


**Percepção da qualidade no ensino superior: análise discente de uma IES  
filantrópica**

ARTIGO

**Artur Ribeiro de Assunção<sup>i</sup>** 

Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO, Brasil

**Kleber Domingos Araújo<sup>ii</sup>** 

Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO, Brasil

**Ana Claudia Santo Lima Pinheiro<sup>iii</sup>** 

Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG, Brasil

**Resumo**

O objetivo deste estudo é evidenciar a percepção dos discentes sobre a relação entre indicadores de estratégia de gestão organizacional e de inovação com a qualidade do ensino de uma IES filantrópica. Para mensuração da qualidade do ensino, utilizou-se uma adaptação com indicadores teóricos sobre a estratégia de gestão organizacional e a inovação com o complemento do modelo HEDPERF de Firdaus (2006). Como modelo estatístico, aplicaram-se as técnicas de análise da Modelagem de Equações Estruturais (MEE) (Fornell; Larcker, 1981). Os resultados sugerem que tanto a estratégia de gestão organizacional quanto a inovação estão positivamente associados à percepção da qualidade do ensino da IES. Como limitações da pesquisa, destacam-se a restrição da amostra selecionada e a impossibilidade de generalização dos resultados, uma vez que foi avaliada somente uma instituição de ensino que se enquadra nesta categoria de IES filantrópica.

**Palavras-chave:** Estratégia. Gestão. Inovação. Qualidade do Ensino. HEDPERF.**Perception of quality in higher education: student analysis of a  
philanthropic institution****Abstract**

The objective of this study is to highlight the students' perception of the relationship between organizational management and innovation strategy indicators and the quality of teaching at a philanthropic HEI. To measure the quality of teaching, an adaptation was used with theoretical indicators on the Organizational Management Strategy and innovation with the complement of the HEDPERF model by Firdaus (2006). As a statistical model, Structural Equation Modeling (SEM) analysis techniques were applied. The results suggest that both the Organizational Management Strategy and innovation are positively associated with the perception of the Quality of teaching at the HEI. As limitations of the research, the restriction of the specific sample and the impossibility of generalizing the results stand out, since only one educational institution that falls into this category of philanthropic HEI was evaluated.

**Keywords:** Strategy. Management. Innovation. Teaching. HEDPERF.**1 Introdução**

O Brasil tem apresentado um constante crescimento ao longo dos anos em quantidade de instituições de ensino superior (IES), contando com um total de 2.608 IES. Deste total, aproximadamente 12% são correspondentes a instituições de ensino públicas e 88% é composto pela iniciativa privada, conforme o último censo em 2019 (INEP, 2020). Com isso, nota-se uma variação positiva aproximada de 7% em relação ao número de IES no ano de 2017 (INEP, 2018).

Com este avanço das instituições de ensino superior no Brasil, origina-se a necessidade por uma avaliação a parte da avaliação realizada pelo Ministério da Educação, que possibilita a mensuração na qualidade da prestação de serviços educacionais. Neste contexto, evidenciam-se as pesquisas desenvolvidas por Parasuraman *et al.* (1988); Cronin e Taylor (1992) e Firdaus (2006), que são modelos metodológicos para medição da qualidade de um determinado serviço, visto que o nível de qualidade oferecido por uma IES é um fator preponderante frente ao mercado competitivo.

É válido lembrar que entre estes dados estão presentes as instituições de ensino superior sem fins lucrativos, que compõem o grupo de IES privadas, e também fazem parte das instituições de ensino definidas pela Lei nº 12.881/2013, como “Instituições Comunitárias de Educação Superior – ICES” (Brasil, 2013).

As IES filantrópicas utilizam indicadores relacionados à estratégia de gestão organizacional, que podem ser classificados como o processo de gestão de recursos institucionais, bem como a ferramenta de estratégia e planejamento da alta administração (Mehta; Verma; Seth, 2014).

A inovação pode ser considerada como outro indicador de relevância para as IES, pois, de acordo com Asiedu *et al.* (2020), refere-se a como uma organização alcança e sustenta a inovação, por meio da busca constante de novas ideias, com potencial de comercialização. Nota-se que a estratégia de gestão organizacional e a inovação usados em instituições de ensino superior são elementos que estão ligados ao objetivo de melhorar a qualidade do ensino.

Esta pesquisa busca estabelecer a relação entre os fatores mencionados e a qualidade do ensino institucional, considerando que, conforme Durham (2018), a qualidade é percebida por quem recebe o serviço e deve ser avaliada por diversos indicadores. O modelo de pesquisa utiliza indicadores de gestão organizacional, inovação e o modelo HEDPERF de Firdaus (2006), oferecendo uma avaliação abrangente da qualidade institucional.

A instituição de ensino na qual foi realizado este estudo de caso possui grande relevância na região central do estado de Goiás, pois oferece diversos cursos a nível de graduação, pós-graduação, mestrado e doutorado. A missão da instituição é focada em impulsionar a transformação social e o desenvolvimento sustentável, enfatizando a promoção do bem-estar social e a inclusão de populações carentes. Decorrente de sua natureza filantrópica, há a reversão de parte da sua receita em benefícios sociais, como bolsas de estudo e programas sociais diversos, estando certificada com o CEBAS conforme disposto na Lei nº 12.101/2009.

Com base no exposto de Lugoboni (2017), considerando que os indicadores de desempenho em instituições de ensino superior ainda são poucos explorados, e com as exigências dos órgãos públicos que regulam as entidades estudantis, entende-se que existe a necessidade por um controle eficiente nas operações de instituições educacionais (Zanin, 2014; Leiber, 2019).

Compreende-se a necessidade de uma avaliação quantitativa decorrente da percepção dos acadêmicos institucionais sobre a qualidade no ensino. Ou seja, para validar um estudo de caso a ser realizado em uma IES filantrópica no estado de Goiás, busca-se a avaliação dos tomadores dos serviços educacionais a respeito do nível de qualidade dos serviços ofertados. Com isso, originou-se o seguinte problema de pesquisa: “Qual a relação entre os indicadores de estratégia de gestão organizacional e de inovação com a qualidade do ensino de uma IES filantrópica, conforme a percepção dos discentes?” Esta pesquisa tem como objetivo evidenciar essa relação conforme a percepção dos discentes.

O estudo enriquece a teoria com novas informações sobre diferentes ambientes institucionais, contribuindo para as discussões sobre a avaliação das IES. O estudo justifica-se pela relevância do tema e pela importância dos métodos para promover inovação e qualidade no ensino superior, especialmente nas IES filantrópicas (Zanin, 2014). Como contribuição prática, a IES filantrópica em questão tem grande influência no meio acadêmico e social de Goiás, com cerca de 16.000 alunos.

## 2 Referencial teórico

### 2.1 Estratégia de gestão em IES filantrópicas

Dentro do campo de classificação das IES, existem as instituições de ensino filantrópicas, que se enquadram no terceiro setor. Essas instituições têm o papel de fornecer produtos e/ou serviços que seriam de obrigação estatal. No Brasil, a Lei nº 12.101, de 27 de novembro de 2009, criou a certificação CEBAS para entidades beneficentes de assistência social, que garante isenção de contribuições para a seguridade social. Essa certificação é concedida a empresas privadas sem fins lucrativos que atuam nas áreas de saúde, educação ou assistência social (Brasil, 2009).

Neste contexto, de acordo com a Lei nº 12.881 de 12 de novembro de 2013, as instituições de ensino filantrópicas se qualificam de acordo com as prerrogativas das ICES. Com isso, as ICES possuem características que as distinguem das demais IES, como: natureza associativa ou fundacional; e não possuir finalidade lucrativa (Brasil, 2013).

A estrutura de Psomas e Antony (2017) destaca elementos essenciais à estratégia de gestão para garantir a qualidade no ensino das IES, como liderança, planejamento estratégico, equipe especializada, gestão de processos e foco no aluno. Outro fator importante é o PDI, que atua como uma ferramenta de planejamento, promovendo práticas mais eficazes de liderança e assegurando transparência (Silva Jr.; Silva; Viana, 2019).

No processo de gestão organizacional das IES, existem fatores que influenciam a qualidade no ensino. De acordo com Ali *et al.* (2010), podem-se observar dez fatores

críticos, como: liderança visionária; foco no aluno; comunicação eficaz; equipe competente; reconhecimento e motivação; inovação e criatividade.

Com base na teoria acima, observa-se uma relação positiva com a qualidade do ensino. Com isso, originou-se a hipótese: “H1: A estratégia de gestão organizacional está positivamente associada à percepção da qualidade do ensino em uma IES filantrópica.”

## 2.2 Inovação em IES

Conforme exposto por Cerna (2014), a inovação na prestação de serviços educacionais torna-se elemento fundamental para o crescimento institucional. Em consonância com os processos educacionais, incorpora-se a inovação acadêmica, que se refere a transformações no cenário das IES (Peris-Ortiz *et al.*, 2016). Moura *et al.* (2013) destacam que o processo inovador envolve articular ações que promovem avanços tecnológicos. Andrade (2017) complementa, ressaltando que as IES desempenham papel no desenvolvimento tecnológico, criando mecanismos que transferem recursos tecnológicos para a sociedade.

Exemplo disto está na prática laboratorial, jogos, simulações, entre outras formas de aprendizagem formuladas a partir de experiências práticas (Leiber, 2019). Desta maneira, a inovação assegura que o processo de aprendizagem ocorra por meio de diferentes técnicas para alcançar os objetivos (Valente, 2014). Com isso, a qualidade do ensino é atingida a partir de técnicas inovadoras, como a flexibilidade cognitiva (Moran, 2017).

A partir da relação entre inovação e qualidade do ensino, formula-se a hipótese: “H2: A inovação está positivamente associada à percepção da qualidade do ensino em uma IES filantrópica.”

## 2.3 Instituições de ensino superior (IES) e a qualidade no ensino

Ao avaliar o processo organizacional das instituições de ensino superior, compreende-se que definir qualidade é um processo complexo. Com isso, atribuir à palavra “qualidade” uma definição única é uma tarefa difícil (Sá, 2020).

De acordo com Ali e Shastri (2010), o conceito de qualidade no ensino superior diz respeito ao aluno, família, indústria e setores da sociedade. A qualidade consiste em um sistema que unifica avaliações de entrada e saída dos acadêmicos (Karahan e Mete, 2014).

Graham *et al.* (2020) presumem que existe uma relação entre os anos de experiência dos professores e a qualidade do ensino. Entretanto, é possível demonstrar uma relação complexa, onde a experiência é apenas uma variável (Brandenburg *et al.*, 2016).

Leiber (2019) apresenta seis princípios essenciais para o desenvolvimento da qualidade do ensino, como aprendizagem de qualidade, conhecimento prévio, motivação e autodeterminação.

Lugoboni (2017) destaca que a taxa de aprovação e reprovação dos alunos é um fator determinante. Além disso, fatores estruturais e acadêmicos, como biblioteca, comunicação, professores qualificados e programas reconhecidos no mercado, influenciam a qualidade (Angell; Heffernan; Megicks, 2008).

Com o advento da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, foram estabelecidas as diretrizes e bases da educação nacional. Outra ferramenta importante é o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), instituído pela Lei nº 10.861/2004 (INEP, 2015).

## 2.3.1 Modelo de avaliação de qualidade no ensino superior HEDPERF

Para atender às necessidades das instituições de ensino, Firdaus (2006) elaborou o modelo HEDPERF, que avalia a performance na qualidade nos serviços educacionais. Ele utiliza seis fatores: aspectos não acadêmicos; aspectos acadêmicos; reputação; acesso; conteúdos programáticos; e compreensão.



Chagas (2010) adaptou o modelo HEDPERF para uma escola de idiomas. Cardoso Jr. (2014) aplicou o modelo em uma IES privada. Um estudo no continente africano investigou o impacto do modelo na satisfação e desempenho acadêmico em universidades privadas de Gana (Banahene; Kraa; Kasu, 2018).

## 7

### 3 Metodologia

A pesquisa foi realizada por meio de um estudo de caso em uma IES confessional e filantrópica, fundada em 1947 e localizada no Centro-Oeste do Brasil. A escolha desta instituição se deu pela facilidade de acesso aos dados para análise e pela relevância da organização. A IES também foi escolhida por sua relevância no ensino superior em Goiás, visto que oferece 45 cursos de graduação, incluindo bacharelados, tecnológicos e licenciaturas, nas modalidades presencial e EAD. Além disso, disponibiliza 46 cursos de especialização, MBAs, 4 de mestrado, 2 de doutorado e residência médica.

Para desenvolvimento do questionário de coleta de dados, aplica-se a escala Likert. Esta escala foi desenvolvida em sua forma original com uma divisão de 5 (cinco) pontos por Rensis Likert no ano de 1932. Desta forma, realizou-se uma adequação definindo uma escala Likert de 1 a 6, a fim de evitar o meio termo dos respondentes e gerar maior precisão nos resultados, variando de 1 (discordo totalmente) a 6 (concordo totalmente).

A primeira etapa da aplicação do questionário foi a partir da realização de um pré-teste. Com a devida autorização, realizou-se uma coleta inicial com quatro alunos veteranos de diferentes cursos de graduação da IES filantrópica com a finalidade de validar o instrumento de pesquisa. A coleta de dados válida após o pré-teste foi realizada por meio de um questionário aplicado aos acadêmicos da IES, com uma população de aproximadamente 16.000 alunos, sendo 60% do sexo feminino e 40% masculino. A amostra inicial foi de 322 estudantes, mas após a eliminação das respostas inválidas, a amostra final válida foi de 300 participantes.

## 3.1 Instrumento de pesquisa

Optou-se por utilizar indicadores da teoria sobre estratégia de gestão e inovação, combinados com uma adaptação dos eixos do modelo de Firdaus (2006), por ser uma ferramenta eficaz para avaliar IES. Além disso, foi verificado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme normas éticas, para garantir a concordância dos participantes. O questionário, dividido em seis blocos, buscou relacionar a variável dependente "qualidade no ensino" com as variáveis independentes "estratégia de gestão organizacional e inovação".

## 3.2 Método de análise quantitativa

Este estudo utilizou práticas estatísticas como médias, medianas, moda, desvio padrão, frequências, valores mínimo e máximo da amostra. Além disto, foram aplicadas a análise de linearidade e multicolinearidade foi realizada com o teste de correlação de Pearson. A análise fatorial foi aplicada para validar a convergência, a validade discriminante FISHER Z e a confiabilidade Alfa de Cronbach. Para a análise dos dados, foram usadas técnicas multivariadas, incluindo Modelagem de Equações Estruturais (MEE). Os *softwares* Microsoft Excel e SmartPLS 4.0 foram utilizados para a análise estatística e modelagem.

## 4 Apresentação dos resultados

### 4.1 Tratamento e análise dos dados

A pesquisa contou com 300 alunos, sendo 204 do sexo feminino, 94 do sexo masculino e 2 que se identificam como outros. A maioria dos participantes tem entre 18 e 29 anos, e a instituição abrange 26 municípios de Goiás, com predominância de alunos de Anápolis. As respostas vieram de alunos de 20 dos 26 cursos presenciais de



graduação, destacando-se o curso de Direito, com 65 respondentes. A maior participação ocorreu entre alunos de semestres iniciais dos cursos de graduação.

## 4.2 Análise descritiva dos dados

9

Em cada grupo de variáveis operacionais foi definido uma sigla representando o eixo do modelo HEDPERF a ser observado. Com isso, as questões do eixo Reputação, Acesso, Aspectos não acadêmicos, Conteúdos programáticos e Aspectos acadêmicos foram representadas pelas siglas: REP; ACE; NACAD; PROG; e ACAD respectivamente.

**Tabela 1 – Estatística descritiva da inovação**

Item	Questão	Média	Mediana	Moda	Desvio-padrão
REP-1	As instalações, laboratórios e <i>softwares</i> fornecidos pela instituição são adequados e necessários	5,113	6,000	6,000	1,135
REP-2	As aulas virtuais e os serviços oferecidos remotamente atendem as necessidades dos alunos	4,437	5,000	6,000	1,525
REP-3	A instituição apoia e incentiva a produção de pesquisa científica e tecnológica	4,920	5,000	6,000	1,339
REP-4	A IES estimula e apoia novas iniciativas e a criação de novos negócios ou produtos por parte dos acadêmicos	4,533	5,000	6,000	1,417
REP-5	A biblioteca instituição possui um com espaço adequado e confortável para leitura e estudo, com ampla disponibilização de livros e revistas	5,713	6,000	6,000	0,729
REP-6	A instituição está em constante aprimoramento, novos cursos, novos processos, novas tecnologias com imagem inovadora	5,037	6,000	6,000	1,234
REP-7	A IES incentiva os alunos a buscarem soluções práticas para a resolução de problemas, adaptando os alunos para novos acontecimentos além da vida acadêmica	4,743	5,000	6,000	1,353
REP-8	A instituição está em constante aprimoramento tecnológico para evoluir na qualidade dos serviços prestados aos alunos	4,957	5,000	6,000	1,276

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Diante disto, com a estatística descritiva das respostas para a variável independente Inovação, verificou-se a média, mediana, moda e por último o desvio padrão. Realizando a análise das respostas a partir da percepção dos acadêmicos, observa-se que a inovação média foi de 4,93. No entanto, há um destaque para a variável operacional REP-5 em que a média de respostas é de 5,713, possuindo o menor desvio padrão entre todas as variáveis, desta maneira, nota-se uma concordância entre respondentes, evidenciando que a biblioteca institucional se encontra em níveis adequados de estudo.

**Tabela 2 – Estatística descritiva da estratégia de gestão organizacional**

Item	Questão	Média	Mediana	Moda	Desvio-padrão
ACE-1	A equipe de colaboradores em geral da IES é eficiente e competente	4,953	5,000	6,000	1,213
ACE-2	A instituição está sempre desenvolvendo os processos internos e sua estrutura organizacional a fim de atender às necessidades dos acadêmicos	4,853	5,000	6,000	1,326
ACE-3	Professores/colaboradores apresentam-se sempre satisfeitos e motivados na execução de seus trabalhos	4,747	5,000	6,000	1,357
NACAD-1	A alta administração (Gestores/ Coordenadores) demonstra comprometimento com o desenvolvimento dos alunos	4,773	5,000	6,000	1,413
NACAD-2	O pessoal administrativo demonstra interesse e tem boa comunicação na resolução de problemas dos alunos	4,677	5,000	6,000	1,397
NACAD-3	Os colaboradores da IES apresentam-se qualificados para os serviços educacionais	5,100	5,000	6,000	1,142

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Por meio da estatística descritiva, observou-se na Tabela 2 uma proximidade entre as médias de respostas, deste modo, a média geral das respostas obtidas nesta etapa do questionário é de 4,85. Com isso, percebe-se uma avaliação dos alunos aproximada em todas as variáveis operacionais, especialmente no que tange a processos internos e competência profissional dos colaboradores da IES, classificando o trabalho da equipe

institucional de maneira razoável frente a escala de avaliação disponibilizada que varia de 1 a 6.

**Tabela 3 – Estatística descritiva da qualidade do ensino**

Item	Questão	Média	Mediana	Moda	Desvio-padrão
PROG-1	Os professores estimulam a leitura prévia, ou seja, disponibilizam materiais e referências para estudo fora do horário de aula	5,253	6,000	6,000	1,072
PROG-2	A instituição promove habilidades práticas no ensino	4,963	6,000	6,000	1,367
PROG-3	A instituição oferece atividades extracurriculares que auxiliam na organização do conhecimento dos alunos	4,650	5,000	6,000	1,497
ACAD-1	A instituição conta com professores qualificados e competentes para ministrar as aulas	5,207	6,000	6,000	1,073
ACAD-2	Os professores com mais tempo de experiência possuem maior domínio do conteúdo em relação aos demais docentes	4,513	5,000	6,000	1,597
ACAD-3	Os professores sempre avaliam o nível de aprendizagem dos alunos de maneira individual (testes, provas, trabalhos)	5,167	6,000	6,000	1,169
ACAD-4	A metodologia utilizada pelo professor permite a aprendizagem com facilidade	4,687	5,000	6,000	1,263
ACAD-5	Os alunos desta instituição têm boa aceitação no mercado de trabalho	5,130	6,000	6,000	1,083

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Na análise da variável latente Qualidade do Ensino, as médias de respostas são próximas, com uma média geral de 4,95. No entanto, a variável operacional ACAD-2 apresentou a menor média (4,513) e o maior desvio padrão (1,597), indicando que a experiência dos professores não é necessariamente vista como um fator determinante para a qualidade do ensino. A moda de todas as variáveis operacionais foi 6, o que revela que a maioria dos alunos avaliou os indicadores institucionais de forma satisfatória.

### 4.3 Avaliação do modelo de mensuração

A análise foi realizada através do *software* G\*Power versão 3.1 desenvolvido por Faul *et al.* (2009) e evidenciou que uma análise realizada a partir de duas variáveis

independentes com nível de significância de 5% e efeito de 0,70, com poder estatístico de 99% acima do recomendado por Hair *et al.* (2014) é necessária uma amostra mínima de 132 respondentes. Haja vista que neste estudo foram levantadas 300 respostas válidas dos acadêmicos de graduação da IES pesquisada, entende-se que o poder amostral ultrapassa o mínimo recomendado e garante a validade da pesquisa.

A análise inicial foi baseada na teoria da mensuração exposta por Hair *et al.* (2014), onde os critérios avaliados para um modelo reflexivo alcançam: a análise das cargas fatoriais dos indicadores (variáveis de primeira ordem); variâncias médias extraídas (AVE); índices de confiabilidade composta (CC); e a validade discriminante. Para verificar a existência de relações entre as variáveis operacionais da amostra coletada na IES, utilizou-se a matriz de cargas fatoriais. Com isso, a Análise Fatorial Confirmatória (AFC) auxiliou nesta verificação.

**Tabela 4 – Matriz com cargas fatoriais (validade discriminante)**

Indicador	Inovação	Estratégia de Gestão Organizacional	Qualidade do Ensino
REP-3	0.781	0.600	0.602
REP-4	0.853	0.647	0.655
REP-6	0.843	0.626	0.628
REP-7	0.864	0.715	0.670
REP-8	0.866	0.717	0.661
ACE-1	0.637	0.844	0.632
ACE-2	0.779	0.850	0.690
ACE-3	0.630	0.806	0.706
NACAD-1	0.713	0.866	0.704
NACAD-2	0.541	0.824	0.636
NACAD-3	0.647	0.841	0.668
PROG-2	0.707	0.719	0.894
PROG-3	0.694	0.686	0.872
ACAD-1	0.532	0.677	0.780
ACAD-4	0.543	0.649	0.786

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

As cargas fatoriais dos indicadores que determinam as variáveis latentes foram elevadas, enquanto os outros itens apresentaram cargas inferiores. Para avaliar o modelo de mensuração, foram realizadas análises de validade convergente e confiabilidade composta. A variância média extraída (AVE) foi superior a 0,5 em todas as variáveis

latentes, e a confiabilidade composta (CC) atingiu o valor mínimo recomendado de 0,7, conforme Hair *et al.* (2014).

Após a análise dos dados, foi verificado que os dois critérios de validade discriminante foram atendidos. O primeiro critério, de Fornell e Larcker (1981), exige que a raiz quadrada da AVE seja superior a qualquer outra carga dos indicadores na mesma linha e coluna. Observou-se essa distinção entre os constructos, atendendo ao critério de validade discriminante. A raiz quadrada da AVE foi superior às correlações entre todas as variáveis latentes, confirmando a validade discriminante.

**Tabela 5 – Relações estruturais da AFC**

Indicador	Carga fatorial	Erro Padrão	Valor-t	Valor-p
ACAD-1 <- Qualidade do Ensino	0,780	0,032	24,687	0,000
ACAD-4 <- Qualidade do Ensino	0,793	0,027	29,670	0,000
ACE-1 <- Estratégia de Gestão Organizacional	0,846	0,021	39,830	0,000
ACE-2 <- Estratégia de Gestão Organizacional	0,849	0,022	37,784	0,000
ACE-3 <- Estratégia de Gestão Organizacional	0,807	0,028	29,283	0,000
NACAD-1 <- Estratégia de Gestão Organizacional	0,864	0,019	44,986	0,000
NACAD-2 <- Estratégia de Gestão Organizacional	0,822	0,024	34,661	0,000
NACAD-3 <- Estratégia de Gestão Organizacional	0,844	0,021	39,618	0,000
PROG-2 <- Qualidade do Ensino	0,869	0,017	51,422	0,000
PROG-3 <- Qualidade do Ensino	0,825	0,024	33,999	0,000
REP-3 <- Inovação	0,779	0,030	25,769	0,000
REP-4 <- Inovação	0,851	0,020	42,659	0,000
REP-6 <- Inovação	0,844	0,020	41,198	0,000
REP-7 <- Inovação	0,864	0,018	49,024	0,000

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

De acordo com o que foi analisado, o modelo possui nível adequado de consistência e confiabilidade interna, validade convergente e discriminante e encontra-se condicionado à avaliação do modelo estrutural.

#### 4.4 Avaliação do Modelo Estrutural

Para avaliação dos coeficientes estruturais foi utilizado o *software* SmartPLS 4. Os testes de hipótese de validação dos coeficientes de regressão ( $r$ ) realizaram-se através do *Teste  $t$  de Student*. Com isso, fazendo a utilização de uma amostra de 300 alunos respondentes com nível de significância de 5% e intervalo de confiança de 95%, o valor  $t$  corresponde a aproximadamente 1,96. Para realizar os testes evidenciados, utilizou-se um procedimento de reamostragem denominado como *bootstrapping*, que é classificado como uma técnica de reamostragem aleatória em que os dados originais da pesquisa são amostrados repetidamente.

**Tabela 6 – Estatística das relações estruturais (teste das hipóteses)**

Indicador	Hipótese	VIF	F2	Coefficiente estrutural	Erro Padrão	Valor - t	Valor - p	R2 ajustado
Est. de Gestão Organiz. -> Qual. do Ensino	H1 (+)	2,625	0,535	0,619	0,052	11,843	0,000	0,727
Desemp. de inovação -> Qual. do Ensino	H2 (+)	2,625	0,105	0,275	0,057	4,847	0,000	

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Com base na pesquisa levantada com os alunos da IES pesquisada, a variável dependente “Qualidade do ensino” foi mais bem explicada pela variável independente “Estratégia de gestão organizacional”, visto que a estatística  $t$  encontrada foi de 11,843. Não obstante, a variável latente Inovação possui a estatística  $t$  de 4,847, com isso, evidencia-se que ambas as variáveis independentes do estudo estabelecem efeito positivo e forte influência na variável dependente do estudo.

No entanto, neste estudo não se aplicou as variáveis de controle na avaliação do modelo estrutural, visto que as respostas foram de caráter discursivo e ao converter em dados numéricos estavam reduzindo a significância da modelagem de equações

estruturais. Todavia, as variáveis de controle serviram como parâmetro para a caracterização dos respondentes, definindo fatores sociais e alcance institucional.

## 4.5 Validação das hipóteses

15

H1: A estratégia de gestão organizacional está positivamente associada à percepção da qualidade do ensino em uma IES filantrópica. Foi corroborada, pois de acordo com a percepção dos acadêmicos de graduação da IES filantrópica no estado de Goiás, os indicadores levantados na teoria acerca da Estratégia de gestão organizacional que configuram a qualidade do ensino obtiveram influência significativa.

H2: A inovação está positivamente associada à percepção da qualidade do ensino em uma IES filantrópica. Foi corroborada, tendo em vista que os achados indicam uma influência da Inovação na Qualidade do ensino institucional.

## 5 Resultados e discussões

A H1 (A estratégia de gestão organizacional está positivamente associada à percepção da qualidade do ensino em uma IES filantrópica) buscou evidências a partir da percepção dos acadêmicos sobre os elementos de estratégia de gestão organizacional que fossem associados ao nível de qualidade do ensino institucional. Assim, os resultados da pesquisa apontaram uma relação significativa entre as duas variáveis latentes do estudo. Ademais, este achado pode ser justificado pela natureza filantrópica da instituição, que prioriza a colaboração e a participação democrática nos processos decisórios (Fioreze, 2019), refletindo seu compromisso com a transparência e o envolvimento de diferentes partes interessadas na gestão.

De acordo com a percepção dos alunos, o indicador ACE-1 (eficiência e competência da equipe nas atividades educacionais) da IES pesquisada, é considerado um dos indicadores de estratégia de gestão com maior relevância para a obtenção da qualidade do ensino, visto que a sua carga fatorial é de 0,844. Neste sentido, os resultados



corroboram com a análise de Ali *et al.* (2010). De maneira semelhante, a percepção dos alunos a respeito do indicador ACE-2 (melhoria contínua dos processos internos da instituição) evidenciou sua influência positiva para a obtenção da qualidade no ensino (Psomas; Antony, 2017).

Outro indicador relevante para a validação da pesquisa tem relação com a percepção dos discentes a respeito do indicador ACE-3 (nível de satisfação e motivação apresentada pelos professores/colaboradores no exercício do trabalho). Deste modo, em virtude da carga fatorial de 0,806 apresentada no modelo de mensuração, denota-se que este indicador possui influência positiva na validação da hipótese. Este resultado corrobora com as evidências levantadas por Psomas e Antony (2017) e Ali *et al.* (2010).

Sequencialmente, com base nos achados de Psomas e Antony (2017) e Ali *et al.* (2010), a liderança visionária e o compromisso da alta administração para com os discentes são elementos de gestão importantes para a obtenção da qualidade no ensino superior. Em conformidade com esta teoria, destaca-se que a opinião dos alunos participantes da pesquisa elevou o indicador NACAD-1 (nível de compromisso e liderança da alta administração) de maneira significativa a uma carga fatorial de 0,866.

Por último, a percepção dos discentes a respeito dos indicadores NACAD-2 (eficácia da comunicação interna da instituição) e NACAD-3 (nível de qualificação dos profissionais que atuam nos serviços educacionais) apresentaram influência elevada no modelo estatístico com cargas fatoriais de 0,824 e 0,841 respectivamente. Com isso, estes resultados estão em conformidade com a visão de Psomas e Antony (2017), Calvo-Mora *et al.* (2006) e Ali *et al.* (2010), uma vez que evidenciam a gestão e a seleção adequada de colaboradores como indicadores estratégicos para a obtenção da qualidade no ensino superior.

A H2 (A inovação está positivamente associada à percepção da qualidade do ensino em uma IES filantrópica) evidenciou os elementos de inovação que denotam a qualidade do ensino com base na percepção dos acadêmicos participantes da pesquisa. A inovação surge a partir do progresso tecnológico e do desenvolvimento de novos métodos (Andrade, 2017), e exige investimentos financeiros. Isso significa que, mesmo as

instituições filantrópicas, com foco no bem-estar social, não estão isentas de pressões econômicas, as quais podem impactar sua capacidade de alcançar os objetivos sociais que as definem.

Com base na visão dos discentes, destaca-se o indicador REP-3 (capacidade da IES em incentivar e avançar em produções de pesquisas científicas e tecnológicas), visto que ele é o item de menor significância entre os indicadores selecionados para esta hipótese, com uma carga fatorial de 0,781. No entanto, ele possui relevância suficiente para auxiliar na confirmação da hipótese, corroborando com a visão de Moura *et al.* (2013) e Andrade (2017) que evidenciam em seus achados as produções científicas e tecnológicas como indicadores fundamentais na verificação da inovação em instituições de ensino.

O indicador REP-4 (estímulo e apoio ao empreendedorismo) mostrou-se significativo para o modelo estatístico, contendo uma carga fatorial de 0,853, sendo assim, infere-se que o estímulo e apoio a novos empreendimentos são fatores essenciais para a evolução da qualidade nos serviços educacionais (Faedo *et al.*, 2019).

Conforme a perspectiva dos discentes evidenciada com o indicador REP-6 (novas abordagens, propostas e programas de marketing) a instituição está em constante aprimoramento tecnológico, implementando novas abordagens, novos cursos e propostas de marketing inovadoras, uma vez que a carga fatorial obtida no REP-6 foi de 0,843.

De acordo com os levantamentos de Moran (2017) a flexibilidade cognitiva trata-se de um indicador relevante para a obtenção de uma aprendizagem ativa e inovadora. Neste tocante, os resultados estatísticos apontam uma relevância significativa do indicador REP-7 (flexibilidade cognitiva) com carga fatorial de 0,864, evidenciando de acordo com a opinião dos acadêmicos participantes da pesquisa que a IES incentiva os alunos a buscarem soluções práticas na resolução de problemas.

O indicador REP-8 (melhoria contínua e inovação nos processos educacionais) foi o mais significativo na confirmação da hipótese, com uma carga fatorial de 0,866. Esse resultado confirma a pesquisa de Venkatraman (2007), que classifica a inovação e a melhoria contínua como essenciais para a qualidade no ensino superior. Assim, segundo

a percepção dos acadêmicos, a IES filantrópica estudada apresenta um nível considerável de qualidade no ensino.

## 6 Considerações finais

18

As IES filantrópicas possuem objetivos distintos das demais entidades da iniciativa privada e necessitam de uma gestão eficaz para manter a sua natureza filantrópica e atingir o desempenho esperado pelos usuários de seus serviços (Zanin, 2014). Com isso, o objetivo deste estudo foi evidenciar a percepção dos discentes sobre a relação entre os indicadores de estratégia de gestão organizacional e de inovação com a qualidade do ensino de uma IES filantrópica.

Foi escolhida uma IES confessional e filantrópica do Centro-Oeste, fundada em 1947, pela facilidade de acesso aos dados, sua relevância na formação acadêmica e profissional, e sua importância para o ensino superior em Goiás. O modelo de análise adaptado combinou indicadores de gestão e inovação com os propostos por Firdaus (2006), que melhora a avaliação da qualidade educacional. Um questionário eletrônico foi aplicado aos 45 cursos de graduação da instituição, com 300 respostas válidas obtidas.

Quando se observa a relação estabelecida entre a estratégia de gestão organizacional e a qualidade do ensino, as evidências sugerem que os discentes percebem que a IES possui uma equipe de colaboradores motivada e qualificada; além de possuir uma gestão comprometida em estabelecer comunicação eficaz voltada para o desenvolvimento dos alunos. Tais evidências corroboram com os achados de Psomas e Antony (2017) e Ali *et al.* (2010).

Em se tratando da relação estabelecida entre a Inovação e a Qualidade do ensino, os resultados mostram que os acadêmicos percebem a IES como capaz de produzir ciência e tecnologia, implementando novas abordagens, cursos, processos e estratégias de marketing inovadoras, com foco na melhoria contínua e inovação dos processos educacionais. Essas ações impactam positivamente a qualidade do ensino, alinhando-se

com as pesquisas de Moura *et al.* (2013), Andrade (2017), Moran (2017), Venkatraman (2007) e Leiber (2019).

Diante disso, ambas as hipóteses do estudo foram aceitas, ou seja, tanto a Estratégia de gestão organizacional quanto a Inovação estão positivamente associados à percepção da Qualidade do ensino em uma IES filantrópica. Portanto, conclui-se que sob a óptica dos acadêmicos a IES pesquisada possui um nível considerável de qualidade no ensino. No entanto, ressalta-se que apesar dos elementos terem atingido relevância significativa no modelo de mensuração estatística, nenhum dos indicadores alcançou a influência máxima na qualidade do ensino.

Esta pesquisa contribui para a literatura ao fornecer evidências sobre a mensuração da qualidade no ensino superior no Brasil, sob a perspectiva dos discentes, focando nos critérios de gestão organizacional e inovação em instituições filantrópicas. É pioneira ao estabelecer a relação entre variáveis mensuradas com indicadores teóricos e o método HEDPERF no cenário nacional. A pesquisa também traz contribuições práticas ao apontar áreas de melhoria para a gestão institucional, com dados estatísticos que ajudam a identificar aspectos positivos e negativos da IES, importantes para docentes e colaboradores administrativos. Além disso, serve como parâmetro para futuras análises de instituições semelhantes.

Em termos de limitações, destaca-se a restrição da amostra selecionada e a impossibilidade de generalização dos resultados, uma vez que foi avaliada somente uma instituição de ensino que se enquadra nesta categoria de IES filantrópica. Outra restrição diz respeito ao fator investigado, pois considerou-se neste estudo exclusivamente a vertente do aluno.

Para futuras pesquisas, têm-se as respectivas sugestões: realizar uma pesquisa qualitativa complementar, buscando analisar a percepção dos mesmos elementos desta pesquisa, porém sob a óptica dos gestores da IES; investigar empiricamente outras instituições de ensino superior que se enquadram na categoria de IES filantrópicas; e investigar outros possíveis indicadores aplicáveis a IES, haja a vista a complexidade para se definir a qualidade do ensino institucional.

## Referências

ALI, N. A.; MAHAT, F.; ZAIRI, M. Testing the criticality of HR-TQM factors in the Malaysian higher education context. **Total Quality Management & Business Excellence**, v. 21, n. 11, p. 1177-1188, 2010. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1080/14783360701349534>. Acesso em: 20 jan. 2024.

ALI, M.; SHASTRI, R. K. Implementation of Total Quality Management in Higher Education. **Asian Journal of Business Management**, v. 2, n. 1, p. 9-16, 2010. Disponível em: <https://maxwellsci.com/print/ajbm/v2-9-16.pdf>. Acesso em: 24 mai. 2024.

ANDRADE, E. **Sistema de mensuração de desempenho em inovação para universidades públicas no Brasil**. 2017. Dissertação (Mestrado em Engenharia Industrial). Programa de Pós-Graduação em Engenharia Industrial da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017. Disponível em: [https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/21701/1/ANDRADE\\_ERON\\_PASSOS\\_novo.pdf](https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/21701/1/ANDRADE_ERON_PASSOS_novo.pdf). Acesso em: 17 jun. 2024.

ANGELL, R. J.; HEFFERNAN, T. W.; MEGICKS, P. Service quality in postgraduate education. **Quality Assurance in Education**, v. 16, n. 3, p. 236-254, 2008. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/09684880810886259>. Acesso em: 10 set. 2023.

ASIEDU, M.; ANYIGBA, H.; OFORI, K.; AMPONG, G.; ADDAE, J. Factors influencing innovation performance in higher education institutions. **The Learning Organization, Emerald Publishing Limited**, 0969-6474, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/TLO-12-2018-0205>. Acesso em: 05 fev. 2024.

BANAHENE, S.; KRAA, Jj.; KASU, Pa. Impacto do HEdPERF na Satisfação dos Estudantes e Desempenho Acadêmico nas Universidades de Gana; Papel Mediador da Atitude em relação à Aprendizagem. **Open Journal of Social Sciences**, v. 6, p. 96-119, 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.4236/jss.2018.65009>. Acesso em: 10 jun. 2024.

BRANDENBURG, S.; MCDONOUGH, J.; BURKE, S.; WHITE (Eds.). **Teacher education: innovation, intervention and impact**. Springer, 2016.

Brasil. **Lei nº 12.101, de 27 de novembro de 2009**. Dispõe sobre a certificação das entidades beneficentes de assistência social; regula os procedimentos de isenção de contribuições para a seguridade sócia. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/lei/l12101.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l12101.htm). Acesso em: 23 out. 2023.

Brasil. **Lei nº 12.881, de 12 de novembro de 2013**. Dispõe sobre a definição, qualificação, prerrogativas e finalidades das Instituições Comunitárias de Educação Superior - ICES, disciplina o Termo de Parceria e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2013/lei/l12881.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/lei/l12881.htm). Acesso em: 24 mar. 2024.

Brasil. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm). Acesso em: 15 nov. 2023.

CALVO-MORA, A.; LEAL, A.; ROLDAN, J. L. Using enablers of the EFQM model to manage institutions of higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 14, n. 2, p. 99-122, 2006. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/09684880610662006>. Acesso em 04 abr. 2024.

CARDOSO JÚNIOR L. D. **Análise da percepção da qualidade em serviços em uma instituição de ensino superior: aplicação do método HEDPERF**. 2014. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Universitário de Araraquara, São Paulo, 2014. Disponível em: <https://m.uniara.com.br/arquivos/file/ppg/engenharia-producao/producao-intelectual/dissertacoes/2014/leuter-duarte-cardoso-junior.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2025.

CERNA, L. **The Governance of Innovation in Education**. Novembro, p. 5-21, 2014.

CHAGAS, L. R. **Mapeamento da percepção dos alunos de uma escola de idiomas: uma adaptação ao modelo HEDPERF**. 2010. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/17394/Dissertacao%20%20Leila%20Chagas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 12 fev. 2025.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: reexamination and extension. *Journal of Marketing*, v. 56, n. 3, julho, 1992. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.2307/1252296>. Acesso em: 07 nov. 2023.

DURHAM, E. R. A qualidade do ensino superior. **Revista @mbienteeducação**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 09–14, 2018. Disponível em: <https://publicacoes.unid.edu.br/ambienteeducacao/article/view/475>. Acesso em: 19 jun. 2024.

FAEDO, J.; SILVA, M.; RESCH, S.; FIGUEIREDO, J. Fatores facilitadores de inovação em universidades: contribuições de casos brasileiros. **IJKEM, International Journal of Knowledge Engineering and Management**, v. 8, n. 20, Florianópolis, SC, mar./jun.,



2019. Disponível em: <https://doi.org/10.47916/ijkem-vol8n20-2019-3>. Acesso em: 30 jul. 2023.

FAUL, F.; ERDFELDER, E.; BUCHNER, A.; LANG, A.-G. Statistical power analyses using G\*Power 3.1: tests for correlation and regression analyses. **Behavior Research Methods**, v. 41, p. 1149-1160, 2009. Disponível em: <https://link.springer.com/content/pdf/10.3758/BRM.41.4.1149.pdf>. Acesso em: 30 set. 2023.

FIGOREZE, C. A gestão das IES privadas sem fins lucrativos diante dos tensionamentos da mercantilização da educação superior e o caso das universidades comunitárias regionais: a caminho do hibridismo?. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, v. 101, n. 257, 18 jun. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.24109/2176-6681.rbep.101i257.4356>. Acesso em 18 jun. 2024.

FIRDAUS, A. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, Malden, v. 30, n. 6, p. 569-581, 2006. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>. Acesso em: 01 out. 2023.

FORNELL, C.; LARCKER, D. F. Modelos de Equações Estruturais com Variáveis Não Observáveis e Erro de Medida: Álgebra e Estatística. **Journal of Marketing Research**, v. 18, p. 382-388, 1981. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.2307/3150980>. Acesso em: 12 jun. 2024.

GRAHAM, L.; WHITE, S.; COLOGON, K.; PIANITA, R. Do teachers' years of experience make a difference in the quality of teaching? *Teaching and Teacher Education*, v. 96, 103190, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tate.2020.103190>. Acesso em: 04 dez. 2023.

HAIR, J. F.; HULT, G. T. M.; RINGLE, C. M.; SARSTEDT, M. **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**. Thousand Oaks: SAGE, 2014.  
HOFMANN, M.; MCSWAIN, D. Financial disclosure management in the nonprofit sector: A framework for past and future research. **Journal of Accounting Literature**, p. 61-87, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acclit.2013.10.003>. Acesso em: 10 jan. 2024.

INEP. **O que é o Sinaes**. 20 de Outubro de 2015. Disponível em: <http://inep.gov.br/sinaes>. Acesso em: 15 nov. 2023.

INEP. **Censo da educação superior**. Setembro de 2018. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=97041-apresentac-a-o-censo-superior-u-ltimo&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=97041-apresentac-a-o-censo-superior-u-ltimo&Itemid=30192). Acesso em: 15 nov. 2023.



INEP. **Censo da educação superior 2019**. Outubro de 2020. Disponível em: [https://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2020/Apresentacao\\_Censo\\_da\\_Educacao\\_Superior\\_2019.pdf](https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2020/Apresentacao_Censo_da_Educacao_Superior_2019.pdf). Acesso em: 10 jun. 2024.

KARAHAN, M.; METE, M. Examination of total quality management practices in higher education in the context of quality sufficiency. In: Second World Conference on Business, Economics and Management. **Procedia – Social and Behavioral Sciences**, v. 109, p. 1292-1297, 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.627>. Acesso em: 20 fev. 2024.

LEIBER, T. A general theory of learning and teaching and a related comprehensive set of performance indicators for higher education institutions. **Quality in Higher Education**, v. 25, n. 1, p. 76-97, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/13538322.2019.1594030>. Acesso em: 22 mai. 2024.

LUGOBONI, L. F. **A relação entre os sistemas de gestão por indicadores e o desempenho das instituições de ensino superior**. 2017. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2017. <https://doi.org/10.11606/T.12.2017.tde-13062017-153450>. Acesso em: 10 maio 2024.

MEHTA, N.; VERMA, P.; SETH, N. Total quality management implementation in engineering education in India: an interpretive structural modelling approach. **Total Quality Management & Business Excellence**, v. 25, n. 1/2, p. 124-140, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/14783363.2013.791113>. Acesso em: 22 fev. 2024.

MORAN, J. **Tecnologias digitais para uma aprendizagem ativa e inovadora**. Papirus, 5 ed., cap. 4, 2017.

MOURA, E.; SUZART, V.; CASTRO, P.; QUINTELLA, C.; ALMEIDA, L.; EMBIRUÇU, M.; MARQUES, L. **A importância da política de inovação e análise de desempenho dos institutos de ensino superior (IES) federais do estado da Bahia**. In: XV Congresso Latino-Iberoamericano de Gestión Tecnológica, 2013.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, vol. 64, n. 1, p. 12-40, New York University, Spring, 1988.

PERIS-ORTIZ, M.; GÓMEZ, J. A.; MERIGÓ-LINDAHL, J. M.; RUEDA-ARMENGOT, C. Entrepreneurial Universities: Exploring the Academic and Innovative Dimensions of Entrepreneurship in Higher Education. **Springer**, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-47949-1>. Acesso em: 20 nov. 2023.

PSOMAS, E.; ANTONY, J. Total quality management elements and results in higher education institutions: The Greek case. **Quality Assurance in Education**, v. 25, n. 2, p. 206-223, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/QAE-08-2015-0033>. Acesso em: 30 jan. 2024.

SÁ, P. M. O e S. **A Gestão da Qualidade no Ensino Superior em Portugal**. RepositóriUM, Universidade do Minho, 2020. Tese (Doutorado em Engenharia Industrial e de Sistemas). Escola de Engenharia da Universidade do Minho, Portugal, 2020. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/76795/1/Paula%20Maria%20Oliveira%20e%20Silva%20Sa.pdf>. Acesso em: 27 mai. 2024.

SILVA JÚNIOR, J. T.; SILVA, F. R. M. D.; VIANA, T. D. A. **Transparência, Participação e Governança como Estratégia de Gestão Pública Universitária: O Caso da Universidade Federal do Cariri (UFCA)**. In: XLIV ENCONTRO DA ANPAD. Fortaleza, 2019.

VALENTE, J. Blended learning e as mudanças no ensino superior: a proposta da sala de aula invertida. **Educar em Revista**, Curitiba, Brasil, Edição Especial n. 4, p. 79-97, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-4060.38645>. Acesso em: 22 nov. 2023.

VENKATRAMAN, S. A framework for implementing TQM in higher education programs. **Quality Assurance in Education**, v. 15, n. 1, p. 92-112, 2007. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/09684880710723052>. Acesso em: 17 jun. 2024.

ZANIN, A. **Definição de painel de indicadores de desempenho para instituições comunitárias de ensino superior**. 2014. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/101176/000930606.pdf?sequence=1&isAlloved=y>. Acesso em: 20 mai. 2024.

<sup>i</sup> **Artur Ribeiro de Assunção**, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5928-5870>

Graduado em Ciências Contábeis pela Universidade Evangélica de Goiás (Unievangélica); Mestre em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Goiás (UFG); Contador e Professor Universitário. Contribuição de autoria: Desenvolveu a pesquisa em todas as etapas.  
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4321764239245233>  
E-mail: [artur-assuncao@outlook.com](mailto:artur-assuncao@outlook.com)

<sup>ii</sup> **Kleber Domingos Araújo**, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2447-2550>

Doutorado pela Universidade de São Paulo FEA/USP (2015), mestre em Controladoria Estratégica pelo Centro Universitário Álvares Penteado UNIFECAP / SP (2003) e Graduação em Ciências Contábeis pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás / PUC GOIÁS (1994). Contribuição de autoria: orientações e apoio didático em todas as etapas do trabalho.  
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8035478885167477>

E-mail: [kleber\\_araujo@ufg.br](mailto:kleber_araujo@ufg.br)

iii **Ana Claudia Santo Lima Pinheiro**, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7724-3292>

Doutoranda em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Mestra em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Goiás (UFG). Graduada em Ciências Contábeis pela Faculdade de Educação São Francisco (FAESF).

Contribuição de autoria: orientações técnicas em todas as etapas do trabalho.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7047882215503695>

E-mail: [santolimaanaclaudia@gmail.com](mailto:santolimaanaclaudia@gmail.com)

25

**Editora responsável:** Genifer Andrade

**Especialista *ad hoc*:** Adriane Corrêa da Silva, Marcos Carvalho e Eduardo Pinto e Silva.

### Como citar este artigo (ABNT):

ASSUNÇÃO, Artur Ribeiro de.; ARAÚJO, Kleber Domingos.; PINHEIRO, Ana Claudia Santo Lima. Percepção da qualidade no ensino superior: análise discente de uma IES filantrópica. **Rev. Pemo**, Fortaleza, v. 7, e14036, 2025. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/revpemo/article/view/14036>

Recebido em 14 de setembro de 2024.

Aceito em 13 de fevereiro de 2025.

Publicado em 24 de abril de 2025.