Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação — REASE

OPEN ACCESS

doi.org/10.51891/rease.v12i11.32042

QUALIDADE E EFICIÊNCIA PERCEBIDA DOS SERVIÇOS ACADÉMICOS NO ENSINO SUPERIOR EM ANGOLA: O CASO DO INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DO MOXICO

PERCEIVED QUALITY AND EFFICIENCY OF ACADEMIC SERVICES IN HIGHER EDUCATION IN ANGOLA: THE CASE OF THE INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DO MOXICO

CALIDAD Y EFICIENCIA PERCIBIDAS DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN ANGOLA: EL CASO DEL INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DO MOXICO

Felino Job Muacanhica[1]
Solange Flora André Muacanhica[2]

RESUMO: Os serviços de apoio académico influenciam a experiência dos estudantes. Este estudo avaliou a qualidade e a eficiência percebida dos serviços da Secretaria Pedagógica, da Tesouraria e do Gabinete de Apoio à Presidência do Instituto Superior Politécnico do Moxico. Adotou-se uma abordagem quantitativa, correlacional e transversal. Aplicou-se um questionário, inspirado no SERVQUAL e centrado na perceção do desempenho, segundo a lógica SERVPERF, a 1.078 estudantes (44,3% da população). A satisfação ficou abaixo do ponto neutro da escala (M = 2,44; DP = 0,98), com diferença significativa face ao valor 3, t(1077) = −18,76, p < 0,001, d = −0,57. A regressão múltipla identificou associações positivas entre a satisfação e a clareza dos despachos (β = 0,227) e a rapidez na emissão da Referência Única de Pagamento (β = 0,201), com p < 0,001; o modelo apresentou R^2 = 0,138. A ANOVA de Welch revelou diferenças entre anos de frequência, F(4; 429,8) = 19,91, p < 0,001. O quarto ano registou a menor média (1,98), enquanto o primeiro apresentou a maior (2,79). Os resultados indicam uma avaliação desfavorável dos serviços e apontam para a necessidade de melhorar os fluxos de atendimento presencial e implementar um sistema integrado de gestão académica online.

Palavras-chave: Qualidade de Serviço. SERVQUAL. Satisfação do Estudante.

ABSTRACT: Academic support services influence the student experience. This study evaluated the perceived quality and efficiency of the services provided by the Academic Registry, the Treasury, and the Office of Support to the Presidency at the Moxico Polytechnic Higher Institute. A quantitative, correlational, and cross-sectional approach was adopted. A questionnaire, inspired by the SERVQUAL model and focused on performance perception according to the SERVPERF logic, was administered to 1,078 students (44.3% of the population). Satisfaction fell below the neutral point of the scale (M = 2.44; SD = 0.98), with a significant difference from the value of 3, t(1077) = −18.76, p < .001, d = −0.57. Multiple regression identified positive associations between satisfaction and the clarity of official directives (β = 0.227) and the speed of issuing the Unique Payment Reference (β = 0.201), with p < .001; the model yielded an R^2 = 0.138. Welch's ANOVA revealed differences across years of study, F(4, 429.8) = 19.91, p < .001. The fourth year recorded the lowest mean (1.98), whilst the first year presented the highest (2.79). The results indicate an unfavourable evaluation of the services and highlight the need to improve in-person service workflows and implement an integrated online academic management system.

Keywords: Service Quality. SERVQUAL. Student Satisfaction.

[1]Mestre.Direção estratégica em Engenharia de Software.Instituto Superior Politécnico do Moxico.
[2]Licenciatura. Contabilidade e Administração Instituto Superior Politécnico do Moxico.

RESUMEN: Los servicios de apoyo académico influyen en la experiencia de los estudiantes. Este estudio evaluó la calidad y la eficiencia percibidas de los servicios de la Secretaría Pedagógica, la Tesorería y el Gabinete de Apoyo a la Presidencia del Instituto Superior Politécnico de Moxico. Se adoptó un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal. Se aplicó un cuestionario, inspirado en el modelo SERVQUAL y centrado en la percepción del rendimiento, según la lógica SERVPERF, a 1.078 estudiantes (el 44,3 % de la población). La satisfacción se situó por debajo del punto neutro de la escala (M = 2,44; DT = 0,98), con una diferencia significativa respecto al valor 3, t(1077) = −18,76, p < 0,001, d = −0,57. La regresión múltiple identificó asociaciones positivas entre la satisfacción y la claridad de las resoluciones (β = 0,227) y la rapidez en la emisión de la Referencia Única de Pago (β = 0,201), con p < 0,001; el modelo arrojó un R^2 = 0,138. El ANOVA de Welch reveló diferencias entre los cursos académicos, F(4; 429,8) = 19,91, p < 0,001. El cuarto curso registró la media más baja (1,98), mientras que el primero presentó la más alta (2,79). Los resultados indican una evaluación desfavorable de los servicios y apuntan a la necesidad de mejorar los flujos de atención presencial e implementar un sistema integrado de gestión académica en línea.

Palabras clave: Calidad de Servicio. SERVQUAL. Satisfacción del Estudiante.

1. INTRODUÇÃO

O ensino superior angolano cresceu depressa nas últimas duas décadas, mas os serviços administrativos, que são para muitos estudantes o primeiro contacto com a instituição e o mais frequente, nem sempre acompanharam esse ritmo. É essa distância que importa compreender.

Neste contexto insere-se o Instituto Superior Politécnico do Moxico (ISP-Moxico). Foi Escola Superior Politécnica da Universidade José Eduardo dos Santos (UJES) até ser elevado a instituto autónomo pelo Decreto Presidencial n.º 285/20, de 29 de outubro, e o seu Estatuto Orgânico aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 299/21, de 13 de dezembro. A experiência administrativa dos estudantes do ISP-Moxico abrange diversos serviços de apoio académico. Contudo, o presente estudo centra-se especificamente na Secretaria Pedagógica, na Tesouraria e no Gabinete de Apoio à Presidência.

Para além dos docentes e dos currículos, a satisfação dos estudantes é também influenciada pela forma como os seus pedidos são tratados, os documentos são emitidos e as decisões relativas à sua situação académica são comunicadas (Alemu, 2023; Sultan e Wong, 2010; Amoako et al., 2023). O Decreto Presidencial n.º 203/18, de 30 de agosto, inclui a administração e a gestão organizacional na avaliação externa (Decreto Executivo n.º 109/20).

Os problemas são concretos: filas longas para obter a Referência Única de Pagamento (RUP), demora na emissão de declarações académicas, respostas tardias a pedidos de transferência ou reingresso, despachos de fundamentação pouco clara. A frustração pode

repercutir-se no envolvimento com as aulas e no desempenho e, se se prolongar, contribuir para o abandono académico.

O estudo procura perceber como os estudantes avaliam estes serviços, com base em perceções de desempenho e não de expectativas, na lógica do SERVPERF (Cronin e Taylor, 1992). A pergunta de partida da pesquisa é: de que forma as perceções do tempo de espera na Secretaria Pedagógica, da rapidez na emissão do RUP na Tesouraria e da clareza dos despachos do Gabinete de Apoio à Presidência se associam à satisfação global dos estudantes? O objetivo geral é avaliar a qualidade e a eficiência percebidas destes serviços e a sua relação com a satisfação global. Pretende-se descrever essa satisfação, verificar a fiabilidade da escala, identificar por regressão linear múltipla os aspetos que mais se lhe associam e compará-la entre anos de frequência. Testam-se quatro hipóteses: uma perceção mais favorável de cada serviço associa-se a maior satisfação (H1 a H3), e a satisfação difere por ano de frequência (H4).

Na teoria, a investigação sobre qualidade no ensino superior privilegia os países desenvolvidos (Nasim et al., 2020) e muitos estudos medem lacunas entre expectativas e perceções (Soutar & McNeil, 1996); aqui mede-se só o desempenho. Na prática, o inquérito, transversal e com amostragem estratificada, abrange 1078 estudantes, 44,3% da população, com margem de erro máxima de 2,2% para 95% de confiança, e dá à direção um diagnóstico para rever os circuitos administrativos. É um estudo de associação, não de causalidade, e os resultados não se extrapolam para outras instituições.

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A ideia de qualidade nasceu na indústria. A Gestão da Qualidade Total (TQM), popularizada por Deming (1986) e Juran (1988), fez da melhoria contínua uma filosofia centrada nas necessidades do utente e exigiu o envolvimento de toda a organização; chegou também ao ensino superior (Todorut, 2013; Nasim et al., 2020). Nos serviços, porém, esbarrou em características próprias: a intangibilidade dos processos administrativos, a inseparabilidade entre produção e consumo, a heterogeneidade das interações humanas e a perecibilidade dos atos de atendimento (Zeithaml et al., 1985). Quem avalia um serviço avalia uma experiência, e não apenas um resultado.

Foi a essa dificuldade que respondeu o modelo das lacunas de qualidade (Parasuraman et al., 1985), operacionalizado na escala SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Segundo este modelo, o utente perceciona a qualidade pela distância entre o que esperava e o que recebeu, em

cinco dimensões: tangibilidade (instalações, equipamentos e materiais de comunicação); fiabilidade (executar o serviço prometido com exatidão); capacidade de resposta (vontade de ajudar e de prestar um serviço célere); garantia (competência, cortesia e capacidade de transmitir confiança); e empatia (atenção individualizada). No ensino superior o instrumento foi adaptado, porque a relação do estudante com a instituição é contínua, complexa e relacional, e vai muito além de uma transação comercial esporádica (Abdullah, 2006; Sultan e Wong, 2010).

Cronin e Taylor (1992) contestaram a necessidade de medir expectativas. Para estes autores, o desempenho percebido, tomado isoladamente, tem superioridade psicométrica, maior parcimónia conceptual e melhor capacidade preditiva, o que dispensa o cálculo prévio das expectativas. É a perspetiva do SERVPERF, adotada neste estudo: o questionário recolhe perceções de desempenho e não expectativas. Daí uma cautela de leitura: os estudos que medem lacunas, como Soutar e McNeil (1996), Alemu (2023) ou Esseh et al. (2024), não são diretamente comparáveis com este, e a comparação da secção 5 deve ser lida com essa reserva.

Os mesmos autores concluíram que a qualidade percebida antecede a satisfação. No ensino superior, a evidência vai no mesmo sentido: a capacidade de servir e as atividades de apoio ao estudante contam entre os fatores que explicam a satisfação (Hai, 2022), e o serviço administrativo associa-se a ela de forma positiva e significativa (Amoako et al., 2023). Neste artigo, a satisfação global é a avaliação que o estudante faz do desempenho dos serviços administrativos, em eficácia, cortesia, presteza e adequação (secção 3.2). Daqui decorrem as hipóteses H1 a H3: quanto mais favorável a perceção do tempo de espera na Secretaria Pedagógica, da rapidez da emissão da RUP na Tesouraria e da clareza e celeridade dos despachos do Gabinete de Apoio à Presidência, maior a satisfação global. Os dois primeiros aspetos e a celeridade dos despachos aproximam-se da capacidade de resposta; a clareza dos despachos, da fiabilidade e da garantia. E, como a relação do estudante com a instituição se prolonga ao longo do curso, admite-se que a avaliação varie com o ano de frequência, sem prever a direção (H4).

No ISP-Moxico, os trabalhos disponíveis tratam de outras questões. Manuel et al. (2022) descreveram, o excesso de arquivos em papel, a duplicação de dados, a morosidade no atendimento e a dificuldade em comprovar os pagamentos, e a resposta foi a implemetação um software de inscrição e matrícula, validado por testes técnicos e não pela opinião dos estudantes. Já Muacanhica e Muacanhica (2026), com 20 estudantes do 1.º ano do curso de Ciências de

Computação, identificaram dificuldades recorrentes de acesso a equipamentos informáticos e de ordem económica, sem tocar nos serviços administrativos.

3. METODOLOGIA

3.1. Delineamento e contexto

O estudo adotou uma abordagem quantitativa, com desenho descritivo, correlacional e de corte transversal. Este desenho revelou-se o mais adequado para mapear as perceções dos estudantes, testar relações estatísticas entre variáveis administrativas e comparar grupos num momento específico, em conformidade com os manuais de análise de dados (Afonso e Nunes, 2019; Pestana e Gageiro, 2014).

A população-alvo foi constituída por todos os estudantes regularmente matriculados e frequentes no ISP-Moxico no ano letivo 2025/2026, totalizando N = 2436, distribuídos pelos cursos de licenciatura. Utilizou-se uma amostragem probabilística estratificada, com atribuição proporcional por curso e ano de frequência, obtendo-se uma amostra final válida de n = 1078 respondentes (44,3% da população-alvo). Considerando N = 2436, n = 1078, p = 0,05, nível de confiança de 95% e a correção para população finita, a margem de erro amostral máxima estimada para uma proporção é de aproximadamente 2,2 pontos percentuais, sob os pressupostos do cálculo. A generalização à população-alvo depende também da execução efetiva da amostragem probabilística, da cobertura dos estratos e da eventual não resposta.

3.2. Recolha e preparação dos dados

A recolha de dados foi efetuada mediante um questionário estruturado e autoaplicado, precedido de um pré-teste com 30 estudantes para ajuste da clareza dos itens. O instrumento, anónimo e confidencial, garantiu o consentimento informado dos participantes e dividiu-se em duas secções. A primeira recolheu variáveis de caracterização sociodemográfica e académica: género, idade, curso, ano de frequência (1.º ao 5.º ano) e período letivo. A segunda secção operacionalizou as dimensões de avaliação dos serviços administrativos através de uma escala de Likert de 5 pontos (1 = Discordo Totalmente; 5 = Concordo Totalmente), adaptada da lógica SERVPERF. Esta secção abrangeu a avaliação da Secretaria Pedagógica (tempo de espera, informação sobre os processos e facilidade de acesso às notas), da Tesouraria (tempo de atendimento e rapidez na emissão da Referência Única de Pagamento - RUP) e do Gabinete de Apoio à Presidência(celeridade e clareza de despachos). O questionário incluiu ainda questões

sobre as causas da demora e as soluções prioritárias, cujas respostas foram tratadas por análise de Pareto (secção 4.4).

A variável dependente central, designada por Satisfação Global (SatGeral), foi calculada através da média de seis itens (SQ1 a SQ6) da escala adaptada, que avaliam a perceção global de eficácia, cortesia, presteza e adequação dos serviços, expressando-se na mesma métrica de 1 a 5.

3.3. FORMULAÇÃO DAS HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO

Para orientar a análise inferencial e cumprir os objetivos do estudo, formularam-se as hipóteses seguintes, testadas com o nível de significância $\alpha = ,05$:

$H1_0$ (Nula): A perceção do tempo de espera na Secretaria Pedagógica não está associada à satisfação global ($\beta = 0$), controlados os restantes preditores.

$H1_1$ (alternativa): Uma avaliação mais favorável do tempo de espera na Secretaria Pedagógica associa-se positivamente à satisfação global ($\beta > 0$), desde que a codificação do item atribua valores mais elevados a uma avaliação mais favorável.

$H2_0$ (Nula): A perceção da rapidez na emissão do RUP na Tesouraria não está associada à satisfação global ($\beta = 0$).

$H2_1$ (Alternativa): Uma perceção mais favorável da rapidez na emissão do RUP associa-se a maior satisfação global ($\beta > 0$).

$H3_0$ (Nula): A perceção da clareza dos despachos e da celeridade das respostas do Gabinete de Apoio à Presidencia não está associada à satisfação global ($\beta = 0$).

$H3_1$ (Alternativa): Uma perceção mais favorável da clareza e da celeridade das respostas do Gabinete de Apoio à Presidencia associa-se a maior satisfação global ($\beta > 0$).

$H4_0$ (Nula): Não existem diferenças estatisticamente significativas nos níveis de satisfação global em função do ano de frequência académica.

$H4_1$ (Alternativa): Existem diferenças estatisticamente significativas nos níveis de satisfação global em função do ano de frequência académica.

3.4. PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE ESTATÍSTICA

O tratamento estatístico foi efetuado no IBM SPSS Statistics, versão 28, com nível de significância de 0,05, seguindo os procedimentos descritos em Afonso e Nunes (2019). A fiabilidade da escala foi avaliada pelo alfa de Cronbach e a sua estrutura pela análise em

componentes principais, com o índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett. A satisfação global foi comparada com o ponto neutro da escala através do teste t para uma amostra. As hipóteses H1 a H3 foram avaliadas pelos coeficientes da regressão linear múltipla. A hipótese H4 foi avaliada pela ANOVA de Welch, devido à evidência de heterogeneidade das variâncias no teste de Levene; as comparações entre pares foram realizadas pelo procedimento de Games–Howell. A dimensão dos efeitos foi estimada pelo d de Cohen, pelo f^2 e pelo η^2 (com ω^2), segundo os limiares de Cohen (1988).

4. RESULTADOS

4.1. FIABILIDADE E VALIDADE PSICOMÉTRICA DA ESCALA

A consistência interna da escala de satisfação global, construída com os itens SQ1 a SQ6, foi avaliada pelo alfa de Cronbach. O resultado, α = ,892, é um valor considerado elevado e supera o valor de referência de ,70 (Pestana e Gageiro, 2014), indicando que os seis itens medem de forma consistente o mesmo construto.

Para examinar a estrutura interna da escala, recorreu-se à análise em componentes principais. A adequação da matriz de correlações foi apoiada pelo índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO = 0,902) e pelo teste de esfericidade de Bartlett, $\chi^2(15) = 3402{,}11$; $p < 0{,}001$. Foi retida uma única componente, responsável por 65,4% da variância total, resultado compatível com uma estrutura unidimensional nesta análise. Estes indicadores, isoladamente, não confirmam toda a validade do construto.

4.2. ESTATÍSTICA DESCRITIVA E MODELAÇÃO POR REGRESSÃO MÚLTIPLA

A satisfação global apresentou uma média de 2,44 (DP = 0,98; N = 1078), abaixo do ponto neutro da escala, fixado em 3,0. O teste t para uma amostra, com valor de teste 3, confirma essa diferença: $t(1077) = -18{,}76$; $p < ,001$; IC 95% da média [2,38; 2,50]; d de Cohen = −0,57, efeito médio. A avaliação dos serviços é, por isso, globalmente desfavorável. A distribuição da satisfação global por categoria da escala apresenta-se na Figura 1.

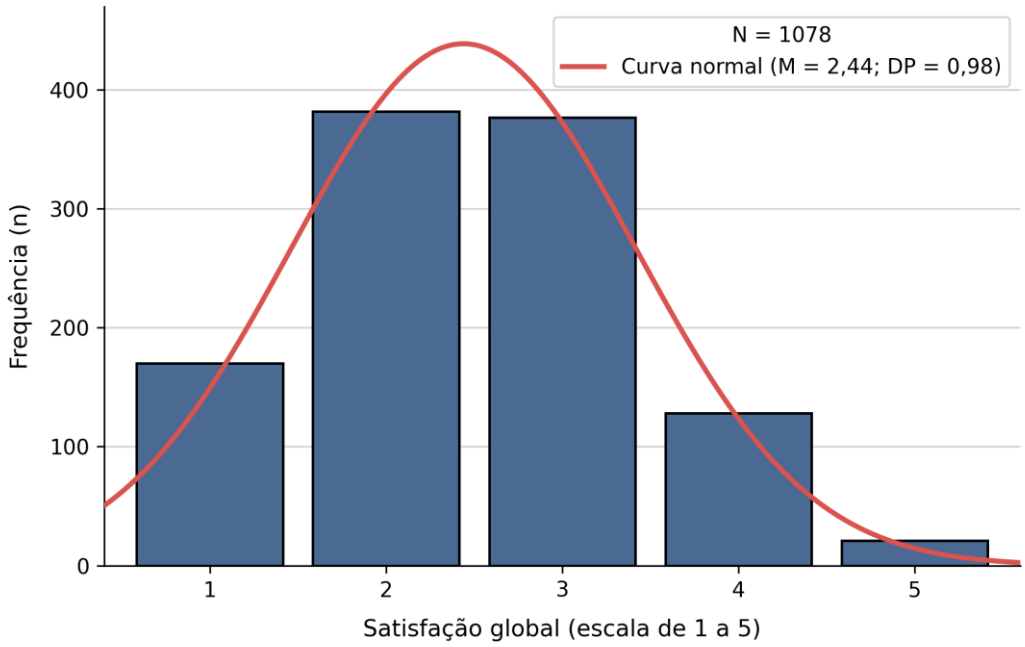

Figura 1. Distribuição da Satisfação Global (SatGeral), com curva normal sobreposta (N = 1078; M = 2,44; DP = 0,98).

Fonte: elaboração própria, com base nos dados do inquérito.

Para testar o peso relativo das dimensões administrativas na satisfação global (H1, H2 e H3), ajustou-se um modelo de regressão linear múltipla por mínimos quadrados ordinários (OLS). Os coeficientes constam da Tabela 1.

Tabela 1. Regressão linear múltipla da satisfação global (SatGeral) sobre os aspetos administrativos.

Preditor	B	EP	β	p	IC 95% de B
Constante	0,855	0,218	—	< ,001	[0,427; 1,283]
Tempo de espera – Secretaria (TempoSP)	0,090	0,029	,092	,002	[0,033; 0,147]
Informação de processos (InfoProc)	0,047	0,047	,033	,315	[−0,045; 0,139]
Facilidade de acesso às notas (FacilAcesso)	0,036	0,032	,038	,250	[−0,027; 0,099]
Rapidez na emissão do RUP – Tesouraria (AvalRUP)	0,168	0,026	,201	< ,001	[0,117; 0,219]
Clareza dos despachos – Gabinete (ClarezaGP)	0,206	0,029	,227	< ,001	[0,149; 0,263]

Fonte: elaboração própria, a partir do SPSS (versão 28).

Nota. Variável dependente: SatGeral. N = 1078. R^2 = 0,138; R^2 ajustado = 0,133; F(6; 1071) = 28,51; p < 0,001.

O modelo reportado é estatisticamente significativo, F(6; 1071) = 28,51; p < 0,001, e explica 13,8% da variância da satisfação global (R^2 = 0,138; R^2 ajustado = 0,133; f^2 = 0,16, efeito médio). A clareza dos despachos do Gabinete do Presidente apresenta o maior coeficiente padronizado reportado (β = 0,227; t = 6,99; p < 0,001), seguida da rapidez na emissão do RUP (β = 0,201; t = 6,52; p < 0,001). Os intervalos de confiança de B dos dois preditores sobrepõem-se (aproximadamente 0,15 – 0,26 e 0,12 – 0,22), pelo que a diferença entre eles não está demonstrada. Os coeficientes de AvalRUP e ClarezaGP são positivos e estatisticamente significativos no modelo apresentado (ambos p < 0,001). Ao nível de significância de 5%, rejeitam-se H_{20} e H_{30}; os resultados são compatíveis com as hipóteses alternativas direcionais, desde que os itens estejam codificados no sentido favorável previsto. Esta decisão estatística não demonstra causalidade nem prova, por si só, a verdade das hipóteses alternativas.

Como 86,2% da variância permanece por explicar e o desenho é transversal, os resultados indicam associações e não efeitos causais. Quanto à Secretaria Pedagógica (H1), o indicador TempoSP apresenta associação positiva estatisticamente significativa com a satisfação global (B = 0,090; β = 0,092; p = 0,002), condicionada aos restantes preditores incluídos. Assim, rejeita-se H_{10} ao nível de significância de 5%, desde que a codificação de TempoSP represente valores mais elevados como uma avaliação mais favorável do tempo de espera. Este resultado não significa que a avaliação média da Secretaria seja favorável: a média global dos serviços permanece abaixo do ponto neutro. A magnitude padronizada de TempoSP (β = 0,092) é inferior às dos indicadores AvalRUP (β = 0,201) e ClarezaGP (β = 0,227) no modelo apresentado. A informação sobre processos (B = 0,047; p = 0,315) e a facilidade de acesso às notas (B = 0,036; p = 0,250) não apresentam associações estatisticamente significativas no modelo reportado.

4.3. ANÁLISE DE VARIÂNCIA (ANOVA DE UM FATOR) E DIFERENÇAS POR ANO DE FREQUÊNCIA

Para testar H4, que prevê diferenças de satisfação em função do ano de frequência, realizou-se uma ANOVA de um fator. O teste de Levene foi significativo (F = 4,19; p < ,05), pelo que o pressuposto de homogeneidade das variâncias não se verifica: os desvios-padrão variam entre 0,63 (4.º ano) e 1,03 (1.º ano), e os grupos têm dimensões desiguais, com n entre

119 e 392. Optou-se, por isso, pela ANOVA de Welch e, nas comparações múltiplas, pelo teste de Games-Howell.

A ANOVA clássica indicou diferenças entre os cinco anos de frequência, $F(4; 1073) = 13{,}44$; $p < 0{,}001$. Face ao teste de Levene, a inferência sobre diferenças entre os anos deve basear-se na ANOVA de Welch: $F(4; 429{,}8) = 19{,}91$; $p < 0{,}001$. Os valores $\eta^2 = 0{,}048$ e $\omega^2 = 0{,}044$ devem ser identificados explicitamente como estimativas calculadas a partir da ANOVA clássica. As médias, os desvios-padrão e os intervalos de confiança por ano de frequência constam da Tabela 2 e da Figura 2.

Tabela 2. Satisfação global por ano de frequência.

Ano de frequência	n	M	DP	EP	IC 95% da média	Grupo (Games-Howell)
1.º ano	196	2,79	1,03	0,07	[2,64; 2,93]	A
2.º ano	392	2,44	1,00	0,05	[2,34; 2,53]	B
3.º ano	238	2,40	0,94	0,06	[2,28; 2,52]	B
4.º ano	119	1,98	0,63	0,06	[1,87; 2,09]	C
5.º ano	133	2,44	0,96	0,08	[2,27; 2,60]	B

Fonte: elaboração própria, a partir do SPSS (versão 28).

Nota. Total: n = 1078; M = 2,44; DP = 0,98. ANOVA de Welch: $F(4; 429{,}8) = 19{,}91$; $p < 0{,}001$.

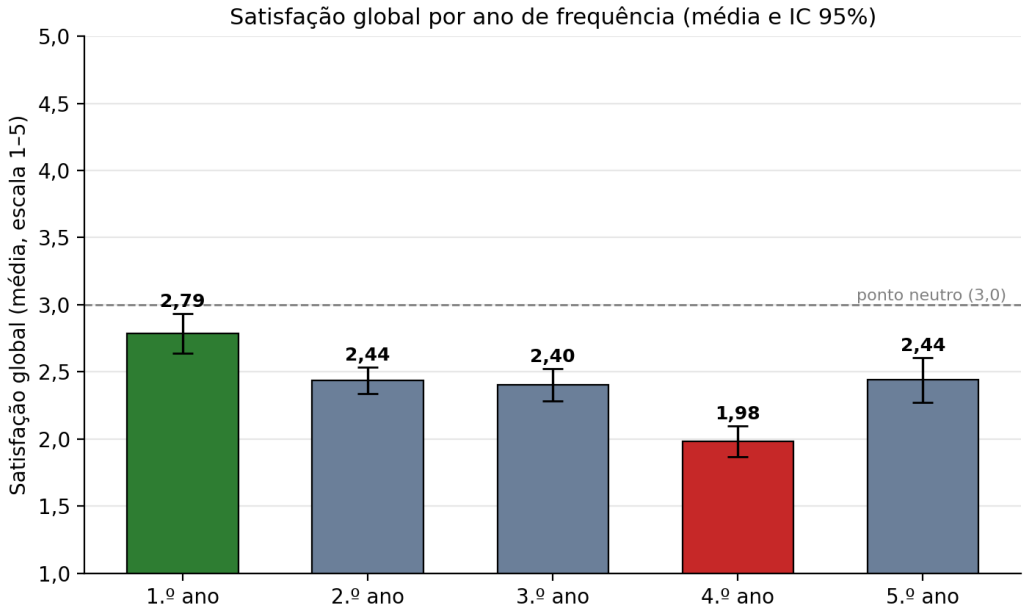

Figura 2. Satisfação global por ano de frequência (média e intervalo de confiança de 95%).

Fonte: elaboração própria, com base nas estatísticas da Tabela 2. Escala de 1 a 5; a linha tracejada marca o ponto neutro.

Tabela 3. Comparações múltiplas de Games-Howell (diferença de médias, linha menos coluna).

Comparação	Diferença	IC 95%	p	Leitura
1.º vs 2.º ano	0,35	[0,11; 0,60]	,001	diferem
1.º vs 3.º ano	0,38	[0,12; 0,65]	,001	diferem
1.º vs 4.º ano	0,81	[0,55; 1,06]	< ,001	diferem
1.º vs 5.º ano	0,35	[0,04; 0,65]	,017	diferem
2.º vs 3.º ano	0,03	[−0,18; 0,25]	,994	não diferem
2.º vs 4.º ano	0,46	[0,24; 0,67]	< ,001	diferem
2.º vs 5.º ano	0,00	[−0,27; 0,26]	1,000	não diferem
3.º vs 4.º ano	0,42	[0,19; 0,65]	< ,001	diferem
3.º vs 5.º ano	−0,04	[−0,32; 0,25]	,996	não diferem
4.º vs 5.º ano	−0,46	[−0,74; −0,18]	< ,001	diferem

As comparações múltiplas de Games-Howell (Tabela 3) mostram que os estudantes do 1.º ano apresentam a satisfação mais elevada (M = 2,79; DP = 1,03) e diferem de todos os restantes anos ($p \leq ,017$). Os do 4.º ano registam a avaliação mais baixa (M = 1,98; DP = 0,63) e diferem igualmente de todos os outros grupos ($p \leq ,001$). Já os estudantes do 2.º, 3.º e 5.º anos não diferem entre si ($p \geq ,99$). A distância entre o 1.º e o 4.º ano é de 0,81 pontos (IC 95% [0,55; 1,06]; $p < ,001$; $d = 0,89$, efeito grande). A descida do 1.º para o 4.º ano não é contínua: no 5.º ano a satisfação recupera (M = 2,44).

Rejeita-se, assim, H_{4_0}: a satisfação global difere consoante o ano de frequência. O Quadro 1 sintetiza o resultado dos quatro testes de hipóteses.

Quadro 1. Síntese das hipóteses.

Hipótese	Resultado	Decisão	Observação
H1 (tempo de espera, Secretaria)	**B = 0,090; β = ,092; p = ,002**	Rejeita-se H_{1_0}	Associação positiva, condicionada à codificação favorável de TempoSP.
H2 (rapidez do RUP, Tesouraria)	**B = 0,168; β = ,201; p < ,001**	Rejeita-se H_{2_0}	Associação positiva no modelo reportado; confirmar codificação favorável.
H3 (clareza dos despachos, Gabinete)	**B = 0,206; β = ,227; p < ,001**	Rejeita-se H_{3_0}	Associação positiva no modelo reportado; confirmar codificação favorável.
H4 (ano de frequência)	**F de Welch (4; 429,8) = 19,91; p < ,001; η^2 = ,048**	Rejeita-se H_{4_0}	Há diferenças entre pelo menos algumas médias; consultar Games–Howell confirmado no output.

Fonte: elaboração própria, a partir do SPSS (versão 28).

4.4. Causas da demora e soluções apontadas pelos estudantes

A análise de Pareto das respostas dos estudantes mostra que a "falta de digitalização" (27,5%) e a "burocracia excessiva" (26,2%) são as principais causas da demora apontadas, enquanto o "sistema de gestão online" (30,9%) e o "reforço de funcionários" (23,0%) são as soluções que os estudantes consideram prioritárias.

5. DISCUSSÃO

A satisfação global dos estudantes do ISP-Moxico situou-se abaixo do ponto neutro da escala (M = 2,44), indicando avaliação desfavorável dos serviços académicos. Este resultado alinha-se com Soutar e McNeil (1996), que registaram avaliações significativamente negativas da qualidade dos serviços administrativos numa universidade australiana, e com Esseh et al. (2024) e Alemu (2023), que identificaram qualidade aquém das expectativas em contextos africanos. Esta comparação exige, contudo, cautela: enquanto aqueles estudos medem lacunas entre expectativas e perceções, o presente trabalho baseia-se exclusivamente em perceções de desempenho, segundo a lógica SERVPERF.

Entre os indicadores incluídos no modelo, a clareza dos despachos (β = 0,227) e a rapidez na emissão do RUP (β = 0,201) apresentam os maiores coeficientes padronizados positivos. Isto significa que avaliações relativamente mais favoráveis destes aspetos se associam a maior satisfação global, mantendo constantes os restantes preditores. Não significa que os estudantes avaliem globalmente esses serviços de forma positiva: a média global publicada (M = 2,44) permanece abaixo do ponto neutro da escala. O tempo de espera na Secretaria Pedagógica apresenta uma associação positiva de menor magnitude (β = 0,092), enquanto a informação sobre processos e o acesso às notas não revelaram contribuição estatisticamente significativa no modelo reportado. Esta interpretação pressupõe que os itens estejam codificados no sentido favorável descrito nas hipóteses.

A satisfação varia significativamente consoante o ano de frequência: desce do 1.º ano (M = 2,79) até ao 4.º ano (M = 1,98), sendo o grupo mais crítico, e recupera no 5.º ano (M = 2,44). Uma explicação possível, que este estudo não testa, é a acumulação de experiências de morosidade processual, as dificuldades na tramitação dos processos de finalistas e os

constrangimentos financeiros na Tesouraria. Sendo o desenho transversal, as diferenças entre anos podem refletir também diferenças entre coortes ou a saída de estudantes ao longo do curso, pelo que a análise não permite falar de evolução individual. O modelo explica 13,8% da variância, o que indica que outros fatores, como o ensino e as infraestruturas, permanecem por explorar em futuros estudos longitudinais.

6. LIMITAÇÕES DO ESTUDO

A interpretação dos resultados exige cautela face a algumas limitações. O desenho transversal capta apenas uma fotografia do momento, impedindo inferências causais e exigindo estudos longitudinais para acompanhar a trajetória da satisfação na mesma coorte. Os dados de autorrelato implicam riscos de enviesamento por desejabilidade social e variância do método comum. O modelo de regressão explica 13,8% da variância, o que deixa 86,2% da variância por explicar e pode associar-se a fatores não analisados, como a qualidade do ensino ou as infraestruturas. Por fim, a sobreposição conceptual entre os preditores e a satisfação global pode inflacionar as associações, e a assimetria da distribuição exige atenção aos pressupostos estatísticos. Acresce que o estudo abrange uma única instituição e três serviços administrativos, pelo que os resultados não se extrapolam a outros contextos.

7. CONCLUSÃO

O presente estudo apresentou um diagnóstico quantitativo da qualidade e da eficiência percebidas dos serviços académicos do Instituto Superior Politécnico do Moxico. Com base numa amostra de 1078 estudantes, os dados revelam que a satisfação global se encontra em níveis deficitários, situando-se abaixo do ponto neutro da escala (M = 2,44). Esta perceção negativa varia significativamente ao longo do percurso académico, atingindo o seu ponto mais crítico no 4.º ano (M = 1,98), o que pode refletir uma acumulação de experiências negativas ao longo do curso, embora o desenho transversal não permita distingui-la de diferenças entre coortes.

Em resposta à pergunta de partida, as perceções mais associadas à satisfação global dizem respeito à clareza dos despachos do Gabinete do Presidente (β = 0,227) e à rapidez na emissão da Referência Única de Pagamento na Tesouraria (β = 0,201). O tempo de espera na Secretaria Pedagógica, embora estatisticamente significativo no modelo reportado, apresenta menor coeficiente padronizado (β = 0,092). Ao nível de significância de 5%, os resultados

reportados levam à rejeição das hipóteses nulas $H1_0$, $H2_0$ e $H3_0$ no modelo de regressão, bem como de $H4_0$ na comparação entre anos. As três primeiras decisões indicam associações estatísticas condicionadas à codificação dos itens e ao modelo especificado; a quarta indica diferenças entre pelo menos algumas médias dos anos, devendo a identificação dos pares diferentes basear-se nas comparações pós-hoc. Nenhum destes resultados, por si só, demonstra causalidade. Os intervalos de confiança dos dois principais preditores sobrepõem-se, pelo que não se pode afirmar que um pese mais do que o outro.

Do ponto de vista prático, os resultados sugerem que a burocracia em papel e a lentidão dos circuitos administrativos pesam na experiência dos estudantes. A modernização tecnológica e a simplificação desses circuitos merecem, por isso, ser vistas pela direção como um investimento e não como uma mera despesa de funcionamento. A implementação de um sistema integrado de gestão académica online e a revisão dos fluxos de atendimento são as soluções mais apontadas pelos próprios estudantes (secção 4.4); o seu efeito na retenção e na permanência até ao fim do curso não foi avaliado neste estudo e deve ser objeto de investigação futura.

Reconhecendo que o modelo explica uma parte da variância da satisfação, estudos futuros devem adotar desenhos longitudinais para acompanhar a trajetória das coortes ao longo do curso. Será igualmente pertinente medir o hiato entre expectativas e desempenho e incluir fatores não administrativos, como a qualidade pedagógica e as infraestruturas, para obter uma explicação mais abrangente da satisfação estudantil.

REFERÊNCIAS

ABDULLAH, F. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, Oxford, v. 30, n. 6, p. 569-581, 2006. DOI: 10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x.

AFONSO, A.; NUNES, C. *Probabilidades e estatística*: aplicações e soluções em SPSS. Versão revista e aumentada. [S. l.]: Universidade de Évora, 2019. ISBN 978-972-778-123-2.

ALEMU, A. Assessing service quality in tertiary education using adapted SERVQUAL scale. *Cogent Education*, Abingdon, v. 10, n. 2, art. 2259733, 2023. DOI: 10.1080/2331186X.2023.2259733.

AMOAKO, G. K. et al. Service quality affecting student satisfaction in higher education institutions in Ghana. *Cogent Education*, Abingdon, v. 10, n. 2, art. 2238468, 2023. DOI: 10.1080/2331186X.2023.2238468.

ANGOLA. Decreto Executivo n.º 109/20, de 10 de março. Regulamento do Processo de Avaliação Externa e Acreditação das Instituições de Ensino Superior e dos respetivos cursos. *Diário da República*: I Série, Luanda, n.º 27, 2020. Disponível em: https://angolex.com/paginas/decreto-executivo/regulamento-do-processo%20de%20avaliacao-externa-e-acreditacao-de-instituicoes-do-ensino-superior-109a-20a.html. Acesso em: 25 out. 2026.

ANGOLA. Decreto Presidencial n.º 203/18, de 30 de agosto. Regime Jurídico da Avaliação e Acreditação da Qualidade das Instituições de Ensino Superior. *Diário da República*: I Série, Luanda, n.º 133, 30 ago. 2018. Disponível em: https://lex.ao/docs/presidente-da-republica/2018/decreto-presidencial-n-0-203-18-de-30-de-agosto/. Acesso em: 25 out. 2026.

ANGOLA. Decreto Presidencial n.º 285/20, de 29 de outubro. Reorganização da Rede de Instituições Públicas de Ensino Superior. *Diário da República*: I Série, Luanda, n.º 173, 29 out. 2020. Disponível em: https://lex.ao/docs/presidente-da-republica/2020/decreto-presidencial-n-0-285-20-de-29-de-outubro/. Acesso em: 25 out. 2026.

ANGOLA. Decreto Presidencial n.º 299/21, de 13 de dezembro. Estatuto Orgânico do Instituto Superior Politécnico do Moxico. *Diário da República*: I Série, Luanda, n.º 233, p. 9612-9631, 2021.

COHEN, J. *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. 2. ed. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 1988.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, Chicago, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

DEMING, W. E. *Out of the crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1986. ISBN 978-0-911379-01-3.

ESSEH, S. S.; RY-KOTTOH, L. A.; DENYO, M. M. Examining service quality in Ghanaian higher education: a comparative analysis of private and public universities. *E-Journal of Humanities, Arts and Social Sciences*, [S. l.], p. 1391-1410, 2024. DOI: 10.38159/ehass.20245725.

HAI, N. C. Factors affecting student satisfaction with higher education service quality in Vietnam. *European Journal of Educational Research*, [S. l.], v. 11, n. 1, p. 339-351, 2022. DOI: 10.12973/eu-jer.11.1.339.

JURAN, J. M. *Juran on planning for quality*. New York: Free Press, 1988.

MANUEL, A. C.; SATCHIFUNGA, A. J. P.; MUACANHICA, F. J.; SATCHIFUNGA, I. N. P. Soft-IM, inovação na gestão dos processos de inscrição e matrícula. Revista Eletrónica KULONGESA–TES, v. 3, n. 3, p. 34-44, 2021. ISSN 2707-353X.

MUACANHICA, F. J.; MUACANHICA, S. F. A. Predição do fracasso escolar no ensino superior usando técnicas de mineração de dados: caso do Instituto Superior Politécnico do Moxico. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 12, n. 10, p. 1-9, 2026.

NASIM, K.; SIKANDER, A.; TIAN, X. Twenty years of research on total quality management in higher education: a systematic literature review. *Higher Education Quarterly*, Oxford, v. 74, n. 1, p. 75-97, 2020. DOI: 10.1111/hequ.12227.

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

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

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. *Análise de dados para ciências sociais*: a complementaridade do SPSS. 6. ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2014.

SOUTAR, G.; MCNEIL, M. Measuring service quality in a tertiary institution. *Journal of Educational Administration*, Bingley, v. 34, n. 1, p. 72-82, 1996. DOI: 10.1108/09578239610107174.

SULTAN, P.; WONG, H. Performance-based service quality model: an empirical study on Japanese universities. *Quality Assurance in Education*, Bingley, v. 18, n. 2, p. 126-143, 2010. DOI: 10.1108/09684881011035349.

TODORUT, A. V. The need of total quality management in higher education. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, Amsterdam, v. 83, p. 1105-1110, 2013. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813012743. Acesso em: 25 out. 2026.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, Chicago, v. 49, n. 2, p. 33-46, 1985.