



Revista de Gestão e Secretariado

E-ISSN: 2178-9010

gestoreditorial@revistagesec.org.br

Sindicato das Secretárias(os) do Estado
de São Paulo

Brasil

Fernandes de Araújo, Daniel; de Aquino Cabral, Augusto Cézar; Rocha Pitombeira,
Suzete Suzana; Pereira Salas Roldan, Vivianne
**MENSURAÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO EM UM CURSO DE GRADUAÇÃO SOB
A PERSPECTIVA DOS ESTUDANTES: UM ESTUDO NO CURSO DE SECRETARIADO
EXECUTIVO DA UFC**

Revista de Gestão e Secretariado, vol. 2, núm. 3, julio-diciembre, 2012, pp. 153-181

Sindicato das Secretárias(os) do Estado de São Paulo

São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435641690009>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc



**MENSURAÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO EM UM CURSO DE GRADUAÇÃO SOB
A PERSPECTIVA DOS ESTUDANTES: UM ESTUDO NO CURSO DE SECRETARIADO
EXECUTIVO DA UFC**

**MEASUREMENT OF THE SATISFACTION INDEX WITH AN UNDERGRADUATE
COURSE IN THE PERSPECTIVE OF STUDENTS: A STUDY IN THE EXECUTIVE
SECRETARIAT COURSE OF UFC**

Daniel Fernandes de Araújo

Mestre em Economia Rural pela Universidade Federal do Ceará – UFC
Professor da Faculdade do Baixo Parnaíba – FAP
E-mail: danielkreta@yahoo.com.br (Brasil)

Augusto Cézar de Aquino Cabral

Doutor em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG
Professor do Programa de Pós-Graduação em Administração e Controladoria da Universidade Federal do Ceará – UFC
E-mail: cabral@ufc.br (Brasil)

Suzete Suzana Rocha Pitombeira

Doutora em Educação pela Universidade Federal do Ceará – UFC
Professora da Universidade Federal do Ceará – UFC
E-mail: suzetepitombeira@globo.com (Brasil)

Vivianne Pereira Salas Roldan

Mestre em Administração e Controladoria pela Universidade Federal do Ceará
Professora do Centro de Treinamento e Desenvolvimento
E-mail: vsalasroldan@gmail.com (Brasil)

Data de recebimento do artigo: 13/07/2012

Data de aceite do artigo: 02/09/2012

**MENSURAÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO EM UM CURSO DE GRADUAÇÃO SOB
A PERSPECTIVA DOS ESTUDANTES: UM ESTUDO NO CURSO DE SECRETARIADO
EXECUTIVO DA UFC**

RESUMO

Tendo por objeto de estudo o curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará – UFC, esta pesquisa visa mensurar o nível de satisfação do corpo discente em relação ao curso de Secretariado Executivo da UFC, sendo para isso definido um Índice de Satisfação Global – ISG. Como objetivos específicos, procurou: 1) identificar os fatores que promovem a satisfação dos discentes com o curso; 2) identificar os fatores desfavoráveis à satisfação dos discentes com o curso. A pesquisa é quantitativa quanto à natureza, tendo sido realizada por meio de uma *survey*. Considerando-se o Índice de Satisfação Global – ISG, definido para a pesquisa, constatou-se que, em geral, a satisfação dos estudantes com o curso está situada no nível “satisfiço”. Como fatores favoráveis a esta satisfação, destacaram-se os fatores relacionados à administração, relacionamento interpessoal, equipe de professores e mercado profissional. Elementos relacionados à estrutura de apoio se destacam como os fatores desfavoráveis à satisfação global dos estudantes com o curso.

Palavras-chaves: Secretariado Executivo; Nível de Satisfação; Índice de Satisfação Global.

**MEASUREMENT OF THE SATISFACTION INDEX WITH AN UNDERGRADUATE
COURSE IN THE PERSPECTIVE OF STUDENTS: A STUDY IN THE EXECUTIVE
SECRETARIAT COURSE OF UFC**

ABSTRACT

Having as object of study the course of the Executive Secretary of the Federal University of Ceará-UFC, this research aims to measure the level of satisfaction of the student body over the course of the Executive Secretariat of the UFC, and for that defined a Global Satisfaction Index - ISG. The specific objectives sought to: 1) identify the factors that promote students' satisfaction with the course, 2) identify the unfavorable factors to students' satisfaction with the course. The search is quantitative in nature, having been accomplished by means of a survey. Considering the Global Satisfaction Index - ISG, defined for the survey, it was found that, in general, student satisfaction with the course is situated at the "satisfied". As factors favoring this satisfaction, stood out the factors related to management, interpersonal relationships, teaching staff and professional market. Elements related to the support structure stand out as the unfavorable factors for overall student satisfaction with the course.

Keywords: Executive Secretary; Level of Satisfaction; Global Satisfaction Index.

1 INTRODUÇÃO

As Instituições de Ensino Superior (IES) estão imersas em um ambiente competitivo, no qual a qualidade dos cursos é um fator fundamental. Na perspectiva da gestão acadêmica, importa, então, a avaliação contínua dos cursos, tendo em vista as métricas do sistema nacional de educação e as expectativas e percepções dos múltiplos *stakeholders*. Conhecer a satisfação do cliente de uma instituição educacional superior é essencial para a melhoria contínua dos cursos. A avaliação da satisfação do cliente interno é realizada por meio de índices que medem resultados da organização em vários dos seus processos, sendo fundamental para o planejamento administrativo.

Nesta perspectiva, este trabalho procura fazer uma autoavaliação interna do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará – UFC, podendo vir a fornecer subsídios para a avaliação do curso por parte de seu grupo gestor. Por isso, foi estabelecida em paralelo à avaliação do Enade; à avaliação institucional e à avaliação externa.

O Curso de Secretariado Executivo da UFC teve seu projeto de implantação aprovado em 22 de fevereiro de 1995. Foi reconhecido pela portaria do MEC de nº 2749, de 12 de dezembro de 2001. O Curso objetiva formar profissionais de alta qualificação e capazes de desempenhar com competência as funções do profissional de Secretariado (Brandão, 2010).

O Mercado de Trabalho local e regional são promissores e, a partir do quarto semestre do curso, os estudantes são requisitados pelas empresas para estágio. Até o ano de 2008, formaram-se mais de 300 profissionais. O Curso de Secretariado Executivo é oferecido no período noturno, sendo ofertadas anualmente 40 vagas.

A principal questão desta pesquisa é saber: qual o nível de satisfação que o corpo discente do curso de Secretariado Executivo da UFC apresenta diante dos fatores internos e externos que afetam a satisfação global desse curso de graduação? Partindo-se do pressuposto que o corpo discente do curso está satisfeito com seu curso de graduação, procurou-se dimensionar como se apresenta esta satisfação.

O estudo tem como objetivo geral mensurar o nível de satisfação do corpo discente em relação ao curso de Secretariado Executivo da UFC. Para isto, tomou-se como parâmetro o Índice de Satisfação Global – ISG definido nesta pesquisa, elaborado com base nos indicadores do Enade. Deste modo, foram estabelecidos como objetivos específicos: 1) identificar os fatores que promovem a satisfação dos discentes com o curso e 2) identificar os fatores desfavoráveis à satisfação dos discentes com o curso.

Em sequência a esta introdução, a segunda seção trata do sistema nacional de avaliação do ensino superior. A terceira seção aborda os temas da qualidade e satisfação no ensino superior. A quarta seção traz uma síntese acerca do campo do secretariado executivo, sob a perspectiva da profissão, do ensino e da pesquisa. A quinta seção detalha os aspectos metodológicos da pesquisa. A sexta seção apresenta os resultados do estudo. Por fim, seguem as conclusões.

2 SISTEMA DE AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

Por meio da sanção da lei 10.861/2004, o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (Sinaes) foi instituído, sendo responsável pela avaliação das instituições de ensino superior, dos cursos de graduação e desempenho dos estudantes. O Sinaes é elemento que norteia as políticas educacionais relacionadas aos cursos superiores, levantando as informações sobre a qualidade da formação acadêmica e profissional dos cursos ofertados pelas IES (Brito, 2008).

O Sinaes é composto pelos seguintes elementos: avaliação institucional; avaliação de curso, realizado pelos estudantes ao responderem o questionário enviado para eles, na amostra do Enade (Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes); avaliação do desempenho dos estudantes ingressantes e concluintes, por meio do Enade (Brito, 2008).

Para o Sinaes, a avaliação institucional é o centro do sistema. Com o objetivo de identificar o perfil e o significado de atuação da instituição (Art. 3º da Lei 10.861/04), a avaliação acontece através de uma autoavaliação e de uma avaliação externa realizada *in loco*, sob a supervisão da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior – Conaes (Verhine & Dantas, 2011).

O ciclo de avaliação institucional dura três anos, embora os resultados de algumas dimensões devam ser reportados anualmente. No fechamento de cada ciclo, a instituição recebe um parecer com recomendações da Conaes. A instituição será alocada na escala de cinco níveis tanto em cada dimensão, como no total.

O Enade objetiva mensurar o desempenho dos discentes com relação aos conteúdos programáticos do respectivo curso de graduação, habilidades de ajustamento às exigências de evolução do conhecimento, e competências para a compreensão de temas fora do contexto específico de sua profissão, relacionados à outras áreas de conhecimento e às realidades brasileira e mundial (Enade, 2009).

Em seu processo avaliativo, o Enade abrange: provas, questionário de percepção da prova, e o questionário do estudante. O questionário do estudante possibilita que se compreendam os fatores

que poderão estar relacionados ao desempenho dos estudantes, levantando informações relevantes para a melhoria dos cursos, no que concerne à atuação dos gestores de ensino e docentes. O referido instrumento é composto pelas seguintes dimensões: perfil socioeconômico e cultural dos estudantes ingressantes e concluintes; percepção sobre o ambiente de ensino-aprendizagem; percepção sobre a organização do curso; percepção sobre o currículo; e percepção da atividade docente (Enade, 2009).

A avaliação de curso de graduação, segundo a Lei nº 10.861/04, em seu artigo Art. 4º, deve ser conduzida por especialistas nas respectivas áreas de conhecimento, indicados pelo Inep para constituírem comissões externas de avaliação de cursos. Estes serão classificados em uma escala de 1 a 5, sendo que o conjunto de dimensões se referem ao perfil docente, instalações físicas e organização didático-pedagógica .

Para realizar a avaliação de um curso, o avaliador conta com orientações do Inep; mas, mesmo assim, os instrumentos para a realização da avaliação de cursos, a serem utilizados pelos avaliadores externos nos moldes do Sinaes, não foram completamente desenvolvidos, o que abre um campo para discussão conceitual de extrema importância acadêmica (Verhine & Dantas, 2011).

3 QUALIDADE E SATISFAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR

A educação superior pode ser considerada um serviço, que se difere de outros serviços profissionais, por ser predominantemente intangível, perecível, heterogêneo, onde o ensino do professor é simultaneamente produzido e consumido, pois professor e aluno participam ao mesmo tempo da experiência do ensino (Gruber et al., 2010).

A qualidade de serviço no ensino superior se tornou um tema popular na literatura sobre sua gestão, sendo o aluno considerado o cliente principal de uma universidade, como destinatários diretos do serviço prestado (Brochado, 2009; Gruber et al., 2010). Essa qualidade pode ser definida como a mensuração do quanto um serviço prestado está correspondendo às expectativas do cliente, e em que nível.

Há dificuldades e controvérsias quanto à mensuração dessa qualidade, defendendo alguns autores que ela deve ser feita pela comparação das percepções de desempenho com as expectativas, e outros que ela deve ser derivada somente das percepções de desempenho (Brochado, 2009; Marcus, Zaharie, & Osoian, 2009).

Neste estudo, em especial, a análise foi fundamentada na percepção de desempenho do Curso de Secretariado Executivo pelos estudantes, pela mensuração do seu grau de satisfação a partir da percepção da qualidade percebida de diversos fatores do curso. A Satisfação dos estudantes apresenta como principal linha de investigação a concentração em seus antecedentes e consequências (Serenko, 2010), focando-se nesta pesquisa os antecedentes, ou seja, os fatores relacionados ao curso, cujo desempenho gerou a satisfação e em que nível.

A literatura destaca vários fatores que atuam como preditores da satisfação geral dos estudantes, dentre eles, contato informal aluno-professor, experiência real em sala de aula, diversidade do *campus*, cultura geral, ambiente departamental, acesso à informação, requisitos claros, padrões de avaliação adequados, carga de trabalho adequada, entre outros (Serenko, 2010; Dalton & Denson, 2009). Todos esses antecedentes se relacionam com a construção geral da qualidade percebida na educação, e acredita-se que esta pode explicar, pelo menos relativamente, o grau de satisfação do estudante (Serenko, 2010).

Várias definições de satisfação podem ser encontradas na literatura de marketing de consumidor e serviços, podendo ser definida como o cumprimento agradável de uma necessidade, desejo ou objetivo. No ensino superior, a satisfação do estudante pode ser compreendida como a avaliação favorável do discente com relação aos resultados e experiências vivenciados na instituição de ensino (Gruber *et al.*, 2010).

O presente estudo segue a tendência da maioria das investigações sobre a satisfação aplicada ao ensino superior, que em termos gerais tem abrangido as seguintes dimensões, conforme Alves e Raposo (2009): políticas de serviço, fornecedor, ambiente social envolvente e ambiente físico. Nesses estudos, tem sido dada importância superior a dimensões interpessoais, e são usados como base teorias do comportamento do consumidor e teorias do comportamento social. No entanto, muitas pesquisas não procuram analisar e mensurar a satisfação de forma global, buscando responder somente se os alunos estão adaptados à instituição de ensino, qual a consequência dessa adaptação sobre o desempenho dos estudantes, ou prever se os alunos permanecerão na instituição.

Este trabalho pode contribuir para suprir essa lacuna encontrada nos estudos, propondo no contexto brasileiro, um instrumento para mensuração da satisfação global dos estudantes, voltado para o curso de Secretariado Executivo, fazendo uso das dimensões do Enade para melhor nortear análise, e procurando, também, dar ênfase às dimensões interpessoais e da motivação.

4 SECRETARIADO EXECUTIVO: PROFISSÃO, ENSINO E PESQUISA

Em sentido amplo, o Secretário Executivo pode ser compreendido como um assessor de líderes, que possui o papel de organizar suas rotinas, e que se vale da ciência administrativa para a realização de suas atividades. Contudo, sua práxis vai além da mera execução de serviços rotineiros mecanizados, envolvendo tarefas relacionadas à produção de serviços pessoais, como a administração de agenda e compromissos, e de criação de serviços analítico-simbólicos de apoio a tarefas executivas complementares (Sabino & Marchelli, 2009).

Pode-se definir, portanto, o trabalho do Secretário Executivo como o conjunto de práticas que auxiliam o líder quanto à organização de processos administrativos, dando-lhe suporte no planejamento e controle de tarefas específicas. Esse trabalho ocorre em níveis distintos, desde o nível operacional, na ocupação com o dia a dia do líder, ao nível estratégico, na realização de ações que auxiliem a execução dos seus planos. A função pode ser definida como *staff*, numa atuação que se orienta pelos interesses dos donos do poder: o executivo na empresa privada, ou o líder governamental (Sabino & Marchelli, 2009).

Desse ponto de vista, ressalta-se como relevante para a formação de um Secretário Executivo, o aprendizado de um sistema de conceitos condizentes com a práxis científica e multidisciplinar, que atenda aos aspectos técnicos e psicológicos do seu trabalho. Busca-se uma unidade de saberes para o trabalho do secretário, que se tem caracterizado pela integração desses distintos campos de conhecimento (Sabino & Marchelli, 2009).

Questões de gênero estão envolvidas com a ocupação, sendo desde a primeira metade do século XX uma função exercida predominantemente pelas mulheres. Apesar de ser tratada como uma ocupação milenar, o Secretariado ainda não compõe uma ciência autônoma (Sabino & Marchelli, 2009).

No Brasil, por meio da Lei nº 9.261/04, o Secretariado é reconhecido como função em nível técnico e executivo, na atuação no universo corporativo ou no campo político, devendo esse profissional apresentar uma formação geral e humanística que permita ter capacidade de gerir processos e pessoas, dentro de seu limite de tomada de decisão. Ressalta-se que, somente no Brasil, o Secretariado desfruta da condição de profissão, contando, no entanto, com formação específica em outros países (Sabino & Marchelli, 2009).

Segundo a Organização das Nações Unidas, a profissão de secretário é a terceira que mais cresce no mundo, e no Brasil é função que está sendo cada vez mais requisitada, variando a

remuneração entre R\$1.052,00 (nível médio) e R\$ 7.000,00 (nível superior em empresa de grande porte), segundo a Federação Nacional das Secretárias e Secretários – Fenassec (Moraes, 2012). A formação brasileira de Secretariado ocorre em nível de bacharelado, requerendo o mínimo de 2.400 horas (Sabino & Marchelli, 2009).

O mercado atual exige que esses profissionais sejam não somente bilíngues, mas também trilíngues. No momento da contratação, além da formação com curso superior e da fluência em idiomas, é exigido que os profissionais tenham domínio dos Programas Microsoft Office, excelência no atendimento, sejam proativos e empreendedores, e tenham habilidade de planejamento e disposição para correr riscos (Moraes, 2012).

O primeiro curso de bacharelado foi criado em 1969 na Universidade Federal da Bahia, mas seu reconhecimento oficial se deu em 1978, por meio da Universidade Federal de Pernambuco (Bilert & Biscoli, 2011). Dezessete anos passados da regulamentação da profissão, o Brasil conta hoje com, pelo menos, um curso de graduação de Secretariado por Estado, oferecido, principalmente em IES privadas, com destaque para os estados de Santa Catarina, Minas Gerais, Paraná e Rio de Janeiro (Silva, 2012).

Pode-se, pois, dizer que a profissão e o curso de Secretariado Executivo estão ainda em fase de institucionalização incipiente no Brasil, assim como a própria pesquisa acadêmica em torno do ensino de Secretariado Executivo nas Universidades. No site da Capes, encontramos somente quatro periódicos cadastrados com classificação Qualis, sendo apenas o primeiro deles integrante da área de administração, ciências contábeis e turismo, no caso a *GeSec- Revista de Gestão e Secretariado*.

Na *GeSec*, as pesquisas acerca do ensino de Secretariado Executivo foram abordados por Galindo, Carvalho e Souza (2010), Martins *et al.* (2010), Sanctis e Abib (2010), Bilert e Biscoli (2011), Durante *et al.* (2011), Adelino (2012), e Cantarotti e Lourenço (2012).

Realizando pesquisa no Portal Periódicos Capes, foi encontrado somente um artigo internacional sobre o ensino de Secretariado Executivo, sendo utilizadas as seguintes palavras-chave “Executive Secretariat”, “Secretariado Ejecutivo”. O artigo discute o uso de materiais didáticos no ensino de língua espanhola para os discentes (Nunes & Plaza, 2010).

Procurando no Banco de Teses e Dissertações do IBICT, o assunto ou título “Secretariado Executivo” foram encontrados somente quatro documentos: dissertação discutindo práticas de organização e gestão da informação (Gardin, 2011), uma segunda dissertação que analisa a construção da identidade do profissional secretário no contexto da região do Grande ABC (Almeida, 2009); uma tese de doutorado que investigou como tem sido desenvolvida a formação do secretário executivo na Universidade Federal do Ceará (Brandão, 2010); e uma terceira dissertação

que analisou a prática pedagógica aplicada em estágio supervisionado de curso de Secretariado Executivo na PUC do Paraná (Biesek, 2003). Destes documentos, somente dois discutem sobre o ensino de Secretariado Executivo, a de Brandão (2010) e Biesek (2003).

Todos esses estudos apontam considerações importantes para o ensino superior de Secretariado Executivo nas IES brasileiras. O primeiro que pode ser destacado é o cuidado com a distribuição da carga horária das disciplinas. Dependendo da predominância vocacional da região, deverá ser destinado maior peso de carga horária para as disciplinas de determinada categoria. As IES também devem se preocupar com a questão da convergência das estruturas curriculares entre elas, harmonizando a definição do perfil do profissional da área, e facilitando o processo de transferência dos alunos (Galindo, Carvalho & Souza, 2010).

Analisando 11 Instituições de Ensino Superior públicas, estaduais e federais, o trabalho de Bilert e Biscoli (2011) revela que os principais segmentos de atuação dos estudantes no mercado são comércio e prestação de serviços, sendo predominante, entre os 507 discentes pesquisados, a faixa etária entre 17 e 24 anos.

Pesquisas como a de Martins *et al.* (2010), Adelino (2012) e, Cantarotti e Lourenço (2012), chamam atenção à qualidade da didática dos professores. Martins *et al.* (2010) destaca ainda a importância da associação do conteúdo acadêmico com experiências práticas e a inclusão de atividades complementares multidisciplinares na integralização curricular.

Do ponto de vista de Durante *et al.* (2011), as IES devem considerar que a falta de um campo científico claramente definido e a multidisciplinaridade do curso de Secretariado Executivo contribuem para a fragilidade dos estudantes em definir quais as atividades e funções que realizam estão relacionadas à área de secretariado, o que é negativo para a legitimação e reconhecimento da profissão no país.

Sanctis e Abib (2010) enfatiza o uso mais enfático da língua estrangeira no curso de Secretariado, pela exigência de um profissional que atue mais como um articulador, do que um mero tradutor. Outro ponto importante a ser considerado pelas IES são as motivações dos estudantes para a escolha do curso e a divulgação de sua integralização curricular. A pesquisa de Brandão (2010) traz um alerta para a presença de alunos que só escolheram o curso pela facilidade de obter êxito no processo seletivo, o que pode levar à formação de profissionais com perfis inadequados ao exercício da função.

5 METODOLOGIA

Este artigo utilizou a pesquisa quantitativa como abordagem metodológica segundo Araújo (2011), alinhando-se, assim, ao paradigma clássico positivista, em que se busca fazer uma investigação objetiva do fenômeno com uso de métodos quantitativos. Quanto aos fins, o estudo é descritivo, uma vez que descreve a percepção de um conjunto de estudantes acerca do seu curso de graduação, estabelecendo relações entre as variáveis em foco. Os dados são registrados, analisados e interpretados, sem que haja interferência do pesquisador (Roesch, 2006; Cooper & Schindler, 2003).

Com relação aos procedimentos técnicos, a primeira etapa do estudo fez uso da pesquisa bibliográfica, para a constituição do referencial teórico, contextualização do tema, definição do problema e elaboração do instrumento de pesquisa a ser utilizado. A segunda etapa consistiu na pesquisa de campo, que utilizou o método da *survey* de caráter atitudinal, de modo a se obter dados sobre atitudes ou opiniões (Williams, 2004).

Os instrumentos de pesquisa utilizados foram dois questionários com questões fechadas, em escala Likert, compostos de 21 questões e 32 questões, respectivamente, totalizando 53 perguntas. Em cada questionário, foram distribuídas, de forma programada, as perguntas em temas. Com questões de temas diferentes, buscou-se eliminar, como propõem Fearstein *et al.* (1999), o efeito sequência nas respostas, pois as perguntas próximas tendem a receber respostas similares.

Os questionários foram construídos baseados nos indicadores do Enade, buscando-se investigar, por meio das sentenças em escala Likert, a satisfação dos discentes do curso de Secretariado Executivo da UFC, com as seguintes dimensões descritas nos quadro de 1 a 5.

Por meio dos questionários, pretendeu-se analisar o grau de satisfação dos discentes em relação a cada uma dessas dimensões, sendo cada uma das sentenças analisadas pelos seguintes atributos: 5- muito satisfeito; 4- satisfeito; 3-pouco satisfeito; 2- insatisfeito; 1- muito insatisfeito. Para avaliação mais precisa do grau de satisfação dos discentes, construiu-se um índice de satisfação com os indicadores de cada dimensão, propostos no questionário (quadros 1 a 5). Estabeleceu-se o tamanho da amostra para poder ter um número e elementos da amostra que a torne significativa. Então, foi feita uma tabulação dos dados primários coletados para a população de alunos do curso de Secretariado Executivo no ano de 2010.

O tamanho mínimo da amostra estabelecido foi de 59 e determinado pela fórmula a seguir, para um índice de significância de 5%.

$$n_{\min} = \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2$$

onde:

E = Margem de erro ou ERRO MÁXIMO DE ESTIMATIVA. Identifica a diferença máxima entre a MÉDIA AMOSTRAL (X) e a verdadeira MÉDIA POPULACIONAL para mais ou para menos.

n = Número de indivíduos na amostra.

Z $\alpha/2$ = Valor crítico que corresponde ao grau de confiança desejado.

s = Desvio padrão da amostra estudada.

E = Margem de erro ou ERRO MÁXIMO DE ESTIMATIVA. Identifica a diferença máxima entre a MÉDIA AMOSTRAL (X) e a verdadeira MÉDIA POPULACIONAL.

O Z $\alpha/2$ = 1,96 foi estabelecido para o índice de significância de 5%. Pelo fato de não se conhecer a variância da população, usou-se a variância da amostra como um estimador. Pelo Teorema do Limite Central, a amostra foi aproximada da distribuição normal; e, além disso, foi aplicado um teste de normalidade, o que demonstrou alto grau de aproximação da distribuição normal, para todas as perguntas e por consequência dos grupos e subgrupos.

Para maior segurança estatística foram utilizadas as cinco casas decimais para que os testes estatísticos tenham valor confiável. Isso garante que se possam fazer inferências estatísticas futuras. O Erro amostral foi determinado em 0,25 para mais ou para menos no índice de satisfação. O Desvio padrão foi calculado para cada pergunta, subgrupos e grupos analisados – o que fez com que o tamanho mínimo das amostras individualizadas variasse entre 47 e 87.

A seguir, o índice de satisfação construído com os indicadores de cada dimensão do questionário elaborado, com base em Araújo (2011):

$$I_s = \frac{(Grau\ de\ Satisfação\ Respondido - 1)}{Grau\ Máximo\ de\ Satisfação}$$

| SUBGRUPOS DA DIMENSÃO | QUESTÕES |
|--|------------------|
| Satisfação global dos estudantes do curso de Secretariado Executivo em relação à UFC | 1, 2, 4 |
| Satisfação dos estudantes do curso de Secretariado Executivo com a Gestão e Sistema de Gestão do curso | 6, 7, 10, 11, 12 |
| Satisfação com o envolvimento dos estudantes de Secretariado Executivo na Organização do curso | 15, 16, 17 |
| Satisfação com as Representações Administrativas da UFC | 33, 34, 35, 36 |

Quadro 1 - Dimensão I - Avaliação da Administração do Curso da UFC.

Fonte: Araújo (2011).

| SUBGRUPOS DA DIMENSÃO | QUESTÕES |
|---|------------|
| Satisfação com os Níveis de Motivação | 19, 20, 21 |
| Satisfação com as Relações Sociais com os colegas | 5, 18 |
| Satisfação com a Integração entre os Alunos | 52, 53 |

Quadro 2 - Dimensão II - Avaliação Interpessoal entre os alunos do curso de graduação.

Fonte: Araújo (2011).

| SUBGRUPOS DA DIMENSÃO | QUESTÕES |
|--|--|
| Satisfação com a Capacidade Técnica e Didática dos Professores | 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32 |
| Satisfação com a Capacidade Administrativa dos Professores | 8, 9 |

Quadro 3 - Dimensão III - Avaliação dos Professores.

Fonte: Araújo (2011).

| SUBGRUPOS DA DIMENSÃO | QUESTÕES |
|---|-------------------------------|
| Satisfação dos estudantes do curso de Secretariado Executivo em relação ao Apoio ao Desenvolvimento Acadêmico | 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43 |
| Satisfação dos estudantes do curso de Secretariado Executivo em relação à Estrutura Física da Faculdade (FEAAC) | 44, 45, 46 |

Quadro 4 - Dimensão IV - Avaliação da Estrutura de Apoio.

Fonte: Araújo (2011).

| SUBGRUPOS DA DIMENSÃO | QUESTÕES |
|---|--------------------------|
| Satisfação com a expectativa em relação ao Mercado de Trabalho | 47, 48, 49, 50, 51, 3 |
| Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e das Competências | 52, 53 |

Quadro 5 - Dimensão V – Avaliação do Mercado Profissional.

Fonte: Araújo (2011).

Para os resultados do Índice de Satisfação, foram determinadas quatro categorias, descritas no quadro 6.

| GRAU DE SATISFAÇÃO | ESCORE | ÍNDICE | VALOR MEDIANO |
|-----------------------|--------|---------|---------------|
| 1= Muito Insatisfeito | 1,00 | 0,00000 | 0,10000 |
| | 1,80 | 0,20000 | |
| 2 = Insatisfeito | 1,81 | 0,20001 | 0,30000 |
| | 1,81 | 0,40000 | |
| 3 = Pouco Satisffeito | | 0,40001 | 0,50000 |

| | | | |
|----------------------|------|---------|---------|
| | 2,60 | | |
| | 2,61 | 0,60000 | |
| 4 = Satisfeito | 3,40 | 0,60001 | 0,70000 |
| | 4,19 | 0,80000 | |
| 5 = Muito Satisfeito | 4,20 | 0,80001 | 0,90000 |
| | 5,00 | 1,00000 | |

Quadro 6 - Graus do Índice de satisfação.

Fonte: Adaptado de Araújo (2011).

A survey foi aplicada em maio de 2010, com uma amostra de 84 dos 195 estudantes (43,1% do total) regularmente matriculados no curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará. O tipo de amostragem é não probabilístico por conveniência. Os questionários foram aplicados em pesquisa *in loco* em dois momentos diferentes para se evitar a fixação de fatores externos nos resultados das respostas

A aplicação dos questionários foi realizada apenas com os estudantes dos semestres ímpares (1º, 3º, 5º e 7º), para não se incorrer o risco de incluir na amostra somente estudantes iniciantes, ou próximos de finalizar o curso. No 1º semestre do curso em 2010, composto de 41 alunos matriculados, foram obtidos 29 questionários respondidos. Com a turma do 3º semestre, composto de 41 alunos, foram obtidos 21 questionários respondidos. No 5º semestre, composto de 37 alunos matriculados, foi obtido retorno de 21 questionários. No 7º semestre, composto de 33 alunos matriculados, foram obtidos 17 questionários respondidos. Obteve-se, dessa forma, o retorno de 84 questionários, amostra estatisticamente significativa, ao nível de 5%.

A análise dos dados foi realizada por meio da Estatística Descritiva, com suporte do software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 17.0. Os dados foram analisados em duas etapas: 1) leitura dos dados em cada subgrupo das dimensões, por meio da identificação dos índices de satisfação para cada pergunta; 2) leitura dos dados em cada dimensão, pela identificação dos índices de satisfação das dimensões; 3) análise percentual do total de respostas por escala de satisfação, na dimensão.

6 RESULTADOS

Nesta seção, são apresentados os resultados da aplicação do instrumento de pesquisa para avaliação do nível de satisfação dos estudantes matriculados no curso de Secretariado Executivo da UFC, em 2010. O instrumento de pesquisa foi composto pelas seguintes dimensões: 1) Avaliação da Administração do Curso da UFC; 2) Avaliação Interpessoal entre os estudantes do curso de graduação; 3) Avaliação dos Professores; 4) Avaliação da Estrutura de Apoio; e 5) Avaliação do Mercado Profissional.

Os resultados foram consolidados na forma dos gráficos que se seguem. Cada gráfico representa uma dimensão do instrumento de pesquisa, sendo nele detalhada a satisfação dos estudantes com cada categoria da dimensão, pelo percentual das categorias da escala Likert, e pelo Índice de Satisfação Global obtido.

Constatou-se que, no geral, os estudantes pesquisados estão “satisfeitos” com a “Administração do Curso de Secretariado Executivo da UFC” (dimensão 1), com a obtenção de um Índice de Satisfação Global (I_S) igual a = 0,67255. A referida dimensão é composta por cinco categorias, detalhadas no gráfico 1.

Dentre as categorias da dimensão 1 (gráfico 1), destacaram-se com maior índice de satisfação global, a “Satisfação global dos estudantes de Secretariado Executivo sobre a UFC” (I_S = 0,67255) e “Satisfação dos estudantes de Secretariado Executivo com a Gestão e Sistema de Gestão do seu curso” (I_S = 0,53689). A satisfação com a imagem global da UFC foi a sentença que contribuiu para a maior pontuação da primeira categoria citada, situada no grau “muito satisfeito” do índice de satisfação global (I_S = 0,80523). Na segunda categoria citada, os fatores que mais contribuíram para sua maior pontuação foram o “Sistema de avaliação de seu desempenho nas disciplinas” (I_S = 0,64826), “Postura da organização face à mudança e à modernização” (I_S = 0,63235), e “Sistema de recompensas dos esforços individuais” (I_S = 0,55294), todos eles situados pelos pesquisados no grau “satisfeito” do índice de satisfação global.

Na categoria “Satisfação dos estudantes de Secretariado Executivo com a Gestão e Sistema de Gestão do seu curso” (I_S = 0,53689), da dimensão 1 (gráfico 1), é importante ressaltar que os fatores “Tem liberdade de decidir sobre a didática e gerência de seu curso” (I_S = 0,37209) e “Aptidão da gestão da coordenação para gerir o curso” (I_S = 0,47093) apresentaram a menor pontuação do índice de satisfação global, revelando que os discentes estão insatisfeitos quanto a esses quesitos.

Ainda com relação às categorias da dimensão 1, os resultados do índice de satisfação global demonstraram que os estudantes estão insatisfeitos quanto ao “Envolvimento Ativo do Corpo discente de Secretariado Executivo na Organização do seu curso”. Disso se infere a necessidade de um maior esforço da Administração do curso de Secretariado Executivo para a criação de mecanismos que melhorem o acesso dos discentes às informações sobre o curso e ao diálogo com os gestores, e a participação nos processos de tomada de decisão. Os discentes pesquisados também não estão satisfeitos com a categoria “Avaliação sobre as Representações Administrativas”.

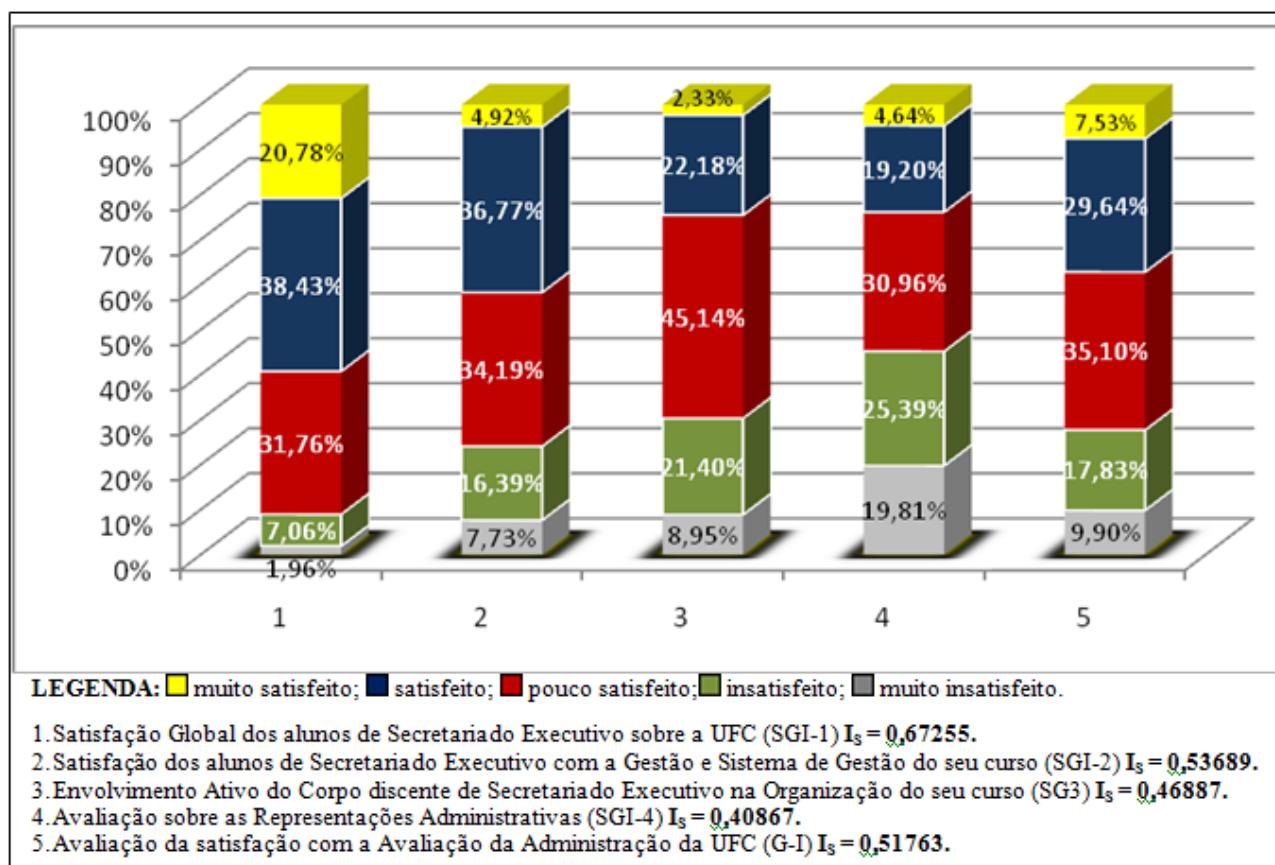


Gráfico 1 - Satisfação dos estudantes de Secretariado Executivo da UFC com a administração do Curso.
Fonte: Resultados da Pesquisa (2010).

Esses resultados demonstram que a Administração deve: fornecer mais informações sobre a gestão de seu curso; inserir o corpo discente nos processos de tomada de decisão; criar mecanismos de consulta e diálogo entre estudantes e gestores; melhorar a eficiência da coordenação em resolver problemas; melhorar a representação pelo DCE junto à UFC; inserir a representação pelo C.A junto à coordenação do Curso de Secretariado Executivo e democratizar participação nas decisões da coordenação do Curso de Secretariado Executivo.

No gráfico 2, são apresentados os resultados da dimensão 2 do instrumento de pesquisa, “Satisfação dos estudantes de Secretariado Executivo da UFC com as Relações Interpessoais no curso”. No geral, os estudantes pesquisados estão “satisffeitos” com essa dimensão, que apresentou índice global de satisfação de $I_s = 0,59311$. Todas as categorias dessa dimensão se situaram no mesmo grau de satisfação, com destaque para a categoria “Satisfação com as Relações Sociais com os colegas” que apresentou o maior valor do índice de satisfação global ($I_s = 0,60503$).

Os resultados da categoria “Satisfação com os Níveis de Motivação” revelam que o curso tem contribuído para motivar os discentes pesquisados na aprendizagem de novos métodos de trabalho, para participar de novas atividades de formação, e de projetos de mudança nas organizações do mercado de trabalho.

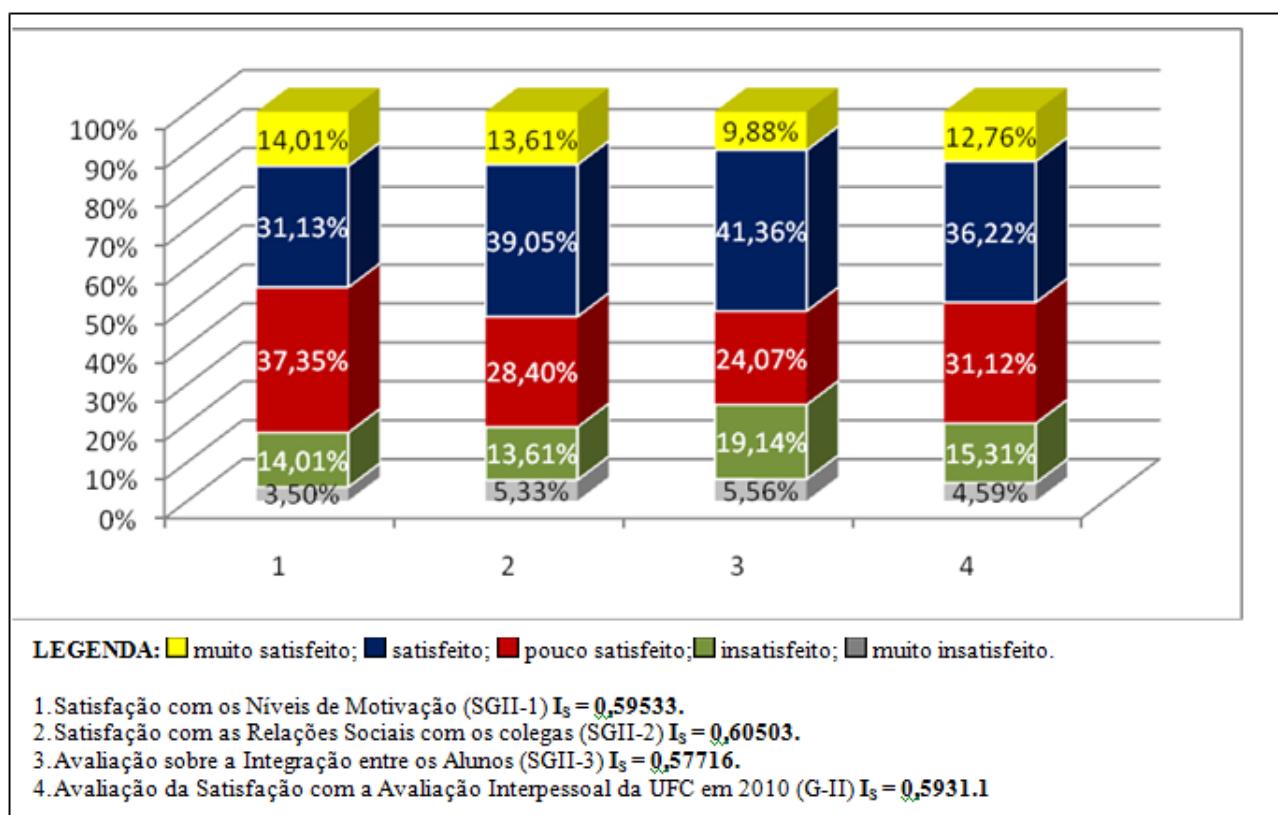


Gráfico 2 - Satisfação dos estudantes de Secretariado Executivo da UFC com as relações interpessoais.
Fonte: Resultados da Pesquisa (2010).

Ressalta-se que na categoria “Satisfação com as relações sociais com os colegas”, o fator relacionado à satisfação com a importância individual no curso de graduação obteve um índice de satisfação global de 0,47321, revelando que os discentes estão insatisfeitos quanto a esse quesito, o

que sugere a necessidade de melhor aproveitamento das qualidades individuais dos estudantes para a promoção do curso de Secretariado Executivo e melhoria da imagem da profissão.

A satisfação dos estudantes de Secretariado Executivo da UFC com os professores do curso obteve índice de satisfação global igual a 0,59156 (gráfico 3), revelando que os discentes pesquisados estão “satisfeitos” com essa dimensão, composta pelas categorias “Satisfação com a Capacidade Técnica e Didática dos Professores” e “Satisfação com a Capacidade Administrativa dos Professores”.

Constatou-se que os fatores com os quais os estudantes estão mais satisfeitos na categoria “Satisfação com a Capacidade Técnica e Didática dos Professores” se referem ao tratamento dado pelos professores efetivos e substitutos aos estudantes, a pontualidade de ambos os grupos de professores e a capacidade técnica dos professores efetivos. Os alunos revelam-se insatisfeitos com relação ao número de professores substitutos e efetivos.

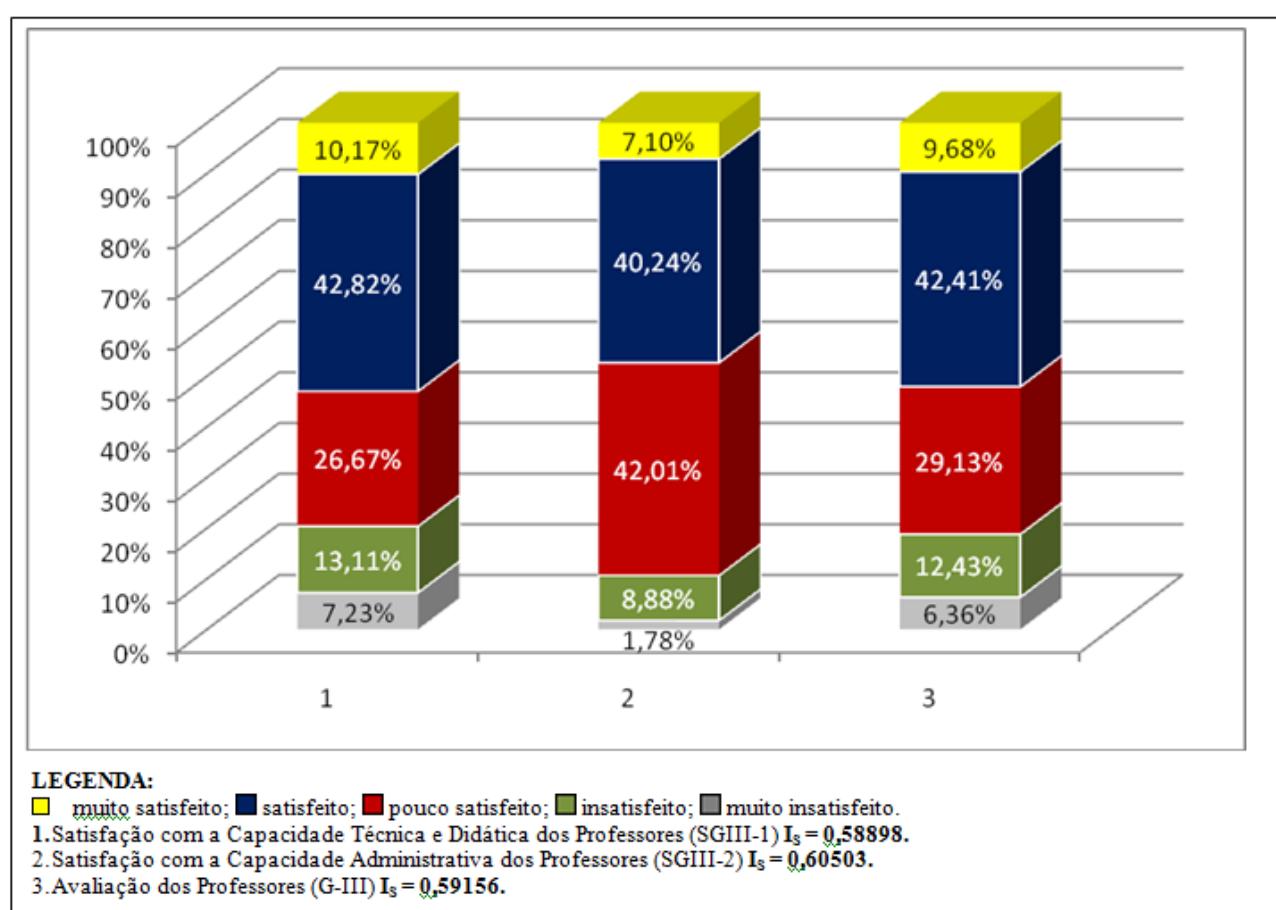


Gráfico 3 - Satisfação dos estudantes de Secretariado Executivo da UFC com os professores do curso.
Fonte: Resultados da Pesquisa (2010).

A dimensão “Avaliação da Estrutura de Apoio” (gráfico 4) obteve um índice de satisfação global de 0,44523, revelando que os discentes estão insatisfeitos com a estrutura de apoio ao curso na Faculdade (Feaac). Ressalta-se que a construção do novo prédio da Feaac já foi concluída, o que melhorará provavelmente a satisfação dos estudantes com relação a esse tema. Nessa dimensão, os fatores da categoria “Avaliação do Apoio ao Desenvolvimento Acadêmico” que obtiveram menor índice de satisfação global foram “Disponibilidade de Bolsa Estudantil” ($I_S = 0,38855$), “Grupos de estudo” ($I_S = 0,25610$), “Oportunidades de fazer extensão universitária” ($I_S = 0,31563$) e “Incentivo a Pós-graduação” ($I_S = 0,32500$).

O nível de satisfação dos quatro fatores acima citados provavelmente sofrerão o impacto de duas medidas: Lançamento do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Secretariado Executivo - Nepes, o qual proporcionou a formação de grupo de estudos; disponibilização de bolsas e oportunidade de fazer extensão, e a criação de uma pós-graduação em Assessoria Executiva e Gestão Pública e Privada em parceria com o Cetrede – Centro de Treinamento e Desenvolvimento.

Apesar da insatisfação geral com a categoria “Avaliação sobre desenvolvimento Acadêmico”, constatou-se que o fator “Disciplinas têm adequação à formação profissional”, pertencente à categoria, obteve um índice de satisfação global de $I_S = 0,63554$, o que demonstra que os estudantes estão “satisfeitos” quanto a esse quesito.

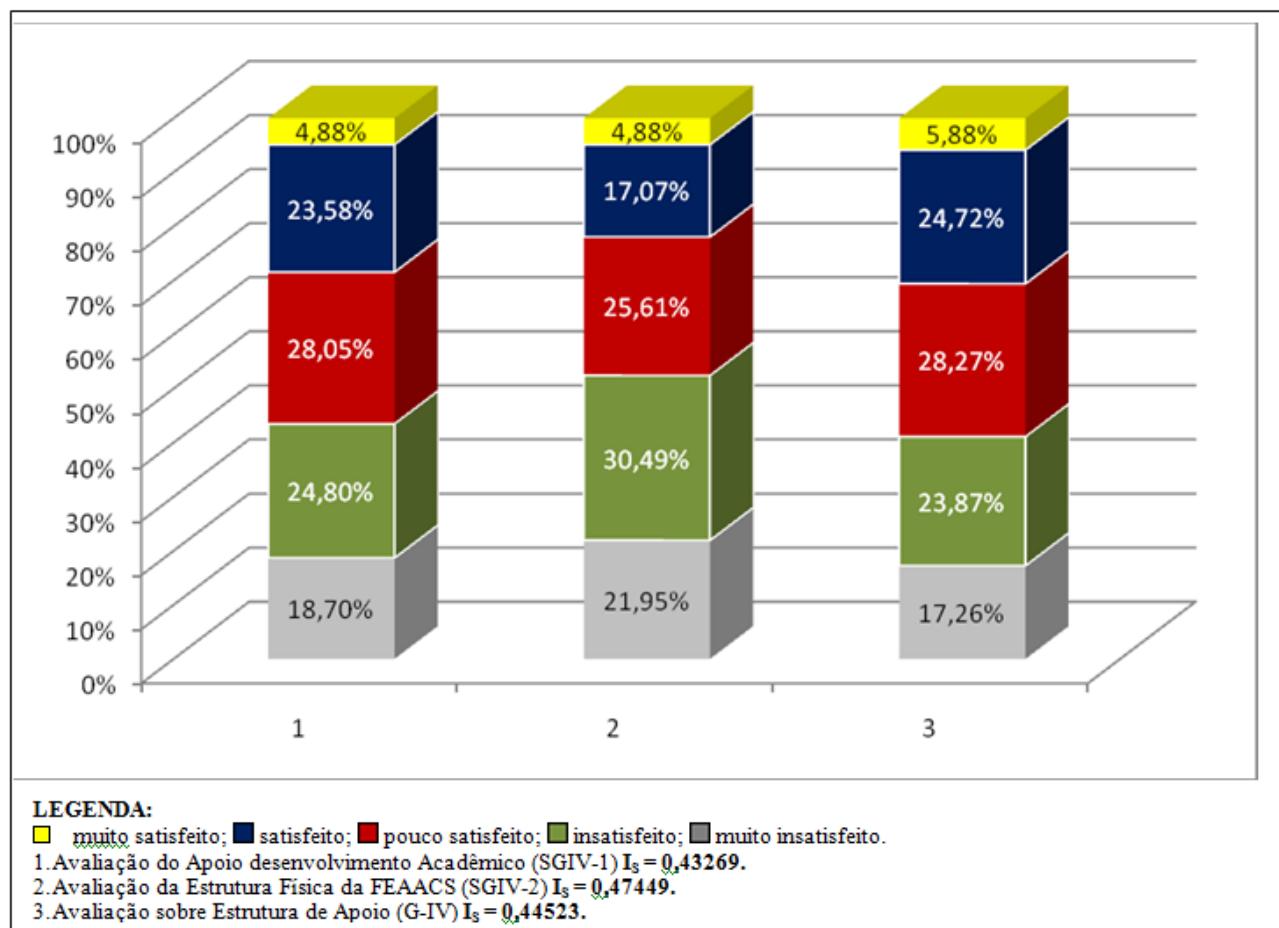


Gráfico 4 - Satisfação dos estudantes de Secretariado Executivo da UFC com a estrutura de apoio ao curso.
 Fonte: Resultados da Pesquisa (2010).

O resultado do índice de satisfação global da categoria “Avaliação da Estrutura Física da Feaac” (gráfico 4), demonstra que os estudantes estão insatisfeitos com esse quesito, sendo essa insatisfação mais relacionada ao fator “Biblioteca com livros da área e atualizados” ($I_s = 0,38110$).

Os discentes pesquisados estão “satisfeitos” com a dimensão “Avaliação do Mercado Profissional” (gráfico 5), que obteve um índice de satisfação global igual a 0,51410. Essa dimensão é composta pelas categorias “Satisfação com a expectativa sobre o Mercado de Trabalho” e “Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e das Competências”.

Na categoria “Satisfação com a expectativa sobre o Mercado de Trabalho”, os estudantes pesquisados pontuam estar satisfeitos com os fatores “perspectiva no mercado de trabalho privado” ($I_s = 0,58951$), “perspectiva no mercado de trabalho público” ($I_s = 0,53086$) e “oportunidades profissionais disponibilizadas por seu curso” ($I_s = 0,59195$). No entanto, pontuaram estar insatisfeitos com os quesitos “Expectativa de bom salário” ($I_s = 0,49074$), “Construção de contatos

profissionais - *network*" ($I_S = 0,44136$), e "Preparação para concursos na área de Secretariado" ($I_S = 0,39024$).

Quanto à categoria "Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e das Competências", os pesquisados pontuaram estar "satisfeitos", tanto com relação ao fator "Atividades sistemáticas de melhorias de aptidões" ($I_S = 0,51235$), como para o fator "Oportunidades para desenvolver novas competências" ($I_S = 0,53235$).

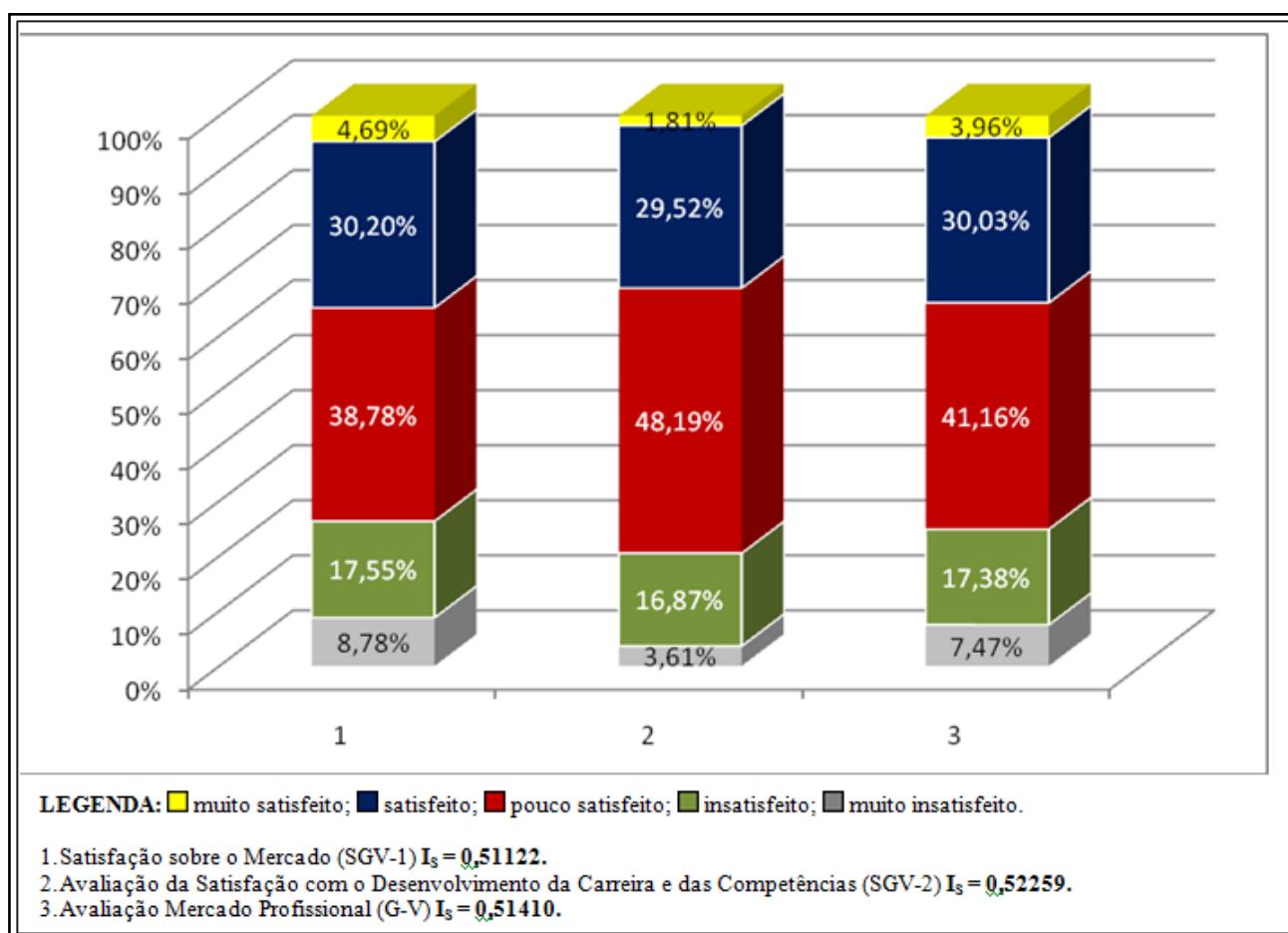


Gráfico 5 – Satisfação dos estudantes de Secretariado Executivo da UFC com o mercado profissional.
Fonte: Resultados da Pesquisa (2010).

Considerando-se as cinco dimensões analisadas, a Satisfação Global dos Estudantes do curso de Secretariado Executivo (ISG), mensurada pelo índice de satisfação global foi de 0,53153, situando-a no nível "satisfeito".

7 CONCLUSÃO

Como demonstrado no referencial teórico, apesar de o corpo de estudos empíricos em torno do ensino do Secretariado Executivo ser restrito, ele destaca considerações relevantes para os gestores do ensino superior das faculdades e universidades brasileiras. Este estudo objetivou contribuir para esse corpo de pesquisas, trazendo a percepção dos discentes quanto à satisfação com o Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, e fomentar a promoção de estratégias de melhoria do curso por parte dos seus gestores.

O estudo também procurou contribuir com o corpo de pesquisas que analisam a satisfação dos estudantes no âmbito do ensino superior, incorporando a dimensão da motivação e das relações interpessoais em seu instrumento de análise.

Respondendo ao problema da pesquisa e ao objetivo geral da pesquisa, constatou-se que a satisfação geral dos estudantes com o curso está situada no nível “satisffeito” do índice de satisfação global criado, o que também ocorreu em todas as dimensões analisadas na mensuração.

O primeiro objetivo específico do estudo foi identificar os fatores que promovem a satisfação dos discentes com o curso de Secretariado Executivo. Na dimensão referente à Administração do curso, os principais fatores que contribuíram para a satisfação dos estudantes foram a imagem global do curso, o sistema de avaliação do desempenho das disciplinas, a postura da organização face à mudança e à modernização, e o sistema de recompensas dos esforços individuais.

Com relação à dimensão “Satisfação dos estudantes com as relações interpessoais”, constatou-se que os estudantes estão satisfeitos com as relações sociais com os colegas e motivados para a realização de atividades voltadas para a aprendizagem e atualização profissional, sobretudo, para pôr em prática o que aprenderam nas organizações.

Na dimensão “Avaliação dos Professores”, os resultados destacam que os fatores que mais contribuíram com a satisfação dos discentes foram relação professor-aluno, pontualidade e capacidade técnica. Quanto à dimensão “Estrutura de Apoio”, constatou-se que os estudantes estão satisfeitos com a integralização curricular, que está adequada à formação profissional proposta, constituindo fator positivo para a satisfação global com o curso.

As perspectivas positivas relacionadas ao mercado de trabalho privado e público, assim como sobre as possibilidades profissionais ofertadas pelo curso de Secretariado Executivo, destacaram-se como fatores favoráveis à satisfação global dos discentes com o curso, na dimensão “Avaliação do Mercado Profissional”. Nessa dimensão, destacaram-se, ainda como fatores

favoráveis, as atividades sistemáticas de melhorias de aptidões e oportunidades de desenvolvimento de competências.

O segundo objetivo específico desta pesquisa foi identificar os fatores desfavoráveis à satisfação dos discentes com o curso de Secretariado Executivo. Na percepção dos discentes quanto à dimensão “Administração do curso”, os fatores que precisam passar por melhoria são a liberdade de decisão sobre a didática e gerência do curso, a aptidão da coordenação para gerir o curso, o envolvimento do corpo discente com a organização do curso, e a atuação das representações administrativas da UFC.

Os estudantes revelaram estar insatisfeitos com fatores relacionados à dimensão “Estrutura de Apoio”, referentes à estrutura física e de apoio ao desenvolvimento acadêmico. No entanto, a construção do novo prédio da Faculdade que abriga o curso já foi concluída, contando com instalações modernas e adequadas, que incluem um maior número de salas de aula, espaço para a coordenação do curso, laboratórios de informática, biblioteca e salas de estudo, e acesso à internet sem fio. Também foram implementadas recentemente medidas de melhoria relacionadas ao apoio para o desenvolvimento acadêmico.

Outro fator identificado como desfavorável à satisfação global dos discentes com o curso foi a consideração individual dos discentes sobre sua importância no curso, o que sugere a necessidade de estratégias de valorização da imagem da profissão junto aos estudantes. Os estudantes relevaram ainda estar insatisfeitos com o quantitativo de professores efetivos e substitutos, e com as expectativas relacionadas à obtenção de um bom salário, construção de novos contatos profissionais e preparação para concursos.

As perspectivas positivas relacionadas ao mercado profissional identificadas no estudo e a satisfação dos discentes com a adequação da integralização curricular à formação profissional sugerem que o curso está adequado à predominância vocacional do Secretariado no Ceará. A satisfação dos alunos com a capacidade técnica e didática dos professores, bem como com sua capacidade de relação interpessoal, pode explicar a motivação dos estudantes para a aprendizagem e propensão para implementar inovações nas organizações, também pela percepção de qualidade do conhecimento apreendido.

Infere-se, por fim, que a imagem global positiva do curso, constatada entre os estudantes, pode ser considerado um dos pontos fortes da UFC para a captação de novos estudantes e retenção dos veteranos. Em tempo, deve-se destacar que, nos últimos anos, com a efetivação de novos concursos para professor efetivo do curso, reestruturação da coordenação e, mais recentemente,

com a construção das novas dependências físicas, delineia-se um cenário promissor para a melhoria do curso, em suas diversas dimensões.

Quanto às limitações do estudo, ressalta-se o tamanho da amostra e o fato de não ter sido possível, no momento da pesquisa, fazer uma investigação qualitativa. Apesar de o uso dos indicadores do Enade para a definição das dimensões ter servido para nortear melhor o estudo à realidade nacional, sugere-se para estudos futuros, a melhoria das dimensões a partir da inserção de novas categorias destacadas por outros estudos empíricos nacionais e internacionais. Sugere-se ainda que se investigue com mais profundidade a relação entre a satisfação e a motivação dos discentes no curso.

REFERÊNCIAS

- Adelino, F. J. S. (2012, janeiro/junho). As estratégias pedagógicas utilizadas no processo de ensino-aprendizagem: concepções dos alunos de secretariado executivo da UFPB. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, vol. 3, n. 1, 5-29.
- Almeida, R. de. (2009). A construção da identidade do ser profissional secretário na Região do Grande ABC. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Administração e Economia, Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo.
- Alves, H., & Raposo, M. (2009). The measurement of the construct satisfaction in higher education. *The Service Industries Journal*, vol.29, n., 203-218.
- Araújo, D. F. (2011) Mensuração do índice de satisfação de um curso de graduação sob a perspectiva do corpo discente: um estudo no âmbito do bacharelado em secretariado executivo da UFC. Monografia de conclusão de curso. Universidade Federal do Ceará – UFC. Faculdade de economia, administração, atuária, contabilidade e secretariado executivo curso de secretariado executivo – Feaacs. Fortaleza.
- Biesek, K. M. (2003). A prática pedagógica no desenvolvimento do estágio supervisionado no Curso de Secretariado Executivo. Dissertação de Mestrado, Universidade Católica do Paraná, Curitiba.
- Bilert, V. S., & Biscoli, F. V. (2011, julho/dezembro). Perfil dos discentes (ingressantes e concluintes) de secretariado executivo: um estudo comparativo nas Instituições de Ensino Superior (IES) públicas. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, vol. 2, n. 2, 33-57.

- Bolligera, D. U., Supanakorna, S., & Boggsb, C. (2010, setembro). Impact of podcasting on student motivation in the online learning environment. *Computers & Education*, vol. 55, n. 2, 714–722.
- Brandão, M. N. (2010). Formação do profissional secretário executivo na UFC: currículo, competência e cidadania. Tese de Doutorado, Faculdade de Educação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza.
- Brito, M. R. F. de. (2008, novembro). O Sinaes e o Enade: da concepção à implantação. *Avaliação* (Campinas), vol. 13, n. 3, 841-850.
- Brochado, Ana. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, vol. 17, n. 2, 174-190.
- Bôas, R. V. (2008). The campus experience: marketing para instituições de ensino. São Paulo: Summus/Hoper.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2003). *Métodos de pesquisa em administração*. 7a ed. Porto Alegre: Bookman.
- Dalton, H. & Denson, N. (2009, julho). Student evaluation: what predicts satisfaction? The Student Experience. Proceedings of the 32nd HERDSA Annual Conference, 32 (pp.100-110).
- Darwin, Austrália. Recuperado em 20 de agosto, 2012, de http://www.herdsa.org.au/wp-content/uploads/conference/2009/papers/HERDSA2009_Dalton_H.pdf
- Durante, D. G., Vaz, C. de F. M., Bertoletti, R., Santos, M. E. M. dos, & Chais, C. (2011, julho/dezembro). Atuação e ascensão profissional a partir da formação em secretariado executivo: levantamento com egressos da UPF/RS. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, vol. 2, n. 2, 170-193.
- Enade. (2009). *Enade 2009: Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes: Relatório de Curso*: Universidade Federal do Ceará: Fortaleza: Curso de Secretariado Executivo. Brasília: Inep.
- Faerstein, E.; Lopes, C. de S.; Valente, K.; Plá, M. A. S. & Ferreira, M. B. (1999). Pré-teste de um questionário multidimensional autopreenchível: a experiência do estudo pró-saúde – UERJ. *PHYSIS: Revista saúde coletiva*, Rio de Janeiro, vol. 9, n. 2, 117-130.
- Galindo, A. G., Carvalho, I. da C., & Souza, E. C. P. (2012, janeiro/junho). Cursos de bacharelado em secretariado na Região Norte do Brasil: análise exploratória de suas matrizes curriculares. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, vol. 3, n. 1, pp. 134-158, jan.-jun. 2012.

Gardin, D. do A. O. (2011). Organização da informação nas secretarias dos setores de conhecimento da UNICENTRO: uma proposta de fluxo de tratamento e recuperação da informação. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação, Universidade Estadual de Londrina, Londrina.

Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: using a new measurement tool. International Journal of Public Sector Management, vol. 23, n. 2, 105-123.

Jones, A. C. (2008). The Effects of Out-of-Class Support on Student Satisfaction and Motivation to Learn. *Communication Education*, 57 (3), 373-388.

Marcuș, A., Zaharie, M., & Osoian, C. (2009). Student Satisfaction as a Quality Management Technique in Higher Education. Computer Science and Information Technology - Spring Conference, IACSITSC '09 (p.388-391). Singapura. Recuperado em 15 de agosto, 2012, de <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=5169379>

Martins, C. B., Genghini, L. A., Vicente, I., & Terra, P. M. M. (2010, julho/dezembro). Prováveis influências do primeiro ano do curso de secretariado executivo bilíngue no cotidiano dos estudantes. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, vol. 1, n. 2, 3-77.

Martinelli, S. de C., & Bartholomeu, D. (2007, junho). Escala de motivação acadêmica: uma medida de motivação extrínseca e intrínseca. *Avaliação psicológica*, Porto Alegre, vol. 6, n. 1. Recuperado em 19 de agosto, 2012, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712007000100004&lng=pt&nrm=iso

Moraes, H. (2012). Secretariado executivo é a terceira profissão que mais cresce no mundo. O Fluminense. 22 jan. 2012. Recuperado em 15 de agosto, 2012, de <http://jornal.ofluminense.com.br/editorias/empregos-e-negocios/secretariado-executivo-em-desenvolvimento>

Nogueira, E. M. de M. M. (2005). O ambiente competitivo das instituições de ensino superior do Ceará à luz do modelo de D'Aveni. Dissertação de Mestrado, Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2005.

Roesch, S. A. (2006). Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3a ed. São Paulo: Atlas.

Sabino, R. F., & Andrade Júnior, J. A. F. de. (2011, janeiro/junho). Secretariado: formação e mercado no estado de Sergipe. *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, vol. 2, n. 1, 6-31.

Sabino, R. F., & Marchelli, P. S. (2009). O debate teórico-metodológico no campo do secretariado: pluralismos e singularidades. *Cadernos EBAPE.BR*, vol.7, n. 4, 607-621.

Sanctis, R. J. O. de, & ABIB, I. V. (2010, janeiro/junho). Ensino de língua estrangeira no curso de Secretariado Executivo Bilíngue: buscando um caminho para as análises de necessidades específicas, *Revista de Gestão e Secretariado*, São Paulo, vol. 1, n. 1, 186-198.

Silva, A. M. N. da S. Curso superior de Secretariado: prepare-se para o futuro. Recuperado em 15 de agosto, 2012, de http://www.fenassec.com.br/c_artigos_diversos_curso_superior_secretariado.html

Svanum, S., & Aigner,C. (2011). The influences of course effort, mastery and performance goals, grade expectancies, and earned course grades on student ratings of course satisfaction. *British Journal of Educational Psychology*, vol.81, n.4, 667–679.

Verhine, R. E.; Dantas, L. M. V. (2011). Avaliação da educação superior no Brasil: do Provão ao Enade. 2005. Recuperado em 24 de setembro, 2011, de http://www.isp.ufba.br/avaliacao_da_Ed_Superior.do_Provao ao Enade.pdf.

Williams, M. Surveys sociais: do desenho à análise. In: MAY, T. Pesquisa social: questões, métodos e processos. 3a ed. Porto Alegre: Artmed.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO 1

Responda:

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisffeito, 4 = Satisffeito e 5 = Muito Satisffeito.

Qual o grau de satisfação com os seguintes aspectos:

| Indicador | Grau de Satisfação | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 Qual sua Imagem global sobre a UFC | | | | | |
| 2 Qual sua Imagem sobre seu Curso de Secretariado Executivo | | | | | |
| 3 Oportunidades profissionais disponibilizadas por seu curso | | | | | |
| 4 Nível de seu envolvimento na instituição UFC | | | | | |
| 5 Como são as relações sociais com colegas | | | | | |
| 6 Tem liberdade de decidir sobre a didática e gerência de seu curso | | | | | |
| 7 Aptidão da gestão da coordenação para gerir o curso | | | | | |
| 8 Aptidão dos professores para coordenar o curso | | | | | |
| 9 Qualidade dos professores técnicas e didáticas | | | | | |
| 10 Sistema de avaliação de seu desempenho nas disciplinas | | | | | |
| 11 Sistema de recompensas dos esforços individuais | | | | | |
| 12 Postura da organização face à mudança e à modernização | | | | | |
| 13 Atividades sistemáticas de melhorias de aptidões | | | | | |
| 14 Oportunidades para desenvolver novas competências | | | | | |
| 15 Você tem informações sobre a gestão de seu curso | | | | | |
| 16 Envolvimento nos processos de tomada de decisão | | | | | |
| 17 Mecanismos de consulta e diálogo entre estudantes e gestores | | | | | |
| 18 As pessoas avaliam sua importância no curso de Secretariado Executivo | | | | | |
| 19 Motivação para aprender novos métodos de trabalho | | | | | |
| 20 Motivação para participar em atividades de formação | | | | | |
| 21 Motivação para participar em projetos de mudança na organização | | | | | |

Fonte: Araújo (2011).

QUESTIONÁRIO 2

Responda:

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisffeito, 4 = Satisffeito e 5 = Muito Satisffeito

O que o Curso de SECRETARIADO EXECUTIVO da UFC satisfaz suas expectativas?

| Indicador | Grau de Satisfação | | | | |
|--|--------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 Capacidade técnica dos professores substitutos | | | | | |
| 23 Capacidade técnica dos professores efetivos | | | | | |
| 24 Didática dos professores substitutos | | | | | |
| 25 Didática dos professores efetivos | | | | | |
| 26 Número de professores substituto | | | | | |
| 27 Número de professores efetivos | | | | | |
| 28 Pontualidade dos professores substitutos | | | | | |
| 29 Pontualidade dos professores efetivos | | | | | |
| 30 Linhas de pesquisas dos professores | | | | | |
| 31 Trato dos professores substituto com os alunos | | | | | |
| 32 Trato dos professores efetivos com os alunos | | | | | |
| 33 Eficiência da Coordenação em resolver problemas | | | | | |
| 34 Representação pelo DCE junto à UFC | | | | | |
| 35 Representação pelo C.A junto à coordenação | | | | | |
| 36 Participação nas decisões da coordenação | | | | | |
| 37 Informações sobre o curso (estágios, empregos etc.) | | | | | |
| 38 Disponibilidades de Bolsa Estudantil | | | | | |
| 39 Existência Grupos de estudos | | | | | |
| 40 Oportunidades de fazer extensão universitária . (serviço à comunidade; coral; empresa Júnior etc.) | | | | | |
| 41 Incentivo à Pós-graduação | | | | | |
| 42 O curso realmente prepara para a profissão | | | | | |
| 43 Disciplinas têm adequação à formação profissional | | | | | |
| 44 Estrutura física de seu curso (salas, auditórios etc.) | | | | | |
| 45 Biblioteca com livros da área e atualizados | | | | | |
| 46 Laboratório de informática | | | | | |
| 47 Expectativa de bom salário | | | | | |
| 48 Construção de contatos profissionais (network) | | | | | |
| 49 Perspectiva de trabalho no Mercado privado | | | | | |
| 50 Perspectiva de trabalho no Mercado Público | | | | | |
| 51 Preparação para concursos na área de Secretariado | | | | | |
| 52 Relacionamento com os alunos do curso | | | | | |
| 53 Relacionamento com alunos de outros cursos | | | | | |
| Outras características | | | | | |
| | | | | | |

Fonte: Araújo (2011).