

---

## ATRIBUTOS DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE NO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UNIVERSO/ JUIZ DE FORA

---

RIGOLON, AA<sup>1</sup>; BARROSO, AFF<sup>2</sup>; ÁVILA, RA<sup>3</sup>; OLIVEIRA, FC<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Acadêmico do Curso de Engenharia de Produção – UNIVERSO/JF <sup>2</sup>Mestre em Arquitetura - UFRJ <sup>3</sup>Engenheiro de Produção – UNIVERSO/JF <sup>4</sup>Doutor em Modelagem Computacional - UFJF

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

**Introdução:** O setor terciário, conhecido por abranger as atividades de comércio bens e prestação de serviços, demonstra crescente relevância na economia brasileira. A satisfação do cliente nesse setor tem um grande impacto sobre o desempenho das empresas e por isso foi estudada nesta pesquisa. **Objetivo:** O objetivo deste artigo é identificar as principais determinantes de satisfação do cliente e conhecer quais são os atributos de qualidade de maior relevância na hora da escolha de uma instituição de ensino superior. **Metodologia:** Foram realizados estudos em artigos científicos sobre o tema, posteriormente elaborou-se uma pesquisa quantitativa descritiva e exploratória de satisfação e qualidade, que foi aplicada para uma amostra aleatória de 14,4% do número de alunos do curso de Engenharia de Produção. **Resultado/Discussão:** O questionário de Satisfação do Cliente teve como principais determinantes para avaliar a satisfação dos clientes: imagem, desejos pessoais, expectativas, emoções vivenciadas, qualidade percebida, preço do serviço, valor do serviço, confirmação da expectativa e satisfação gerada pelo serviço. O questionário de Atributos de Qualidade foi elaborado com quatro blocos de múltipla escolha, sobre Infraestrutura; Ambiente, Mobiliário e Equipamentos; Atendimento realizado pelos funcionários e Corpo Docente. Com cinco opções cada, sendo solicitado para cada respondente que marque os três itens mais importantes, por fim solicitou-se a ordenação de importância dos blocos. Para a modelagem dos resultados foi aplicada a equação de resíduos padronizados que tem um comportamento muito semelhante com o da curva normal reduzida, adotou-se +2,0 como valor do desvio para determinar se há dependência entre as variáveis e o valor da média é calculado através dos valores observados obtidos na contagem dos questionários, assim, é possível ver quais variáveis têm relação de dependência significativa. A importância deste trabalho consiste na sua contribuição com as pesquisas para a Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO) *campus* Juiz de Fora, realizando a modelagem da satisfação dos alunos em relação ao curso de Engenharia de Produção. **Conclusão:** A partir dos dados coletados na pesquisa, pode-se concluir que para os alunos de Engenharia de Produção, a qualificação do corpo docente, juntamente com a qualidade do conteúdo e o domínio do assunto são fatores que podem determinar se a instituição de ensino superior vai obter sucesso ou fracasso. Em relação à satisfação do cliente, verificou-se que a qualidade percebida e a satisfação gerada pelo serviço são as duas principais variáveis e representam relação de dependência significativa entre os determinantes.