



INSTITUTO FEDERAL

Paraíba

Campus Guarabira

**INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA
PRÓ REITORIA DE GRADUAÇÃO
CAMPUS GUARABIRA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL**

IRANILDO GOMES DE SOUZA

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES EM RELAÇÃO A ATUAÇÃO DA
COORDENAÇÃO DO C.S.T EM GESTÃO COMERCIAL DO IFPB CAMPUS
GUARABIRA**

GUARABIRA-PB

2018

Iranildo Gomes de Souza
André Leonardo Patrício Silva

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES EM RELAÇÃO A ATUAÇÃO DA
COORDENAÇÃO DO C.S.T EM GESTÃO COMERCIAL DO IFPB CAMPUS
GUARABIRA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia
em Gestão Comercial do Instituto Federal da
Paraíba – Campus Guarabira, como requisito
obrigatório para a obtenção do título de
tecnólogo em Gestão Comercial.

Orientador(a): Dr. André Leonardo Patrício
Silva

GUARABIRA-PB

2018

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S729n Souza, Iranildo Gomes de
Nível de satisfação dos estudantes em relação a atuação da coordenação do C.S.T em Gestão Comercial do IFPB Campus Guarabira / Iranildo Gomes de Souza. – Guarabira, 2018.
23f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial) – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2018.

"Orientação: Prof. Dr. André Leonardo Patrício Silva."

Referências.

1. Gestão de Pessoas. 2. Qualidade. 3. Satisfação. 4. Serviços. 5. Fidelização. 6. Estudantes. I. Título.

CDU 658.3

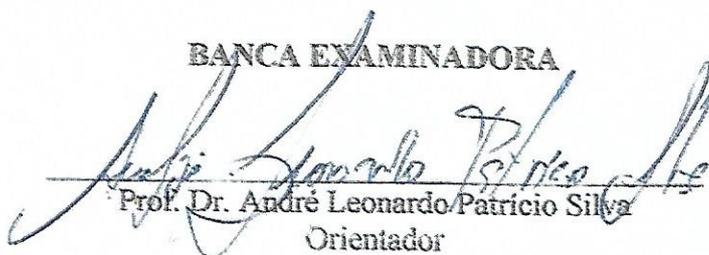
IRANILDO GOMES DE SOUZA

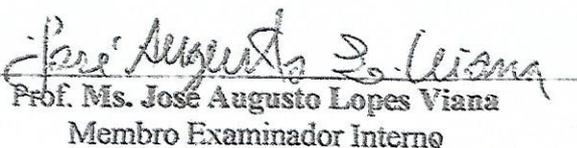
**NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES EM RELAÇÃO A ATUAÇÃO
DA COORDENAÇÃO DO C.S.T EM GESTÃO COMERCIAL DO IFPE
CAMPUS GUARABIRA**

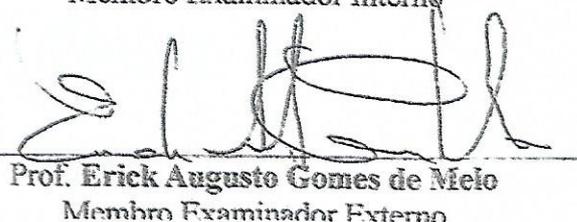
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba – Campus Guarabira, como requisito obrigatório para a obtenção do título de tecnólogo em Gestão Comercial.

Defendida em: 23/11/2018

BANCA EXAMINADORA


Prof. Dr. André Leonardo Patrício Silva
Orientador


Prof. Ms. José Augusto Lopes Viana
Membro Examinador Interno


Prof. Erick Augusto Gomes de Melo
Membro Examinador Externo

RESUMO

Este artigo teve como objetivo avaliar o grau de satisfação dos estudantes do curso superior de tecnologia em gestão comercial do Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira a respeito dos serviços prestados pela coordenação do curso. Este trabalho foi desenvolvido por meio de uma pesquisa descritiva, quantitativa com levantamento de dados usando uma escala do tipo Likert. Quanto aos questionários, eles foram aplicados com estudantes em sala de aula do 1º Período ao 4º Período no turno da noite. A respeito do perfil dos alunos entrevistados, constatou-se que a maioria dos respondentes era do sexo masculino, assim como a maioria dos estudantes estavam na faixa etária de 21 a 27 anos. Os resultados indicam que a maioria dos estudantes do Curso Superior de tecnologia em Gestão Comercial, estão satisfeitos e uma minoria insatisfeito com os serviços que lhe são oferecidos dentro da própria instituição de ensino. No entanto observou-se no que se refere a satisfação dos estudantes em relação a alguns fatores analisados que uma parte dos respondentes responderam indiferentes com relação a alguns fatores, concluindo assim que a instituição deve se aprimorar, melhorar os seus serviços afim de obter total satisfação dos estudantes.

Palavras-chave: Qualidade, Satisfação, Serviços, Fidelização, Estudantes.

ABSTRACT

This article had the objective of evaluating the degree of satisfaction of the students of the superior course of technology in commercial management of the Federal Institute of Paraiba, Campus Guarabira regarding the services provided by the coordination of the course. This work was developed through a descriptive, quantitative research with data collection using a Likert scale. As for the questionnaires, they were applied with students in the classroom from the 1st Period to the 4th Period in the evening. Regarding the profile of the students interviewed, it was verified that the majority of the respondents were male, as well as the majority of the students were in the age group of 21 to 27 years. The results indicate that the majority of students of the Higher Course of Technology in Business Management are satisfied and a minority dissatisfied with the services offered to them within the educational institution itself. However, it was observed that students' satisfaction with some of the analyzed factors was that some respondents were indifferent about some factors, thus concluding that the institution should improve itself, improve its services in order to obtain total satisfaction of the students.

Keywords: Quality, Satisfaction, Services, Loyalty, Students.

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Idade dos participantes.....	12
Tabela02 – Fator 1- Relação profissional.....	13
Tabela 03 – Fator 2 -Suporte.....	15
Tabela 04 – Fator 3 - Relação Individual.....	15
Tabela 05 – Fator 4 - Aspectos Físicos.....	16
Tabela 06 – Fator 5 – Relação Temporal.....	17
Tabela 07 – Fator 6 - Relação Pessoal.....	18

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	8
2.1 QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELA COORDENAÇÃO	8
2.2 SATISFAÇÃO NOS SERVIÇOS DA COORDENAÇÃO	8
3. METODOLOGIA	10
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	12
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	12
4.2 ANÁLISE DOS FATORES RELACIONADOS Á SATISFAÇÃO	13
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
REFERÊNCIAS	22

1. INTRODUÇÃO

Entre os anos de 2004 a 2014 houve um aumento no número de estudantes que ingressaram no Ensino Superior. Quanto a idade desses estudantes, eles estão na faixa entre 18 e 24 anos, segundo os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em pesquisa realizada no ano de 2014. Um salto de mais de 30 pontos percentuais. A partir desse aumento do número de estudantes que ingressaram no Ensino Superior é importante que as instituições levem em conta a satisfação dos estudantes em qualquer instituição de ensino.

Para um melhor entendimento deste trabalho devemos levar em consideração também o conceito de evasão, que representa o momento quando um estudante decidiu parar de estudar na instituição a qual estava vinculado. A decisão de desistir de estudar pode ocorrer tanto em escolas públicas como privadas e também em diferentes níveis de ensino como o Fundamental, Médio e Superior. Existem diferentes fatores que contribuem para que o processo de evasão aconteça, entre eles podemos citar o grau de insatisfação dos alunos, o desgaste devido ao fato de trabalharem de dia e estudarem a noite, dificuldades com transporte escolar, falta de material didático, a própria falta de interesse do aluno, a falta de professores capacitados e de materiais escolares.

A satisfação dos estudantes com a coordenação de seus respectivos cursos é um fator predominantemente importante, e influencia tanto os estudantes quanto a própria coordenação. Desta forma, o presente trabalho tem por objetivo analisar o nível de satisfação dos estudantes do Curso Superior de Tecnologia em gestão comercial do Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, assim como identificar dentre os diversos fatores analisados quais são os melhores avaliados pelos estudantes e sobre os quais os estudantes não estão satisfeitos, a fim de informá-los a coordenação.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELA COORDENAÇÃO

Dentre os diversos serviços e produtos que são oferecidos aos consumidores e os clientes, hoje percebe-se que eles estão mais atentos, prestando mais atenção na hora de comprar um produto ou adquirir um serviço, principalmente no que se refere a qualidade dos produtos e serviços que estão sendo lhe oferecidos. Assim, precisamos levar em consideração outros aspectos que não devem ser esquecidos, como a concorrência, pois devido a concorrência temos que prestar o serviço da melhor maneira possível para fidelizar os clientes e usuários.

Kotler (2001) afirma que os clientes que estiverem apenas satisfeitos poderão mudar quando surgir uma oferta melhor. Aqueles plenamente satisfeitos estarão menos propensos a mudar, e outros altamente satisfeitos criam afinidade emocional com a marca ou organização. Logo, o resultado será a fidelização do cliente. Ou seja, para chegar a excelência, é necessário colocar em prática, atitudes que gerem resultados.

Para Kotler e Keller (2006), a satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento precedente da comparação entre o desempenho (resultado) percebido de determinado produto ou serviço e as expectativas do comprador. Dessa forma, se o desempenho não for suficiente perante as expectativas, o cliente tenderá a ficar insatisfeito, enquanto que se o desempenho ultrapassar as expectativas, o cliente ficará altamente satisfeito.

Segundo Oliver (1999), a satisfação é um passo em direção à retenção de clientes e à formação de lealdade. Assim, o alcance da lealdade, desafio das organizações no ambiente concorrencial em que o consumidor está envolvido em meio a uma diversidade de produtos e serviços, perpassa pela análise da satisfação.

2.2 SATISFAÇÃO NOS SERVIÇOS DA COORDENAÇÃO

Cristino et al. (2008) destaca que a equipe diretora, ao coordenar a vida escolar, exerce sobre essa comunidade uma liderança. Contudo, os autores acrescentam que sua atividade educacional, além do aspecto administrativo, deve ter uma grande preocupação pedagógica que é a justificativa de toda educação escolar.

Para Cobra (1997), satisfazer a necessidade do consumidor significa descobrir não apenas o que ele quer ou deseja para saciar suas necessidades. Pois, a grande maioria das

peessoas não sabe exatamente o que quer.

a satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento precedente da comparação entre o desempenho (resultado) percebido de determinado produto ou serviço e as expectativas do comprador. Dessa forma, se o desempenho não for suficiente perante as expectativas, o cliente tenderá a ficar insatisfeito, enquanto que se o desempenho ultrapassar as expectativas, o cliente ficará altamente satisfeito (Segundo Kotler e Keller (2006).

Segundo Fornell et al. (1996), a satisfação do cliente está relacionada ao efeito positivo ou negativo sobre a decisão da compra e também pode ser utilizada como forma para avaliar e intensificar o desempenho das empresas a partir da qualidade dos bens e serviços que são ofertados para os consumidores. Através da boa comunicação, a coordenação de ensino de qualquer instituição pode exercer diversas funções, dentre elas a principal é manter todas as partes envolvidas satisfeitas, e essas partes consistem em uma rede de relacionamentos que vai da relação com pais, alunos, funcionários, ou seja, todas as pessoas que trabalham na Instituição de ensino, seja pública ou privada.

Diante dos conceitos apresentados percebe-se que a definição de satisfação está relacionada ao marketing, pois o marketing tem como objetivo identificar as necessidades. No caso dos alunos, as necessidades dos serviços ofertados pela coordenação através da gestão escolar.

3. METODOLOGIA

O processo metodológico utilizado neste estudo foi uma pesquisa descritiva quantitativa. Os dados foram obtidos por meio de questionários aplicados aos alunos do curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial. O universo da pesquisa foi estimado em 125 estudantes do Instituto Federal de da Paraíba do Campus Guarabira, a amostra foi composta por 89 estudantes, entre homens e mulheres. A coleta de dados foi realizada em outubro de 2017 nos horários entre as 19:00h e 20:30h. Os dados foram transferidos para a planilha Microsoft Office Excel, versão 2013, com a finalidade de codificação e análise dos dados obtidos

Para a realização do questionário foi utilizado como referência a Revista Iberoamericana sobre *Calidad, y Eficiencia y Cambio en Educación* (2012). Os estudantes do IFPB responderam primeiramente a questões objetivas para identificar o perfil socioeconômico dos alunos da instituição. Em seguida os estudantes responderam a segunda parte do questionário, que era composta por 25 (vinte e cinco) perguntas objetivas, onde foram analisados seis aspectos:

- Relação Profissional, que busca saber se a coordenação mantém seus registros de forma correta, se ela tem tempo para responder e ajudar os alunos quando precisam e se os estudantes confiam nos serviços que lhe são ofertados.
- Suporte, que procura saber se a coordenação informa quando os serviços serão executados e se são fornecidos no tempo certo.
- Relação individual, que diz respeito ao fato de procurar saber se a coordenação dá atenção individual, pessoal e se ela sabe das necessidades dos estudantes.
- Aspectos Físicos, que está relacionado à estrutura física da instituição, à aparência e se a instituição está adequadamente equipada com mesa, computadores entre outros objetos.
- Relação temporal, que tem como objetivo saber se os serviços que a coordenação oferece aos estudantes são recebidos de imediato, e se os horários de atendimento ocorrem no momento em que os estudantes precisam.
- Relação pessoal, que vai procurar saber as respostas dos estudantes em relação aos serviços que lhe são ofertados e se são os melhores que já usaram, se são realizados como eles esperavam, se gostam dos serviços e se adquirem boas experiências dos serviços que lhe são oferecidos.

O questionário apresentou uma escala variante de 1 a 5, sendo (1) Discordo totalmente e (5) Concordo Totalmente, de modo a medir o quanto os estudantes estão satisfeitos com a coordenação do curso superior de tecnologia em gestão comercial do Instituto federal da Paraíba Campus Guarabira com relação aos seis aspectos analisados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção são apresentados os resultados referentes aos dados sócio-econômicos dos participantes, bem como os dados extraídos do questionário sobre os diversos fatores que influenciam na satisfação dos acadêmicos com a atual coordenação do curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba Campus Guarabira – PB.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Com o objetivo de apreender o perfil socioeconômico dos participantes, foi aplicado um questionário contendo perguntas específicas sobre (cor, sexo, raça, estado civil, faixa etária, período que está cursando e renda familiar), bem como outras perguntas sobre diversos fatores que influenciam na satisfação dos estudantes com a atual coordenação. Após análise de dados da pesquisa, pode-se observar que 62,9% dos respondentes são do sexo Masculino e 37,1% são do sexo Feminino. Quanto à idade dos respondentes, verificou-se que variam em quase sua totalidade entre 16 e 45 anos, onde a maior percentual (40,4%) encontra-se entre 21 e 27 anos, como pode ser observado na Tabela 1.

Tabela 1 – Idade dos participantes.

Idade	Frequência	Percentual
16 a 20	19	21.3%
21 a 27	36	40.4%
28 a 35	27	30.4%
36 a 45	5	5.7%
Mais de 45	2	2.2%
Total	89	100.00%

Fonte: Elaboração Própria

Outro ponto observado foi a renda familiar desses estudantes, onde 27% tem renda de menos de um salário mínimo, 49,4% recebem entre 1 e 2 salários mínimos, 15,7% ganham entre 2 e 3 salários mínimos e apenas 7,9% recebem mais de 3 salários mínimos. Quanto ao estado civil dos respondentes, 61,8% encontram-se solteiro, 32,6% encontram-se casado, 2,2% são divorciado/separado e 3,4% declararam outro estado civil. Quanto a cor ou raça 23,6% se

declararam brancos, 57,3% pardos, 13,5% pretos, 5,6% amarelos. Em relação a ocupação dos respondentes, 33,7% só estudam, 11,2% estudam e são bolsistas ou estagiários, e 55,1% possuem trabalho formal. Quanto ao período que está cursando, 32,6% cursam o 1º Período, 33,7% cursam o 2º Período, 20,2% cursam o 3º Período e 13,5% cursam o 4º Período.

4.2 ANÁLISE DOS FATORES RELACIONADOS À SATISFAÇÃO

Foram analisados diferentes fatores relacionados à satisfação dos estudantes do curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do IFPB Campus Guarabira – PB, e o primeiro fator a ser analisado foi o Fator 1 que engloba 8 (oito) variáveis. Os dados obtidos são exibidos na tabela 2 (VARIÁVEL 1-As pessoas que trabalham na Coordenação estão adequadamente vestidas; VARIÁVEL 2-Quando você tem algum problema com o Curso, a Coordenação é solidária e o deixa seguro; VARIÁVEL 3- O pessoal da Coordenação é de confiança; VARIÁVEL 4-A Coordenação mantém seus registros de forma correta; VARIÁVEL 5-As pessoas que trabalham na Coordenação estão sempre dispostas a ajudar os alunos; VARIÁVEL 6-A Coordenação está sempre preocupada em responder aos pedidos dos alunos; VARIÁVEL 7-Você se sente seguro com as orientações da Coordenação; e VARIÁVEL 8-O pessoal que trabalha na Coordenação é educado. Esse fator foi chamado de Relação profissional.

Tabela 2 – Fator 1- Relação profissional

Variáveis	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
As pessoas que trabalham na Coordenação estão adequadamente vestidas.	4.5%	2.2%	3.4%	49.4%	40.4%
Quando você tem algum problema com o Curso, a Coordenação é solidária e o deixa seguro.	2.2%	3.4%	10.1%	47.2%	37.1%

O pessoal da Coordenação é de confiança.	1.1%	0,00%	6.7%	36,00%	56.2%
A Coordenação mantém seus registros de forma correta.	1.1%	1.1%	6.7%	46.2%	44.9%
As pessoas que trabalham na Coordenação estão sempre dispostas a ajudar os alunos.	1.1%	3.4%	5.6%	42.7%	47,20%
A Coordenação está sempre preocupada em responder aos pedidos dos alunos.	2.2%	3.4%	15.7%	47.2%	31.5%
Você se sente seguro com as orientações da Coordenação.	3.4%	0,00%	13.5%	46.1%	37.1%
O pessoal que trabalha na Coordenação é educado.	2.2%	0,00%	3.4%	33.7%	60.7%

Fonte: Elaboração Própria

Após uma análise das principais escalas estudadas Discordo totalmente que representa (2%) das respostas dos respondentes estão insatisfeitos e Concordo Totalmente que aponta (50%) das respostas dos respondentes estão satisfeitos. conclui-se com relação a todas as variáveis do fator 1 que o resultado foi satisfatório visto que todas as variáveis apresentaram um percentual muito baixo com relação a escala Discordo Totalmente e por outro um percentual muito alto com relação a escala Concordo Totalmente.

O segundo fator foi chamado de suporte e é composto por duas variáveis. Os dados coletados encontram-se na tabela 3 (VARIÁVEL 1-A Coordenação fornece o serviço no tempo prometido; e VARIÁVEL 2-A Coordenação informa exatamente quando os serviços serão executados).

Tabela 3 – Fator 2 - Suporte

Variáveis	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
A Coordenação fornece o serviço no tempo prometido	4.5%	2.2%	10.1%	57.3%	25.8%
A Coordenação informa exatamente quando os serviços serão executados.	3.4%	1.1%	13.5%	58,00%	23.9%

Fonte: Elaboração Própria

Após uma análise das principais escalas estudadas Discordo totalmente que representa(3,4%) das respostas dos respondentes estão insatisfeitos e Concordo Totalmente que aponta (25%) das respostas dos respondentes estão satisfeitos. conclui-se com relação a todas as variáveis do fator 2 o resultado foi satisfatório visto que todas as variáveis apresentaram um percentual muito baixo com relação a escala Discordo Totalmente e por outro um percentual muito alto com relação a escala Concordo Totalmente.

O terceiro fator foi chamado de Relação Individual e é composto por Quatro variáveis. Os dados estão expostos na tabela 4 (VARIÁVEL 1-A Coordenação dá atenção individual a você; VARIÁVEL 2-A Coordenação dá atenção pessoal; VARIÁVEL 3-O pessoal da Coordenação sabe das suas necessidades; VARIÁVEL 4-A Coordenação tem os seus melhores interesses como objetivo).

Tabela 4 – Fator 3 - Relação Individual

Variáveis	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
A Coordenação dá atenção individual a você.	1.1%	2.2%	15.7%	49.4%	31.5%
A Coordenação dá atenção pessoal.	0,00%	3.4%	15.7%	48.3%	32.6%
O pessoal da Coordenação sabe das suas necessidades	6.7%	7.9%	25.8%	44.9%	14.6%

A Coordenação tem os seus melhores interesses como objetivo.	3.4%	3.4%	15.7%	51.7%	25.8%
--	------	------	-------	-------	-------

Fonte: Elaboração Própria

Após uma análise das principais escalas estudadas Discordo totalmente que representa (1,1%) das respostas dos respondentes estão insatisfeitos e Concordo Totalmente que aponta (32%) das respostas dos respondentes estão satisfeitos. conclui-se com relação a todas as variáveis do fator 3 o resultado foi satisfatório visto que todas as variáveis apresentaram um percentual muito baixo com relação a escala Discordo Totalmente e por outro um percentual muito alto com relação a escala Concordo Totalmente.

O quarto fator foi chamado de Aspectos Físicos e é composto por três variáveis. Os dados encontram-se na tabela 5 (VARIÁVEL 1-A Coordenação está adequadamente equipada; VARIÁVEL 2-As instalações físicas da Coordenação são visualmente adequadas; e VARIÁVEL 3-A aparência das instalações físicas da Coordenação é conservada.).

Tabela 5 – Fator 4 - Aspectos Físicos

Variáveis	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
A Coordenação está adequadamente equipada.	4.5%	1.1%	13.5%	60.7%	20.2%
As instalações físicas da Coordenação são visualmente adequadas.	2.2%	1.1%	11.2%	56.2%	29.2%
A aparência das instalações físicas da Coordenação é conservada.	1.1%	1.1%	9,00%	55.1%	33.7%

Fonte: Elaboração Própria

O quinto fator foi chamado de Relação Temporal e é composto por três variáveis que podem ser encontradas na tabela 6 (VARIÁVEL 1-Quando a Coordenação promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz; VARIÁVEL 2-Você recebe serviço imediato da Coordenação

e VARIÁVEL 3-A Coordenação tem os horários de funcionamento convenientes a todos os alunos.)

Após uma análise das principais escalas estudadas Discordo totalmente que representa(1,1%) das respostas dos respondentes estão insatisfeitos e Concordo Totalmente que aponta (33%) das respostas dos respondentes estão satisfeitos. conclui-se com relação a todas as variáveis do fator 4 o resultado foi satisfatório visto que todas as variáveis apresentaram um percentual muito baixo com relação a escala Discordo Totalmente e por outro um percentual muito alto com relação a escala Concordo Totalmente.

Tabela 6 – Fator 5 - Relação Temporal

Variáveis	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
Quando a Coordenação promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.	4.5%	2.2%	13.5%	52.8%	27,00%
Você recebe serviço imediato da Coordenação.	1.1%	1.1%	21.3%	53.9%	22.5%
A Coordenação tem os horários de funcionamento convenientes a todos os alunos.	3.4%	5.6%	25.8%	42.7%	22.5%

Fonte: Elaboração Própria

Após uma análise das principais escalas estudadas, Discordo totalmente que representa(1,1%) das respostas dos respondentes estão insatisfeitos e Concordo Totalmente que aponta (27%) das respostas dos respondentes estão satisfeitos. conclui-se com relação a todas as variáveis do fator 5 o resultado foi satisfatório visto que todas as variáveis apresentaram um percentual muito baixo com relação a escala Discordo Totalmente e por outro um percentual muito alto com relação a escala Concordo Totalmente.

O sexto fator foi chamado de Relação Pessoal e é composto por cinco variáveis os dados podem ser encontrados na tabela 7 (VARIÁVEL 1-O serviço da Coordenação é um dos melhores que já pude usar; VARIÁVEL 2-O serviço da Coordenação foi realizado tão bem como

pensei que o seria; VARIÁVEL 3-Eu realmente gosto do serviço da Coordenação; VARIÁVEL 4-Usar o serviço da Coordenação tem sido uma boa experiência; e VARIÁVEL 5-Os funcionários da coordenação do CST em Gestão Comercial demonstram conhecer bem o serviço).

Tabela 7 – Fator 6 - Relação Pessoal

Perguntas.	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
O serviço da Coordenação é um dos melhores que já pude usar.	4.5%	3.4%	11.2%	65.2%	15.7%
O serviço da Coordenação foi realizado tão bem como pensei que o seria.	2.2%	4.5%	13.5%	59.6%	20.2%
Eu realmente gosto do serviço da Coordenação.	3.4%	1.1%	7.9%	59.6%	28.1%
Usar o serviço da Coordenação tem sido uma boa experiência.	2.2%	0,00%	5.6%	50.6%	41.6%
Os funcionários da coordenação do CST em Gestão Comercial demonstram conhecer bem o serviço.	0,00%	2.2%	5.6%	50.6%	41.6%

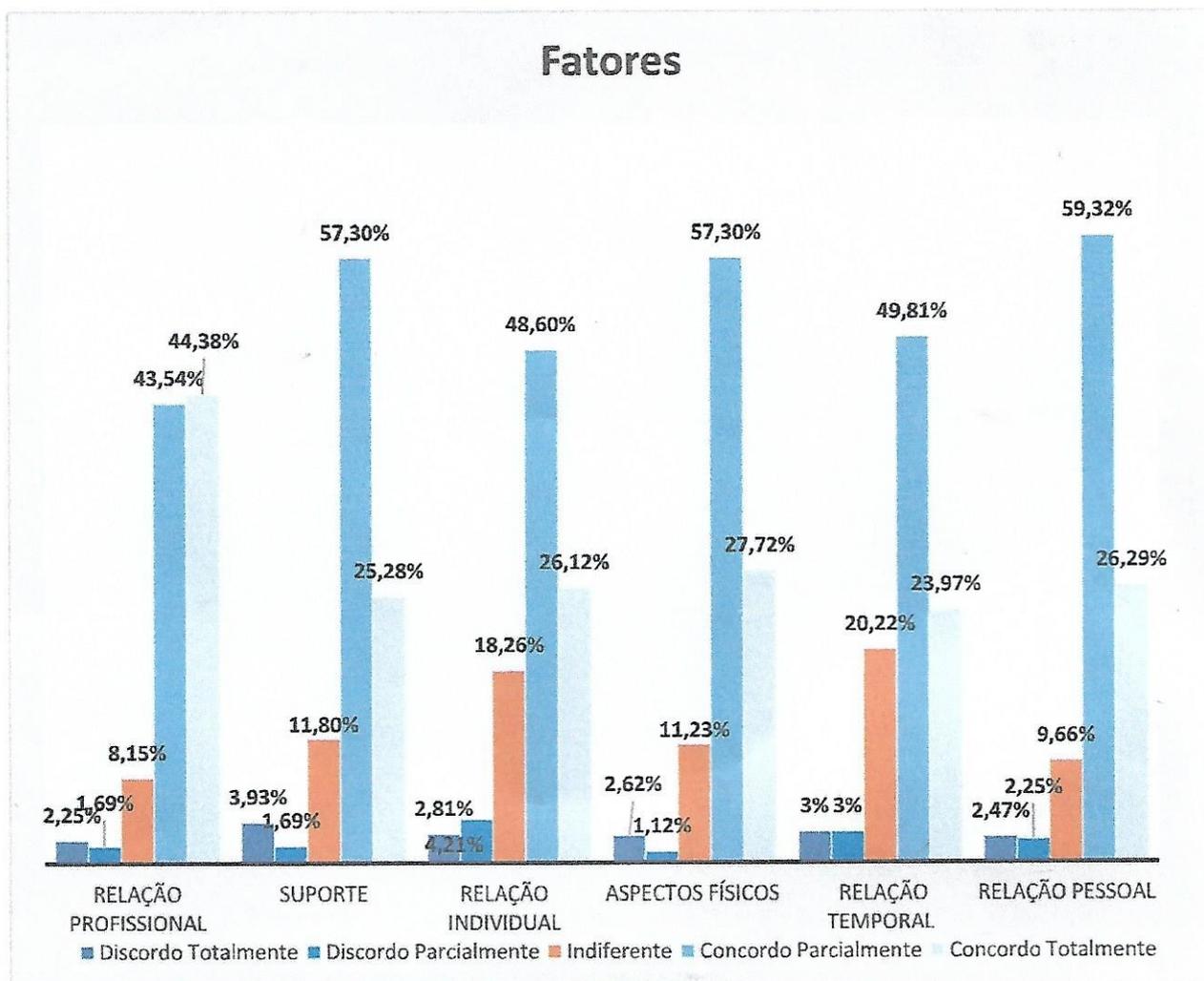
Fonte: Elaboração Própria

Após uma análise das principais escalas estudadas Discordo totalmente que representa (2,2%) das respostas dos respondentes estão insatisfeitos e Concordo Totalmente que aponta (41%) das respostas dos respondentes estão satisfeitos. conclui-se com relação a todas as variáveis do fator 6 o resultado foi satisfatório visto que todas as variáveis apresentaram um percentual muito baixo com relação a escala Discordo Totalmente e por outro um percentual muito alto com relação a escala Concordo Totalmente.

Com os dados apresentados nas tabelas, junto com os dados do gráfico 1, observou-se em relação a todos os fatores fatores analisados que há uma variação percentual entre 40% e 57% dos respondentes que concordam parcialmente e entre 20% e 44% responderam concordo totalmente. Por outro lado verificou-se que entre os respondentes houve um percentual muito pequeno que está entre 1% a 4% que responderam Discordo Totalmente e Discordo Parcialmente. Os que responderam indiferente representam um percentual entre 8% e 20%, provavelmente não tinham opinião formada sobre as variáveis apresentadas. Conforme afirma Kotler e Keller (2006), a satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento precedente da comparação entre o desempenho (resultado) percebido de determinado produto ou serviço e as expectativas do comprador. Com uma análise bem detalhada é possível identificar dentre as diversas variáveis algumas cujo os respondentes concordam e os que discordam e são indiferentes. Dentre elas podemos destacar as seguintes: As que apresentaram um percentual alto com relação a escala indiferente, ou seja, Maior que 20% foram encontradas nas seguintes.

relações Individual e relação temporal (variáveis três e dois) Isso significa dizer que eles não demonstraram interesse com relação a essas variáveis. Por outro lado, verificou-se que nas demais relações (Relação Profissional, Suporte, Pessoal e aspectos Físicos) houve percentual muito baixo dos respondentes que afirmaram que discordam (7,9%) e um percentual muito alto que afirmam que concordam com as afirmações, ou seja mais de 50% dos respondentes.

Gráfico 1 – Fatores Analisados



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo identificar e citar entre os diversos fatores pertencentes à relação entre estudantes e coordenação de curso através do conceito de satisfação e, dentre eles, identificar quais os que deixam os estudantes satisfeitos, e aqueles fatores que causam insatisfação aos estudantes do curso superior de tecnologia em gestão comercial do Instituto Federal da Paraíba Campus Guarabira. A fim de transmitir informações para o coordenação de curso com o intuito que se possa melhorar aqueles serviços oferecidos pela coordenação, em especial aqueles que não estão satisfazendo os estudantes de modo geral.

Os resultados da pesquisa demonstraram que em relação a satisfação dos estudantes com a coordenação do curso superior e tecnólogo em gestão comercial foram obtidos resultados positivos. Em todos os fatores analisados os estudantes se mostraram satisfeitos, pois o percentual de alunos em cada fator que concordam com as afirmações é um percentual mais alto do que os que discordam, que corresponde a minoria dos respondentes.

Diante do exposto, pode-se concluir que o Instituto Federal da Paraíba Campus Guarabira consegue manter os seus estudantes do curso superior de tecnologia em gestão comercial satisfeitos com os serviços que lhe são oferecidos. No entanto observou-se no que se refere a satisfação dos estudantes em relação a alguns fatores analisados que uma parte dos respondentes responderam indiferentes com relação a alguns fatores, concluindo assim que a instituição deve se aprimorar, melhorar os seus serviços afim de obter total satisfação dos estudantes.

REFERÊNCIAS

EM2014, 58,5% dos estudantes de 18 e 24 anos estavam na faculdade. 2014. Disponível em: <http://www.faciinor.com.br>

Acesso em: 30 maio 2018.

LOURDES, Simara de. **Qualidade do atendimento no supermercado Rincão em Santa Monica-PR**. 2014. 23 f. TCC (Graduação) - Curso de Bacharel em Administração, A Faculdade Intermunicipal do Noroeste do Paraná – Facinor., Loanda, 2014.

PELLISSARI, Anderson Soncini et al. **Determinantes da satisfação dos clientes: Estudo de caso em uma loja de departamentos**. 2011. Disponível em: <http://www.faciinor.com.br>. Acesso em: 30 abril. 2018.

RADONS, Daiane et al. **A qualidade dos serviços da coordenação de um curso de Graduação e o nível de satisfação dos acadêmicos**. 2012. Disponível em: <http://www.faciinor.com.br>. Acesso em: 30 abril. 2018.

PARO, Vitor Henrique. **Gestão Escolar, Democracia e Qualidade do Ensino**. 2018. Disponível em: <http://www.vitorparo.com.br/wp-content/uploads/2018/07/gest-esc-dmca-e-qld-ens-trechos-pdf-1.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2018.

KRUG, Hugo Norberto et al. **A Gestão escolar na percepção de acadêmicos de Licenciatura em Educação Física em situação de estágio curricular supervisionado**. 2016. Disponível em: <https://www.revistas.ufg.br/rir/article/view/36083/20548>. Acesso em: 03 set. 2018.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin L. **Administração de marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. 796 p.