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

CHASNOR BRUNO DOS SANTOS TORRES

A escolha pelo curso e o nível de satisfação discente: Evidências empíricas a partir de estudantes de Administração

CARUARU
2017

CHASNOR BRUNO DOS SANTOS TORRES

A escolha pelo curso e o nível de satisfação discente: Evidências empíricas a partir de estudantes de Administração

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. Dr. José Lindenberg Julião Xavier Filho.

CARUARU
2017

Catalogação na fonte:

Bibliotecária – Paula Silva – CRB/4-1223

T693e Torres, Chasnor Bruno dos Santos.
A escolha pelo curso e o nível de satisfação discente: evidências empíricas a partir de estudantes de administração. / Chasnor Bruno dos Santos Torres. – 2017.
40f.; il.: 30 cm.

Orientador: José Lindenberg Julião Xavier Filho.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2017.
Inclui Referências.

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

658 CDD (23. ed.) UFPE (CAA 2017-201)

CHASNOR BRUNO DOS SANTOS TORRES

A escolha pelo curso e o nível de satisfação discente: Evidências empíricas a partir de estudantes de Administração

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 Julho de 2017

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

BANCA EXAMINADORA:

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

_____
Prof. Dr. Elielson Oliveira Damascena
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Examinador 1

_____
Prof. M.Sc. Luiz Sebastião dos Santos Júnior
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Examinador 2

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades.

A minha mãe Maria Betânia Alves dos Santos por ter me concebido e ter me dado acesso a uma boa educação, mesmo diante de todas as dificuldades que ela teve para me criar. Agradeço também aos meus irmãos Ítalo Brenno dos Santos Torres e Fábio Rafael Bezerra dos Santos por todo apoio durante a minha graduação. A toda minha família que durante esses anos me ajudou e incentivou. A minha amiga Camila Ribeiro por todo o apoio prestado para a minha formação, sendo uma das pessoas mais importantes nesse trajeto.

Aos colegas de turma e da Universidade. Aos amigos Camila Maria Carvalho da Silva, Kamila Freitas de Arruda, Samara Kilvia da Silva, João Vitor Cordeiro Mergulhão, Jucielma dos Santos Silva, José Lucas de Lima Pereira, Mariane Lima de Sales e Tiago de Queiroz Almeida e em especial aos meus amigos Alex Filipe Silva Martins (jovem) e José Allan Souza King por todos os momentos que passamos na universidade e fora dela, por me concederem uma amizade que pretendo levar pelo resto da vida.

À Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, e seus colaboradores. Aos Professores que me ajudaram nessa trajetória, em especial aos professores Elielson Oliveira Damascena, Luiz Sebastião dos Santos Júnior, Cícero Castro, Fernando Nascimento e ao professor Sandro Valença por todo o conhecimento passado, pelos momentos difíceis (que me fizeram crescer, agora compreendo) e pelos diversos momentos bons que tive a oportunidade de vivenciar com os mesmos.

Ao meu orientador Professor José Lindenberg Julião Xavier Filho, pela paciência, disponibilidade, compreensão, pelas ótimas conversas e por todo o apoio e conhecimento que me concedeu. Tenho muita admiração e apreço para com ele, realmente se percebe que o mesmo possui o dom para a profissão.

Por fim, agradeço a todos que de alguma maneira colaboraram nessa jornada.

RESUMO

O curso de Administração agrega o maior número de alunos matriculados no ensino superior no Brasil. Em um curso com dimensões tão grandes várias propostas procuram analisar aspectos envolvidos com a satisfação do discente. Esta pesquisa procura compreender se os estudantes de certa IFES que escolheram o curso de administração como primeira opção têm nível de satisfação superior em relação aqueles discentes que não escolheram o curso como primeira opção. A satisfação foi baseada na qualidade percebida e no serviço educacional prestado ao discente com base em três atributos: (1) IFES, (2) Estrutura da IFES e (3) Curso, de acordo com questionário elaborado por Mainardes e Domingues (2008) e respondido por 147 discentes matriculados, dos semestres 2011.1 à 2016.2. Após a coleta de dados, a amostra foi dividida em dois grandes grupos independentes e o tratamento dos dados se apoiou no teste de médias para amostras grandes e independentes, seguindo os procedimentos apontados por Larson e Farber (2010). Com a análise dos dados se verificou que não existem evidências suficientes para apoiar a afirmação de que os estudantes que escolheram o curso de Administração como primeira opção tem nível de satisfação superior aos que não escolheram e que a indiferença em relação a satisfação é o resultado a partir da amostra aleatoriamente selecionada no campus onde foi realizada a pesquisa. Os resultados podem ajudar aos Gestores da IFES na busca de melhorias e trazem profundidade e riqueza a linha de pesquisa e a investigação da hipótese aqui trabalhada.

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

ABSTRACT

The Administration course brings together the largest number of students enrolled in highereducation in Brazil. In a course with such large dimensions several proposals seek to analyze aspects involved with student satisfaction. This research tries to understand if the students of certain IFES that chose the course of administration like first option have superior level of satisfaction with respect to those students who did not choose the course like first option. The satisfaction was based on the perceived quality and the educational service provided to the student based on three attributes: (1) IFES, (2) Structure of IFES and (3) Course, according to a questionnaire elaborated by Mainardes and Domingues (2008) and Answered by 147 students enrolled in the semesters 2011.1 to 2016.2. After the data collection, the sample was divided into two large independent groups and the data treatment was based on the test of averages for large and independent samples, following the procedures pointed out by Larson and Farber (2010). With the analysis of the data it was verified that there is insufficient evidence to support the affirmation that the students who chose the course of Administration as the first option have a higher level of satisfaction than those who did not choose and that the indifference towards satisfaction is the result of From the randomly selected sample at the campus where the research was conducted. The results can help the Managers of IFES in the search for improvements and bring depth and richness to the line of research and the investigation of the hypothesis elaborated.

Keywords: Satisfaction. Administration Course. IFES.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Instruções para o teste de diferença entre médias 26
Figura 2: Administração foi sua primeira opção..... 28
Figura 3: Ocupação profissional..... 32

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Nível de significância e valores críticos…..... 26
Tabela 2: Média de satisfação e desvio padrão..... 29
Tabela 3: Média das atribuições e Z test..... 29
Tabela 4: Média das atribuições e Z test (IFES)..... 30
Tabela 5: Média das atribuições e Z test (Estrutura)..... 31
Tabela 6: Média das atribuições e Z test..... 33

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO..... 10
1.1 PROBLEMATIZAÇÃO 10
1.2 PERGUNTA DE PESQUISA 13
1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA 13
1.3.1 Objetivo Geral 13
1.3.2 Objetivos Específicos 13
1.4 JUSTIFICATIVA 13
1.4.1 Justificativa Teórica..... 13
1.4.3 Justificativa Pessoal..... 14
2 **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....** 16
2.1 Administração: Indecisão e segunda opção..... 16
2.2 Atributos de Satisfação com o curso..... 17
3 DECISÕES METODOLÓGICAS..... 21
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES..... 26
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS 32
REFERÊNCIAS 34
APÊNDICE A..... 37
APÊNDICE B..... 38

1 INTRODUÇÃO

1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

A Administração utiliza elementos de vários campos epistemológicos para a construção do seu arcabouço teórico, possuindo e mantendo uma inter-relação com a Filosofia, com a Economia, com o Direito, com a Psicologia e vários outros ramos. Essa junção de conhecimentos constrói o curso, que tem como perfil ensejado para o formando a capacitação e aptidão para compreender as questões científicas, técnicas, sociais e econômicas da produção e do seu gerenciamento (CNE, 2005).

Como Giroletti (2005) destaca, a Administração institucionalizou-se e profissionalizou-se no Brasil. Após um longo e paulatino processo, onde primeiramente existiam disciplinas em outros cursos superiores, depois ocorreu a criação dos cursos de Economia e Administração e, por fim, a criação dos diversos cursos de pós-graduação.

Silva e Machado (2006) relatam que o ensino de administração vem passando por um processo de ampliação com a criação de novos cursos, fato que vem apresentando, como consequência, o aumento do número de alunos. De acordo com o censo da educação superior disponibilizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP/MEC, 2015) o curso de bacharelado em Administração agrega o maior número de alunos matriculados no ensino superior. Conforme o referido censo o total de matriculados já soma 793.564 alunos nos cursos que formam futuros bacharéis em Administração, que representam 12% do universo de alunos matriculados em Instituições de Educação Superior (IES) brasileiras.

Logo, um curso com dimensões tão grandes é alvo de diversas pesquisas por ser representativo na formação de futuros profissionais. Várias destas contam como proposta analisar aspectos envolvidos com a qualidade do ensino em Administração no Brasil. A satisfação com o curso é um desses aspectos. A satisfação é um aspecto relevante para que o acadêmico possa realizar com sucesso o processo necessário até a formação profissional, no caso a graduação, assim apontam Anderson, Fornell & Lehmann (1994), Souza, Alves e Buss (2008), Tomio e Souza (2008), Mainardes e Domingues (2009), Mainardes e Domingues (2010), Souza e Reinert (2010), Coscodai e Arbex (2011) e Helena (2011), não findando a lista.

Conforme comentam Bardagi *et al.* (2006, p. 70) “em um contexto de formação profissional como o período universitário, a satisfação pode ser entendida como um sentimento de identificação, ajustamento à área de formação em termos de bem estar e comprometimento”. Para as IES, manter os discentes satisfeitos é um indicador de *performance*, uma vez que estes influenciam positivamente a percepção da sociedade e de futuros estudantes e contribui com o engajamento do discente com o curso. Enquanto uma percepção negativa terá efeito contrário (MAINARDES; DOMINGUES, 2010). Além disso, a origem de problemas relevantes nas IFES, como o baixo desempenho, integração reduzida, insucesso e dos estudantes, em alguns casos, até mesmo o abandono do curso estão associadas ao não atendimento das expectativas do corpo discente, gerando a insatisfação (SCHLEICH; POLYDORO, SANTOS, 2006; DIOGO *et al*., 2016).

Diversos estudos procuram medir o nível de satisfação dos discentes em relação à graduação em Administração, muitos destacam os aspectos que mais influenciam na satisfação daquelas IES onde as pesquisas foram realizadas. Rolim *et al.* (2007) identificaram a importância de um trabalho colaborativo entre o corpo docente e discente como um aspecto relevante para a satisfação dos estudantes, uma vez que a maneira, direta ou indireta, que o docente se relaciona com o discente interfere no nível de satisfação do mesmo.

A estrutura curricular e o corpo docente foram os principais responsáveis pela satisfação na pesquisa realizada por Souza, Alves e Buss (2008), os mesmos componentes foram os principais causadores tanto da satisfação, quanto da insatisfação na pesquisa de Souza e Reinert (2010).

Numa pesquisa realizada em uma IES Mainardes e Domingues (2010) concluíram que o ambiente universitário (clima no *campus*) e a imagem que os alunos têm de uma forma geral da IES eram os aspectos que mais influenciavam a satisfação. Já as atividades desportivas, culturais e associações entre alunos ocupavam o primeiro lugar no que gera insatisfação, acompanhados do gerenciamento e solução de reclamações que veio logo em seguida.

O resumo das pesquisas já citadas aponta para aspectos voltados aos serviços que a instituição dispõe ao estudante, que atribui escalas diferenciadas de valor e julgamento, definindo seu nível de satisfação. Porém, como aponta Bardagi, Lassance, Paradiso (2003), a identificação com o curso é um importante motivo para a satisfação com a graduação e consequentemente com a profissão. Analisar se o discente tinha como primeira opção o curso de Administração é um fator que pode influenciar diretamente o nível de satisfação futuro do estudante.

A escolha da carreira pode ser realizada conhecendo-se muito pouco sobre a totalidade das implicações das tarefas, dificuldades e responsabilidades e também não existe uma preocupação sistemática da escola ou da família em ensinar a filhos ou alunos habilidades de tomada de decisão (BARDAGI; LASSANCE; PARADISO, 2003). Além disso, Bardagi *et al.* (2006) destacam que no decorrer do desenvolvimento vocacional, especialmente no sistema formativo brasileiro, a passagem pelo ensino superior é quase uma unanimidade nas expectativas dos adolescentes e adultos jovens. Assim sendo, o grande desejo de realizar um curso superior somado a falta de preparação necessária para a escolha do curso pode gerar uma opção de forma precipitada, podendo acarretar em uma frustação na formação profissional sob a forma de desistência do curso, insucesso profissional.

Existe um índice elevado de discentes da graduação em Administração que não tinham o curso como primeira opção ao prestar vestibular, assim apontam Silva *et al.* (2005) em seu estudo, onde 38,9% dos estudantes disseram não ter o curso de Administração como primeira opção, resultado que se aproxima do encontrado por Krüger Junior *et al.* (2011) quando salientam que 37,5% dos estudantes não tinham o curso como primeira opção. Já Coscodai e Arber (2011) revelam que 47% dos discentes de uma IES pública também demonstraram que o curso de Administração não era a primeira opção, indicando também que houve uma queda no nível de satisfação dos estudantes com o passar dos anos no curso, gerando uma argumentação de que a queda significativa de satisfação ao longo do curso se justificava pelo fato de quase metade dos estudantes não terem o curso de Administração como primeira opção, sugerindo estudos que pudessem analisar essa relação entre opção pelo curso e satisfação.

Mediante o exposto, a presente pesquisa tem como objetivo analisar se os estudantes que escolhem o curso de administração como primeira opção têm um nível de satisfação superior em relação ao nível de satisfação dos estudantes que não escolhem o curso como primeira opção. Esta pesquisa pode contribuir com o entendimento da satisfação do discente com o curso e com a IES, uma vez que a inclusão do atributo “opção pelo curso” pode gerar uma pesquisa mais abrangente e que traga novos resultados e informações, melhorando práticas de gestão das IES, em especial a seleção dos candidatos e a oportunidade de deslocamentos para outros cursos dentro da IES, bem como novas estruturas curriculares que permitam um imbricamento entre vários cursos na qual os estudantes decidam após alguma experiência com os conteúdos.

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

Diante dos pontos acima citados a seguinte pergunta norteará esta pesquisa: Como a opção pelo curso infere no nível de satisfação do discente de Administração?

1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral desta pesquisa é analisar se os estudantes que escolhem o curso de administração como primeira opção têm um nível de satisfação superior em relação ao nível de satisfação dos estudantes que não escolhem o curso como primeira opção.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Verificar o nível de satisfação do discente em Administração;
- Comparar o nível de satisfação dos discentes que escolheram e o dos que não escolheram o curso de Administração como primeira opção para os três atributos qe compõem o indicador de satisfação;
- Comparar o nível de satisfação dos discentes que escolheram e o dos que não escolheram o curso de Administração como primeira opção para cada atributo (IES, Estrutura e Curso) de forma individual.

1.4 JUSTIFICATIVA

1.4.1 Justificativa teórica

Este trabalho se mostra relevante já que pode contribuir com o entendimento da satisfação do discente com o curso e com a IES, uma vez que a inclusão do atributo primeira ou segunda opção pode gerar uma pesquisa mais abrangente e que traga novos resultados e informações. Como explicam Walter, Tontini e Domingues (2005), a satisfação dos discentes e a qualidade dos serviços são fundamentais para o campo educacional, sendo assim, a

pesquisa procura ampliar o conhecimento e melhorar o entendimento da satisfação no ensino, capacitando gestores acadêmicos quando do entendimento de critérios de seleção de estudantes, processos de remoção ou transferência, mapeamento de competências no momento da seleção e demais aspectos envolvidos com a escolha do discente pelo curso e a aprovação pela IES.

Através da comparação realizada nesse estudo entre o nível de satisfação dos discentes que escolheram e o dos que não escolheram Administração como primeira opção será possível identificar mais plenamente o problema da insatisfação discente e, a depender dos resultados, verificar como a questão está sendo encarada trazendo possibilidades de inserção de novas ferramentas para elevar a satisfação do discente.

1.4.2 Justificativa Prática

Sob uma perspectiva prática este estudo é importante na medida que inclui um critério novo como fator de interferência na satisfação do discente de Administração e abre a opção para que novas pesquisas sejam realizadas buscando um desenvolvimento acadêmico na área e visando melhorar práticas de gestão das IES, em especial a seleção dos candidatos e a oportunidade de deslocamentos para outros cursos dentro da IES, bem como novas estruturas curriculares que permitam um imbricamento entre vários cursos na qual os estudantes decidam após alguma experiência com os conteúdos.

1.4.3 Justificativa pessoal

É comum que ingressantes no curso de Administração tenham em seu primeiro período disciplinas que contam com apresentações e dinâmicas, nessas situações perguntas como “Você realmente queria cursar Administração?”, “Por que você optou pelo curso de Administração?” sempre acontecem. Nas minhas experiências como discente as respostas demonstraram que existe um número considerável de estudantes que cursam Administração mas não por que sonhavam em fazer o curso ou por que se encaixavam com o perfil da futura profissão, por exemplo, na verdade muitos estavam ali por estarem indecisos ou por que escolheram o curso como segunda ou terceira opção, algo do tipo passei e vou cursar porque não passei no curso que desejavam.

Juntamente com a necessidade de apresentar o TCC veio a lembrança deste problema e comecei a pensar no que ele poderia acarretar, uma questão que ganhou evidência foi saber se esse discente que optou pelo curso como segunda e as vezes terceira opção teria a mesma satisfação em cursar Administração quando comparado a um discente que sempre quis cursar Administração e que sempre teve o curso como primeira opção, esta questão me mobilizou a efetuar esta pesquisa.

No próximo capítulo serão discutidos a fundamentação teórica e em seguida os procedimentos metodológicos utilizados na investigação empírica. Logo após serão apresentados os resultados e, por fim, as considerações finais.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Administração: Indecisão e segunda opção

A vitória de passar no vestibular e ingressar na universidade é quase unanimidade na expectativa dos adolescentes e adultos jovens brasileiros (LASSANCE, 1997; BARDAGI *et al.,* 2006), em grande parte não importa o curso, o entusiasmo gerado pela aprovação soluciona o problema, afinal estão na universidade, mesmo entrando em um curso que não seria sua primeira opção. Porém, muitas vezes após o entusiasmo ocorre a decepção e a continuidade do curso acontece pelo prestígio de cursar uma universidade, que é vivenciado como mais relevante do que a escolha propriamente dita e o passar no vestibular é visto como uma promoção pessoal (LASSANCE, 1997).

Também ocorrem muitas situações em que a profissão e o curso dos "sonhos" são abandonados em virtude da realidade socioeconômica e de necessidades financeiras imediatas. As classes populares adotam atitudes realistas, o desejo de consumo e a pressão familiar são algumas das razões para uma escolha profissional focada em aspectos financeiros imediatos (SILVA *et al.,* 2005).

A escolha profissional e a consequentemente definição do caminho que instrua até a profissão representam um processo difícil, no qual o adolescente se encontra diante das responsabilidades que passa a assumir na definição de seu futuro como cidadão e o sistema utilizado pelas escolas e pela maioria das famílias brasileiras não lhe proporcionam as habilidades necessárias para essa tomada de decisão (MAGALHÃES; REDIVO, 1998; BARDAGI; LASSANCE; PARADISO, 2003; CAMARGOS *et al.,* 2008). Magalhães e Redivo (1998, p. 9), ainda falando sobre o adolescente, reforçam que este sistema:

> Não o exercita para examinar os valores, interesses e aptidões que caracterizam sua individualidade, por outro lado, também não oportuniza uma exploração sistemática e reflexiva do mundo do trabalho na sua complexidade e em suas vicissitudes. O adolescente acaba por fazer opções insatisfatórias devido à carência de um projeto de vida, utilizando fantasias e um baixo senso de realidade.

A opção pelo curso de Administração evidência boa parte dos problemas acima relatados, pois como incitam Souza e Reinert (2009) a indecisão é um dos motivos de entrada do curso, e possui frequência relativamente alta, suscitando preocupação e motivando a realização de pesquisas. Este motivo é caracterizado pela exclusão de alternativas, razão pela

qual a opção pelo curso parece ter sido realizada no momento da inscrição, após uma breve comparação com outros cursos e carreiras.

Santos e Sá (2001) relataram que quando perguntados sobre o motivo da escolha do curso de Administração as respostas mais frequentes apontam para as transcrições a seguir: "Eu, pra falar a verdade, fiz Administração por falta de opção, porque eu não sei o que eu quero fazer", bem como "Eu queria uma coisa mais ampla assim... nada ligada a Medicina, nada ligada a Engenharia, nada ligada a Humanidade, nada. Aí eu optei por Administração e nem fiz pesquisa, foi por exclusão". Por fim, outro discente também demonstrou sua opção por exclusão na medida que indicou que "Eu escolhi Administração por eliminação, em relação a outros cursos".

A escolha pelo curso de Administração também passa pela ausência de uma vocação definida até o ensino médio (CAMARGOS *et al.,* 2008) e muitos estudantes podem entrar no curso devido ao amplo mercado que envolve a Administração e ficarem a espera de se adaptarem a profissão. Quando isso não se concretiza, a motivação cai e aumenta a insatisfação com o curso (COSCODAI; ARBEX, 2011).

Assim sendo, as informações relatadas acima revelam características como as já relatadas na introdução, de modo que existe um alto índice de estudantes que não têm o curso de Administração como primeira opção e mesmo assim cursam, e como Souza e Reinert (2009) já afirmavam, o conhecimento do processo de escolha de um curso de graduação pode ser utilizado para a ciência das variáveis que possam gerar a insatisfação dos discentes. Coscodai e Arber (2011) entendem que não ter o curso de Administração como primeira opção pode ser um fator crucial para que o nível de insatisfação cresça durante o curso. Parece, então, que estudar a preferência do estudante pelo curso é um importante fator para se entender a satisfação dele com o curso.

2.2 Atributos de Satisfação com o curso

A satisfação consiste em sensações de prazer ou frustração resultantes de um comportamento percebido de um produto ou serviço em relação às expectativas do consumidor. Ou seja, 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 (KOTLER, 2007). Quando um fator (externo) diminui a tensão (interna)

existe uma satisfação, ou seja, a satisfação é a diminuição ou a eliminação de uma necessidade (ARCHER, 1997).

A necessidade de se manter os consumidores satisfeitos é um pressuposto central para as organizações (KOTLER, 1998). A satisfação é uma variável de administração essencial para se alcançar os objetivos estratégicos (NAVARRO; IGLESIAS; TORRES, 2005). Desta forma, como explicam Walter, Tontini e Domingues (2005), a satisfação dos discentes e a qualidade dos serviços são fundamentais para o campo educacional. Assim sendo, na busca pelos atributos relevantes para a satisfação dos alunos no sistema de ensino superior, compreender a qualidade dos serviços ofertados pela IFES é um passo importante a ser considerado (STALLIVIERI, 2006). Os atributos que serão apresentados sobre a satisfação dos discentes são: IFES (Instituição Federal de Ensino Superior), Estrutura da IFES e o Curso e foram dispostos por Mainardes e Domingues (2008).

A estrutura necessária para o funcionamento dos serviços educacionais e das necessidades derivadas da IFES, assim como sua manutenção, é de total responsabilidade da gestão. A IFES tem como 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. 100-101).

As instituições públicas muitas vezes sofrem com a falta de estrutura necessária para o desenvolvimento de suas atividades, destacam-se principalmente as condições deficitárias de infraestrutura física. O sucateamento da infraestrutura provém da falta de reformas e de instalações antigas, além disso, existem outras dificuldades como salas de aula superlotadas e bibliotecas inadequadas. Muitos desses problemas estão enraizados na baixa competência de execução orçamentária (limitação de recursos ou baixa eficiência alocativa). As condições proporcionadas pela infraestrutura podem facilitar ou dificultar o desenvolvimento do estudante universitário, além de ser um aspecto extremamente relevante para a qualidade do ensino, afetando assim o nível de satisfação do graduando (MARQUES; PEREIRA; ALVES, 2010).

Em relação ao atributo IFES, atrair discentes é fundamental em qualquer tipo de IFES que tem uma visão de crescimento, de sobrevivência e de contribuição da IFES para a sociedade, onde a alta competitividade é garantida mediante a gama de opções que surgiram com o crescimento de número de IES (MAINARDES; ALVES; DOMINGUES, 2011),

mesmo em organizações públicas que não têm fins lucrativos, mas têm pautas tão importantes quanto como a capitação de recursos, por exemplo. Como Kotler (1998) destaca, as instituições de ensino sem fins lucrativos devem perceber o quanto o Marketing é essencial, já que elas também precisam conquistar o consumidor e consolidar uma imagem positiva e madura entre seus públicos.

Uma vez que alunos satisfeitos ajudam a consolidar a imagem da instituição perante a sociedade e novos ingressantes (MARQUES; PEREIRA; ALVES, 2010; MAINARDES; DOMINGUES, 2010) identificar como os atributos afetam diretamente na satisfação dos alunos é de muita importância para que a IFES tenha um gerenciamento eficaz.

O atributo curso conta com três aspectos importantes para a avaliação do nível de satisfação do estudante universitário em relação ao curso. De acordo com Gonçalves *et al.* (2008) são: (1) dar oportunidades para que os alunos possam sugerir melhorias no curso; (2) incentivar para que os alunos apresentem o retorno sobre os métodos disponibilizados de ensino-aprendizagem e; (3) permitir que as IFES façam buscas por melhores práticas, construindo variáveis de melhoria junto ao mercado. Esses aspectos possibilitam uma análise conjunta de fatores que são determinantes na qualidade do curso oferecido pela instituição. Os gestores (e a gestão como espaço de ação) devem estarem cientes que, como demonstra Kotler (2007), se um produto/serviço tem suas expectativas atendidas, não atendidas ou superadas pode causar sensações de frustação, satisfação ou encantamento, respectivamente. Ou seja, mensurar a satisfação dos estudantes, bem como avaliar suas expectativas quanto ao serviço que estão recebendo, torna-se fundamental para se adquirir um feedback mais amplo da percepção do estudante acerca da qualidade do curso.

Para Mainardes e Domingues (2008) a satisfação envolve três dimensões, (1) A IFES que tem como características 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; (2) A estrutura da IFES que está relacionada a 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 e; (3) o 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.

A percepção dos alunos do corpo discente a respeito dos atributos IFES, estrutura da IFES e do curso somada a primeira ou segunda opção do graduando pelo curso pode gerar para a instituição uma fonte de informações mais completa, que será relevante na otimização da gestão e da tomada de decisão.

3. DECISÕES METODOLÓGICAS

Neste capítulo a classificação da pesquisa, bem como os procedimentos de fato empregados para sua realização serão apresentados, nesta ordem.

Assim, esta pesquisa caracteriza-se 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). A população da pesquisa é formada pelos estudantes do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Centro Acadêmico do Agreste (CAA), localizado no município de Caruaru, agreste pernambucano, que 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), local onde foi realizado todo o processo de pesquisa e coleta de dados.

Este trabalho tem como pauta a busca de respostas para a seguinte problemática: Como a opção pelo curso infere no nível de satisfação do discente de Administração? Mais detalhadamente este trabalho procura analisar as variáveis relativas a IFES, a estrutura da IFES e ao Curso e o nível de satisfação de cada aluno em relação a essas variáveis comparando a diferença entre os que optaram ou não pelo curso como primeira opção.

Esta pesquisa usará como fonte de informações a base de dados levantada por Mergulhão (2016), uma vez que conta com as informações necessárias para alcançar o objetivo desta pesquisa, que é analisar se os estudantes que escolheram o curso de administração como primeira opção têm nível de satisfação superior em relação aqueles que escolheram o curso por segunda opção.

O Curso de Administração da UFPE/CAA no período de coleta contava com 687 alunos matriculados e foi escolhido para esta pesquisa tendo em vista principalmente os fatos relatados na Justificativa Pessoal, que está disposta na primeira seção, que ressalta um problema encontrado neste campus, além da disponibilidade e abertura encontrada pelo pesquisador na IFES em questão. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário dividido em duas seções, desenvolvido na base *Google Docs* e disponível para consulta no apêndice deste trabalho. A primeira seção coletou o perfil socioeconômico de cada discente, já a segunda teve como finalidade identificar os atributos de melhor desempenho na satisfação dos discentes, sendo composto por 35 itens e 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) por Mergulhão

(2016) 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 Mergulhão (2016) abordou os estudantes fazendo uma breve apresentação da pesquisa, questionando se o mesmo teve acesso ou não ao questionário *online* e coletando as respostas pessoalmente. 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 nos grupos em redes sociais, bem como via e-mail das turmas matriculadas.

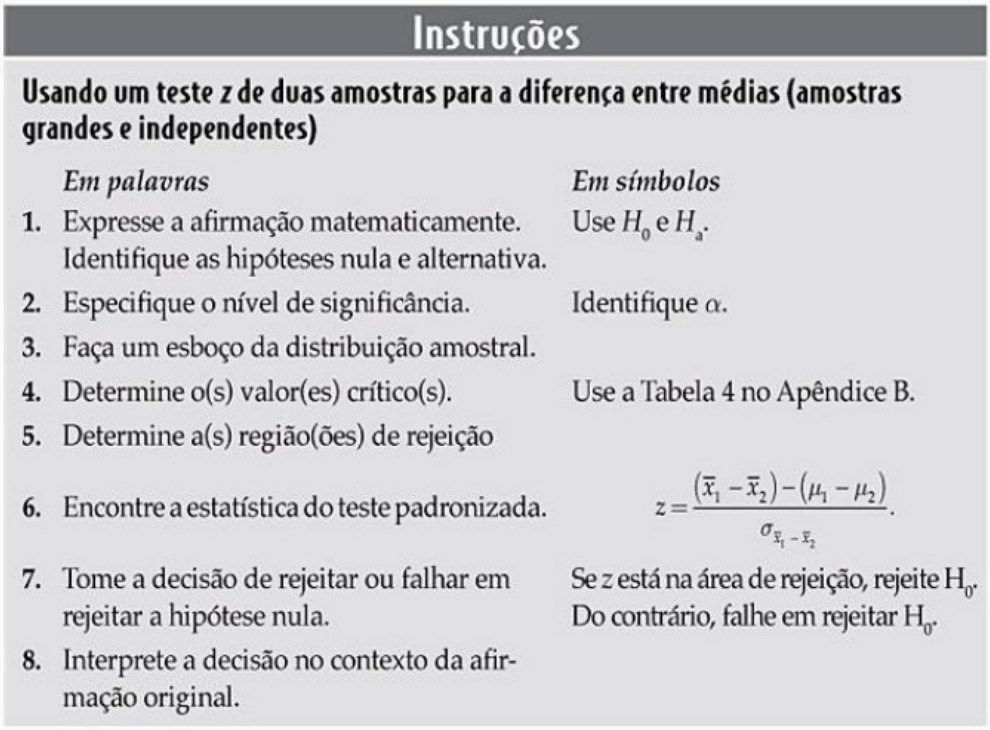
O procedimento de coleta de dados visou manter a confiabilidade, visto que tanto nas modalidades (*online* e presencial) não houve a interferência do pesquisador, onde a participação dos entrevistados ocorreu de forma voluntária. Mesmo com um curto período de coleta de dados, julgamos que o total de 147 questionários válidos frente aos 687 discentes matriculados no semestre se mostrou adequado para os propósitos desta pesquisa, representando uma participação de 21,40%.

Após a coleta de dados, a amostra foi dividida em dois grandes grupos independentes, ou seja, não há relacionamento entre os indivíduos dos grupos (LARSON; FARBER, 2010): Grupo 1 – Alunos que escolheram o curso de Administração como primeira opção (n=96) e Grupo 2 – Alunos que não escolheram o curso de Administração como primeira opção (n=51). Como se vê, ambos os grupos contam com mais de 30 elementos, acatando o teste de diferença de médias (LARSON; FARBER, 2010). A partir desta divisão foi realizada a média

de satisfação de cada discente em relação a pontuação dada aos atributos acima citados: IFES, Estrutura da IFES e Curso.

Logo após foi feita a média geral com a utilização das médias individuais, resultando assim na média geral de satisfação daqueles discentes que escolheram Administração como primeira opção e na média geral daqueles que não escolheram o curso como primeira opção, para que assim se pudesse comparar as médias dos dois grupos e analisar se a preferência pelo curso interfere na satisfação do discente. Em seguida o mesmo procedimento foi realizado para cada atributo separadamente, obtendo-se também as médias do nível de satisfação de cada atributo para os dois grupos. Como se percebe na construção de Mainardes e Domingues (2008), são três atributos que integram o indicador de satisfação e apenas um destes revela a satisfação com o curso, já que os demais tratam da IFES e da Estrutura. Por isso se mostrou importante entender como a preferência pelo curso afeta a satisfação no geral e também em cada um dos atributos, em particular com o curso.

O tratamento dos dados se apoiou no teste de médias para amostras grandes e independentes, seguindo os procedimentos apontados por Larson e Farber (2010), bem como Stevenson (1981), que envolvem: (1) O estabelecimento das hipóteses a serem testadas (H_0 e H_a); (2) A definição do nível de significância (α); (3) O estabelecimento dos valores críticos (z_c); (4) O cálculo da estatística de teste z e; (5) A interpretação do indicador para a afirmação a ser confirmada (H_a). Esta sequência está esquematicamente apresentada na figura 1. A escolha do teste para diferença de médias se mostrou oportuno para esta pesquisa, visto que o objetivo é verificar se há diferença neste indicador em grupos independentes.



Instruções

Usando um teste z de duas amostras para a diferença entre médias (amostras grandes e independentes)

	Em palavras	*Em símbolos*
1.	Expresse a afirmação matematicamente. Identifique as hipóteses nula e alternativa.	Use H_0 e H_a.
2.	Especifique o nível de significância.	Identifique α.
3.	Faça um esboço da distribuição amostral.	
4.	Determine o(s) valor(es) crítico(s).	Use a Tabela 4 no Apêndice B.
5.	Determine a(s) região(ões) de rejeição	
6.	Encontre a estatística do teste padronizada.	$z = \frac{(\bar{x}_1 - \bar{x}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sigma_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}}$.
7.	Tome a decisão de rejeitar ou falhar em rejeitar a hipótese nula.	Se z está na área de rejeição, rejeite H_0. Do contrário, falhe em rejeitar H_0.
8.	Interprete a decisão no contexto da afirmação original.	

Figura 1: Instruções para o teste de diferença entre médias
Fonte: Larson e Farber (2010, p. 355)

A primeira etapa para o uso deste tipo de teste é definir as hipóteses a serem testadas, como segue:

> **Hipótese Inicial (H_o)** [$\mu 1 \leq \mu 2$] – Implica dizer que não há diferença na satisfação do discente que escolheu o curso de administração como primeira opção para aqueles que não escolheram o curso de administração como primeira opção e;
>
> **Hipótese alternativa (H_a)** [$\mu 1 > \mu 2$] – Implica dizer que há diferença na satisfação do discente que escolheu o curso de administração como primeira opção para aqueles que não escolheram o curso de administração como primeira opção.

O nível de significação também foi definido, como etapa complementar ao estabelecimento das hipóteses, como sugerem Larson e Farber (2010), e os valores críticos são apresentados no quadro 1.

Nível de Significância (α)	**Valores Críticos (z_c)**	**Área de aceitação da afirmação (H_a)**
$\alpha = 0{,}01$	2,575	*z test* > 2,575
$\alpha = 0{,}05$	1,960	*z test* > 1,960
$\alpha = 0{,}10$	1,645	*z test* > 1,645
$\alpha = 0{,}15$	1,280	*z test* > 1,280

Tabela 1: Nível de significância e valores críticos
Fonte: Larson e Farber (2010)

Os valores críticos (z_c) e o nível de significância (α) não foram fixados *a priori*, uma vez que o teste z permite que se interprete não apenas se é ou não estatisticamente significativa a diferença entre as médias, mas também se o é em qual nível de significância. Logo, o nível de significância foi deixado em aberto e analisado após o teste se os grupos apresentam médias diferentes em algum nível de significância, já que nas ciências sociais aceita-se um nível de significância mais frouxo, diferente do habitual 5% ($p<0,05$), como indica Gabriel (2014), dando mais enfoque na construção teórica do teste do que a frieza da estatística.

Todo o procedimento estatístico, os testes, a tabulação e construção de tabelas e quadros contou com o suporte do *software* Excel®, seguindo as etapas propostas por Larson e Farber (2010).

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta pesquisa tem como objetivo analisar se os estudantes que escolhem o curso de administração como primeira opção têm um nível de satisfação superior em relação ao nível de satisfação dos estudantes que não escolhem o curso como primeira opção. Em busca do atendimento deste objetivo este capítulo apresenta a análise dos resultados obtidos com os questionários.

Quando questionado aos discentes se o curso de Administração foi sua primeira opção de curso 65,31% (96) responderam que sim e 34,69% (51) responderam que não.

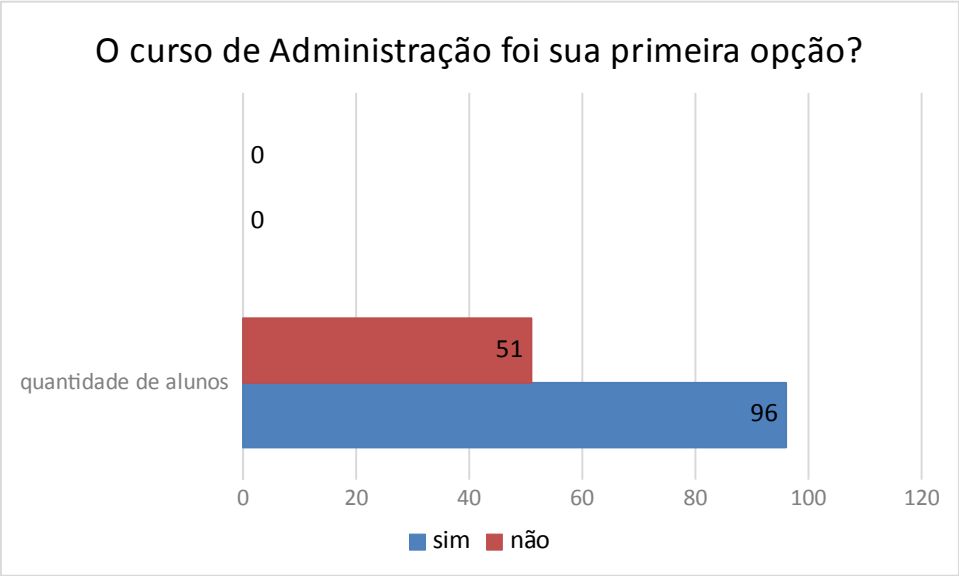


Figura 2: Administração foi sua primeira opção
Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Assim como nas pesquisas de Silva *et al.* (2011), Krüger Junior *et al.* (2011) e Coscodai e Arber (2011) onde respectivamente 38,9%, 37,5% e 47% dos estudantes disseram não ter o curso de Administração como primeira opção, esta pesquisa, que contou com 34,69% dos estudantes nesta mesma situação, continuou demonstrando que existe um índice elevado de discentes da graduação em Administração que não tinham o curso como primeira opção ao prestar vestibular.

A tabela 2 demonstra a média de satisfação daqueles discentes que optaram pelo curso como primeira opção e dos que não optaram pelo curso de Administração como primeira opção, para cada um dos três atributos base relatados nesta pesquisa, além da média global que leva em consideração os três atributos juntos. Também na tabela X apresenta-se o desvio padrão das médias.

Grupo	Alunos que escolheram o curso de Administração como 1ª Opção		Alunos que NÃO escolheram o curso de Administração como 1ª Opção		Total	
n	96		51		147	
Atributos de Satisfação	**Média**	**Desvio Padrão (σ)**	**Média**	**Desvio Padrão (σ)**	**Média**	**Desvio Padrão (σ)**
IFES	2,9323	0,5810	2,8216	0,7220	2,8939	0,6332
Estrutura	2,6563	0,6151	2,6667	0,7309	2,6599	0,6551
Curso	3,2684	0,6830	3,2537	0,7259	3,2633	0,6957
Global	3,0324	0,5536	2,9961	0,6253	3,0198	0,5776

Tabela 2: Média de satisfação e desvio padrão
Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Sendo assim, utilizar a base do questionário formulada na pesquisa de Mainardes e Domingues (2008) que se baseia nos três atributos base (IFES, Estrutura e Curso) para a formação da média de satisfação do discente e realizar uma comparação entre o Grupo 1 e o Grupo 2 (alunos que não escolheram ADM como primeira opção) servirá de teste para o argumento de Bardagi, Lassance e Paradiso (2003) já que as autoras afirmam que a primeira opção pelo curso é um fator crucial e determinante para um bom nível de satisfação.

Atributos de Satisfação	Média das atribuições dos estudantes			
	Grupo 1 (1ª Opção)	*Grupo 2 (ñ 1ª Opção)*	*Diferença*	*z test*
IFES	2,9323	2,8216	3,92%	0,9446
Estrutura	2,6563	2,6667	-0,39%	-0,0868
Curso	3,2684	3,2537	0,45%	0,1187
Global	**3,0324**	**2,9961**	**1,21%**	**0,3489**

Nível de Significância (α)	Valores Críticos (z_c)	Área de aceitação da afirmação (H_a)
α = 0,01	2,575	*z test* > 2,575
α = 0,05	1,960	*z test* > 1,960
α = 0,10	1,645	*z test* > 1,645
α = 0,15	1,280	*z test* > 1,280

Tabela 3: Média das atribuições e Z test
Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Como é possível verificar na tabela 3 ao nível de significância (α) 0,01, 0,05, 0,10 ou 0,15 não há evidência suficiente para apoiar a afirmação de que os estudantes que escolheram a Administração como primeira opção tem nível de satisfação superior aos que não escolheram, nem no índice integral nem tampouco nos três atributos que compõem o índice, embora a média global seja 1,21% superior para o grupo que escolheu o curso como primeira opção. Ao contrário, a evidência sugere que ao nível de 0,01 as médias de satisfação são estatisticamente iguais (z=2,575).

Assim sendo, apesar das afirmações de Bardagi, Lassance e Paradiso (2003) acerca da primeira opção pelo curso influenciar positivamente a satisfação do discente, assim como a hipótese dos discentes que não escolheram o curso como primeira opção terem um nível menor de satisfação retratada na pesquisa de Coscodai e Arber (2011), fica claro que na amostra observada nesta pesquisa não existe diferença significativa na satisfação daqueles discentes que optaram ou não pelo curso de Administração como primeira opção. Logo, ao menos neste trabalho, não existe respaldo para argumentar em favor da influência da opção pelo curso na satisfação do discente, falhando em rejeitar a hipótese inicial (H_o).

O atributo **IFES** leva em consideração 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. Observando a tabela 4 se verifica que este atributo ficou com uma média de satisfação próxima da indiferença nos dois grupos, tendo em vista que a média 3 se caracteriza como indiferença por parte do discente.

Atributo	*Grupo 1 (1ª Opção)*	*Grupo 2 (ñ 1ª Opção)*	*Diferença*	*z test*
IFES	2,9323	2,8216	3,92%	0,9446

Nível de Significância (α)	**Valores Críticos (z_c)**	**Área de aceitação da afirmação (H_a)**
α = 0,01	2,575	*z test* > 2,575
α = 0,05	1,960	*z test* > 1,960
α = 0,10	1,645	*z test* > 1,645
α = 0,15	1,280	*z test* > 1,280

Tabela 4: Média das atribuições e Z test (IFES)
Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

O atributo **Estrutura** que leva em consideração questões como 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, demonstrou a menor média de satisfação, como se apresenta na tabela 5, não sendo estatisticamente significativa a diferença em níveis de significância de 0,01, 0,05, 0,10 e 0,15.

Atributo	*Grupo 1 (1ª Opção)*	*Grupo 2 (ñ 1ª Opção)*	*Diferença*	*z test*
Estrutura	2,6563	2,6667	-0,39%	-0,0868

Nível de Significância (α)	Valores Críticos (z_c)	Área de aceitação da afirmação (H_a)
α = 0,01	2,575	*z test* > 2,575
α = 0,05	1,960	*z test* > 1,960
α = 0,10	1,645	*z test* > 1,645
α = 0,15	1,280	*z test* > 1,280

Tabela 5: Média das atribuições e Z test (Estrutura)
Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Algumas características do campus e dos discentes do curso talvez possam interferir diretamente na média do atributo estrutura. O curso de Administração da UFPE no campus do Agreste é disponibilizado em dois turnos: manhã e noite. Muitos estudantes advêm de cidades vizinhas chegando somente para as aulas e indo embora assim que essa atividade se encerra, ou seja, esses discentes não possuem vínculo diário com o restante da estrutura a não ser a sala de aula. Portanto, podem não ser totalmente capazes de avaliar a qualidade dos elementos que compõem o atributo Estrutura.

Além disso, 44% (101) dos discentes estão empregados (figura XX), o que reforça o argumento de que muitos dos discentes só frequentam a universidade no horário da aula e não tem contato diário com o restante da estrutura.

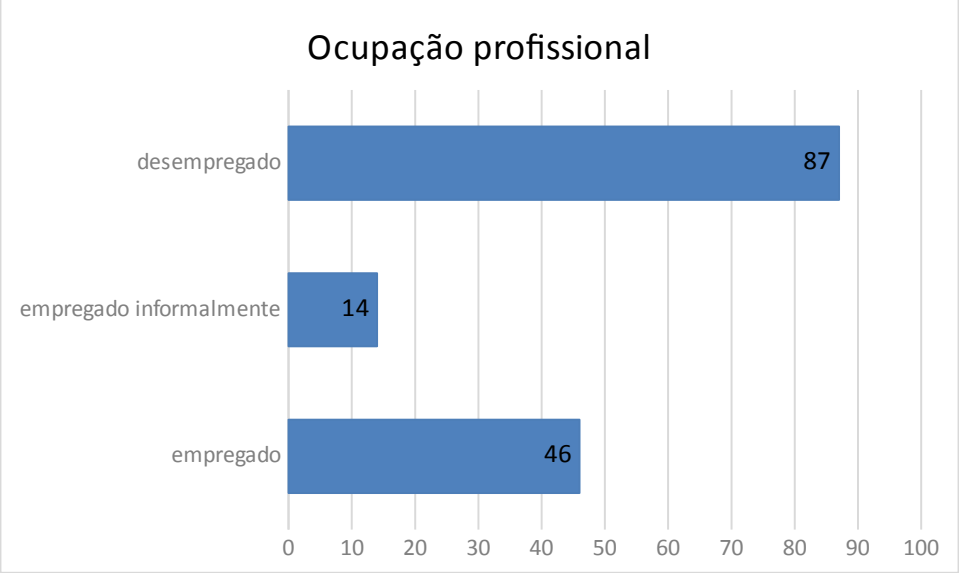


Figura 3: Ocupação profissional
Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

O atributo **Curso** conta com o maior nível de satisfação, ou seja, os aspectos pesquisados como 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, obtiveram a maior média e demonstraram que os discentes da IFES em questão se encontram mais satisfeitos com este atributo, quando comparado aos demais atributos, conforme apresentado na tabela 5.

Atributo	*Grupo 1 (1ª Opção)*	*Grupo 2 (ñ 1ª Opção)*	*Diferença*	*z test*
Curso	3,2684	3,2537	0,45%	0,1187

Nível de Significância (α)	**Valores Críticos (z_c)**	**Área de aceitação da afirmação (H_a)**
α = 0,01	2,575	*z test* > 2,575
α = 0,05	1,960	*z test* > 1,960
α = 0,10	1,645	*z test* > 1,645
α = 0,15	1,280	*z test* > 1,280

Tabela 5: Média das atribuições e Z test (Curso)
Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

De acordo com a lista elaborada pela empresa britânica Qauacquarelli Symonds (QS) em 2016 a UFPE liderou o ranking de universidades do Norte e Nordeste, ficando em 15º lugar no Brasil e em 44º lugar na América Latina. Esta é uma característica interessante à medida que os aspectos utilizados para definir a satisfação no atributo Curso como "Imagem do curso" e "Qualidade do curso" podem sofrer influência no resultado, dado o ranking e a imagem da UFPE na sociedade. Este fato pode interferir diretamente na média de satisfação do atributo, porém mesmo o atributo **Curso** não demonstrou diferença relevante em termos de satisfação, tendo, inclusive tendência a uma satisfação entre BOM (3) e ÓTIMO (4), diferente dos demais atributos que oscilam entre o regular (2) e o bom (3).

Uma questão global dos resultados aponta, como a tabela 6 reforça, que a média geral de satisfação é aproximadamente 3 em um universo de 1 a 5, ou seja, no máximo os discentes se demonstraram indiferentes em relação a satisfação na IFES, se analisarmos todas as médias do grupo 1 e 2 em todos os atributos e no global apenas em três casos ocorreram médias maiores que 3, as outras cinco médias foram menores que 3. Logo, é possível afirmar que os estudantes participantes (21,4% da população da pesquisa) estão indiferentes quanto à satisfação com o curso (média próxima de 3). Este resultado é importante e deve ser tratado com atenção, já que como afirmam Walter, Tontini e Domingues (2005) a satisfação dos discentes e a qualidade dos serviços são fundamentais para o campo educacional, além disso a satisfação é uma variável da administração essencial para se alcançar os objetivos estratégicos (NAVARRO; IGLESIAS; TORRES, 2005) o que torna a sua manutenção um pressuposto central para as organizações (KOTLER, 1998), também aqui as IES

Atributos de Satisfação	Média das atribuições dos estudantes			
	Grupo 1 (1ª Opção)	*Grupo 2 (ñ 1ª Opção)*	*Diferença*	*z test*
IFES	2,9323	2,8216	3,92%	0,9446
Estrutura	2,6563	2,6667	-0,39%	-0,0868
Curso	3,2684	3,2537	0,45%	0,1187
Global	**3,0324**	**2,9961**	**1,21%**	**0,3489**

Nível de Significância (α)	Valores Críticos (z_c)	Área de aceitação da afirmação (H_a)
α = 0,01	2,575	*z test* > 2,575
α = 0,05	1,960	*z test* > 1,960
α = 0,10	1,645	*z test* > 1,645
α = 0,15	1,280	*z test* > 1,280

Tabela 6: Média das atribuições e Z test
Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Como nenhuma pesquisa, dentre as analisadas para a formulação deste trabalho, teve como critério analisar a influência da opção pelo curso de Administração no nível de satisfação do discente, este trabalho trás novos resultados a linha de pesquisa mesmo com a negativa da hipótese retratada, onde ficou observado que não existe diferença significativa na satisfação daqueles discentes que optaram ou não pelo curso de Administração como primeira opção.

Ao término da análise foi possível perceber que (1) os discentes de Administração do campus da IFES em questão se demonstram indiferentes quanto à satisfação, em geral não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos em relação aos atributos trazidos nesta pesquisa; e (2) a primeira opção pelo curso não se mostra importante para definir o nível de satisfação, independentemente da opção pelo curso os discentes demonstraram médias de satisfação estatisticamente iguais, o que anula a hipótese de que o discente que teve o curso como primeira opção é mais satisfeito em relação ao que não teve o curso como primeira opção.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa se propôs a analisar, como objetivo geral, se os estudantes que escolhem o curso de administração como primeira opção têm um nível de satisfação superior em relação ao nível de satisfação dos estudantes que não escolhem o curso como primeira opção.

E ao se analisar detalhadamente cada parte da seção anterior constatou-se que ao contrário das bases levantadas e formuladas principalmente por de Bardagi, Lassance e Paradiso (2003) não existem evidências suficientes para apoiar a afirmação de que os estudantes que escolheram o curso de Administração como primeira opção tem nível de satisfação superior aos que não escolheram, nem no índice integral nem tampouco nos três atributos que compõem o índice, ao nível de significância de até 0,15. As evidências colhidas na seção anterior indicam que para ambos os grupos a média de satisfação é estatisticamente igual ao nível de significância de 0,01.

Também foi possível verificar que a indiferença em relação a satisfação é o resultado a partir da amostra aleatoriamente selecionada no campus onde foi realizada a pesquisa. Sugere-se que a IFES dê atenção e procure melhorias em particular para o atributo Estrutura da IFES e seus elementos, pois foi o atributo que apresentou o menor nível de satisfação dentre os três atributos, logo a melhoria da qualidade deve ter seu foco central na disponibilidade na IFES de recursos humanos e materiais, na estrutura da IFES para serviços pedagógicos, na estrutura geral dos cursos, nas estruturas de apoio aos estudos e envolvimento do estudante nas atividades da IFES, na infraestrutura e nas instalações, no refeitório, na cantina, na segurança no campus e nos Serviços de computador. Além disso, também em nível geral o discente se demonstrou indiferente em relação a satisfação. Portanto diante de todos os problemas que podem ocorrer devido à falta de satisfação que foram elencados durante o trabalho e de todos os benefícios trazidos por possuir discentes satisfeitos, a IFES deve atentar-se a questão e buscar melhorar a qualidade também nos demais atributos analisados em busca de uma elevação do nível de satisfação.

Dos 147 estudantes participantes da pesquisa 65,31% dos estudantes disseram ter o curso de Administração como primeira opção e 34,69% dos estudantes que disseram não ter o curso como primeira opção. O **Atributo IFES** que teve médias *Grupo 1 (1ª Opção)* 2,9323 e *Grupo 2 (ñ 1ª Opção)* 2,8216; ficou com uma média de satisfação muito próxima da indiferença nos dois grupos; o **Atributo estrutura** que contou com médias no *Grupo 1 (1ª Opção)* 2,6563 e *Grupo 2 (ñ 1ª Opção)* 2,6667 demonstrou a menor média de satisfação

dentre os atributos; e o **Atributo curso** que teve médias *Grupo 1 (1ª Opção)* 3,2684; *Grupo 2 (ñ 1ª Opção)* 3,2537 contou com a maior média e demonstrou que os discentes da IFES em questão se encontram mais satisfeitos com este atributo. Porém em geral pode-se afirmar que todos os atributos se aproximaram da indiferença na satisfação discente, o que demonstra que o estudante não está satisfeito nem insatisfeito.

A pesquisa contribui de forma positiva para o campus e para o curso de Administração, pois foram demonstrados pontos onde o campus pode melhorar e as principais deficiências encontradas com a análise dos resultados. Vale ressaltar as limitações que a pesquisa teve ao ter sido realizada apenas em uma IFES e contar com apenas 21,4 % do total de estudantes.

Por fim, é sugerida a aplicação desta pesquisa em diferentes regiões do país, devido à grande riqueza cultural da nossa nação e possíveis mudanças nos resultados de acordo com a região. Fica como sugestão a aplicação em outros cursos da instituição pesquisada e também em outras instituições, assim como seria muito pertinente a realização em Instituições privadas. Também se sugere a análise de outros critérios que podem influenciar na satisfação do estudante, a junção destas pesquisas traria profundidade e riqueza a linha de pesquisa e a investigação da hipótese aqui trabalhada.

REFERÊNCIAS

ANDERSON, E. W.; FORNELL, C.; LEHMANN, D. R. Customer satisfaction, market share, and profitability: findings from Swedwn. **Journal of Marketing**, Chicago, IL, v.58, n.3, p.53-66, 1994. Disponível em: <http:// www.periodicos.capes.gov.br>. Acesso em: 28 de março de 2017.

BARDAGI, M. P.; LASSANCE, M. C. P.; PARADISO A. C. Trajetória acadêmica e satisfação com a escolha profissional de universitários em meio de curso. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, 4, 153-166. 2003.

BARDAGI, M. P.; LASSANCE, M. C. P.; PARADISO A. C.; MENEZES, I. A. Escolha profissional e inserção no mercado de trabalho: Percepções de estudantes formados. **Psicologia Escolar e Educacional**, 2006 Jun;10(1). 69-82.

CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO. Dísponível 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 out. 2016.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (CNE). CÂMARA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR (CES). Resolução nº de 13 de Julho de 2005**.** Institui as Diretrizes Curriculares do Curso de Graduação em Administração, bacharelado e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 19 de Jul. 2005.

CAMARGOS, M.A.; GODINHO, L.A.; CAMARGOS, M.C.S; DOS SANTOS, F.S.; RODRIGUES, P.J. Motivos da escolha, percepções e perspectivas de alunos do curso de Administração de IES privadas de Minhas Gerais. **e-Civitas**, v.1, n.1. 2008.

DIOGO, M. F.; RAYMUNDO, L. S.; WILHELM F. A.; ANDRADE, S. P. C.; LORENZO, F. M.; ROST, F. T.; BARDAGI, M. P. Percepções de coordenadores de curso superior sobre evasão, reprovações e estratégias preventivas. **Avaliação**. Campinas; Sorocaba, SP, v. 21, n. 1, p. 125-151, mar. 2016.

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

GIROLETTI, D. Administração no Brasil: potencialidades, problemas e perspectivas. **RAE -Revista de Administração de Empresas**. Vol. 45. Edição Especial Minas Gerais. 2005.

HELENA, L. A. **Satisfação do Aluno: Satisfação do Aluno, enquanto cliente, nas Instituições de Ensino Superior (IES)**. In: Congresso ENANGRAD, 12, São Paulo, 2001.

JÚNIOR, P. R. K.; MELLO, S. P. T.; DINIZ, R. M.; SANTOS, E. G.; NEUENFELDT, C. S.; BARBOSA, L. P**. Pesquisando Causas e Possíveis Soluções Para a Problemática da Evasão em um Curso de Administração numa Universidade Pública no Sul do Brasil.** II Congresso Internacional IGLU (IX colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul), Florianópolis, Santa Catarina, 2011.

KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

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

LARSON, R.; FARBER, B. **Estatística aplicada.** 4. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

LIBÂNEO, J. C. **Organização e gestão da escola: teoria e prática.** 5. ed. Revista e ampliada – Goiânia: MF Livros, 2008.

MAINARDES, E. W.; ALVES, H.; DOMINGUES, J. M. Cursos de administração em instituições privadas de ensino superior: estudo sobre os fatores de atração de estudantes em Joinville, SC. **RGO Revista Gestão Organizacional**, 4(1), 49-59, 2011.

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, J. M. Satisfação de alunos formandos em Administração de Joinville/SC com o seu Curso: Estudo multicaso em Instituições de Ensino Superior Privadas. **Revista Gestão e Planeamento**, Vol.10, n.º 2, pp. 281-299, 2009.

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, J. M. Satisfação em serviços educacionais: estudo multicaso na graduação em administração em instituições de ensino superior de Joinville, SC. Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 32, 2008.

MAGALHÃES, M. REDIVO, A. Re-opção de curso e maturidade vocacional. **Revista da ABOP**, 2(2), 7-28, 1998.

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

NAVARRO, M. M.; IGLESIAS, M. P.; TORRES, P. R. A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. **International Journal of Educational Management**, v. 19, n. 6, p. 505-526, 2005.

ROLIM, R. C.; OLIVEIRA, M. D.; SILVA, T. B.; MESQUITA, M. A. B. **Satisfação com o Curso de Graduação: Um Estudo junto aos Estudantes de Administração da Universidade Federal de Lavras.** ENCONTRO DA ANPAD, XXX, 2007. Anais... Rio de Janeiro: 22 a 26 de setembro de 2007.

SANTOS, Maria L. da C.; SÁ, Ilca P. de. Perfil do estudante do UNIPÊ. Estudos Avançados em Administração. João Pessoa: v.9, n.1, p.109-134, 2001.

SCHLEICH, A. L.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A. A. A. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Avaliação Psicológica**, vol. 5, n. 1, p.11-20, jun. 2006.

SILVA, Walmir R. da; BRANDÃO JUNIOR, Roberto D.; SOUTO, Jackson V.; SILVA JUNIOR, Nelson A. da. **Escolha do curso de administração: uma análise comparativa entre uma instituição pública e uma instituição privada.** In: ENCONTRO NACIONAL

DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, Brasília, 2005.

SILVA, W. R.; MACHADO, M. A. V. **Motivos que Levam os Alunos a Cursar Graduação em Administração: Um Estudo nas Instituições Públicas e Privadas do Estado da Paraíba.** In: Encontro da ANPAD, 30, 2006, Bahia. Anais...30º Encontro da ANPAD. Bahia, 2006. 1 CD-ROM.

SOUZA, S. A.; ALVES, F. M. S.; BUSS, R. N. **Satisfação dos Estudantes dos Cursos de Graduação em Administração da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul**. In: XXXII Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração, 2008, Rio de Janeiro. CD dos Anais do XXXII ENANPAD, 2008.

SOUZA, A. S.; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. **Avaliação**: Revista da Avaliação da Educação Superior, Sorocaba, v. 15, n. 1, p. 159-176, 2010.

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

TOMIO, J. L.; DE SOUZA, M. J. B. Satisfação dos alunos de administração com ocurso e sua relação com a imagem da IES. **Revista de Negócios**, v. 13, n. 2, p. 105-121, abr-jun, 2008.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. 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.

GABRIEL, M. L. D. Métodos quantitativos em ciências sociais: Sugestões para elaboração do relatório de pesquisa. **Desenvolvimento em Questão**, v. 12, n. 28, p. 348-369, out./dez., 2014.

STEVENSON, W. J. **Estatística aplicada à administração**. São Paulo: Harper & Row do Brasil, 1981.

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? Idade Gênero Manhã ( ) Noite ( ) _____ 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? _____

APÊNDICE B – Tabelas de médias

Grupo	Alunos que escolheram o curso de Administração como 1ª Opção		Alunos que NÃO escolheram o curso de Administração como 1ª Opção		Total	
n	96		51		147	
Atributos de Satisfação	**Média**	**Desvio Padrão (σ)**	**Média**	**Desvio Padrão (σ)**	**Média**	**Desvio Padrão (σ)**
IFES	2,9323	0,5810	2,8216	0,7220	2,8939	0,6332
Estrutura	2,6563	0,6151	2,6667	0,7309	2,6599	0,6551
Curso	3,2684	0,6830	3,2537	0,7259	3,2633	0,6957
Global	3,0324	0,5536	2,9961	0,6253	3,0198	0,5776

Tabela 2: Média de satisfação e desvio padrão
Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Atributos de Satisfação	Média das atribuições dos estudantes			
	Grupo 1 (1ª Opção)	*Grupo 2 (ñ 1ª Opção)*	*Diferença*	*z test*
IFES	2,9323	2,8216	3,92%	0,9446
Estrutura	2,6563	2,6667	-0,39%	-0,0868
Curso	3,2684	3,2537	0,45%	0,1187
Global	**3,0324**	**2,9961**	**1,21%**	**0,3489**

Nível de Significância (α)	Valores Críticos (z_c)	Área de aceitação da afirmação (H_a)
α = 0,01	2,575	*z test* > 2,575
α = 0,05	1,960	*z test* > 1,960
α = 0,10	1,645	*z test* > 1,645
α = 0,15	1,280	*z test* > 1,280

Tabela 3: Média das atribuições e Z test
Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

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" Indiferente / "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?

_____