UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

JOÃO VITOR CORDEIRO MERGULHÃO

SATISFAÇÃO EM SERVIÇO EDUCACIONAL: EVIDÊNCIAS A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE ESTUDANTES DE UMA IFES

CARUARU
2016

JOÃO VITOR CORDEIRO MERGULHÃO

SATISFAÇÃO EM SERVIÇO EDUCACIONAL: EVIDÊNCIAS A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE ESTUDANTES DE UMA IFES

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, como requisito parcial para aprovação na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso.

Orientador: Prof. M.Sc. José Lindenberg Julião Xavier Filho

CARUARU
2016

Catalogação na fonte:
Bibliotecária – Paula Silva CRB/4 - 1223

M559s Mergulhão, João Vitor Cordeiro.
Satisfação em serviço educacional: evidências a partir da percepção de estudantes de uma IFES./ João Vitor Cordeiro Mergulhão. – 2016.
41f.: il.; 30 cm.

Orientador: José Lindenberg Julião Xavier Filho.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, Administração, 2016.
Inclui Referências.

1. Ensino superior. 2. Administração. 3. Satisfação. 4. Percepção. I. Xavier Filho, José Lindenberg Julião (Orientador). II. Título.

658 CDD (23. ed.) UFPE (CAA 2016-288)

JOÃO VITOR CORDEIRO MERGULHÃO

SATISFAÇÃO EM SERVIÇO EDUCACIONAL: EVIDÊNCIAS A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE ESTUDANTES DE UMA IFES

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, 07 de Dezembro de 2016

_____

Prof. Dr. Cláudio José Montenegro de Albuquerque
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

_____

Prof. M.Sc. José Lindenberg Julião Xavier Filho
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Orientador

_____

Prof. M.Sc. Elielson Oliveira Damascena
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

_____

Prof. M.Sc. Luiz Sebastião dos Santos Júnior
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer, em primeiro lugar, a Deus, pela força e coragem durante toda esta longa caminhada.

Agradeço a minha mãe Maria do Carmo, que não só acreditou neste sonho, mas sonhou junto comigo e me direcionou nos melhores caminhos. Ao meu pai Jair Sandro.

A minha família, meu sincero agradecimento aos meus irmãos, Maria Eduarda e Carlos Alberto, aos meus tios, João Mergulhão, Maria do Rosário Mergulhão, Elias José e Samuel do Nascimento, as minhas primas Raelly Jeniffer e Daniella Rayana. Não poderia esquecer de Rebeca Danielle, Lucas Tiago e o pequeno Miguel Tiago pelo afeto e compreensão de sempre.

Aos meus melhores amigos de infância, André Luiz, Júnior Santos, Jéssica Manuela e Mirella Olímpia por serem os irmãos que pude escolher.

Aos meus melhores amigos que a vida pode me presentear, Jefferson Thadeu, Caio César, Jefferson Teixeira, Daniela Magalhães, Dárcio Antunes, Tamires Tôrres e Wandyssa Almeida.

Aos meus colegas de trabalho, Oiarllane Cintra, Viviane Aleixo, Laís Barbosa, Joyce Lays, Jucilene Tiburcio, Andréia Alves, Ellen Rodrigues, Dario Cursino, Gabrielle Tôrres e Talyta Oliveira, por sempre me incentivarem a dar o melhor de mim.

Agradeço aos meus professores, que passaram por toda vida escolar e acadêmica. Ao meu orientador, Professor José Lindenberg Julião Xavier Filho, por dedicar seu tempo e paciência em aceitar este projeto.

Aos meus amigos de graduação, Alex Filipe, Allan Souza, Camila Maria, Chasnor Bruno, Flávia Bezerra, Jucielma dos Santos, Kamila Freitas, Lucas Lima, Mariane Sales, Phammella de Moura e Samara Kilvia.

Aos que me sempre estiveram disponíveis a ajudar-me com este trabalho, Jones Arnon, André Luiz, Raelly Jeniffer e Josias Santos, meu muito obrigado.

Agradeço a todos que, embora não citados aqui, contribuíram de forma direta ou indireta para a realização dessa conquista.

RESUMO

A permanência das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), sejam elas públicas ou privadas, depende da qualidade dos serviços prestados e da satisfação de seus usuários. Observando a realidade no ambiente educacional, este estudo teve como objetivo investigar o nível de satisfação em relação à qualidade percebida e o serviço educacional prestado aos discentes do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco – Campus do Agreste (UFPE – CAA), em relação aos atributos e estrutura das IFES e o Curso. Dessa forma, 147 discentes matriculados, dos semestres 2011.1 à 2016.2, responderam o questionário elaborado por Mainardes e Domingues (2008) que faz a apresentação desses atributos. Com a análise dos dados coletados, pode-se verificar que os discentes estão mais satisfeitos com o Curso em detrimento a IFES e sua Estrutura. Os resultados desta pesquisa podem ajudar aos Gestores a IFES, e especialmente o curso de Administração, para a busca de melhorias em todos os atributos aqui apresentados.

Palavras-chaves: Satisfação. Qualidade. Curso de Administração. IFES.

ABSTRACT

The permanence of the Federal Institutions of Higher Education (IFES), whether public or private, depends on the quality of the services provided and the satisfaction of its users. Looking at the reality in the educational environment, this study had as objective to investigate the level of satisfaction in relation to perceived quality and the educational service provided to the students of the Administration course of the Federal University of Pernambuco - Campus do Agreste (UFPE - CAA) The attributes and structure of the IFES and the Course. Thus, 147 students enrolled, from the semesters 2011.2 to 2016.2, answered the questionnaire elaborated by Mainardes and Domingues (2008) that presents these attributes. With the analysis of the collected data, it can be verified that the students are more satisfied with the Course in detriment of IFES and its Structure. The results of this research can help IFES Managers, and especially the Administration/Business course, to search for improvements in all the attributes presented here.

Keywords*: Satisfaction. Quality. Administration Course. IFES.*

LISTA DE FIGURAS

Figura 4.1: Semestre de Ingresso no Curso de Administração UFPE/CAA 21
Figura 4.2: Distribuição dos respondentes por turno 22
Figura 4.3: Distribuição dos respondentes por Gênero 22
Figura 4.4: Distribuição dos respondentes por Idade 23
Figura 4.5: Distribuição dos respondentes por Estado Civil 23
Figura 4.6: Distribuição dos respondentes por Ocupação Profissional 24
Figura 4.7: Distribuição dos respondentes por Renda Familiar 24
Figura 4.8: Distribuição dos respondentes por Ocupação Profissional 25

LISTA DE TABELAS

Tabela 4.1: Atributos IFES/Grupo 1 26
Tabela 4.2: Atributos Estrutura da IFES/Grupo 2 27
Tabela 4.3: Atributos Curso/Grupo 3 28
Tabela 4.4: Horário de Funcionamento do Curso 30
Tabela 4.5: Escolha do Curso 32

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 10

1.1 PROBLEMATIZAÇÃO 10
1.2 PERGUNTA DE PESQUISA 12
1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA 12
1.3.1 Objetivo Geral 12
1.3.2 Objetivos Específicos 12
1.4 JUSTIFICATIVA 12
1.4.1 Teórica 12
1.4.2 Prática 13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA 14
2.1 Satisfação no consumo: Uma abordagem aplicada ao consumo de serviços educacionais 14
2.2 Atributos de Satisfação dos discentes 15
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS 19
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO 21
4.1 Perfil da Amostra 21
4.2 Análise dos Atributos 25
4.2.1 Análise dos Atributos da IFES 26
4.2.2 Análise dos Atributos da Estrutura da IFES 27
4.2.3 Análise do Curso 28
4.2.4 Análise Global da Satisfação 29
4.2.5 Análise dos Atributos Segmentada (Horário de Funcionamento do Curso; Opção de Curso) 30
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 35
REFERÊNCIAS 37
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO 39

1. INTRODUÇÃO

1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

A concepção de trabalho tem diferentes significações para as pessoas, dependendo principalmente do estágio da vida em que elas se encontram. Entretanto, apesar das inúmeras definições que vão sendo atribuídas com o passar dos anos, é na adolescência que se inicia a formação do conceito de trabalho, época em que o ser humano busca a construção da sua identidade profissional (AMORIM *et al.*, 2012).

Escolher uma profissão representa um dos grandes desafios para o indivíduo, principalmente porque essa decisão é tomada durante a juventude e início da fase adulta, período no qual as pessoas passam a ter mais contato com o universo do trabalho (FROZINO, 2006). Além disso, esse universo encontra-se em mudança constante, necessitando cada vez mais de profissionais altamente versáteis e que se adaptem às transformações do ambiente.

As escolhas profissionais geralmente são tomadas com base em aspectos diversos, sendo remuneração, *status* e estabilidade os fatores mais considerados (DUTRA, 2011). Sendo assim, muitas pessoas acabam por iniciar suas carreiras de forma abrupta, sem planejamento, vislumbradas com o salário que irão receber, o espaço social que irão ocupar e a possível estabilidade que vão ter. E, em momentos de mudanças e crise no mundo do trabalho, atitudes imediatistas e realistas são tomadas, fazendo com que a profissão dos sonhos seja diversas vezes abandonada em função da realidade e necessidades financeiras (SILVA; MACHADO, 2006).

Nos últimos anos inúmeras pessoas têm optado por cursos superiores ou técnicos de Administração, atraídas pela diversidade de oportunidades de trabalho, bem como pela ampla procura de profissionais desse ramo pelas empresas. Segundo Queiroga *et al.* (2007) essa área foi a que mais cresceu nas últimas décadas, impulsionada pelo seu imenso campo de atuação e pela expansão absurda da atividade empresarial que abrange todo o mundo.

O curso de Bacharelado em Administração tem o maior número de alunos matriculados no Ensino Superior. Segundo o Conselho Federal de Administração (CFA) e o censo realizado pelo INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira) em 2013, se encontravam matriculados 800.114 alunos nos cursos de

Administração, ultrapassando os cursos de Direito e Pedagogia que apresentam expressiva quantidade de alunos matriculados.

Nesse contexto, com o crescimento da procura e o incremento na oferta de vagas para alunos no Ensino Superior, aumentou também a preocupação com a qualidade dos serviços oferecidos pelas instituições (tanto públicas, como privadas), que passaram a ser mensurados e acompanhados constantemente (PACHECO; MESQUITA; DIAS, 2015). O trabalho prestado pelo corpo docente, técnicos administrativos, gestores e demais profissionais, além da infraestrutura proporcionada aos alunos, passaram a ser aspectos analisados pelos próprios estudantes em avaliações.

A opinião do indivíduo é fundamental para a verificação da qualidade das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) já que apresentam poucos dados quantitativos para ser mensurada e depende do olhar subjetivo de quem a usufrui (LANZER, 2004). De acordo com HU (2011), um bom desafio de exploração consiste em analisar o que condiciona a dedicação, o desempenho e a satisfação desses estudantes, já que estes são aspectos que contribuem para a formação profissional e, em última instância, contribuem com o bem-estar social por entregar para a sociedade profissionais mais competentes.

Desta forma, este estudo busca encontrar resposta para a seguinte problemática: investigar o nível de satisfação em relação a qualidade percebida pelos alunos do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco – Campus do Agreste (UFPE – CAA)? Mais detalhadamente, busca-se analisar as influências que este fator recebe de variáveis relacionadas à estrutura e aos serviços do curso e da instituição, a fim de conhecer o quão satisfeito o corpo discente está e propor melhorias caso seja necessário.

Ademais, será abordada a discussão teórica que embasa a pesquisa e, posteriormente, apresentados os procedimentos do trabalho de campo. Discorridos os resultados, será elaborada a síntese final e demarcadas as implicações e limitações encontradas.

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

Qual a percepção dos alunos do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco – Campus do Agreste (UFPE – CAA) em relação à qualidade percebida e à satisfação com o serviço educacional prestado?

1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste estudo é investigar o nível de satisfação em relação à qualidade percebida e o serviço educacional prestado para os discentes do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco – Campus do Agreste (UFPE – CAA).

1.3.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar o perfil socioeconômico dos estudantes do curso de Administração;
- Analisar a qualidade percebida dos estudantes do curso de Administração em relação aos serviços educacionais prestados;
- Identificar quais atributos não satisfazem o corpo discente do curso de Administração.

1.4 JUSTIFICATIVA

1.4.1 Teórica

Segundo Kotler (1994), a competitividade em qualquer setor, inclusive a do ramo educacional, acaba forçando as instituições a buscarem melhoria contínua de serviços e processos. Assim, é necessário compreender as necessidades dos clientes (alunos) e, com isso, possibilitar implementação de ações de melhorias nos serviços prestados pelas IFES. Com efeito, essa pesquisa tem o intuito de investigar e avaliar o grau de satisfação com a qualidade de serviço prestada por uma IFES.

A pesquisa busca compreender como os estudantes da graduação de Administração da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE-CAA) estão se sentindo em relação aos atributos que o curso oferece e o nível de satisfação. Trataremos do discente e suas aspirações. Tal investigação acaba por proporcionar um olhar mais focado nos problemas enfrentados pelos estudantes na tentativa de prover cursos de qualidade na IFES. Além disso, conhecendo o discente e suas vivências através do trabalho de campo realizado, tem-se contato importante com dados em primeira mão desses problemas e do que os estudantes acreditam ser possíveis soluções.

Assim, as informações apresentadas neste trabalho servirão para os próprios estudantes, no qual poderão ter um direcionamento melhor sobre as adversidades do ensino superior nesta unidade e de como podem otimizar sua vivência nela.

1.4.2 Prática

A presente pesquisa servirá para a própria IFES (Instituição Federal de Ensino Superior) e docentes, onde poderão conhecer o perfil dos estudantes, suas visões sobre a unidade e servir principalmente como fonte de pesquisa sobre a temática, agregando maior conhecimento. E demais pesquisadores que possam se valer deste conhecimento para uma investigação de cunho mais especifico de intervenção nas IFES com base nas ideias aqui apresentadas.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Satisfação no Consumo: Uma abordagem aplicada ao consumo de serviços educacionais

Para analisar o sistema de ensino superior, um passo necessário é explorar a importância da qualidade de serviços oferecidos pelas IFES. Assim, busca-se através disso identificar quais são os atributos relevantes para a busca da satisfação dos alunos e de toda comunidade acadêmica, tendo como finalidade entender qual a missão de cada instituição dentro do meio em que a mesma está inserida (STALLIVIERI, 2006).

As instituições de ensino superior são divididas em duas categorias: públicas e privadas. As de cunho público são mantidas pelo Estado, na forma Federal, Estadual ou Municipal. São financiadas pelo governo, com isenção de taxas de matrícula e sem cobrança de mensalidade. Já as IES privadas são geralmente administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, com ou sem fins lucrativos (MEC, 2013).

Com o expressivo aumento do número de IES no Brasil, as avaliações se tornaram constantes, tanto internas quanto externas por parte do governo, sendo o Ministério da Educação o órgão responsável por regular e avaliar as IES. O curso de Administração, exemplo aqui central, é um dos cursos de maior procura e crescimento no país, não se apresentando diferente na UFPE - CAA, sendo um dos primeiros a integrá-la. Avaliações constantes tem assim como intuito o de se ter uma maior qualidade dos serviços educacionais e uma visão mais ampla, mantendo as instituições competitivas no seu meio.

Assim, diante desse cenário de competitividade, verificar as percepções dos alunos referente ao serviço oferecido se faz importante por meio de avaliações nos cursos, seja pelo governo ou terceiros. A satisfação é um elemento chave no desempenho acadêmico dos estudantes e consequentemente na sua vida profissional quando concluintes do curso. Avaliá-la é um diferencial não só no ganho de conhecimento para destacar-se em face do meio competitivo, mas também numa forma de impactar no bem-estar social.

Alves (2003), faz a definição de satisfação do discente como sendo um resultado geral obtido com a experiência educacional em todas suas vertentes, podendo ser apenas um sentimento detido pelo discente ou um conhecimento mais racional. A experiência educacional, para um aluno que se encontra no ensino superior, mostra não só a forma e

de como a universidade presta o serviço, mas também tem o lado da percepção do aluno sobre o resultado final desse serviço oferecido.

Segundo Kotler (2007), a satisfação consiste em sensações de prazeres ou frustrações resultantes de um comportamento percebido de um produto ou serviço em relação às expectativas dos consumidores. Dessa forma, a satisfação pode ser idealizada como uma relação entre o resultado de um julgamento prévio de uma pessoa com a execução real ou resultado que se esperava do produto ou serviço. Sendo assim, pode-se fazer a comparação mediante a IFES e o discente para forma de avaliação. Ainda assim, seguindo essa linha de pensamento, para que a organização tenha um desempenho positivo, é necessário conhecer seus clientes, procurando entender seus gostos, anseios, necessidades, preferências, para assim conseguir atender as expectativas da melhor maneira possível (FORTES *et al*., 2007).

2.2 Atributos de Satisfação dos Discentes

Os atributos que serão apresentados sobre a Satisfação dos discentes são: IFES, Estrutura da IFES e o Curso.

A estrutura da IFES, um dos atributos aqui trabalhados, é de total responsabilidade da gestão em ordem de manter a estrutura necessária para a realização dos serviços educacionais e atender as necessidades das partes envolvidas e suas expectativas para alcançar os objetivos de aprendizagem (VICENTINI, 2010).

A estrutura da IFES, um dos atributos trabalhados, é de responsabilidade:

> Promover as condições, os meios e todos os recursos necessários ao ótimo funcionamento do ambiente educacional e do trabalho em sala de aula; promover o envolvimento das pessoas no trabalho por meio da participação e fazer o acompanhamento e a avaliação dessa participação, tendo como referência os objetivos de aprendizagem; Garantir a realização da aprendizagem de todos os alunos. (LIBÂNEO, 2008, p. 100 e 101).

Mediante as informações apresentadas, no processo de aprendizagem, um dos fatores determinantes e que influenciam diretamente na satisfação dos discentes é a infraestrutura, devido as condições nesse aspecto que podem ou não ajudar no desenvolvimento do discente (MARQUES *et al*., 2010).

As IFES públicas estão sempre em bastante evidência por conta da sua infraestrutura. Evidências que se dão por conta do sucateamento das unidades, que muitas vezes é resultado de reformas insuficientes em instalações já antigas e precárias, assim como condições físicas inadequadas e a falta de recursos para suprir as necessidades dos discentes e as IFES como um todo, sendo assim, as condições nesses aspectos podem dificultar no desenvolvimento do estudante (MARQUES *et al*., 2010). Para Grasel (2000), diz que a qualidade e melhoria do Ensino Superior são diretamente ligadas a identificação aos fatores que dispõe o nível de qualidade das instituições: instalações, serviços acadêmicos, estrutura, suporte ao discente, qualificação docente, qualificação técnico-administrativa, métodos de ensino, relação professor/aluno, oferta de vagas, programas de pós-graduação e expansão de cursos. Nesse sentido, a estrutura física da IFES afeta a satisfação do discente, uma vez que a estrutura possibilita o discente a desempenhar suas atividades em condições de qualidade (RODRIGUEZ, 2011).

A procura por universidades federais é proporcional à satisfação causada por elas em relação a outras instituições de Ensino Superior. Segundo Kotler (2007), se o desempenho de um produto não atende as expectativas do consumidor, ele fica frustrado; se atende as expectativas, ele fica bastante satisfeito; se supera suas expectativas, fica encantado. Não se pode esquecer que as pessoas adquirem serviços e compram bens não só pelo que eles podem fazer, mas também o que eles significam.

Referente ao atributo IFES, segundo Mainardes, Alves e Domingues (2011), no mercado atual de ensino superior, atrair discentes é essencial para qualquer tipo de IFES que tem uma visão de crescimento e de sobreviver nos dias atuais e de alta competitividade. Segundo Lanzer (2004) a IFES que busca ter reconhecimento como uma Instituição de referência, pela sua qualidade e resultados, tem na satisfação nos seus discentes e a sociedade como um todo, sendo um dos seus principais valores. A marca é o fator de extrema importância para a influência no comportamento nesse público que se deseja alcançar. Diante disso, muitas IFES buscam fortalecer sua imagem de qualidade, e uma IFES que tem uma imagem consolidada no mercado tem uma maior facilidade de manter os discentes e atrair novos para integrar a instituição.

De acordo com Walter, Tontini e Domingues (2005, p. 1-2), em uma IFES

> a satisfação dos usuários envolve dois aspectos: de um lado, a percepção da sociedade que recebe o "produto-aluno", que dependendo do seu desempenho técnico e humano propaga uma imagem positiva da IFES, desencadeando novas demandas; de outro lado, os alunos, que podem ter uma percepção de momento ou de futuro em relação aos serviços que recebem, tendo um nível de satisfação em relação a diversos indicadores internos da IFES, tais como coordenação, professores, exigência dos estudos, atendimento da secretaria, infra-estrutura, biblioteca e outros. Esta satisfação também influencia na demanda, pois os alunos comunicam-se com colegas e a sociedade em geral.

Mediante a isso, alunos satisfeitos com os serviços internos da IFES e também com o curso oferecido direcionam na percepção que a sociedade e os futuros profissionais têm, acontecendo o contrário caso se tenha uma percepção negativa. Assim, identificar como os atributos afetam diretamente na satisfação dos alunos é de muita importância para que a IFES tenha um gerenciamento eficaz e crítico.

Em relação ao atributo curso, Rodrigues et al. (2012), dispõe que a qualidade e melhoria estão relacionadas a atenção que se dá aos fatores que exercem influência no nível de qualidade das IFES. Segundo Coscadai e Arbex (2011), alguns estudos têm sido desenvolvidos para analisar os indicadores que acabam influenciando de maneira precisa o grau de satisfação dos estudantes em relação ao curso. Gonçalves (2008) cita três aspectos importantes que servem para avaliar o nível de satisfação dos alunos em relação ao curso fornecido pela IFES: i) dar oportunidade para que os alunos possam sugerir melhorias para o curso; ii) incentivar para que os alunos apresentem o retorno sobre os métodos disponibilizados de ensino-aprendizagem; iii) permitir que as IFES façam buscas por melhores práticas, construindo variáveis de melhoria junto ao mercado.

A procura por universidades federais é proporcional à satisfação causada por elas em relação a outras instituições de Ensino Superior. Segundo Kotler (2007), se o desempenho de um produto não atende as expectativas do consumidor, ele fica frustrado; se atende as expectativas, ele fica bastante satisfeito; se supera suas expectativas, fica encantado. Não se pode esquecer que as pessoas adquirem serviços e compram bens não só pelo que eles podem fazer, mas também o que eles significam.

É de extrema importância que exista um bom canal de comunicação entre professores e alunos para que seja estimulado uma difusão de ideias com o propósito de melhorar a satisfação do aluno perante a IFES. (GONÇALVES, 2008). Essas variáveis são fundamentais para a formação dos alunos e que possam enfrentar o mercado de

trabalho que é caracterizado pela alta competitividade. Diante desta realidade, é necessário que as IFES públicas e privadas ofereçam serviços de qualidade (CARMO *et al*., 2011). Com a percepção dos alunos sobre a IFES, Estrutura da IFES e o Curso, será possível por parte da instituição tomar decisões para que possa otimizar ainda mais as demandas e atender os alunos de forma positiva.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa se caracteriza como descritiva-explicativa, pois buscou descrever características de determinada população através de um instrumento de coleta de dados padronizado e tecer comentários na tentativa de elucidar o fenômeno (GIL, 2002). Nesse estudo o objetivo é investigar o nível de satisfação em relação à qualidade percebida e o serviço educacional prestado para os discentes do curso de Administração, coletando as informações por meio de um questionário.

A população da pesquisa são os estudantes de Administração e foi realizado todo o processo de pesquisa e coleta de dados na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Centro Acadêmico do Agreste (CAA), localizado no município de Caruaru, agreste pernambucano, onde conta com programas de pós-graduação e doze cursos de graduação, entre eles o de Administração que é ofertado em dois turnos (matutino e noturno).

O Curso de Administração da UFPE/CAA no período de coleta contava com 687 alunos matriculados. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário dividido em dois momentos, desenvolvido na base Google Docs e disponível para consulta no apêndice deste trabalho. O primeiro momento integra o perfil socioeconômico de cada discente, já o segundo, tem como finalidade identificar os atributos de melhor desempenho na satisfação dos discentes. É composto por 35 itens e está dividido em três grupos: Grupo 1 – IFES (10 itens); Grupo 2 – Estrutura da IFES (8 itens); Grupo 3 – Curso (17 itens). O questionário foi adaptado de Mainardes e Domingues (2008) e incorporou necessidades particulares da UFPE/CAA, para se chegar no resultado desejado da pesquisa e fazendo uma adequação com a realidade da instituição.

O grupo 1 – IFES, aborda as questões administrativas, como coordenação do curso, atendimento na secretaria e serviços de apoio a IFES, atividades culturais, desportivas e biblioteca, relacionamento da IFES com os discentes e os funcionários, gerenciamento de reclamações e qualidade da IFES.

O grupo 2 – Estrutura da IFES, é composto por questões que avaliam os recursos humanos e materiais, estrutura da IFES para serviços e o curso, estruturas de apoio aos estudos e envolvimento do estudante nas atividades, infraestrutura e instalações da IFES, refeitórios, cantinas, segurança no campus e serviços de computador.

O grupo 3 – Curso, é composto por questões que avaliam desde o atingimento das expectativas iniciais com relação ao curso, como a qualidade e atitude dos docentes em sala, objetivos educacionais dos discentes, a capacidade do curso de despertar o interesse no aluno, conteúdos e métodos pedagógicos, imagem do curso, qualidade dos professores, qualidade do curso, entre outros.

A coleta de dados foi realizada de forma presencial e online. Na forma presencial o pesquisador abordou os estudantes fazendo uma breve apresentação da pesquisa, questionando se o mesmo teve acesso ou não ao questionário e auxiliando os respondentes quanto a dúvidas, mas nenhuma interferência. Já a coleta de dados online contou com a disponibilização do questionário aos alunos no período de 03/11/16 à 16/11/16. Inicialmente foi feita a divulgação por meio de mensagens instantâneas no celular, redes sociais e e-mail das turmas matriculadas.

O procedimento de coleta de dados visou manter a confiabilidade, visto que tanto nas modalidades (online e presencial) não houve a interferência do pesquisador, onde a participação dos entrevistados ocorreu de forma voluntária. Mesmo com um curto período de coleta de dados, julgamos que os 147 questionários dos 687 discentes matriculados no semestre, o que representa 21,40%, correspondendo a um resultado positivo e suficiente para sua finalidade aqui apresentada. A análise dos dados contou com estatística básica (média, mediana, moda) e gráficos que resumem os resultados, logo, esta pesquisa se caracteriza como sendo de abordagem quantitativa. Para a confecção dos gráficos e medidas estatísticas utilizou-se o suporte do software Excel®.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Perfil da Amostra

O propósito deste trabalho é investigar o nível de satisfação em relação à qualidade percebida e o serviço educacional prestado para os discentes do curso de Administração, e para atender a este objetivo aqui serão apresentados os resultados da pesquisa por meio do questionário, onde participaram 147 discentes conforme os procedimentos realizados anteriormente na seção anterior.

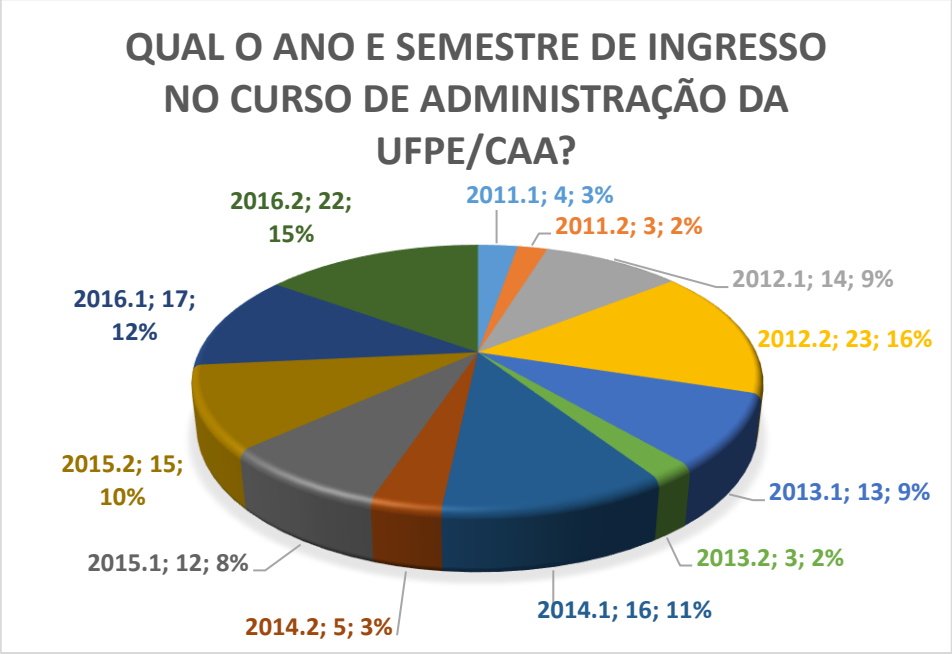

Figura 4.1: Semestre de Ingresso no Curso de Administração UFPE/CAA
Fonte: Resultados da pesquisa, 2016

Com os resultados obtidos através da aplicação dos questionários, foram identificados alguns dados que traçaram o perfil socioeconômico dos discentes. Um deles é o semestre em que eles se encontram matriculados, os que apresentaram o maior percentual foram os semestres 2016.2 com 15%, e 2012.2 com 16%. Os menores foram 2011.2 e 2013.2 com 2% respectivamente e 2014.2 com 3%. Os semestres mais recentes, são discentes que ingressaram há pouco tempo e ainda estão em situação de adaptação, conhecendo toda sua estrutura e curso e o que pode ser oferecido; já os discentes que

ingressaram há mais tempo têm uma maior afinidade com a instituição e podem afirmar com mais segurança, além de possuírem uma visão mais concreta da realidade.

Figura 4.2: Distribuição dos respondentes por turno
Fonte: Resultados da pesquisa, 2016

Quanto ao turno que se matriculou, a maioria dos respondentes estão matriculados no turno da manhã (56%) (Figura 4.2).

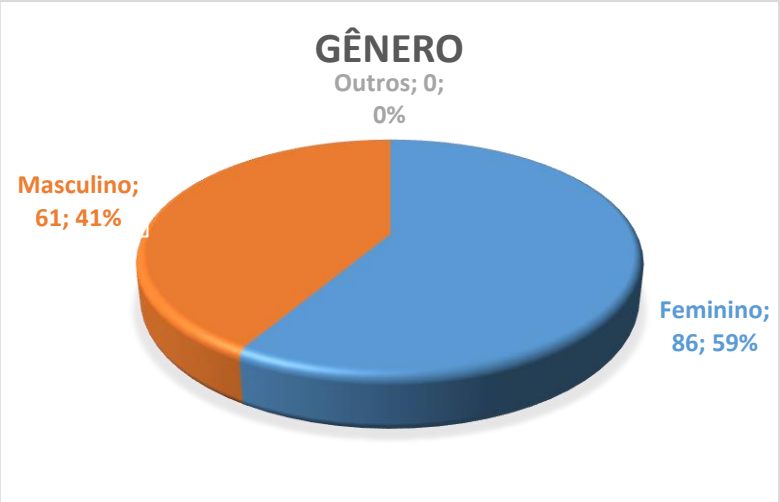

Figura 4.3: Distribuição dos respondentes por Gênero
Fonte: Resultados da pesquisa, 2016

É possível perceber no Figura 4.3 que a amostra é composta em sua maioria por mulheres, que representam 59% do total da variável “gênero”.

Figura 4.4: Distribuição dos respondentes por Idade
Fonte: Resultados da pesquisa, 2016

Em relação a idade, 67% têm entre 17 a 22 anos, 28% estão na faixa etária de 23 a 28 anos e 5% estão entre 29 a 34 anos. Verifica-se que o grupo até 28 anos representa cerca de 95% dos respondentes conforme observado na figura 4.3.

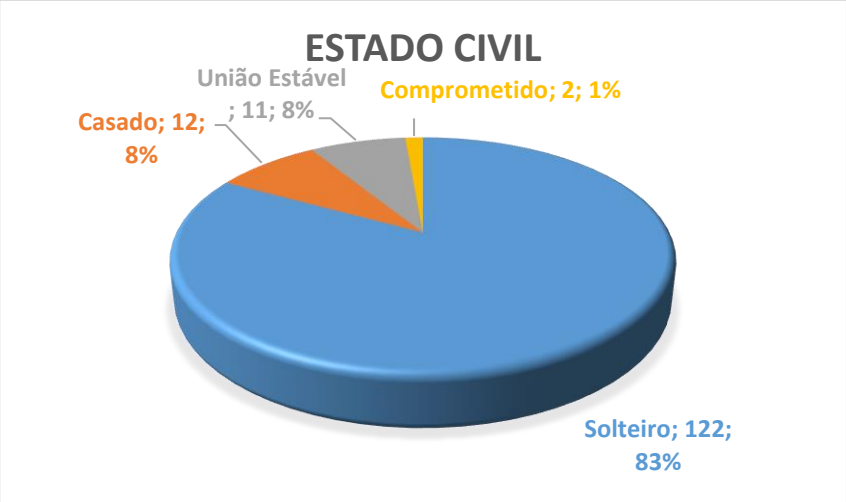

Figura 4.5: Distribuição dos respondentes por Estado Civil
Fonte: Resultados da pesquisa, 2016

É possível verificar que 83% dos respondentes são solteiros, seguido por 8% Casados e União Estável respectivamente, e 1% Comprometido. O número de pessoas solteiras, como a figura 4.4 apresenta, é bastante grande. Pode-se levar em consideração que as pessoas atualmente estão esperando um pouco mais de tempo para casarem, a fim de priorizarem o alcance da estabilidade financeira para só então constituírem uma família.

Figura 4.6: Distribuição dos respondentes por Ocupação Profissional
Fonte: Resultados da pesquisa, 2016

Como mostra a figura 4.5, na ocupação profissional dos estudantes identificou-se que 59% dos respondentes estão desempregados, 31% estão empregados na iniciativa privada e os outros 10% estão empregados informalmente.

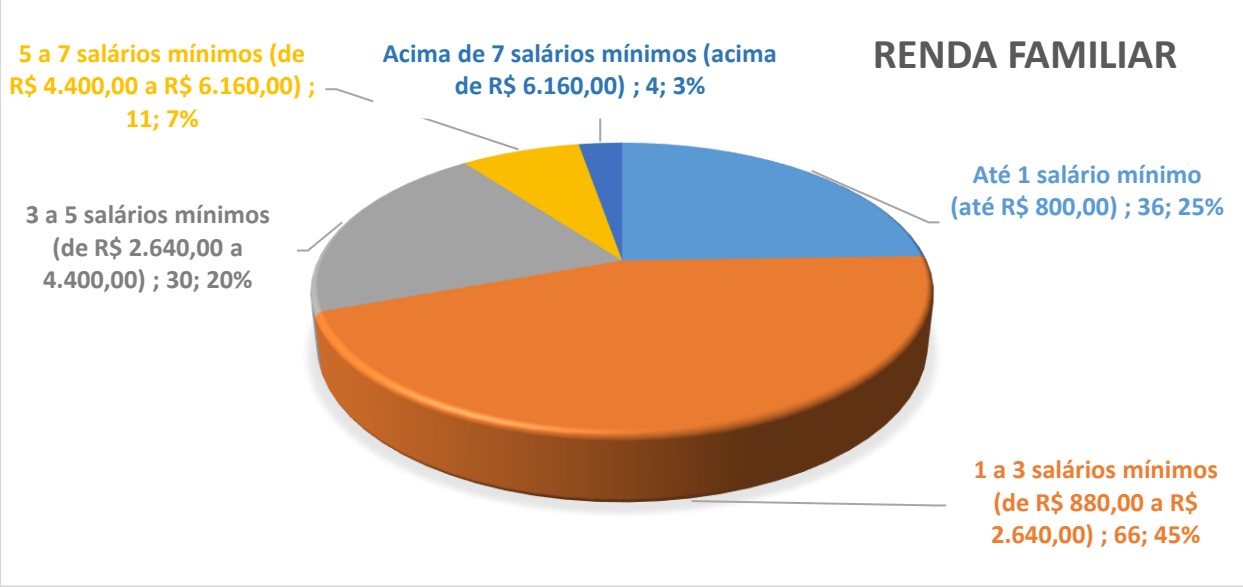

Figura 4.7: Distribuição dos respondentes por Renda Familiar
Fonte: Resultados da pesquisa, 2016

Quanto a renda familiar, 25% dos respondentes possuem renda entre zero e R$ 880,00, 45% recebem entre R$ 880,00 até R$ 2.640,00, 5% apresentam renda de R$ 2.640,00 até R$ 4.400,00, 7% varia entre R$ 4.400,00 até R$ 6.160,00, e por fim 3% possuem renda de mais de R$ 6.160,00.

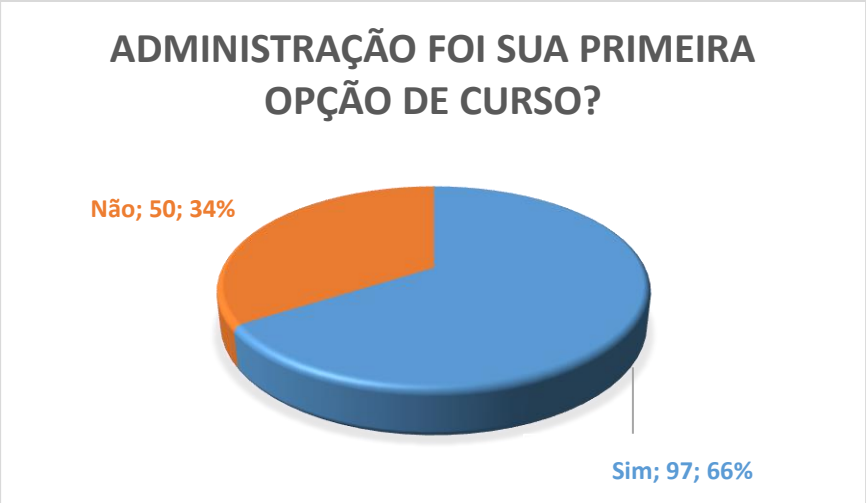

Figura 4.8: Distribuição dos respondentes por Ocupação Profissional
Fonte**: Resultados da pesquisa, 2016**

Foi questionado aos discentes se Administração foi sua primeira opção de curso, e cerca de 66% disseram que sim como mostra a figura 4.6, e 34% afirmaram que não.

4.2 Análise dos Atributos

A seguir serão expostas as análises de cada grupo mediante aos resultados obtidos e as principais observações dos atributos. Os atributos destacados em “Verde” são os que apresentaram as maiores médias e os destacados de “Amarelo” são os que apresentaram as menores médias.

4.2.1 Análise dos Atributos da IFES

IFES	Média	Mediana	Moda
Ambiente universitário, clima no campus, vida no campus	3,11	3,00	3,00
Atendimento da equipe administrativa da IFES	3,11	3,00	3,00
Atividades desportivas, culturais e associações de alunos	2,14	2,00	2,00
Biblioteca	2,80	3,00	3,00
Administração dos cursos	2,80	3,00	3,00
Cortesia, amabilidade e competência dos funcionários da IFES	3,17	3,00	3,00
Disponibilidade de apoio social ao aluno e prestação de serviços sociais	2,97	3,00	3,00
Gerenciamento e solução de reclamações de alunos	2,44	3,00	3,00
Imagem geral dos alunos quanto à IFES	3,19	3,00	3,00
Qualidade da IFES percebida pelos alunos	3,20	3,00	3,00
Média do Grupo 1	2,89	3,00	3,00

Tabela 4.1: Atributos IFES/Grupo 1
Fonte: Resultados da pesquisa, 2016

O grupo 1 apresenta de forma conjunta os atributos da IFES como mostra a tabela 4.1, onde obteve média 2,89 (Mediana 3,00 e Moda 3,00), e esse resultado representa que o grupo IFES foi avaliado dentro da classificação “Ruim e “Bom”. Os atributos “**Imagem geral dos alunos quanto à IFES”**, que apresentou média 3,19 (Mediana 3,00 e Moda 3,00), e “**Qualidade da IFES percebida pelos alunos”**, que obteve média 3,20 (Mediana 3,00 e Moda 3,00), foram os que apresentaram maiores médias, caracterizando que nesses atributos da IFES os alunos avaliaram positivamente, ficando os resultados dentro do intervalo “Bom” e “Ótimo”.

Já os atributos “**Atividades desportivas, culturais e associações dos alunos”**, com média 2,14 (Mediana 2,00 e Moda 2,00), e “**Gerenciamento e solução de reclamações de alunos”**, com a média 2,44 (Mediana 2,00 e Moda 2,00), mostraram que a percepção dos estudantes para tais atributos aponta para uma insatisfação, já que se encontra no intervalo entre “Ruim” e “Bom”, com maior proximidade do “Ruim”. É importante destacar que outro item que se esperaria uma média superior aos demais atributos (Biblioteca) foi classificado no intervalo entre "Ruim" e “Bom” na avaliação dos discentes, com média 2,80 (Mediana 2,00 e Moda 2,00). Vale salientar que é de extrema importância que um Campus de uma IFES apresente uma Biblioteca equipada e acessível para todos os alunos.

4.2.2 Análise dos Atributos da Estrutura da IFES

ESTRUTURA DA IFES	Média	Mediana	Moda
Disponibilidade na IFES de recursos humanos e materiais	2,69	3,00	3,00
Estrutura da IFES para serviços pedagógicos	2,88	3,00	3,00
Estrutura geral dos cursos oferecidos pela IFES	3,09	3,00	3,00
Estruturas de apoio aos estudos e envolvimento do estudante nas atividades da IFES	2,74	3,00	3,00
Infraestrutura e instalações da IFES	2,56	3,00	3,00
Refeitórios, cantinas	2,31	2,00	2,00
Segurança no campus	2,34	2,00	1,00
Serviços de computador	2,67	3,00	3,00
Média do Grupo 2	2,66	2,75	2,63

Tabela 4.2: Atributos Estrutura da IFES/Grupo 2
Fonte: Resultados da pesquisa, 2016

Quanto ao grupo 2, os atributos relacionados são os da Estrutura da IFES e foi o que apresentou médias mais baixas em relação aos demais grupos. Com média geral 2,66 (Mediana 2,75 e Moda 2,63), é nítido que os discentes classificaram no intervalo entre "Ruim" e "Bom". O atributo "**Estrutura da IFES para serviços pedagógicos"**, que apresentou média 2,88 (Mediana 3,00 e Moda 3,00), foi avaliado pelos discentes entre o intervalo "Ruim" e "Bom", e o atributo "**Estrutura geral dos cursos oferecidos pela IFES"**, com média 3,09 (Mediana 3,00 e Moda 3,00), ficou avaliado entre o intervalo "Bom" e "Ótimo". Já os atributos "**Refeitórios, Cantinas"**, com média 2,31 (Mediana 2,00 e Moda 2,00), e "**Segurança no Campus"**, com média 2,34 (Mediana 3,00 e Moda 1,00), apresentaram as médias mais baixas como mostra a tabela 4.2, entre o intervalo "Ruim" e "Bom". Já se esperava que as médias fossem baixas porque o Restaurante Universitário construído ainda não teve seu funcionamento iniciado e a cantina que existe dentro da universidade é de iniciativa privada, salientando ainda que os discentes utilizam também das barracas informais que ficam aos arredores do campus. O outro item Segurança no campus, que se esperava ter uma média maior, ficou muito abaixo, mostrando o nível de insatisfação como alarmante.

4.2.3 Análise dos Atributos do Curso

CURSO	Média	Mediana	Moda
Atingimento das expectativas iniciais com relação ao curso	3,39	4,00	4,00
Atingimento dos objetivos educacionais dos alunos	3,29	3,00	4,00
Atividades extracurriculares do curso	2,63	3,00	3,00
Capacidade do curso de despertar o interesse do aluno	3,02	3,00	3,00
Capacidade dos docentes em sala	3,56	4,00	4,00
Conteúdos do curso, nível dos assuntos discutidos, extensão e distribuição dos assuntos	3,37	3,00	3,00
Desenvolvimento de conteúdos apropriados para a profissão	3,12	3,00	3,00
Estilo e métodos pedagógicos	3,01	3,00	3,00
Exigências nos estudos, carga de trabalho do estudante e avaliações dos professores	3,25	3,00	3,00
Imagem do curso	3,58	4,00	4,00
Organização e coordenação entre professores	3,15	3,00	3,00
Qualidade dos professores	3,80	4,00	4,00
Qualidade do curso	3,71	4,00	4,00
Realização frequente de palestras e seminários	2,52	2,00	2,00
Relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes	3,31	3,00	3,00
Respeito ao planejamento inicial e atividades marcadas no curso	3,41	3,00	3,00
Troca de experiências entre alunos e professores/alunos Curso	3,36	3,00	3,00
Média do Grupo 3	3,26	3,24	3,29

Tabela 4.3: Atributos Curso/Grupo 3
Fonte: Resultados da pesquisa, 2016

Como mostra a tabela 4.3, o grupo 3 é o mais extenso e foi o que apresentou as maiores médias sobre o Curso, obtendo uma média de 3,26 (Mediana 3,24 e Moda 3,29) mostrando que os alunos avaliaram entre o intervalo "Bom" e "Ótimo". Os atributos **"Qualidade dos professores"** e "**Qualidade do Curso"** foram os que se destacaram e obtiveram as maiores médias, mostrando que os alunos estão satisfeitos com o quadro docente da universidade que atende o Curso de Administração e a qualidade do curso de maneira geral, classificando-os no intervalo entre "Bom" e "Ótimo". Já o atributo **"Atividades extracurriculares do curso"**, apresentou média 2,63 (Medina 3,00 e Moda 3,00), e **"Realização frequente de palestras e seminários"**, com média 2,52 (Mediana 3,00 e Moda 3,00), foram os mais baixos do grupo 3, mostrando que os discentes classificaram entre "Ruim" e "Bom" esses atributos. Não é sempre que o curso dispõe de Atividades Extracurriculares para os alunos, nem são ofertadas com frequência pela universidade Palestras e Seminários, dois atributos bastante importantes que somariam de forma positiva a vida acadêmica dos discentes.

4.2.4 Análise Global da Satisfação

De maneira geral percebe-se que os alunos consideram o curso de administração um bom curso, apesar que nas análises foi possível observar que, tanto a IFES quanto sua estrutura, deixam os discentes um pouco insatisfeitos. Isso mostra a necessidade que a

IFES tem de melhorar aspectos materiais, serviços e toda sua estrutura de modo que possibilite uma melhor avaliação de satisfação por parte dos discentes.

As análises gerais dos três grupos supracitados permitem afirmar que os discentes pesquisados avaliaram a IFES e sua estrutura, bem como o curso, dentro das classificações "Ruim e Bom" e "Bom e Ótimo". Esses resultados podem ser confirmados nas tabelas 4.1, 4.2 e 4.3. As médias dos grupos identificam as avaliações tomadas por parte da amostra como um todo.

De acordo com VINCENTI (2010), as IFES e suas estruturas precisam atender as necessidades das partes envolvidas, suprindo as expectativas dos discentes. Perceptivelmente, os resultados dos grupos 1 e 2 demonstram que a amostra investigada corrobora com o que o autor declara, visto que os alunos responderam de acordo com suas percepções, ou seja, tanto a IFES quanto sua estrutura não estão atendendo totalmente as necessidades dos alunos, nem suprindo as suas expectativas.

Com relação à variável "curso", abordada no grupo 3, a análise global já demonstra bons resultados. De acordo com Rodrigues *et. al.* (2012), o grau de satisfação está diretamente ligado com o nível de qualidade do curso oferecido pela IFES. Os alunos respondentes demonstraram, de maneira geral, estarem satisfeitos com o curso ofertado. A classificação "Bom e Ótimo" nesse contexto revela esse olhar positivo e vai de encontro com o que foi dito pelo autor em suas pesquisas.

No próximo tópico, serão segmentados dois aspectos que acabaram por mudar os resultados dessa pesquisa, caso fossem levados em consideração. Abaixo estão demonstrados quais são esses segmentos e quais resultados foram encontrados através deles.

4.2.5 Análise dos Atributos Segmentada (Horário de Funcionamento do Curso; Opção do Curso)

Nesta parte da análise foram abordados dois segmentos que podem influenciar diretamente nos resultados encontrados: o Horário de Funcionamento do Curso (matutino e noturno, nesse caso) e a Opção pelo Curso de Administração.

		Manhã			Noite			Diferença		
	Atributos	**Média**	**Mediana**	**Moda**	**Média**	**Mediana**	**Moda**	**Média**	**Mediana**	**Moda**
G1	Ambiente universitário, clima no campus, vida no campus	3,05	3,00	3,00	3,19	3,00	3,00	-0,14	-	-
	Atendimento da equipe administrativa da IFES	2,99	3,00	3,00	3,27	3,00	3,00	-0,28	-	-
	Atividades desportivas, culturais e associações de alunos	2,07	2,00	2,00	2,23	2,00	2,00	-0,16	-	-
	Biblioteca	2,89	3,00	3,00	2,69	3,00	3,00	0,20	-	-
	Administração dos cursos	2,81	3,00	3,00	2,80	3,00	3,00	0,01	-	-
	Cortesia, amabilidade e competência dos funcionários da IFES	3,14	3,00	3,00	3,20	3,00	3,00	-0,06	-	-
	Disponibilidade de apoio social ao aluno e prestação de serviços sociais	2,90	3,00	3,00	3,05	3,00	3,00	-0,15	-	-
	Gerenciamento e solução de reclamações de alunos	2,35	2,00	2,00	2,56	3,00	3,00	-0,21	-1,00	-1,00
	Imagem geral dos alunos quanto à IFES	2,99	3,00	3,00	3,45	4,00	4,00	-0,46	-1,00	-1,00
	Qualidade da IFES percebida pelos alunos	3,04	3,00	3,00	3,42	4,00	4,00	-0,38	-1,00	-1,00
G2	Disponibilidade na IFES de recursos humanos e materiais	2,70	3,00	3,00	2,69	3,00	2,00	0,01	-	1,00
	Estrutura da IFES para serviços pedagógicos	2,88	3,00	3,00	2,89	3,00	3,00	-0,01	-	-
	Estrutura geral dos cursos oferecidos pela IFES	3,06	3,00	3,00	3,13	3,00	3,00	-0,07	-	-
	Estruturas de apoio aos estudos e envolvimento do estudante nas atividades da IFES	2,69	3,00	2,00	2,81	3,00	3,00	-0,12	-	1,00
	Infraestrutura e instalações da IFES	2,60	3,00	3,00	2,50	2,00	2,00	0,10	1,00	1,00
	Refeitórios, cantinas	2,37	2,00	2,00	2,22	2,00	2,00	0,15	-	-
	Segurança no campus	2,58	2,00	1,00	2,03	2,00	1,00	0,55	-	-
	Serviços de computador	2,81	3,00	3,00	2,48	2,00	2,00	0,33	1,00	1,00
G3	Atingimento das expectativas iniciais com relação ao curso	3,48	4,00	4,00	3,32	3,00	4,00	0,16	1,00	-
	Atingimento dos objetivos educacionais dos alunos	3,34	3,00	4,00	3,20	3,00	4,00	0,14	-	-
	Atividades extracurriculares do curso	2,77	3,00	3,00	2,70	3,00	3,00	0,07	-	-
	Capacidade do curso de despertar o interesse do aluno	3,18	3,00	3,00	3,06	3,00	3,00	0,12	-	-
	Capacidade dos docentes em sala	3,61	4,00	4,00	3,58	4,00	4,00	0,03	-	-
	Conteúdos do curso, nível dos assuntos discutidos, extensão e distribuição dos assuntos	3,46	3,00	3,00	3,38	3,00	3,00	0,08	-	-
	Desenvolvimento de conteúdos apropriados para a profissão	3,20	3,00	4,00	3,14	3,00	3,00	0,06	-	1,00
	Estilo e métodos pedagógicos	3,07	3,00	3,00	3,08	3,00	3,00	-0,01	-	-
	Exigências nos estudos, carga de trabalho do estudante e avaliações dos professores	3,41	3,00	3,00	3,36	3,00	3,00	0,05	-	-
	Imagem do curso	3,54	4,00	4,00	3,46	4,00	4,00	0,08	-	-
	Organização e coordenação entre professores	3,14	3,00	3,00	3,14	3,00	4,00	-	-	1,00
	Qualidade dos professores	3,84	4,00	4,00	3,70	4,00	4,00	0,14	-	-
	Qualidade do curso	3,75	4,00	4,00	3,70	4,00	4,00	0,05	-	-
	Realização frequente de palestras e seminários	2,57	2,00	2,00	2,52	2,00	2,00	0,05	-	-
	Relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes	3,29	3,00	3,00	3,16	3,00	3,00	0,13	-	-
	Respeito ao planejamento inicial e atividades marcadas no curso	3,47	3,00	3,00	3,46	3,00	3,00	0,01	-	-
	Troca de experiências entre alunos e professores/alunos Curso	3,34	3,00	3,00	3,44	3,00	4,00	-0,10	-	1,00

Tabela 4.4: Horário de Funcionamento do Curso
Fonte: Resultados da pesquisa, 2016

Mediante as informações apresentadas na tabela 4.4, é possível observar que o grupo 1 e seus atributos relacionados a IFES estão agrupados com as médias dos discentes sobre os dois turnos, matutino e noturno. A análise da tabela demonstra que o discente da noite tem um maior nível de satisfação que o discente que estuda pela manhã. Nota-se uma diferença nas médias apresentadas que, apesar de não ser bastante significativa, demonstra sim transformação no resultado. Os atributos **Imagem Geral dos Alunos quanto à IFES, Qualidade da IFES percebida pelos Alunos** e **Atendimento da Equipe Administrativa da IFES** foram os mais bem avaliados pelos alunos do turno noturno, em contrapartida com os do turno da manhã, e que acabaram por elevar o nível de satisfação com relação à IFES.

Já com relação ao Grupo 2, que possui atributos que analisam a **Estrutura da IFES**, os alunos do turno matutino revelaram estar mais satisfeitos. Aspectos como **Segurança no Campus** e **Serviços de Computador**, que possuíram diferenças nas médias de 0,55 e 0,33 respectivamente, acabaram elevando positivamente o grau de satisfação dos discentes que estudam pela manhã, mesmo que a classificação tenha permanecido entre "Ruim e Bom". Os resultados demonstram que há uma diferença quando são analisadas as respostas dos discentes de uma forma geral e quando estes são separados por turno. Neste caso, é nítido que os aspectos mais bem avaliados pelos discentes da manhã no Grupo 2 divergem daqueles que foram mais bem avaliados pelos alunos em geral.

Por fim, a análise do Grupo 3 trata da avaliação do Curso em si. A partir dos dados colhidos, verificou-se que os discentes do turno da manhã possuem praticamente todos os atributos desse grupo mais bem avaliados que os alunos do turno noturno. Como explanado anteriormente, as diferenças foram pequenas, mas demonstram o encontro de outro resultado. Os aspectos **Atingimento das Expectativas Iniciais com Relação ao Curso** e **Atingimento dos Objetivos Educacionais dos Alunos** foram os mais bem avaliados pelo turno matutino. A diferença nas médias aqui encontradas foram de 0,16 e 0,14, respectivamente. Da mesma forma que ocorreu no Grupo 2, a classificação permaneceu entre "Bom e Ótimo" quando os discentes foram segmentados pelo horário de funcionamento do curso, porém os aspectos mais bem avaliados foram divergentes daqueles encontrados na análise geral.

Agora a segmentação partirá da Opção pelo Curso. O autor quis testar a hipótese de que discentes que não possuíam Administração como primeira opção de curso poderiam tê-lo avaliado de forma mais negativa. Na tabela 4.5 abaixo encontram-se os resultados encontrados para cada um dos três grupos.

		Escolheu ADM			Não Escolheu ADM			Diferença		
	Atributos	**Média**	**Mediana**	**Moda**	**Média**	**Mediana**	**Moda**	**Média**	**Mediana**	**Moda**
G1	Ambiente universitário, clima no campus, vida no campus	3,16	3,00	3,00	3,04	3,00	3,00	0,12	-	-
	Atendimento da equipe administrativa da IFES	3,17	3,00	3,00	2,98	3,00	3,00	0,19	-	-
	Atividades desportivas, culturais e associações de alunos	2,20	2,00	2,00	2,02	2,00	2,00	0,18	-	-
	Biblioteca	2,76	3,00	3,00	2,90	3,00	3,00	-0,14	-	-
	Administração dos cursos	2,86	3,00	3,00	2,70	3,00	3,00	0,16	-	-
	Cortesia, amabilidade e competência dos funcionários da IFES	3,16	3,00	3,00	3,18	3,00	3,00	-0,02	-	-
	Disponibilidade de apoio social ao aluno e prestação de serviços sociais	2,99	3,00	3,00	2,92	3,00	3,00	0,07	-	-
	Gerenciamento e solução de reclamações de alunos	2,46	3,00	3,00	2,40	2,00	2,00	0,06	1,00	1,00
	Imagem geral dos alunos quanto à IFES	3,28	3,00	3,00	3,02	3,00	3,00	0,26	-	-
	Qualidade da IFES percebida pelos alunos	3,29	3,00	3,00	3,04	3,00	3,00	0,25	-	-
G2	Disponibilidade na IFES de recursos humanos e materiais	2,72	3,00	2,00	2,66	3,00	3,00	0,06	-	1,00
	Estrutura da IFES para serviços pedagógicos	2,91	3,00	3,00	2,84	3,00	3,00	0,07	-	-
	Estrutura geral dos cursos oferecidos pela IFES	3,16	3,00	3,00	2,96	3,00	3,00	0,20	-	-
	Estruturas de apoio aos estudos e envolvimento do estudante nas atividades da IFES	2,75	3,00	3,00	2,72	3,00	2,00	0,03	-	1,00
	Infraestrutura e instalações da IFES	2,55	3,00	3,00	2,58	3,00	3,00	-0,03	-	-
	Refeitórios, cantinas	2,30	2,00	2,00	2,34	2,00	2,00	-0,04	-	-
	Segurança no campus	2,22	2,00	1,00	2,58	2,00	2,00	-0,36	-	1,00
	Serviços de computador	2,65	3,00	3,00	2,72	3,00	3,00	-0,07	-	-
G3	Atingimento das expectativas iniciais com relação ao curso	3,43	4,00	4,00	3,32	3,00	4,00	0,11	1,00	-
	Atingimento dos objetivos educacionais dos alunos	3,34	3,00	4,00	3,20	3,00	4,00	0,14	-	-
	Atividades extracurriculares do curso	2,57	2,00	2,00	2,70	3,00	3,00	-0,13	-1,00	1,00
	Capacidade do curso de despertar o interesse do aluno	3,00	3,00	4,00	3,06	3,00	3,00	-0,06	-	1,00
	Capacidade dos docentes em sala	3,55	4,00	4,00	3,58	4,00	4,00	-0,03	-	-
	Conteúdos do curso, nível dos assuntos discutidos, extensão e distribuição dos assuntos	3,36	3,00	3,00	3,38	3,00	3,00	-0,02	-	-
	Desenvolvimento de conteúdos apropriados para a profissão	3,13	3,00	3,00	3,14	3,00	3,00	-0,01	-	-
	Estilo e métodos pedagógicos	2,98	3,00	3,00	3,08	3,00	3,00	-0,10	-	-
	Exigências nos estudos, carga de trabalho do estudante e avaliações dos professores	3,20	3,00	3,00	3,36	3,00	3,00	-0,16	-	-
	Imagem do curso	3,65	4,00	4,00	3,46	4,00	4,00	0,19	-	-
	Organização e coordenação entre professores	3,16	3,00	3,00	3,14	3,00	4,00	0,02	-	1,00
	Qualidade dos professores	3,85	4,00	4,00	3,70	4,00	4,00	0,15	-	-
	Qualidade do curso	3,73	4,00	4,00	3,70	4,00	4,00	0,03	-	-
	Realização frequente de palestras e seminários	2,52	2,00	2,00	2,52	2,00	2,00	-	-	-
	Relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes	3,39	3,00	3,00	3,16	3,00	3,00	0,23	-	-
	Respeito ao planejamento inicial e atividades marcadas no curso	3,39	3,00	3,00	3,46	3,00	3,00	-0,07	-	-
	Troca de experiências entre alunos e professores/alunos Curso	3,32	3,00	3,00	3,44	3,00	4,00	-0,12	-	1,00

Tabela 4.5: Escolha do Curso
Fonte: Resultados da pesquisa, 2016

Na avaliação dos atributos que tratam da IFES como um todo e que compõem o Grupo I, observou-se que a hipótese levantada pelo autor realmente estava correta nesse grupo. Os alunos que não escolheram Administração como primeira opção de curso acabaram por avaliar a IFES como um todo de forma mais negativa. As maiores diferenças foram nos atributos **Imagem Geral dos Alunos quando a IFES** e **Qualidade da IES percebida pelos Alunos**, que obtiveram diferença nas médias de 0,26 e 0,25, respectivamente. Isso demonstra, por um lado, que aqueles discentes que tinham o curso como sua primeira opção levaram em conta a imagem e a qualidade da instituição pesquisada, mas também constata que nem esses aspectos foram suficientemente bons para aqueles que não possuíam o curso como sua primeira opção de escolha. Por fim, na segmentação por Escolha do Curso, a classificação do Grupo 1 ficou entre "Bom e Ótimo", divergindo daquela encontrada na análise que engloba todos os discentes pesquisados, que ficou na classificação entre "Ruim e Bom".

Na análise dos atributos que envolvem a estrutura da IFES, abordados no Grupo 2, foram encontrados resultados bem interessantes. Dos oito atributos presentes no grupo, quatro foram mais bem avaliados pelos discentes que tinham o curso como sua primeira opção, enquanto os quatro restantes foram mais bem avaliados pelos alunos que não pretendiam frequentar este curso. Para aqueles que escolheriam o curso de primeira, os atributos **Estrutura da IES para Serviços Pedagógicos** e **Estrutura Geral dos Cursos** obtiveram as maiores diferenças nas médias, sendo 0,07 e 0,20 respectivamente. Esses atributos corroboram com aqueles mais bem avaliados pela análise geral que engloba todos os respondentes. Já os atributos **Segurança no Campus** e **Serviços de Computador** foram os que obtiveram as maiores diferenças nas médias entre aqueles alunos que não escolheriam o curso de primeira, sendo 0,36 e 0,07 respectivamente, demonstrando aspectos escolhidos divergentes daqueles mais bem avaliados por todos os discentes pesquisados.

Já o Grupo 3, que possui abordagem direta sobre o Curso, diverge da hipótese levantada pelo autor e demonstra que aqueles discentes que não possuíam o curso de Administração como sua primeira escolha são os que o avaliaram de forma mais positiva. Os atributos **Exigências nos Estudos, Carga de Trabalho do Estudante e Avaliações dos Professores** e **Atividades Extracurriculares do Curso** obtiveram médias 0,16 e 0,13 respectivamente, sendo os mais bem avaliados por esses discentes. O resultado aqui

encontrado diverge daquele encontrado na análise geral realizada com todos os alunos, onde os atributos **Qualidade do Curso** e **Qualidade dos Professores** foram aqueles mais avaliados positivamente.

Sendo assim, é perceptível que a segmentação por Horário de Funcionamento do Curso e por Escolha do Curso apresenta resultados que podem ser divergentes daqueles encontrados e demonstrados pela análise geral que engloba todos os discentes. Essa divisão traz uma abertura para que novas pesquisas sejam realizadas, aprofundando ainda mais esses pontos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do que foi explorado com a pesquisa, os resultados obtidos mediram o nível de satisfação dos discentes do curso de Administração da UFPE – CAA, a IFES e sua Estrutura como um todo. Ao avaliar com detalhes cada parte vista na seção anterior, constatou-se que os discentes estão mais satisfeitos com o Curso em si, e além disso foi possível verificar que os alunos estão mais insatisfeitos com a IFES e toda sua Estrutura.

Para verificar se o que está sendo ofertado atende às necessidades dos discentes, é preciso medir os níveis de satisfação, que podem ser determinados por inúmeros fatores que vão desde as expectativas iniciais antes de entrar no curso, como também os motivos que levaram a ingressar em determinada IFES.

Analisando todos os resultados obtidos com a pesquisa, foi possível verificar que os atributos dos Grupos 1 e 2 precisam de uma atenção maior da IFES, pois esses indicaram baixos níveis de satisfação dos discentes, ambos grupos que estão relacionados diretamente com a IFES e sua Estrutura e que apresentaram média inferior em comparação ao Grupo 3 – Curso.

Sugere-se algumas soluções para que haja uma melhoria nos três grupos e seus respectivos atributos que deveriam ter tido uma classificação positiva, especialmente ao que está relacionado diretamente com a IFES e sua Estrutura. É preciso criar um ambiente favorável e agradável e de boa estrutura física, onde o discente possa se sentir confortável, seguro, dispondo sempre de recursos necessários de apoio aos estudos.

Esta pesquisa contribui de forma positiva tanto para o Curso de Administração quanto para IFES, onde se avaliou se as suas propostas estão sendo eficientes, junto aos alunos e podendo ser expandida para todos os demais cursos da universidade, já que aqui a proposta foi apenas do curso de Administração, sugerindo melhorias que possam ajudar a IFES junto aos discentes.

O objetivo desta pesquisa foi investigar o nível de satisfação em relação à qualidade percebida e o serviço educacional prestado para os discentes do curso de Administração, seguindo pelos seguintes objetivos específicos: (1) caracterizar o perfil socioeconômico dos estudantes do curso de administração; (2) analisar a qualidade percebida dos estudantes do curso de administração em relação aos serviços educacionais prestados; (3) identificar quais atributos não satisfazem o corpo discente do curso de administração.

A pesquisa alcançou o seu propósito em seus objetivos, caracterizando o perfil socioeconômico dos discentes a fim de conhecer toda a amostra e entender o público alvo buscado anteriormente. Nesse quesito só foi verificado apenas com os discentes do curso de administração da IFES, não se estendendo aos demais cursos. Analisar a qualidade percebida pelos discentes por meio da satisfação do serviço oferecido pela UFPE – CAA, fazendo a aplicação de um questionário onde foi possível medir a satisfação da IFES, sua Estrutura e Curso de cada atributo individualmente, expondo os principais atributos que se destacaram com uma satisfação positiva, como também analisar os atributos que ficaram com uma satisfação negativa e entender o motivo de alguns atributos e sua classificação com mínima satisfação.

Dessa forma, sugere-se que outras pesquisas sejam feitas com todos os discentes da IFES, envolvendo os demais cursos e os campi, para conseguir uma amostra maior e um resultado mais significativo. Pesquisas dessa natureza, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos discentes, docentes, técnicos administrativos são sempre bem-vindas, possibilitando uma visão ainda mais ampla referente ao grau de satisfação de cada grupo aqui abordado, permitindo a IFES cada vez mais ir em busca de melhorias.

REFERÊNCIAS

AMORIM, A.K.A. ; ANDRADE, J.M. de ; GAUDÊNCIO, C.A. ; Cabral, T.R.P.; COELHO, G. L. H.. **Maturidade para escolha profissional de jovens de uma escola pública da cidade de João Pessoa.** In: V Simpósio Internacional sobre a Juventude Brasileira, 2012, Recife. Anais V JUBRA, 2012.

CENSO DOS CURSOS. Disponível em: <http://www.cfa.org.br/servicos/formacao-profissional/censo-dos-cursos-de-bacharelado-em-administracao-e-dos-cursos-superiores-de-tecnologia-nas-diversas-areas-da-administracao/> Acesso em: 07 de Outubro 2016.

COSCADAI, N. & ARBEX, M. A. (2011**). Como discentes de administração enxergam o próprio curso?** Um estudo com discentes de graduação de uma instituição pública e de uma instituição provada na região de Londrina/PR. Anais do Congresso Virtual Brasileiro de Administração. Online, 8.

DENOMINAÇÕES DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR. Disponível em: <http://www.dce.mre.gov.br/nomenclatura_cursos.html> Acesso em: 08 de Outubro 2016.

DUTRA, J. S. **Administração de Carreiras.** 1ª Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

FROZINO, A. D. **Formação Profissional: percursos e desafios para a escolha de carreira**. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Taubaté. Taubaté, SP, 2006.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, Eduardo Jardel Veiga. **Expectativa e Satisfação com o Curso de Graduação: Um Estudo Junto aos Estudantes de Administração da Universidade Federal de Lavras.** Disponível em: <http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_2486.pdf> Acesso em: 12 de Outubro 2016.

HU, J. **Reconsidering the Relationship between Student Engagement and Persistence in College.** *Innovative Higher Education*, v. 36, n. 2, p. 97-106, 2011.

STALLIVIERI, L. (2006). **O sistema de ensino superior do Brasil: características, tendências e perspectivas. Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RS.**

KOTLER, Philip.;ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LANZER, Letícia de S. **Estratégias de marketing de relacionamento para instituições de ensino superior: um estudo de caso na Universidade do Sul de Santa Catarina.** 2004, 182f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

MARQUES, S. C., Pereira, D, A. B., & Alves, N. J. (2010**). Identificação dos principais fatores relacionados à infraestrutura universitária: uma análise em uma IES pública.** Revistas Sociais e Humanas, 23(1), 91-103.

PACHECO, I. J. D.; MESQUITA, J. M. C.; DIAS, A. T. **Qualidade Percebida e Satisfação dos Alunos da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica.** Revista Gestão & Tecnologia**, v**. 15, n. 2, p. 5-28, 2015.

RODRIGUEZ, A. (2011). **Fatores de permanência e evasão de discentes do ensino superior privado brasileiro – um estudo de caso.** Caderno de Administração, 5(1), 1-21.

RODRIGUES, C. M. C., Santos, D. L. dos, Corso, K. B.,Vieira, K. M., & Faller, L. P. (2012). **Satisfação dos discentes do curso noturno de ciências contábeis da UFSM: uma análise comparativa.** Revista Eletrônica de Contabilidade, 6(1), 1-22.

WALTER, Silvana A.; TONTINI, Gerson; DOMINGUES, Maria J. C. S. **Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos.** ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, Brasília. Anais... Brasília, XXIX ENANPAD, 2005.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Qual a percepção dos alunos do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco – Campus do Agreste (UFPE – CAA) em relação à qualidade percebida e à satisfação com o serviço educacional prestado?

Prezado (a), esta pesquisa está sendo realizada com a finalidade de compreender e investigar o nível de satisfação em relação à qualidade percebida e o serviço educacional prestado para os discentes do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco – Campus do Agreste (UFPE – CAA). Os resultados apurados serão utilizados no trabalho de conclusão de curso do graduando em Administração **JOÃO VITOR CORDEIRO MERGULHÃO**, sob a orientação do Prof. José Lindenberg Julião Xavier Filho. Sua participação é muito importante, pois estará contribuindo com uma pesquisa voltada para os alunos do curso de administração. Por gentileza, colabore respondendo o questionário abaixo.

Qual o ano e semestre de ingresso no Curso de Administração da UFPE/CAA? *Ex.: 2015.2; 2016.1

_____

Qual turno se matriculou? Manhã ( ) Noite ( )

Idade _____

Gênero Feminino ( ) Masculino ( ) Outro ( )

Estado Civil
Solteiro ( ) Casado ( ) Comprometido ( ) União Estável ( )

Ocupação Profissional
Desempregado ( ) Empregado ( ) Emprega Informalmente ( )

Renda Familiar
Até 1 salário mínimo (até R$ 880,00) ( )
1 a 3 salários mínimos (de R$ 880,00 a R$ 2.640,00) ( )
3 a 5 salários mínimos (de R$ 2.640,00 a 4.400,00) ( )
5 a 7 salários mínimos (de R$ 4.400,00 a R$ 6.160,00) ( )
Acima de 7 salários mínimos (acima de R$ 6.160,00) ( )

O que motivou sua escolha para o Curso de Administração da UFPE/CAA?

_____

Administração foi sua primeira opção de Curso?

_____

Atributos da Satisfação dos Discentes

Para cada um dos itens seguintes, avalie o quanto cada um se aplica a você, atribuindo-lhe um número de um a cinco (1 a 5). Quanto maior o número atribuído ao item, mais ele reflete sua concordância. Você deve marcar da seguinte forma: **"1" Péssimo / "2" Ruim / "3" Bom / "4" Ótimo / "5" Excelente**
Utilize este sistema de numeração para classificar até que ponto cada um dos itens se aplica a você marque o número correspondente a sua escolha abaixo da frase.

IFES (INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR)

Ambiente universitário, clima no campus, vida no campus
1 2 3 4 5
Atendimento da equipe administrativa da IFES
1 2 3 4 5
Atividades desportivas, culturais e associações de alunos
1 2 3 4 5
Biblioteca
1 2 3 4 5
Administração dos cursos
1 2 3 4 5
Cortesia, amabilidade e competência dos funcionários da IFES
1 2 3 4 5
Disponibilidade de apoio social ao aluno e prestação de serviços sociais
1 2 3 4 5
Gerenciamento e solução de reclamações de alunos
1 2 3 4 5
Imagem geral dos alunos quanto à IFES
1 2 3 4 5
Qualidade da IFES percebida pelos alunos
1 2 3 4 5

Estrutura da IFES

Disponibilidade na IFES de recursos humanos e materiais
1 2 3 4 5
Estrutura da IFES para serviços pedagógicos
1 2 3 4 5
Estrutura geral dos cursos oferecidos pela IFES
1 2 3 4 5
Estruturas de apoio aos estudos e envolvimento do estudante nas atividades da IFES
1 2 3 4 5
Infraestrutura e instalações da IFES
1 2 3 4 5
Refeitórios, cantinas
1 2 3 4 5
Segurança no campus

1 2 3 4 5

Serviços de computador

1 2 3 4 5

Curso

Atingimento das expectativas iniciais com relação ao curso

1 2 3 4 5

Atingimento dos objetivos educacionais dos alunos

1 2 3 4 5

Atividades extracurriculares do curso

1 2 3 4 5

Capacidade do curso de despertar o interesse do aluno

1 2 3 4 5

Capacidade dos docentes em sala

1 2 3 4 5

Conteúdos do curso, nível dos assuntos discutidos, extensão e distribuição dos assuntos

1 2 3 4 5

Desenvolvimento de conteúdos apropriados para a profissão

1 2 3 4 5

Estilo e métodos pedagógicos

1 2 3 4 5

Exigências nos estudos, carga de trabalho do estudante e avaliações dos professores

1 2 3 4 5

Imagem do curso

1 2 3 4 5

Organização e coordenação entre professores

1 2 3 4 5

Qualidade dos professores

1 2 3 4 5

Qualidade do curso

1 2 3 4 5

Realização frequente de palestras e seminários

1 2 3 4 5

Relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes

1 2 3 4 5

Respeito ao planejamento inicial e atividades marcadas no curso

1 2 3 4 5

Troca de experiências entre alunos e professores/alunos Curso

1 2 3 4 5

Tem algum aspecto que gera satisfação ou insatisfação não tratado anteriormente?

_____