



ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE GESTÃO COMERCIAL: Um estudo aplicado no IFPB – Campus Guarabira

Reynaldo Melo de Oliveira*¹
Larissa Nayara Almeida Gouveia**²

Resumo: A pesquisa objetivou analisar os atributos de qualidade na prestação de serviços que possam gerar a satisfação dos discentes do CST de Gestão Comercial do IFPB – Campus Guarabira. Tendo em vista as constantes mudanças existentes no âmbito das Instituições de Ensino Superior (IES), verifica-se a necessidade de analisar os serviços prestados por essas instituições, de acordo com as percepções dos discentes. As instituições de ensino devem focar em resultados que favoreçam o desenvolvimento acadêmico dos discentes, acompanhando suas necessidades acadêmicas, atentando para as mudanças no mercado de trabalho e avaliando permanentemente os currículos, disciplinas e as metodologias de ensino. Na pesquisa, o instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário composto de 38 questões, aplicado a 69 discentes do CST de Gestão Comercial - Campus Guarabira, entre os estudantes de todos os períodos. Os dados foram analisados por meio de planilhas do Excel e apresentados em quadros e gráficos que permitiram uma melhor visualização dos dados obtidos. O modelo ajustado mostrou-se adequado para mensurar a satisfação geral dos estudantes do Curso de Tecnologia em Gestão Comercial do IFPB. Conclui-se que os resultados apresentados poderão ser reavaliados pelos membros da coordenação do curso que poderá traçar uma melhor estratégia para atender as demandas dos discentes.

Palavras-chave: Satisfação dos Discentes. Gestão Comercial. Ensino Superior

Abstract: The research aimed to analyze the quality attributes of the service that can generate the satisfaction of Commercial Management TSC students of IFPB - Campus Guarabira. Given the constant changes existing within Higher Education Institutions (HEIs), there is a need to review the services provided by these institutions, according to the perceptions of students. Educational institutions should focus on results that support the academic development of students, following their academic needs, paying attention to the changes in the labor market and continuously evaluating curricula, courses and teaching methodologies. In the survey, the data collection instrument was a questionnaire consisting of 38 questions, applied to 69 students of Commercial Management CST - Campus Guarabira, among students from all periods. Data were analyzed using Excel spreadsheets and presented in tables and graphs that allow a better view of the data. The adjusted model was adequate to measure the overall satisfaction of students Technology Course in Business Management from IFPB. We conclude that the results will be reviewed by

¹ Aluno do curso de Tecnólogo em Gestão Comercial. E-mail: reymelo09@hotmail.com

² Sob orientação da Professora Esp. Larissa N. Almeida Gouveia. E-mail: larissagouveia1@hotmail.com



members of the coordination of the course that can draw a better strategy to meet the demands of the students.

Keywords: Satisfaction of Learners. Commercial Management. Higher Education.

1 INTRODUÇÃO

Diante das constantes mudanças existentes no âmbito das Instituições de Ensino Superior (IES), verifica-se a necessidade de analisar os serviços prestados por essas instituições, sobretudo, no que diz respeito às percepções dos discentes, público alvo das mesmas.

Nesse sentido, as instituições de ensino devem focar em resultados que favoreçam o desenvolvimento acadêmico dos discentes, acompanhando suas necessidades acadêmicas, atentando para as mudanças no mercado de trabalho e avaliando permanentemente os currículos, disciplinas e as metodologias de ensino. Esses fatores favorecem o processo de melhoria contínua no âmbito educacional.

Na perspectiva de Walter (2006) a satisfação dos discentes envolve dois fatores: o primeiro baseia-se na percepção da sociedade quanto a qualidade desse “novo profissional”, que de acordo com o seu desempenho técnico e humano propagará uma imagem positiva da instituição, gerando novas demandas. E o segundo fator está relacionado a percepção dos discentes com relação aos serviços que recebem, que se baseia no nível de satisfação quanto aos atributos internos (coordenação, docentes, exigências de estudos, infraestrutura, atendimento por parte dos servidores, Plano Pedagógico do Curso, biblioteca, entre outros) das instituições educacionais, este último fator foi alvo da presente pesquisa.

Diante do exposto, percebe-se a relevância do tema apresentado na pesquisa em questão, como forma de identificar como os discentes percebem atributos referentes à qualidade na prestação de serviço que podem gerar a satisfação dos mesmos com relação ao Curso de Tecnólogo em Gestão Comercial ofertado pelo IFPB – Campus Guarabira.



O Curso de Gestão Comercial do IFPB, campus Guarabira, também reforça a importância do estudo, uma vez que este curso assume sua importância no âmbito socioeconômico da cidade de Guarabira, a qual se destaca como um grande polo comercial da região do brejo paraibano. Outro ponto que motivou o presente trabalho foi a possibilidade de identificar as oportunidades de melhorias que poderão ser traçadas para o curso de Gestão Comercial do IFPB - Campus Guarabira, o que acarretará no melhoramento da prestação do serviço educacional e de formação profissional.

Diante da temática contextualizada, a presente proposta de trabalho guiou-se pela seguinte questão-problema: Como os discentes do curso CST de Gestão Comercial do IFPB - Campus Guarabira percebem os atributos referentes à qualidade na prestação dos serviços que possam gerar satisfação dos mesmos? No que diz respeito aos seguintes aspectos: coordenação, docentes, exigências de estudos, infraestrutura, atendimento por parte dos servidores, Plano Pedagógico do Curso, biblioteca, entre outros.

O presente trabalho teve por objetivo geral analisar os atributos de qualidade na prestação de serviços que possam gerar a satisfação dos discentes do CST de Gestão Comercial do IFPB – Campus Guarabira.

Em termos de objetivos específicos, pretendeu-se:

- Identificar quais os atributos do curso de Gestão Comercial que estão relacionados a satisfação dos discentes;
- Sugerir melhorias a partir do diagnóstico que possam contribuir para o desempenho do Curso de Gestão Comercial do IFPB – Campus Guarabira.

O referencial teórico da pesquisa discute sobre a expansão do ensino profissional e tecnológico no Brasil, apontando a necessidade de se analisar a satisfação dos discentes como forma de identificar se os serviços que são prestados nas Instituições de Ensino Superior, em especial na rede pública, são satisfatórios. No segundo tópico são apresentadas as perspectivas da prestação de serviços nas instituições de ensino superior da rede pública, discutindo o seu papel e apontando os desafios decorrentes dessa área da educação. Em seguida faz-se uma abordagem sobre a satisfação dos



discentes, quais são os fatores que influenciam essa satisfação e como eles percebem tais fatores.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Considerações sobre a expansão do Ensino Profissional e Tecnológico no Brasil

O surgimento e expansão do ensino profissional e tecnológico no Brasil teve suas atividades iniciais voltadas para uma política de inclusão das “classes desprovidas”, tendo em vista que a educação de ensino superior pública era elitista. Neste contexto, surgem as Escolas Técnicas e Tecnológicas com o intuito de capacitar para o trabalho as “classes desprovidas”, porém atualmente se configuram como uma importante estrutura para que todas as pessoas tenham efetivo acesso às conquistas científicas e tecnológicas (BRASIL, 2009).

Além disso, outros fatores marcam o desenvolvimento do ensino técnico e tecnológico como aponta Brasil (p. 6, 2009):

Em 1978, com a Lei nº 6.545, três Escolas Técnicas Federais (Paraná, Minas Gerais e Rio de Janeiro) são transformadas em Centros Federais de Educação Tecnológica - CEFETs. Esta mudança confere àquelas instituições mais uma atribuição, formar engenheiros de operação e tecnólogos, processo esse que se estende às outras instituições bem mais tarde. Também nesse ano houve a Transformação do CEFET - Paraná em Universidade Tecnológica Federal do Paraná, a primeira universidade especializada nessa modalidade de ensino no Brasil.

Diante do exposto, percebe-se a importância que a educação profissional e tecnológica estabelece com a ciência e a tecnologia, além de atender ao desenvolvimento do mercado capacitando os profissionais para atender demandas locais e regionais.

Assim sendo, perceber a satisfação do discente, pode ser um respaldo para com os serviços que são prestados nas IES, em especial na rede pública.



Analisar essa percepção permite ter um *feedback* sobre as atividades que são desenvolvidas nesse âmbito.

Diante dessa análise, as IES devem aspirar a qualidade de forma constante e determinada, como também deve adotar uma medida de satisfação dos discentes como a ferramenta fundamental no processo gerencial e no de ensino-aprendizagem (MEZOMO,1997).

Diante do exposto percebe-se a necessidade das IES serem notadas pela qualidade em suas ações e resultados, buscando atender as demandas geradas através dos seus discentes e da sociedade, conforme o quadro a seguir:

Quadro 1 - Fatores Determinantes para a satisfação dos discentes

| FATORES | DESCRIÇÃO |
|-----------------------------|--|
| O envolvimento do professor | Consiste na percepção do aluno em relação ao entusiasmo e interesse do professor, além da habilidade do professor em explicar o conteúdo, utilizando exemplos, de forma que os alunos compreendam os assuntos. |
| O interesse do aluno | É formado por fatores como o nível de atenção e interesse que o aluno atribui às aulas. |
| A interação professor/aluno | É pautada na oportunidade que o aluno tem para discutir, questionar e esclarecer suas dúvidas durante as aulas, bem como possuir a liberdade para expressar os seus pontos de vista. |
| A exigência do curso | Está relacionada a forma como o professor fornece o conteúdo ao discente, a legitimidade do desenvolvimento de trabalhos em sala de aula e o nível das leituras indicadas pelo professor. |
| A organização do curso | Avalia entre outros aspectos, se os conceitos foram relacionados sistematicamente e se a matriz curricular do curso foi organizada de maneira adequada. |

Fonte: Adaptado de Carvalho (2009).

Esses pontos servem como base para essa pesquisa mediante os serviços que são oferecidos por uma Instituição de Ensino Superior. A seguir



apresenta-se uma explanação sobre as perspectivas da prestação de serviços nas IES da rede pública.

2.2 Perspectivas da prestação de serviços nas Instituições de Ensino Superior da Rede Pública

O aumento do quantitativo das Instituições de Ensino Superior (IES) no Brasil, principalmente a partir da vigência da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei 9394/96), altera o cenário nacional de ensino e cria mecanismos que permitem à sociedade fazer comparações de desempenho entre as instituições. Isso, conseqüentemente, obriga as IES a se preocuparem, cada vez mais, com os cursos oferecidos e conseqüentemente, com a qualidade dos mesmos.

No intuito de manter e prospectar alunos, algumas IES medem internamente a satisfação dos atuais discentes e docentes, assim como a qualidade de seus serviços e uma série de atributos relacionados ao desempenho das atividades acadêmicas. De acordo com Carvalho (2009), uma das finalidades do acompanhamento e monitoramento da satisfação dos discentes é identificar suas expectativas e assim buscar mecanismos que proporcionem o aumento da taxa de retenção quanto a de fidelidade dos mesmos. Para tanto é fundamental diminuir as diferenças entre o almejado pelos acadêmicos e as experiências vivenciadas no desenrolar dos estudos.

De acordo com Finger (2000, p.43):

[...] no cenário atual, as instituições de ensino superior devem preocupar-se com a manutenção de elevados níveis de satisfação frente aos seus alunos. Para tanto, não podem limitar-se a ser simples fornecedoras de conhecimento, necessitando estarem atentas para uma contínua adaptação das suas estruturas às transformações ocorridas no ambiente.

Na perspectiva apresentada verifica-se a necessidade das IES primarem pela qualidade nos serviços que são oferecidos aos discentes, pois assim ambas as partes envolvidas são beneficiadas e a instituição mantém-se



competitiva e preserva sua imagem de excelência, através da oferta de melhores condições de formação profissional, enquanto os acadêmicos alcançam a tão sonhada inserção no mercado de trabalho.

O estudo de Finger (2000) demonstra que quando os alunos percebem uma boa qualidade na prestação do serviço educacional se potencializa a propensão a recomendar a instituição para outros futuros alunos. Tal como é no ramo comercial, quando um cliente indica um produto de alta qualidade a outro possível cliente. Diante desse cenário, para atingir a qualidade deve-se executar uma adequada gestão institucional e avaliar como mensurá-las, tendo em vista que a avaliação é essencial em qualquer atividade na constatação de efetivação das estratégias utilizadas e dos esforços dispendidos.

Nesse sentido, Carvalho (2009, p. 45) aponta que:

Tanto as pesquisas acadêmicas como a prática empresarial sugerem que um nível elevado de qualidade nos serviços vem proporcionando benefícios significativos em termos de melhorias na participação de mercado, motivação, diferenciação e fidelização.

Diante dessa perspectiva evidencia-se que a busca pela melhoria da qualidade do ensino superior proporciona diversos proveitos para a sociedade em geral, pelo simples fato de que não basta apenas graduar e especializar mais profissionais, se faz necessário que os mesmos estejam preparados qualitativamente para atuar e se manter no mercado de trabalho. Sendo assim, é de suma importância que a satisfação seja gerada em todo os âmbitos, seja na vida acadêmica dos discentes, como nas atividades docentes e de servidores como um todo.

Além disso, no contexto de serviços, a satisfação pode ser o fundamento do diferencial em relação à concorrência. Desta forma, é necessário oferecer um serviço superior às expectativas dos usuários, para assim, garantir a satisfação do discente, fortalecendo, a posição no mercado e no segmento de atuação. Complementa Finger (2000, p. 52) ao dizer que “somente quando o prestador de serviços entende como os serviços são avaliados pelos clientes é que será possível saber como gerenciar essas avaliações e como influenciá-las na direção desejada”.



Por fim, a instituição buscará adequar e melhorar os serviços ofertados, visando uma boa qualificação dos discentes e, conseqüentemente, o reconhecimento da IES como instituição de qualidade. É válido salientar que, sendo a instituição reconhecida como sinônimo de qualidade em seus serviços, o mercado estará mais adepto a aceitar esses novos colaboradores com o seu desenvolvimento, o que acabará gerando um resultado positivo na *performance* do futuro profissional do egresso.

2.3 SATISFAÇÃO DOS DISCENTES

Na contemporaneidade percebe-se a necessidade de se avaliar a satisfação do discente, como forma de respaldo para com os serviços que são prestados nas Instituições de Ensino Superior, em especial na rede pública. Analisar essa percepção permite um feedback sobre as atividades que são desenvolvidas nesse âmbito.

Segundo Kotler (1998, p, 34), “a satisfação é o sentimento de desapontamento ou prazer resultante da comparação do desempenho esperado de um produto ou serviço em relação às expectativas da pessoa”. Nesse contexto, no campo da educação é imprescindível observar atentamente alguns componentes fundamentalmente importantes para o ensino superior. Desse modo, as IES devem aspirar a qualidade de forma constante e determinada, como também deve adotar uma medida de satisfação dos discentes como a ferramenta fundamental no processo gerencial e no de ensino-aprendizagem (MEZOMO,1997).

Aponta-se também como fatores preponderantes para o sucesso de uma instituição de ensino, a ligação entre o comprometimento e condição do corpo discente à desenvoltura dos gestores e docentes. Para tanto, alguns aspectos precisam ser verificados, tais como: acessibilidade, atendimento, comprometimento dos alunos, capacitação dos docentes, comunicação, conteúdos abordados, metodologias, credibilidade, infraestrutura, entre outros indicadores de satisfação que podem ser utilizados pelas IES para avaliarem o desempenho de suas atividades, no intuito de melhorar os processos de



aprendizagem relacionados aos aspectos de ensino, pesquisa, extensão, cidadania e cultura geral (CARVALHO, 2009).

Diante do exposto percebe-se a necessidade das IES serem notadas pela qualidade em suas ações e resultados, buscando atender as demandas geradas através dos seus discentes e da sociedade. Dessa forma, Carvalho (2009) aponta vários fatores determinantes para a satisfação dos discentes:

- a) O envolvimento do professor que consiste na percepção do aluno em relação ao entusiasmo e interesse do professor, além da habilidade do professor em explicar o conteúdo, utilizando exemplos, de forma que os alunos compreendam os assuntos;
- b) O interesse do aluno que é formado por fatores como o nível de atenção e interesse que o aluno atribui às aulas.
- c) A interação professor/aluno que é pautada na oportunidade que o aluno tem para discutir, questionar e esclarecer suas dúvidas durante as aulas, bem como possuir a liberdade para expressar os seus pontos de vista;
- d) A exigência do curso está relacionada a forma como o professor fornece o conteúdo ao discente, a legitimidade do desenvolvimento de trabalhos em sala de aula e o nível das leituras indicadas pelo professor;
- e) A organização do curso avalia, entre outros aspectos, se os conceitos foram relacionados sistematicamente e se a grade curricular do curso foi organizada de maneira adequada.

Esses pontos servem de base para analisar a satisfação dos discentes mediante os serviços que são oferecidos por uma Instituição de Ensino Superior. A análise da satisfação atua como um indicador da qualidade na prestação dos serviços.

3 METODOLOGIA

Buscando atingir aos objetivos propostos, este estudo guiou-se por um conjunto de procedimentos metodológicos, que ajudou a explicar e descrever



todo o processo, compreendendo desde a sua elaboração até os resultados esperados.

No que se refere ao ambiente de pesquisa, este correspondeu ao IFPB (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba), e especificamente, o Campus Guarabira, o qual foi implantado no ano de 2011, a partir do Plano de Expansão III da Educação Profissional, do Governo Federal no ano de 2008 através da Lei 11.892.

O Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial foi o objeto dessa pesquisa, o qual está previsto no Eixo Tecnológico Gestão e Negócios, e teve seu início de funcionamento no período 2012.1.

De acordo com o Projeto Pedagógico do curso CST em Gestão Comercial (2014, p.29):

O curso foi concebido de modo a formar um profissional com que tenha o seguinte perfil: competência técnica e científica que o capacite a desenvolver atividades de consultoria técnica, assessoramento e planejamento estratégico em negócios e gerência de processos comerciais.

O Curso ocorre no período noturno com a carga horária de 1.768 horas, distribuídas em 4 (quatro) semestres letivos, acrescidas de 100 horas de Atividades Complementares conforme previsto no Plano Pedagógico do Curso (2014).

Em conformidade com o objetivo geral proposto, o universo desta pesquisa foi formado pelos discentes do CST de Gestão Comercial do IFPB - Campus Guarabira, o que corresponde a um universo de 118 discentes com matrículas ativas que estão distribuídos entre as turmas de 2013.1 a 2016.1, conforme mostra o quadro a seguir:

Quadro 2 – Quantidade de alunos com matrícula ativa no curso de CST em Gestão Comercial

| Turma | Quantidade de Discentes |
|---|-------------------------|
| Tecnologia em Gestão Comercial – 2013.1 | 06 |
| Tecnologia em Gestão Comercial – 2013.2 | 08 |



| | |
|---|----|
| Tecnologia em Gestão Comercial – 2014.1 | 13 |
| Tecnologia em Gestão Comercial – 2014.2 | 08 |
| Tecnologia em Gestão Comercial – 2015.1 | 16 |
| Tecnologia em Gestão Comercial – 2015.2 | 26 |
| Tecnologia em Gestão Comercial – 2016.1 | 41 |

Fonte: IFPB, campus Guarabira (2016).

Diante do universo apresentado no Quadro 2, calculou-se a amostra necessária para a realização da pesquisa, tal amostra foi de 91 discentes. Utilizando a pesquisa de opinião, a coleta de dados foi realizada no mês de agosto de 2016, através de um questionário estruturado com escala Likert entre concordo totalmente e discordo totalmente, destinados aos sujeitos pesquisados. A escala Likert foi criada por Rensis Likert em 1932 é uma escala de classificação muito utilizada e exige que os entrevistados indiquem um grau de afirmações sobre objetos de estímulo (VIEIRA, 2011). Ainda com relação ao instrumento de pesquisa, utilizou-se um questionário adaptado de Moreira (2015), que pode ser observado no apêndice do trabalho.

A pesquisa propôs como amostra 91 sujeitos pesquisados (discentes), porém foi possível aplicar os questionários a apenas 69 discentes, devido a ausência desses. Cumpre frisar que obteve-se retorno de 100% dos questionários aplicados.

Neste sentido, as questões abordadas no questionário procuram esclarecer questionamentos quanto ao(s):

- a) Perfil do sujeito de pesquisa;
- b) Aspectos que podem gerar satisfação nos discentes:
 - ✓ Com relação à coordenação do curso e aos docentes;
 - ✓ Com relação as exigências de estudos e a infraestrutura do Campus;
 - ✓ Com relação ao atendimento ofertado pelos servidores aos discentes;



- ✓ Com relação ao PPC do curso e ao acervo disponibilizado.

Para facilitar o desenvolvimento da análise e dos resultados da pesquisa, cada um dos pontos citados acima foi desenvolvido de forma separada. Os dados obtidos estão dispostos em forma de gráficos e quadros. É preciso ressaltar que os dados foram analisados levando em consideração os percentuais obtidos e estes foram confrontados à luz do referencial teórico da pesquisa em questão.

Cumprir frisar que as estratégias de coleta e tratamento dos dados que foram realizadas por meio da abordagem quantitativa. De acordo com Michel (2005, p.33) a pesquisa quantitativa “usa a quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento destas, através de técnicas estatísticas, desde as mais simples às mais complexas.” Dessa forma, a pesquisa pautou-se na análise estatística descritiva que permite uma melhor análise dos dados coletados, como serão apresentados na seção seguinte.

4 ANÁLISE E RESULTADOS

4.1 Caracterização do ambiente e dos sujeitos de pesquisa

O IFPB (Instituto Federal de Ciências, Educação e Tecnologia da Paraíba) é referência em ensino profissional no estado da Paraíba. Possui 11 unidades (campis) espalhados pelo Estado. As unidades são gerenciadas pela Reitoria que tem sede na capital João Pessoa. Essa pesquisa limitou-se ao Campus de Guarabira, e especificamente, ao Curso de CST em Gestão Comercial que atende a região do Brejo paraibano, em que os discentes estão sendo capacitados e muitos ingressam no mercado de trabalho local.

Através da pesquisa foi possível obter dados que contribuíram para o alcance dos objetivos propostos neste artigo, entretanto, antes de partir para esta etapa é necessário observar algumas características dos sujeitos pesquisados, conforme é apresentado na Quadro 3:



Quadro 3 – Perfil do sujeito pesquisado

| | |
|-----------------------------|--|
| GÊNERO | 40% - Feminino |
| | 60% - Masculino |
| IDADE PREDOMINANTE | 55% - Entre 21 a 33 anos |
| | 24% - Entre 19 a 20 anos |
| | 21% - Entre 34 a 42 anos |
| OCUPAÇÃO | 80% - Estudante |
| | 10 % - Trabalhador Informal |
| | 6% - Comerciante |
| | 4% - Auxiliar de Escritório |
| RENDA FAMILIAR MÉDIA | 35% - Entre R\$ 880,00 a R\$ 1.760,00 |
| | 38% - Entre R\$ 2.640,00 a R\$ 3.520,00 |
| | 27% - Acima de R\$ 4.400,00 |

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

O Quadro 3 apresenta dados relevantes que permitem traçar o perfil dos sujeitos pesquisados. Dentre os pesquisados verificou-se a predominância do gênero masculino 60%, com idade predominante que varia entre 21 a 33 anos (55%). Cerca de 80% dos pesquisados são estudantes e 35% possui renda média familiar entre R\$ 880,00 a R\$ 1.760,00.

Além disso, grande parte dos discentes pesquisados residem em Guarabira uma média de (48%) do total, 10% em Pilõezinhos, 15% em Araçagi, 12% em Píripituba e 15% em Mari. Diante do exposto percebe-se que os estudantes de outros municípios da região reconhecem o curso de CST como uma oportunidade para a tão sonhada graduação dos sujeitos pesquisados 75% não cursou outro curso superior anteriormente ao ingressar no CST de Gestão Comercial.

Os dados apresentados permitem inferir que o perfil predominante dos estudantes é de adultos com idade entre 21 a 33 anos que buscam sua primeira graduação, no intuito de ingressar no mercado de trabalho com mais qualificação.

A seguir evidencia-se e analisa-se os aspectos que podem gerar satisfação nos discentes, em cumprimento aos objetivos propostos no presente trabalho.

4.1 Aspectos que podem gerar satisfação nos discentes

Com relação à coordenação do curso verificou-se que para os sujeitos pesquisados, a coordenação é efetiva em resolver as demandas dos discentes, conforme mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 1 – Papel da coordenação na resolução das demandas dos discentes



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

No Gráfico 1 os números de 1 a 5 correspondem a indicações na escala Likert: 1 – Discordo Totalmente, 2 – Discordo Parcialmente, 3 – Não Discordo, Nem Concordo, 4 - Concordo Parcialmente e 5 – Concordo Plenamente. A escala 3 representa o nível “neutro” pois posicionamento do sujeito pesquisado indica “Não Discordo, Nem Concordo”.

Entre os pesquisados, 29 sujeitos indicaram o nível 4 (Concordo Parcialmente) na escala para o quesito apresentado, o que é um resultado satisfatório. Tendo em vista a importância do papel da coordenação para amparar os discentes em suas dificuldades acadêmicas.

O Quadro a seguir apresenta informações relevantes sobre os resultados alcançados com relação a coordenação do curso e aos docentes:



Quadro 4 – Análise da Coordenação do curso e dos docentes

| QUESITOS | Discordo Totalmente 1 | Discordo Parcialmente 2 | Não Discordo, Nem Concordo 3 | Concordo Parcialmente 4 | Concordo Totalmente 5 |
|--|--------------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 9. A coordenação sempre assegura que os direitos dos discentes sejam cumpridos. | 0% | 5% | 10% | 41% | 44% |
| 10. A coordenação cumpre com todos os seus deveres, ou seja, planeja e coordena todas as ações desenvolvidas no curso. | 0% | 10% | 17% | 35% | 38% |
| 14. Os professores procuram relacionar a teoria com a prática profissional. | 38% | 3% | 7% | 52% | 0% |
| 15. Os docentes são qualificados profissionalmente. | 0% | 0% | 0% | 65% | 35% |
| 16. De maneira geral, avalio de forma positiva o desempenho dos docentes. | 0% | 0% | 4% | 60% | 36% |
| 17. O docente é receptivo a novas ideias e a diferentes pontos de vista. | 0% | 0% | 6% | 52% | 42% |
| 18. Os docentes disponibilizam aos discentes, os materiais de estudo sobre as aulas ministradas. | 0% | 0% | 6% | 33% | 61% |
| 19. Os docentes avaliam seus alunos com precisão e justiça. | 0% | 0% | 9% | 35% | 56% |

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

O Quadro 4 apresenta resultados favoráveis quanto a análise dos alunos com relação a coordenação do curso e ao desempenho dos docentes do curso



pesquisado. Em nenhum dos quesitos avaliados verificou-se resultado superior a 50% em “Discordo totalmente”. Verifica-se que quanto aos quesitos analisados, os sujeitos pesquisados (discentes) estão satisfeitos.

O Quadro 5 apresenta dados referentes às exigências de estudo e da infraestrutura. Considera-se a infraestrutura parte importante que favorecerá ou não o processo de aprendizagem do discente. Tendo em vista a necessidade de um espaço amplo e com boa estrutura física para acomodar os alunos.

Quadro 5 – Análise das exigências de estudos e infraestrutura

| Quesitos | Discordo Totalmente 1 | Discordo Parcialmente 2 | Não Discordo, Nem Concordo 3 | Concordo Parcialmente 4 | Concordo Totalmente 5 |
|---|--------------------------|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 20. Você sente que o curso lhe desafia intelectualmente. | 0% | 0% | 23% | 17% | 60% |
| 21. Geralmente, você participa das discussões em sala de aula. | 0% | 17% | 23% | 34% | 26% |
| 22. Os discentes têm oportunidades para fazerem questionamentos. | 0% | 11% | 17% | 28% | 44% |
| 25. Os trabalhos realizados consomem muito tempo em relação ao conhecimento que agregam. | 0% | 0% | 17% | 52% | 31% |
| 27. As dependências do Campus sempre estão organizadas e limpas. | 0% | 0% | 19% | 53% | 28% |
| 28. A gestão do Campus gere de forma eficaz os recursos materiais e estruturais do mesmo. | 0% | 0% | 27% | 39% | 34% |

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Com relação às exigências de estudo e às condições da infraestrutura o quadro apresenta resultados positivos que favorecem a atuação do IFPB -



Campus Guarabira. No quesito “Você acredita estar se tornando mais competente na sua área de estudo” que corresponde a questão 22 verificou-se que 66% apontaram o nível 3 na escala, que é o “nível neutro”. O que gera uma dúvida ao tentar determinar se os discentes julgam estarem aprendendo. Pois isso pode demonstrar insegurança por parte dos discentes com relação aos conhecimentos adquiridos. Outro nível que se manteve neutro foi “Avalio de forma positiva o meu desempenho ao longo do curso”, referente a questão 24, em que 57% dos pesquisados atribuíram nível 3. Os discentes ao responderem esse quesito também mostraram insegurança com relação ao seu desempenho pessoal no curso. O que coincide com o fator de “está aprendendo”. Dessa forma, é necessário verificar junto aos discentes o que está dificultando a aprendizagem, se são os métodos ou outros fatores, como falta de tempo para estudar, tendo em vista que muitos trabalham, ou mesmo a falta de interesse. Outro questionamento foi “A Infraestrutura do campus é adequada para o processo de ensino e aprendizagem” questão 26, 56% atribuíram nível 3. Com relação a infraestrutura sabe-se que o IFPB, campus Guarabira está com um prédio novo em fase de acabamento para transferência das atividades para esse novo prédio, o que permitirá atender as necessidades de toda comunidade acadêmica.

Com relação a análise do atendimento ofertado pelos servidores aos discentes verifica-se resultados positivos para os seguintes quesitos:

Quadro 6 – Análise do atendimento ofertado pelos servidores aos discentes

| | Discordo Totalmente 1 | Discordo Parcialmente 2 | Não Discordo, Nem Concordo 3 | Concordo Parcialmente 4 | Concordo Totalmente 5 |
|--|--------------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 29. Os servidores, em sua maioria estão sempre solícitos ao atendimento das demandas por parte dos discentes | 0% | 0% | 7% | 62% | 31% |
| 30. Os servidores costumam zelar pelos bens materiais do Campus | 0% | 0% | 3% | 56% | 31% |



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Na pesquisa constatou-se nível 3 para os quesitos “Os servidores, geralmente, asseguram o bom andamento operacional do curso” 62% dos participantes atribuíram nível 3. E ao quesito “Os servidores em sua maioria, procuram desempenhar suas atividades dentro dos horários estabelecidos” 52% atribuíram nível 3. Dificultando verificar o grau de satisfação dos discentes com relação a esses quesitos. Com relação ao atendimento Costa (2013, p. 58) afirma que “Atender bem e com qualidade parece ser uma tarefa difícil, mas com investimento em treinamento e desenvolvimento, o atendimento ao cliente pode ser um diferencial diante de tantos concorrentes.”

Desse modo, buscar capacitar os servidores para prestar um atendimento de qualidade seria importante para o desenvolvimento das atividades do CST de Gestão Comercial do IFPB - Campus Guarabira.

Em última análise, o Quadro 7 apresenta os resultados que compreendem os dados obtidos sobre o PPC do curso e o acervo disponibilizado.

Quadro 7 – Análise do PPC do curso e do acervo

| Quesitos | Discordo Totalmente 1 | Discordo Parcialmente 2 | Não Discordo, Nem Concordo 3 | Concordo Parcialmente 4 | Concordo Totalmente 5 |
|--|--------------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 33. O PPC do curso é bem organizado. | 0% | 0% | 1% | 60% | 39% |
| 34. A sequência da matriz curricular é apresentada de maneira adequada. | 0% | 0% | 19% | 37% | 44% |
| 35. De maneira geral, os componentes curriculares do curso atendem as minhas expectativas. | 0% | 0% | 4% | 65% | 31% |
| 36. A biblioteca é um ambiente tranquilo e seguro para os discentes estudarem. | 0% | 0% | 1% | 44% | 55% |
| 37. O acervo sempre está bem organizado, de tal forma, que o discente | 49% | 28% | 14% | 9% | 0% |



| | | | | | |
|--|----|-----|----|-----|-----|
| tenha facilidade em encontrar as referências. | | | | | |
| 38. As referências disponíveis no acervo são atualizadas e de acordo com o que os docentes utilizam. | 0% | 65% | 0% | 14% | 21% |

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

De modo geral os quesitos apresentados foram bem avaliados pelos discentes, com exceção dos pontos que tratam sobre o acervo da biblioteca. Tanto a questão da organização do acervo, que pontuou 51% com “Discordo totalmente”, quanto com relação a disponibilidade dos materiais indicados pelos professores que pontuou 65% “Discordo totalmente”. Esses resultados poderão ser reavaliados pelos membros da coordenação do curso, que poderá traçar uma melhor estratégia para atender essa demanda. Tendo em vista que um bom acervo favorecerá e ampliará o acesso as fontes de pesquisa para os discentes, fator de suma importância para o desenvolvimento acadêmico como um todo.

4.2 Sugestões de melhorias para o CST em Gestão Comercial do IFPB - Campus Guarabira

Esses atributos identificados permitiram a análise dos fatores que influenciam a satisfação dos discentes. O que favorece o planejamento futuro da coordenação para uma melhoria dos pontos fracos identificados na pesquisa. E cumprindo com o terceiro objetivo específico proposto sugere-se como propostas para a melhoria do desempenho das atividades do curso:

- ✓ Para atender a demanda com relação as indicações bibliográficas feitas pelos professores, sugere-se que eles possam montar suas bibliografias baseados nos livros existentes na biblioteca, pois isso facilitará o acesso dos discentes ao material solicitado;
- ✓ Com relação a falta de livros em quantidade suficientes, aponta-se como proposta criar uma comissão que possa agilizar as solicitações de compra para facilitar esse processo;



- ✓ Com relação a organização do acervo, propõe-se que sejam feitas campanhas de conscientização dos discentes para manter organização do acervo que é um espaço de uso coletivo;
- ✓ No quesito atendimento, seria interessante promover cursos ou *workshops* para os servidores sobre qualidade no atendimento, para que estes pudessem estar aptos a realizarem um bom atendimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ficou evidenciado que no âmbito acadêmico é necessário discutir como a satisfação dos discentes podem influenciar ou favorecer o desenvolvimento dos serviços prestados por uma IES, pois através dessa análise se poderá buscar uma forma de melhorar o nível de aprendizagem dos alunos e com isso a instituição de Ensino Superior pesquisada. Para se atingir tal objetivo faz-se necessário o constante desenvolvimento e implantação de novas técnicas, métodos e modelos.

Com relação aos resultados obtidos apontam que a satisfação dos discentes é grande e que o curso de CST em Gestão Comercial do IFPB - Campus Guarabira vem conseguindo atingir os anseios dos discentes com relação as expectativas geradas pelo curso. Os fatores negativos servirão para avaliar quais as reais necessidades do Campus para com o CST de Gestão Comercial.

Através da identificação dos atributos que influenciam a satisfação dos discentes será possível traçar novas metas, visando contemplar esses fatores, o que favorecerá no planejamento futuro da coordenação e direção do Curso para uma melhoria dos pontos fracos identificados na pesquisa. Além disso, espera-se que este trabalho possa contribuir para discussão do tema na área de educação profissional, e especificamente, na área de CST de Gestão Comercial.



6 REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. **Centenário da rede federal de Educação profissional e tecnológica**. Disponível em:< http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/centenario/historico_educacao_profissional.pdf>. Acesso em 15 jul. 2016.

CARVALHO, R. J. F. **Os fatores determinantes da satisfação dos alunos de mestrados de continuidade**. Dissertação (Mestrado em Marketing) – ISCTE Business School. Portugal, 2009. Disponível em:< <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/1718/1/Tese%20Ricardo%20Carvalho.pdf>>. Acesso em 15 abr. 2016.

COSTA, Cintia Uehara da; NAKATA, Yuriko Uehara; CALSANI, Juliana Rissi da Silveira. Qualidade no atendimento: a influência do bom atendimento para conquistar os clientes. **Rev. Científica Eletrônica UNISEB**, Ribeirão Preto, v.1, n.1, p.54-65, jan./jun, 2013. Disponível em:< <http://uniseb.com.br/presencial/revistacientifica/arquivos/4.Pdf>>. Acesso em: 07 set. 2016

FINGER, A. B. **A qualidade dos cursos de mestrado em administração: uma avaliação pela percepção discente**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000. Disponível em:< <file:///C:/Users/Reynaldo/Downloads/179190.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2016

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos De Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LIZOTE, Suzete Antonieta et al. Satisfação dos acadêmicos com o curso de ciências contábeis: um estudo em instituições de ensino superior privadas usando modelagem de equações estruturais. In: CONGRESSO ANPCONT, 8., 2014, Rio de Janeiro, **Anais eletrônico...** Rio de Janeiro: FURB, 2014. Disponível em:<http://www.furb.br/_upl/files/especiais/anpcont/2014/389_3.pdf?20140816185020>. Acesso em: 10 Abr. 2016.

MICHEL, Maria H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2005.

MEZOMO, J. C. **Educação e qualidade total: a escola volta às aulas**. Petrópolis: Vozes, 1997.



MOREIRA JUNIOR, Fernando de Jesus et al. Avaliação da satisfação de alunos por meio do Modelo de Resposta Gradual da Teoria da Resposta ao Item. **Ensaio**: avaliação de políticas públicas educacionais, Rio de Janeiro, v. 23, n. 86, p. 129-158, jan./mar. 2015 Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v23n86/0104-4036-ensaio-23-86-129.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2016.

ROOS, Cristiano; SARTORI, Simone. Modelo de Kano para a identificação de atributos capazes de superar as expectativas do cliente. **Revista Produção On-Line**, V.9, N.3, 2009. Disponível Em:< <Http://www.Producaoonline.Org.Br/Rpo/Artic le/View/186>> Acesso em 26 Mar. 2016.

VAN VLIET, V. **Noriaki Kano**. 2013. Disponível em: <<http://www.toolshero.com/toolsheroes/noriaki-kano>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

VIEIRA, Kelmara Mendes; HUPPES, Daniela; MILACH, Felipe Tavares. **Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos**: um estudo no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. Disponível em:< http://www.furb.br/_upl/files/especiais/anpcont/2014/38_93.pdf?20140816185020>. Acesso em: 10 Abr, 2016.

VIEIRA, Valter Afonso. Técnicas de escalonamento não comparativo. In:_____. **Escalas em marketing**: métricas de resposta do consumidor e de desempenho empresarial. São Paulo: Atlas, 2011.

WALTER, Silvana Anita; TONTINI, Gérson; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Da satisfação do aluno para melhoria de um curso de administração. **Faces R. Adm**, Belo Horizonte · V. 5 · N. 2 · P. 52-70 · Mai./Ago. 2006. Disponível Em:< <Http://Www.Fumec.Br/Revistas/Facesp/Article/View/73>>. Acesso em: 26 Mar. 2016.



APÊNDICE A – TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE COLETA DE DADOS



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA CAMPUS GUARABIRA

CST – GESTÃO COMERCIAL

Esta pesquisa faz parte do processo de elaboração do trabalho de conclusão de curso exigido pelo Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial. Dessa forma, gostaríamos de solicitar aos Senhores (as) Pesquisados (as) o comprometimento e a fidedignidade nas respostas transmitidas, haja vista que, o trabalho final sobre **ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE GESTÃO COMERCIAL**: Um estudo aplicado no IFPB – Campus Guarabira, culminará com a veracidade transmitida por Vossas Senhorias nesta pesquisa. Salientamos que as respostas serão tratadas coletivamente, não sendo possível identificar a resposta para cada indivíduo.

Desde já, agradecemos pela sua colaboração nessa pesquisa.

Larissa Nayara Almeida Gouveia

E-mail: larissagouveia1@hotmail.com

Orientadora

Reynaldo Melo de Oliveira

E-mail: reymelo09@hotmail.com

Orientando de TCC



APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

PARTE I – Perfil do sujeito de pesquisa

01. Gênero:

() masculino () feminino

02. Idade: _____

03. Ocupação: _____

04. Renda Familiar média:

() Entre R\$ 880,00 a R\$ 1.760,00 () Acima de R\$ 4.400,00
() Entre R\$ 2.640,00 a R\$ 3.520,

05. Localidade onde reside: _____

06. Já cursou algum outro curso superior?

() Sim () Não

Qual curso: _____

07. Qual Período está cursando? _____



PARTE II – Aspectos que podem gerar satisfação nos discentes

| Aspectos: | Discordo | Discordo | Não discordo | Concordo | Concordo |
|---|------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| | Totalmente | Parcialmente | nem concordo | Parcialmente | Plenamente |
| Com relação à coordenação do curso e aos docentes: | | | | | |
| 08. A coordenação é efetiva em resolver as demandas dos discentes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 09. A coordenação sempre assegura que os direitos dos discentes sejam cumpridos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. A coordenação cumpre com todos os seus deveres, ou seja, planeja e coordena todas as ações desenvolvidas no curso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Os docentes apresentam o conteúdo de forma entusiasmada e parecem interessados em repassar os conteúdos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. A metodologia utilizada pelos docentes é compatível com os objetivos do curso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Os docentes procuram saber se os discentes fixaram o conteúdo ministrados em aulas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Os docentes procuram relacionar a teoria ministrada em sala de aula com a prática profissional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Os docentes são qualificados profissionalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 16. De uma maneira geral, avalio de forma positiva o desempenho dos docentes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. O docente é receptivo a novas ideias e diferentes pontos de vista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Os docentes disponibilizam aos discentes, os materiais de estudo sobre as aulas ministradas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Os docentes avaliam seus alunos com precisão e justiça. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Com relação as exigências de estudos e a infraestrutura do Campus: | | | | | |
| 20. Você sente que o curso lhe desafia intelectualmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Geralmente, você participa das discussões em sala de aula. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Você acredita estar se tornando mais competente na sua área de estudo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Os discentes têm oportunidades para fazerem questionamentos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Avalio de forma positiva o meu desempenho ao longo do curso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Os trabalhos realizados consomem muito tempo em relação ao conhecimento que agregam. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. A infraestrutura do Campus é adequada para o processo de ensino-aprendizagem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. As dependências do Campus sempre estão organizadas em limpas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. A gestão do Campus gere de forma eficaz os recursos materiais e estruturais do mesmo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



| Com relação ao atendimento ofertado pelos servidores aos discentes: | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 29. Os servidores, em sua maioria, estão sempre solícitos ao atendimento das demandas por parte dos discentes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Os servidores procuram zelar pelos bens materiais do Campus. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. Os servidores, geralmente, asseguram o bom andamento operacional do curso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. Os servidores, em sua maioria, procuram desempenhar suas atividades dentro dos horários estabelecidos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Com relação ao PPC do curso e ao acervo disponibilizado: | | | | | |
| 33. O PPC do curso é bem organizado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. A sequência da matriz curricular é apresentada de maneira adequada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. De maneira geral, os componentes curriculares do curso atendem as minhas expectativas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. A biblioteca é uma ambiente tranquilo e seguro para os discentes estudarem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37. O acervo sempre está bem organizado, de tal forma, que o discente tenha facilidade em encontrar as referências. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. As referências disponíveis no acervo são atualizadas e de acordo com o que os docentes utilizam. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fonte: Adaptado de Moreira (2015).