

PERCEPÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS POR ESTUDANTES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - EAD - NUMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Odilon Saturnino¹, José Elber Marques Barbosa², Rosângela Ferreira dos Santos³, Luciano Alves Pontes⁴

¹Instituto Federal da Paraíba/Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios/odilon.saturnino@gmail.com

²Instituto Federal da Paraíba/Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios/elbermbarbosa@gmail.com

³Instituto Federal da Paraíba/Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios/rosangelafds13@gmail.com

⁴Instituto Federal da Paraíba/Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios/lucianoalvespontes@gmail.com

Resumo – Este artigo teve como propósito verificar as percepções e expectativas de estudantes do curso de Administração Pública, modalidade EAD, de uma Instituição de Ensino Superior – IES, sendo avaliados os níveis de satisfação desses estudantes em relação a aspectos administrativos e pedagógicos dos serviços educacionais oferecidos pela IES nos municípios paraibanos de Alagoa Grande, Araruna, Lucena e Mari. Em um universo de 80 alunos, a amostra foi de 54 estudantes do curso, sendo o instrumento de coleta dos dados um questionário com perguntas sobre perfil sociodemográfico, percepções sobre o curso em uma escala likert de 1 a 7, pretensões pós-curso e experiência. Foi aplicado o método de análise fatorial, sendo as variáveis agrupadas em sete componentes principais. Os resultados indicaram que a satisfação foi determinada especialmente por ações da coordenação, relacionamento com a equipe pedagógica e infraestrutura.

Palavras-chave: Nível percebido. Nível esperado. Satisfação. Análise Fatorial.

Abstract – This paper had as objective to verify the student's perceptions and expectations of the Public Management course, modality distance, in a Superior Learning Institution – SLI, being assessed the satisfaction's levels of these students regarding administrative and pedagogical aspects of the educational services offered by SLI at the cities of Paraíba: Alagoa Grande, Araruna, Lucena and Mari. In a universe of 80 students, the sample was composed by 54 students of the course, and the data collected through a questionnaire with questions about sociodemographic profile, perceptions about the course on a Likert scale from 1 to 7, post-course pretensions and experience. Has been applied the factor analysis method, and the variables grouped into seven factors. The results indicated that satisfaction was determined especially by coordinating actions, relationship with the teaching staff and infrastructure.

Keywords: Perceptions. Expectations. Satisfaction. Factor Analysis.

Introdução

Diante da tendência de crescimento da modalidade de ensino a distância decorrente do desenvolvimento de novas tecnologias de ensino (NASCIMENTO, CZYKIEL e FIGUEIRÓ, 2013), além do aprimoramento das técnicas pedagógicas a partir de uma nova concepção do papel do professor e da universidade no sentido de não apenas

repassar conteúdos, mas estimular o aprendizado e a busca de conhecimento pelos estudantes (FREIRE, 1996), espera-se que a educação a distância (EAD) seja fundamental nesse autodesenvolvimento discente.

Este artigo é parte de um projeto de pesquisa desenvolvido na linha de Percepção de Valor do Serviço Público, tendo como propósito verificar essa percepção quanto às políticas de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas no curso analisado, e consequentes propostas pedagógicas e métodos aplicados.

Como a EAD se trata de um serviço educacional, os estudantes que se beneficiam desse serviço são consumidores com níveis variados de expectativas, estas compondo a satisfação com os serviços ofertados. Outro componente de satisfação é o nível percebido dos mesmos serviços, que pode estar aquém, conforme ou além do nível esperado. Nesse sentido, Moraes e Toledo (2005) afirmam que a satisfação pode ser mensurada como a razão entre o serviço percebido e o serviço esperado.

Surge então o desafio de lidar com as dificuldades dos alunos no esclarecimento de dúvidas e necessidade de autodisciplina, apesar de toda assistência que possam ter do trabalho de tutoria em EAD. Além disso, problemas de comunicação e expectativas de serviços além dos níveis percebidos podem se constituir como fatores que levem à evasão.

Considerando a importância, diante desse contexto, de uma gestão da permanência, este artigo tem como objetivo descrever, na visão dos discentes, os níveis percebidos e esperados dos serviços educacionais oferecidos em um curso de Administração Pública, modalidade EAD, contando com mais quatro seções além desta introdução. Na seção a seguir se procede ao levantamento teórico, abordando inicialmente a percepção de valor dos serviços públicos. Em seguida, é exposta a metodologia e resultados do trabalho e, por fim, a última seção trata das considerações finais, contendo limitações e sugestões de novas pesquisas.

Satisfação do Consumidor e Serviços Educacionais

Sendo serviço também um produto, está sujeito às leis de oferta e demanda, sendo do equilíbrio entre esses dois componentes que surge o valor de um bem ou serviço. Quando se trata de serviço público, os responsáveis por ofertar esses serviços podem não estar preocupados essencialmente com a captação de clientes diante de uma procura naturalmente maior por esses serviços, mas o nível de exigência dos beneficiários ou demandantes desses serviços tem aumentado, especialmente quando podem ser oferecidos também por instituições privadas e até mesmo financiadas pelo Governo, como ocorre na área de Educação.

Do lado da oferta de serviços públicos, Ferreira, Ferraz e Costa (2015) estabelecem relações entre valores do trabalho e satisfação no serviço público. A suposição dos autores é que essa satisfação seja determinada pelos relacionamentos no trabalho, oportunidades de promoção, estabilidade e natureza do trabalho. Cada aspecto foi relacionado à satisfação, considerando as teorias de motivação, com a

mensuração da satisfação em escalas *likert* de um a sete pontos. Os testes utilizados consistiram de análise fatorial confirmatória e equações estruturais.

Os autores supracitados identificaram influência positiva de relações sociais, prestígio e realização profissional sobre a satisfação. A estabilidade, por sua vez, influenciou negativamente a satisfação. Os autores explicam que esse resultado decorre de uma natureza não essencialmente motivadora de uma política remuneratória estável, que embora contribuindo para evitar a insatisfação, não leva à satisfação, o que poderia ser solucionado por programas de reconhecimento por resultados.

Nesse aspecto importa ressaltar que pelo fato da estabilidade ser característica básica dos serviços públicos, contribui para uma diminuição do valor desses serviços por parte de quem os oferta, o que pode ser contrabalançado pelas relações sociais e oportunidades de carreiras nas instituições públicas, se tratando de funcionários da Justiça Federal no caso do estudo de Ferreira, Ferraz e Costa (2015).

O estudo do comportamento do consumidor deve ser feito a partir da análise da compra em seus aspectos gerais, passando pela observação de todo o processo de decisão vivenciado pelos consumidores, decisões estas que podem corrigir falhas entre o valor percebido e o esperado.

Na linha de comportamento do consumidor de serviços educacionais, Sousa, Veroneze e Castro Junior (2015) buscam estimar o valor percebido do curso de Administração na perspectiva dos estudantes de duas universidades federais, avaliando também o prestígio e a identificação com a profissão. Entre as categorias de valor consideradas por esses autores, podem ser destacados os aspectos: funcional (atributos dos serviços), social, emocional, epistêmico (possibilidade de gerar conhecimento ou satisfazer curiosidade) e condicional (consumo conforme o contexto).

O estudo dos autores supracitados foi realizado a partir de levantamento junto a 107 estudantes de duas instituições federais a fim de analisar a motivação para realizar o curso, pretensão após conclusão, perfil sociodemográfico e construtos de valor, prestígio e identificação com a profissão. Os autores utilizaram análise fatorial para identificar as categorias de valor anteriormente mencionadas. A partir da análise dos dados, formaram dois *clusters*, o primeiro denominado de “vacionado”, composto por 37 estudantes, sendo este grupo o mais satisfeito e identificado com o curso de Administração, e outro denominado de “indecisos”, composto por 66 acadêmicos, possuindo um menor grau de identificação e satisfação.

Expostos os conceitos relacionados à satisfação do consumidor e sua aplicação ao consumo de serviços educacionais, a seção a seguir tem como foco a abordagem dos serviços educacionais no ensino a distância, conceituando e tratando de estudos realizados tanto da oferta como da demanda por esses serviços.

Serviços Educacionais – Ensino a Distância

Na prestação de serviços educacionais, estes podem ser oferecidos na modalidade

presencial, como ocorre tradicionalmente, ou a distância. A respeito dessas modalidades, Nascimento, Czykiel e Figueiró (2013) verificaram se a modalidade de ensino influencia na aprendizagem, podendo esta ser compreendida como mais uma dimensão de valor dos serviços educacionais.

Esses autores abordam que a Educação a Distância (EAD) é uma modalidade de ensino que vem crescendo atualmente em todos os níveis no Brasil, sendo notório o impacto e as transformações causadas pelo crescimento da EAD a partir do aumento significativo da oferta de cursos nessa modalidade.

Na década de 1990 o Brasil passou a reconhecer legalmente a EAD como modalidade de ensino, mas somente a partir de 2005 ocorreu o reconhecimento no sistema oficial de ensino dos cursos ofertados na modalidade por instituições credenciadas pelo Ministério da Educação (MEC). Os debates a respeito desta modalidade têm crescido na atualidade, mesmo que a EAD possa em muitos aspectos ter sua qualidade comprometida se comparada à Educação Presencial (op. cit., 2013).

O experimento realizado por Nascimento, Czykiel e Figueiró (2013) teve como resultados termos de comparação entre o desempenho das duas turmas no que diz respeito à participação individual das aulas, tarefas, trabalhos em grupos e na prova. Não houve diferença na participação nas tarefas em grupo, no desempenho na prova e no conceito final entre os dois grupos. Apenas no item “tarefas individuais” os alunos da turma presencial foram favorecidos (op. cit., 2013).

Uma vez estabelecidas comparações entre as modalidades presencial e a distância, sendo esta última o foco do presente estudo, são abordados a seguir aspectos de determinação do valor de serviços educacionais a distância tanto na perspectiva dos ofertantes desses serviços, como podem ser caracterizados professores e tutores, como dos beneficiários, que são os estudantes.

Jardim, Pereira e Rezende (2007) destacam o conceito de Educação a distância como uma modalidade de ensino que proporciona a autoaprendizagem, através da mediação de recursos didáticos metodicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação e diversos meios de comunicação e ferramentas tecnológicas.

Os mesmos autores enfatizam que é necessária a adequação do professor e do tutor para com os modernos sistemas de EAD, onde seus papéis se multiplicam, diferenciam e se complementam, exigindo maior capacidade de adaptação, de criatividade e flexibilidade diante de processos educacionais envolvendo atividades mais complexas. Sendo assim, a tutoria é essencial na intermediação para o bom desempenho do estudante no processo de ensino-aprendizagem.

Para Jardim, Pereira e Rezende (2007) o ensino virtual não é predominante, mas sua demanda é crescente. Enxerga-se que as dificuldades encontradas no ensino presencial são muitas, seja pela metodologia ou falta de tempo das pessoas, e a inserção no virtual não implica necessariamente na solução destes problemas.

Nota-se, portanto, que o problema não consiste em ser presencial ou virtual, e sim no processo de ensino-aprendizagem que envolve a modalidade, a qual não pode

ter sua qualidade comprometida. No caso da EAD, é importante e necessário adotar novas práticas didático-pedagógicas complementares a métodos tradicionais, buscando aplicar com qualidade novas tecnologias de informação e comunicação nas relações entre alunos, professores e tutores.

Na perspectiva da demanda, Silva (2012) buscou avaliar a opinião de estudantes de cursos presenciais de Administração e Gestão na modalidade EAD, fazendo levantamento junto a 450 alunos. O método utilizado para análise dos dados consistiu de análise fatorial exploratória com 40 variáveis mensuradas conforme escala *likert* de 1 a 7, envolvendo aspectos de comparação da EAD e seus métodos relativamente ao ensino presencial. Como resultado do estudo de Silva (2012), destaca-se que a EAD foi avaliada positivamente pelos alunos como opção de ensino-aprendizagem, sendo os principais condicionantes a liberdade de escolha do horário e problemas de mobilidade, fatores que contribuíram para a preferência por essa modalidade de ensino.

Metodologia

Seguindo a classificação de Hair, Jr. et al (2005) quanto ao delineamento da pesquisa, o presente trabalho consiste de um estudo descritivo, pelo fator de mensurar as características de um fenômeno a respeito do qual já se tem base teórica, embora ainda existam muitas lacunas que precisam ser preenchidas. Nesse caso, busca-se descrever aspectos de satisfação com os serviços educacionais na modalidade de ensino a distância no curso de Administração Pública de uma IES.

A amostra é composta por 54 estudantes do referido Curso, os quais voluntariamente responderam à pesquisa, aplicada durante o mês de março de 2015, em um universo de 80 alunos, nos municípios paraibanos de Alagoa Grande, Araruna, Lucena e Mari, os quais se constituem como polos de educação a distância desse curso.

O instrumento de coleta dos dados consistiu de questionário *online* (*google docs*) composto por perguntas relacionadas inicialmente ao perfil sociodemográfico e, posteriormente, aos níveis percebidos e esperados referentes a aspectos de infraestrutura e procedimentos administrativos e pedagógicos, totalizando 27 variáveis nessa dimensão. Outra dimensão se referiu às percepções dos estudantes sobre o corpo social do curso, envolvendo relacionamento, ações da Coordenação, assistência, didática dos professores/tutores, entre outras, totalizando dez variáveis.

Na análise dos dados, foi calculado o Índice de Satisfação como a razão entre o nível percebido e esperado. Essas variáveis foram então submetidas a um processo de análise fatorial exploratória, em uma versão de “Análise de Componentes Principais”, sendo escolhido o método *varimax* para rotação dos fatores. Como teste de adequação das variáveis à análise, realizou-se o *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO), que precisa apresentar valor superior a 0,5 (BEZERRA, 2009).

Determinados os fatores, foram estabelecidas correlações com as variáveis de perfil sociodemográfico e experiência com o curso, conforme procedido nos estudos

mencionados na fundamentação teórica. Uma vez identificadas correlações significativas, estas foram cruzadas com os perfis e experiência com o curso.

Perfil Sociodemográfico dos Estudantes

Em relação ao perfil social, identificou-se maior participação de mulheres (31), com idade predominante entre 31 e 35 anos, neste caso 17 dos 54. Quanto ao estado civil, houve equilíbrio entre solteiros (26) e casados (25).

No aspecto socioeconômico, foi verificada inicialmente a renda, sendo constatado predominantemente um nível de renda mais baixo, na faixa de um a dois salários mínimos, correspondendo a 20 pessoas. Além disso, vale observar que 28 pessoas acumularam os resultados que variam de menos de um salário a dois salários, com relação inversamente proporcional conforme aumenta o nível de renda, ou seja, quanto maior este nível, menos estudantes são verificados entre as respostas dadas.

Os estudantes foram questionados sobre ter outra atividade, além de estudar. Atendendo ao perfil do curso, 28 responderam que têm emprego fixo no setor público, o que é natural tendo em vista a escolha pelo Curso de Administração Pública. Também é expressivo o número de pessoas que trabalham no setor privado, sendo 7 estudantes e o que demonstra descritivamente o interesse de ambas as categorias profissionais no Curso de Administração Pública.

No tocante às condições de moradia e transporte, 44 responderam que moram em residência própria, e 26 estudantes possuem carro ou moto próprios. Também foi significativo o número de 18 pessoas que se deslocam em transporte coletivo, denotando equilíbrio entre as condições socioeconômicas relativas a moradia e transporte.

No que se refere ao ensino médio, 39 estudantes o cursaram integralmente em escola pública. Quando se considera a maior parte do ensino médio (6), a quantidade acumulada é de 45 alunos envolvidos com o serviço público de ensino. Apenas 9 estudantes foram envolvidos com o ensino privado, dos quais 7 o cursaram todo em escola privada.

Atributos Valorizados pelos Estudantes

Ao expressarem o motivo de escolha pelo curso, a maioria afirmou ter escolhido Administração Pública pela empregabilidade da profissão. Nesta questão foi solicitado que classificassem as opções de 1 (1º lugar) a 4 (4º lugar). Na média, predominou a opção citada, seguida da vocação. Além disso, essas opções foram as mais citadas como 1º lugar, conforme resultado da moda e outras estatísticas descritivas apresentadas na Tabela 1.

Como complemento da formação (Tabela 2), as opções foram apresentadas como variáveis binárias, sendo as alternativas: sim (1) e não (0). Nos resultados médios, atividades complementares de extensão foram as mais citadas, seguidas de cursos de idiomas. Trata-se de reivindicação pertinente devido à importância do

domínio de outra língua no campo dos negócios. Pesquisa e intercâmbio foram os menos requisitados como atividades complementares.

Tabela 1 – Motivo de Escolha do Curso

Motivos	N	Mínimo	Máximo	Média	Moda
Empregabilidade da profissão	54	1	4	1,85	1
Vocação	54	1	4	2,04	1
Facilidade de ingresso	54	1	4	2,8	3
Orientação da família/amigos	54	1	4	3,26	4

Fonte: Pesquisa Direta

Tabela 2 – Complemento da Formação

Complementos	N	Mínimo	Máximo	Média
Atividades de Extensão	15	1	1	1
Cursos de idiomas	12	1	1	1
Participação em atividades de Campo (teoria e prática)	54	0	1	0,65
Estágio	54	0	1	0,57
Participação em palestras, congressos, seminários	54	0	1	0,48
Pesquisa	54	0	1	0,35
Intercâmbio	54	0	1	0,2

Fonte: Pesquisa Direta

Na verificação das pretensões após o término do curso (Figura 1), os estudantes revelaram interesse predominante (21) de ingressar na pós-graduação. Em seguida, concurso público (18), que se esperava ser a aspiração da maior parte dos alunos, ficou em segundo lugar. Também não deixou de ser significativa a quantidade (7) de alunos que pretendem seguir o caminho do empreendedorismo, abrindo a própria empresa.

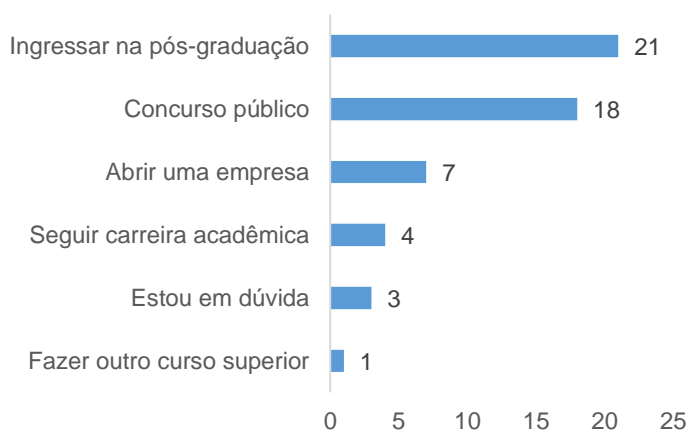


Figura 1 – Pretensões após Conclusão do Curso

Fonte: Pesquisa Direta

Em uma possível constituição de movimentos estudantis no Curso, os estudantes foram questionados a respeito de quais ações ou eventos seriam importantes, na escala de 1 a 5 (Tabela 3). A luta pela melhoria do ensino foi o aspecto predominante, seguido de manter os estudantes informados, bolsas de pesquisa e disponibilização de mais livros.

Tabela 3 – Ações Estudantis

Atividades	N	Mínimo	Máximo	Média
Lutar pela melhoria do ensino	54	1	5	4,69
Manter os estudantes informados	54	1	5	4,63
Bolsas de Pesquisa	54	1	5	4,59
Disponibilização de mais livros	54	1	5	4,56
Divulgação de oportunidades de trabalho / estágio	54	1	5	4,54
Atividades de pesquisa	54	2	5	4,43
Participação nos conselhos do IFPB	54	1	5	4,41
Organização de eventos acadêmicos	54	2	5	4,39
Fazer avaliação dos professores	54	1	5	4,39
Atividades de Extensão	54	1	5	4,37
Mais assistência estudantil	54	1	5	4,3
Projeto de Empreendedorismo	54	1	5	4,26
Feira do Empreendedor	54	1	5	4,13
Organização de debates políticos	54	1	5	4
Emissão de carteira de estudante	54	1	5	3,57
Organização de eventos esportivos	54	1	5	2,74
Posicionamento político/partidário	54	1	5	2,61
Organização de festas	54	1	5	2,56

Fonte: Pesquisa Direta

Essas questões revelam interesse de melhoria da comunicação com os alunos e outro fator interessante: apesar da “pesquisa” ter sido relativamente menos importante como complemento da formação (Tabela 2), é perceptível o desejo por bolsas que as incentivem, além dessas atividades serem mencionadas logo após divulgação de oportunidades de trabalho/estágio. As perspectivas políticas e de lazer foram indicadas como menos importantes.

Como métodos de avaliação prediletos (Tabela 4), as provas objetivas lideraram as preferências dos alunos de Administração Pública pesquisados. Também tiveram importância acima de 4 os métodos: fóruns, pesquisa de campo e projetos. Ligando esse resultado aos de complemento de formação e de ações estudantis, ratifica-se o desejo pelo desenvolvimento de atividades de pesquisas institucionais e financeiramente incentivadas, além de utilizadas como critérios de avaliação (Tabela 4).

Tabela 4 – Métodos de Avaliação

Atividades	N	Mínimo	Máximo	Média
Provas Objetivas	54	2	5	4,54
Fóruns	54	2	5	4,28
Pesquisa de Campo	54	1	5	4,13
Projetos	54	2	5	4,09
Trabalho em grupo	54	1	5	4
Relatório individual / grupo	54	1	5	3,87
Seminários	54	1	5	3,76
Estudo de Caso	54	1	5	3,76
Chats	54	1	5	3,24
Provas Dissertativas	54	1	5	3

Fonte: Pesquisa Direta

Satisfação com o Curso

A satisfação foi mensurada como a razão entre o nível percebido e o nível esperado, primeiramente no que diz respeito a aspectos institucionais tanto da IES como dos polos de EAD (Tabela 5) e, em seguida, no tocante ao corpo social do curso (Tabela 6).

A variável com maior nível de satisfação, com valor superior a “1” no índice estabelecido, apresentando, portanto, valor percebido superior ao esperado, foi “palestras/debates”, demonstrando o interesse dos estudantes por esse tipo de atividade que já vem sendo realizada no curso e tem superado as expectativas dos discentes. Em seguida, duas categorias têm gerado satisfação dos alunos com a IES, os polos e o curso, quais sejam, limpeza e referência. No caso da limpeza, é o aspecto que se destaca quando da realização de atividades presenciais tanto da IES como nos polos de apoio. Em relação à referência, os estudantes estão satisfeitos com o renome da IES e do curso.

Sendo natural em um curso a distância pode se observar o baixo nível de satisfação com “área de convivência”, já que maioria das atividades se realiza virtualmente. No caso de estacionamento o nível de percepção está muito aquém do esperado e há respaldo, já que a maior parte dos estudantes possui veículo próprio, seja carro ou moto. Utilização de vídeos e aspectos da biblioteca também apresentaram os mais baixos níveis de satisfação, seguidos de Plataforma de EAD e Laboratório de Informática.

Quanto ao corpo social, predomina a satisfação com a titulação acadêmica dos professores e, em seguida, com a solução de problemas e atuação da Coordenação. Por outro lado, é relativamente baixo o nível de satisfação com assistência dos professores e tutores, assim como relacionamento com a Coordenação de Tutoria e tempo de resposta da Coordenação.

Tabela 5 – Satisfação com a IES e os Polos (Os 10 maiores e os 10 menores)

Atributos	Mínimo	Máximo	Média	Desvio
Palestras/debates	0,1429	7	1,007489	0,870619
Limpeza das salas	0,4286	1,75	0,993213	0,26033
Referência da instituição	0,4286	3	0,988441	0,330429
Referência do curso	0,5	3,5	0,980811	0,399143
Limpeza dos sanitários	0,2857	2	0,974735	0,300669
Mobiliário das salas	0,2857	3,5	0,964593	0,424992
Conceito no MEC	0,4286	1,75	0,949859	0,217255
Rede de internet sem fio	0,1429	6	0,9283	0,777383
Iluminação das salas	0,4286	1,75	0,917413	0,215304
Localização	0,1429	1,5	0,912828	0,242439
Acústica das salas	0,1429	1,5	0,858291	0,261144
Comunicação externa	0,1429	2	0,84638	0,294214
Segurança	0,1429	1,5	0,842628	0,297639
Laboratório de informática	0,1667	1,5	0,840472	0,234989
Plataforma de EAD	0,2857	2,5	0,833674	0,306631
Acervo da biblioteca	0,1429	1,5	0,815961	0,265514
Ambiente da biblioteca	0,1429	1,75	0,813972	0,311425
Utilização de vídeos	0,1429	1,2	0,806435	0,26878
Estacionamento	0,1429	1,5	0,79317	0,363963
Área de convivência	0,1429	1,5	0,755465	0,291625

Fonte: Pesquisa Direta

Tabela 6 – Satisfação com Corpo Social

Atributos	Mínimo	Máximo	Média	Desvio
Titulação acadêmica dos professores	0,3333	3	0,965604	0,321718
Solução de Problemas pela Coordenação	0,1429	7	0,936502	0,878372
Atuação da Coordenação	0,2857	1,6667	0,884298	0,225804
Relacionamento com os professores	0,1429	4	0,868422	0,504959
Relacionamento com os tutores	0,1667	2,5	0,861902	0,330185
Relacionamento com a coordenação geral	0,1667	2	0,832756	0,299005
Didática dos professores/tutores	0,1667	1,25	0,822306	0,246047
Tempo de resposta da Coordenação	0,1429	3	0,812824	0,402011
Relacionamento com a coordenação de tutoria	0,1667	1,75	0,793337	0,272567
Assistência dos professores/tutores	0,1429	1,6667	0,78637	0,283855

Fonte: Pesquisa Direta

Os dois grupos de variáveis, a saber, satisfação com a IES e o curso, e satisfação com o corpo social, foram submetidos a análise fatorial. No primeiro caso, as 27 variáveis foram sintetizadas em cinco fatores explicativos de 75% das variações dos dados. Posteriormente, as dez variáveis indicativas de satisfação com o corpo

social resultaram em dois componentes principais, explicando 80% da variabilidade. Todas as variáveis são apresentadas na Tabela 7, onde são expressos também os valores do teste de Kayser-Meyer-Olkin (KMO), de adequação geral dessas variáveis, ambos superiores a 0,5.

Tabela 7 – Resultados da Análise de Componentes Principais

Fator	Variáveis	Categorias
Referência/Mercado/Atendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atendimento aos alunos 2. Referência da instituição 3. Palestras/debates 4. Referência do curso 5. Oportunidades de estágio/emprego 6. Conceito no MEC 	
Segurança/Infraestrutura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segurança 2. Estacionamento 3. Utilização de vídeos 4. Laboratório de informática 5. Acervo da biblioteca 6. Ambiente da biblioteca 7. Área de convivência 	Satisfação com IES e Polos
Localização/Limpeza/Ambientação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Localização 2. Limpeza das salas 3. Limpeza dos sanitários 4. Climatização das salas 5. Acústica das salas 6. Iluminação das salas 	KMO: 0,85 Variância Explicada: 75%
Extensão/Comunicação/Sistemas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidade Social 2. Comunicação interna 3. Comunicação externa 4. Plataforma de EAD 5. Sistema Acadêmico 	
Infraestrutura/Representação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mobiliário das salas 2. Rede de internet sem fio 3. Representação estudantil 	
Relacionamento/Didática	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relacionamento com os professores 2. Relacionamento com os tutores 3. Relacionamento Coordenação Geral 4. Relacionamento Coordenação Tutoria 5. Didática dos professores/tutores 	Satisfação com o Corpo Social
Eficácia da Coordenação/Titulação e Assistência Docente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atuação da Coordenação 2. Tempo de resposta da Coordenação 3. Solução Problemas pela Coordenação 4. Titulação Acadêmica dos Professores 5. Assistência dos professores/tutores 	KMO: 0,85 Variância Explicada: 80%

Fonte: Elaboração própria

Os resultados da análise fatorial permitiram verificar relações entre variáveis na percepção dos estudantes, sendo interessante ressaltar, entre outros aspectos, a associação de referência da IES e do Curso, e de atividades de ligação com o

mercado, a atendimento aos alunos. Isso demonstra os aspectos essenciais nos quais esses discentes desejam ser atendidos, tanto em termos de conceitos institucionais como de oportunidades efetivamente divulgadas, inclusive orientando que as temáticas a serem tratadas nas palestras e debates sejam voltadas para o mercado.

Outro aspecto que chamou a atenção foi a separação em duas categorias de infraestrutura, uma mais externa, envolvendo desde biblioteca e laboratório de informática até estacionamento e área de convivência, e outra mais interna e especificamente relacionada à internet e equipamentos das salas, o que é essencial nos polos no momento em que os alunos precisam ter acesso a esse mobiliário. Mais curioso ainda é a representação estudantil estar ligada a essa infraestrutura interna dos polos, revelando uma intervenção necessária nesse aspecto por parte das prefeituras, que são as responsáveis pelo atendimento dessas demandas em relação às quais os alunos reivindicam maior representação.

Após identificação dos sete fatores apresentados na Tabela 7 estes foram correlacionados com as variáveis de perfil segundo o coeficiente de correlação de *Spearman*. No caso de gênero, foi encontrada correlação significativa apenas para o fator Infraestrutura/Representação e sendo essa correlação positiva, sabendo que o sexo feminino foi codificado como “1” e masculino como “0”.

Nesse aspecto, as mulheres se mostraram mais satisfeitas com rede *wireless*, mobiliário das salas e representação, não sendo um aspecto satisfatório para os homens. Em termos de faixa etária, houve significância estatística para os fatores “Relacionamento/Didática” e “Eficácia da Coordenação/Titulação e Assistência Docente”. Nesse caso, alunos mais velhos estão mais satisfeitos em termos de relacionamento com a equipe pedagógica do Curso, o que não ocorre na faixa dos 20 anos a 30 anos (Figura 2).

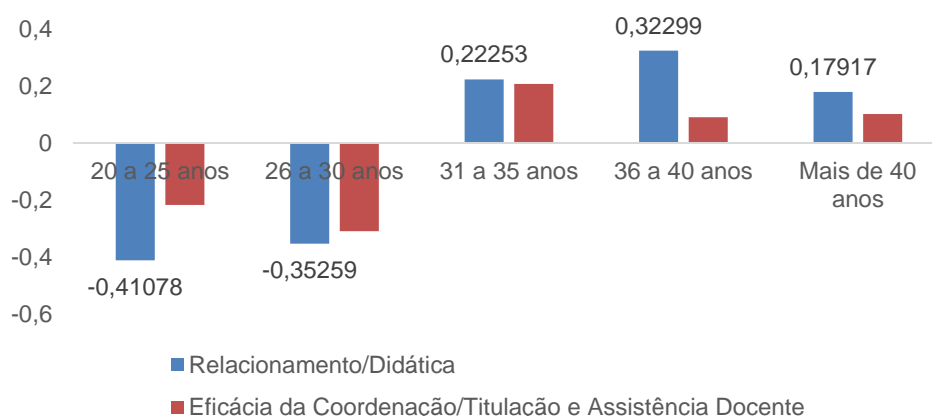


Figura 2 – Cruzamento entre Faixa Etária e Infraestrutura/Representação

Fonte: Pesquisa Direta

Esse mesmo fator “Infraestrutura/Representação”, juntamente como o fator “Segurança/Infraestrutura”, foram negativamente correlacionados com a renda (Tabela 8), sendo inferido a partir deste resultado e do cruzamento representado pela Figura 3 que, quanto maior a renda dos estudantes, menor é a satisfação com ambos

os aspectos de infraestrutura, além de segurança.

Tabela 8 – Correlação (Spearman) entre Renda e Fatores

	Renda familiar	Segurança/Infraestrutura	Infraestrutura/Representação
Renda familiar	1	-,339*	-,339*
.		0,012	0,012
	54	54	54

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Fonte: Elaboração própria com auxílio do SPSS 18.0

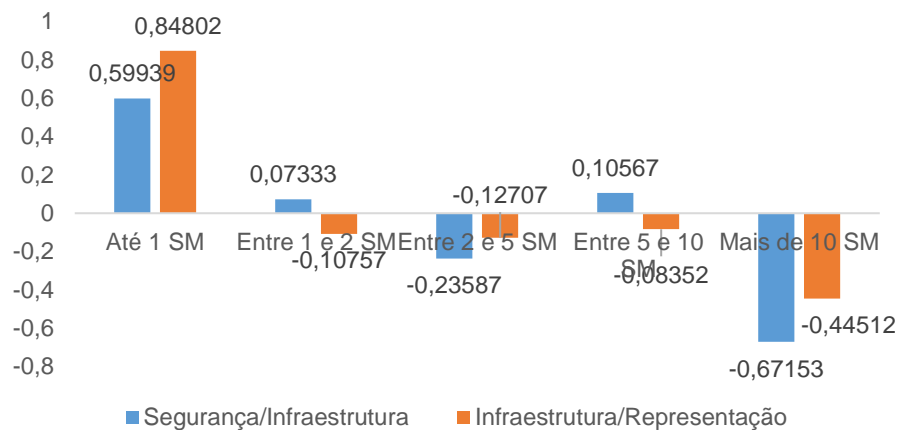


Figura 3 – Cruzamento entre Renda e Fatores

Fonte: Pesquisa Direta

Por fim, foram encontradas correlações significativas entre os fatores “Relacionamento/Didática”, “Eficácia da Coordenação/Titulação e Assistência Docente” e “Segurança/Infraestrutura”, e experiência com o curso. As correlações para esses três fatores foram positivamente associadas à satisfação, sendo demonstrado na Figura 4 que o maior nível de satisfação se expressa em relacionamento com a equipe pedagógica, ações da Coordenação e infraestrutura, especialmente biblioteca e laboratório.

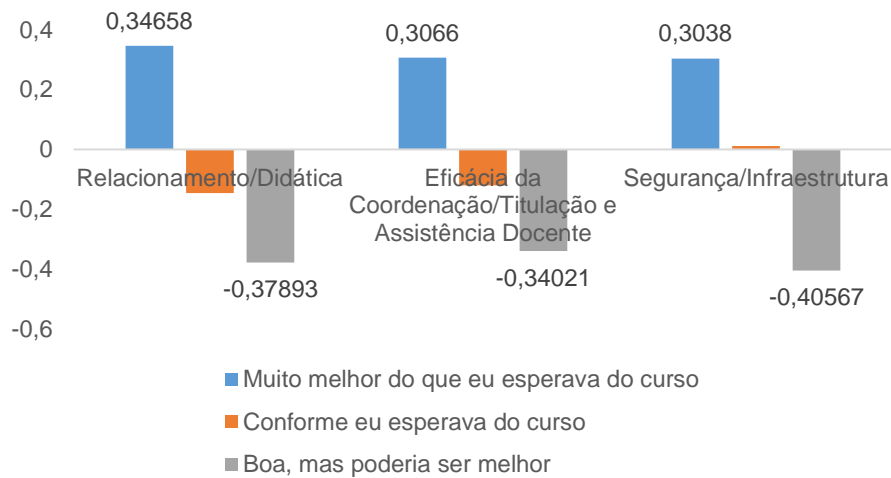


Figura 4 – Cruzamento entre “Experiência com o curso” e Fatores
Fonte: Pesquisa Direta

A satisfação com o curso dependeu, portanto, dos três fatores apresentados na Figura 4, sendo demonstrado que os alunos com mais baixo nível de satisfação, com percepção conforme o esperado, ou aquém do esperado (experiência boa, mas poderia ser melhor), não tiveram boas percepções desses mesmos fatores, especialmente segurança/infraestrutura (escore fatorial negativo de -0,40567), que é de responsabilidade das prefeituras dos polos de apoio do curso analisado.

Considerações Finais

Tendo em vista o objetivo de descrever os níveis esperados e percebidos pelos estudantes de Administração Pública, EAD, como indicadores de satisfação com o curso, após definição do perfil dos pesquisados, foram calculados índices de satisfação para as 37 variáveis selecionadas com base em levantamento bibliográfico. Em seguida, aplicou-se o método de análise fatorial exploratória para novos agrupamentos dessas variáveis, resultando em 7 fatores. Foram encontradas correlações significativas entre estes e os perfis de gênero, renda e idade, além de experiência com o curso.

As Mulheres apresentaram maior nível de satisfação com infraestrutura e representação estudantil, o que foi mais negativamente percebido pelos homens. Quanto maior a renda, menor a satisfação com os aspectos tanto internos como externos de infraestrutura. Estudantes de maior faixa etária se mostraram mais satisfeitos com aspectos pedagógicos e em termos de relacionamento, sendo os mais novos mais exigentes. Por fim, a satisfação com o curso foi determinada pelos mesmos aspectos pedagógicos relacionados à idade, além de segurança/infraestrutura, sendo os estudantes menos satisfeitos quando não devidamente atendidos nesses três aspectos.

Como limitação tem-se a amostra reduzida e a falta de outras formas de análise estatística que poderiam complementar tais resultados. Sugere-se que outras

pesquisas possam ampliar o número da amostra e aplicar comparativamente as modalidades EAD e presencial.

Referências

BEZERRA, Francisco Antonio. Análise Fatorial. In: CORRAR, Luiz J.; PAULO, Edilson; DIAS FILHO, José Maria (Org.). **Análise Multivariada**: Para os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Economia. São Paulo: Atlas, 2009. p. 73-130.

FERREIRA, S. D.; FERRAZ, S. F. S.; COSTA, J. S. Valores do Trabalho e Satisfação no Serviço Público Brasileiro: Estudo em uma Seccional da Justiça Federal. Anais do **XXXIX Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração – EnANPAD**, Belo Horizonte, 13 a 16 de setembro de 2015.

FREIRE, P. Pedagogia da Autonomia: **Saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

HAIR JR., Joseph F. et al. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

JARDIM, A. C. S.; PEREIRA, V. S.; REZENDE, D. C. O Papel do Professor-Tutor em Cursos de Graduação em Administração, Modalidade a Distância: um Estudo de Caso em uma Universidade Federal. Anais do **XXXI Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração – EnANPAD**, Rio de Janeiro, 22 a 26 de setembro de 2007.

MORAES, C. A.; TOLEDO, G. L. Expectativas do Consumidor e Qualidade do Serviço: Natureza e Determinantes. **VIII SEMEAD – Seminários em Administração**, ago. 2005.

NASCIMENTO, L. F.; CZYKIEL, R.; FIGUEIRÓ, P. S. Presencial ou a Distância: a modalidade de ensino influencia na aprendizagem? **Administração: Ensino e Pesquisa**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, abr. mai. jun. 2013.

SILVA, R. E. G. Educação a Distância sob a Ótica de Universitários na Grande São Paulo. Anais do **XV SEMEAD – Seminários em Administração**, out. 2012.

SOUSA, D., VERONEZE, R. B., CASTRO JUNIOR, L. G. Valor Percebido no Curso, Percepção do Prestígio e Identificação com a Profissão em Administração: Um Estudo Multi-caso em Universidades Federais. **XXXIX Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração – EnANPAD**, Belo Horizonte, 13 a 16 de setembro de 2015.