

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ  
PROGRAMA DE MESTRADO  
PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO –  
GESTÃO, INTERNACIONALIZAÇÃO E  
LOGÍSTICA – PMPGIL

# QUALIDADE FAZ DIFERENÇA?

ANÁLISE DOS SERVIÇOS  
EDUCACIONAIS NO ENSINO  
SUPERIOR SEGUNDO A  
PERCEPÇÃO DE ESTUDANTES  
ATIVOS, EVADIDOS E RETIDOS  
POR ESTRATÉGIAS  
INSTITUCIONAIS



**UNIVALI**

**AUTORA: LEANA RIBAS RODRIGUES VERUSSA**  
**ORIENTADOR: CARLOS MARCELO ARDIGÓ**

Itajaí/SC - Maio de 2024

# Objetivos

## Geral

Analisar, de forma comparativa, a percepção de diferentes perfis de estudantes em relação à qualidade dos serviços de educação em nível superior na modalidade presencial em uma Instituição de Ensino Superior de Santa Catarina.

## Específicos

- Mensurar a relação de ingresso, retenção, evasão e ações da IES empreendidas para a retenção no período de 2022 (1º e 2º semestres) e 2023 (1º e 2º semestres), por área de conhecimento da IES;
- Avaliar as percepções dos CE-Ativo, CE-Retido e CE-Evadido, em relação aos determinantes da qualidade dos serviços;
- Comparar a avaliação dos determinantes da qualidade de serviços entre os três perfis.

## Relevância

### Científica

A pesquisa aborda um tema ainda pouco explorado, a relação entre a qualidade dos serviços de educação e a retenção de estudantes em universidades comunitárias (Schaefer et al., 2019).

Além disso, o estudo considera a satisfação dos estudantes de diferentes grupos (matrícula ativa, retidos e evadidos), proporcionando uma visão abrangente dos fatores que afetam a permanência dos alunos na instituição (Schaefer et al., 2019).

### Prática

As universidades comunitárias desempenham um papel crucial na educação superior, especialmente em regiões como o Sul do Brasil, onde são predominantes. Compreender os fatores que influenciam a retenção de estudantes nessas instituições é fundamental para garantir sua sustentabilidade e contribuição contínua para a comunidade.

A pesquisa pode fornecer insights valiosos para as universidades comunitárias no desenvolvimento de estratégias para melhorar a satisfação dos estudantes e, conseqüentemente, reduzir a evasão. Isso pode ter um impacto significativo na saúde financeira das instituições, garantindo sua continuidade e seu papel na promoção da educação e inclusão social.

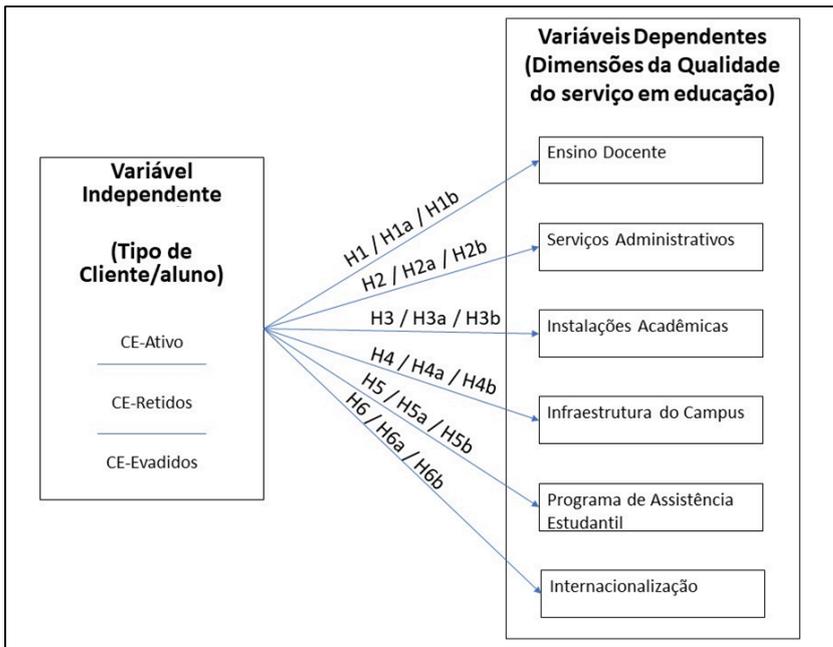
# Revisão Teórica

A retenção de estudantes é fundamental para a rentabilidade das instituições de ensino superior. Para uma maior compreensão dos fatores que influenciam a permanência dos estudantes, abaixo seguem alguns temas estudados nessa pesquisa:



	Autor e Ano	Nome do Artigo	Assunto Principal
Qualidade dos serviços educacionais	Silva et al. (2020)	Qualidade dos serviços educacionais	Centralidade da qualidade na melhoria dos processos de rentabilidade e continuidade da oferta educacional.
	Charlott (2021)	Qualidade da Educação	Transição histórica do conceito de qualidade na educação e sua relação com mudanças sociopolíticas e econômicas.
	Lima et al. (2019)	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE)	Instrumento de avaliação dos cursos de graduação e desempenho acadêmico dos estudantes.
Abordagens e modelos de avaliação da qualidade do serviço em Educação Superior	Bressan, Basso & Becker (2015)	Abordagens e modelos de avaliação da qualidade do serviço em Educação Superior	Avaliação da qualidade do Ensino Superior.
	Lima & Oliveira-Melo (2019)	Instrumentos de avaliação de qualidade do Ensino Superior e/ou IES	Variedade de modelos de avaliação da qualidade.
	Annamdevula & Bellamkonda (2016)	Escala HiEduQual-1 para avaliar a qualidade percebida dos serviços em IES	Avaliação da qualidade dos serviços em Instituições de Ensino Superior.
	Lima (2018)	Percepção dos estudantes sobre a qualidade do Curso de Graduação	Utilização da Escala HiEduQual-1 e HiEduQual-2 para avaliação da qualidade.
Estratégias de gestão da qualidade	Bobbio, 2018	Estratégias de gestão da qualidade do serviço em instituições de ensino superior	Desenvolvimento de estratégias para qualidade educacional.
	Bergamo, Giuliani e Galli, 2011	Programa de Retenção e evasão estudantil	Estratégias de retenção e combate à evasão.
Marketing de relacionamento em IES	Augusto & Almeida Junior, 2015	Marketing de Relacionamento em IES	Mudanças estruturais no campo educacional devido à globalização e tecnologia, foco no relacionamento com estudantes como estratégia para manter padrão de excelência e lucratividade.
	Claro, 2006	Marketing de Relacionamento em IES	Importância da satisfação do cliente, estudantes como ativos financeiros, diferenciação competitiva, fidelização e retenção de alunos.
	Floriano & Silva, 2019	Marketing de Relacionamento em IES	Contribuições do marketing para as IES, incluindo melhoria dos serviços, captação de alunos e gestão inteligente de recursos.
Evasão de estudantes em IES	Tinto, 2012	Evasão e retenção de alunos no ensino superior	Adaptação e choques culturais.
	Silva Junior, 2022	Principais causas da evasão estudantil	Motivação, financeiro, acadêmico.
	Cabrera et al., 2020	Importância do primeiro ano na evasão estudantil	Intervenções precoces.
Retenção de estudantes em IES	Noele Gialdi et al. (2021)	Determinantes da retenção de clientes: um estudo bibliométrico	Conceito de retenção de estudantes em IES.
	Luz (2018)	Consumo de serviços educacionais em cursos de graduação em gestão e negócios: Uma análise dos atributos relacionados à lealdade e retenção de alunos	Melhoria contínua da qualidade e retenção de alunos.
A relação entre qualidade do serviço em educação e a retenção de alunos	Mendonça et al. (2012)	Análise da importância, desempenho e influência de serviços na retenção de alunos em curso de Administração	Avaliação da qualidade dos serviços na retenção de alunos.
	Costa e Bergamo (2014)	Marketing de Relacionamento em Instituições Educacionais: uma análise em uma instituição universitária.	Modelo RQSL para lealdade e retenção de alunos.
	Yunes (2017)	Qualidade do processo de ensino-aprendizagem como estratégia para retenção de alunos: a percepção de discentes e docentes do curso de Graduação em Administração de uma IES privada.	Interação entre instituição, professores e alunos para retenção.
Hipóteses e modelo estrutural proposto	Milan et al., 2015	Hipóteses e modelo estrutural proposto.	Avaliação da qualidade dos serviços educacionais em Instituições de Ensino Superior (IES).

# Hipóteses



**H1/2/3/4/5/6 - Há diferença estatística significativa entre os grupos, na avaliação da dimensão [nome da dimensão]**

**H1/2/3/4/5/6a - Os CE-Ativos avaliam de forma superior a dimensão [nome da dimensão], em comparação com os CE-Evadidos.**

**H1/2/3/4/5/6b - Os CE-Retidos avaliam de forma superior a dimensão [nome da dimensão], em comparação aos CE-Ativos.**

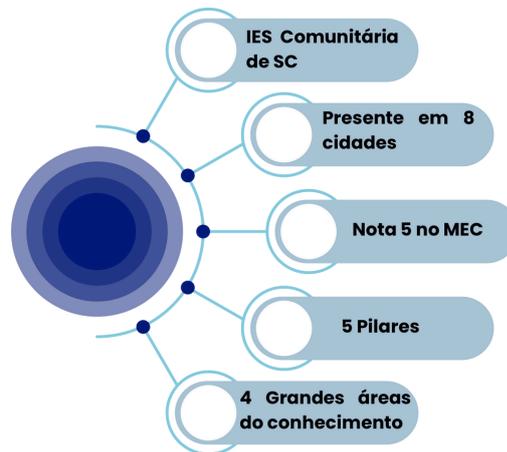
## 1 Delineamento do estudo

Abordagem Prioritariamente Quantitativa;  
Suporte da abordagem qualitativa na análise documental;  
Procedimento Survey.



# Procedimentos Metodológicos

## 2 Locus da pesquisa



## 3 População e Amostra

Grupo	POPULAÇÃO	AMOSTRA
CE - ATIVO	5947	171
CE - EVADIDO	1817	150
CE - RETIDO	140	64
TOTAL		385

## 4 Instrumento e coleta de dados

- HiEduQual-1 (Annamdevula & Bellamkonda (2016)  
31 - itens  
06 dimensões  
Dados demográficos - 12 itens
- Escala Tipo-Likert  
níveis de satisfação entre 1 ponto (discordo totalmente) a 7 pontos (concordo totalmente)
- Questionário aplicado pelo google forms, após aprovação do Comitê de Ética;
- Período: dez/23 a fev/24

## 5 Análise dos dados

Análise Descritiva  
Análise de Componentes Confirmatória (ACC)  
Teste de Normalidade Kolmogorov-Smirnov (K-S)  
Teste de Kruskal-Wallis  
Teste de Dunn

# Principais Resultados



## Avaliação da relação de ingresso, retenção, evasão e ações da IES empreendidas para a retenção no período de 2022 (1º e 2º semestres) e 2023 (1º e 2º semestres), por área de conhecimento da IES

A taxa de evasão nas instituições de ensino superior privadas cresceu desde 2014, mantendo-se entre 52 e 59% nos últimos 5 anos. De acordo com a tabela 04, a maior taxa ocorreu no 2º semestre de 2022, com 41,44%, 17,56 pontos abaixo da média nacional. Em Santa Catarina, a taxa é de cerca de 57,7%, 1,3 pontos abaixo da média nacional. A média de evasão da instituição estudada é 16,26 pontos abaixo da média estadual.

A IES possui uma equipe dedicada à retenção de alunos, facilitando trancamentos e cancelamentos. Oferecem suporte via telefone, e-mail e WhatsApp, buscando resolver problemas e oferecer alternativas para que os alunos permaneçam na instituição.

Tabela 04

Taxa de Evasão referente ao período de 2022 (1º e 2º semestre) e 2023 (1º e 2º semestre) acumulado, por área de conhecimento da IES

Período		Área do Conhecimento				Média de evasão por período
		Ciências da Saúde	Ciências Jurídicas e Sociais	Negócios, Educação e Comunicação	Ambiental, de Tecnologias de Informação e Engenharia e Design	
2022.1	Matrícula	849	493	655	687	26,28%
	ªEvasão	200	130	186	184	
	Taxa de Evasão	23,56%	26,37%	28,40%	26,78%	
2022.2	Matrícula	326	158	201	191	41,44%
	ªEvasão	147	60	81	81	
	Taxa de Evasão	45,09%	37,97%	40,30%	42,41%	
2023.1	Matrícula	1067	610	692	796	17,69%
	ªEvasão	205	104	111	147	
	Taxa de Evasão	19,21%	17,05%	16,04%	18,47%	
2023.2	Matrícula	441	181	195	222	19,00%
	ªEvasão	56	49	32	44	
	Taxa de Evasão	12,70%	27,07%	16,41%	19,82%	
Média de Evasão por área		25,14%	27,12%	25,29%	26,87%	

Nota: ªEstudantes que ingressaram no período referente, mas que evadiram independente do período acumulado até setembro de 2023.

Fonte: Elaborado pela autora através dos dados fornecidos pela IES (2023)

Dados apresentados na tabela 06 revelam motivos variados para a desistência, como saúde e questões financeiras.

Tabela 06

Motivo de evasão dos alunos que solicitaram trancamento ou cancelamento de matrícula nos anos de 2022 e 2023

Motivo	Ciências Jurídicas e Sociais		Ciências da Saúde		Negócios, Educação e Comunicação		Ambiental, de Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs), Engenharias e Design		Total Geral	Taxa Geral
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa		
Sem Identificação com a Formação Profissional	48	13,90%	93	15,31%	74	18,04%	108	23,79%	323	17,79%
Problema Financeiro	53	15,41%	128	21,01%	66	16,09%	70	15,29%	316	17,41%
Mudança de Cidade	49	14,20%	90	14,82%	54	13,26%	49	10,68%	242	13,31%
Problema de Saúde	63	18,43%	72	11,89%	53	12,83%	41	8,98%	229	12,61%
Priorizando a Família	44	12,69%	74	12,21%	39	9,57%	48	10,44%	205	11,26%
Horário Incompatível	36	10,57%	44	7,17%	54	13,26%	59	12,86%	193	10,61%
Transferência para Outra IES	21	6,04%	45	7,33%	19	4,57%	34	7,52%	118	6,51%
Problema Pessoal	7	2,11%	21	3,42%	10	2,39%	4	0,97%	42	2,33%
Mudança de Curso para o Próximo Semestre	6	1,81%	17	2,77%	7	1,74%	11	2,43%	41	2,27%
Infraestrutura - Atendimento	5	1,51%	12	1,95%	8	1,96%	10	2,18%	35	1,93%
Aprovado em Universidade Pública	4	1,21%	1	0,16%	6	1,52%	6	1,21%	17	0,93%
Problema Pedagógico - Não se Adaptou com a Metodologia	2	0,60%	2	0,33%	6	1,52%	6	1,21%	16	0,87%
Transferência Interna - Mudança de Curso	1	0,30%	3	0,49%	3	0,65%	1	0,24%	8	0,43%
Não se Adaptou as Aulas EaD/remota	0	0,00%	1	0,16%	2	0,43%	4	0,97%	7	0,40%
Problema Pedagógico - Não Gostou da Aula do Professor	0	0,00%	1	0,16%	3	0,65%	2	0,49%	6	0,32%
Transferência Interna - Mudança de Turno	1	0,30%	2	0,33%	1	0,22%	2	0,49%	6	0,34%
Mudança da Forma de Ingresso	2	0,60%	1	0,16%	1	0,22%	1	0,24%	5	0,28%
Transferência do Presencial para EaD Univali	0	0,00%	0	0,00%	4	0,87%	0	0,00%	4	0,20%
Indisponibilidade de Transporte no Município	1	0,30%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Infraestrutura - Segurança	0	0,00%	1	0,16%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,05%
Intercâmbio	0	0,00%	0	0,00%	1	0,22%	0	0,00%	1	0,05%
Transferência Interna - Prouni	0	0,00%	1	0,16%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,05%
<b>Total Geral</b>	<b>343</b>		<b>608</b>		<b>410</b>		<b>456</b>		<b>1817</b>	

Fonte: Elaborado pela autora de acordo com os dados fornecidos pela IES (2023)

# Principais Resultados



## Avaliação da relação de ingresso, retenção, evasão e ações da IES empreendidas para a retenção no período de 2022 (1º e 2º semestres) e 2023 (1º e 2º semestres), por área de conhecimento da IES

A análise dos atendimentos da equipe de relacionamento e retenção da IES, alinhada a pesquisas anteriores, identifica problemas financeiros e pessoais como principais razões para interrupção acadêmica. A comparação entre dados secundários e pesquisa primária reforça a consistência desses motivos, evidenciando a falta de identificação profissional e dificuldades financeiras como causas predominantes.

**Tabela 07**

O motivo do cancelamento/trancamento dos respondentes (grupo CE-Evadido)

Motivo do cancelamento/trancamento	Nº de respondente	Percentual
Sem identificação com a formação profissional	83	55,33%
Problema financeiro	22	14,67%
Problema de saúde	15	10,00%
Priorizando a família	9	6,00%
Sem resposta	8	5,33%
Horário incompatível	4	2,67%
Infraestrutura - atendimento	2	1,33%
Mudança de curso para o próximo semestre	2	1,33%
Todas as opções	2	1,33%
Mudança de cidade	1	0,67%
Priorizando a família, problema financeiro	1	0,67%
Problema pedagógico - não se adaptou com a metodologia	1	0,67%
Total	150	100

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

**Tabela 08**

Motivo da permanência (retenção) dos alunos que solicitaram trancamento ou cancelamento de matrícula nos anos de 2022 e 2023

Motivo da Permanência	Ciências da Saúde		Ciências Jurídicas e Sociais		Negócios, Educação e Comunicação		Ambiental, de Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs), Engenharias e Design		Total Geral	Taxa Geral
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa		
Negociação - Proposta Financeira	6	12,00%	7	41,18%	4	8,70%	2	7,41%	19	13,57%
Transferência Interna - Mudança de Campi	1	2,00%	0,00%	4	8,70%	1	3,70%	6	4,29%	
Transferência Interna - Mudança de Curso	11	22,00%	0,00%	21	45,65%	11	40,74%	43	30,71%	
Transferência Interna - Mudança de Turno		0,00%	0,00%	0,00%	1	3,70%	1	0,71%	2	1,43%
Transferência Interna - Prouni	4	8,00%	0,00%	0,00%	3	11,11%	7	5,00%	14	10,00%
Mudança Forma de Ingresso com Bolsa	6	12,00%	7	41,18%	4	8,70%	5	18,52%	22	15,71%
Após o Contato com a Equipe - Sanado o Problema Pessoal	22	44,00%	3	17,65%	13	28,26%	4	14,81%	42	30,00%
Total por área	50		17		46		27		140	100

Fonte: Elaborado pela autora de acordo com os dados fornecidos pela IES (2023)

**Tabela 09**

Estratégia determinante da IES para a permanência do estudante (grupo CE-Retido)

Estratégia determinante da IES para a permanência do estudante	Nº de respondente	Percentual
Negociação financeira	15	23,44%
O atendimento da equipe	15	23,44%
O conceito e qualidade da instituição	8	12,50%
A bolsa de estudos	6	9,38%
As regras da bolsa	5	7,81%
A oportunidade de trocar de curso.	3	4,69%
Auxílio dos professores	3	4,69%
Troca de horário	2	3,13%
A qualidade do ensino somada a oportunidade da bolsa	1	1,56%
Aulas dinâmicas	1	1,56%
Desejo em aprender e obter diploma	1	1,56%
Fatores Pessoais	1	1,56%
Mudança de campus	1	1,56%
Novos projetos no decorrer do curso	1	1,56%
Tranquei por dois semestres e voltei pela oportunidade de bolsa	1	1,56%
Total	64	100

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A Tabela 08 revela que a negociação financeira e a mudança na forma de ingresso com bolsa têm uma taxa de sucesso de 41,18% em ciências jurídicas sociais. Em ciências da saúde, o contato direto com a equipe resolveu 44% dos problemas, seguido pela transferência interna com 22%. Na pesquisa primária (Tabela 09), 23,44% dos estudantes atribuíram a permanência à negociação financeira, enquanto outros 23,44% destacaram o atendimento da equipe. A reputação da instituição e a bolsa de estudos também foram mencionadas. Ambos os conjuntos de dados destacam a importância da negociação financeira e do atendimento da equipe na retenção dos alunos.



# Principais Resultados



## Percepções dos CE-Ativo, CE-Retido e CE-Evadido, em relação aos determinantes da qualidade dos serviços

A Análise de Componentes Confirmatória (ACC) confirmou a solidez das estruturas teóricas para a avaliação proposta, excluindo questões com cargas fatoriais baixas. A validade discriminante foi confirmada, indicando que o modelo é robusto para avaliar as hipóteses do estudo.



## Avaliação comparativa dos determinantes da qualidade de serviços entre os três grupos

Após identificar desvios da normalidade nos dados pelo teste K-S ( $p < 0,05$ ), optou-se pelo teste não paramétrico de Kruskal-Wallis para comparar medianas entre grupos independentes. Os resultados indicaram diferenças significativas em todas as dimensões entre pelo menos dois grupos. O teste Dunn confirmou diferenças entre CE-Ativo e CE-Retido, CE-Ativo e CE-Evadido em várias dimensões, enquanto não houve diferenças significativas entre CE-Retido e CE-Evadido em algumas delas. A Tabela 18 apresenta uma síntese dos resultados encontrados e a suas relações com o resultado das hipóteses elencadas. O CE-Retidos superaram CE-Ativos em várias dimensões, exceto em "Internacionalização". Futuras investigações devem esclarecer tais discrepâncias, especialmente em relação à avaliação inferior da "Internacionalização" pelos CE-Retidos em comparação com os CE-Ativos. Este estudo destaca a complexidade das dinâmicas entre grupos de alunos em diferentes situações acadêmicas.

Tabela 18

Análise e resultado das hipóteses

Hipótese	Observações estatísticas	Resultado da Hipótese
H1 - Há diferença estatística significativa entre os grupos, na avaliação da dimensão Ensino Docente.	$p < 0,05$	Aceita
H1a - Os CE-Ativos avaliam de forma superior a dimensão Ensino Docente, em comparação com os CE-Evadidos	CE-Ativos com média aritmética $<$ do que CE-Evadido	Rejeitada
H1b - Os CE-Retidos avaliam de forma superior a dimensão Ensino Docente, em comparação aos CE-Ativos.	CE-Retido com média aritmética $>$ do que CE-Ativos	Aceita
H2 - Há diferença estatística significativa entre os grupos, na avaliação da dimensão Serviços Administrativos.	$p < 0,05$	Aceita
H2a - Os CE-Ativos avaliam de forma superior a dimensão Serviços Administrativos, em comparação com os CE-Evadidos.	CE-Ativos com média aritmética $<$ do que CE-Evadido	Rejeitada
H2b - Os CE-Retidos avaliam de forma superior a dimensão Serviços Administrativos, em comparação aos CE-Ativos.	CE-Retido com média aritmética $>$ do que CE-Ativos	Aceita
H3 - Há diferença estatística significativa entre os grupos, na avaliação da dimensão Instalações Acadêmicas.	$p < 0,05$	Aceita
H3a - Os CE-Ativos avaliam de forma superior a dimensão Instalações Acadêmicas, em comparação com os CE-Evadidos.	CE-Ativos com média aritmética $<$ do que CE-Evadido	Rejeitada
H3b - Os CE-Retidos avaliam de forma superior a dimensão Instalações Acadêmicas, em comparação aos CE-Ativos.	CE-Retido com média aritmética $>$ do que CE-Ativos	Aceita
H4 - Há diferença estatística significativa entre os grupos, na avaliação da dimensão Infraestrutura do campus.	$p < 0,05$	Aceita
H4a - Os CE-Ativos avaliam de forma superior a dimensão Infraestrutura do campus, em comparação com os CE-Evadidos.	CE-Ativos com média aritmética $<$ do que CE-Evadido	Rejeitada
H4b - Os CE-Retidos avaliam de forma superior a dimensão Infraestrutura do campus, em comparação aos CE-Ativos.	CE-Retido com média aritmética $>$ do que CE-Ativos	Aceita
H5 - Há diferença estatística significativa entre os grupos, na avaliação da dimensão Programa de Assistência Estudantil.	$p < 0,05$	Aceita
H5a - Os CE-Ativos avaliam de forma superior a dimensão Programa de Assistência Estudantil, em comparação com os CE-Evadidos.	CE-Ativos com média aritmética $<$ do que CE-Evadido	Rejeitada
H5b - Os CE-Retidos avaliam de forma superior a dimensão Programa de Assistência Estudantil, em comparação aos CE-Ativos.	CE-Retido com média aritmética $>$ do que CE-Ativos	Aceita
H6 - Há diferença estatística significativa entre os grupos, na avaliação da dimensão Internacionalização.	$p < 0,05$	Aceita
H6a - Os CE-Ativos avaliam de forma superior a dimensão Internacionalização, em comparação com os CE-Evadidos.	CE-Ativos com média aritmética $<$ do que CE-Evadido	Rejeitada
H6b - Os CE-Retidos avaliam de forma superior a dimensão Internacionalização, em comparação aos CE-Ativos.	CE-Retido com média aritmética $<$ do que CE-Ativos	Rejeitada

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

# Discussão dos Resultados



Maior concentração de evadidos no primeiro ano, corroborando estudos de Tinto (2012) e Cabrera, Nora, & Castañeda (2020), destacando a necessidade de intervenções específicas nesse período.



Taxa de evasão na IES estudada, inferior à média nacional e estadual, refletindo esforços em reter alunos; Importância de uma gestão de relacionamento efetiva para retenção, como indicado por Bhat e Darzi (2016), Sousa (2021) e Silva et al. (2022).



Os principais motivos da evasão dos alunos incluem a **falta de identificação com a formação profissional, problemas financeiros e questões pessoais**. Esses resultados estão em consonância com estudos anteriores (Silva Júnior, 2022; IBGE, 2021), que apontam a complexidade das razões que levam os alunos a abandonarem seus estudos.



As estratégias adotadas pela instituição de ensino superior (IES), como o atendimento personalizado, a negociação financeira, a oportunidade de mudança de curso e as bolsas de estudo, são indicadas tanto por Brasil (2016) quanto por Abubakar et al. (2015).



A análise das dimensões do Ensino Docente, Serviços Administrativos, Instalações Acadêmicas, Infraestrutura do Campus, Programa de Assistência Estudantil e Internacionalização revela percepções distintas entre os grupos de alunos - CE Ativo, CE Evadido e CE Retido. Embora haja diferenças na avaliação entre essas dimensões, os alunos retidos demonstram uma perspectiva mais favorável, o que pode refletir uma maior satisfação geral com sua experiência universitária, conforme destacado por Pizzolato et al. (2020).



As hipóteses 1a, 2a, 3a, 4a, 5a e 6a foram todas negadas. Os CE-Ativos não avaliam de forma superior nessas dimensões em comparação com os CE-Evadidos. Isso sugere uma discordância em relação a estudos anteriores, que destacam a importância de cada dimensão. A presença de programas de internacionalização pode não estar sendo percebida pelos estudantes, o que pode ser causado pelos desafios financeiros (De Wit, H., 2011).

## Conclusão

### Aplicabilidade

- A necessidade de políticas e práticas institucionais que visem a prevenção da evasão e o apoio aos estudantes;
- Ao reconhecer as necessidades e expectativas específicas de cada grupo, as instituições podem desenvolver estratégias mais direcionadas.

### Reaplicabilidade

- O modelo metodológico desenvolvido nesta pesquisa pode ser adaptado e aplicado em outras instituições de ensino superior;
- As análises estatísticas realizadas e as conclusões obtidas fornecem um quadro sólido para futuras investigações e iniciativas de melhoria em diferentes contextos educacionais.

### Inovatividade

- Análise comparativa da percepção de diferentes dimensões da experiência acadêmica entre três grupos distintos de alunos: os ativos, os evadidos e os retidos. mais refinada dos fatores que influenciam as decisões acadêmicas dos alunos, especialmente no contexto das Instituições de Ensino Superior comunitárias.

### Limitações

O período da pesquisa pode ter introduzido vies nos resultados, devido à pressão e ansiedade entre estudantes com desafios acadêmicos. O estado emocional influencia avaliações sobre a vida universitária (Beiter et al., 2015; Huang, 2020).

### Estudos futuros

Sugere-se para pesquisas futuras: comparar percepções de estudantes em diferentes instituições; conduzir estudos longitudinais sobre satisfação e retenção; investigar a discrepância entre expectativas e experiência no ensino superior e seu impacto nas decisões acadêmicas.

# Referencia Bibliográfica

- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). Avaliação da qualidade dos serviços em Instituições de Ensino Superior. *Journal of Marketing for Higher Education*, 26(2), 201-225.
- Augusto, C., & Almeida Junior, N. (2015). Mudanças estruturais no campo educacional devido à globalização e tecnologia, foco no relacionamento com estudantes como estratégia para manter padrão de excelência e lucratividade. *Revista de Administração Pública*, 49(2), 445-463.
- Bergamo, F., Giuliani, A., & Galli, L. (2011). Estratégias de retenção e combate à evasão. *Revista de Administração de Empresas*, 51(3), 285-299.
- Bobbio, J. (2018). Desenvolvimento de estratégias para qualidade educacional. *Revista de Administração*, 53(4), 612-629.
- Bressan, A., Basso, F., & Becker, L. (2015). Avaliação da qualidade do Ensino Superior. *Revista de Administração Contemporânea*, 19(1), 64-86.
- Cabrera, A., Nora, A., & Castañeda, M. (2020). Intervenções precoces. *Higher Education Research & Development*, 39(3), 465-479.
- Charlott, A. (2021). Transição histórica do conceito de qualidade na educação e sua relação com mudanças sociopolíticas e econômicas. *Educação em Perspectiva*, 12(2), 134-150.
- Claro, M. (2006). Importância da satisfação do cliente, estudantes como ativos financeiros, diferenciação competitiva, fidelização e retenção de alunos. *Revista de Administração*, 41(3), 268-280.
- Costa, M., & Bergamo, F. (2014). Modelo RQSL para lealdade e retenção de alunos. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 16(3), 430-446.
- Floriano, C., & Silva, A. (2019). Contribuições do marketing para as IES, incluindo melhoria dos serviços, captação de alunos e gestão inteligente de recursos. *Revista Brasileira de Marketing*, 18(3), 356-373.
- Lima, C. (2018). Utilização da Escala HiEduQual-1 e HiEduQual-2 para avaliação da qualidade. *Journal of Marketing for Higher Education*, 28(1), 24-45.
- Lima, C., & Oliveira-Melo, M. (2019). Variedade de modelos de avaliação da qualidade. *Revista de Administração Pública*, 53(6), 1109-1132.
- Lima, C., Oliveira-Melo, M., & Santos, R. (2019). Instrumento de avaliação dos cursos de graduação e desempenho acadêmico dos estudantes. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 24(3), 789-806.
- Luz, F. (2018). Melhoria contínua da qualidade e retenção de alunos. *Journal of Marketing for Higher Education*, 28(2), 201-215.
- Mendonça, L., et al. (2012). Avaliação da qualidade dos serviços na retenção de alunos. *Journal of Marketing for Higher Education*, 22(2), 201-215.
- Milan, L., et al. (2015). Avaliação da qualidade dos serviços educacionais em Instituições de Ensino Superior (IES). *Revista de Administração Contemporânea*, 19(2), 228-247.
- Noele Gialdi, M., et al. (2021). Conceito de retenção de estudantes em IES. *Journal of Marketing for Higher Education*, 31(1), 87-103.
- Schaefer, S., Camargo, B., & Barbosa, R. (2019). Relação entre a qualidade dos serviços de educação e a retenção de estudantes em universidades comunitárias. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, 15(3), 239-256.
- Silva Junior, R. (2022). Motivação, financeiro, acadêmico. *Revista Brasileira de Educação*, 28(2), 123-140.
- Silva, J. R., Oliveira, M., & Santos, P. (2020). Centralidade da qualidade na melhoria dos processos de rentabilidade e continuidade da oferta educacional. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, 16(2), 123-140.
- Tinto, V. (2012). Adaptação e choques culturais. *Higher Education: Handbook of Theory and Research*, 27(1), 25-41.
- Yunes, A. (2017). Interação entre instituição, professores e alunos para retenção. *Revista de Administração de Empresas*, 57(4), 312-328.

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ  
PROGRAMA DE MESTRADO  
PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO –  
GESTÃO, INTERNACIONALIZAÇÃO E  
LOGÍSTICA – PMPGIL

# QUALIDADE FAZ DIFERENÇA?

ANÁLISE DOS SERVIÇOS  
EDUCACIONAIS NO ENSINO  
SUPERIOR SEGUNDO A  
PERCEPÇÃO DE ESTUDANTES  
ATIVOS, EVADIDOS E RETIDOS  
POR ESTRATÉGIAS  
INSTITUCIONAIS



**UNIVALI**

**AUTORA: LEANA RIBAS RODRIGUES VERUSSA**

**[leana@univali.br](mailto:leana@univali.br)**

**ORIENTADOR: CARLOS MARCELO ARDIGÓ**

**[marcelo.ardigo@univali.br](mailto:marcelo.ardigo@univali.br)**

Itajaí/SC - Maio de 2024