



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO - CCAE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

RENAN BARBOSA DE ANDRADE

**QUALIDADE PERCEBIDA DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS E PREPARO
PROFISSIONAL: uma análise com discentes do curso de Administração da UFPB –
Campus IV**

**Mamanguape/PB
2026**

RENAN BARBOSA DE ANDRADE

**QUALIDADE PERCEBIDA DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS E PREPARO
PROFISSIONAL: uma análise com discentes do curso de Administração da UFPB –
Campus IV**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Bacharelado em Administração do Centro de Ciências Aplicadas e Educação da Universidade Federal da Paraíba, como requisito obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Administração, defendido e aprovado pela banca examinadora constituída pelos docentes:

Prof.^a Dra. Laura Maria de Aguiar Mayer – UFPB
Orientadora /Presidente

Prof.^a Dra. Thaís Teles Firmino – UFPB
Membro da Banca Examinadora

Prof.^a Dra. Janine Silva Nascimento Cunha – UFPB
Membro da Banca Examinadora

Mamanguape/PB
2026



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**



**QUALIDADE PERCEBIDA DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS E PREPARO
PROFISSIONAL: uma análise com discentes do curso de Administração da UFPB –
Campus IV**

Renan Barbosa de Andrade – UFPB – renanbarbosa.jp@gmail.com

Prof.^a Dra. Laura Maria de Aguiar Mayer - UFPB - laura.aguiar27@gmail.com

Prof.^a Dra. Thaís Teles Firmino – UFPB – thaistfirmino@gmail.com

Prof.^a. Dra. Janine Silva Nascimento Cunha – UFPB – janine.nascimento@academico.ufpb.br

RESUMO

Esta pesquisa analisou a qualidade percebida dos serviços educacionais do curso de Administração da Universidade Federal da Paraíba, Campus IV, e sua associação com a percepção de preparo profissional para a atuação profissional. Trata-se de estudo descritivo e correlacional, quantitativo e transversal, realizado por *survey* com 113 estudantes. O questionário, adaptado da SERVQUAL, contemplou dados sociodemográficos, 13 indicadores de qualidade distribuídos entre corpo docente, matriz curricular e formação, infraestrutura e recursos e serviços acadêmico-administrativos, além de um indicador de preparo profissional. Os dados foram analisados por estatística descritiva, cálculo dos *gaps*, Alfa de Cronbach e regressão linear simples. Todas as dimensões apresentaram *gaps* negativos. O corpo docente obteve o menor *gap* médio (-0,62), enquanto infraestrutura e recursos apresentaram o maior (-0,93). O equilíbrio entre teoria e prática registrou o maior *gap* individual (-1,19). A escala apresentou boa consistência interna ($\alpha = 0,843$). A regressão indicou associação positiva e significativa entre qualidade percebida e preparo profissional, explicando 27,6% de sua variação. A análise indica que a qualidade percebida dos serviços educacionais está vinculada à formação profissional, sugerindo que atribuições em métodos pedagógicos interativos, infraestrutura apropriada e conexão com o mercado de trabalho podem aumentar a confiança dos alunos em atuar na área de Administração.

Palavras-chave: qualidade percebida. Serviços educacionais. SERVQUAL. Preparo profissional. Ensino superior.

ABSTRACT

This study analyzed the perceived quality of educational services in the Business Administration program at the Federal University of Paraíba, Campus IV, and its association

with students perceived professional preparedness. It was a descriptive, correlational, quantitative, and cross-sectional survey with 113 students. The questionnaire, adapted from SERVQUAL, included sociodemographic data, 13 quality indicators distributed across faculty, curriculum and professional education, infrastructure and resources, and academic-administrative services, as well as one indicator of professional preparedness. Data were analyzed using descriptive statistics, *gap* calculations, Cronbach's alpha, and simple linear regression. All dimensions showed negative *gaps*. Faculty had the smallest average *gap* (-0.62), whereas infrastructure and resources had the largest (-0.93). The balance between theory and practice showed the largest individual *gap* (-1.19). The scale demonstrated good internal consistency ($\alpha = 0.843$). Regression indicated a positive and significant association between perceived quality and professional preparedness, explaining 27.6% of its variation. The analysis indicates that the perceived quality of educational services is linked to professional education, suggesting that investments in interactive pedagogical methods, adequate infrastructure, and connections with the job market can increase students confidence to work in the field of Administration.

Keywords: perceived quality. Educational services. SERVQUAL. Professional preparedness. Higher education.

1. INTRODUÇÃO

A qualidade dos serviços educacionais constitui um aspecto relevante para a gestão das instituições de ensino superior, uma vez que a experiência acadêmica dos estudantes resulta da interação entre elementos pedagógicos, administrativos e estruturais. Essa avaliação não se restringe aos conteúdos ministrados em sala de aula, abrangendo também a atuação do corpo docente, a organização curricular, a infraestrutura, os recursos de aprendizagem e os serviços de apoio. Assim, compreender como os estudantes percebem esses componentes permite identificar potencialidades e fragilidades da formação oferecida e subsidiar ações de aperfeiçoamento institucional (Oliveira; Ferreira, 2008; Bressan; Basso; Becker, 2015).

Embora relacionados, qualidade percebida e satisfação não constituem conceitos equivalentes. A qualidade percebida corresponde à avaliação do desempenho do serviço, podendo resultar da comparação entre aquilo que o usuário esperava e o que foi efetivamente vivenciado. A satisfação, por sua vez, representa uma resposta mais ampla decorrente da experiência com o serviço. Dessa maneira, a análise das expectativas e percepções dos

estudantes permite avaliar a qualidade atribuída aos serviços educacionais, sem necessariamente representar uma mensuração direta da satisfação geral com o curso (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988; Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2014).

Nos cursos de Administração, essa discussão torna-se especialmente relevante em razão da diversidade de conhecimentos e competências esperados do futuro profissional. A formação do administrador envolve conteúdos relacionados à gestão de pessoas, finanças, marketing, produção, logística, estratégia, tecnologias, empreendedorismo e gestão pública, além do desenvolvimento de pensamento sistêmico, capacidade analítica, comunicação, liderança, autonomia, tomada de decisão e resolução de problemas. Nesse sentido, a avaliação da experiência acadêmica também pode contribuir para compreender em que medida os estudantes se sentem preparados para mobilizar esses conhecimentos e competências em sua atuação profissional.

Essa perspectiva está presente no Projeto Pedagógico de Curso (PPC) de Administração do Centro de Ciências Aplicadas e Educação da Universidade Federal da Paraíba. O Projeto Pedagógico do Curso estabelece como objetivo a formação de administradores capazes de analisar situações e tomar decisões de forma ética e sustentável, contribuindo para o desenvolvimento das organizações e de seu entorno. O perfil do egresso contempla a integração dos conhecimentos fundamentais da Administração, a análise sistêmica de problemas, a aplicação de técnicas quantitativas, a prontidão tecnológica, a comunicação eficaz, a capacidade empreendedora e a compreensão das especificidades locais e regionais. O curso está inserido no Campus IV da UFPB, no Litoral Norte paraibano, e foi concebido com a proposta de formar profissionais capazes de atuar em organizações públicas, privadas e do terceiro setor, contribuindo para o desenvolvimento local e sustentável (Universidade Federal da Paraíba, 2023, atualizado em 2024).

A estrutura curricular do curso está organizada em oito períodos e contempla conteúdos de formação básica, profissional, quantitativa e complementar, além de atividades de pesquisa, extensão, estágios supervisionados e Trabalho de Conclusão de Curso. Essa organização pretende integrar conhecimentos teóricos e experiências práticas, aproximando a aprendizagem acadêmica das situações encontradas nos diferentes contextos organizacionais. O PPC também estabelece que o desenvolvimento das competências profissionais deve ocorrer por meio de disciplinas, atividades práticas, projetos de ensino, pesquisa e extensão, estágios e demais experiências acadêmicas (UFPB, 2023, atualizado em 2024).

Entretanto, a existência formal de objetivos, componentes curriculares, recursos e experiências práticas não assegura que esses elementos sejam percebidos pelos estudantes da

forma prevista institucionalmente. A qualidade dos serviços educacionais é construída a partir da experiência vivenciada pelos discentes, envolvendo o contato com os professores, as metodologias de ensino, a articulação entre teoria e prática, as condições da infraestrutura, os recursos tecnológicos e o funcionamento dos serviços acadêmico-administrativos. Essas dimensões podem estar associadas ao desenvolvimento de competências e à confiança dos estudantes em relação à atuação profissional, embora a percepção de preparo de profissional também possa depender de experiências de estágio, trabalho, pesquisa, extensão e características individuais.

Entre os instrumentos utilizados para avaliar a qualidade percebida em serviços destaca-se a escala SERVQUAL, desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). O modelo fundamenta-se na comparação entre as expectativas dos usuários e suas percepções acerca do desempenho do serviço recebido. Embora sua estrutura original contemple as dimensões tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, seus indicadores são frequentemente adaptados às características das instituições de ensino e das experiências acadêmicas investigadas (Cabral; Mortari, 2023; Silva et al., 2022). A aplicação dessa lógica permite calcular os *gaps* entre expectativas e percepções, identificando os aspectos que mais se aproximam ou se distanciam do serviço esperado pelos estudantes.

As pesquisas que aplicam a SERVQUAL ao ensino superior concentram-se, principalmente, na avaliação da atuação docente, da infraestrutura, da organização acadêmica, do atendimento institucional e dos recursos educacionais (Cabral; Mortari, 2023; Silva et al., 2022). Embora esses estudos contribuam para o diagnóstico da qualidade dos serviços, ainda se mostra relevante compreender como a avaliação da experiência acadêmica se associa à percepção de preparo profissional. Essa relação assume importância particular no curso investigado, cuja proposta formativa enfatiza o desenvolvimento de competências aplicáveis a diferentes tipos de organizações e a contribuição do egresso para o desenvolvimento regional.

Diante desse contexto, o presente estudo busca responder à seguinte questão de pesquisa: *como os discentes do curso de Administração da UFPB – Campus IV avaliam a qualidade dos serviços educacionais, considerando suas expectativas e percepções, e como a qualidade percebida se associa a percepção de preparo profissional para atuar profissionalmente na área de Administração?* O estudo tem como objetivo **analisar a qualidade percebida dos serviços educacionais do curso de Administração da UFPB – Campus IV, por meio da comparação entre as expectativas e as percepções dos discentes, e verificar sua associação com a percepção de preparo profissional para a atuação profissional na área de Administração.**

A pesquisa justifica-se, do ponto de vista prático, pela possibilidade de fornecer informações à Coordenação, ao Núcleo Docente Estruturante, ao Colegiado e às demais instâncias responsáveis pelo acompanhamento do curso. A identificação das lacunas relacionadas ao corpo docente, à matriz curricular, à infraestrutura, aos recursos e aos serviços acadêmicos pode orientar decisões referentes às práticas pedagógicas, à integração entre teoria e prática, às condições de aprendizagem e à aproximação com o mundo do trabalho. No âmbito acadêmico, o estudo contribui para as discussões sobre qualidade no ensino superior ao relacionar a percepção dos serviços educacionais a percepção de preparo profissional em um curso de Administração de uma universidade pública localizada fora dos grandes centros urbanos. Essa finalidade também se alinha ao PPC, que prevê a avaliação sistemática do curso, a identificação de lacunas de aprendizagem e a realização de intervenções nos processos formativos (UFPB, 2023, atualizado em 2024).

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção apresenta os fundamentos teóricos que sustentam a análise da satisfação dos estudantes do curso de Administração da UFPB – Campus IV e de sua relação com a percepção de preparo para o mercado de trabalho. Parte-se do entendimento de que a experiência discente resulta da interação entre diferentes elementos acadêmicos e institucionais, como a atuação do corpo docente, a organização curricular, a infraestrutura, os recursos disponíveis e os serviços de apoio oferecidos pela instituição. Esses aspectos influenciam a qualidade percebida e, consequentemente, a avaliação que os estudantes realizam acerca da formação recebida.

Inicialmente, discutem-se os conceitos de qualidade em serviços e marketing educacional, considerando suas aplicações no contexto das instituições de ensino superior. Em seguida, são apresentados os principais modelos utilizados para mensurar a qualidade e a satisfação discente, com destaque para a escala SERVQUAL e sua adaptação aos serviços educacionais. Por fim, aborda-se a relação entre satisfação discente, formação profissional e percepção de preparo para o mercado de trabalho, estabelecendo a base conceitual necessária para a interpretação dos resultados da pesquisa.

2.1 Qualidade percebida em serviços educacionais

Os serviços apresentam características que os diferenciam dos produtos, como intangibilidade, inseparabilidade entre produção e consumo, heterogeneidade e perecibilidade.

Essas particularidades fazem com que sua avaliação dependa, em grande medida, da experiência vivenciada pelo usuário durante a prestação do serviço (Lovelock, Wirtz e Hemzo, 2011). Nesse contexto, a qualidade percebida resulta do julgamento realizado acerca do desempenho do serviço, podendo ser influenciada pela comparação entre aquilo que era esperado e o que foi efetivamente recebido.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) compreendem a qualidade em serviços a partir da discrepância entre as expectativas dos usuários e suas percepções sobre o desempenho observado. Quando o serviço percebido se aproxima ou supera o esperado, a avaliação tende a ser mais favorável; quando fica abaixo das expectativas, são identificadas lacunas que indicam possibilidades de melhoria. Essa perspectiva consolidou-se como uma das principais abordagens utilizadas para investigar a qualidade em diferentes setores, inclusive no ensino superior.

No contexto educacional, a qualidade percebida envolve tanto aspectos diretamente relacionados ao ensino quanto elementos administrativos e estruturais que compõem a experiência universitária. A atuação e a disponibilidade do corpo docente, as metodologias de ensino, a organização da matriz curricular, a infraestrutura física e tecnológica, os recursos de aprendizagem e o atendimento institucional podem influenciar a avaliação realizada pelos estudantes acerca da formação recebida (Oliveira; Ferreira, 2008; Bressan; Basso; Becker, 2015).

Os estudantes ocupam uma posição relevante nesse processo, pois vivenciam continuamente as atividades acadêmicas e os serviços oferecidos pela instituição. Embora a utilização do termo “cliente” no ensino superior seja objeto de debate, considerar a percepção discente como fonte de avaliação não significa reduzir a educação a uma relação estritamente mercadológica. Trata-se de reconhecer que as experiências dos estudantes podem fornecer informações importantes para o planejamento acadêmico e para o aperfeiçoamento dos processos de ensino, aprendizagem e gestão universitária (Mainardes; Domingues, 2010).

Também é necessário distinguir qualidade percebida de satisfação. De acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), a qualidade em serviços é mais difícil de ser avaliada do que a qualidade de bens tangíveis, uma vez que há menos pistas tangíveis disponíveis para o consumidor. A qualidade percebida corresponde à avaliação dos atributos e do desempenho do serviço, enquanto a satisfação representa uma resposta mais ampla decorrente da experiência do indivíduo. Os dois conceitos podem estar relacionados, mas não devem ser utilizados como sinônimos. Dessa forma, ao comparar expectativas e percepções, a presente pesquisa avalia a

qualidade atribuída pelos estudantes aos serviços educacionais, sem mensurar diretamente a satisfação geral com o curso.

A avaliação sistemática desses serviços pode auxiliar as instituições na identificação de pontos fortes, fragilidades e prioridades de intervenção. No ensino superior, essa análise permite orientar decisões relacionadas à formação docente, às práticas pedagógicas, à organização curricular, à infraestrutura, aos recursos tecnológicos e ao funcionamento dos serviços acadêmico-administrativos, contribuindo para a melhoria contínua da experiência universitária.

2.2 SERVQUAL e avaliação da qualidade no ensino superior

Diferentes modelos foram desenvolvidos para avaliar a qualidade dos serviços. Grönroos (1984) propôs a distinção entre qualidade técnica, relacionada ao resultado entregue ao usuário, e qualidade funcional, referente à maneira como o serviço é prestado. Posteriormente, Cronin e Taylor (1992) desenvolveram a SERVPERF, fundamentada exclusivamente na avaliação do desempenho percebido. A SERVQUAL, por sua vez, diferencia-se por considerar tanto as expectativas quanto as percepções dos usuários, permitindo analisar a distância entre o serviço esperado e o recebido.

Desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a SERVQUAL foi originalmente composta por 22 itens distribuídos em cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, presteza ou responsividade, segurança ou garantia e empatia. Sua principal contribuição consiste no cálculo dos *gaps* da qualidade, obtidos pela diferença entre a percepção do desempenho e a expectativa em relação ao serviço. Resultados negativos indicam que a percepção ficou abaixo da expectativa, enquanto resultados iguais ou positivos demonstram que o serviço esperado foi atendido ou superado.

Na estrutura original da SERVQUAL, a tangibilidade refere-se aos aspectos físicos e visíveis relacionados à prestação do serviço, como instalações, equipamentos e materiais. A confiabilidade corresponde à capacidade de prestar o serviço de forma correta, consistente e conforme o prometido. A responsividade ou presteza está relacionada à disposição e à agilidade para auxiliar e atender os usuários. A segurança ou garantia envolve o conhecimento, a competência e a capacidade dos prestadores de transmitir confiança. Por fim, a empatia diz respeito à atenção individualizada e ao cuidado oferecido aos usuários (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988). O quadro 1 mostra as dimensões originais da Servqual e a adaptação feita para o estudo.

Quadro 1 – Relação entre as dimensões originais da SERVQUAL e a adaptação ao estudo

Dimensão original	Significado central	Relação com os indicadores utilizados no estudo
Tangibilidade	Aspectos físicos, instalações, equipamentos e materiais	Condições das salas de aula, laboratórios e biblioteca
Confiabilidade	Capacidade de prestar o serviço de maneira consistente e adequada	Presente de forma transversal na avaliação da formação e dos serviços acadêmicos
Responsividade/Presteza	Disposição e agilidade para atender e auxiliar o usuário	Acessibilidade dos professores e atendimento da Secretaria e Coordenação
Segurança/Garantia	Conhecimento, competência e capacidade de transmitir confiança	Domínio de conteúdo e atuação do corpo docente
Empatia	Atenção e cuidado individualizados	Acessibilidade docente e atendimento institucional

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

Ressalta-se que essa relação não representa uma correspondência direta e exclusiva entre cada dimensão original e as dimensões adaptadas. Alguns indicadores mobilizam características associadas a mais de uma dimensão da SERVQUAL. Além disso, a dimensão “matriz curricular e formação” foi incorporada para representar especificidades do contexto educacional, contemplando aspectos como relevância das disciplinas, carga horária, articulação entre teoria e prática e desenvolvimento de competências profissionais.

A flexibilidade da SERVQUAL possibilitou sua aplicação em diferentes áreas e sua adaptação às características específicas de cada serviço. No ensino superior, os indicadores são frequentemente ajustados para contemplar aspectos como qualificação e atuação docente, organização curricular, infraestrutura, serviços administrativos, recursos tecnológicos e oportunidades acadêmicas oferecidas aos estudantes (Oliveira; Ferreira, 2008; Siqueira; Fritz Filho, 2022; Silva et al., 2022).

Cabral e Mortari (2023), ao analisarem metodologias de avaliação dos serviços no ensino superior, destacaram a recorrência da SERVQUAL em pesquisas realizadas em instituições educacionais. Sua utilização decorre, principalmente, da possibilidade de adaptar os indicadores às realidades institucionais e de identificar objetivamente os atributos que apresentam maior diferença entre expectativas e percepções.

Silva et al. (2022) também demonstraram a utilidade de uma versão adaptada da SERVQUAL ao identificarem diferenças entre as expectativas e as percepções de estudantes de uma instituição pública de ensino. Os resultados permitiram reconhecer dimensões que demandavam maior atenção e evidenciaram o potencial do instrumento como apoio ao planejamento e à gestão acadêmica. De modo semelhante, Smania et al. (2023) observaram que

a escala tem sido utilizada em estudos quantitativos voltados à identificação de fatores relacionados à avaliação da qualidade no ensino superior.

Na presente pesquisa, a SERVQUAL foi utilizada como referência conceitual e metodológica, preservando-se principalmente sua lógica central de comparação entre expectativa e percepção, e não a reprodução integral dos 22 itens ou das cinco dimensões originais. A adaptação buscou adequar os indicadores às características dos serviços educacionais e ao contexto específico do curso de Administração investigado. Dessa forma, os itens foram reorganizados em quatro dimensões aplicadas ao ensino superior: corpo docente, matriz curricular e formação, infraestrutura e recursos e serviços acadêmico-administrativos.

A dimensão **corpo docente** reúne indicadores relativos ao domínio de conteúdo, metodologia de ensino, acessibilidade dos professores e estímulo à participação. A dimensão **matriz curricular e formação** contempla relevância das disciplinas, adequação da carga horária, equilíbrio entre teoria e prática e desenvolvimento de competências profissionais. A dimensão **infraestrutura e recursos** abrange condições das salas de aula, laboratórios e biblioteca. Por fim, a dimensão **serviços acadêmico-administrativos** contempla o atendimento da Secretaria e da Coordenação e o funcionamento e facilidade de utilização do SIGAA.

Assim, as dimensões utilizadas não correspondem diretamente às cinco dimensões originais propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Trata-se de uma **adaptação da lógica SERVQUAL ao contexto educacional**, fundamentada na literatura que aplica e adapta a escala ao ensino superior. A estrutura expectativa-percepção e o cálculo dos *gaps* foram preservados, enquanto a composição dos indicadores foi contextualizada para representar aspectos centrais da experiência acadêmica.

Portanto, as dimensões utilizadas no estudo não devem ser apresentadas como as cinco dimensões originais da SERVQUAL. O mais adequado é denominá-las dimensões adaptadas da qualidade dos serviços educacionais, construídas com base na lógica da SERVQUAL. Essa formulação reconhece a origem do modelo e, ao mesmo tempo, deixa claro que o instrumento foi adequado às características do curso investigado.

2.3 Qualidade percebida e preparo profissional do administrador

A formação superior deve promover a construção de conhecimentos, competências e experiências que possibilitem ao estudante atuar em contextos profissionais marcados por transformações econômicas, sociais, tecnológicas e organizacionais. No curso de Administração, essa formação envolve conhecimentos relacionados a diferentes áreas da

gestão, além do desenvolvimento de capacidade analítica, pensamento sistêmico, comunicação, liderança, tomada de decisão, autonomia, resolução de problemas e adaptação às mudanças.

O preparo profissional não depende somente do domínio dos conteúdos curriculares. Ele pode ser construído por meio das metodologias de ensino, da articulação entre teoria e prática, das experiências de estágio e trabalho, da participação em atividades de pesquisa e extensão, da interação com professores e colegas e do contato com situações organizacionais concretas. Desse modo, a percepção de preparo profissional corresponde ao julgamento que o próprio estudante realiza sobre sua capacidade de mobilizar conhecimentos e competências em situações relacionadas à atuação profissional. Esse conceito está alinhado aos achados de Caballero, Walker e Fuller-Tyszkiewicz (2011), que indicam que a prontidão para o trabalho é um construto multidimensional.

A literatura fala sobre percepção de preparo profissional para o trabalho tratando esse fenômeno como multidimensional, podendo envolver competências profissionais, características pessoais, inteligência social e compreensão do funcionamento das organizações. Isso demonstra que o preparo profissional é mais amplo do que o domínio técnico e inclui a confiança do indivíduo para aplicar seus conhecimentos em situações reais de trabalho (Caballero; Walker; Fuller-Tyszkiewicz, 2011).

Conceito relacionado é o de empregabilidade percebida, entendido como a avaliação que o estudante realiza sobre suas capacidades e possibilidades de inserção profissional. Estudos com universitários demonstram que essa percepção pode envolver conhecimentos e habilidades individuais, confiança na formação recebida e avaliação das oportunidades disponíveis no mercado de trabalho (Rothwell; Herbert; Rothwell, 2008). Contudo, o presente estudo não mensura integralmente a prontidão para o trabalho ou a empregabilidade percebida. A variável analisada corresponde a uma percepção de preparo profissional para atuar na área de Administração, avaliado pelos próprios participantes.

No âmbito do curso de Administração da UFPB – Campus IV, o Projeto Pedagógico prevê uma formação orientada para a integração de conhecimentos fundamentais da Administração, a análise de problemas e oportunidades, o uso de técnicas analíticas e quantitativas, a prontidão tecnológica, a comunicação, a capacidade empreendedora e a compreensão das especificidades locais. O PPC também estabelece que os processos de aprendizagem devem ser baseados em ações e experiências desenvolvidas nas disciplinas, na monitoria, na pesquisa, na extensão e em outras atividades acadêmicas.

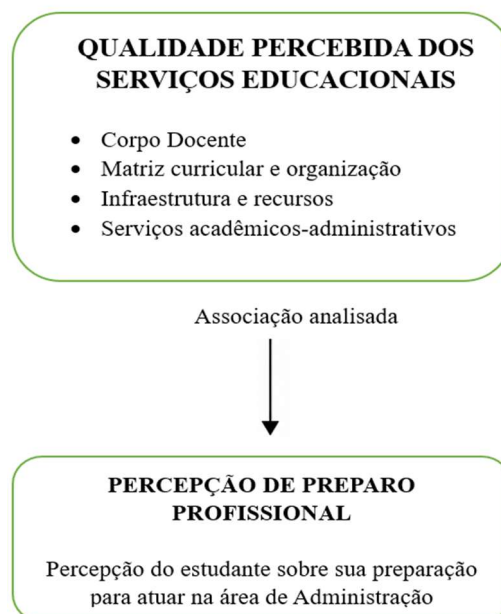
Essa proposta evidencia que o preparo para a atuação profissional deve resultar de uma formação que articule conteúdos, competências, habilidades e atitudes. O PPC não restringe a

formação à dimensão técnica, pois também contempla aspectos sociais, políticos, éticos, culturais e ambientais, buscando preparar o administrador para atuar em organizações públicas, privadas e do terceiro setor e contribuir para o desenvolvimento regional.

Nesse contexto, a qualidade percebida dos serviços educacionais pode estar associada a percepção de preparo profissional. Estudantes que avaliam mais favoravelmente a atuação docente, a organização curricular, a infraestrutura, os recursos e os serviços acadêmicos podem apresentar maior confiança na formação recebida. Entretanto, essa relação não deve ser interpretada como causal ou exclusiva, pois o preparo percebido também pode estar relacionado a experiências profissionais, estágio, participação em projetos, trajetória acadêmica e características individuais.

Com base nessa discussão, a presente pesquisa considera a qualidade percebida dos serviços educacionais como a variável explicativa e a percepção de preparo profissional como o resultado analisado. O modelo conceitual pressupõe uma associação entre esses elementos, sem afirmar que a qualidade dos serviços seja a única responsável pela preparação dos estudantes para o mundo do trabalho. Diante do exposto, a Figura 1 mostra o modelo conceitual proposto para esta pesquisa.

Figura 1 - Modelo conceitual proposto



Fonte: Elaboração própria (2026).

Com base na literatura discutida, considera-se que a avaliação realizada pelos estudantes sobre os diferentes componentes da experiência acadêmica pode estar associada a percepção de

preparo profissional para a atuação profissional. Conforme apresentado na Figura 1, a qualidade percebida dos serviços educacionais constitui a variável explicativa do estudo, enquanto a percepção de preparo profissional corresponde ao resultado analisado. Essa relação não pressupõe causalidade ou exclusividade, pois o preparo percebido também pode estar relacionado a experiências profissionais, estágios, participação em projetos e características individuais.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa caracteriza-se, quanto aos seus objetivos, como descritiva e correlacional, com abordagem quantitativa e corte transversal. As pesquisas descritivas têm como finalidade apresentar as características de determinada população ou fenômeno e descrever a distribuição das variáveis investigadas (Gil, 2019). No presente estudo, foram descritas as expectativas e as percepções dos discentes acerca da qualidade dos serviços educacionais do curso de Administração da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Campus IV. O caráter correlacional decorre da análise da associação entre a qualidade percebida e percepção de preparo para a atuação profissional, sem a pretensão de estabelecer uma relação de causalidade entre essas variáveis.

A abordagem quantitativa foi adotada por possibilitar a organização e a análise dos dados por meio de procedimentos estatísticos. Conforme Richardson (2017), esse tipo de pesquisa permite mensurar características e relações entre variáveis, contribuindo para maior precisão na apresentação e interpretação dos resultados.

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa configura-se como um levantamento do tipo *survey*. Segundo Malhotra (2012), esse procedimento é adequado para a obtenção padronizada de informações diretamente junto ao público investigado, mediante a aplicação de questionários estruturados a um conjunto de participantes.

A população da pesquisa compreendeu os estudantes de todos os períodos, que vão desde os ingressantes até concluintes, que estão regularmente matriculados no curso de Bacharelado em Administração da UFPB, Campus IV. De acordo com informações fornecidas pela Coordenação do Curso, havia 207 alunos ativos, dos quais 183 estavam matriculados no semestre letivo tomado como referência para a pesquisa. A amostra final foi composta por 113 estudantes, correspondendo a aproximadamente 61,7% dos alunos matriculados.

A estratégia de amostragem adotada foi não probabilística, por conveniência e acessibilidade. Nesse tipo de amostragem, os participantes são selecionados em função de sua

disponibilidade e da possibilidade de acesso pelo pesquisador (Malhotra, 2012). Buscou-se, entretanto, ampliar a diversidade da amostra por meio da aplicação do instrumento em turmas de todos os períodos do curso, contemplando estudantes em diferentes etapas da trajetória acadêmica. Apesar da cobertura expressiva da população matriculada, a natureza não probabilística da seleção não permite afirmar que a amostra seja estatisticamente representativa da totalidade dos discentes.

A coleta de dados foi realizada entre os meses de fevereiro e julho de 2026, por meio de uma estratégia híbrida, com aplicação presencial e virtual. Na modalidade presencial, o pesquisador realizou visitas previamente agendadas às salas de aula e convidou os estudantes a participarem voluntariamente da pesquisa. Os questionários impressos foram preenchidos e recolhidos durante as visitas. Na modalidade virtual, o instrumento foi disponibilizado por meio da plataforma Google Forms e divulgado nos grupos institucionais das turmas e em outros canais de comunicação acadêmica.

Para reduzir a possibilidade de duplicidade, os participantes foram orientados a responder ao formulário eletrônico somente se não tivessem participado da aplicação presencial. Após o encerramento da coleta, os registros impressos e eletrônicos foram conferidos e consolidados em uma única base de dados. Ao final desse procedimento, foram consideradas 113 respostas válidas para as análises.

O instrumento de coleta consistiu em um questionário estruturado, elaborado a partir de uma adaptação da escala SERVQUAL, proposta por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). A lógica original de comparação entre expectativas e percepções foi mantida, mas os indicadores foram adaptados às características dos serviços educacionais e à realidade do curso de Administração da UFPB – Campus IV. A utilização de questionários padronizados favorece a uniformidade da coleta e a comparação das respostas entre os participantes (Malhotra, 2012).

Antes da aplicação definitiva, o questionário foi submetido a um pré-teste com 15 estudantes pertencentes ao público-alvo da pesquisa. Essa etapa teve como finalidade avaliar a clareza da redação, a compreensão das questões, o tempo necessário para o preenchimento e a existência de dificuldades de interpretação. Os ajustes decorrentes do pré-teste limitaram-se à redação e à apresentação dos itens, sem alteração de seu conteúdo, estrutura ou escala de resposta. Por esse motivo, os 15 participantes do pré-teste foram mantidos na amostra final. O pré-teste contribuiu principalmente para a avaliação da clareza e da adequação semântica do instrumento, não sendo apresentado, isoladamente, como evidência de validade de conteúdo.

A participação na pesquisa foi voluntária, após a apresentação dos objetivos e dos procedimentos do estudo. Os participantes foram informados sobre a utilização acadêmica dos

dados e sobre a possibilidade de desistência. O instrumento não solicitou informações que permitissem a identificação individual dos respondentes, preservando-se o anonimato e a confidencialidade das respostas.

O questionário foi organizado em dois blocos. O primeiro contemplou questões sociodemográficas e profissionais, utilizadas para caracterizar os participantes quanto ao sexo, à faixa etária, ao período do curso e à situação de trabalho. O segundo bloco reuniu 14 indicadores relacionados à experiência acadêmica e ao preparo profissional.

Para cada indicador, os participantes avaliaram separadamente sua expectativa em relação à situação considerada ideal e sua percepção sobre a realidade vivenciada no curso. Foi utilizada uma escala Likert de cinco pontos, variando de 1 — “discordo totalmente” — a 5 — “concordo totalmente”.

Para assegurar maior coerência com o modelo conceitual da pesquisa, 13 indicadores foram considerados componentes da qualidade percebida dos serviços educacionais. O item referente a percepção de preparo profissional para atuar na área de Administração foi tratado separadamente como variável de resultado. O Quadro 2 apresenta a organização adotada.

Quadro 2 – Operacionalização das variáveis de pesquisa

Variável	Dimensão adaptada	Indicadores	Natureza no modelo
Qualidade percebida dos serviços educacionais	Corpo docente	Domínio de conteúdo; metodologia; acessibilidade; participação	Variável explicativa
Qualidade percebida dos serviços educacionais	Matriz curricular e formação	Relevância; carga horária; teoria-prática; competências	Variável explicativa
Qualidade percebida dos serviços educacionais	Infraestrutura e recursos	Salas; laboratórios; biblioteca	Variável explicativa
Qualidade percebida dos serviços educacionais	Serviços acadêmico-administrativos	Atendimento; SIGAA	Variável explicativa
Percepção de preparo profissional	—	“Eu me sinto preparado para atuar na área de Administração”	Variável de resultado

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

Para cada um dos 13 indicadores de qualidade, foram obtidas duas avaliações — expectativa e percepção —, sendo o *gap* calculado pela diferença entre a percepção e a expectativa. Na análise de regressão, a variável explicativa foi operacionalizada pela média das percepções dos 13 indicadores, enquanto a variável de resultado correspondeu à resposta ao item de percepção de preparo profissional.

Após a coleta, as respostas dos questionários impressos foram digitadas e reunidas aos dados obtidos eletronicamente. A base final foi organizada e analisada no Microsoft Excel 365, utilizando-se planilhas, fórmulas e recursos de análise de dados disponíveis no programa.

Inicialmente, foi realizada a análise descritiva. Para a caracterização da amostra, foram calculadas as frequências absolutas e relativas das variáveis sociodemográficas e profissionais. Para os indicadores de expectativa e percepção, foram calculadas médias e desvios-padrão.

A consistência interna do instrumento adaptado foi examinada por meio do coeficiente Alfa de Cronbach. Esse coeficiente permite avaliar o grau de associação entre os itens utilizados para representar determinado conjunto de indicadores. Foram considerados satisfatórios valores iguais ou superiores a 0,70. Para manter coerência com o modelo da pesquisa, a confiabilidade da medida de qualidade percebida foi calculada considerando os 13 indicadores que compõem a variável independente, excluindo-se o item referente a percepção de preparo profissional.

Em seguida, foram calculados os *gaps* da qualidade, conforme a lógica proposta por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). O *gap* de cada indicador foi obtido pela diferença entre a média da percepção da realidade e a média da expectativa dos estudantes, conforme a Equação 1:

$$\textit{Gap} = \textit{Média da percepção} - \textit{Média da expectativa}$$

Valores negativos indicam que a percepção do desempenho ficou abaixo das expectativas dos estudantes, enquanto valores iguais a zero demonstram atendimento das expectativas e valores positivos indicam que a percepção superou o serviço esperado (Purcărea; Gheorghe; Petrescu, 2013).

Os *gaps* foram calculados para os 13 indicadores da qualidade dos serviços educacionais. Posteriormente, foram obtidas as médias dos *gaps* das quatro dimensões: corpo docente; matriz curricular e formação; infraestrutura e recursos; e serviços acadêmico-administrativos. O item relacionado ao preparo profissional também teve suas médias de expectativa e percepção apresentadas descritivamente, mas não foi incluído no cálculo da qualidade percebida, pois corresponde à variável de resultado do modelo.

Para verificar a associação entre a qualidade percebida dos serviços educacionais e a percepção de preparo profissional, foi realizada uma regressão linear simples. A variável dependente correspondeu à percepção do estudante diante da afirmação “Eu me sinto preparado para atuar na área de Administração”. A variável independente foi constituída pela média das percepções dos outros 13 indicadores de qualidade, excluindo-se o item de preparo profissional para evitar sobreposição entre as variáveis.

Na análise da regressão, foram considerados o coeficiente de correlação, o coeficiente de determinação — R^2 —, o R^2 ajustado, a estatística F, o coeficiente não padronizado da

regressão, o coeficiente padronizado, a estatística t e o respectivo nível de significância. Adotou-se o nível de significância de 5%, considerando-se estatisticamente significativos os resultados com valor de p inferior a 0,05.

A regressão foi utilizada para verificar a existência, a direção e a intensidade da associação entre as variáveis. Por se tratar de um estudo transversal, não experimental e baseado nas percepções dos participantes, os resultados não permitem afirmar que a qualidade percebida cause diretamente a percepção de preparo profissional.

Os resultados foram apresentados por meio de tabelas, quadros e figura, contemplando a caracterização da amostra, as estatísticas descritivas, os *gaps* dos indicadores e das dimensões, a consistência interna do instrumento e os resultados da regressão linear simples. O instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa é apresentado integralmente no Apêndice A.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção, são apresentados e discutidos os resultados obtidos com 113 estudantes do curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Campus IV. A amostra correspondeu a aproximadamente 61,7% dos 183 alunos matriculados no semestre considerado, configurando uma cobertura expressiva da população investigada, embora sua natureza não probabilística não permita afirmar representatividade estatística.

Inicialmente, apresenta-se a caracterização dos participantes. Em seguida, são analisadas as expectativas e percepções dos estudantes acerca do corpo docente, da matriz curricular e formação, da infraestrutura e dos recursos e dos serviços acadêmico-administrativos. Posteriormente, examinam-se a percepção de preparo profissional, a consistência interna do instrumento e a associação entre qualidade percebida e preparo para atuar na área de Administração.

4.1 Caracterização da amostra

A caracterização da amostra permite compreender quem são os estudantes que participaram da pesquisa e em quais condições acadêmicas e profissionais suas percepções foram construídas. Foram consideradas as variáveis sexo, faixa etária, período do curso e situação de trabalho. Essas informações não são utilizadas para estabelecer diferenças entre grupos, uma vez que não foram realizados testes comparativos, mas auxiliam na

contextualização dos resultados relativos à qualidade percebida e a percepção de preparo profissional. A Tabela 1 apresenta a caracterização dos participantes.

Tabela 1 - Dados sociodemográficos

Variável	Categoria	Frequência	%
Sexo	Feminino	72	63,72%
	Masculino	41	36,28%
Faixa etária	Até 20 anos	52	46,02%
	21 a 25 anos	48	42,48%
	26 a 30 anos	8	7,08%
	Acima de 30 anos	5	4,42%
	1º período	23	20,35%
Período	2º ao 3º período	27	23,89%
	4º ao 5º período	26	23,01%
	6º ao 7º período	27	23,89%
	8º período	8	7,08%
	9º período	1	0,88%
	11º período	1	0,88%
	Não	85	75,22%
Trabalho	Sim, fora da área de administração	17	15,04%
	Sim, na área de administração	11	9,73%

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Os resultados indicam predominância de estudantes do sexo feminino, correspondente a 63,72% da amostra. Quanto à faixa etária, 88,50% dos participantes possuíam até 25 anos, evidenciando um público predominantemente jovem e ainda em processo de construção de sua trajetória acadêmica e profissional. Esse perfil aproxima-se do observado em outros estudos realizados no ensino superior, nos quais a graduação representa uma etapa importante para o desenvolvimento de competências e para a construção da identidade profissional (Siqueira; Fritz Filho, 2022; Silva et al., 2022).

A amostra contemplou estudantes em diferentes etapas de integralização do curso, desde os períodos iniciais até estudantes que ultrapassaram o oitavo período previsto na matriz curricular. Essa diversidade possibilita reunir percepções construídas em distintos momentos da experiência acadêmica. Entretanto, como não foram realizados testes comparativos entre os períodos, os resultados devem ser interpretados como uma avaliação conjunta dos participantes, não sendo possível afirmar se os estudantes iniciantes e concluintes apresentam percepções diferentes.

Em relação à situação profissional, 75,22% dos respondentes informaram não exercer atividade remunerada. Entre os que trabalhavam, apenas 9,73% atuavam na área de Administração. Esse dado é particularmente relevante para a interpretação do preparo profissional, pois a maioria dos participantes ainda possuía contato limitado com experiências concretas de trabalho na área. Contudo, não é possível concluir que a ausência de experiência

profissional seja responsável por uma menor percepção de preparo, uma vez que essa relação não foi testada na pesquisa.

A predominância de estudantes sem atuação profissional reforça a importância de experiências acadêmicas que promovam aproximação com organizações e situações reais de gestão. Conforme Gesser et al. (2022), a articulação entre universidade, estudantes e sociedade pode favorecer o desenvolvimento de competências e ampliar a confiança em relação à atuação profissional.

4.2 Qualidade percebida dos serviços educacionais

Esta subseção apresenta a avaliação da qualidade percebida dos serviços educacionais, realizada por meio da comparação entre as expectativas dos estudantes e suas percepções sobre a realidade vivenciada no curso. Os indicadores foram organizados nas dimensões corpo docente, matriz curricular e formação, infraestrutura e recursos e serviços acadêmico-administrativos. Conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), o *gap* corresponde à diferença entre a percepção e a expectativa. A análise das quatro dimensões mostra que, apesar de os alunos reconhecerem a importância dos serviços educacionais, suas percepções da realidade ainda divergem das expectativas em vários níveis. Os maiores desafios estão nos aspectos que conectam a formação à prática profissional.

4.2.1 Corpo docente

A dimensão corpo docente contempla aspectos diretamente relacionados à atuação dos professores no processo de ensino-aprendizagem. Foram avaliados o domínio de conteúdo, a adequação das metodologias de ensino, a acessibilidade para orientação e esclarecimento de dúvidas e o estímulo à participação ativa dos estudantes. Esses elementos são relevantes porque a experiência acadêmica depende não apenas do conhecimento técnico do professor, mas também da forma como os conteúdos são mediados e transformados em oportunidades de aprendizagem. A Tabela 2 apresenta os resultados alcançados.

Tabela 2 - Percepção da qualidade dos serviços: dimensão corpo docente

Itens	Expectativa	Percepção	Gap	Gap Dim.
Domínio de Conteúdo: Os professores demonstram conhecimento profundo das disciplinas.	4,55	4,08	-0,47	-0,62
Metodologia: A utilização de métodos de ensino é adequada e eficaz.	4,47	3,71	-0,76	

Acessibilidade: Os professores são disponíveis para tirar dúvidas e orientar.	4,55	4,05	-0,50
Participação: Há estímulo à participação ativa dos alunos em sala.	4,36	3,63	-0,73

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

O corpo docente apresentou o menor *gap* médio entre as dimensões analisadas (-0,62), configurando-se como o aspecto mais próximo das expectativas dos estudantes. O domínio de conteúdo obteve a maior média de percepção (4,08) e o menor *gap* (-0,47), seguido da acessibilidade dos professores, com percepção de 4,05 e *gap* de -0,50. Os resultados demonstram que os participantes reconhecem a competência técnica e a disponibilidade dos docentes, elementos considerados relevantes para a qualidade percebida no ensino superior (Siqueira; Fritz Filho, 2022).

As principais oportunidades de melhoria concentram-se na metodologia de ensino (-0,76) e no estímulo à participação (-0,73). Embora suas médias de percepção estejam acima do ponto médio da escala, o distanciamento em relação às expectativas sugere a necessidade de fortalecer práticas que posicionem o estudante como participante ativo do processo de aprendizagem. Esse resultado converge com Trindade (2025), ao destacar a relevância de metodologias participativas, aprendizagem colaborativa e práticas orientadas ao desenvolvimento de competências.

O resultado também se relaciona diretamente ao PPC do curso, segundo o qual a aprendizagem deve ser favorecida pela postura ativa, pela autonomia e pela motivação do estudante. O documento prevê avaliações diversificadas, projetos, relatórios, atividades práticas, planos de negócios, seminários e outros produtos autorais, o que demonstra que a ampliação de metodologias ativas não exige, necessariamente, uma alteração formal da matriz curricular, mas maior sistematização das práticas já previstas institucionalmente (UFPB, 2023, atualizado em 2024).

Nesse sentido, o Núcleo Docente Estruturante pode promover encontros de compartilhamento de práticas pedagógicas, construção de um banco de casos organizacionais do Vale do Mamanguape e planejamento de atividades integradoras entre disciplinas. Estudos de caso, simulações empresariais, aprendizagem baseada em problemas, projetos de consultoria e análise de situações reais podem aumentar a participação dos discentes sem desconsiderar a autonomia metodológica dos professores.

4.2.2 Matriz curricular e formação

A dimensão matriz curricular e formação reúne indicadores relacionados à contribuição dos componentes curriculares para a formação profissional. Foram considerados a relevância das disciplinas, a adequação da carga horária, o equilíbrio entre teoria e prática e o desenvolvimento de competências profissionais. A análise dessa dimensão permite verificar se os estudantes reconhecem a importância dos conteúdos oferecidos e se percebem oportunidades suficientes para aplicar os conhecimentos construídos ao longo do curso. A Tabela 3 apresenta os resultados alcançados.

Tabela 3 - Percepção da qualidade dos serviços: dimensão matriz curricular e formação

Itens	Expectativa	Percepção	Gap	Gap Dim.
Relevância: as disciplinas são importantes para a formação profissional.	4,73	4,22	-0,51	
Carga Horária: Há um tempo adequado para o conteúdo ministrado.	4,52	3,76	-0,76	-0,82
Teoria x Prática: Há equilíbrio entre os conceitos e a aplicação prática.	4,48	3,28	-1,19	
Competências: O curso desenvolve habilidades de mercado.	4,72	3,88	-0,83	

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

A dimensão apresentou *gap* médio de -0,82. A relevância das disciplinas obteve percepção de 4,22 e o menor *gap* da dimensão (-0,51), evidenciando que os estudantes reconhecem a contribuição dos conteúdos curriculares para a formação em Administração. Esse resultado mostra convergência entre a formação percebida pelos estudantes e a proposta do PPC, que prevê a integração de conhecimentos de finanças, marketing, logística, gestão pública, empreendedorismo, comportamento organizacional, tecnologias e outras áreas fundamentais à atuação do administrador (UFPB, 2023, atualizado em 2024).

Entretanto, o equilíbrio entre teoria e prática apresentou o maior *gap* de todo o conjunto de indicadores (-1,19), seguido do desenvolvimento de competências profissionais (-0,83). Os resultados sugerem que o problema não está, prioritariamente, na relevância dos conteúdos, mas na transformação desses conhecimentos em experiências aplicadas e competências percebidas pelos estudantes. Essa distinção é importante: os discentes reconhecem o valor das disciplinas, mas esperam maior aproximação entre os conteúdos estudados e as situações encontradas nas organizações.

O *gap* relacionado à carga horária (-0,76) deve ser interpretado com cautela. O resultado não permite concluir que seja necessário ampliar a carga horária das disciplinas. A percepção pode estar relacionada à quantidade de conteúdos, à sua distribuição, às estratégias de ensino ou ao tempo destinado às atividades práticas. Antes de propor alterações curriculares, o NDE

deve identificar em quais componentes a percepção de insuficiência é mais recorrente.

O PPC estabelece que a formação do administrador deve ocorrer por meio de ações e experiências desenvolvidas em disciplinas, pesquisa, extensão, estágio e demais atividades acadêmicas. Também prevê articulação com organizações privadas, públicas e do terceiro setor, além da possibilidade de integração com os cursos de Ciências Contábeis, Secretariado Executivo, Sistemas de Informação e Design existentes no CCAE.

Assim, recomenda-se ampliar projetos integradores que envolvam mais de uma disciplina e utilizem problemas reais de organizações do Litoral Norte paraibano. Entre as possibilidades estão diagnósticos organizacionais, elaboração de planos de negócios, projetos de marketing, mapeamento de processos, planejamento financeiro, análise de custos, desenvolvimento de sistemas de informação e propostas de intervenção em organizações locais.

A integração curricular da extensão, a Empresa Júnior, os estágios, as visitas técnicas e as parcerias com prefeituras, empreendimentos locais, cooperativas, associações e organizações do terceiro setor também pode ser utilizadas de forma mais articulada. Além de realizar essas atividades, é importante demonstrar aos estudantes quais competências estão sendo desenvolvidas em cada experiência, por meio de portfólios, relatórios reflexivos e avaliações de competências ao longo do curso.

4.2.3 Infraestrutura e recursos

A dimensão infraestrutura e recursos contempla as condições materiais que oferecem suporte às atividades de ensino e aprendizagem. Foram avaliadas as condições das salas de aula, a adequação dos laboratórios e a disponibilidade e atualização do acervo da biblioteca. Embora esses elementos não constituam, isoladamente, a formação acadêmica, eles podem ampliar ou limitar a realização de atividades práticas, o acesso às informações e o uso de recursos tecnológicos necessários ao desenvolvimento das competências profissionais. A Tabela 4 apresenta os resultados.

Tabela 4 - Percepção da qualidade dos serviços: dimensão infraestrutura e recursos

Itens	Expectativa	Percepção	Gap	Gap Dim.
Salas de Aula: Há boas condições físicas (conforto, luz, climatização).	4,54	3,76	-0,78	
Laboratórios: As estruturas atendem às necessidades das disciplinas técnicas.	4,56	3,44	-1,12	-0,93
Biblioteca: O acervo atualizado e suficiente para pesquisa.	4,55	3,65	-0,90	

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

A infraestrutura e os recursos apresentaram o maior *gap* médio entre as dimensões da qualidade percebida (-0,93). Os laboratórios constituíram o aspecto mais crítico, com *gap* de -1,12, seguidos da biblioteca (-0,90) e das condições das salas de aula (-0,78). Resultados semelhantes foram identificados por Silva et al. (2022) e Napoleão Júnior e Baldessar (2024), que apontaram a infraestrutura como uma dimensão recorrente de distanciamento entre expectativas e percepções no ensino superior.

Apesar das lacunas, as médias de percepção variaram entre 3,44 e 3,76, permanecendo acima do ponto médio da escala. Portanto, os resultados não indicam ausência total de infraestrutura, mas demonstram que os recursos existentes não atendem plenamente às expectativas ou às necessidades percebidas pelos estudantes.

O PPC registra a existência de um Laboratório de Administração equipado com dez computadores e o apoio de dois laboratórios de informática do CCAE, cada um com 35 computadores. Diante disso, o *gap* identificado pode estar relacionado não apenas à quantidade de equipamentos, mas também à disponibilidade, atualização, manutenção, acesso a programas, adequação às disciplinas e utilização dos laboratórios de informática (UFPB, 2023, atualizado em 2024).

Como intervenção inicial, recomenda-se realizar um diagnóstico da infraestrutura, em parceria com o curso de Bacharelado em Sistemas de Informação de Rio Tinto, verificando:

- Quantidade de equipamentos em funcionamento;
- Programas necessários às disciplinas;
- Qualidade da conexão com a internet;
- Horários e procedimentos de reserva;
- Frequência de utilização dos laboratórios;
- Demandas específicas apresentadas pelos docentes e estudantes.

A partir desse diagnóstico, podem ser adotadas ações de menor custo, como melhoria do sistema de agendamento, instalação de programas gratuitos ou institucionais, organização de cronograma de manutenção, desenvolvimento de atividades em parceria com o curso de Sistemas de Informação e maior utilização de ferramentas digitais acessíveis por computadores pessoais.

Em relação à biblioteca, recomenda-se comparar as bibliografias dos planos de ensino com os títulos disponíveis em formato físico ou digital, priorizando a atualização dos componentes com maior defasagem. Também podem ser realizadas oficinas de orientação sobre

acesso às bases de dados, periódicos e bibliotecas virtuais disponibilizados pela Universidade.

Quanto às salas de aula, a Coordenação pode organizar um canal periódico para registro de problemas de climatização, iluminação, mobiliário e equipamentos de projeção. As demandas devem ser classificadas conforme urgência e encaminhadas à Direção do Centro, uma vez que parte dessas melhorias ultrapassa a competência direta do curso.

4.2.4 Serviços acadêmico-administrativos

A dimensão serviços acadêmico-administrativos analisa os recursos de atendimento e suporte que acompanham a trajetória acadêmica dos estudantes. Foram considerados o atendimento da Secretaria e da Coordenação e o funcionamento e a facilidade de utilização do SIGAA. Esses serviços não correspondem ao conteúdo pedagógico do curso, mas integram a experiência universitária, pois influenciam o acesso às informações, a resolução de demandas acadêmicas e a comunicação entre os estudantes e a instituição. A Tabela 5 apresenta os resultados alcançados.

Tabela 5 - Percepção da qualidade dos serviços: dimensão serviços acadêmico-administrativos

Itens	Expectativa	Percepção	Gap	Gap Dim.
Atendimento: Há eficiência da Secretaria e Coordenação.	4,45	3,73	-0,72	-0,86
SIGAA: O sistema funcional e fácil de utilizar.	4,53	3,54	-0,99	

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Os serviços acadêmico-administrativos apresentaram *gap* médio de -0,86. O atendimento da Secretaria e da Coordenação obteve percepção de 3,73 e *gap* de -0,72, demonstrando uma avaliação relativamente favorável, embora inferior à expectativa dos estudantes. A qualidade do atendimento, da comunicação e do suporte institucional integra a experiência universitária e pode contribuir para a avaliação global dos serviços educacionais (Silva; Santos; Batista, 2025).

O SIGAA apresentou maior distanciamento, com percepção de 3,54 e *gap* de -0,99. Como se trata de um sistema institucional, sua estrutura e seu funcionamento não estão sob responsabilidade exclusiva da Coordenação do curso. Entretanto, medidas locais podem reduzir as dificuldades enfrentadas pelos estudantes, em parceria com o curso de Design para melhorar a experiência do usuário, como:

- Oficina de utilização do SIGAA do básico ao avançado para ingressantes;
- Elaboração de guia e vídeos curtos sobre matrícula, turmas virtuais, documentos e

atividades;

- Página com perguntas frequentes com navegação intuitiva;
- Divulgação clara dos canais de atendimento mostrando ao aluno saiba qual canal usar para qual problema;
- Orientação específica nos períodos de matrícula;
- Registro das dificuldades mais frequentes para encaminhamento às instâncias responsáveis.

Também é possível estabelecer um fluxo de atendimento com indicação dos tipos de demanda que devem ser encaminhados à Secretaria, à Coordenação ou a outros setores. Essa organização pode reduzir retrabalho, incerteza e demora na resolução dos problemas.

Consideradas conjuntamente, as quatro dimensões evidenciam que os estudantes atribuem avaliações relativamente favoráveis aos serviços educacionais, uma vez que as médias de percepção permanecem acima do ponto médio da escala. Entretanto, a ocorrência de *gaps* negativos em todos os componentes demonstra que a experiência efetivamente percebida ainda se distancia das expectativas. Os maiores desafios concentram-se nos aspectos que aproximam a formação da prática profissional — especialmente equilíbrio entre teoria e prática, laboratórios, desenvolvimento de competências e funcionamento do SIGAA —, enquanto domínio de conteúdo e acessibilidade docente apresentam os menores distanciamentos. Esse padrão sugere que a principal lacuna percebida não se encontra na legitimidade ou relevância da formação oferecida, mas nas condições e experiências por meio das quais essa formação é operacionalizada.

4.3 Percepção de preparo profissional

A percepção de preparo profissional foi analisada separadamente das dimensões da qualidade, por corresponder à variável de resultado do modelo conceitual. O indicador representa a autoavaliação global realizada pelo estudante sobre seu preparo para atuar na área de Administração. Dessa forma, não se trata de uma mensuração objetiva de competências nem de uma escala multidimensional de prontidão para o trabalho, mas de uma percepção declarada acerca da própria preparação profissional. A tabela 6 expõe os resultados alcançados.

Tabela 6 - Expectativa e percepção do preparo profissional

Indicador	Expectativa	Percepção	Gap
Percepção de preparo profissional para atuar na área de Administração	4,57	3,53	-1,04

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

A percepção de preparo profissional apresentou média de percepção de 3,53, indicando que os estudantes demonstram algum grau de confiança em relação à atuação na área, pois o resultado está acima do ponto médio da escala. Entretanto, o *gap* de -1,04 evidencia uma diferença relevante entre o preparo esperado e aquele efetivamente percebido.

Esse resultado deve ser analisado em conjunto com o *gap* de -0,83 referente ao desenvolvimento de competências e com o distanciamento de -1,19 entre teoria e prática. Em conjunto, os dados indicam que a principal fragilidade percebida não se encontra na relevância dos conteúdos, mas na segurança para aplicá-los em situações profissionais.

A literatura compreende o preparo para o trabalho como um fenômeno multidimensional, envolvendo domínio de conhecimentos, competências pessoais, interação social e compreensão das dinâmicas organizacionais (Caballero; Walker; Fuller-Tyszkiewicz, 2011). A percepção de empregabilidade também pode estar relacionada à confiança nas próprias habilidades e à avaliação das oportunidades profissionais disponíveis (Rothwell; Herbert; Rothwell, 2008). Assim, um único item não abrange toda a complexidade do preparo profissional, mas oferece um indicativo da confiança dos estudantes em relação à formação recebida.

O perfil da amostra ajuda a contextualizar esse resultado, uma vez que 75,22% dos participantes não trabalhavam e somente 9,73% atuavam na área de Administração. Entretanto, essa relação deve ser apresentada como uma interpretação possível, e não como uma conclusão estatística.

Para fortalecer o preparo profissional, o curso pode estruturar um programa contínuo de aproximação com o mundo do trabalho, envolvendo:

- Encontros com egressos e profissionais da região;
- Oficinas de currículo, entrevistas e planejamento de carreira;
- Divulgação sistemática de estágios e oportunidades;
- Mentorias com administradores;
- Visitas técnicas;

- Desafios empresariais;
- Projetos de consultoria;
- Participação na empresa júnior;
- Portfólio de competências desenvolvido ao longo do curso;
- Acompanhamento de egressos e diálogo com empregadores locais.

Essas ações estão alinhadas ao PPC, que orienta a formação para organizações públicas, privadas e do terceiro setor e enfatiza a contribuição do administrador para o desenvolvimento local e sustentável.

4.4 Consistência interna do instrumento

Antes da análise da associação entre as variáveis, foi examinada a consistência interna dos conjuntos de indicadores empregados na pesquisa. O Alfa de Cronbach permite avaliar o grau de coerência entre os itens utilizados para representar a qualidade percebida, contribuindo para verificar se o instrumento apresenta confiabilidade suficiente para as análises propostas.

Tabela 7 – Consistência interna do instrumento de pesquisa

Conjunto de itens	Número de itens	Alfa de Cronbach	Interpretação
Expectativas	14	0,952	Excelente
Percepção da realidade	14	0,854	Boa
Qualidade percebida, excluindo a percepção de preparo profissional	13	0,843	Boa

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Os resultados indicaram consistência interna adequada para os conjuntos de itens avaliados. A escala de expectativas apresentou Alfa de Cronbach de 0,952, enquanto os itens de percepção obtiveram coeficiente de 0,854. Para os 13 indicadores utilizados na composição da variável qualidade percebida, após a exclusão do item de preparo profissional, o coeficiente foi de 0,843.

Os valores superiores a 0,70 demonstram associação satisfatória entre os itens. Entretanto, o Alfa de Cronbach não comprova, isoladamente, a validade do instrumento nem que todos os indicadores representem uma única dimensão. Os resultados sustentam a confiabilidade do conjunto utilizado, mas devem ser interpretados considerando o caráter adaptado e multidimensional da escala.

4.5 Associação entre qualidade percebida e preparo profissional

Após a análise individual das dimensões da qualidade percebida e da percepção de preparo profissional, esta subseção examina a relação entre essas duas variáveis. Para isso, utiliza-se a regressão linear simples, buscando verificar se avaliações mais favoráveis dos serviços educacionais estão associadas a níveis mais elevados de percepção de preparo para a atuação profissional.

Para verificar a associação entre a qualidade percebida dos serviços educacionais e a percepção de preparo profissional, foi realizada regressão linear simples. A variável independente foi formada pela média dos 13 indicadores de percepção da qualidade, enquanto a variável dependente correspondeu ao item “Eu me sinto preparado para atuar na área de Administração”.

A qualidade percebida apresentou média de 3,75 e desvio-padrão de 0,58. A percepção de preparo profissional obteve média de 3,53 e desvio-padrão de 0,95.

Tabela 8 – Regressão linear da qualidade percebida sobre a percepção de preparo profissional

Indicador	Resultado
Coefficiente de correlação (R)	0,526
Coefficiente de determinação (R ²)	0,276
R ² ajustado	0,270
Estatística F	42,42
Graus de liberdade	1 e 111
Significância do modelo	< 0,001
Número de participantes	113

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

O coeficiente de correlação de 0,526 evidencia uma associação positiva de intensidade moderada entre qualidade percebida e preparo profissional. O coeficiente de determinação indica que 27,6% da variação observada na percepção de preparo profissional foi explicada pelo modelo. A regressão mostrou-se estatisticamente significativa, com $F(1,111) = 42,42$ e $p < 0,001$.

Tabela 9 – Coeficientes da regressão linear simples

Variável	Coefficiente B	Erro-padrão	Beta padronizado	t	P
Constante	0,272	0,506	–	0,537	0,592
Qualidade percebida	0,869	0,133	0,526	6,513	< 0,001

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

O coeficiente da qualidade percebida foi positivo e estatisticamente significativo ($B =$

0,869; $\beta = 0,526$; $t = 6,513$; $p < 0,001$). De acordo com o modelo estimado, o aumento de um ponto na média da qualidade percebida está associado a um acréscimo esperado de aproximadamente 0,87 ponto na percepção de preparo profissional:

$$\text{Percepção do Preparo profissional} = 0,272 + 0,869 \times \text{Qualidade percebida}$$

O resultado responde ao objetivo da pesquisa ao demonstrar que estudantes que avaliam mais favoravelmente o corpo docente, a formação curricular, a infraestrutura e os serviços acadêmico-administrativos também tendem a apresentar maior confiança em relação a percepção de preparo profissional.

Entretanto, a associação identificada não permite afirmar que a qualidade percebida cause o preparo profissional. O estudo é transversal, não experimental e baseado em autorrelatos. Além disso, 72,4% da variação da percepção do preparo profissional não foi explicada pelo modelo. Essa parcela pode estar relacionada a variáveis não investigadas, como experiência de trabalho, estágio, participação em projetos, desempenho acadêmico, características pessoais, redes de contato e oportunidades disponíveis no mercado, mas tais fatores não foram testados na pesquisa.

O resultado mostra que intervenções sobre a experiência acadêmica podem estar alinhadas ao fortalecimento do preparo percebido, mas também evidencia a necessidade de ações direcionadas especificamente à transição para o trabalho.

4.6 Síntese das prioridades de intervenção

Considerando a natureza aplicada da pesquisa, os resultados foram sistematizados em prioridades de intervenção. As propostas apresentadas não possuem caráter prescritivo nem dependem exclusivamente da Coordenação do curso, pois algumas demandam a participação do Núcleo Docente Estruturante, do Colegiado, da Direção do Centro e de outros setores da Universidade. O quadro 3 busca relacionar as principais lacunas identificadas a ações compatíveis com o PPC e com as possibilidades institucionais do Campus IV.

Quadro 3 - Propostas de intervenção a partir dos resultados

Prioridade	Evidência	Ações possíveis	Instâncias envolvidas
Metodologias e participação	Gaps de -0,76 e -0,73	Banco de casos locais; metodologias ativas; simulações; projetos interdisciplinares; compartilhamento de práticas docentes	NDE, Coordenação e docentes
Integração entre teoria e prática	Gap de -1,19	Projetos aplicados; visitas técnicas; extensão; consultoria; desafios organizacionais; Empresa Júnior	Coordenação, docentes, extensão e estágio
Desenvolvimento de competências	Gap de -0,83	Mapeamento das competências por período; portfólio discente; avaliações práticas e integradoras	NDE e Colegiado
Laboratórios	Gap de -1,12	Inventário de equipamentos; manutenção; melhoria do agendamento; instalação de programas; parceria com Sistemas de Informação	Direção do CCAE, Coordenação e responsáveis pelos laboratórios
Biblioteca	Gap de -0,90	Revisão das bibliografias; atualização de títulos; divulgação de bases e bibliotecas digitais	Curso e Biblioteca
SIGAA	Gap de -0,99	Oficina para ingressantes; tutoriais; perguntas frequentes; suporte nos períodos de matrícula	Coordenação e Secretaria
Preparo profissional	Gap de -1,04	Programa de carreira; mentorias; egressos; empregadores locais; estágios; visitas; portfólio profissional	Coordenação, estágio, extensão e parceiros externos
Avaliação contínua	Gaps em todas as dimensões	Aplicação periódica do instrumento; plano de melhoria; definição de responsáveis, prazos e indicadores	CIAC, NDE, Colegiado e Coordenação

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

O PPC atribui ao NDE, à CIAC e ao Colegiado as responsabilidades relacionadas ao acompanhamento do curso, à identificação de lacunas de aprendizagem e à proposição de intervenções curriculares e acadêmicas. Portanto, os resultados desta pesquisa podem ser utilizados como diagnóstico inicial para um plano de melhoria, com definição de prioridades, responsáveis, prazos e indicadores de acompanhamento.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a qualidade percebida dos serviços educacionais do curso de Administração da Universidade Federal da Paraíba, Campus IV, por meio da comparação entre as expectativas e as percepções dos discentes, e verificar sua associação com a percepção de preparo para a atuação profissional na área de Administração. A partir das respostas de 113 estudantes, foi possível identificar potencialidades e fragilidades relacionadas ao corpo docente, à matriz curricular e formação, à infraestrutura e aos recursos e aos serviços acadêmico-administrativos, além de examinar a percepção dos participantes sobre seu preparo profissional. Os resultados permitiram responder à questão de pesquisa ao

demonstrar como os estudantes avaliam os diferentes componentes da experiência acadêmica e como essa avaliação se relaciona com a confiança para atuar profissionalmente.

Todas as dimensões da qualidade apresentaram *gaps* negativos, indicando que as percepções dos estudantes ficaram abaixo de suas expectativas. Esses resultados não significam que os serviços tenham sido avaliados de forma integralmente negativa, pois as médias de percepção permaneceram acima do ponto médio da escala. O corpo docente foi o aspecto mais próximo das expectativas, com *gap* médio de -0,62, destacando-se positivamente o domínio de conteúdo e a acessibilidade dos professores. Entretanto, as lacunas relacionadas às metodologias de ensino e ao estímulo à participação indicam a necessidade de ampliar práticas pedagógicas mais participativas, como estudos de caso, simulações, projetos aplicados e atividades voltadas à resolução de problemas.

Na matriz curricular e formação, os estudantes reconheceram a relevância das disciplinas, mas identificaram limitações na articulação entre teoria e prática, indicador que apresentou o maior *gap* da pesquisa, de -1,19. A infraestrutura e os recursos também demandam atenção, especialmente quanto aos laboratórios, ao acervo da biblioteca e às condições das salas de aula. Nos serviços acadêmico-administrativos, o atendimento da Secretaria e da Coordenação foi avaliado de maneira mais favorável do que o funcionamento do SIGAA. Esses resultados apontam para a necessidade de ações compatíveis com a realidade do Campus IV, como projetos interdisciplinares com organizações locais, fortalecimento das atividades de extensão e estágio, maior utilização dos laboratórios, atualização das bibliografias, elaboração de tutoriais sobre o SIGAA e aperfeiçoamento dos canais de comunicação acadêmica.

A percepção de preparo para atuar na área apresentou média de percepção de 3,53 e *gap* de -1,04, indicando que os estudantes possuem algum grau de confiança em sua formação, mas ainda não se percebem tão preparados quanto esperavam. A regressão linear demonstrou uma associação positiva e estatisticamente significativa entre a qualidade percebida e o preparo profissional, sendo que o modelo explicou 27,6% da variação dessa percepção. Assim, estudantes que avaliam mais favoravelmente a experiência acadêmica tendem a apresentar maior confiança em sua atuação profissional. Esse resultado reforça a importância de integrar conteúdos, experiências práticas, serviços institucionais e oportunidades de aproximação com o mundo do trabalho, sem pressupor que a qualidade percebida seja a única responsável pelo preparo profissional.

Do ponto de vista prático, os achados podem subsidiar a Coordenação, o Núcleo Docente Estruturante, a Comissão de Avaliação Interna do Curso e o Colegiado na definição de prioridades de melhoria. Por constituir o primeiro levantamento sistemático dessa natureza

no curso, a pesquisa também estabelece uma linha de base para avaliações futuras. A preservação da base de dados anonimizada, do questionário e dos procedimentos de análise poderá permitir novas aplicações do instrumento e a comparação dos resultados ao longo do tempo, contribuindo para verificar mudanças nas percepções dos estudantes e acompanhar os efeitos das intervenções adotadas pela gestão acadêmica.

Entre as limitações do estudo, destacam-se a realização da pesquisa em um único curso e campus, a utilização de amostragem não probabilística e a coleta transversal, que retrata as percepções dos estudantes em determinado período. O preparo profissional foi mensurado por meio de um indicador global, não contemplando toda a complexidade desse fenômeno, e a regressão simples não considerou outros fatores que podem estar relacionados a percepção de preparo profissional, como estágio, trabalho, participação em projetos, desempenho acadêmico e características individuais. Recomenda-se que pesquisas futuras ampliem a investigação para outros cursos e instituições, realizem comparações entre períodos e perfis de estudantes para verificar se a percepção de qualidade e preparo profissional se altera ao longo da formação, utilizem regressão múltipla que inclua fatores de controle como experiência profissional, participação em estágios, envolvimento em projetos de extensão, colaboração na empresa Junior, envolvimento no centro acadêmico, desempenho acadêmico, com o objetivo de separar o impacto da qualidade percebida no preparo profissional e incorporem entrevistas ou grupos focais para aprofundar o entendimento dos elementos que afetam a percepção de prontidão profissional, particularmente aqueles ligados à transição entre universidade e mercado de trabalho. Estudos longitudinais também poderão acompanhar através da utilização do SERVQUAL voltado para egressos, a fim de analisar se a percepção de qualidade durante a graduação se mantém após a entrada no mercado de trabalho, além de verificar se há relação com a empregabilidade e o desempenho profissional.

REFERÊNCIAS

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 – GUAL**, Florianópolis, v. 8, n. 2, p. 216–236, 2015. DOI: 10.5007/1983-4535.2015v8n2p216.

CABALLERO, Catherine Lissette; WALKER, Arlene; FULLER-TYSZKIEWICZ, Matthew. The Work Readiness Scale (WRS): developing a measure to assess work readiness in college graduates. **Journal of Teaching and Learning for Graduate Employability**, v. 2, n. 1, p. 41–54, 2011. DOI: 10.21153/jtlge2011vol2no1art552.

CABRAL, Camila Inês Ribeiro; MORTARI, Elisângela Carlosso Machado. Metodologias de avaliação de serviços no ensino superior: experiências a partir da ferramenta SERVQUAL. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, v. 25, n. 65, p. 1–16, 2023. DOI: 10.5007/2175-8077. 2023.e77015.

CRONIN JR., J. Joseph; TAYLOR, Steven A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55–68, 1992. DOI: 10.1177/002224299205600304.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 7. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

GESSER, Grazielle Alano; OLIVEIRA, Clésia Maria de; ROCZANSKI, Carla Regina Magagnin; MELO, Pedro Antônio de. Governança universitária e relacionamento com os stakeholders: a visão dos gestores. **Arquivos Analíticos de Políticas Educativas**, v. 30, art. 162, 2022. DOI: 10.14507/epaa.30.7585.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
GRÖNROOS, Christian. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**, v. 18, n. 4, p. 36–44, 1984. DOI: 10.1108/EUM00000000004784.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia**. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MAINARDES, Emerson Wagner; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Satisfação de estudantes em instituições de ensino superior: uma revisão da literatura. **Revista Gestão Universitária na América Latina – GUAL**, Florianópolis, v. 3, n. 2, p. 75–94, 2010.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

NAPOLEÃO JÚNIOR, Edson César; BALDESSAR, Maria José. Avaliando a qualidade dos serviços educacionais no período da pandemia com a escala SERVQUAL: uma revisão integrativa de 2019 a 2023. **Revista Educação & Ensino**, v. 8, n. 1, 2024. DOI: 10.71136/ree.v8i1.644.

OLIVEIRA, Otávio J.; FERREIRA, Euriane Cristina. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. **GEPROS – Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, Bauru, v. 3, n. 3, p. 133–146, 2008. DOI: 10.15675/gepros.v3i3.473.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41–50, 1985. DOI: 10.1177/002224298504900403.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12–40, 1988.

PURCĂREA, Victor Lorin; GHEORGHE, Iuliana Raluca; PETRESCU, Consuela Mădălina. The assessment of perceived service quality of public health care services in Romania using the

SERVQUAL scale. **Procedia Economics and Finance**, v. 6, p. 573–585, 2013. DOI: 10.1016/S2212-5671(13)00175-5.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

ROTHWELL, Andrew; HERBERT, Ian; ROTHWELL, Frances. Self-perceived employability: construction and initial validation of a scale for university students. **Journal of Vocational Behavior**, v. 73, n. 1, p. 1–12, 2008. DOI: 10.1016/j.jvb.2007.12.001.

SILVA, Daniela Lunara de Souza et al. Qualidade dos serviços educacionais: aplicação do modelo SERVQUAL em um Instituto Federal. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 7, e54911730336, 2022. DOI: 10.33448/rsd-v11i7.30336.

SILVA, Bianca Pinto da; SANTOS, Raquel dos; BATISTA, Valquiria Constancio. Impacto do atendimento na qualidade percebida: como práticas eficazes melhoram a satisfação do cliente.

Revista Foco, v. 18, n. 1, e7546, p. 1–26, 2025. DOI: 10.54751/revista_foco.v18n1-082.

SIQUEIRA, Luciano Oliveira; FRITZ FILHO, Luiz Fernando. Percepção de qualidade em serviços de ensino superior. **Revista Gestão Organizacional**, Chapecó, v. 15, n. 1, p. 28–43, 2022. DOI: 10.22277/rgo.v15i1.5634.

SMANIA, Giovana Rocha; SOARES, Sandro Vieira; LIMA, Carlos Rogério Montenegro de; BECKER, Daniel Elias. Utilização de métodos quantitativos em pesquisas sobre o uso da escala SERVQUAL em instituições de ensino superior. **Revista Pernambucana de Administração**, v. 2, n. 1, p. 24–46, 2023.

TRINDADE, Luan Guimarães. Transformação da gestão educacional: estratégias administrativas para qualidade e sustentabilidade. **International Integralize Scientific**, v. 5, n. 52, 2025. DOI: 10.63391/hp47v077.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Centro de Ciências Aplicadas e Educação. Departamento de Ciências Sociais Aplicadas. **Projeto Pedagógico de Curso: curso de graduação em Administração**. Mamanguape: UFPB, 2023. Atualizado em 9 jul. 2024. 98 p.

APÊNDICE A

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE (SERVQUAL)

Prezado(a) estudante,

Convidamos você para a pesquisa "Satisfação Discente e Preparo para o Mercado: Administração UFPB (Campus IV)". O objetivo é avaliar como a qualidade do curso (professores, estrutura e matriz) influencia a sua percepção de prontidão para o mercado de trabalho.

A participação é voluntária e espontânea, garantindo-se o total anonimato dos respondentes e o uso dos dados exclusivamente para fins acadêmicos, com um tempo estimado de preenchimento de apenas 5 minutos.

Sua opinião é essencial para o aprimoramento contínuo do nosso curso.

Atenciosamente,

Renan Barbosa de Andrade (Discente)

Prof.^a Dra. Laura Maria de Aguiar Mayer (Orientadora)

DADOS SÓCIODEMOGRÁFICOS

1. Sexo:

☐ Feminino ☐ Masculino ☐ Prefiro não informar

2. Faixa Etária:

☐ Até 20 anos ☐ 21 a 25 anos ☐ 26 a 30 anos ☐ Acima de 30 anos

3. Período:

☐ 1º período ☐ 2º ao 3º período ☐ 4º ao 5º período ☐ 6º ao 7º período ☐ 8º período

☐ Outro: _____

4. Você trabalha atualmente?

☐ Sim, na área de administração

☐ Sim, fora da área de administração

☐ Não

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

Instruções:

Para cada item, avalie primeiro o que você considera ideal (**Expectativa**) e depois como você percebe o curso atualmente (**Realidade**). **Escala: 1** (Discordo Totalmente) | **2** (Discordo) | **3** (Neutro) | **4** (Concordo) | **5** (Concordo Totalmente).

DIMENSÃO 1: CORPO DOCENTE

Itens de Avaliação	Tipo	1	2	3	4	5
Domínio de Conteúdo: Os professores demonstram conhecimento profundo das disciplinas.	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐
Metodologia: A utilização de métodos de ensino é adequada e eficaz.	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐
Acessibilidade: Os professores são disponíveis para tirar dúvidas e orientar.	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐
Participação: Há estímulo à participação ativa dos alunos em sala.	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSÃO 2: MATRIZ CURRICULAR E ORGANIZAÇÃO

Itens de Avaliação	Tipo	1	2	3	4	5
Relevância: as disciplinas são importantes para a formação profissional.	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐
Carga Horária: Há um tempo adequado para o conteúdo ministrado.	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐

Teoria x Prática: Há equilíbrio entre os conceitos e a aplicação prática.	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSÃO 3: INFRAESTRUTURA E RECURSOS

Itens de Avaliação	Tipo	1	2	3	4	5
Salas de Aula: Há boas condições físicas (conforto, luz, climatização).	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐
Laboratórios: As estruturas atendem às necessidades das disciplinas técnicas.	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐
Biblioteca: O acervo atualizado e suficiente para pesquisa.	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐

DIMENSÃO 4: SERVIÇOS E PREPARO PROFISSIONAL

Itens de Avaliação	Tipo	1	2	3	4	5
Atendimento: Há eficiência da Secretaria e Coordenação.	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐
SIGAA: O sistema funcional e fácil de utilizar.	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐
Competências: O curso desenvolve habilidades de mercado.	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐
Prontidão: Existe um sentimento de preparo para atuar na área.	Expectativa	☐	☐	☐	☐	☐
	Realidade	☐	☐	☐	☐	☐