvidas. Nesse estudo os autores elaboraram e testaram uma escala com os indicadores conforme demonstrado no quadro 2.

### Quadro 2 – Indicadores de Desempenho para IES

Os serviços da universidade são muito melhores que os concorrentes
As instalações da universidade são muito melhores que os concorrentes
Programas acadêmicos universitários são muito melhores que os concorrentes
A receptividade geral da universidade às nossas preocupações é muito melhor do que a dos concorrentes
A qualidade da universidade é muito melhor do que a dos concorrentes
A qualidade universitária dos diplomados é muito melhor do que os concorrentes
As taxas de conclusão dos programas acadêmicos são muito melhores que a dos concorrentes
Dada uma chance no futuro, vou escolher esta universidade para prosseguir meus estudos
Vai recomendar a universidade como um local de estudo para meus amigos e familiares

Fonte: Cheruiyot e Maru (2013).

Para esta pesquisa, considerou-se o desempenho institucional do ponto de vista da percepção dos discentes da graduação, levando-se em conta ser este o maior alvo das ações para alcance e inserção nas instituições de ensino superior brasileiras, como demonstrado anteriormente nesta subseção.

## 2.2 Fatores antecedentes ao desempenho institucional de IES

Nesta subseção serão apresentados os recortes teóricos com os principais estudos que atestam e descrevem relações entre o desempenho institucional e alguns fatores antecedentes, a saber, qualidade percebida, satisfação e vantagem competitiva.

## 2. 2.1 Qualidade percebida em serviços e desempenho institucional

A economia pós-industrial e a necessidade de estabelecer vantagens competitivas organizacionais provocaram o desenvolvimento de pesquisas na área de marketing de serviços em todo o mundo, fazendo emergir modelos para avaliação da qualidade em serviços. A partir da década de 80, com os estudos de Grönroos (1984), é introduzido o conceito de qualidade percebida e o modelo de qualidade total do serviço. Este é visto como um ato, uma ação, um esforço, um desempenho, algo intangível posto que precisa ser vivenciado, experimentado, desempenhado e transferido, podendo ser classificado levando em conta o esforço do consumidor em sua obtenção (quanto a serviços de consumo e industriais), à durabilidade e à sua intangibilidade (LAS CASAS, 2002).

A avaliação de serviços não se constitui tarefa das mais simples, distinguindo-se estes dos bens físicos, conforme mostra o quadro 3.

**Quadro 3 - Diferença entre serviços e bens físicos**

SERVIÇOS	BENS FÍSICOS
Intangível	Tangível
Heterogêneo	Homogêneo
Uma atividade ou processo	Uma coisa
Produção, distribuição e consumo são processos simultâneos	Produção e distribuição separadas do consumo
Valor principal produzido nas interações entre comprador e vendedor	Valor principal produzido em fábrica
Clientes participam da produção	Clientes normalmente não participam do processo de produção
Não pode ser mantido em estoque	Pode ser mantido em estoque
A propriedade não pode ser transferida	A propriedade pode ser transferida

Fonte: Grönroos (2009).

Conforme Corrêa e Caon (2012) o conceito de serviços é uma declaração de intenções, uma declaração de o que e como a organização pretende oferecer aos chamados *stakeholders*, o valor que a empresa de serviço pretende entregar. Os serviços são experiências que o usuário vivencia, diferentemente dos produtos que são coisas que podem ser possuídas, estes, por serem bens intangíveis, são de difícil avaliação antes da compra, que nesse caso é feita baseada nas referências de outras pessoas ou na reputação da organização prestadora de serviço (GIANESI; CORRÊA, 1996). Já o conceito de qualidade influenciando a percepção de usuários acerca de serviços públicos é bastante variado, conforme observado na literatura, podendo ser relacionado à qualidade como excelência, valor, conformação de

especificações e superação das expectativas dos clientes (NOVAES; LASSO; MAINARDES, 2015; MILAN et al., 2015; BRESSAN; BASSO E BECKER, 2015).

De acordo com Grasel (2002), a qualidade dos serviços é definida pelo grau de atendimento das expectativas dos clientes, diante da percepção que este tem sobre o serviço prestado. “Se o nível de percepção estiver aquém do nível das expectativas, a sua avaliação deve ser desfavorável e vice-versa” (GRASEL, 2002, p. 33).

Grönroos (2006) diz que a qualidade do serviço depende de suas variáveis: serviço esperado e serviço percebido, sendo necessário conhecer os recursos e atividades, controlados ou não pela empresa, que tem impactos sobre essas variáveis. As atividades tradicionais do marketing (publicidade, venda aos clientes, promessas etc.), a tradição, a ideologia, a experiência anterior com o serviço podem influenciar nas expectativas do cliente.

A qualidade pode ser entendida como a capacidade intrínseca dos produtos e serviços de prover a satisfação de seus consumidores, a partir da conformidade das especificações do cliente, pois o que conta é o que o cliente percebe como qualidade (EBERLE, 2009). A qualidade também é entendida como parte da dimensão operacional do desempenho, como indicador para o desempenho organizacional (BRITO; BRITO, 2012). Estudos apontam que a mensuração da qualidade em serviços também está relacionada à satisfação dos consumidores, sendo essencial para reter e atrair clientes (LOPES, et al, 2007; EBERLE, 2009; BRESSAN; BASSO; BECKER, 2015).

Dessa forma, Giansesi e Corrêa (1996), asseguram que existem aspectos que podem influenciar na percepção do cliente sobre o serviço prestado, conforme mostra o quadro 4.

**Quadro 4 - Percepção do cliente sobre o serviço prestado**

ASPECTOS	INFLUÊNCIA NO SERVIÇO
Consistência dos Serviços	Relacionada à não variabilidade no resultado ou no processo
Competência	Relacionada à exigência de habilidades e conhecimento adequado para a realização dos serviços
Velocidade de atendimento	Em termos de pronto atendimento
Atendimento/atmosfera	Sobre cortesia e personalização do atendimento
Flexibilidade	Capacidade de mudar e adaptar processos e produtos de acordo com as necessidades do cliente
Credibilidade e segurança	Relacionado ao risco percebido quanto confiabilidade do serviço
Acesso	Localização e facilidade de contato
Tangibilidade	No que se refere à qualidade e ou aparência de qualquer evidência física relacionados ao serviço
Custos	Quanto a oferecer um serviço a um baixo custo

Fonte: Elaborado pela autora com base em Giansesi e Corrêa (1996).

Em busca de determinar a qualidade em serviços, vários estudos apresentam modelos para a avaliação considerados adequados para serem aplicáveis aos mais diversos serviços. Miguel e Salomi (2004) construíram uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços, elaborando um quadro resumo destes, conforme mostra o quadro 5.

**Quadro 5 - Modelos para medição da qualidade em serviços (Continua)**

AUTOR	MODELO	CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS	CONCLUSÕES PRINCIPAIS	ÁREA DE APLICAÇÃO
Grönroos (1984)	Não apresenta modelo com apresentação algébrica	Qualidade = expectativa, desempenho e imagem	- Interação comprador /vendedor é mais importante que atividades de marketing  -Contrato comprador / vendedor tem mais influência na formação da imagem que atividade de marketing	Diversos tipos de serviços
Parasuraman <i>et al.</i> (1985,1988)	SERVQUAL $Q_i = D_i - E_i$	22 itens distribuídos em cinco dimensões da qualidade	- A qualidade de serviços pode ser quantificada  - Determina cinco dimensões genéricas para todos os tipos de serviços  - A qualidade de serviços é diferença entre expectativa e desempenho ao longo das dimensões	Diversos tipos de serviços
Brown e Swartz (1989)	$Q_i = E_i - D_i$	Utiliza as dez dimensões desenvolvidas por Parasuraman <i>et al.</i> (1985)	A qualidade de serviços é a diferença entre desempenho e expectativa ao longo das dimensões	Atendimento em consultórios da área médica
Bolton e Drew (1991)	Modelo de avaliação do serviço e valor  Representado por várias equações algébricas	- Utiliza quatro dimensões desenvolvidas por Parasuraman <i>et al.</i> (1988)  - Introduz o conceito do valor na avaliação da qualidade do cliente	- Concluem que as características dos clientes influenciam as avaliações de qualidade e valor pelo cliente  - A não confirmação das expectativas está	Serviços de telefonia

			mais fortemente correlacionada com a qualidade dos serviços	
Cronin e Taylor (1992)	SERVPERF $Q_i = D_i$	Utiliza as cinco dimensões gerais desenvolvidas por Parasuraman <i>et al.</i> (1988)	- Avaliação de qualidade de serviços é melhor representada pelo desempenho ao longo das dimensões	Diversos tipos de serviços
Teas (1993)	Modelo do Desempenho ideal $Q_i = - \left[ \sum_{j=1}^m w_j  D_i - I_i  \right]$	Utiliza as cinco dimensões gerais desenvolvidas por Parasuraman <i>et al.</i> (1988)	O modelo do desempenho ideal tem maior correlação com as preferências de compra, intenções de recompra e satisfação com os serviços	Lojas de varejo

Fonte: Miguel e Salomi (2004).

Entre os estudos, destaca-se na literatura o modelo de escala criado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988), a escala SERVQUAL, que tem como base o paradigma da desconfirmação, no qual os clientes comparam o que esperam que o fornecedor deveria oferecer e suas percepções do desempenho real do serviço entregue. Esta escala apresenta cinco dimensões da qualidade percebida dos clientes, envolvendo a qualidade técnica e funcional. A qualidade técnica está relacionada a *o que* é entregue, ou seja, o resultado técnico e a qualidade funcional ao *como* se entrega tal resultado.

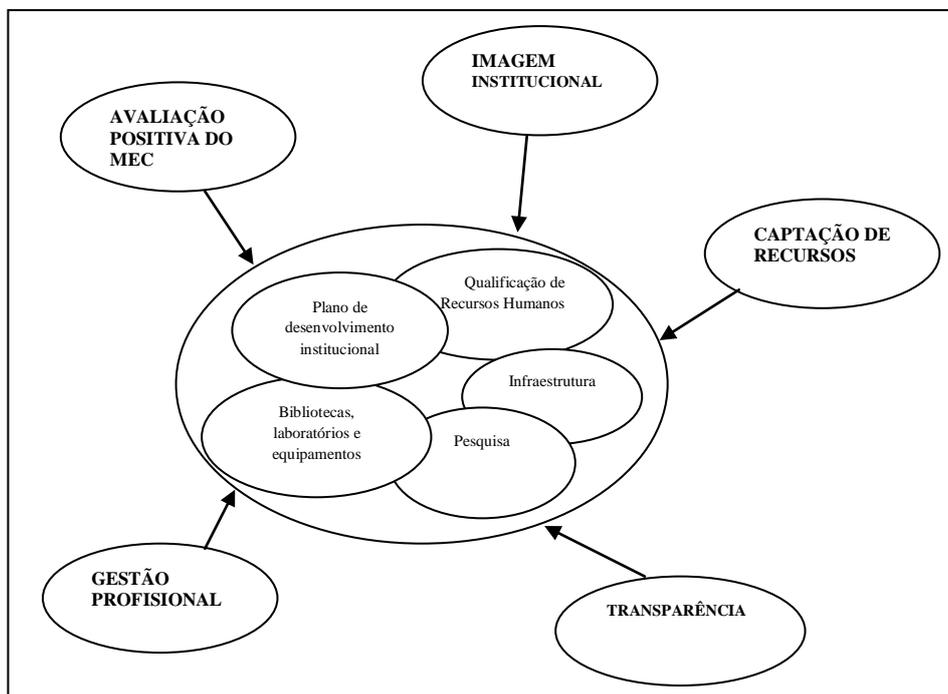
Parasuraman, Zeithaml e Berry em estudo realizado em 1988, elegeram cinco dimensões para medir a qualidade percebida: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. A confiabilidade trata da capacidade de realizar um serviço prometido de forma confiável e precisa; a presteza diz respeito a proporcionar o serviço com disposição para facilitar e ajudar o cliente; a segurança, habilidade em transmitir confiança e segurança, com cortesia e conhecimento; a empatia, refere-se aos cuidados e atenção individualizados aos clientes e a tangibilidade, refere-se instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação. A SERVPERF, desenvolvida por Cronin e Taylor (1992), utiliza os mesmos indicadores, contudo baseando-se somente na percepção de desempenho dos consumidores, é considerada uma alternativa à SERVQUAL.

Qualidade significa fazer as coisas certas, entregar bens ou serviços conforme as especificações ou necessidades dos clientes, fazer produtos que realmente os clientes desejam, sem cometer erros (GONÇALVES et al., 2011).

No que se refere à qualidade percebida no ambiente das instituições educacionais, consoante aos estudos de Eberle (2009), a identificação das dimensões da qualidade em IES são importantes fontes para consolidação e alavancagem no mercado, pois é preciso considerar que alunos satisfeitos têm maior probabilidade de manter relacionamentos e de indicar a instituição a terceiros. A definição de qualidade pode ser considerada através de cinco dimensões estabelecidas na taxionomia de Garvin (1988): transcendental, baseada no produto, baseada no usuário, baseada na produção e baseada no valor (SILVA; SAUAIA, 2014). Nesta perspectiva, a definição que mais se aplica a este estudo se refere à abordagem que caracteriza a qualidade como variável precisa e mensurável proveniente da percepção do usuário.

A qualidade em serviços educacionais pode determinar a sobrevivência das organizações de ensino superior e por isso estas devem buscar maior atratividade e fidelização de seus clientes não permitindo que sejam reduzidos os seus investimentos (GRAMANI, 2008). Considerando a qualidade no setor de educação Gramani (2008) elencou cinco fatores para a qualidade de uma IES, que se interligam. A qualificação de recursos humanos, a infraestrutura, o plano de desenvolvimento institucional, a pesquisa e a existência de bibliotecas laboratórios e equipamentos. Tais fatores podem ser beneficiados por mais cinco indicadores, conforme mostra a figura 3.

**Figura 3 – Indicadores de qualidade em IES**



Fonte: Gramani (2008).

Nesse sentido, Bressan, Basso e Becker (2015) identificaram os atributos e dimensões da qualidade, associada ao desempenho da IES, em busca de caracterizar as percepções dos clientes internos (alunos, professores, servidores) que estão relacionadas à satisfação, produtividade e desempenho institucional. Estes autores propuseram uma escala específica para ser aplicada a alunos de graduação, composta por seis dimensões e vinte indicadores, sendo estes: organização curricular, corpo docente, pesquisa e extensão, organização administrativa, infraestrutura, serviço agregados, conforme mostra o quadro 6.

**Quadro 6: Escala para mensurar a qualidade percebida**

Organização curricular	Oferta de aulas práticas
	Relação entre os conteúdos ministrados e a prática profissional
	Adequação do currículo do curso às demandas da prática profissional
	Possibilidade de conhecer ferramentas adequadas e atuais para a prática profissional
	Organização curricular
Corpo docente	Titulação dos professores
	Professores atualizados com os conhecimentos práticos ferramentas da profissão
	Professores preparados para as aulas
Pesquisa e extensão	Possibilidade de participar de atividades relacionadas com a prestação de serviço à comunidade
	Possibilidade de participar de grupos de estudos
Organização administrativa	Eficiência no atendimento
	Comunicação entre alunos e funcionários
	Educação dos funcionários
	Resolução de problemas
Infraestrutura	Salas de aula
	Limpeza dos ambientes
	Conforto dos ambientes
Serviço agregados	Restaurante*
	Xerox
	Estacionamento

Fonte: Elaborada por Bressan, Basso e Becker (2015).

Esta escala, segundo estes autores, permite comparar os resultados obtidos entre as instituições, identificando seu desempenho em relação a concorrentes além de acompanhar a evolução e percepção por parte dos alunos em relação às melhorias desenvolvidas pelas instituições; será possível ainda identificar a qualidade percebida por alunos de diferentes níveis e cursos, permitindo a tomada de decisão focada no perfil e necessidades específicas dos mais variados perfis.

Milan et. al. (2015) traz como resultado de pesquisa o conjunto de seis fatores ou dimensões (corpo docente e currículo, imagem e reputação, valor percebido, limpeza,

atendimento aos alunos e segurança), em uma escala que se aplicada de forma regular possibilitará definir índices de qualidade percebida nas IES relacionados a desempenho, evolução da percepção e identificação da qualidade em diferentes níveis e cursos, facilitando a tomada de decisão por perfis variados. Tais dimensões podem impactar na satisfação dos alunos e na sua retenção nas IES. Para este autor, as IES fornecem vários serviços e precisam levar em conta os aspectos acadêmicos, administrativos e de serviços de apoio, não somente as atividades de ensino-aprendizagem, na avaliação da qualidade global dos serviços.

Pacheco, Mesquita e Dias (2015), relacionaram a qualidade percebida à satisfação, criando um modelo para verificar a relação entre os construtos. Como resultado, os autores identificaram que há uma relação direta e positiva entre os construtos, sendo que quanto maior a qualidade percebida do cliente, maior se torna sua satisfação com os serviços educacionais da IES. A conclusão foi de que os construtos são multidimensionais, sendo os fatores da qualidade percebida: corpo docente, apoio acadêmico, serviços administrativos, atenção aos estudantes, infraestrutura de ensino, biblioteca, qualidade de ensino, acesso a tecnologia e setor de reprografia; a satisfação teve como fatores o corpo docente, infraestrutura de ensino, acesso a tecnologia, setor de reprografia, serviços administrativos, mercado de trabalho, atividades extracurriculares, coordenação de curso, biblioteca, cantina.

As expectativas são vistas como fator de antecipação e determinantes para a qualidade esperada. Segundo Grönroos (2009), estas são as necessidades ou desejos e valores dos clientes, a imagem ou oferta da empresa, o preço praticado e a propaganda boca-a-boca. Diferente de outros pontos de vistas, para este autor a percepção da qualidade do serviço antecede o julgamento da satisfação ou insatisfação. A qualidade percebida será proveniente da qualidade vivenciada. Nesta mesma linha de pensamento encontram-se Cronin e Taylor (1992), que asseguram que a qualidade do serviço conduz à satisfação do cliente.

As percepções que o consumidor tem da qualidade dos serviços levam à percepção de valor e satisfação (ROCHA; SILVA, 2006).

Coutinho (2007) afirma que, para as organizações, a qualidade torna-se de fundamental importância até mesmo para sua sobrevivência ao longo do tempo, sendo que à medida que as expectativas dos clientes são atendidas com serviços adequados, a qualidade se evidencia fazendo crescer o conceito de satisfação entre os consumidores. A instituição que se preocupa com a satisfação, sofre menos abandono de cursos e pode indicar e atrair novos alunos para a IES.

A qualidade percebida também está relacionada à formação de vantagem competitiva para as instituições ensino superior, levando em consideração os recursos e capacidades

disponíveis. O estudo de Salvador (2011) identifica as competências essenciais que geram vantagem competitiva para as IES. A autora conclui que existem recursos, na esfera administrativo-financeira e na esfera acadêmica, e competências, na esfera administrativo-financeira (competências de suporte) e na esfera acadêmica (competências essenciais e distintas), as quais podem gerar valor e competitividade.

### 2.2.2 Satisfação e desempenho institucional

Segundo os estudos de Oliver (1980; 2010), a satisfação aumenta à medida que a relação desempenho/expectativa aumenta, existindo a seguinte relação: se a percepção alcança as expectativas, a pessoa fica satisfeita; se a experiência for melhor que o esperado, então a qualidade percebida é alta e a pessoa fica encantada; mas se a experiência não suprir as expectativas, então a qualidade percebida é baixa e não existirá satisfação.

Com base no modelo da (des)confirmação das expectativas, Oliver (2010) aponta resultados vinculados à (in)satisfação, conforme o quadro 7.

**Quadro 7 - Resultados vinculados à satisfação/insatisfação**

Insatisfação	Resultante da baixa qualidade percebida (desconfirmação negativa), a qual não supre as expectativas dos usuários.
Satisfação	Quando a qualidade é adequada (confirmação das expectativas).
Encantamento	Elevado nível de qualidade, resultando em percepções que excedem as expectativas (desconfirmação positiva).

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Oliver (2010).

Por sua importante função para o julgamento da qualidade em relação ambiente vivenciado pelas IES, a satisfação de alunos também é recorrente em pesquisas.

Em estudo recente, Arambewela e Hall (2006), pesquisaram a satisfação de alunos utilizando o modelo SERVQUAL, muito utilizado em estudos dessa natureza. Os autores fizeram um estudo relacionado ao país de origem, com estudantes asiáticos, na Austrália. Para essa pesquisa o aspecto tangível foi o mais significativo na formação da satisfação entre os alunos. Schleich, Polydoro e Santos (2006), em estudo construíram uma escala de satisfação para estudantes do ensino superior buscando compreender melhor o processo de interação entre estudantes e a instituição. A escala utilizada pode ser vista conforme demonstrado no quadro 8.

**Quadro 8 - Escala para medir satisfação acadêmica (Continua)**

DIMENSÃO	ASPECTOS
Satisfação com o curso	Relacionamento com professores
	Relacionamento com os colegas de curso
	Adequação entre o envolvimento pessoal no curso e o desempenho acadêmico obtido
	Interesse dos professores em atender os estudantes durante as aulas
	Conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram
	Reconhecimento por parte dos professores do meu envolvimento com minha formação
	Compromisso da instituição com a qualidade de formação
	Avaliação proposta pelos professores
	Estratégia de aula utilizada pelos professores
	Relevância do conteúdo das disciplinas
	Disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala de aula
	Adequação do conteúdo para formação
	Adequação entre as tarefas exigidas no curso e o tempo estabelecido pelos professores para realização
Oportunidade de Desenvolvimento	Diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição
	Currículo do curso
	Eventos sociais oferecidos pela instituição
	Envolvimento pessoal nas atividades do curso
	Programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição
	Condições oferecidas para o meu desenvolvimento profissional
	Condições para ingresso na área profissional de formação
	Programa de apoio financeiro oferecido pela instituição
	Oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecida pela instituição
Satisfação com a instituição	Recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição
	Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria
	Equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática
	Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca
	Acervo disponível na biblioteca
	Segurança oferecida pela instituição
	Infraestrutura física das salas de aula
	Infraestrutura física da instituição
	Limpeza da instituição
	Serviços oferecidos pela biblioteca
	Conforto das instalações da instituição
Localização dos diferentes setores que compõem a instituição	

Fonte: Elaborado por Schleich, Polydoro e Santos (2006).

Segundo Schleich, Polydoro e Santos (2006), conhecer as satisfações ou insatisfações dos estudantes pode auxiliar a elevar o entendimento do impacto do ensino superior no seu desenvolvimento integral, pois o desencontro entre a diversidade de expectativas dos estudantes e o que realmente a instituição oferece pode gerar baixo desempenho, reduzida integração, insucesso e até mesmo o abandono do curso. Este pensamento é concernente a contribuição de Kotler e Fox (1994), que assegura que por um lado o aluno escolhe e decide, mediante um conjunto de preferências particulares, a partir da satisfação ou insatisfação se continua matriculado ou desiste da instituição após adentrar, o que pode comprometer os resultados das avaliações e o desempenho das IES.

Em um mundo competitivo, cada vez mais as organizações buscam serviços de excelência para alcançar a satisfação e retenção de seus clientes. Segundo Silva e Saraiva (2012), isso só é possível criando-se uma filosofia de gestão que contribua para o aumento da competitividade, satisfação e fidelização de clientes, que parta de uma análise global e que permita obter um melhor entendimento acerca dos fatores que estão associados à qualidade, competitividade, satisfação e fidelização de clientes.

A satisfação de clientes é o resultado da comparação entre o serviço esperado (expectativas) em relação ao serviço percebido. Quando o cliente compara o serviço percebido com o serviço desejado, ele terá uma medida de superioridade do serviço percebido (ou da qualidade em serviços), e quando ele compara o serviço percebido com o serviço adequado, ele fará uma medida da adequação do serviço (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988). A satisfação pode estar relacionada à avaliação do sucesso ou do fracasso de um serviço no que se refere ao atendimento das necessidades e dos desejos dos clientes (MILAN, 2006; SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006).

A satisfação pode apresentar as seguintes conseqüências: (i) comportamento da reclamação como forma de alívio à dissonância cognitiva; (ii) comunicação boca-a-boca negativa quando há falhas no produto ou serviço e (iii) repetição de compra quando houver satisfação (SZYMANSKI; HENARD, 2001). A satisfação do cliente é uma resposta ao produto ou serviço oferecido, para o qual ele julga o valor das características daquilo que recebeu e compara com suas expectativas, sendo assim produtora de conseqüências positivas ou negativas que podem determinar reclamações, elogios, descompromisso, lealdade, fracasso ou sucesso das organizações (CAMPOS; LOPES NETO, 2013).

Eberle (2009) diz que alunos satisfeitos possuem mais capacidade para se relacionarem e de indicarem o serviço para outras pessoas. Oliver (1996) diz que a satisfação

está relacionada Satisfação com o curso, com oportunidade desenvolvimento e a satisfação com a instituição.

### 2.2.3 Vantagem competitiva e desempenho institucional

A vantagem competitiva pode ser considerada a diferença entre os benefícios percebidos obtidos pelo cliente na compra de produtos ou serviços e o custo econômico total desses produtos ou serviços (PORTER, 1989; BARNEY; HESTERLY, 2011). Para ampliar o valor dos serviços e ganhar competitividade, as instituições precisam lançar mão dos recursos humanos e materiais de que dispõem, agregando elementos que possam trazer vantagem competitiva, pois as fontes de vantagem competitiva advêm de habilidades e recursos superiores (internos a empresa) que lhe conferem vantagens posicionais e podem refletir num desempenho superior (RODRIGUES; SANTOS JUNIOR, 2013).

O sucesso competitivo depende da criação e renovação das vantagens competitivas por parte das empresas, sendo necessário um esforço do produtor para obter peculiaridades favoravelmente distintas das demais concorrentes, por exemplo, custo e/ou preço mais baixo, melhor qualidade, menor lead-time, maior habilidade de servir à clientela, etc. (COUTINHO; FERRAZ, 1994).

Segundo Zaccarelli (2000), o sucesso da organização consiste em obter resultados superiores aos dos concorrentes. O autor acredita que a otimização do sucesso será alcançada se a empresa for vitoriosa na disputa com todos os seus concorrentes ao mesmo tempo.

A vantagem competitiva possui abordagens conceituais diferentes, podendo ser consideradas segundo sua concepção de origem, como um atributo de posicionamento, exterior à organização, derivado da estrutura da indústria, da dinâmica da concorrência e do mercado e as que consideram a *performance* superior como um fenômeno decorrente primariamente de características internas da organização (VASCONCELOS; CYRINO, 2000). Nesse sentido, tem-se que a Teoria da Visão Baseada em Recursos pode embasar os estudos com foco no ambiente interno das organizações, levando em conta o estudo dos recursos disponíveis e dos seus grupos de interesse.

A VBR está baseada nos estudos de Penrose (1959), na qual afirmava que uma empresa ganha uma característica distinta em virtude da heterogeneidade dos recursos produtivos. Nela a formulação de estratégias deve estar baseada na combinação eficiente dos recursos da empresa de forma a melhorar o desempenho. A organização é vista como um conjunto de recursos e capacidades que podem potencializar-se em fatores de geração de

renda e vantagens competitivas sustentáveis no tempo. Partindo destes princípios, Barney (1991), apresenta alguns indicadores para a vantagem competitiva que levam em conta a heterogeneidade dos recursos estratégicos e sua estabilidade, a saber, inovação, inimitabilidade, segmentação de mercado e posicionamento de produto/serviço.

Carvalho e Grzebieluckas (2006) relatam que as pesquisas sobre VBR vêm aprofundando o conhecimento e o entendimento de como os recursos estão sendo aplicados e combinados, do que traz a vantagem competitiva sustentável e de quais são as origens da heterogeneidade das firmas, consideradas feixes de recursos ou conjunto de competências e capacidades.

No contexto educacional superior, Mainardes; Ferreira e Tontini (2010) asseguram que aplicar esta teoria para o contexto educacional pode contribuir para a criação de estratégias nas IES, contribuindo para o aprendizado organizacional e para a entrega de competências aos seus clientes. Os autores elaboraram e testaram um modelo de identificação dos públicos e fatores internos e externos que influenciam na vantagem competitiva das IES, conforme o quadro 9.

**Quadro 9 - Fatores Internos que influenciam a Vantagem Competitiva em IES**

(Continua)

<b>FATORES INTERNOS</b>	
<b>Variável</b>	<b>Potenciais Indicadores</b>
Serviços educacionais oferecidos (cursos e serviços de apoio)	- Índices de matrículas de cada curso de ensino superior oferecido pela IES - Índice de Evasão de cada curso de ensino superior oferecido pela IES - Satisfação dos alunos-clientes com os serviços de apoio da IES (biblioteca, informática, cantina, secretaria, etc.)
Estruturas físicas, tecnologias e localização da IES	- Satisfação dos usuários com as estruturas físicas da IES - Satisfação dos usuários com as tecnologias da IES - Grau de importância da localização da IES
Capacidade dos recursos humanos da IES (docentes e demais colaboradores)	- Qualificação do corpo docente da IES - Qualificação dos demais colaboradores da IES - Avaliação do plano da IES para a ampliação da qualificação do corpo docente e demais colaboradores
Organização da IES para uso de recursos físicos, humanos e financeiros disponíveis	- Avaliação de desempenho dos setores da IES - Avaliação de desempenho dos colaboradores da IES - Avaliação de desempenho financeiro da IES
Capacidade da IES na inovação e aprendizagem organizacional	- Avaliação da inovação em serviços da IES (ensino, pesquisa e extensão) - Avaliação da inovação em processos internos na IES
Reconhecimento das competências distintivas da IES	- Análise das forças da IES - Análise das fraquezas da IES
Foco no mercado e cultura organizacional da IES	- Pesquisa de orientação para o mercado (geração de informações de mercado, disseminação de informações de mercado, resposta ao mercado)
Reputação da IES	- Pesquisa da imagem da IES no mercado - Participação de mercado da IES
<b>PÚBLICOS DA IES</b>	
<b>Variável</b>	<b>Potenciais Indicadores</b>
Alunos, potenciais alunos, ex-alunos, pais de alunos	- Satisfação e lealdade dos atuais alunos - Satisfação e lealdade dos ex-alunos - Satisfação e lealdade dos pais de alunos - Expectativas dos potenciais alunos
Docentes e demais colaboradores internos	- Satisfação de docentes - Satisfação dos colaboradores
Empregadores e entidades de classe	- Desempenho dos formados - Desempenho dos estagiários
Governos e agências de investigação	- Expectativas do governo de formação de profissionais - Índices de patentes e transferência de tecnologias
Comunidade local e sociedade como um todo	- Expectativas da comunidade local quanto aos profissionais formados - Necessidades da sociedade quanto aos profissionais colocados no mercado
Outros (fornecedores, outras IES, etc.)	- Pesquisas de satisfação e expectativas com fornecedores, outras IES, etc.

Fonte: Elaborado por Mainardes, Ferreira e Tontini (2010).

A respeito do desempenho organizacional encontra-se na literatura a pesquisa de Soares (2016), na qual elaborou um modelo para avaliação de desempenho e competitividade em IES, integrando indicadores de desempenho aos subsistemas produtivos, entre eles, a qualidade, entendida na capacidade que um bem ou serviço tem de atender, ou mesmo superar as expectativas do cliente de maneira consistente. O estudo mostra a relação entre a avaliação e o desempenho organizacional.

Frente às mudanças do mercado, a ameaça de novos entrantes leva as IES à competição e/ou colaboração com as instituições não tradicionais e o aumento do poder de barganha dos fornecedores e consumidores aumentam a demanda por maior qualidade dos serviços prestados, ou então levam os alunos a optarem por serviços substitutos (PETERSON; DILL, 1997). Dessa forma, a percepção da qualidade é importante para levar o cliente (aluno) a optar por uma ou outra instituição, a partir de sua avaliação, pois, desde o primeiro contato com a instituição de ensino o aluno começa a receber estímulos que são processados e formam uma avaliação pessoal da qualidade global do serviço educacional (DUTRA; OLIVEIRA; GOUVEIA, 1998). A partir dos estudos encontrados, tem-se que a qualidade percebida e a satisfação dos clientes podem ser vistos como importantes fatores que, relacionados à vantagem competitiva, podem influenciar no desempenho das instituições. No que se refere às IFES, percebe-se que uma cultura voltada para a inovação aliada a uma melhor utilização de seus recursos e capacidades, dentro de uma perspectiva empresarial voltada para obtenção de vantagem competitiva, pode proporcionar uma administração estratégica de negócios mais efetiva (MINTZBERG; ROSE, 2003; BARNEY, 1991; HUANGA; FEILEEB, 2012).

Conforme Novaes; Lasso e Mainardes (2015), a qualidade pode ser vista como um diferencial competitivo de empresas públicas ou privadas vista interna ou externamente. Do ponto de vista interno auxilia na organização, minimiza o desperdício e aumenta a produtividade, do externo, possibilita manter clientes satisfeitos.

Assim, neste estudo a vantagem competitiva foi abordada pelo viés da Visão Baseada em Recursos por levar em consideração os aspectos internos da organização, no que diz respeito aos seus recursos e capacidades experimentados pelos alunos. Do ponto de vista interno, a VBR (PENROSE, 1959; WERNERFELT, 1984; PETERAF, 1993; BARNEY, 1991), é focada no ambiente interno das organizações para verificação dos fatores que geram competitividade (MAINARDES; FERREIRA; TONTINI, 2010; SALVADOR, 2011). A qualidade percebida e a satisfação são identificadas como fatores que podem gerar vantagem competitiva em uma IES, podendo influenciar no seu desempenho (GRASEL, 2002).

Quanto à aplicação da vantagem competitiva, algumas pesquisas apontam que há um consenso sobre sua busca, aplicada aos processos de gestão como estratégias para investimentos mais assertivos (GRASEL, 2002; HAAN, 2015; MILAN et al., 2015).

Vantagem competitiva pode ser entendida como sendo o intervalo de valor criado entre as fronteiras da disposição a pagar pelo cliente e o custo de oportunidade dos fornecedores (BRANDENBURGER; STUART JÚNIOR, 1996). As organizações que têm mais competitividade, implementada pela criação de valor, conseguem se diferenciar da concorrência (BARNEY, 1991).

Para Peteraf (1993) as organizações precisam possuir uma habilidade que dificulte ou bloqueie a imitação de recursos pelos concorrentes, pois as possuidoras de recursos valiosos desenvolvem uma vantagem competitiva sustentável. Nessa perspectiva da visão baseada em recursos, Wernerfelt (1984), assegura que as organizações precisam identificar recursos únicos que representam suas variáveis chave e que criam diferencial sendo os principais determinantes da vantagem competitiva.

Brito e Brito (2012) afirmam que uma empresa é considerada com vantagem competitiva quando cria mais valor que seus concorrentes, sendo que quanto mais capacidade para criá-lo, mais vantagens apresenta frente aos seus concorrentes. Significa capacidade de manobra e estratégias de competitividade, como baixo custo e diferenciação.

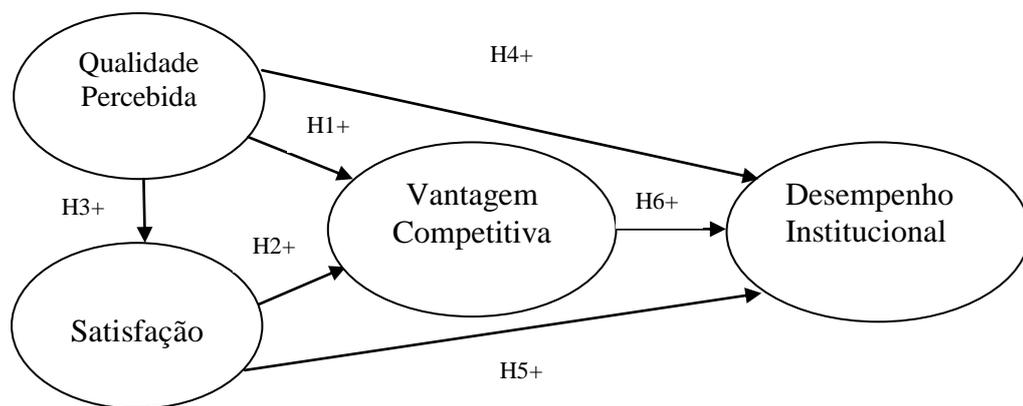
Portanto, tem-se que o argumento de que a vantagem competitiva influencia positivamente no desempenho institucional pode ser tido como válido. Por conseguinte, deriva-se a quarta hipótese da pesquisa, a qual busca o relacionamento entre vantagem competitiva desempenho institucional.

### 3 MODELO TEÓRICO E DESENVOLVIMENTO DAS HIPÓTESES

As relações entre os construtos da pesquisa podem ser compreendidas a partir dos trabalhos já abordados no referencial teórico. Assim, o desempenho, a satisfação, a qualidade percebida e a vantagem competitiva puderam ser identificados no campo teórico, como construtos para formação do modelo que se pretende analisar neste trabalho.

Um modelo se configura como possibilidade para operacionalizar uma teoria, a partir da análise das relações a serem analisadas (Hair, et al., 2009). Dessa forma, demonstra-se abaixo o modelo de análise proposto para desempenho institucional, conforme a figura 4.

**Figura 4 – Modelo Teórico da Pesquisa**



Fonte: Elaborado pela autora (2018).

O objetivo principal deste estudo é verificar a influência de variáveis relacionadas ao desempenho institucional de IFES. Sendo assim, o desempenho institucional foi tratado como construto endógeno, uma vez que se buscou o entendimento das relações entre os construtos definidos e mencionados no referencial teórico e o desempenho institucional de IFES. Dessa forma, qualidade percebida, satisfação e vantagem competitiva foram tratadas como construtos exógenos. Assim, serão elencadas abaixo as hipóteses da pesquisa, cada uma delas guardando relação entre os construtos citados e seu impacto no desempenho institucional.

#### a) Qualidade percebida e vantagem competitiva

Segundo Macmillan e Jones (1984), quase todas as organizações, senão todas estão envolvidas com alguma forma de competição, seja por clientes ou por conquistar recursos escassos. A concorrência estabelecida no mercado universitário leva a gestão das IES a identificar suas vantagens competitivas, em busca da melhoria dos padrões de qualidade, esta, segundo Walter et al. (2011), é importante para que as IES preservem a reputação e obtenham

uma imagem positiva. A qualidade percebida pode ser amplamente dividida como superioridade ou excelência, relacionada ao julgamento do consumidor quanto à qualidade geral e superioridade de um produto ou serviço pretendido em relação às alternativas (ZEITHAML, 1988).

Segundo Pereira, Carvalho e Laurindo (2006) a qualidade percebida proporciona valor através da razão de compra, da diferenciação/posição, do preço prêmio, do interesse dos canais de distribuição e da extensão da marca. Salvador (2011) afirma que a geração de vantagem competitiva depende da percepção de valor construído nas instituições pelo seu público alvo (governo e aluno), sendo a oferta de educação com qualidade uma competência essencial, aliada à competências distintivas, que estão voltadas para a gestão acadêmica (inovação contínua, qualificação e comprometimento do corpo docente, projetos pedagógicos que integram teoria e prática, infraestrutura, controle gerencial).

Por fim, tem-se que mediante a competitividade atual as IES são forçadas a elaborar estratégias competitivas inovadoras para captar, conquistar e manter clientes para garantir ou ampliar sua participação no mercado (MINTZBERG; ROSE, 2003).

Assim tem-se que o argumento de que a qualidade percebida influencia positivamente na vantagem competitiva da IES pode ser tido como válido.

## **H<sub>1</sub> – A Qualidade Percebida influencia positivamente na Vantagem Competitiva das IFES.**

### **b) Satisfação e vantagem competitiva**

A competitividade das IES provoca uma maior preocupação com a satisfação dos clientes, segundo Milan et. al. (2015), levando as organizações a se conscientizarem da necessidade de buscarem diferenciais que atendam às expectativas dos seus clientes, a fim de repercutir em um maior nível de satisfação.

Segundo Brito e Brito (2012) quando se trata das IES, o cliente é a própria sociedade e quando suas expectativas são atendidas estas organizações cumprem a sua função social, apresentando um bom desempenho. Alves e Raposo (2007) asseguram que estabelecer uma relação duradoura com os alunos ajuda na sustentabilidade da IES e no fortalecimento de sua imagem institucional, além de possibilitar melhores resultados econômico-financeiros. Mediante isso, pode-se perceber que há influência da satisfação para a vantagem competitiva. Deriva-se daí a segunda hipótese da pesquisa, a qual busca o relacionamento positivo entre satisfação e a vantagem competitiva.

## **H2 – A Satisfação influencia positivamente na Vantagem Competitiva das IFES.**

### c) Qualidade percebida e satisfação

A qualidade percebida quando vista internamente pode auxiliar na eficiência da organização, minimizando o desperdício e aumentando a produtividade, já do ponto de vista externo, possibilita manter clientes satisfeitos (MAINARDES; LOURENÇO, 2010). Para Zeithaml e Bitner (2003) a satisfação é influenciada pelas percepções acerca da qualidade dos serviços, dos elementos tangíveis associados aos serviços e do preço, e pelas percepções a respeito dos fatores situacionais e pessoais. Conforme Cronin e Taylor (1992) níveis mais altos de qualidade percebida resultariam em um aumento da satisfação do consumidor.

Nos estudos de Pacheco, Mesquita e Dias (2015), os autores concluem que a satisfação é um construto multidimensional em que os fatores corpo docente, infraestrutura de ensino, acesso a tecnologia, setor de reprografia, serviços administrativos, mercado de trabalho, atividades extracurriculares, coordenação de curso, biblioteca e cantina são passíveis de avaliação, devendo ser utilizados pela gestão, principalmente, para maiores investimentos, a fim de produzir efeitos positivos na satisfação dos usuários. Diante dessas evidências, estabeleceu-se a terceira hipótese, a qual busca o relacionamento entre qualidade percebida e satisfação.

## **H3 – A Qualidade Percebida influencia positivamente na Satisfação.**

### d) Qualidade percebida e desempenho institucional

A qualidade percebida sobre serviços educacionais tem sido apontada como essencial para contribuir com a gestão, na utilização de ferramentas adequadas para melhoria dos serviços e processos, estando ainda relacionada à retenção de clientes, mediante o quadro da evasão estabelecido, frente à concorrência estabelecida (BRESSAN; BASSO; BECKER, 2015). De acordo com os estudos de Sachdev e Verma (2004), é possível identificar a relação entre qualidade percebida com a rentabilidade e os custos, sendo que a qualidade pode ser relacionada com a satisfação, retenção de clientes, intenção comportamental e boca a boca positivo, colaborando com as estratégias de marketing das empresas, contribuindo para de forma positiva para seu posicionamento no mercado em que atua.

Nesse sentido, Eberle (2009) afirma que a gestão do valor percebido e do próprio valor dos clientes é aceitável e indicada para cenários de alta competitividade e de constantes mudanças no ambiente de negócios, no comportamento dos consumidores ou clientes e das próprias organizações.

Assim, pode-se inferir a relação entre esses fatores, estabelecendo-se uma quarta hipótese para o estudo.

#### **H4 – A Qualidade Percebida influencia positivamente no Desempenho Institucional.**

##### e) Satisfação e desempenho institucional

Conforme Ferreira et al. (2008) o crescimento da concorrência está fazendo com que as IES se esforcem na conquista de novos clientes (alunos) e na implementação de estratégias de retenção e de manutenção destes. Nesse sentido, a satisfação pode ser usada como estratégia para a retenção e lealdade, e, conseqüentemente, uma maior lucratividade e rentabilidade para a empresa (MILAN, 2006).

Para Kotler e Fox (1994) uma instituição orientada para o mercado deseja atingir um nível máximo de satisfação de clientes uma vez que é menos provável que clientes satisfeitos abandonem a instituição. Schleich, Polydoro e Santos (2006) também afirmam que o desencontro entre as expectativas e o que realmente a instituição oferece pode causar até mesmo o abandono do curso. Diante do exposto, pode-se dizer que é possível uma relação positiva entre a satisfação e o desempenho de IES, estabelecendo-se a quinta hipótese para este estudo.

#### **H5 – A Satisfação influencia positivamente no Desempenho Institucional.**

##### f) Vantagem competitiva e desempenho institucional

Do ponto de vista da visão baseada em recursos e capacidades, as organizações precisam identificar recursos únicos que representem suas variáveis-chave e que criam diferencial para obterem vantagem competitiva (PETERAF, 1993). Existe a necessidade de desenvolvimento de habilidades que dificultem ou bloqueiem a imitação de recursos pelos concorrentes (WERNERFELT, 1984), transformando a organização num feixe de recursos (PENROSE, 1959), com a capacidade de geração de custos mais baixos, melhor qualidade ou maior desempenho do produto, representando a geração de valor para o cliente como a genuína fonte de vantagem competitiva (BARNEY, 1991). Nesse sentido, Mainardes, Ferreira e Tontini (2010) asseguram que ao analisarem a competitividade de sua organização a gestão das organizações educacionais deve levar em conta fatores internos, relacionados a serviços educacionais estruturas físicas, capacidades dos recursos humanos e inovação, organização com o uso de recursos físicos, humanos e financeiros, reconhecimento das competências distintivas, foco no mercado e cultura organizacional.

Segundo Alves (1999) as instituições de ensino superior estão inseridas num contexto de concorrência declarada, que afeta sua estrutura e impõe restrições financeiras aos processos de gestão, o futuro das mesmas está diretamente relacionado à sua capacidade de atrair e reter alunos, sendo fundamental que entendam quem é o seu cliente e o que ele espera dela. Partindo dessa compreensão, pode-se verificar uma possível relação positiva da vantagem competitiva com o desempenho de IES, derivando-se a sexta hipótese para este estudo.

### **H6 – A Vantagem Competitiva influencia positivamente no Desempenho Institucional.**

Para melhor compreensão das hipóteses, a seguir apresenta-se no quadro 10, uma síntese do conjunto de hipóteses do estudo, com seus construtos e as referências que deram suporte à formação de cada uma delas.

**Quadro 10 – Hipóteses da Pesquisa**

<b>Hipótese</b>	<b>Construto</b>	<b>Enunciado</b>	<b>Referências</b>
<b>H1</b>	Qualidade Percebida	A qualidade percebida influencia positivamente na vantagem competitiva	Macmillan e Jones (1984); Walter et al. (2011); Zeithaml (1988); Pereira, Carvalho e Laurindo (2006); Mintzberg; Rose (2003); Salvador (2011)
<b>H2</b>	Satisfação	A satisfação influencia positivamente na vantagem competitiva das IFES	Milan et al. (2015); Brito; Brito (2012); Alves e Raposo (2007); Novaes, Lasso e Mainardes (2015)
<b>H3</b>	Qualidade Percebida	A qualidade percebida influencia positivamente na satisfação	Pacheco, Mesquita e Dias (2015); Mainardes; Lourenço (2010); Zeithaml e Bitner (2003); Cronin e Taylor (1992)
<b>H4</b>	Qualidade Percebida	A qualidade percebida influencia positivamente no desempenho institucional	Bressan; Basso; Becker (2015); Sachdev e Verma (2004); Eberle (2009)
<b>H5</b>	Satisfação	A satisfação influencia positivamente no desempenho institucional	Ferreira et al. (2008) Milan, 2006). Para Kotler e Fox (1994)
<b>H6</b>	Vantagem Competitiva	A vantagem competitiva influencia positivamente no desempenho institucional	Peteraf (1993); Wernerfelt, (1984); Penrose (1959); Barney (1991); Mainardes; Ferreira ; Tontini (2010); Alves (1999)

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

#### 4 CONTEXTUALIZAÇÃO DA IFES EM ESTUDO

O estado do Piauí possui um crescente mercado de ensino superior que é marcado pela chegada de inúmeras IES privadas, sobretudo a partir dos anos 2000 (RODRIGUES; FAÇANHA, 2017). A Universidade Federal do Piauí (UFPI), juntamente com a Universidade Estadual do Piauí (UESPI) e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFPI), constituem-se as únicas instituições públicas com oferta de ensino superior para a população. Estas instituições, por sua vez, seguem a lógica do desenvolvimento social (RODRIGUES; FAÇANHA, 2017), sendo primordiais para o desenvolvimento do estado.

A UFPI é uma instituição de ensino superior de natureza federal, mantida pela Fundação Universidade Federal do Piauí, instalada em 1971, a partir da fusão das faculdades existentes isoladamente, Faculdade de Direito, Faculdade Católica de Filosofia, Faculdade de Odontologia, de Administração (em Parnaíba) e Faculdade de Medicina (UFPI, 2018).

Conforme informações disponíveis no *site* institucional, atualmente, resultado da expansão da rede de universidades públicas federais, a UFPI possui sua estrutura *multicampi*, onde são ofertados os cursos ministrados de forma presencial e à distância, de graduação e pós-graduação. Além do Campus Ministro Petrônio Portella, sediado em Teresina, há quatro Campi sediados no interior do Piauí. O Campus Ministro Reis Veloso (CMRV), localizado em Parnaíba, Campus Senador Helvídio Nunes de Barros (CSHNB), em Picos, Campus Professora Cinobelina Elvas (CPCE), em Bom Jesus e o Campus Amílcar Ferreira Sobral (CAFS) em Floriano. Juntos, os cinco campi ofertam 107 cursos de graduação para todo o estado.

No Campus sede, estão seis unidades de ensino denominadas de centros de ensino, que são os Centros de Ciências da Educação (CCE), da Natureza (CCN), Humanas e Letras (CCHL), Agrárias (CCA), Saúde (CCS) e Tecnologia (CT) e mais um centro diferenciado que congrega os cursos na modalidade EaD, que é o Centro de Educação Aberta e a Distância (CEAD). A UFPI possui ainda três Colégios Técnicos, que ministram cursos ligados à educação básica, sendo um localizado em Teresina e dois no interior do Estado, nos municípios de Floriano e de Bom Jesus. O quadro 11 apresenta o resumo de seus dados.

**Quadro 11 – Informações da UFPI**

Ano de Fundação	1968
Ano de Instalação	1971
Campi	5
Centros de Ensino	10
Hospital Universitário	1
Hospital Veterinário	2
Centros e Núcleos Interdisciplinares	40
Escolas Técnicas e Tecnológicas	3
Biblioteca Central Comunitária	1
Bibliotecas Setoriais	10

Fonte: Site institucional (UFPI, 2018).

Segunda consta no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) a UFPI possui autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, pautando-se na utilização de recursos humanos e materiais, enfatizando a universidade do conhecimento e o fomento à interdisciplinaridade. A sua missão consiste em

Propiciar a elaboração, sistematização e socialização do conhecimento filosófico, científico, artístico e tecnológico, permanentemente adequado ao saber contemporâneo e à realidade social formando recursos que contribuam para o desenvolvimento econômico, político, social e cultural local, regional e nacional. (PDI, 2015-2019).

A UFPI tem como objetivo cultivar o saber em todos os campos do conhecimento puro e aplicado. São suas competências:

- a) estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;
- b) formar diplomados nas diferentes áreas do conhecimento, aptos para inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;
- c) incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento e do meio em que vive;
- d) promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicação ou de outras formas de comunicação;
- e) suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;

- f) estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados a comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;
- g) promover extensão, aberta à participação da população, visando a difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição. (UFPI, 2018).

Considerada a principal IES do Piauí, está na posição 52<sup>a</sup> no *ranking* das universidades (RUF)<sup>2</sup>, que é produzido pela Folha de São Paulo. Segundo o *ranking*, que é baseado nos dados do Censo da Educação Superior 2015, a UFPI possui 47 anos, com 29.484 alunos e nota do Índice Geral de Curso 3. A seguir, alguns dados sobre o ensino, referentes a informações de 2016, no quadro 12.

### Quadro 12 – Informações sobre o ensino na UFPI

Quantidade de Cursos de Graduação presenciais na UFPI por campus	
Campus Ministro Petrônio Portella (Teresina)	62
Campus Ministro Reis Velloso (Parnaíba)	16
Campus Senador Helvídio Nunes de Barros (Picos)	16
Campus Professora Cinobelina Elvas (Bom Jesus)	7
Campus Amilcar Ferreira Sobral (Floriano)	7
Total	107
Vagas oferecidas para Cursos de Graduação presenciais na UFPI por campus	
Campus Ministro Petrônio Portella (Teresina)	3.456
Campus Ministro Reis Velloso (Parnaíba)	996
Campus Senador Helvídio Nunes de Barros (Picos)	790
Campus Professora Cinobelina Elvas (Bom Jesus)	500
Campus Amilcar Ferreira Sobral (Floriano)	320
Total	6.062
Quantidade de alunos ativos nos cursos de Pós-Graduação	
Total	1.987
Quantidade de alunos ativos nos cursos de Graduação	
Total	24.012
Quantidade de alunos matriculados nos cursos de Graduação (2017.1) – Campus Ministro Petrônio Portella	12.519

Fonte: Coordenadoria de Estatística e Documentação de Ensino da UFPI (UFPI, 2018).

<sup>2</sup> O *ranking* das universidades é uma avaliação das 195 universidades do país, feita anualmente, com base em dados nacionais e internacionais e em duas pesquisas de opinião do Datafolha em cinco aspectos (pesquisa, ensino, mercado, internacionalização e inovação). Cf. em:

Segundo as informações do PDI (2015-2019) esta é a maior universidade pública e a única de natureza federal do estado do Piauí, destacando-se pela sua atuação e o crescimento dos índices de produção intelectual, que são características que a projetam como referência e liderança nacional. A partir da melhoria da qualificação do seu corpo docente e ampliação da infraestrutura, a UFPI vem, de forma gradativa, ampliando sua área de atuação, articulando a consolidação dos cursos e programas já existentes com a implantação de outros novos, tanto em nível de graduação, quanto de pós-graduação e também por meio da definição de linhas de pesquisa em áreas estratégicas para o desenvolvimento do Estado, além da prestação de serviços à comunidade, sempre numa perspectiva de articular crescimento com desenvolvimento (PDI, p. 150).

De acordo com o PDI, em 2006 ocorreu o credenciamento para o ensino à distância com a criação do Centro de Educação Aberta e a Distância, onde oito novos cursos de graduação passam a ser oferecidos. Um importante passo para o seu desenvolvimento deu-se também em 2006, com a adesão ao REUNI, ocasionando a expansão, interiorização e reestruturação dos Campi de Parnaíba e Picos e instalação dos Campi de Bom Jesus e Floriano (2009). Conseqüentemente, conforme dados do PDI 2015-2019, cujas informações referem-se até ao Plano anterior (2010-2014), houve uma evolução do número de cursos oferecidos nesse período de 98 para 107 cursos. Já o número de vagas presencial de graduação passou de 5786 para 6034 e nos cursos à distância de 2500 para 6825. Na pós-graduação *strictu sensu* a evolução na matrícula também foi notável, sendo no mestrado de 725 para 1279, no doutorado, de 115 326 novas matrículas (PDI, p. 151).

A busca por resultados e diminuição da burocracia em serviços públicos motiva as instituições de ensino a buscarem melhorias para os serviços oferecidos à sociedade, significando um esforço para modificar a visão de ineficiência das organizações públicas, dos seus serviços e de seus servidores. Nesse sentido, a UFPI segue os parâmetros do MEC para alcançar a qualidade do ensino, adequando mudanças para garantir as medidas da eficiência e produtividade, entre elas, a aplicação dos instrumentos de avaliação institucional, o investimento com a automação de serviços operacionais com a aquisição de sistema para modernizar suas atividades (Sistema Integrado de Gestão - SIG); o aumento do número de cursos, a extensão e internacionalização, todos bem detalhados em seu PDI.

O próprio PDI se configura no instrumento de gestão que foi adotado com a instituição do SINAES, em 2004. O Plano “abrange a missão da Universidade, os seus valores, o Projeto Pedagógico Institucional, o processo avaliativo interno e externo, as políticas acadêmicas e de gestão, a infraestrutura existente e a projetada” (PDI, 2015-2019).

Em busca da qualidade, a UFPI iniciou seu primeiro processo de avaliação institucional em 1995, baseada nos documentos do Ministério da Educação, com a finalidade de aperfeiçoamento contínuo da qualidade acadêmica e melhoria do planejamento e da gestão universitária, utilizando-se também de parte do Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB). Em 2003, a UFPI se antecipa e retoma a avaliação proposta pelo SINAES a partir de 2004, pela educação com qualidade social, utilizando os resultados da autoavaliação como instrumento para a qualidade da gestão institucional, instituindo a Comissão Própria de Avaliação (CPA). Em 2006 esta comissão foi nomeada por Ato da Reitoria (1521, de 06 setembro de 2006), sendo substituída por um novo ato em 2007 (505/2010), que estabelecia a natureza multidisciplinar da comissão.

Segundo o PDI, a partir de 2010 é criada a Diretoria de Informação e Avaliação Institucional (DIAI), com o objetivo de coordenar o processo avaliativo no âmbito da UFPI. Esta diretoria elabora relatórios de autoavaliação, através da Comissão Própria de Avaliação, que são enviados ao INEP. A autoavaliação é feita seguindo as dez dimensões estabelecidas pelo SINAES, de acordo com o porte e a estrutura da IES, para a análise da qualidade e da atuação acadêmica e social, visando a sua missão institucional.

## 5 METODOLOGIA DA PESQUISA

O método científico é um conjunto de procedimentos adotados com o propósito de atingir o conhecimento (PRODANOV; FREITAS, 2013). Segundo Cervo e Bervian (2003), o método é composto pelo conjunto de processos pelos quais se permitem conhecer determinada realidade ou desenvolver certos procedimentos ou ações. Configura um meio de acesso às descobertas e está intimamente relacionado aos objetivos a serem investigados, descrevendo cada uma das fases e etapas a serem implementadas.

Para este estudo os procedimentos metodológicos configuram-se: delineamento da pesquisa; as variáveis da pesquisa de forma a demonstrar as definições constitutivas e operacionais; população e amostra; procedimentos de coleta de dados e técnicas de análise de dados.

### 5.1 Delineamento da pesquisa

Para o presente estudo entre os *construtos* identificados teoricamente e a variável desempenho institucional, quanto aos objetivos, esta pesquisa se caracterizou como exploratória, pois tem como objetivo desenvolver hipóteses (MARCONI; LAKATOS, 2007) e descritiva, tendo em vista que o estudo busca a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2007).

Quanto à abordagem o estudo utilizou-se do método quantitativo. Esta abordagem, segundo Gerhardt e Silveira (2009), focaliza uma quantidade pequena de conceitos, utiliza instrumentos estruturados e formais para coletas de dados, analisa os dados numéricos através de procedimentos estatísticos.

Na fase inicial exploratória foram feitas as seguintes etapas:

- a) revisão da literatura;
- b) definição dos construtos;
- c) desenvolvimento das hipóteses;
- d) elaboração do questionário.

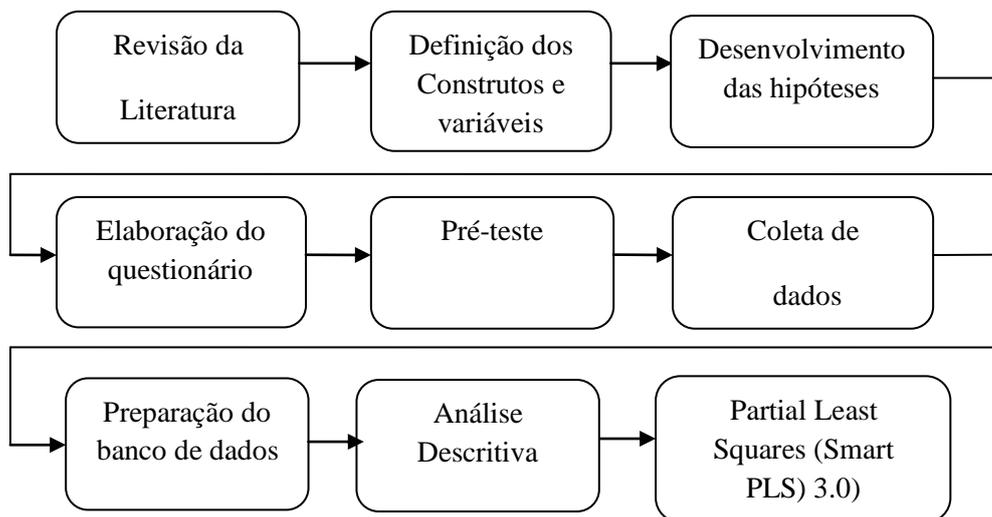
Na segunda fase descritiva, realizaram-se as etapas:

- a) aplicação do pré-teste;
- b) coleta de dados;
- c) preparação do banco de dados;
- d) análise estatística descritiva;

e) modelagem de equações estruturais por meio da técnica *Partial Least Squares (PLS)*.

Nesta pesquisa utilizou-se o PLS – SEM por se tratar de uma pesquisa exploratória, com o estudo de relações pouco utilizadas no campo de IES, onde houve necessidade de adaptação de itens. As etapas utilizadas na pesquisa estão apresentadas e podem ser visualizadas na figura 5.

Figura 5 – Delineamento da Pesquisa



Fonte: Elaboração da autora (2018).

O método quantitativo é frequentemente abordado na pesquisa descritiva e foi utilizado no estudo objetivando descobrir e classificar as relações entre as variáveis e verificar a relação entre os fenômenos analisados. Segundo Richardson (1999), este método se caracteriza pela utilização de técnicas estatísticas com a finalidade de buscar a exatidão dos resultados, objetivando as distorções de análise e de interpretação com a intenção de permitir uma margem de segurança quanto às inferências. Através da aplicação de uma pesquisa do tipo *survey*, buscou-se uma perspectiva explicativa com a coleta de dados de parte da população para avaliar a distribuição dos fenômenos pesquisados.

Os respondentes do instrumento de coleta de dados foram alunos de graduação da Universidade Federal do Piauí, do gênero masculino e feminino, cursando a partir do terceiro período. Esse critério foi estabelecido tendo por base que alunos nesse período em diante já tenham experimentado os serviços institucionais. Há estudos que comprovam que a identificação precoce dos alunos com maior probabilidade de desistir do curso tem sido uma atividade utilizada para a redução da evasão, sendo esta normalmente relacionada a fatores como a satisfação com a instituição (DIGIAMPIETRI; NAKANO E LAURETTO, 2016). A

escolha desta IFES se deu em virtude desta se configurar a mais antiga e significativa instituição pública federal do estado do Piauí, concentrando grande parcela de estudantes do ensino superior, possuindo efetiva participação no desenvolvimento regional através da formação de recursos humanos para atuar nas mais diversas áreas. A UFPI possui caráter social e estrutura acadêmica marcante para Teresina, sobretudo, no que se refere ao campus Ministro Petrônio Portela, por conta dos serviços que oferece (ensino superior, biblioteca comunitária, hospital universitário, hospital veterinário), bem como o suporte para a comunidade com serviços bancários e serviços de fotocópia e ainda o comércio que estimula e dá suporte dentro do campus ou no entorno (livrarias, lanchonetes, restaurantes), dentre outros fatores (RODRIGUES; FAÇANHA, 2017). A escolha dos alunos de graduação do campus Ministro Petrônio Portela está associada ao fato da importância deste campus para a comunidade teresinense e dos discentes da graduação ser em maior número na instituição, atrelada ao distanciamento do demais campus que compõem a universidade, a qual demandaria maior tempo para a pesquisa e recursos para deslocamento da pesquisadora.

## **5.2 Construtos da pesquisa e instrumento de coleta de dados**

Considerando os estudos já mencionados no referencial teórico, nesta pesquisa foram aplicadas escalas em forma de questionário. As escalas, testadas em outros estudos encontrados na literatura, foram adaptadas na forma de itens, considerando-se o agrupamento de assuntos homogêneos sobre os construtos. A vantagem do uso do questionário está atrelada à economia do tempo, ao fato de atingir maior número de pessoas e de dados, economia pessoal em trabalho de campo, respostas mais rápidas e maior liberdade nas respostas. (MARCONI; LAKATOS, 2007).

O questionário foi aplicado de forma presencial em escala do tipo *Likert* de 5 pontos, onde 1 foi definido como “discordo totalmente” e 5 como “concordo totalmente”. Tendo em vista que a escala para este estudo foi adaptada dos autores: Morais (2016); Mainardes, Ferreira e Tontini (2010); Schleich, Polydoro e Santos (2006); Bressan, Basso e Becker (2015), por conta dos aspectos semânticos, buscou-se uma validação por meio de Análise Fatorial Exploratória (AFE), uma vez que não se conhecia as possíveis relações entre os construtos analisados (HAIR et al., 2009). Sendo assim, buscou-se a consistência interna das escalas mediante o *Alpha de Cronbach*.

O construto desempenho institucional foi medido pelos indicadores utilizados por Morais (2016) e Morais e Romeiro (2014), em escala originalmente criada por Cheruiyot e

Maru (2013). Para esta pesquisa serão utilizados os indicadores testados por Morais (2016), a partir de uma escala do tipo *Likert* de 5 pontos onde 1 foi definido como “discordo totalmente” e 5 como “concordo totalmente”. O desempenho institucional buscou uma compreensão sobre as atitudes positivas dos discentes em relação à instituição de ensino. Os indicadores podem ser visualizados no quadro 13.

### Quadro 13 – Indicadores do Construto Desempenho Institucional

Os serviços desta universidade são muito melhores que as concorrentes
As facilidades desta universidade são muito melhores que as concorrentes
O programa acadêmico desta universidade é muito melhor do que das concorrentes
As respostas dadas aos nossos problemas por esta universidade são muito melhores são muito melhores do que as concorrentes
A imagem desta universidade é muito melhor do que a imagem das concorrentes
A qualidade dos alunos desta universidade é muito melhor do que as concorrentes
As taxas de evasão desta universidade são muito menor do que a dos concorrentes
Se tivesse oportunidade, escolheria esta universidade para fazer novos cursos no futuro
Eu recomendo esta universidade como um lugar de estudo para meus amigos e familiares

Fonte: Adaptado de Morais (2016).

O construto vantagem competitiva foi medido com base no modelo teórico testado e validado em uma universidade brasileira, desenvolvido na pesquisa de Mainardes, Ferreira e Tontini (2010). O estudo foi elaborado a partir das teorias ligadas às estratégias empresariais de Competitividade, dos Recursos e Capacidades e dos *Stakeholders* (PENROSE, 1959; WERNERFELT, 1984; PETERAF, 1993; BARNEY, 1991) onde os autores identificaram os públicos e os fatores internos e externos às organizações educacionais que influenciam a identificação das vantagens competitivas.

Os autores utilizaram como método a pesquisa documental e entrevistas, por meio de um roteiro semi-estruturado baseado no modelo, com o principal gestor da universidade (reitor) e com três dos seus subordinados diretos (diretores de ensino, de pesquisa, e administrativo financeiro). A principal contribuição do estudo foi a descoberta de indicadores de medição de cada variável do modelo proposto.

Para este presente estudo, foram utilizados os itens da escala com variáveis ligadas aos fatores internos, que correspondem à perspectiva da vantagem competitiva considerando os recursos da instituição, tendo em vista que a proposta aborda a teoria da Visão Baseada em Recursos (BARNEY, 1991). Sendo assim, os itens usados para o construto vantagem competitiva, encontram-se no quadro 14.

### Quadro 14 – Escala do Construto Vantagem Competitiva

Os serviços de apoio da minha IES são um diferencial para eu estar cursando (biblioteca, informática, cantina, secretaria, etc.)
Considero que a estrutura física da minha IES contempla todas as minhas necessidades
O investimento em inovação com a implantação do SIGAA me fez valorizar mais ainda minha IES
A localização da minha IES foi um dos fatores que me fez optar por um curso
A qualificação do corpo docente da IES não se compara com outra do estado
Posso dizer que os todos os colaboradores da IES são qualificados
Avalio os setores da IES como um diferencial para minha permanência
O desempenho dos colaboradores da IES é um diferencial para mim
As inovações em serviços da minha IES (ensino, pesquisa e extensão) são um diferencial para mim
A implantação do SIGAA como inovação trouxe melhorias para o processo interno da minha IES

Fonte: Adaptado pela autora, com base em Mainardes, Ferreira e Tontini (2010).

O construto satisfação foi medido utilizando-se a escala a partir dos estudos de Schleich, Polydoro e Santos (2006). Buscando compreender melhor o processo de interação entre estudantes e a instituição, Schleich, Polydoro e Santos (2006) verificaram a satisfação acadêmica de alunos de uma instituição particular de ensino superior do interior de São Paulo, por meio da utilização da Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA). O estudo demonstrou que a satisfação com o curso tem maior importância na percepção do valor da experiência acadêmica durante a formação do estudante. A ESEA está presente em grande parte das pesquisas empíricas de estudos relacionados à satisfação acadêmica no ensino superior brasileiro (PINTO et. al., 2017). Os construtos estão relacionados conforme o quadro 15.

### Quadro 15 – Escala do Construto Satisfação

Estou satisfeito com os recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição
Estou satisfeito com o atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria
Estou satisfeito com equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática
Estou satisfeito com o atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca
Estou satisfeito com o acervo disponível na biblioteca
Estou satisfeito com a segurança oferecida pela instituição
Estou satisfeito com a infraestrutura física das salas de aula
Estou satisfeito com a infraestrutura física da instituição
Estou satisfeito com a limpeza da instituição
Estou satisfeito com os serviços oferecidos pela biblioteca
Estou satisfeito com o conforto das instalações da instituição
Estou satisfeito com a localização dos diferentes setores que compõem a instituição

Fonte: Adaptado pela autora, com base em Schleich, Polydoro e Santos (2006).

Para mensurar o construto qualidade percebida, será utilizada a escala testada pelos autores Bressan, Basso e Becker (2015), para mensurar a qualidade percebida por alunos de graduação em IES. O estudo foi realizado em duas instituições através de entrevistas e questionário, com base em outros estudiosos, como Parasuraman et al., (1985), Cronin;

Taylor (1992) para qualidade percebida em serviços e pesquisas com foco em percepção de qualidade em serviços educacionais, com Bandeira et al. (1998), Lourenço et al. (2006). Os construtos estão relacionados conforme o quadro 16.

**Quadro 16 – Escala do Construto Qualidade Percebida**

A oferta de aulas práticas traduz a qualidade do ensino da minha IES
Titulação, atualização, preparação dos professores demonstra a qualidade do ensino na minha IES
Na minha IES tenho possibilidade de participar de atividades de extensão, de grupos de estudo, projetos de pesquisa ou extensão
Consigo êxito quando solicito algum atendimento
A comunicação entre alunos e funcionários é de qualidade
Os funcionários da minha são educados
A resolução de problemas é um fator que traduz a qualidade da minha IES
As salas de aula são de qualidade
A limpeza dos ambientes da minha IES é algo que traduz a qualidade dos serviços
Minha IES possui ambientes confortáveis
Os restaurantes da minha IES são de qualidade
As Xerox disponíveis na minha IES são de qualidade
Os estacionamentos da minha IES são de qualidade

Fonte: Adaptado pela autora, com base em Bressan; Basso; Becker (2015).

### 5.3 População e amostra

A população é o agregado de todos os elementos que compartilham algum conjunto de características comuns, formando o universo para o problema de pesquisa (MALHOTRA, 2012). A amostra investiga um subconjunto da população para daí derivar conclusões para suas características (HAIR JÚNIOR, et al., 2005).

De acordo com as informações da Coordenadoria de Estatística e Documentação de Ensino da UFPI, dispostas no site institucional, existem 12.519 alunos matriculados em cursos de graduação no Campus Ministro Petrônio Portella. Neste estudo, a população foi composta de estudantes de graduação do referido Campus, regularmente matriculados e cursando a partir do terceiro período. Assim, aplicou-se a pesquisa a uma amostra de 356 alunos. A pesquisa considerou alunos de graduação, com pelo menos três (03) semestres cursados, prevendo-se nesse período a provável utilização e vivência dos serviços da universidade pelos discentes (DIGIAMPIETRI; NAKANO; LAURETTO, 2016).

Considerando a população identificada foi determinada a amostragem com intuito de redução de tempo destinado à coleta de dados, utilizando-se uma amostra não probabilística, por conveniência (MALHOTRA, 2012). Apesar das limitações apresentadas, como por exemplo, representatividade da população, esse tipo de amostragem é amplamente empregada em pesquisas acadêmicas, com vantagens no que se refere ao tempo e ao custo do estudo.

Como o questionário possui ao todo 43 itens, o tamanho da amostra pesquisada, de 356 respondentes, está adequada, de acordo com a orientação de Hair Jr et al. (2005) de que, para proceder-se com a Modelagem de Equações Estruturais (MEE) deve-se ter, no mínimo, cinco casos para cada item do questionário. O cálculo amostral foi realizado, também, por meio do *software Gpower*. Conforme o número de preditores (três), o effect size  $f^2$  (0,15),  $\alpha = 0,05$ , intervalo de confiança de 0,95, notou-se que a amostra utilizada é significativa.

#### **5.4 Coleta de dados**

A coleta de dados para este estudo foi feita de maneira transversal. Esta se configura como a coleta de informações de qualquer amostra de elementos da população, sendo as informações obtidas uma única vez. Por conseguinte, tem-se que a pesquisa utilizou dados primários, por meio da aplicação de um questionário estruturado, com perguntas fechadas para todos os respondentes (MALHOTRA, 2012).

Os questionários foram preenchidos pelos próprios alunos, por meio de entrevista pessoal direta (face a face), aplicados pela pesquisadora. Segundo Malhotra (2012), a vantagem da entrevista pessoal direta está no *feedback* por parte dos entrevistados, pela possibilidade de uma melhor explicação de tarefas complexas, pelo uso de técnicas especiais de questionários que necessitam de contato visual para agilizar a entrevista ou melhoramento dos dados. Neste caso o acesso aos respondentes aconteceu nas bibliotecas Central e Setoriais, situadas nas dependências do Campus Ministro Petrônio Portella, da UFPI, a fim de alcançar uma maior concentração de alunos dos mais diversificados cursos da universidade.

Realizou-se um pré-teste no dia 09 de maio de 2018, com 40 respondentes, com a finalidade de analisar a consistência das escalas utilizadas e identificar possíveis problemas de interpretação das questões. Notou-se que o questionário atendeu bem aos objetivos da pesquisa e o tempo médio de aplicação foi de 10 a 12 minutos. Tendo em vista que o pré-teste realizado confirmou a consistência das escalas utilizadas na pesquisa, os questionários foram aplicados entre os dias 21 a 30 de maio de 2018, a 356 discentes distribuídos entre os cursos da universidade, conforme mostra a tabela 1.

**Tabela 1 – Distribuição dos respondentes por curso**

<b>Curso</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>	<b>Porcentagem Válida</b>	<b>Porcentagem Acumulativa</b>
Física	19	5,3	5,3	5,3
Biologia	6	1,7	1,7	7,0
Engenharia de materiais	9	2,5	2,5	9,6
Matemática	9	2,5	2,5	12,1
Medicina	21	5,9	5,9	18,0
Química	8	2,2	2,2	20,2
Engenharia elétrica	29	8,1	8,1	28,4
História	18	5,1	5,1	33,4
Arqueologia	1	,3	,3	33,7
Direito	20	5,6	5,6	39,3
Engenharia civil	38	10,7	10,7	50,0
Engenharia mecânica	28	7,9	7,9	57,9
Letras português/francês	6	1,7	1,7	59,6
Filosofia	4	1,1	1,1	60,7
Odontologia	1	,3	,3	61,0
Geografia	16	4,5	4,5	65,4
Letras/português	6	1,7	1,7	67,1
Farmácia	9	2,5	2,5	69,7
Educação física	2	,6	,6	70,2
Pedagogia	9	2,5	2,5	72,8
Economia	11	3,1	3,1	75,8
Engenharia de produção	23	6,5	6,5	82,3
Nutrição	4	1,1	1,1	83,4
Educação do campo	8	2,3	2,3	72,6
Enfermagem	3	,8	,8	84,6
Computação	4	1,1	1,1	85,7
Engenharia cartográfica	10	2,8	2,8	88,5
Veterinária	1	,3	,3	88,8
Contábeis	5	1,4	1,4	90,2
Ciências políticas	2	,6	,6	90,7
Administração	3	,8	,8	91,6
Letras/inglês	5	1,4	1,4	93,0
Serviço social	10	2,8	2,8	95,8
Moda	3	,8	,8	96,6
Jornalismo	1	,3	,3	98,9
Arquitetura	2	,6	,6	99,4
Letras/libras	1	,3	,3	99,7
Fisioterapia	1	,3	,3	100,0
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

A distribuição da amostra identificou uma maior participação de respondentes dos cursos de Engenharia, provenientes do Centro de Tecnologia. Houve grande participação também de respondentes do Centro de Ciências Humanas e Letras, conforme demonstrado na tabela 2.

**Tabela 2 – Distribuição dos respondentes por centro de ensino**

<b>Idade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
CCA	1	,3
CCE	15	4,2
CCN	45	12,6
CCS	42	11,8
CCHL	114	32,0
CT	139	39,0
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

A estrutura do instrumento de coleta de dados seguiu a estrutura do modelo teórico a ser testado pelo estudo. Nesse sentido, cada construto foi avaliado de forma distinta. O modelo do questionário aplicado na pesquisa segue no apêndice A.

### **5.5 Análise dos dados**

Inicialmente o tratamento dos dados buscou identificar e analisar os *missing values* e os *outliers*. Outro procedimento de pré tratamento de utilizado foi a verificação da normalidade das variáveis como requisito para os testes estatísticos univariados e multivariados da pesquisa (HAIR et al., 2009). Inicialmente foi verificada a normalidade das variáveis isoladamente e depois a normalidade multivariada com a finalidade de confirmar se as combinações das variáveis univariadas também eram normais. Para esse fim foram utilizados os testes *Shapiro-Wilks* e *Kolmogorov-Smirnov* para determinação do nível de significância para as diferenças em relação à distribuição normal (HAIR et al., 2009).

A análise estatística foi feita com o auxílio do *software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 22.0*, para análises das técnicas multivariadas e do *software Smart PLS 3.0*, para análise de equações estruturais baseada em *Partial Least Squares (PLS)*.

Para identificar o formato das distribuições e os padrões de respostas, foram realizadas as análises descritivas de média, desvio-padrão, coeficiente de variação, índices de assimetria e curtose dos indicadores propostos para os construtos. A confiabilidade das escalas de medidas foi obtida a partir do cálculo do *Alpha de Cronbach*, por meio de testes de consistência interna que representa uma medida de intercorrelação existente em um conjunto de itens (HAIR et al., 2009).

Com a finalidade de avaliar o modelo teórico, utilizou-se a modelagem de equações estruturais com o uso da técnica PLS, por meio do *software Smart PLS 3.0*. Os critérios da análise foram: os coeficientes de cada *path*, o *Alpha de Cronbach*, a validade convergente e a

análise da variância extraída (AVE). Conforme Chin (2000), os parâmetros aceitos na literatura são que as cargas fatoriais e a confiabilidade devem apresentar níveis acima de 0,7 e a variância explicada deve apresentar níveis acima de 0,5. A utilização desse método se justifica pelo fato da pesquisa buscar novas relações teóricas para o fenômeno estudado (CHIN, 2000; HAIR et al., 2009).

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta seção trata dos resultados da pesquisa e está dividida em 05 (cinco) subseções, sendo, perfil dos respondentes (subseção 6.1), a análise descritiva dos construtos (subseção 6.2), a análise de equações estruturais (subseção 6.3), a apresentação e a discussão dos resultados (subseção 6.4 e 6.5). Com a finalidade de conceber um *framework* que possa apresentar as relações entre os construtos da pesquisa, utilizou-se a análise de equações estruturais. Ao final do capítulo é apresentada a discussão dos resultados, onde os achados da pesquisa discutidos à luz do referencial teórico utilizado.

### 6.1 Perfil dos respondentes

O perfil dos respondentes do estudo foi traçado a partir das suas características sócio-demográficas que compuseram a amostra com 356 casos válidos. As características são referentes às respostas das questões de 1 a 3 e pela definição do gênero (masculino e feminino) dos respondentes. A tabela 3 mostra o gênero dos respondentes do estudo.

**Tabela 3 – Gênero dos respondentes**

<b>Gênero</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Masculino	215	60,4
Feminino	141	39,6
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

Observou-se maior predominância dos entrevistados do gênero masculino, representando 62,3 % da amostra. No que diz respeito à faixa etária dos respondentes, houve uma maior predominância de discentes com idade entre 16 e 25 anos, representado 87,4 % dos entrevistados. Acredita-se que o perfil dos respondentes do estudo é jovem, já que 98,1% dos entrevistados têm entre 16 e 35 anos de idades, conforme a tabela 4.

**Tabela 4 – Idade dos respondentes**

<b>Idade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
16 a 25 anos	311	87,4
26 a 35 anos	38	10,7
36 a 45 anos	5	1,4
46 a 55 anos	2	,6
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

Em relação à ocupação dos entrevistados, conforme mostra a tabela 5, em sua quase totalidade, 91,3%, são estudantes. Provavelmente este fato está relacionado à idade dos respondentes, em sua maioria jovens entre 16 e 25 anos, que ainda buscam qualificação para adentrar no mercado de trabalho.

**Tabela 5 – Ocupação dos respondentes**

Ocupação	Frequência	Porcentagem
Estudante	325	91,3
Trabalhador empregado	20	5,6
Trabalhador autônomo	9	2,5
Desempregado	1	,3
Aposentado	1	,3
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

A renda dos participantes apresentou os seguintes resultados, conforme a tabela 6 indica.

**Tabela 6 – Renda familiar dos respondentes**

Renda	Frequência	Porcentagem
Até 1 salário	66	18,5
Acima de 1 até 2 salários	109	30,6
Acima de 2 até 3 salários	69	19,4
Acima de 3 até 5 salários	55	15,4
Acima de 5 até 10 salários	34	9,6
Acima de 10 até 20 salários	16	4,5
Acima de 20 salários	7	2,0
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

Percebe-se uma maior concentração de renda familiar de 1 até 3 salários mínimos, representando 68,5% da amostra coletada. Os dados provavelmente estão relacionados ao fato da amostra ser composta em sua maioria de respondentes jovens, que são estudantes, conforme demonstrado acima. Por serem estudantes, pode-se inferir também a disponibilidade dos respondentes em vivenciarem a vida acadêmica passando boa parte do tempo no ambiente da universidade, utilizando os recursos disponíveis como restaurante, bibliotecas, laboratórios etc.

Pode-se inferir, pelos resultados, que a predominância dos respondentes da pesquisa são discentes do gênero masculino, entre 16 e 35 anos, estudantes por profissão, com renda familiar entre 1 a 3 salários mínimos. A pesquisa alcançou uma representação de 38 cursos de

graduação do Campus Ministro Petrônio Portella da UFPI, sendo em sua maioria estudantes do CT (39%) e CCHL (32%).

## 6.2 Análise descritiva dos construtos

Apresentam-se nessa etapa do estudo os resultados dos indicadores obtidos na análise dos construtos integrantes do modelo testado na pesquisa. Inicialmente será apresentado cada indicador medido no construto, seguido pelo número de respostas para cada item. Além disso, apresenta-se o resultado das estatísticas descritivas em que são demonstrados: a média, o desvio-padrão, o coeficiente de variação, índices de assimetria e de curtose. Tem-se que os índices de assimetria buscaram avaliar as indicações de normalidade das distribuições.

A seguir apresenta-se o resultado da análise fatorial exploratória realizada com cada construto objetivando analisar o conjunto de variáveis relacionadas e identificar fatores representativos nesse conjunto de variáveis relacionadas, simplificando desse modo a análise. Cabe ressaltar que análise fatorial permite examinar um conjunto de relações interdependentes, explicando as covariâncias e as correlações entre as variáveis, agrupando-as em fatores ou dimensões (JOHNSON; WICHERN, 2002; HAIR JUNIOR et al., 2005).

A consistência interna de cada escala será apresentada por meio dos resultados da análise do coeficiente do *Alpha de Cronbach*.

### 6.2.1 Desempenho institucional

Os resultados das estatísticas descritivas do construto desempenho institucional são apresentados na tabela 7, para os oito itens avaliados.

**Tabela 7 – Estatísticas descritivas do construto desempenho institucional**

N 356	ESCALA					Estatísticas descritivas				
	1	2	3	4	5	méd	d.p	C.V	Assim.	Curt.
<b>V1</b>	4,2	7,9	35,7	32,6	19,7	<b>3,56</b>	1,026	1,053	-,412	-,119
<b>V2</b>	4,8	14,9	34,6	27,8	18,0	<b>3,39</b>	1,089	1,186	-,211	-,580
<b>V3</b>	2,5	9,3	33,4	32,9	21,9	<b>3,62</b>	1,005	1,013	-,342	-,356
<b>V4</b>	10,1	23,9	43,8	17,4	4,8	<b>2,83</b>	,991	,982	,017	-,240
<b>V5</b>	,6	3,4	8,7	31,7	55,6	<b>4,38</b>	,826	,682	-1,422	1,858
<b>V6</b>	2,8	7,3	25,0	33,1	31,7	<b>3,84</b>	1,043	1,089	-,657	-,139
<b>V7</b>	6,5	5,6	12,6	22,8	52,5	<b>4,09</b>	1,206	1,453	-1,266	,608
<b>V8</b>	3,1	4,2	10,4	23,3	59,0	<b>4,31</b>	1,024	1,048	-1,583	1,938
<b>Média aritmética global do construto = 3,75</b>										

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

A análise de frequência dos dados evidenciou que as respostas para o construto ocorreram em todos os itens. Cabe ressaltar que essa é uma análise preliminar que poderá se confirmar ou não após a análise de equação estrutural que será feita posteriormente.

As variáveis V5 (A imagem desta universidade é muito melhor do que a dos concorrentes), V7 (Se tivesse oportunidade escolheria esta universidade para fazer novos cursos no futuro) e V8 (Eu recomendo esta universidade como um lugar de estudo para meus amigos e familiares), foram as variáveis com os melhores índices de média na escala proposta para a pesquisa. Dessa forma, percebe-se que, para esses respondentes, o desempenho institucional poderia estar relacionado à qualidade dos serviços e à satisfação com a universidade e o ensino oferecido a ponto de recomendar ou mesmo considerar a possibilidade de recompra dos serviços. Em contrapartida, a variável V4 (As respostas dadas aos nossos problemas por esta universidade são muito melhores que as dos concorrentes), apresentou a menor média, com uma concentração de respostas no ponto três da escala, sugerindo satisfação mediana com a resolução de demandas levantadas pelos participantes, junto à universidade.

Os resultados negativos para assimetria e curtose evidenciam que os dados não aderem à curva normal. Foram realizados os testes *Kaiser-Meyer-Olkin* e o teste de esfericidade de *Bartlett's*. O primeiro teste teve o objetivo de medir o grau de correlação parcial entre as variáveis apresentando um resultado de ,787. O segundo buscou identificar uma correlação zero entre as variáveis (matriz identidade). De acordo com o resultado apresentado explica-se de maneira satisfatória a variação dos dados originais. O uso da análise fatorial, para este estudo, foi validado por meio do teste de esfericidade realizado que apresentou uma significância inferior a ,000.

A avaliação dos indicadores do construto desempenho institucional iniciou-se por meio de uma análise fatorial exploratória, utilizando o método de análise de componentes principais, com o objetivo de obter fatores que contivessem o maior grau de explicação da variância possível. Dessa forma utilizou-se o critério de autovalores (*eigenvalues*). Os fatores identificados obtiveram autovalores superiores a 1,000, com a proposição de três fatores que apresentam uma variância explicada de 68,638%, agrupando os itens com base na solução apresentada pelo critério de rotação *varimax*, com o objetivo de maximizar a explicação dos fatores identificados, conforme a tabela 8.

**Tabela 8 – Variância total explicada do construto desempenho institucional**

Componentes	Valores próprios iniciais			Soma de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de Variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	3,384	42,302	42,302	3,384	42,302	42,302	2,091	26,137	26,137
2	1,088	13,600	55,902	1,088	13,600	55,902	1,787	22,339	48,476
3	1,019	12,737	68,638	1,019	12,737	68,638	1,613	20,163	68,638
4	,718	8,970	77,608						
5	,566	7,074	84,682						
6	,522	6,521	91,203						
7	,410	5,124	96,327						
8	,294	3,673	100,000						

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

O primeiro fator identificado foi responsável por 26,13% da variância, o segundo foi responsável por 22,33% e o terceiro por 20,16%. Sendo assim, os três fatores explicam a variância total dos dados em 68,63 %. O *Alpha de Cronbach* da escala de desempenho institucional foi de 0,800 para os oito itens, conforme os ajustes dos mínimos quadrados parciais (PLS). Esse resultado demonstra a consistência da escala para medir o desempenho institucional a partir da visão dos pesquisados, tomando-se por base que uma boa consistência se dá a partir de 0,70, conforme Hair et al (2009). Diante disso tem-se que o fator 1 indica aspectos do desempenho relacionados a dimensão ambiente de ensino (qualidade dos serviços oferecidos, facilidades encontradas nos processos, respostas a problemas encontrados na IES), o fator 2 está voltado para aspectos da imagem e reputação institucional e o fator 3 para aspectos que demonstram recompra do serviço, conforme a análise fatorial apresentada na tabela 9.

**Tabela 9 – Análise fatorial exploratória do construto desempenho institucional**

	Componentes			Comunalidades
	1	2	3	
<b>V1</b> Os serviços desta universidade são muito melhores que as concorrentes	<b>,686</b>	,321	,219	,621
<b>V2</b> As facilidades desta universidade são muito melhores que as concorrentes	<b>,822</b>	,137	,102	,705
<b>V3</b> O programa acadêmico desta universidade é muito melhor do que das concorrentes	,473	,301	<b>,476</b>	,542
<b>V4</b> As respostas dadas aos nossos problemas por esta universidade são muito melhores que as concorrentes	<b>,794</b>			,639
<b>V5</b> A imagem desta universidade é muito melhor do que a imagem das concorrentes	,139	,139	<b>,794</b>	,669
<b>V6</b> A qualidade dos alunos desta universidade é muito melhor do que as concorrentes			<b>,800</b>	,656
<b>V7</b> Se tivesse oportunidade, escolheria esta universidade para fazer novos cursos no futuro	,161	<b>,891</b>		,829
<b>V8</b> Eu recomendo esta universidade como um lugar de estudo para meus amigos e familiares	,194	<b>,867</b>	,205	,831

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

### 6.2.2 Vantagem competitiva

Os resultados das estatísticas descritivas do construto vantagem competitiva são apresentados na tabela 10, para os dez itens avaliados.

**Tabela 10 – Estatísticas descritivas do construto vantagem competitiva**

N 356	ESCALA					Estatísticas descritivas				
	1	2	3	4	5	Méd	d.p	C.V	Assim.	Curt.
<b>V9</b>	5,1	12,6	23,3	28,4	30,6	<b>3,67</b>	1,181	1,394	-,542	-,634
<b>V10</b>	4,5	14,9	29,5	34,3	16,9	<b>3,44</b>	1,074	1,154	-,346	-,516
<b>V11</b>	3,9	11,2	36,0	29,5	19,4	<b>3,49</b>	1,049	1,101	-,279	-,406
<b>V12</b>	26,1	19,4	19,9	19,1	15,4	<b>2,78</b>	1,417	2,007	,160	-1,287
<b>V13</b>	7,0	10,1	28,9	31,5	22,5	<b>3,52</b>	1,152	1,326	-,506	-,419
<b>V14</b>	4,2	13,2	41,6	27,5	13,5	<b>3,33</b>	1,005	1,010	-,143	-,263
<b>V15</b>	3,9	17,7	38,5	27,8	12,1	<b>3,26</b>	1,014	1,029	-,076	-,456
<b>V16</b>	7,3	20,8	44,1	19,4	8,4	<b>3,01</b>	1,017	1,034	,048	-,242
<b>V17</b>	5,1	15,2	25,3	30,9	23,6	<b>3,53</b>	1,154	1,332	-,401	-,705
<b>V18</b>	2,8	5,1	25,6	34,3	32,3	<b>3,88</b>	1,011	1,023	-,715	,126

**Média aritmética global do construto = 3,39**

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

A análise de frequência dos dados evidenciou que as respostas para o construto ocorreram em todos os itens. Os resultados negativos para assimetria e curtose evidenciam que os dados não aderem à curva normal. Foram realizados os testes *Kaiser-Meyer-Olkin* e o teste de esfericidade de *Bartlett's*. O primeiro teste teve o objetivo de medir o grau de correlação parcial entre as variáveis apresentando um resultado de ,837. O segundo buscou identificar uma correlação zero entre as variáveis (matriz identidade). De acordo com o resultado apresentado explica-se de maneira satisfatória a variação dos dados originais. O uso da análise fatorial, para este estudo, foi validado por meio do teste de esfericidade realizado que apresentou uma significância inferior a ,000.

As variáveis com os maiores índices de média na escala proposta para a pesquisa foram a V9 (os serviços de apoio da minha IES são um diferencial para eu estar cursando nesta IES - biblioteca, informática, cantina, secretaria, etc.) e V18 (implantação do SIGAA melhorou os processos internos da universidade). Verifica-se dessa forma que os recursos da IES, para os respondentes da pesquisa, estão entre os itens significativos como vantagem competitiva, tendo em vista a concentração de respostas nos itens 5 e 4 da escala. Contrariamente, a variável V12 (a localização da minha IES foi um dos fatores que me fez optar por um curso), apresentou concentração no item 1 (discordo totalmente).

A análise fatorial exploratória para o construto vantagem competitiva utilizando o método de análise de componentes principais, com o objetivo de obter fatores que contivessem o maior grau de explicação da variância possível, com o critério de autovalores (*eigenvalues*), obtiveram autovalores superiores a 1,000, com a proposição de dois fatores que apresentam uma variância explicada de 51,127%, agrupando os itens com base na solução apresentada pelo critério de rotação *varimax*, com o objetivo de maximizar a explicação dos fatores identificados, conforme a tabela 11.

**Tabela 11 – Variância total explicada do construto vantagem competitiva**

Compo- nentes	Valores próprios iniciais			Soma de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de Variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
	3,889	38,895	38,895	3,889	38,895	38,895	2,687	26,869	26,868
	1,223	12,232	51,127	1,223	12,232	51,127	2,426	24,258	51,127
	,931	9,310	60,437						
	,879	8,789	69,226						
	,763	7,634	76,860						
	,599	5,993	82,853						
	,507	5,065	87,918						
	,443	4,428	92,347						
	,395	3,953	96,300						
0	,370	3,700	100,00						

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

O primeiro fator identificado foi responsável por 26,86 % da variância, o segundo foi responsável por 24, 25 %. Sendo assim, os dois fatores explicam a variância total dos dados em 51,12 %. O *Alpha de Cronbach* da escala de vantagem competitiva foi de 0,819 para os oito itens, conforme os ajustes dos mínimos quadrados parciais (PLS). Esse resultado demonstra a consistência da escala para medir a vantagem competitiva a partir da visão dos pesquisados. Diante disso tem-se que o fator 1 indica aspectos da vantagem competitiva relacionados a dimensão capacidade da IES em serviços e inovação (biblioteca, informática, cantina, secretaria etc.; estrutura física da IES, implantação do sistema SIGAA), o fator 2 está voltado para aspectos relativos à capacidade dos recursos humanos da IES, conforme a análise fatorial apresentada na tabela 12.

**Tabela 12 – Análise fatorial exploratória do construto vantagem competitiva**

		Componentes		Comunalidades
		1	2	
<b>V9</b>	Os serviços de apoio da minha IES são um diferencial para eu estar cursando nesta IES (biblioteca, informática, cantina, secretaria, etc.)	<b>,692</b>	,164	,505
<b>V10</b>	Considero que a estrutura física da minha IES contempla todas as minhas necessidades	<b>,550</b>	,224	,352
<b>V11</b>	O investimento em inovação com a implantação do SIGAA me fez valorizar mais ainda minha IES	<b>,808</b>	,118	,667
<b>V12</b>	A localização da minha IES foi um dos fatores que me fez optar por um curso		<b>,538</b>	,293
<b>V13</b>	A qualificação do corpo docente da IES não se compara com outra do estado		<b>,718</b>	,519
<b>V14</b>	A qualificação dos colaboradores da IES não se compara com outra do estado	,145	<b>,748</b>	,580
<b>V15</b>	Avalio os setores da IES como um diferencial para minha permanência	,500	<b>,594</b>	,603
<b>V16</b>	O desempenho dos colaboradores da IES é um diferencial para mim	,389	<b>,644</b>	,566
<b>V17</b>	As inovações em serviços da minha IES (ensino, pesquisa e extensão) são um diferencial para mim	<b>,543</b>	,451	,498
<b>V18</b>	A implantação do SIGAA melhorou os processos internos da universidade	<b>,727</b>		,529

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

### 6.2.3 Satisfação

Os resultados das estatísticas descritivas do construto satisfação são apresentados na tabela 13, para os doze itens avaliados.

**Tabela 13 – Estatísticas descritivas do construto satisfação**

N 356	ESCALA					Estatísticas descritivas				
	1	2	3	4	5	méd	d.p	C.V	Assim.	Curt.
<b>V19</b>	5,1	19,1	31,5	32,0	12,4	<b>3,28</b>	1,065	1,135	-,202	-,617
<b>V20</b>	12,6	21,1	31,2	25,0	10,1	<b>2,99</b>	1,172	1,375	-,073	-,815
<b>V21</b>	13,2	24,2	31,2	22,5	9,0	<b>2,90</b>	1,161	1,347	,035	-,803
<b>V22</b>	2,8	12,6	26,1	32,0	26,4	<b>3,67</b>	1,084	1,175	-,439	-,601
<b>V23</b>	10,1	15,7	30,1	27,8	16,3	<b>3,24</b>	1,198	1,436	-,263	-,759
<b>V24</b>	29,5	22,8	25,8	16,6	5,3	<b>2,46</b>	1,222	1,494	,333	-,951
<b>V25</b>	4,8	9,8	27,2	36,2	21,9	<b>3,61</b>	1,079	1,163	-,563	-,213
<b>V26</b>	5,1	13,8	31,5	33,7	16,0	<b>3,42</b>	1,070	1,145	-,355	-,432
<b>V27</b>	7,3	14,9	29,2	30,3	18,3	<b>3,37</b>	1,152	1,338	-,337	-,648
<b>V28</b>	1,1	7,3	30,3	38,5	22,8	<b>3,74</b>	,928	,851	-,364	-,311
<b>V29</b>	5,6	11,8	35,4	32,3	14,9	<b>3,39</b>	1,054	1,112	-,354	-,281
<b>V30</b>	16,3	18,8	31,7	23,0	10,1	<b>2,92</b>	1,213	1,472	-,052	-,882

**Média aritmética global do construto = 3,24**

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

A análise de frequência dos dados evidenciou que as respostas para o construto ocorreram em todos os itens. As variáveis com os maiores índices de média na escala proposta para a pesquisa foram a V22 (estou satisfeito com o atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca), a V23 (estou satisfeito com o acervo disponível na biblioteca) e a V28 (estou satisfeito com os serviços oferecidos pela biblioteca). Verifica-se dessa forma que a satisfação com os serviços das bibliotecas são significativos para os respondentes da pesquisa, tendo em vista a concentração de respostas nos itens 3 e 4 da escala. Contrariamente, as variáveis V20 (estou satisfeito com o atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria), V21 (estou satisfeito com equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática), V30 (Estou satisfeito com a localização dos diferentes setores que compõem a instituição) apresentaram concentração no item 3.

Os resultados negativos para assimetria e curtose evidenciam que os dados não aderem à curva normal. O *alpha de cronbach* da escala de satisfação foi de 0,863 para os doze itens, conforme os ajustes dos mínimos quadrados parciais (PLS). Esse resultado demonstra a consistência da escala para medir a satisfação a partir da visão dos pesquisados. Foram realizados os testes *Kaiser-Meyer-Olkin* e o teste de esfericidade de *Bartlett's*. O primeiro teste teve o objetivo de medir o grau de correlação parcial entre as variáveis apresentando um resultado de ,837. O segundo buscou identificar uma correlação zero entre as variáveis (matriz identidade). De acordo com o resultado apresentado explica-se de maneira satisfatória a variação dos dados originais. O uso da análise fatorial, para este estudo, foi validado por meio do teste de esfericidade realizado que apresentou uma significância inferior a ,000.

A análise fatorial exploratória para o construto satisfação utilizando o método de análise de componentes principais, com o objetivo de obter fatores que contivessem o maior grau de explicação da variância possível, com o critério de autovalores (*eigenvalues*), obtiveram autovalores superiores a 1,000, com a proposição de dois fatores que apresentam uma variância explicada de 49,445%, agrupando os itens com base na solução apresentada pelo critério de rotação *varimax*, com o objetivo de maximizar a explicação dos fatores identificados, conforme a tabela 14.

**Tabela 14 – Variância total explicada do construto satisfação**

Compo- nentes	Valores próprios iniciais			Soma de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de Variân- cia	% cumula- tiva	Total	% de variân- cia	% cumula- tiva	Total	% de variância	% cumulati- va
1	4,847	40,393	40,393	4,847	40,393	40,393	3,592	29,930	29,930
2	1,086	9,052	49,446	1,086	9,052	49,446	2,342	19,515	49,445
3	,975	8,125	57,570						
4	,931	7,757	65,328						
5	,855	7,122	72,450						
6	,691	5,759	78,209						
7	,577	4,809	83,017						
8	,533	4,444	87,461						
9	,478	3,986	91,447						
10	,411	3,426	94,873						
11	,324	2,700	97,573						
12	,291	2,427	100,000						

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

O primeiro fator identificado foi responsável por 40,393% da variância e o segundo foi responsável por 9,052%. Sendo assim, os dois fatores explicam a variância total dos dados em 49,445%. O *Alpha de Cronbach* da escala de satisfação foi de ,683 para os doze itens, conforme os ajustes dos mínimos quadrados parciais (PLS). Esse resultado demonstra a consistência da escala para medir a satisfação a partir da visão dos pesquisados, tomando-se por base que uma boa consistência se dá a partir de 0,70, conforme Hair et al (2009). Assim tem-se que o fator 1 indica aspectos da satisfação relacionados a dimensão satisfação com a instituição (recursos, equipamentos disponíveis, informações dadas por funcionários, equipamentos de informática, segurança, infraestrutura das salas de aula, limpeza, conforto, localização), o fator 2 está voltado para aspectos da satisfação com a biblioteca (atendimento, serviços oferecidos), conforme a análise fatorial apresentada na tabela 15.

**Tabela 15 – Análise fatorial exploratória do construto satisfação**

		Componentes		Comunalidades
		1	2	
V19	Estou satisfeito com os recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição	<b>,566</b>	,273	,395
V20	Estou satisfeito com o atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria	<b>,507</b>	,458	,466
V21	Estou satisfeito com equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática	<b>,424</b>	,419	,355
V22	Estou satisfeito com o atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca	,195	<b>,760</b>	,616
V23	Estou satisfeito com o acervo disponível na biblioteca	,117	<b>,644</b>	,429
V24	Estou satisfeito com a segurança oferecida pela instituição	<b>,454</b>	,311	,303
V25	Estou satisfeito com a infraestrutura física das salas de aula	<b>,761</b>	,177	,611
V26	Estou satisfeito com a infraestrutura física da instituição	<b>,835</b>		,700
V27	Estou satisfeito com a limpeza da instituição	<b>,594</b>	,302	,444
V28	Estou satisfeito com os serviços oferecidos pela biblioteca	,265	<b>,753</b>	,636
V29	Estou satisfeito com o conforto das instalações da instituição	<b>,784</b>	,219	,663
V30	Estou satisfeito com a localização dos diferentes setores que compõem a instituição	<b>,512</b>	,232	,316

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

#### 6.2.4 Qualidade percebida

Os resultados das estatísticas descritivas do construto qualidade percebida são apresentados na tabela 16, para os treze itens avaliados.

**Tabela 16 – Estatísticas descritivas do construto qualidade percebida**

N 356	ESCALA					Estatísticas descritivas				
	1	2	3	4	5	Méd	d.p	C.V	Assim.	Curt.
V31	18,0	20,2	32,0	19,1	10,7	<b>2,84</b>	1,232	1,519	,066	-,890
V32	6,7	12,9	26,7	33,1	20,5	<b>3,48</b>	1,152	1,326	-,462	-,534
V33	3,9	9,8	24,7	29,8	31,7	<b>3,76</b>	1,121	1,256	-,606	-,409
V34	4,2	19,1	40,7	28,1	7,9	<b>3,16</b>	,965	,931	-,085	-,313
V35	6,2	18,8	36,8	27,8	10,4	<b>3,17</b>	1,050	1,102	-,133	-,486
V36	4,5	13,5	31,2	32,6	18,3	<b>3,47</b>	1,075	1,157	-,343	-,481
V37	8,7	21,1	39,6	22,8	7,9	<b>3,00</b>	1,051	1,104	-,044	-,441
V38	1,4	5,1	35,4	39,9	18,3	<b>3,69</b>	,877	,768	-,301	,025
V39	4,2	9,8	38,2	33,1	14,6	<b>3,44</b>	,995	,991	-,336	-,086
V40	3,9	11,5	37,9	32,3	14,3	<b>3,42</b>	,999	,999	-,277	-,209
V41	14,0	20,2	36,2	21,6	7,9	<b>2,89</b>	1,134	1,287	-,040	-,680
V42	6,5	14,3	34,6	28,9	15,7	<b>3,33</b>	1,102	1,214	-,266	-,505
V43	3,9	10,4	35,4	30,9	19,4	<b>3,51</b>	1,041	1,084	-,324	-,333

**Média aritmética global do construto = 3,32**

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

A análise de frequência dos dados evidenciou que as respostas para o construto qualidade percebida ocorreram em todos os itens.

As variáveis V33 (Na minha IES tenho possibilidade de participar de atividades de extensão, de grupos de estudo, projetos de pesquisa ou extensão), V36 (Os funcionários da minha são educados) e V38 (As salas de aula são de qualidade) retratam as melhores médias, sendo importantes pontos para os respondentes da pesquisa, estando entre os itens significativos para qualidade percebida, tendo em vista a concentração de respostas nos itens 4 da escala. Em contrapartida as variáveis V31 (A oferta de aulas práticas traduz a qualidade do ensino da minha IES) e V41 (Os estacionamentos da minha IES são de qualidade) apresentaram concentração no item 3.

Os resultados negativos para assimetria e curtose evidenciam que os dados não aderem à curva normal. Foram realizados os testes *Kaiser-Meyer-Olkin* e o teste de esfericidade de *Bartlett's*. O primeiro teste teve o objetivo de medir o grau de correlação parcial entre as variáveis apresentando um resultado de ,878. O segundo buscou identificar uma correlação zero entre as variáveis (matriz identidade). De acordo com o resultado apresentado explica-se de maneira satisfatória a variação dos dados originais. O uso da análise fatorial, para este estudo, foi validado por meio do teste de esfericidade realizado que apresentou uma significância inferior a ,000.

A análise fatorial exploratória para o construto qualidade percebida utilizando o método de análise de componentes principais, com o objetivo de obter fatores que contivessem o maior grau de explicação da variância possível, com o critério de autovalores (*eigenvalues*), obtiveram autovalores superiores a 1,000, com a proposição de quatro fatores que apresentam uma variância explicada de 53,123%, agrupando os itens com base na solução apresentada pelo critério de rotação *varimax*, com o objetivo de maximizar a explicação dos fatores identificados, conforme a tabela 17 a seguir.

**Tabela 17 – Variância total explicada do construto qualidade percebida**

Componentes	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de Variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	5,045	38,806	38,806	5,045	38,806	38,806	2,469	18,990	18,888
2	1,274	9,801	48,607	1,274	9,801	48,607	2,153	16,563	39,443
3	1,110	8,538	57,145	1,110	8,538	57,145	2,066	15,888	51,449
4	1,037	7,977	65,122	1,037	7,977	65,122	1,778	13,674	53,123
5	,769	5,919	71,041						
6	,646	4,973	76,014						
7	,584	4,495	80,509						
8	,524	4,027	84,537						
9	,458	3,521	88,057						
10	,433	3,333	91,390						
11	,418	3,212	94,602						
12	,354	2,725	97,327						
13	,347	2,673	100,000						

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

O primeiro fator identificado foi responsável por 38,806% da variância, o segundo foi responsável por 9,801%, o terceiro por 8,538% e o quarto por 7,977%. Sendo assim, os quatro fatores explicam a variância total dos dados em 53,123%. O *alpha de cronbach* da escala de qualidade percebida foi de 0,867 para os treze itens, conforme os ajustes dos mínimos quadrados parciais (PLS). Esse resultado demonstra a consistência da escala para medir a qualidade percebida a partir da visão dos pesquisados, tomando-se por base que uma boa consistência se dá a partir de 0,70, conforme Hair et al (2009). Assim tem-se que o fator 1 indica aspectos da dimensão organização administrativa da IES (êxito em solicitações, comunicação entre alunos e funcionários, educação dos funcionários, resolução de problemas pela IES), o fator 2 aponta para a dimensão infraestrutura (qualidade das salas de aula, limpeza e conforto dos ambientes), o fator 3 para dimensão corpo docente (oferta de aulas práticas, titulação de professores, participação em atividades de extensão) e o fator 4 para a dimensão serviços agregados (Xerox, restaurantes, estacionamentos), conforme a análise fatorial apresentada na tabela 18.

**Tabela 18 – Análise fatorial exploratória qualidade percebida**

		Componentes				Comunalidades
		1	2	3	4	
<b>V31</b>	A oferta de aulas práticas	,216	,143	<b>,709</b>	,105	,580
<b>V32</b>	Titulação, atualização, preparação dos professores	,192	,205	<b>,808</b>		,732
<b>V33</b>	Participação em atividades de extensão, de grupos de estudo, projetos de pesquisa	,133		<b>,725</b>	,289	,629
<b>V34</b>	Êxito na solicitação de atendimento	<b>,682</b>	,139	,337	,167	,626
<b>V35</b>	Comunicação entre alunos e funcionários	<b>,811</b>	,130	,157	,220	,747
<b>V36</b>	Educação dos funcionários	<b>,766</b>	,144		,186	,645
<b>V37</b>	A resolução de problemas	<b>,657</b>	,360	,331		,672
<b>V38</b>	Qualidade das salas de aula	,164	<b>,758</b>		,235	,661
<b>V39</b>	A limpeza dos ambientes da minha IES	,339	<b>,728</b>	,103	,123	,671
<b>V40</b>	Minha IES possui ambientes confortáveis		<b>,781</b>	,236	,158	,700
<b>V41</b>	Os restaurantes da minha IES		,368	,195	<b>,516</b>	,443
<b>V42</b>	As xerox disponíveis	,208		,128	<b>,814</b>	,727
<b>V43</b>	Os estacionamentos	,171	,214	,106	<b>,739</b>	,632

Fonte: Elaborada pela autora com dados da pesquisa (2018).

Após a análise de todos os construtos e, de acordo com literatura, as dimensões que emergiram dos construtos ficaram agrupados conforme o quadro 17.

**Quadro 17 – Fatores extraídos e agrupados**

Construtos	Dimensões
Desempenho institucional	Ambiente de ensino
	Imagem e reputação institucional
	Recompra de serviços
Vantagem Competitiva	Capacidade em serviços e inovação
	Capacidade dos recursos humanos da IES
Satisfação	Satisfação com a instituição
	Satisfação com serviços
Qualidade percebida	Organização administrativa da IES
	Infraestrutura
	Corpo docente
	Serviços agregados

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

### 6.3 Análise de equações estruturais

Como já mencionado, os critérios utilizados para a avaliação do modelo de mensuração, foram considerados os coeficientes de cada *path*, o *Alpha de Cronbach*, a validade convergente e a variância extraída (AVE), sendo aceitos parâmetros com cargas fatoriais e confiabilidade com níveis superiores a 0,7 e, como piso da variância explicada, valores superiores a 0,5 (CHIN, 2000). A Tabela 19 apresenta os índices de desempenho dos construtos analisados.

**Tabela 19 - Índices de desempenho dos construtos analisados**

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha
Ambiente de ensino	0,766	0,867	0,651	0,695
Capacidade serviço/ inovação	0,551	0,830	0,777	0,727
Corpo docente	0,642	0,843	0,550	0,721
Desempenho	0,622	0,852	0,382	0,801
Imagem/reputação	0,840	0,913	0,580	0,809
Organização da IES	0,642	0,878	0,716	0,814
Qualidade	0,596	0,891	0,000	0,867
Recompra de serviços	0,573	0,801	0,639	0,633
Satisfação	0,655	0,889	0,556	0,863
Satisfação com IES	0,736	0,893	0,742	0,820
Satisfação com serviços	0,608	0,821	0,571	0,671
Serviços	0,592	0,813	0,511	0,653
Vantagem competitiva	0,770	0,860	0,467	0,819
Capacidade RH	0,644	0,844	0,764	0,722
Infraestrutura	0,678	0,863	0,609	0,763

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Conforme os valores dos *Alphas de Cronbach*, em sua maioria, acima de 0,7, concluiu-se pela consistência interna expressiva para medir os construtos analisados (Hair et al., 2012, 2014). Para que os dados sejam aceitos, segundo Churchill Júnior (1979), valores com 0,60 são aceitáveis em pesquisas exploratórias. Dado que todos os construtos apresentaram valores superiores a 0,5, conclui-se que o modelo apresenta uma validade convergente aceitável (FORNELL; LARCKER, 1981). Tendo em vista que as raízes

quadradas (valores quadráticos) das AVE's foram superiores ao coeficiente de correlação entre as variáveis latentes (FORNELL; LARCKER, 1981), concluiu-se pela validade discriminante, conforme a Tabela 20.

Tabela 20 - Validade discriminante para os construtos

	Ambiente de ensino	Capacidade e serviço/ inovação	Corpo docente	Desempenho	Imagem/reputação	Organização da IES	Qualidade	Recompra de serviços	Satisfação	Satisfação com IES	Satisfação com serviços	Serviços	Vantagem competitiva	Capacidade e RH	Infraestrutura
Ambiente de ensino	<b>0,874</b>														
Capacidade serviço/inovação	0,494	<b>0,890</b>													
Corpo docente	0,349	0,554	<b>0,802</b>												
Desempenho	0,806	0,592	0,451	<b>0,788</b>											
Imagem/reputação	0,431	0,492	0,352	0,762	<b>0,915</b>										
Organização IES	0,235	0,458	0,522	0,335	0,293	<b>0,856</b>									
Qualidade	0,350	0,585	0,742	0,443	0,364	0,846	<b>0,789</b>								
Recompra de serviços	0,486	0,408	0,333	0,780	0,435	0,187	0,280	<b>0,759</b>							
Satisfação	0,299	0,501	0,435	0,359	0,291	0,603	0,746	0,219	<b>0,870</b>						
Satisfação com IES	0,292	0,407	0,352	0,337	0,271	0,452	0,625	0,220	0,862	<b>0,857</b>					
Satisfação com serviços	0,104	0,403	0,305	0,179	0,170	0,468	0,550	0,127	0,755	0,476	<b>0,779</b>				
Serviços	0,206	0,381	0,404	0,230	0,174	0,449	0,715	0,149	0,543	0,414	0,495	<b>0,768</b>			
Vantagem competitiva	0,485	0,881	0,591	0,617	0,491	0,569	0,674	0,445	0,577	0,448	0,437	0,442	<b>0,879</b>		
Capacidade RH	0,345	0,592	0,495	0,488	0,380	0,563	0,605	0,364	0,496	0,362	0,380	0,395	0,874	<b>0,802</b>	
Infraestrutura	0,299	0,421	0,410	0,348	0,293	0,514	0,781	0,207	0,712	0,707	0,437	0,491	0,472	0,388	<b>0,823</b>

Para verificar a especificação do modelo por meio dos construtos endógenos analisados (RIGDON, 2012), foram avaliados os tamanhos dos efeitos ( $f^2$ ) e ( $q^2$ ) e a relevância preditiva ( $Q^2$ ). O  $f^2$  é calculado da seguinte forma (HAIR JR. et al., 2014):

$$f^2 = \frac{R^2 \text{ incluído} - R^2 \text{ excluído}}{1 - R^2 \text{ incluído}}$$

Os valores  $Q^2$  com uma omissão de distância (*Omission Distance - OD*) de 5 a 10, geralmente é a forma de análise mais sugerida para a maioria das pesquisas (HAIR JR. et al., 2012). Entretanto, como existem 356 observações na base de dados trabalhada, pode-se escolher uma distância de OD de 5. Os valores  $Q^2$  e  $q^2$  estimados pelo procedimento *blindfolding* representam uma medida de quão bem o modelo de caminhos pode prever os valores inicialmente observados e o impacto relativo da relevância preditiva, respectivamente. A fórmula para o cálculo é:

$$q^2 = \frac{Q^2 \text{ incluído} - Q^2 \text{ excluído}}{1 - Q^2 \text{ incluído}}$$

Com o objetivo de validar o modelo estão evidentes na validade preditiva ( $Q^2$ ) e o cálculo do tamanho do efeito ( $f^2$ ). O  $Q^2$  analisa a significância do modelo quanto ao que espera em termos de confiabilidade, onde o valor de  $Q^2$  deve ser maior que 0. O  $f^2$ , por sua vez, analisa o quanto cada um dos construtos são relevantes para o modelo desenvolvido (COHEN, 1988). Na Tabela 21, apresentam-se os resultados para os índices  $f^2$  e  $q^2$ .

**Tabela 21 - Índices  $f^2$  e  $q^2$  para os construtos analisados**

Índice $f^2$ dos construtos analisados				
	$R^2$ incluído	$R^2$ excluído	<i>Effect size</i> $f^2$	Tamanho
<b>Qualidade Percebida</b>	0,422	0,422	0,247	Médio
<b>Satisfação</b>	0,422	0,422	0,259	Médio
<b>Vantagem Competitiva</b>	0,422	0,418	0,213	Médio
Índice $q^2$ dos construtos analisados				
	$Q^2$ incluído	$Q^2$ excluído	<i>Effect size</i> $q^2$	Tamanho
<b>Qualidade Percebida</b>	0,118	0,129	0,247	Médio
<b>Satisfação</b>	0,118	0,119	0,166	Médio
<b>Vantagem Competitiva</b>	0,118	0,069	0,136	Pequeno

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

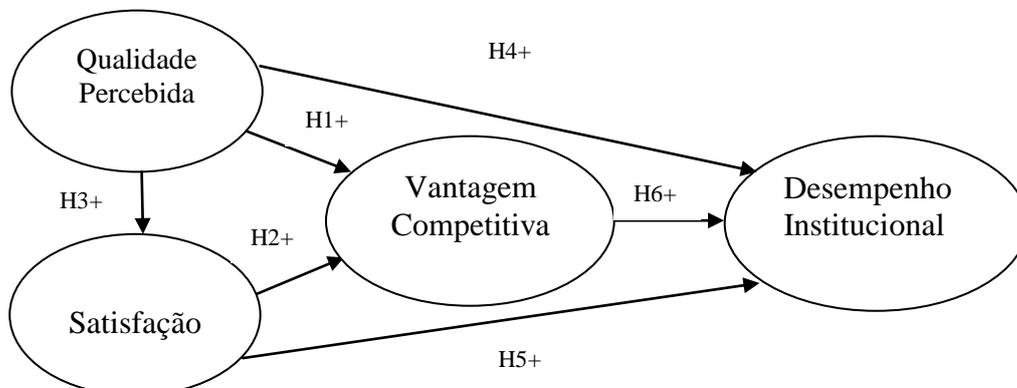
O índice apresentou para  $f^2$ , os valores de 0,24, 0,25, 0,21, que são considerados médios, de acordo com Hair et al (2014). Já o  $q^2$ , por sua vez, apresentou índices em 0,24, 0,16, 0,13, valores respectivamente, considerados médio, médio e pequeno.

Os valores expressos na tabela 19 mostram que as variáveis possuem validade preditiva, pois todos os números são maiores que 0. Isso significa que o modelo se aproxima do que se espera dele em termos de qualidade de explicação das relações, ou seja, testa a acurácia do modelo ajustado, segundo Hair et al (2014). Em relação à verificação do tamanho do efeito, que analisa o quanto cada variável contribui para o ajuste do modelo, percebe-se que o maior valor é o da Satisfação (0,25), seguido da Qualidade Percebida (0,24) e da Vantagem Competitiva (0,21). Logo, tanto a Satisfação quanto a Qualidade Percebida e a Vantagem Competitiva possuem grande importância para o ajuste do modelo. Estes são valores considerados bons. Os valores do Desempenho Institucional não estão inseridos por se tratar de uma variável dependente.

#### 6.4 Apresentação dos resultados

O modelo inicial do estudo sugeria uma relação de dependência entre a variável dependente desempenho institucional e as variáveis independentes qualidade percebida, satisfação e vantagem competitiva. O modelo propôs a mediação da vantagem competitiva entre a qualidade percebida e desempenho institucional e entre a satisfação e o desempenho institucional, como demonstra a figura 6.

Figura 6 – Modelo inicial da Pesquisa



Para ver Fonte: Elaborada pela autora (2018).

*bootstrapping* foi aplicada verificando-se os valores aceitáveis acima de 1,96, conforme descreve Chin (2000), para teste *T values*.

Assim, após a análise notou-se que o construto qualidade percebida demonstrou influência sobre o construto vantagem competitiva, apresentando níveis significativos quando

relacionado à vantagem competitiva com um resultado de 4,379. Esse resultado confirma uma influência da qualidade percebida para vantagem competitiva em 55%, já que o resultado do *PLS* foi de 0,550, conforme o modelo exploratório do estudo. Este resultado confirma que a hipótese 1 do estudo ( $H1+ =$  A qualidade percebida influencia positivamente na vantagem competitiva das IFES), foi suportada.

Em contrapartida, a satisfação não obteve bons resultados quando relacionada ao construto vantagem competitiva, visto que a análise de *bootstrapping* apresentou resultado de 1,334, abaixo do teste *T values*, que deve ser acima de 1,96, conforme Chin (2000). A relação entre ambos ficou em 16,7%, após resultado do *PLS*, que foi de 0,167, de acordo com o modelo do estudo. Este resultado confirma que a hipótese 2 do estudo ( $H2+ =$  A satisfação influencia positivamente na vantagem competitiva das IFES), foi suportada.

A qualidade percebida foi significativa quando relacionada à satisfação. A análise *bootstrapping* demonstrou um resultado de 13,416 para esta relação, sendo que a qualidade percebida influencia em 74,5% para a satisfação, conforme o resultado do *PLS*, de 0,745 para esta relação, conforme o modelo do estudo. Este resultado confirma que a hipótese 3 do estudo ( $H3+ =$  A qualidade percebida influencia positivamente na satisfação das IFES), foi suportada.

Por outro lado, quando a qualidade percebida foi relacionada ao desempenho institucional, o resultado da análise *bootstrapping* foi de 0,533, representando uma influência pouco significativa, sendo de 7%, após resultado do *PLS*, conforme o modelo do estudo. Este resultado confirma que a hipótese 4 do estudo ( $H4+ =$  A qualidade percebida influencia positivamente no desempenho institucional das IFES), foi suportada.

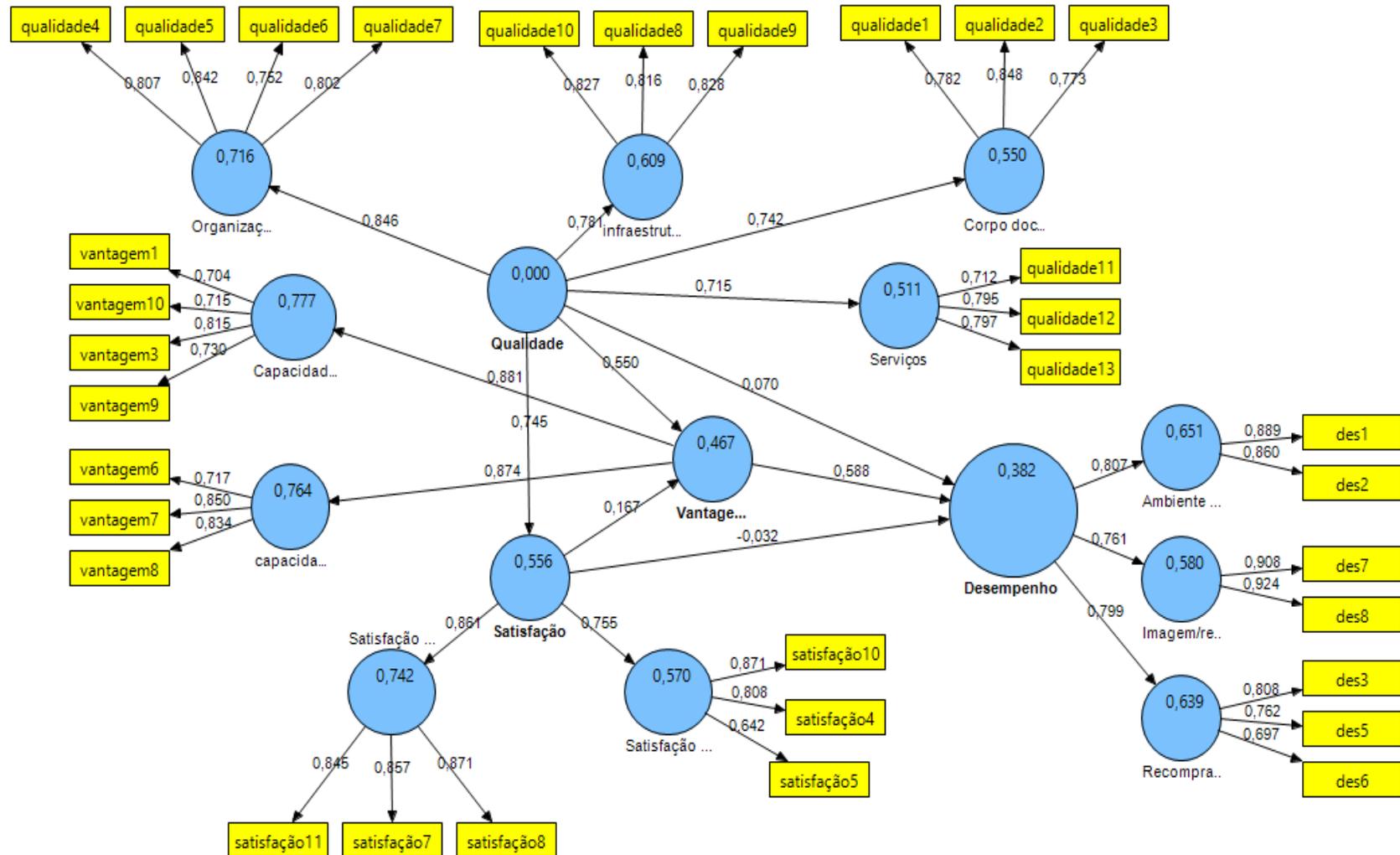
A satisfação não exerceu influência significativa para o desempenho institucional, com um resultado de 0,269, influenciando apenas em 3,2%. A análise realizada parece demonstrar que, neste caso específico, a satisfação não teria uma influência significativa, nem positiva, sobre o desempenho institucional visto que os resultados apresentados foram de -0,032, conforme o modelo do estudo. Este resultado confirma que a hipótese 5 do estudo ( $H5+ =$  A satisfação influencia positivamente no desempenho institucional das IFES), não foi suportada, visto que a hipótese buscava um relacionamento positivo entre os dois construtos.

A vantagem competitiva, conforme o resultado da análise *bootstrapping*, com um resultado de 5,296, exerce influência sobre o desempenho institucional. A vantagem competitiva explica em 58,8% a influência sobre o desempenho institucional, conforme o modelo do estudo. Este resultado confirma que a hipótese 6 do estudo ( $H6+ =$  A vantagem competitiva influencia positivamente no desempenho institucional das IFES), foi suportada.

Após as análises pode-se inferir que a variável dependente da pesquisa, ou seja, o desempenho institucional foi influenciado significadamente em 58,8% pela vantagem competitiva. Em contrapartida, diretamente, a qualidade percebida não influenciou significativamente no desempenho institucional, visto que o resultado apresentado pelo algoritmo PLS foi de 0,070. Notou-se que, para este caso específico, não há relação significativa da satisfação quando relacionada ao desempenho institucional, tendo em vista que o resultado da análise foi de -0,032.

Percebeu-se ainda, que, nas relações entre os antecedentes do desempenho institucional, qualidade percebida e vantagem competitiva, satisfação e vantagem competitiva e qualidade percebida e satisfação os resultados foram significativos, em 0,550; 0,167; 0,745, respectivamente; explicando-se em 55%; 16,7% e 74,5%. A figura 7 apresenta o modelo estrutural da pesquisa.

Figura 7 – Modelo do estudo



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2018).

Conforme a análise feita do modelo estrutural, o quadro 18 demonstra a configuração das hipóteses da pesquisa.

**Quadro 18 - Configuração das hipóteses após análise do modelo**

Hipótese	Construto	Enunciado	Resultado
<b>H1</b>	Qualidade Percebida	A qualidade percebida influenciou positivamente na vantagem competitiva	Suportada
<b>H2</b>	Satisfação	A satisfação influencia positivamente na vantagem competitiva das IFES	<b>Não Suportada</b>
<b>H3</b>	Qualidade Percebida	A qualidade percebida influenciou positivamente na satisfação	Suportada
<b>H4</b>	Qualidade Percebida	A qualidade percebida influencia positivamente no desempenho institucional	<b>Não Suportada</b>
<b>H5</b>	Satisfação	A satisfação influencia positivamente no desempenho institucional	<b>Não Suportada</b>
<b>H6</b>	Vantagem Competitiva	A vantagem competitiva influenciou positivamente no desempenho institucional	Suportada

Na subseção seguinte apresenta-se a discussão dos resultados obtidos nas análises dos construtos do presente estudo.

## 6.5 Discussão dos resultados

Nesta subseção buscou-se realizar a discussão dos resultados obtidos com o estudo, conforme as hipóteses levantadas e considerando os construtos e variáveis trabalhados.

No que se refere à qualidade percebida, os resultados obtidos indicam que uma existe influência quanto à sua relação com a vantagem competitiva, sendo que, para os graduandos respondentes, a organização administrativa da IES, a infraestrutura, corpo docente e os serviços agregados potencializam os recursos e capacidades da instituição. Este resultado corrobora com o estudo de Salvador (2011) que aponta os recursos e competências no âmbito administrativo e acadêmico para garantia da vantagem competitiva. Também está de acordo ao estudo de Soares (2016), onde a qualidade é tratada como subsistema da cadeia de

produção de valor. Vale destacar que esta pesquisa se diferencia por relacionar tais construtos, que são ainda pouco relacionados em pesquisas.

A qualidade percebida também obteve alta influência quando relacionada à satisfação. Aqui pode-se compreender uma atitude positiva dos respondentes no que se refere à instituição e aos seus serviços, quando se trata da organização administrativa, infraestrutura, corpo docente e serviços agregados. Este resultado confirma a relação direta e positiva apontada entre os construtos em alguns estudos (PACHECO, MESQUITA E DIAS, 2015; EBERLE, 2009; COUTINHO, 2007; LOPES et al., 2007; BRESSAN, BASSO, BECKER, 2015). Há uma concordância de que a satisfação contribui para retenção de alunos e, de acordo com os resultados, a satisfação está positivamente relacionada também à vantagem competitiva.

Em contrapartida, o estudo mostra que a qualidade percebida, para este estudo, influenciou quando relacionada ao desempenho institucional, embora os resultados demonstrem que este aspecto não foi muito considerado determinante para o desempenho na visão dos alunos. Os resultados vão de encontro aos estudos de Cheruiyot e Maru (2013); Ab Hamid et al., (2012); Morais (2016); Morais e Romeiro (2014), onde há relação significativa entre a qualidade de serviços e o desempenho das IES.

Com relação à satisfação, os resultados demonstraram haver influência desta na relação com a vantagem competitiva. Este resultado tem concordância com os estudos de Barney (1991); Brito e Brito (2012) que trazem a concepção de que as organizações tem mais competitividade e se diferenciam da concorrência através da implementação e criação de valor. Cabe salientar, conforme Eberle (2009), que, para consolidação e alavancagem do mercado, alunos satisfeitos tem maior probabilidade de manter relacionamento com a IES e de indicar a instituição a terceiros.

Em contraposição, a satisfação, para este estudo, não está associada ao desempenho institucional. Os resultados mostram que, para os respondentes, nesta pesquisa, a satisfação com aspectos relacionados aos serviços e à instituição não tem relação com aspectos ligados à imagem e reputação, ambiente de ensino ou recompra de serviços, representativos do desempenho institucional. Este achado se contrapõe ao que alguns estudos vem apontando. Para Schleich, Polydoro e Santos (2006), por exemplo, o desencontro entre as expectativas e o que realmente a instituição oferece pode causar até mesmo o abandono do curso, pois a satisfação está relacionada à avaliação do sucesso ou do fracasso de um serviço no que se refere ao atendimento das necessidades e dos desejos dos clientes (MILAN, 2006).

Na perspectiva de criação da satisfação seria necessário levar em conta os aspectos acadêmicos, administrativos e de serviços de apoio, não somente as atividades de ensino-aprendizagem, na avaliação da qualidade global dos serviços (MILAN et al., 2015).

A vantagem competitiva influenciou positivamente no desempenho institucional, demonstrando, para esta pesquisa, ser o fator que mais influencia diretamente no desempenho. Sendo assim, percebeu-se que os respondentes consideram de grande importância as capacidades institucionais em serviços e inovação, bem como dos seus recursos humanos para o desempenho institucional. Nesta relação foi levada em conta a valorização dos recursos e capacidades da instituição, consoante a teoria da visão baseada em recursos (MAINARDES; FERREIRA; TONTINI, 2010). As organizações que têm mais competitividade, implementada pela criação de valor, são as que conseguem se diferenciar da concorrência (BARNEY, 1991).

Mediante tais resultados, entende-se que para a instituição em estudo, pode-se inferir que os discentes consideram a qualidade percebida, nos fatores organização administrativa da IES, a infraestrutura, corpo docente e os serviços agregados, influenciadores da vantagem competitiva (capacidade de serviços, inovação e dos recursos humanos) e da satisfação (com a instituição e com os serviços oferecidos), os quais estão relacionados ao desempenho institucional. Outro resultado importante é a ausência da relação entre satisfação e desempenho institucional, que demonstra que os discentes estão muito mais atentos aos aspectos da qualidade percebida com relação à serem atendidos em suas demandas, à atenção dispensada por funcionários, resolução de problemas; qualidade das salas de aula, limpeza, conforto dos ambientes; oferta de aulas práticas, titulação dos professores, participação em atividades de extensão; qualidade das xerox, restaurantes e estacionamentos do que em aspectos da propagandeados pela imagem e reputação da instituição.

Esse resultado mostra o reflexo do sentimento discente divergindo da avaliação pelos critérios do próprio ENADE, que considera o alcance de notas através da avaliação institucional, com agenda marcada, pois trata-se de uma visão aprofundada, um olhar particularizado do próprio aluno, onde não há a preparação de quando da avaliação efetuada pelo MEC, que talvez estabeleça uma avaliação condicionada. Aqui, diferentemente, são respostas a percepções da vivência do discente, sobre como ele enxerga e avalia seu espaço de ensino.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta deste estudo concentrou-se em verificar a influência da qualidade percebida, da satisfação e da vantagem competitiva no desempenho institucional de uma IFES. O principal motivo para essa investigação concentrou-se em abrir espaço para o estudo destes fatores, antecedentes ao desempenho institucional, que ainda são pouco relacionados juntos nas pesquisas.

Para atingir o objetivo geral foi necessário levantar alguns objetivos específicos os quais concentraram-se em: 1) caracterizar os construtos qualidade percebida, satisfação, vantagem competitiva e desempenho institucional; 2) verificar a mediação da qualidade percebida na relação entre vantagem competitiva e desempenho institucional; 3) verificar a mediação da satisfação entre vantagem competitiva e desempenho institucional; 4) construir um *framework*, modelo específico para a pesquisa sobre desempenho em IFES.

Com relação ao primeiro objetivo, procedeu-se à pesquisa bibliográfica relacionando-se pesquisas sobre os construtos para caracterização de cada um. A partir da identificação dos construtos foi esboçado um modelo teórico preliminar, a partir da literatura encontrada. A partir de um referencial teórico adequado para formulação das hipóteses do estudo, e de ferramentas estatísticas adequadas para análise dos dados coletados, foi possível observar as relações entre os construtos (objetivos 2, 3 e 4), conforme demonstraram os resultados. Tem-se que, das seis hipóteses, três não foram suportadas, referindo-se às hipóteses 2, 4 e 5 do estudo.

Quanto aos resultados, observaram-se as seguintes relações entre os construtos do estudo: a) a qualidade percebida influenciou fortemente na satisfação (74,5%), na vantagem competitiva (55%) e no desempenho institucional (7%). Assim pode-se concluir que, para este estudo, a qualidade percebida influencia mais na satisfação que na vantagem competitiva; b) a satisfação influencia a vantagem competitiva (16,7%), porém, apresenta menor influência quando relacionada ao desempenho (3,2%); d) a vantagem competitiva influencia fortemente no desempenho (58,85%) em comparação com a qualidade (7%) e a satisfação (3,2%, negativamente).

As contribuições deste estudo, no que diz respeito ao campo teórico, estão em relacionar construtos que geralmente são pouco empregados de forma conjunta em análise do desempenho institucional, principalmente se tratando de instituição de ensino superior público federal, possibilitando, assim, a discussão entre os estudos da área, com essa abordagem.

Nesse ponto este estudo traz uma contribuição teórica importante, pois demonstra a aplicação desta pesquisa em uma instituição pública (dependente de recursos federais para manutenção), sendo que os estudos geralmente contemplam as instituições particulares.

Com relação às contribuições gerenciais, considerando a competitividade entre as IES para atrair e manter alunos, bem como cumprir de forma eficaz as metas avaliativas governamentais, o conhecimento das relações e implicações sobre o desempenho institucional, possibilita a definição de estratégias para a gestão efetiva da universidade pesquisada. Sabe-se que, para este estudo específico, a qualidade percebida influenciou a vantagem competitiva e a satisfação, e que a vantagem competitiva (entendida na dimensão capacidade em serviços, inovação e recursos humanos: biblioteca, laboratório, cantinas, secretarias; estrutura física, implantação do SIGAA) relacionou-se positivamente com o desempenho institucional. Sugere-se, portanto, que sejam aplicados cursos nos centros, direcionados aos servidores, sobre qualidade no atendimento, atualização no uso do sistema da universidade de forma periódica, para um aproveitamento de todas as suas ferramentas.

Outra questão surge da relação negativa entre satisfação e desempenho, onde se percebeu que os graduandos não consideraram a satisfação como aspecto importante no que se refere às bibliotecas e a própria instituição (acervo, recursos audiovisuais, clareza de informações da secretaria, equipamentos do laboratório de informática, segurança, salas de aula, limpeza, conforto de salas, localização da IES) para determinar o desempenho institucional. Nesse sentido, os novos conhecimentos gerados podem ser úteis para as decisões e ações da gestão universitária, em busca de melhorias para que a satisfação reflita positivamente no desempenho da IES, (autor) pois nesta realidade este está relacionado a imagem, reputação e recompra de serviços. Pesquisa internas, por parte da gestão, para verificar as causas desta relação negativa seriam importantes, pois esperava-se uma relação positiva entre os construtos.

Este estudo apresentou limitações nomeadamente ao nível da amostra utilizada, que foi uma amostra não probabilística, por conveniência, o que limita a possibilidade de extrapolação para a totalidade de discentes (autor). O tempo para a realização da pesquisa também pode ser considerado uma limitação para que mais instituições fossem incluídas como fonte de dados, ou mesmo a inclusão de outros grupos de usuários da instituição, como professores e servidores. Um maior alcance a resultados de estudos internacionais também poderia ter enriquecido ainda mais as análises nesta pesquisa. Contudo, apesar das limitações identificadas, e de outras que podem ser apontadas, considera-se que o estudo realizado permitiu conhecer melhor as relações entre os construtos envolvidos.

Para novas pesquisas, sugere-se: a) a replicação do presente estudo com inserção dos outros campus da universidade e envolvendo os demais *stakeholders*; b) replicação do estudo com ampliação do número de instituições pesquisadas e envolvendo os demais *stakeholders* das instituições de ensino superior; c) o envolvimento de outras variáveis que poderiam enriquecer ainda mais a análise dos dados; d) novos estudos para verificar as causas da baixa e negativa relação da satisfação com o desempenho institucional na UFPI.

Por fim, considera-se que este estudo constitui apenas uma contribuição para o conhecimento das implicações da qualidade percebida, da satisfação e da vantagem competitiva sobre o desempenho institucional de uma IFES. Portanto, dada a importância do tema, com a competitividade crescente no campo educacional do ensino superior, considera-se que há muito o que percorrer no campo da investigação desta área, constituindo-se um campo fértil para novos trabalhos.

## REFERÊNCIAS

AB HAMID, M. R., MUSTAFA, Z., SURADI, N. R. M., IDRIS, F., ABDULLAH, M. Value-based performance excellence measurement for higher education institution: instrument validation. **Quality & Quantity**, p.1-12, abril 2012.

ALVES, Helena M. B. **O marketing das instituições de ensino superior**: o caso da Universidade da Beira Interior. 202f. Dissertação (Mestrado em Gestão) Departamento de Gestão e Economia, Universidade da Beira Interior, Covilhã, Portugal, 1999.

ALVES, Helena; RAPOSO, Mário. Modelo student satisfaction in higher education. **Total Quality Management**, v. 17, n. 9, 1261-1278, 2006.

ANDRIOLA, Wagner Bandeira. Doze motivos favoráveis à adoção do ENEM pelas Instituições Federais de Ensino Superior. **Ensaio, avaliação de políticas públicas**. Rio de Janeiro, v. 19, n. 70, p. 107-126, jan.-mar. 2011.

ARAMBEWELA, Rodney; HALL, John. A Comparative Analysis of International Education Satisfaction using SERVQUAL. **Journal of Services Research**. Vol. 06, Special Issue. July, 2006.

BANDEIRA, M. L.; GONÇALVES, C. A.; VEIGA, R. T.; HUERTAS, M. K. Z. Avaliação da qualidade do ensino de pós-graduação: elementos para a construção e validação de um instrumento de pesquisa. In: Encontro Nacional da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração (ENANPAD), 22., 1998, Foz do Iguaçu. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 1998.

BARBOSA, Glauber de Castro; FREIRE, Fátima de Souza; CRISÓSTOMO, Vicente Lima. Análise dos indicadores de gestão das IFES e o desempenho discente no ENADE. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, São Paulo, v. 16, n. 2, p. 317-344, jul. 2011.

BARNEY, Jay B.; HESTERLY. **Administração estratégica e vantagem competitiva**: conceitos e casos. 3. ed. São Paulo, Pearson, 2011.

\_\_\_\_\_. Firm resources and sustained competitive advantage. **Journal of Management**, New York, v. 40, n. 4, p. 13-19, 1991.

BATISTA, Marcos Antonio et al. Avaliação institucional no ensino superior: construção de escalas para discentes e docentes. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 201-218, mar. 2013.

BRASIL. **Manual de auditoria operacional**. 3.ed. Brasília: TCU/Seprog, 2010.

BRESSAN, Verônica Paludo; BASSO, Kenny; BECKER, Larissa Carine Braz. Avaliação da qualidade percebida em serviços educacionais: proposta de uma escala. **Revista Gestão Universitária na América Latina**, Florianópolis, v. 8, n. 2, p. 216-236, maio 2015.

BRITO, Renata Peregrino de; BRITO, Luiz Artur Ledur. Vantagem Competitiva e a relação com o desempenho: uma abordagem baseada em valor. **Revista de Administração Contemporânea**, São Paulo, v. 52, n. 1, p. 070-084, jan/fev2012.

BUENOS AYRES, Carlos Antônio Mendes de Carvalho. A administração pública brasileira e as vicissitudes do paradigma da gestão gerencial. In: **Sociologia, problemas e práticas**, número 51, maio-ago. 2006, p. 29-52.

CAMPOS, Domingos Fernandes; LOPES NETO, Manoel Leonardo Dias de Sousa Martins. Qualidade dos serviços na educação superior: uma visão comparativa entre dois cursos de graduação. **Revista Contabilidade Vista & Revista**, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 15-38, abr./jun. 2013.

CARVALHO, L. F.; GRZEBIELUCKAS, C. Vantagem competitiva na visão baseada em recursos. In: Semana do Contador, **Anais**, Maringá: UEM-DCC; 2006.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Prentice. Hall, 2003.

CHERUIYOT, Thomas K.; MARU, Loice C. Service quality and relative performance of public universities in East África. **The TQM Journal**, v. 25, n. 5, pp. 533-546, 2013.

CHIN, W. **Partial Least Squares For Researchers**: An overview and presentation of recent advances using the PLS approach. C.T. Bauer College of Business University of Houston, 2000. Disponível em: < <http://disc-nt.cba.uh.edu/chin/indx.html>>. Acesso em: 15. ago. 2017

CHURCHILL JR, Gilbert. A. A paradigm for developing better measures of marketing constructs. **Journal of Marketing Research**, v. 16, n. 1, p. 64-73, 1979.

COHEN, J. **Statistical power analysis for the behavioral sciences**. New York, EUA: Psychology Press, 1988.

COLOMBO, Sonia Simões et al. **Desafios da gestão universitária contemporânea**. Porto Alegre: Artmed, 2011.

CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo, Atlas, 2012.

COSTA, Edward Martins et al. Eficiência e desempenho no ensino superior: uma análise da fronteira de produção educacional das IFES brasileiras. **Revista de Economia Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 3, p. 415-440, set-dez/2012.

COUTINHO, Fernando Cesar Coelho. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição de ensino superior**. 2007. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal da Bahia, 2007.

COUTINHO, L.; FERRAZ, J. C. (Orgs.). **Estudo sobre a competitividade da indústria brasileira**. 2. ed. Campinas: Papyrus/Unicamp, 1994.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring Service Quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**. v. 56, p. 55-68, 1992.

DIGIAMPIETRI, Luciano Antonio, NAKANO, Fábio, LAURETTO, Marcelo de Souza. Mineração de dados para identificação de alunos com alto risco de evasão: um estudo de caso. **Revista de graduação da USP**, v. 1, n. 1, jul. 2016.

DIAS, Carmem Lúcia; Horiguela, Maria de Lourdes Morales; MARCHELLI, Paulo Sérgio. Políticas para avaliação da qualidade do ensino superior no Brasil: um balanço crítico. **Educação & Pesquisa**, São Paulo, v. 32, n. 3, p. 435-464, set./dez. 2006.

DUTRA, Hérrisson Fábio de Oliveira; OLIVEIRA, Patrícia Andréa da Silva; GOUVEIA, Tatiana Bittencourt. Avaliando a qualidade de serviço numa instituição de ensino superior. In: Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração (ANPAD), 22., 1998, Foz do Iguaçu: **Anais...**, Foz do Iguaçu, ANPAD, 1998.

EBERLE, Luciene. **Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior localizada em Caxias do Sul**. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de Caxias do Sul, 2009.

FERREIRA, M. P.; SERRA, F. A. R.; LANZER, E.; NUNES, G. **Emergência do marketing nas instituições de ensino superior**: um estudo exploratório. Instituto Politécnico de Leiria: Global Advantage, 2008.

FORNELL, C.; LARCKER, D. F. Avaliação de modelos de equações estruturais com variáveis não observáveis e erro de medição. **Journal of Marketing Research** (18: 1), pp. 39-50, 1981.

FREIRE, Fátima de Souza; CRISÓSTOMO, Vicente Lima; CASTRO, Juscelino Emanuel Gomes de. Análise do desempenho acadêmico e indicadores de gestão das IFES. **Revista Produção Online**, Florianópolis, v. 7, n. 4, p. 5-25, jul. 2008.

GERHARDT, Tatiana E.; SILVEIRA, Denise T. **Métodos de Pesquisa**. Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços**. São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GONÇALVES, C.; PIANA, J.; ERDMANN, R. H. As avaliações de desempenho e uma nova proposta de método de diagnóstico e gestão organizacional. In: **Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, 31, 2011, Belo Horizonte. XXXI Enegep. Rio de Janeiro: Abepro, 2011. v. 1. p. 1-8.

GONZÁLEZ, José Carlos Pena. **Avaliação de desempenho das instituições de ensino superior em múltiplos estágios utilizando Network DEA e o índice de Malmquist**. 2017. 117f. Dissertação (Mestrado em Economia) – Programa de Pós-Graduação em Economia, FACE, UNB, Brasília, 2017.

GRAMANI, Maria Cristina N. A influencia da qualidade na atratividade de instituições de ensino superior com capital aberto. **Avaliação, Políticas Públicas, Educação**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 60, p. 437-454, jul./set. 2008.

GRASEL, Dirceu. Avaliação de qualidade e melhoria do ensino nas instituições federais de ensino superior brasileiras. **Revista de Estudos Sociais**, ano4, n. 7, 2002, p. 31-43.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

\_\_\_\_\_. Um modelo de qualidade de serviço e suas implicações para o marketing. **RAE**, v. 46, n. 4, 2006.

HAAN, Haijing Helen de. Competitive advantage, what does it really mean in the context of public higher education institutions? **International Journal of educational management**, vol. 29, pp. 44-61, 2015.

HAIR J. J. F. et al. **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**, SAGE Publications. 2014.

\_\_\_\_\_. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HAIR JÚNIOR, Joseph F.; BABIN, Barry; MONEY, Arthur H.; SAMOUEL, Phillip. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR, J. J. F. et al. An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 40(3), pp.414–433, 2012.

HUANGA, Hsun-I; CHENG-FEILEEB. Gestão estratégica para vantagem competitiva: um estudo de caso de ensino técnico e profissional superior em Taiwan. **Journal of Higher Education Policy and Management**, v. 34, n. 6, p. 611, 2012.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. Censo da Educação Superior de 2016. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/censo-da-educacao-superior>>. Acesso em: 20 set. 2017.

INTERNACIONAL ASSOCIATION OF UNIVERSITIE. Equitable access, Success and Quality in Higher Education: A Policy Statement by the International Association of Universities. Utrecht. 2008.

JOHNSON, Richard A.; WICHERN, Dean W. **Applied Multivariate Statistical Analysis**. Upper Saddle River: Prentice Hall, 2002.

KLANN, R. C.; CUNHA, P. R., RENGEL, S.; SCARPIN, J. E. Avaliação de desempenho das Instituições de Ensino Superior pertencentes à Associação Catarinense das Fundações Educacionais (ACAFE). **Contabilidade, Gestão e Governança**. Brasília, v. 15, n. 3, p. 71-87, set./dez. 2012.

KOTLER, Philip; FOX, Karen F. A. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LOPES, Humberto Elias G.; LEITE, Ramon Silva; LEITE, Diego Silva. O que realmente importa? Um estudo sobre os fatores determinantes da qualidade percebida no curso superior de uma instituição do Centro-Oeste de Minas Gerais. **Revista Eletrônica de Administração**, v.13, n.2, maio-agos. 2007.

LOURENÇO, C. D. S.; KNOP, M. F. T.; OLIVEIRA, V. C. S.; SILVA, M. R. J. D. Ensino superior em administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. In: Encontro Científico de Administração, 30., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: ANPAD, 2006.

MACMILLAN, I. C.; JONES, P. E. "Designing organizations to compete". **Journal of Business Strategy**, v. 4, n. 4, p. 11-26, 1984.

MAINARDES, Emerson Wagner; FERREIRA, João; TONTINI, Gerson. **Vantagens competitivas em IES**: proposta e teste de um modelo. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 2010.

MAINARDES, Emerson Wagner; LOURENÇO, Luis. Conceitos de Qualidade: percepções na Universidade. **Tópicos Avançados de Gestão**: Reflexões, Contributos e Aplicações. p. 413-428, 2010.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

MATITZ, Q. R. S.; BULGACOV, S. O Conceito Desempenho em Estudos Organizacionais e Estratégia: um Modelo de Análise Multidimensional. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 15, n. 4, art. 2, pp. 580-607, Jul./Ago. 2011.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; SALOMI, Gilberto Eid. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção**, v.14, n.1, São Paulo, 2004.

MILAN, Gabriel Sperandio. **A prática do marketing de relacionamento e a retenção de clientes**: um estudo aplicado em um ambiente de serviços. Porto Alegre: UFRGS, 2006. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção), Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2006.

\_\_\_\_\_ 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, p. 538-552, 2015.

MINTZBERG, H; ROSE, J. Strategic management upside down: tracking strategies at McGill University from 1829 to 1980, **Canadian Journal of Administrative Sciences**, v. 20, n. 4 pp 27-290, 2003.

MORAIS, Diogo Martins Gonçalves de. **Modelagem do desempenho das Instituições de Ensino Superior privadas**: um estudo para o segmento de pequeno e médio porte. 2016.

Tese (Doutorado em Administração) - Programa de Pós Graduação em Administração, São Caetano do Sul, 2016.

MORAIS, Diogo Martins Gonçalves de; ROMEIRO, Maria do Carmo. Análise crítica do conceito desempenho organizacional no ambiente das instituições de ensino superior privadas brasileiras. In: SEMINÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO, 17, 2014, São Paulo. **Anais**. Disponível em: <<http://sistema.semead.com.br/17semead/resultado/trabalhosPDF/180.pdf>>. Acesso em: 06 fev. 2018.

NISKIER, A. **LDB**: a nova lei da educação. Rio de Janeiro: Consultor, 1996.

NOVAES, Cristina; LASSO, Sarah, MAINARDES; Emerson Wagner. Percepções de qualidade do serviço público. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 107-123, jan./mar. 2015.

NUNES, Edson. **A Gramática política do Brasil**: clientelismo e insulamento burocrático. 3.ed. Rio de Janeiro, RJ: Jorge Zahar, 2010.

OLIVER, Richard. L. A cognitive modelo of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of marketing research**, v. 17, n. 4, p. 460-469, 1980.

\_\_\_\_\_. **Satisfaction**: a behavioral perspective on the consumer. 2. ed. New York: M. E. Sharpe, 2010.

PACHECO, Iram J. D.; MESQUITA, José M. C.; DIAS, Alexandre T. Qualidade percebida e satisfação dos alunos da rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. **Revista Gestão & Tecnologia**. Pedro Leopoldo, v. 15, n. 2, p. 5-28, mai./ago. 2015.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**. V. 49, p. 41-50, Fall, 1985.

PENROSE, E. **The Theory of the Growth of the Firm**. Oxford: Oxford University Press, 1959.

PEREIRA, R. S. Evolução qualitativa na educação superior. In: **Gestão da qualidade**: tópicos avançados. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

PEREIRA Veridiana Rotondaro; CARVALHO Marly Monteiro de; LAURINDO Fernando José Barbin. **O uso da qualidade percebida como critério competitivo**: um estudo de caso na construção civil. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/266541418\\_O\\_uso\\_da\\_qualidade\\_percebida\\_com\\_o\\_criterio\\_competitivo\\_Um\\_estudo\\_d\\_caso\\_na\\_construcao\\_civil](https://www.researchgate.net/publication/266541418_O_uso_da_qualidade_percebida_com_o_criterio_competitivo_Um_estudo_d_caso_na_construcao_civil)>. Acesso em: 08 maio 2018.

PETERAF, M. A. The cornerstones of competitive advantage. **Strategic Management Journal**, 14, p. 179-191, 1993.

PETERSON, Marvin W.; DILL, David D. Understanding the competitive environment of the postsecondary knowledge industry. In: PETERSON, Marvin W.; DILL, David D.; METS, Lisa A. Eds. **Planning and management for a changing environment**: a handbook in redesigning postsecondary institutions. San Francisco: Jossey Bass, 1997.

PINTO, Nelson Guilherme Machado et al. Satisfação acadêmica no Ensino Superior brasileiro: uma análise das evidências empíricas. **Revista Brasileira de Ensino Superior**, Passo Fundo, v. 3, n. 2, p. 3-17, abr-jun. 2017.

POLIDORI, Marlis Morosini. Políticas de avaliação da educação superior brasileira: provão, SINAES, IDD, CPC, IGC e outros índices. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 14, n. 2, p. 439-452, jul. 2009.

PORTER, Michael E. **Vantagem competitiva**: criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Elsevier, 1989.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2013.

RANKING das universidades do Brasil. Disponível em: <<https://ruf.folha.uol.com.br/2017/perfil/universidade-federal-do-piaui-ufpi-5.shtml>>. Acesso em: 06 dez 2017.

RIBEIRO, Raimunda Maria da Cunha. **Responsabilidade social universitária e a formação cidadã**. 2013. 163f. Tese (Doutorado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.

RICHARDSON, R. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo, Atlas, 1999.

RIGDON, E. E. Rethinking partial least squares path modeling: In praise of simple methods. **Long Range Planning**, 45(5-6), pp. 341-358, 2012.

ROCHA, Ângela da; SILVA, Jorge Ferreira da. Marketing de Serviços: retrospectiva e tendências. **Revista de Administração de Empresas**. v. 46, n. 4, p. 79– 87, out/dez 2006.

RODRIGUES, Ednilson; SANTOS JUNIOR, Silvio. Conceitos de estratégia como fator para gerar vantagens competitivas. **Unoesc & Ciência – ACSA**, Joaçaba, v. 4, n. 2, p. 221-232, jul./dez. 2013.

RODRIGUES, Luís Carlos Batista; FAÇANHA, Antonio Cardoso. O ensino superior em Teresina-PI: estado, mercado e espaço urbano. In: Seminário Regional Comércio, Consumo e Cultura nas Cidades, 3., 2017, Sobral. **Anais...Sobral**: Universidade Estadual Vale do Acaraú, 2017. p. 1-19.

SACHDEV, S. B.; VERMA, H. V. Relative importance of service quality dimensions: a multisectoral study. **Journal of Services Research**, v. 4, n. 1, p. 93-116, 2004.

SALVADOR, Andressa. **Construção de vantagem competitiva**: um estudo das competências essenciais em instituições de ensino superior privadas. Dissertação. (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), 2011.

SAMPAIO, Helena. Setor privado de ensino superior no Brasil: crescimento, mercado e Estado entre dois séculos. In: Barbosa, Maria Ligia (Ed.) **Ensino Superior**: expansão, diversificação, democratização. Rio de Janeiro: 7 Letras, 2013.

SANTOS, Alexandre Rodrigues; BARBOSA, Flávia Lorenne Sampaio; MARTINS, Daniel Felipe Victor; MOURA, Heber José de. Orçamento, indicadores e gestão de desempenho das Universidades Federais Brasileiras. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 9, n. 4, out.-dez., 2017, p. 276-285.

SANTOS, Clezio Saldanha dos. **Introdução à gestão pública**. 2.ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2006.

SCHLEICH, Ana Lúcia Righi; POLYDORO, Suely Aparecida Jorge; SANTOS, Acácia Aparecida Angeli dos. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Avaliação Psicológica**, v. 5, n. 1, Porto Alegre, jun. 2006.

SILVA, Adriano Maniçoba da, SAUAIA, Antonio Carlos Aidar. Evasão e qualidade em IES privadas: uma análise da economia dos custos de transação. **Administração: ensino e pesquisa**. Rio de Janeiro, v.15 n, 4, p. 805-830, out./dez., 2014.

SILVA, Sônia; SARAIVA, Margarida. **A Gestão da qualidade como diferencial competitivo na satisfação e fidelização de clientes**. 2012. Disponível em <http://publicacoes.apq.pt/a-gestao-da-qualidade-como-diferencial-competitivo-na-satisfacao-e-fidelizacao-de-clientes/>. Acesso em 18 ago. 2017.

SOARES, Thiago Coelho. **Avaliação de desempenho em instituições de ensino superior: um estudo de indicadores e fatores de competitividade**. 2016. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico, Programa de Pós-Graduação em Administração, Florianópolis, 2016.

SZYMANSKI, David M.; HENARD, David H. Customer Satisfacion: a meta analysis of the empirical evidence. **Journal of the Academy of marketing science**, 2001, v. 29, n. 1, p. 16 a 35.

SCHWARTZMAN, Jacques. Um sistema de indicadores para as universidades brasileiras. **Documento de Trabalho 5/94**. São Paulo, NUPES/USP, 1994.

TOLEDO, Ana Grazielle Lourenço; FERNANDES, Karina Ribeiro. Vantagem competitiva, desempenho e instituições federais de ensino brasileiras. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 7, n. 3, 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ. Plano de Desenvolvimento Institucional. Disponível em: < <http://leg.ufpi.br/proplan/index/pagina/id/3800>>. Acesso em: 06 ago. 2017.

VASCONCELOS, Flávio C.; CYRINO, Álvaro B. Vantagem competitiva: os modelos teóricos atuais e a convergência entre estratégia e teoria organizacional. **Revista de Administração de Empresas**, out./dez. 2000, v. 40 . n. 4, p. 20-37.

WALTER, Silvana; NETO, Pedro; PRADO, Paulo; TONTINI, Gérson. Percepção da qualidade de ensino em uma instituição pública de Ensino Superior: Um estudo multimétodos. **Rev. Portuguesa e Brasileira de Gestão** [online], v.10, n.3, p.48-59, 2011. ZACCARELLI, Sérgio B. **Estratégia e sucesso nas empresas**. São Paulo: Saraiva, 2000.

WERNERFELT, B. A resource-based view of the firm. **Strategic Management Journal**. v. 5, p. 171-180, 1984.

ZEITHAML, V. A. Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. **Journal of Marketing**, v. 52, p.2-22, 1988.

ZEITHAML, V. A; BITNER, Mary Jo. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DISCENTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PI

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA/UFPI

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA ACADEMICA

Prezado discente,

Solicito sua colaboração no preenchimento deste questionário que objetiva analisar a influência da qualidade percebida, da satisfação e da vantagem competitiva no desempenho institucional. Ao responder assinale com um “X” a resposta escolhida para cada pergunta. As respostas são confidenciais e anônimas. Este questionário tem como propósito único a pesquisa acadêmica desenvolvida no mestrado profissional em Gestão Pública da Universidade Federal do Piauí.

Agradeço antecipadamente a sua colaboração!

<b>Gênero:</b> Masculino ( ) Feminino ( )
Curso: _____
Centro onde Estuda: _____
Semestre Atual: _____
Turno de Estudo: ( ) Manhã ( ) Tarde ( ) Noite ( ) Integral

P1 – Qual a sua idade?	( ) 16 a 25 ( ) 26 a 35 ( ) 36 a 45 ( ) 46 a 55 ( ) 56 ou mais
P2 – Qual é a sua ocupação profissional?	( ) Estudante ( ) Trabalhador Empregado ( ) Trabalhador Autônomo ( ) Desempregado ( ) Aposentado
P3 - Renda Familiar:	
( ) Até 1 salário mínimo	( ) Acima de 5 até 10 salários mínimos
( ) Acima de 1 até 2 salários mínimos	( ) Acima de 10 até 20 salários mínimos
( ) Acima de 2 até 3 salários mínimos	( ) Acima de 20 salários mínimos
( ) Acima de 3 até 5 salários mínimos	

P5 – A respeito do desempenho da sua universidade, por favor, ASSINALE a opção que mais traduz a sua opinião, atribuindo valores de 1 a 5, entre “discordo totalmente ” e “concordo totalmente”.

		Discordo Totalmente				Concordo Totalmente
V1	Os serviços desta universidade são muito melhores que as concorrentes	1	2	3	4	5
V2	As facilidades desta universidade são muito melhores que as concorrentes	1	2	3	4	5
V3	O programa acadêmico desta universidade é muito melhor do que das concorrentes	1	2	3	4	5
V4	As respostas dadas aos nossos problemas por esta universidade são muito melhores são muito melhores do que as concorrentes	1	2	3	4	5
V5	A imagem desta universidade é muito melhor do que a imagem das concorrentes	1	2	3	4	5
V6	A qualidade dos alunos desta universidade é muito melhor do que as concorrentes	1	2	3	4	5
V7	Se tivesse oportunidade, escolheria esta universidade para fazer novos cursos no futuro	1	2	3	4	5
V8	Eu recomendo esta universidade como um lugar de estudo para meus amigos e familiares	1	2	3	4	5

P6 – A respeito da vantagem competitiva, por favor, ASSINALE a opção que mais traduz a sua opinião, atribuindo valores de 1 a 5, entre “discordo totalmente ” e “concordo totalmente”.

		Discordo Totalmente				Concordo Totalmente
V9	Os serviços de apoio da minha IES são um diferencial para eu estar cursando nesta IES (biblioteca, informática, cantina, secretaria, etc.)	1	2	3	4	5
V10	Considero que a estrutura física da minha IES contempla todas as minhas necessidades	1	2	3	4	5
V11	O investimento em inovação com a implantação do SIGAA me fez valorizar mais ainda minha IES	1	2	3	4	5
V12	A localização da minha IES foi um dos fatores que me fez optar por um curso	1	2	3	4	5
V13	A qualificação do corpo docente da IES não se compara com outra do estado	1	2	3	4	5
V14	A qualificação dos colaboradores da IES não se compara com outra do estado	1	2	3	4	5
V15	Avalio os setores da IES como um diferencial para minha permanência	1	2	3	4	5
V16	O desempenho dos colaboradores da IES é um diferencial para mim	1	2	3	4	5
V17	As inovações em serviços da minha IES (ensino, pesquisa e extensão) são um diferencial para mim	1	2	3	4	5
V18	A implantação do SIGAA melhorou os processos internos da universidade	1	2	3	4	5

P7 – A respeito da satisfação com a sua IES, por favor, ASSINALE a opção que mais traduz a sua opinião, atribuindo valores de 1 a 5, entre “discordo totalmente” e “concordo totalmente”.

		Discordo Totalmente				Concordo Totalmente
V19	Estou satisfeito com os recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição	1	2	3	4	5
V20	Estou satisfeito com o atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria	1	2	3	4	5
V21	Estou satisfeito com equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática	1	2	3	4	5
V22	Estou satisfeito com o atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca	1	2	3	4	5
V23	Estou satisfeito com o acervo disponível na biblioteca	1	2	3	4	5
V24	Estou satisfeito com a segurança oferecida pela instituição	1	2	3	4	5
V25	Estou satisfeito com a infraestrutura física das salas de aula	1	2	3	4	5
V26	Estou satisfeito com a infraestrutura física da instituição	1	2	3	4	5
V27	Estou satisfeito com a limpeza da instituição	1	2	3	4	5
V28	Estou satisfeito com os serviços oferecidos pela biblioteca	1	2	3	4	5
V29	Estou satisfeito com o conforto das instalações da instituição	1	2	3	4	5
V30	Estou satisfeito com a localização dos diferentes setores que compõem a instituição	1	2	3	4	5

P8 – A respeito da qualidade percebida na sua IES, por favor, ASSINALE a opção que mais traduz a sua opinião, atribuindo valores de 1 a 5, entre “discordo totalmente ” e “concordo totalmente”

		Discordo Totalmente				Concordo Totalmente
V31	A oferta de aulas práticas traduz a qualidade do ensino da minha IES	1	2	3	4	5
V32	Titulação, atualização, preparação dos professores demonstra a qualidade do ensino na minha IES	1	2	3	4	5
V33	Na minha IES tenho possibilidade de participar de atividades de extensão, de grupos de estudo, projetos de pesquisa ou extensão	1	2	3	4	5
V34	Consigo êxito quando solicito algum atendimento	1	2	3	4	5
V35	A comunicação entre alunos e funcionários é de qualidade	1	2	3	4	5
V36	Os funcionários da minha são educados	1	2	3	4	5
V37	A resolução de problemas é um fator que traduz a qualidade da minha IES	1	2	3	4	5
V38	As salas de aula são de qualidade	1	2	3	4	5
V39	A limpeza dos ambientes da minha IES é algo que traduz a qualidade dos serviços	1	2	3	4	5
V40	Minha IES possui ambientes confortáveis	1	2	3	4	5
V41	Os restaurantes da minha IES são de qualidade	1	2	3	4	5
V42	As xerox disponíveis na minha IES são de qualidade	1	2	3	4	5
V43	Os estacionamentos da minha IES são de qualidade	1	2	3	4	5

Autorizo o uso das informações aqui prestadas para fins da pesquisa supracitada.

---

Assinatura

Teresina-PI, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_/2018.

## APENDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**

Convidamos V.Sa. a participar da pesquisa **ANTECEDENTES DA VANTAGEM COMPETITIVA EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR**: um enfoque na Teoria dos Recursos e Capacidades e dos *Stakeholders*, sob responsabilidade da pesquisadora **Gisélia de Jesus Dias Pereira Alexandre**, orientada pelo Professor Doutor Alexandre Rabelo Neto, lotado na Universidade Federal do Piauí, tendo por **objetivo geral**: Compreender a influência dos antecedentes da vantagem competitiva para as Instituições de Ensino Superior a partir da teoria dos *Stakeholders* e dos Recursos e Capacidades e **específicos**: Caracterizar os antecedentes de vantagem competitiva; Verificar a mediação da qualidade percebida na relação entre vantagem competitiva e desempenho institucional; Verificar a mediação da satisfação entre vantagem competitiva e desempenho institucional; Construir um framework, modelo específico pra pesquisa sobre vantagem competitiva em IES. Para a realização deste trabalho usaremos o seguinte método: questionário fechado.

Esclarecemos que manteremos em anonimato, sob sigilo absoluto, durante e após o término do estudo, de todos os dados que lhe identifiquem como sujeito da pesquisa usando apenas, para divulgação, os dados inerentes ao desenvolvimento do estudo.

Informamos também que, após o prazo de até 5 anos considerando o tempo de término da pesquisa, estes dados e qualquer tipo de mídia que possa vir a identificá-lo tais como filmagens, fotos, gravações, etc., serão destruídos, não restando nada que venha a comprometer o anonimato de sua participação agora ou futuramente.

Quanto aos riscos e desconfortos, a pesquisa não apresenta nenhum risco ao participante.

A sua participação na pesquisa poderá trazer como benefício, a melhoria das estratégias para a qualidade do ensino superior da UFPI.

O (A) senhor (a) terá os seguintes direitos: garantia de esclarecimento e resposta a qualquer pergunta; a liberdade de abandonar a pesquisa a qualquer momento sem prejuízo para si ou para seu tratamento (se for o caso); a garantia de que caso haja algum dano a sua pessoa (ou o dependente), os prejuízos serão assumidos pelos pesquisadores ou pela instituição responsável. Inclusive, acompanhamento médico e hospitalar (se for o caso). Caso haja gastos adicionais, os mesmos serão absorvidos pelo pesquisador.

Nos casos de dúvidas e esclarecimentos o (a) senhor (a) deve procurar os orientador, Professor Doutor Alexandre Rabelo Neto, no seguinte endereço: Campus Universitário Ministro Petrônio Portella, s/n - Ininga, Teresina - PI, 64049-550. Caso não consiga contato presencial, pode deixar o recado no telefone (86) 9 88433650 - Alexandre, ligar em horário comercial, ou ainda através dos e-mails: alexandrenaka@hotmail.com,

Caso suas dúvidas não sejam resolvidas pelos pesquisadores ou seus direitos sejam negados, favor recorrer ao Comitê de Ética em Pesquisa do *Campus*Universitário Ministro Petrônio Portella, s/n - Ininga, Teresina - PI, 64049-550, localizado em Teresina-PI, telefone (86) 3215-5513.

Eu, \_\_\_\_\_

(nome completo do pesquisado e contato telefônico), após ter recebido todos os esclarecimentos e ciente dos meus direitos, concordo em participar desta pesquisa, bem como autorizo a divulgação e a publicação de toda informação por mim transmitida, exceto dados pessoais, em publicações e eventos de caráter científico por até 5 anos, após o qual o banco de dados não será mais utilizado.

Desta forma, assino este termo, juntamente com o pesquisador, em duas vias de igual teor, ficando uma via sob meu poder e outra em poder do(s) pesquisador (es).

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Nome do sujeito)

\_\_\_\_\_  
(Nome da testemunha)

RG:

RG:

\_\_\_\_\_  
Gisélia de Jesus Dias Pereira Alexandre  
Pesquisadora Responsável  
RG: 60990196-6 SSP-MA