

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE
ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO
PÚBLICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SANTA MARIA**

ARTIGO DE ESPECIALIZAÇÃO

Isabel Cristina Bandinelli

Santa Maria, 2011

SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PÚBLICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

Isabel Cristina Bandinelli

Artigo científico apresentado ao Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública da Universidade federal de santa Maria (UFSM, RS) como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Administração e Gestão Pública.

Orientadora: Prof^ª. Kelmara Mendes Vieira

**Santa Maria, RS, Brasil
2011**

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de Pós-Graduação em Administração**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
Aprova o Artigo

**SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE
ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO
PÚBLICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA
MARIA**

Elaborado por
Isabel Cristina Bandinelli

Como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Administração e Gestão Pública

COMISSÃO EXAMINADORA

Kelmara Mendes Vieira, Dr^a. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)

Flávia Luciane Scherer, Dr^a. (UFSM)

Ivonisa Maria Castagna de Abreu, Mestre (UFSM)

Santa Maria, agosto de 2011

SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PÚBLICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

Isabel Cristina Bandinelli¹

Kelmara Mendes Vieira²

RESUMO

Este estudo objetivou avaliar os determinantes da satisfação dos alunos do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública da Universidade Federal de Santa Maria. Para tanto, utilizou-se os construtos ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR, INTERESSE DO ALUNO, INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR, DEMANDAS DO CURSO e ORGANIZAÇÃO DO CURSO, apresentados no modelo de Paswan e Young (2002). A este modelo foram acrescentados os construtos SATISFAÇÃO e INCENTIVO. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário composto de 58 questões, aplicado a 61 alunos das duas edições do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública. A partir dos resultados da pesquisa observou-se que as médias e medianas da maioria das questões foram superiores a 4, indicando que os entrevistados concordaram com as afirmativas propostas nos construtos. Pode-se constatar pela distribuição da frequência que, em média, 82,21% dos entrevistados responderam 4 ou 5, numa escala tipo Likert de 5 pontos, que varia de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”. Em torno de 86,40% acreditam que os conhecimentos adquiridos com a realização do curso contribuíram para uma melhor execução de suas atividades no ambiente de trabalho. Houve um grande incentivo das chefias imediatas para que os servidores participassem do curso. Pode-se constatar que a avaliação do curso foi positiva em todos os aspectos e houve um alto grau de satisfação por parte dos alunos.

Palavras-chave: Satisfação; Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública; Universidade Federal de Santa Maria.

¹ Aluna do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública – UFSM/RS – Servidora Técnico Administrativa/Departamento de Ciências Administrativas/CCSH/UFSM.

² Orientadora, Doutora em Administração/UFRGS – Professora Adjunta do Departamento de Ciências Administrativas/UFSM/RS.

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the determinants of student satisfaction of the Specialization Course in Public Administration and Management, Federal University of Santa Maria. To this end, we used the constructs INVOLVEMENT OF TEACHER INTEREST STUDENT, TEACHER-STUDENT INTERACTION, DEMANDS OF COURSE, ORGANIZATION OF COURSE, presented in the model of Paswan and Young (2002). In this model the constructs were added SATISFACTION, and encourages. The data collection instrument was a questionnaire consisting of 58 questions, 61 students applied to the two editions of Specialization in Public Administration and Management. From the survey results showed that the mean and median of most issues were above 4, indicating that the respondents agreed with the statements in the proposed constructs. You can see the frequency distribution that, on average, 82.21% of respondents answered 4 or 5 on a Likert scale of 5 points, ranging from "strongly disagree" to "strongly agree". About 86.40% believe that knowledge gained from the completion of the course contributed to a better execution of their activities in the workplace. There was a great incentive of immediate supervisors for the servers to participate in the course. It can be seen that the course evaluation was positive in all aspects and there was a high degree of satisfaction by students.

Keywords: Satisfaction; Specialization in Public Administration and Management, Federal University of Santa Maria.

INTRODUÇÃO

Em um mundo em constante transformação, exige-se um novo perfil do trabalhador, com níveis de educação e qualificação mais elevados. É preciso ser polivalente, capaz de tomar decisões, de lidar com situações novas e em constante mutação, ter capacidade de inovação, de trabalhar em equipe e com criatividade (NUNES, FERRAZ, 2005). A educação continuada tornou-se uma necessidade frente à realidade contemporânea. Nesse sentido, houve um crescimento acelerado das Instituições de Ensino Superior (IES) com o objetivo de suprir a demanda de vagas nos cursos de pós-graduação *latu sensu*. Entre outros fatores, a Lei de Diretrizes e Bases (LDB) tornou o ambiente educacional favorável ao aumento deste tipo de organização, ocasionando um natural aumento da competitividade.

Segundo Walter, Tontini e Domingues (2005, p.2), “o mercado educacional aproxima-se cada vez mais de um mercado onde a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes são fundamentais para a sobrevivência das IES”. A instituição de ensino que busca proporcionar serviços de qualidade deve primeiramente conhecer os seus clientes para conseguir responder adequadamente às suas necessidades, modificando sempre que necessário os processos e sistemas que interferem na satisfação do aluno. Quando se menciona satisfação, entende-se o atendimento de suas necessidades fundamentais (MEZOMO, 1997).

A presente pesquisa propõe um estudo a fim de avaliar a satisfação dos alunos do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública da Universidade Federal de Santa Maria. Para alcançar tal objetivo, foi feita uma coleta de dados com o uso de um questionário, tomando-se como base os construtos ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR, INTERESSE DO ALUNO, INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR, DEMANDAS DO CURSO, ORGANIZAÇÃO DO CURSO, apresentados no modelo de Paswan e Young (2002). A estes construtos foram acrescentados os construtos SATISFAÇÃO e INCENTIVO.

O trabalho está dividido em quatro partes. A primeira apresenta o Plano de Carreira dos cargos Técnico-Administrativos em Administração e um breve histórico do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública. A segunda versa sobre os construtos indicados por Paswan e Young (2002) e utilizados na pesquisa, além dos construtos SATISFAÇÃO E INCENTIVO. Em seguida, apresenta-se o método, onde é referido o instrumento utilizado para coleta de dados, a maneira como foi aplicado esse instrumento, os participantes da pesquisa e a técnica de análise aplicada. Na quarta parte, trata-se da análise dos dados. Por fim, expõem-se as principais conclusões relativas à pesquisa realizada.

2 O PLANO DE CARREIRA DOS CARGOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO

A implantação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, instituído pela Lei nº 11.091, de 12 de Janeiro de 2005, ampliou as possibilidades de desenvolvimento profissional dos servidores integrantes do plano.

De acordo com o artigo Art. 24, da Lei nº 11.091/2005 ficou estabelecido que:

O plano de desenvolvimento institucional de cada Instituição Federal de Ensino contemplará plano de desenvolvimento dos integrantes do Plano de Carreira, observados os princípios e diretrizes do art. 3º desta Lei.

§ 1º O plano de desenvolvimento dos integrantes do Plano de Carreira deverá conter:

- I - dimensionamento das necessidades institucionais, com definição de modelos de alocação de vagas que contemplem a diversidade da instituição;
- II - Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento; e
- III - Programa de Avaliação de Desempenho.

Nessa perspectiva, o PDI – 2006/2010 – UFSM, contemplou estratégias para a qualificação dos servidores técnicos administrativos, tendo em vista o Plano de Carreira. Foi aprovado o Plano de Desenvolvimento dos Integrantes da Carreira (PDIC) que “destaca princípios norteadores para a promoção de Cursos de Educação Formal, bem como apresenta a demanda de servidores para cursos de Pós-Graduação” (PPP do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública – 2008, p. 4).

O Plano de Desenvolvimento dos Integrantes da Carreira – PCCTAE deve ser parte integrante do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Suas ações de planejamento, coordenação, execução e avaliação são de responsabilidade do órgão de recursos humanos, do dirigente máximo e das chefias de unidade.

O Decreto n. 5.707/2006 instituiu a política e as diretrizes para o desenvolvimento de pessoal da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional. Conforme seu art. 1º:

Fica instituída a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal, a ser implementada pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, com as seguintes finalidades:

- I - melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão;
- II - desenvolvimento permanente do servidor público;
- III - adequação das competências requeridas dos servidores aos objetivos das instituições, tendo como referência o plano plurianual;
- IV - divulgação e gerenciamento das ações de capacitação; e
- V - racionalização e efetividade dos gastos com capacitação.

A Pró-Reitoria de Recursos Humanos da UFSM, com base nessas diretrizes, procurou traçar políticas da Instituição para o desenvolvimento de seus recursos humanos, tais como:

- Intensificar o processo de formação contínua de servidores docentes e técnico-administrativos, mediante cursos de capacitação e qualificação, buscando a melhoria do desempenho institucional;

- Manter destaque orçamentário relativo aos recursos destinados à qualificação de recursos humanos;

- Intensificar de forma contínua o processo de qualificação dos servidores docentes e técnico-administrativos, investidos em funções de confiança nas unidades/subunidades da Instituição;

- Construir o Plano de Desenvolvimento dos integrantes da carreira dos cargos técnico-administrativos em educação, conforme determina a Lei n.11091/2005, nas áreas de capacitação, qualificação, avaliação de desempenho e dimensionamento de recursos humanos da UFSM, visando à melhoria dos processos de trabalho e promoção na carreira (PDI 2006-2010/UFSM, p. 88).

3 O CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PÚBLICA

Como consequência da implantação de política de desenvolvimento de recursos humanos, o Centro de Ciências Sociais e Humanas em parceria com a Pró-Reitoria de Recursos Humanos promoveu o Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública, que teve como público alvo os Servidores Técnico-Administrativos em Educação vinculados à Universidade Federal de Santa Maria.

O Curso teve como objetivo capacitar os servidores técnico-administrativos como Especialistas em Administração e Gestão Pública, estimulando o desenvolvimento de uma visão crítica e de uma prática modernizadora, buscando torná-los agentes de mudança no âmbito de seus ambientes organizacionais (Projeto Político Pedagógico do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública - 2008, p. 9).

A 1ª Edição ocorreu de junho de 2006 a dezembro de 2007, onde foram selecionados 39 alunos, sendo que destes, 37 alunos concluíram o Curso. A 2ª Edição ocorreu de agosto de 2009 a julho de 2011, com 26 alunos selecionados e 24 alunos concluindo o Curso.

O currículo do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública envolve a

realização de 25 créditos e possui uma carga horária total de 360 horas, divididas em disciplinas a serem cursadas obrigatoriamente por todos os alunos, conforme quadro abaixo.

Semestre	Disciplina	Carga Horária
1	1. Metodologia de Pesquisa e trabalho científico I	15 h/a/1
1	2. Gestão Administrativa Universitária	30 h/a/2
1	3. Processos de Mudança e Análise Organizacional	30 h/a/2
1	4. Gestão pela Qualidade e Produtividade no Serviço Público	45 h/a/3
1	5. Planejamento Estratégico	30 h/a/2
2	6. Gestão Estratégica de Pessoas I	30 h/a/2
2	7. Gestão Estratégica de Pessoas II	30 h/a/2
2	8. Ética aplicada à Gestão Pública	15 h/a/1
2	9. Direito Constitucional e Administrativo	30 h/a/2
3	10. Gestão Financeira e Orçamentária	30 h/a/2
3	11. Controle Interno	45 h/a/3
3	12. Metodologia de Pesquisa e trabalho científico II	15 h/a/1
3	13. Tópicos Especiais em Administração	15h/a/1
4	Elaboração Trabalho de conclusão de Curso (TCC)	15h/a/1

Quadro 1 – Disciplinas, carga horária do curso e sequência aconselhada.

Fonte: Adaptado do Projeto Político Pedagógico do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública (2008, p. 13).

A avaliação é feita pelo professor responsável pela disciplina, utiliza mecanismos próprios de avaliação que melhor caracterize o ensino e a aprendizagem. Para tanto, são utilizados instrumentos de avaliação como trabalhos individuais ou em grupos, seminários, provas, dentre outros.

Para que o aluno obtenha o certificado de Especialista em Administração e Gestão Pública é necessário: 1) ter, no mínimo, 75% de frequência em cada disciplina; 2) cumprir o número de créditos exigidos; 3) obter aprovação em todas as disciplinas do curso; 4) elaborar um trabalho de conclusão de curso, sendo que este, deverá ser um artigo técnico científico publicável, onde o aluno deverá demonstrar que adquiriu os conhecimentos exigidos para sua formação.

4 DESENVOLVIMENTO DO MODELO

O modelo de avaliação aplicado nesta pesquisa foi inspirado no modelo desenvolvido por Paswan e Young (2002). Estes autores propuseram cinco construtos: ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR, INTERESSE DO ALUNO, INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR, DEMANDAS DO CURSO e ORGANIZAÇÃO DO CURSO.

O construto ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR diz respeito a fatores como a percepção do aluno em relação ao entusiasmo e interesse do professor, a habilidade do professor em explicar o conteúdo, utilizando exemplos e de forma que os alunos compreendam os assuntos.

Já o construto INTERESSE DO ALUNO, é formado por fatores como o nível de atenção e interesse que o aluno dá às aulas e a forma como este percebe a sua evolução intelectual ao longo do curso, tornando-se, ou não, mais competente.

Vários pesquisadores defendem que o envolvimento do professor tem grande influência no interesse do aluno, e vice-versa. Cashin (1995) sugere que a motivação dos estudantes possui um papel importante no resultado da instrução. Clayson e Haley (1990), por outro lado, argumentam que o interesse do estudante pode ser influenciado pelo envolvimento do professor. Para estes autores, os estudantes que se sentem desafiados e que percebem o seu desenvolvimento intelectual ao longo do curso tendem a compartilhar com os professores as razões do seu sucesso.

O construto INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR pode ser representado por fatores como a oportunidade do aluno discutir, questionar e esclarecer suas dúvidas durante as aulas, bem como possuir a liberdade para expressar os seus pontos de vista.

Paswan e Young (2002) propuseram que a INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR pode influenciar o ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR e INTERESSE DO ALUNO. Já Grunenwald e Ackerman (1986), ao realizar uma pesquisa com estudantes de administração, concluíram que a interação tem uma influência importante na efetividade do ensino.

O construto DEMANDAS DO CURSO envolve fatores como o modo que o professor passa o conteúdo para os alunos, a validade do desenvolvimento de trabalhos em sala de aula e o nível das leituras indicadas pelo professor. Clayson e Haley (1990) afirmam que há uma correlação negativa entre o rigor do curso e a forma como os alunos avaliam o seu aprendizado.

A ORGANIZAÇÃO DO CURSO, último construto proposto no modelo de Paswan e Young (2002), avalia, entre outros aspectos, se os conceitos foram relacionados sistematicamente e a grade curricular do curso foi esboçada adequadamente.

Conforme defendem diversos autores, a satisfação dos alunos é um fator fundamental para o sucesso das Instituições de Ensino Superior (GONÇALVES FILHO, GUERRA e MOURA, 2003; SOUKI e PEREIRA, 2004; CODA e SILVA, 2004; WALTER, TONTINI e DOMINGUES, 2005; DE TONI *et. al*, 2006).

A satisfação é cumulativa, sendo um construto abstrato que revela a experiência total de consumo de um produto ou serviço (JOHNSON e GUSTAFSSON, 2000). Neste sentido a satisfação do cliente é a consequência última do processo de decisão (ENGEL, BLACKWELL e MINIARD, 2000) e como tal deriva de todas as influências recebidas pelo cliente (ambiente, diferenças individuais, processos psicológicos), da busca de fontes qualificadas para satisfazer a necessidade e da própria experiência com o produto/serviço.

O quadro a seguir apresenta as principais definições encontradas na literatura para satisfação:

Autor	Definição
OLIVER (1997)	Satisfação é a resposta de preenchimento do consumidor. É o julgamento de que um aspecto de um produto ou serviço, ou o próprio produto ou serviço, oferece (ou está oferecendo) um nível prazeroso de preenchimento relacionado ao consumo, incluindo níveis de preenchimentos baixos e altos.
WALTER; TONTINI e DOMINGUES (2005)	A satisfação do consumidor de serviços está relacionada com o desempenho de diferentes atributos em várias dimensões.
PALÁCIO; MENESES e PEREZ (2002)	A satisfação é uma resposta afetiva em determinado tempo, e é determinada pelas expectativas dos estudantes quando entram na universidade.
ARCHER (1997)	A satisfação é o atendimento ou a eliminação de uma necessidade.
HON (2002)	A satisfação pode ser definida como a experiência de realização de uma expectativa.
KOTLER (2000)	Satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (resultado) percebido de um produto em relação às expectativas do comprador.

Quadro 01 – Diferentes definições para a satisfação

Fonte: Elaborado pela autora, 2011.

Para o construto satisfação definiu-se quatro questões, sendo que a primeira refere-se à satisfação do aluno com o curso. As outras três baseiam-se no comportamento do indivíduo satisfeito e questionam se o aluno diz coisas positivas sobre o curso, se recomendaria e se contribuiria para o curso.

O construto INCENTIVO avalia o que os alunos sentem em relação à instituição, ou seja, se a instituição valoriza a realização do curso, proporcionando um ambiente adequado para aplicação de conhecimentos adquiridos e se estes contribuíram para uma melhor execução de suas atividades. Se os alunos sentem autonomia para propor melhorias no ambiente de trabalho e o incentivo por parte da chefia para realização do curso.

5 MÉTODO

A população alvo do estudo são os alunos que concluíram o Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), nas duas edições do Curso, totalizando 61 acadêmicos.

Como instrumento de coleta de dados empregou-se um questionário, composto por três blocos distintos de perguntas. No primeiro bloco, buscou-se identificar o perfil do respondente. Nesse bloco foram feitas questões sobre sexo, idade e tempo de serviço. O segundo bloco verificou aspectos referentes à compatibilidade de cargo com a função exercida, mudança de função após a conclusão do Curso, participação em outro curso de pós-graduação, etc. O último bloco é formado por questões desenvolvidas a partir do modelo de Paswan e Young (2002), com o objetivo de avaliar os construtos ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR, INTERESSE DO ALUNO, INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR, DEMANDAS DO CURSO e ORGANIZAÇÃO DO CURSO. A partir da idéia original estabelecida por Paswan e Young (2002) foram inseridas novas variáveis em cada construto com o intuito de envolver questões relevantes para avaliação das múltiplas dimensões inseridas nos mesmos. Posteriormente, definiram-se os construtos SATISFAÇÃO e INCENTIVO.

Para o construto SATISFAÇÃO foram criadas as questões “de maneira geral, estou satisfeito com o Curso”, “eu planejo contribuir de alguma forma com o Curso após terminar a especialização”, “fora do ambiente da Universidade, quando converso com outras pessoas, eu digo coisas positivas a respeito do Curso” e “eu recomendaria o Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública da UFSM para um amigo que pretende fazer um curso de especialização” e para o construto INCENTIVO as questões “sinto que a UFSM valoriza a realização deste Curso”, “sinto que a UFSM proporciona um ambiente adequado para aplicação dos conhecimentos adquiridos com o Curso”, “os conhecimentos adquiridos com a realização do Curso contribuíram para uma melhor execução de minhas atividades no ambiente de trabalho”, “tenho autonomia para propor melhorias na execução do meu

trabalho” e “a chefia imediata incentivou minha participação no Curso”. Para as questões deste bloco empregou-se a escala tipo Likert de 5 pontos, que varia de “Discordo Totalmente” a “Concordo Totalmente”. O modelo do questionário encontra-se no Apêndice A.

A aplicação dos questionários foi realizada durante o mês de maio de 2011. A abordagem inicialmente utilizada para a coleta de dados foi o contato pessoal com os alunos/servidores do CCSH. Em relação aos alunos/servidores dos outros centros foi enviado um questionário por e-mail. No entanto, observou-se um baixo índice de retorno de questionários respondidos. Desta forma, foi feito um contato telefônico prévio e reenviado o questionário. Alguns respondentes preferiram enviar o questionário por meio de correspondência.

O questionário teve seus dados inicialmente organizados em uma base utilizando o software Excel, sendo a seguir tabulados e analisados quantitativamente utilizando-se o software de apoio SPSS 17.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*), o que facilitou a organização, mensuração e cruzamento das variáveis apresentadas.

Como técnicas de análise de dados foram utilizadas as estatísticas descritivas e os testes não paramétricos. As principais estatísticas descritivas foram a distribuição de frequência, a média, a mediana e o desvio padrão.

A opção pelos testes não paramétricos decorre principalmente do pequeno tamanho amostral. Para avaliar se há diferença significativa na opinião dos entrevistados segundo as edições do Curso (1ª e 2ª) utilizou-se o teste de *Mann Whitney*. Esse teste é usado para verificar as diferenças entre dois grupos, sendo uma alternativa útil para o teste paramétrico *t* quando o tamanho da amostra é pequeno ou a amostra não é normal (SIEGEL e CASTELLAN, 2006).

Em seguida para análise das relações entre os construtos optou-se pelo coeficiente de correlação Posto-Ordem de Spearman, que é uma medida de associação entre duas variáveis que requer que ambas sejam medidas pelo menos em uma escala ordinal, de modo que os objetos ou indivíduos em estudo possam ser dispostos em postos em duas séries ordenadas (SIEGEL e CASTELLAN, 2006).

Para as análises de diferença entre os grupos e de correlação as variáveis originais foram transformadas em construtos ou fatores. Assim, por exemplo, foi criada uma nova variável denominada INTERESSE DO ALUNO, definida como a média das respostas do entrevistado para as seis questões relacionadas ao INTERESSE DO ALUNO no questionário original.

6 ANÁLISE DOS DADOS

A aplicação dos questionários foi realizada durante o mês de maio de 2011, sendo abordados os 61 alunos que concluíram o Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública. Após o esforço da aplicação descrito no método, obteve-se a amostra conforme a tabela 1.

Tabela 1 - Distribuição da população e da amostra segundo a edição

Edição	População		Amostra		Amostra/População
1ª Edição	37	60,66%	35	59,32%	94,60%
2ª Edição	24	39,34%	24	40,68%	100,00%
Total	61	100,00%	59	100,00%	96,72%

Responderam ao questionário 59 estudantes do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública, que representa 96,72% dos alunos matriculados nas duas edições, sendo 35 (59,32%) da 1ª Edição e 24 (40,68%) da 2ª Edição. Pode-se observar ainda, que toda a população da 2ª Edição respondeu o questionário, enquanto que da 1ª Edição apenas dois indivíduos não responderam a pesquisa.

A partir da listagem dos alunos matriculados nas duas edições do Curso, realizou-se uma pesquisa no site da UFSM para localizar os servidores e, desta forma, identificar o respectivo cargo. Optou-se pela busca no site, ao invés de colocar uma questão no questionário a respeito do cargo, para que não houvesse a possibilidade de identificação dos respondentes.

Conforme é possível observar na Tabela 2, os alunos do Curso de Especialização ocupam os mais variados cargos na Universidade Federal de Santa Maria. De acordo com os dados, percebe-se que a maioria dos respondentes, ou seja, 32 (52,46%) são Assistentes em Administração. Destacam-se ainda, 05 (8,20%) Administradores, 04 (6,56%) Enfermeiros, 03 (4,92%) Bibliotecários, 02 (3,28%) Secretários Executivos. Para os cargos de Arquivista, Assistente de Aluno, Assistente de Laboratório, Assistente Social, Contador, Costureiro, Economista, Encadernador, Farmacêutico, Nutricionista, Psicólogo, Recepcionista, Técnico em Assuntos Educacionais, Técnico em Enfermagem e Técnico em Secretariado tem-se apenas 01(1,64%) aluno.

Tabela 2 – Distribuição dos servidores por cargo segundo a edição

Cargo	1ª Edição		2ª Edição		Total	
Administrador	3	8,11%	2	8,33%	5	8,20%
Arquivista			1	4,17%	1	1,64%
Assistente de Aluno			1	4,17%	1	1,64%
Assistente de Laboratório			1	4,17%	1	1,64%
Assistente em Administração	21	56,76%	11	45,83%	32	52,46%
Assistente Social			1	4,17%	1	1,64%
Bibliotecário	3	8,11%			3	4,92%
Contador	1	2,70%			1	1,64%
Costureiro			1	4,17%	1	1,64%
Economista	1	2,70%			1	1,64%
Encadernador	1	2,70%			1	1,64%
Enfermeiro	2	5,40%	2	8,33%	4	6,56%
Farmacêutico	1	2,70%			1	1,64%
Nutricionista			1	4,17%	1	1,64%
Psicólogo			1	4,17%	1	1,64%
Recepcionista			1	4,17%	1	1,64%
Secretário Executivo	2	5,40%			2	3,28%
Técnico em Assuntos Educacionais	1	2,70%			1	1,64%
Técnico em Enfermagem			1	4,17%	1	1,64%
Técnico em Secretariado	1	2,70%			1	1,64%
Total	37		24		61	100%

Da mesma forma que na tabela anterior, para mapear a lotação dos alunos realizou-se a pesquisa no site da UFSM, em “localizar servidor”, optando-se por não colocar uma pergunta no questionário, uma vez que, não se objetivava identificá-los. A Tabela 3 mostra o local de lotação dos alunos dentro da UFSM.

Tabela 3 – Lotação dos servidores na UFSM

Lotação	1ª Edição		2ª Edição		Total	
Centro de Artes e Letras			1	4,17%	1	1,64%
Centro de Ciências Naturais e Exatas			2	8,34%	2	3,28%
Centro de Ciências da Saúde	1	2,70%	1	4,17%	2	3,28%
Centro de Ciências Sociais e Humanas	21	56,76%	4	16,67%	25	40,98%
Centro de Educação	2	5,40%			2	3,28%
Colégio Politécnico			2	8,34%	2	3,28%
Colégio Técnico Industrial	1	2,70%			1	1,64%
Hospital Universitário	4	10,81%	11	45,83%	15	24,60%
Reitoria	8	21,62%	3	12,50%	11	18,03%
Total	37	100,00%	24	100,00%	61	100,00%

Dos alunos, 25 (40,98%) estão lotados no Centro de Ciências Sociais e Humanas, sendo o centro com o maior número de participantes na 1ª edição do Curso e no total das duas

edições. Na 2ª Edição do Curso, o Hospital Universitário teve uma expressiva participação com 11 alunos (45,83%) e no total das duas edições, 15 alunos (24,60%), seguido da Reitoria com 11 (18,03%), Centro de Ciências Naturais e Exatas 02 (3,28%), Centro de Ciências da Saúde 02 (3,28%), Centro de Educação 02 (3,28%), Colégio Politécnico 02 (3,28%), Centro de Artes e Letras 01 (1,64%) e Colégio Técnico Industrial 01 (1,64%).

Tabela 4 – Frequência e percentual de entrevistados para as variáveis: sexo, idade, tempo de serviço, cargo compatível com função, mudou de função e fez ou esta fazendo outra pós-graduação.

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Sexo	Masculino	16	27,1
	Feminino	43	72,1
Idade	Até 30 anos	6	10,2
	Entre 30 e 40 anos	8	13,6
	Entre 40 e 50 anos	28	47,5
	Acima de 50 anos	17	28,8
Tempo de serviço	De 03 a 05 anos	5	8,5
	De 05 a 10 anos	10	16,9
	De 10 a 15 anos	4	6,8
	Mais de 15 anos	40	67,8
Cargo compatível com função	Sim	51	87,9
	Não	7	12,1
	Não respondeu	1	1,7
Mudou de função	Sim	8	13,8
	Não	50	84,7
	Não respondeu	1	1,7
Fez ou está fazendo outra Pós-Graduação	Sim	18	30,5
	Não	41	69,5

Em relação ao perfil dos entrevistados, observa-se a predominância do sexo feminino que representa 72,1%, enquanto apenas 27,1% são do sexo masculino. Com relação à idade, verificamos que quase a metade dos respondentes, ou seja, 47,5% têm entre 40 e 50 anos. Quanto ao tempo de serviço, constata-se que 67,8% têm mais do que 15 anos de serviço. Consideram o cargo que ocupam compatível com a função que exercem 87,9%. Responderam que após a conclusão do Curso de Especialização não fizeram ou não estão fazendo outro Curso de Pós-Graduação 69,5%.

Na segunda parte da pesquisa, buscou-se avaliar a percepção dos entrevistados em relação ao Curso a partir dos construtos ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR, INTERESSE DO

ALUNO, INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR, DEMANDAS DO CURSO, ORGANIZAÇÃO DO CURSO, SATISFAÇÃO e INCENTIVO.

Tabela 5- Distribuição de frequência das afirmativas do construto ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR.

Afirmativa	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR					
09- Os professores apresentam o conteúdo de forma entusiasmada.	–	3,4	15,3	55,9	25,4
10- Os professores parecem interessados ao ensinar.	–	3,4	5,1	61,0	30,5
11- Os exemplos utilizados pelos professores auxiliam na compreensão do conteúdo.	–	1,7	8,5	55,9	33,9
12- Os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo.	–	6,8	35,6	35,6	22,0
13- Os professores procuram relacionar a teoria com a prática profissional.	–	1,7	20,3	49,2	28,8
14- Os professores são qualificados profissionalmente.	–	1,7	5,2	24,1	69,0
15- De maneira geral, avalio de forma positiva o desempenho dos professores.	–	3,4	6,8	44,1	45,8

Tabela 6 – Média, mediana e desvio padrão das afirmativas do construto ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR.

Afirmativa	Estatísticas Descritivas		
	Média	Mediana	Desvio Padrão
ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR			
09- Os professores apresentam o conteúdo de forma entusiasmada.	4,03	4	0,742
10- Os professores parecem interessados ao ensinar.	4,19	4	0,682
11- Os exemplos utilizados pelos professores auxiliam na compreensão do conteúdo.	4,22	4	0,671
12- Os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo.	3,73	4	0,887
13- Os professores procuram relacionar a teoria com a prática profissional.	4,05	4	0,753
14- Os professores são qualificados profissionalmente.	4,6	5	0,674
15- De maneira geral, avalio de forma positiva o desempenho dos professores.	4,32	4	0,753

De maneira geral, a média da maioria das variáveis ficou em torno de 4, representando um alto grau de concordância com as variáveis correspondentes ao construto Envolvimento do professor, como pode ser observado na Tabela 6. Pela análise da Tabela 5 observa-se que 69% dos entrevistados atribuíram nota máxima para a questão “Os professores são qualificados profissionalmente”. Nota-se, ainda, que para todas as questões, a grande maioria dos respondentes (em torno de 83 %), atribuiu nota 4 ou 5 indicando concordância com as questões. De acordo com a tabela 6, a variável com média de menor valor (3,73) refere-se ao interesse do professor em saber se o estudante aprendeu o conteúdo.

Tabela 7 – Distribuição de frequência das afirmativas do construto INTERESSE DO ALUNO.

Afirmativa	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
INTERESSE DO ALUNO					
16- Você se sente interessado em aprender o conteúdo do curso.	1,7	–	3,4	32,2	62,7
17- Geralmente, você fica atento em sala de aula.	1,7	–	8,5	32,2	57,6
18- Você sente que o curso lhe desafia intelectualmente.	1,7	1,7	17,2	25,9	53,4
19- Você acredita estar se tornando mais competente na área de Administração e Gestão Pública.	–	3,4	8,5	44,1	44,1
20- Geralmente você participa das discussões em sala de aula.	1,7	3,4	18,6	49,2	27,1
21- De maneira geral, estou interessado e participo ativamente do curso.	1,7	1,7	10,2	37,3	49,2

Tabela 8- Média, mediana e desvio padrão das afirmativas do construto INTERESSE DO ALUNO.

Afirmativa	Estatísticas Descritivas		
	Média	Mediana	Desvio Padrão
INTERESSE DO ALUNO			
16- Você se sente interessado em aprender o conteúdo do curso.	4,54	5	0,727
17- Geralmente, você fica atento em sala de aula.	4,44	5	0,794
18- Você sente que o curso lhe desafia intelectualmente.	4,28	5	0,933
19- Você acredita estar se tornando mais competente na área de Administração e Gestão Pública.	4,29	4	0,767
20- Geralmente você participa das discussões em sala de aula.	3,97	4	0,87
21- De maneira geral, estou interessado e participo ativamente do curso.	4,31	4	0,856

Com exceção da variável “geralmente você participa das discussões em sala de aula” que apresentou a menor média (3,97), as demais variáveis ficaram com média superior a 4 demonstrando um índice satisfatório de concordância. No construto INTERESSE DO ALUNO, 62,7% atribuíram a maior nota à variável “você se sente interessado em aprender o conteúdo do curso”.

O terceiro construto analisado foi INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR, como pode ser observado nas Tabelas 9 e 10.

Tabela 9 – Distribuição de frequência das afirmativas do construto INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR.

Afirmativa	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR					
22- Os professores encorajam os estudantes a expressarem suas opiniões.	–	3,4	20,3	35,6	40,7
23- Os professores são receptivos a novas ideias e diferentes pontos de vista.	–	1,7	22,4	44,8	31,0
24- Os estudantes têm oportunidade para fazerem perguntas.	1,7	–	6,9	27,6	63,8
25- Os professores geralmente estimulam a discussão em sala de aula.	1,7	–	8,5	45,8	44,1
26- Os professores disponibilizam aos seus alunos materiais de estudo sobre as aulas dadas.	–	1,8	14,3	33,9	50,0
27- Os professores avaliam seus alunos com precisão e justiça.	–	3,5	19,3	47,4	29,8
28- É permitido aos alunos contatar os professores fora do horário de aula.	–	5,1	16,9	32,2	45,8
29- De maneira geral, a interação aluno-professor é positiva.	–	1,8	7,0	38,6	52,6

No construto INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR a variável que apresentou maior média (4,52) refere-se à oportunidade dos estudantes fazerem perguntas. É possível perceber uma simetria das respostas, uma vez que os valores encontrados para as médias e medianas estão muito próximos, conforme observa-se na Tabela 10. Cabe ressaltar que, 82,95% dos entrevistados atribuíram nota 4 e 5, o que demonstra a concordância dos respondes com as questões relativas ao construto INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR.

Tabela 10 - Média, mediana e desvio padrão das afirmativas do construto INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR.

Afirmativa	Estatísticas Descritivas		
	Média	Mediana	Desvio Padrão
INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR			
22- Os professores encorajam os estudantes a expressarem suas opiniões.	4,14	4	0,86
23- Os professores são receptivos a novas idéias e diferentes pontos de vista.	4,05	4	0,782
24- Os estudantes têm oportunidade para fazerem perguntas.	4,52	5	0,778
25- Os professores geralmente estimulam a discussão em sala de aula.	4,31	4	0,771
26- Os professores disponibilizam aos seus alunos materiais de estudo sobre as aulas dadas.	4,32	4,5	0,789
27- Os professores avaliam seus alunos com precisão e justiça.	4,04	4	0,801
28- É permitido aos alunos contatar os professores fora do horário de aula.	4,19	4	0,9
29- De maneira geral, a interação aluno-professor é positiva.	4,42	5	0,706

Nas Tabelas 11 e 12 verificam-se as respostas para as questões referentes ao construto DEMANDAS DO CURSO.

Tabela 11 –Distribuição de frequência das afirmativas do construto DEMANDAS DO CURSO.

Afirmativa	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
DEMANDAS DO CURSO					
30- A quantidade dos conteúdos abordados nas disciplinas é adequada.	–	3,5	21,1	42,1	33,3
31- O tempo utilizado para cada conteúdo é adequado.	–	3,4	27,1	44,1	25,4
32- As leituras indicadas para os conteúdos ministrados são apropriadas.	–	5,1	8,5	47,5	39,0
33- Os trabalhos-exercícios indicados são adequados aos conteúdos abordados nas disciplinas.	1,7	1,7	11,9	50,8	33,9
34- O tempo utilizado na execução dos trabalhos-exercícios é proporcional ao conhecimento que agregam.	1,7	3,4	15,3	55,9	23,7
35- De maneira geral, as disciplinas atendem às minhas expectativas.	–	–	17,2	55,2	27,6

Tabela 12- Média, mediana e desvio padrão das afirmativas do construto DEMANDAS DO CURSO.

Afirmativa	Estatísticas Descritivas		
	Média	Mediana	Desvio Padrão
30- A quantidade dos conteúdos abordados nas disciplinas é adequada.	4,05	4	0,833
31- O tempo utilizado para cada conteúdo é adequado.	3,92	4	0,816
32- As leituras indicadas para os conteúdos ministrados são apropriadas.	4,2	4	0,805
33- Os trabalhos-exercícios indicados são adequados aos conteúdos abordados nas disciplinas.	4,14	4	0,819
34- O tempo utilizado na execução dos trabalhos-exercícios é proporcional ao conhecimento que agregam.	3,97	4	0,83
35- De maneira geral, as disciplinas atendem às minhas expectativas.	4,1	4	0,667

O construto DEMANDAS DO CURSO apresenta maior média (4,05) na adequação da quantidade dos conteúdos abordados nas disciplinas. A menor média (3,92) refere-se à adequação do tempo utilizado para cada conteúdo. Deram nota 4 e 5 para as variáveis desse construto em torno de 79,75% dos respondentes.

Tabela 13- Distribuição de frequência das afirmativas do construto ORGANIZAÇÃO DO CURSO.

Afirmativa	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
36- Os materiais utilizados pelos professores são de boa qualidade.	–	5,1	16,9	39,0	39,0
37- Os professores trabalham todos os conteúdos previstos nas ementas das disciplinas.	–	1,7	27,6	39,7	31,0
38- Os professores relacionam os conteúdos com as demais disciplinas do Curso.	–	13,6	30,5	37,3	18,6
39- O Curso é bem organizado.	–	5,1	10,2	39,0	45,8
40- Você considera fácil fazer anotações das apresentações realizadas pelos professores.	–	1,7	16,9	39,0	42,4
41- A sequência da grade curricular é adequada.	–	5,1	13,6	45,8	35,6
42- Geralmente, os funcionários asseguram o bom andamento operacional do Curso.	–	3,4	12,1	48,3	36,2
43- Geralmente a Coordenação do Curso assegura o bom andamento do Curso.	–	3,4	12,1	43,1	41,4
44- De maneira geral, a organização e a estrutura do Curso são adequadas.	–	3,4	11,9	44,1	40,7

Tabela 14 - Média, mediana e desvio padrão das afirmativas do construto ORGANIZAÇÃO DO CURSO.

Afirmativa	Estatísticas Descritivas		
	Média	Mediana	Desvio Padrão
ORGANIZAÇÃO DO CURSO			
36- Os materiais utilizados pelos professores são de boa qualidade.	4,12	4	0,873
37- Os professores trabalham todos os conteúdos previstos nas ementas das disciplinas.	4	4	0,816
38- Os professores relacionam os conteúdos com as demais disciplinas do Curso.	3,61	4	0,947
39- O Curso é bem organizado.	4,25	4	0,843
40- Você considera fácil fazer anotações das apresentações realizadas pelos professores.	4,22	4	0,789
41- A seqüência da grade curricular é adequada.	4,12	4	0,832
42- Geralmente, os funcionários asseguram o bom andamento operacional do Curso.	4,17	4	0,775
43- Geralmente a Coordenação do Curso assegura o bom andamento do Curso.	4,22	4	0,796
44- De maneira geral, a organização e a estrutura do Curso são adequadas.	4,22	4	0,789

No construto ORGANIZAÇÃO DO CURSO a maior média (4,25) está relacionada à boa ORGANIZAÇÃO DO CURSO. A menor média (3,61) diz respeito a relação que os professores fazem com as demais disciplinas do Curso. Verifica-se ainda, que o desvio-padrão das variáveis teve resultado próximo a 1, demonstrando haver pouca variabilidade nas respostas.

Nas Tabelas 15 e 16 é avaliado o grau de SATISFAÇÃO dos alunos em relação ao curso.

Tabela 15- Distribuição de frequência das afirmativas do construto SATISFAÇÃO.

Afirmativa	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
SATISFAÇÃO					
45- De maneira geral, estou satisfeito com o Curso.	–	3,4	3,4	44,1	49,2
46- Eu planejo contribuir de alguma forma com o Curso após terminar a especialização.	3,4	8,6	20,7	39,7	27,6
47- Fora do ambiente da Universidade, quando converso com outras pessoas, eu digo coisas positivas a respeito do Curso.	1,7	–	–	27,1	71,2
48- Eu recomendaria o Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública da UFSM para um amigo que pretende fazer um curso de especialização.	1,7	–	1,7	23,7	72,9

Tabela 16 - Média, mediana e desvio padrão das afirmativas do construto SATISFAÇÃO.

Afirmativa	Estatísticas Descritivas		
	Média	Mediana	Desvio Padrão
SATISFAÇÃO			
45- De maneira geral, estou satisfeito com o Curso.	4,39	4	0,72
46- Eu planejo contribuir de alguma forma com o Curso após terminar a especialização.	3,79	4	1,056
47- Fora do ambiente da Universidade, quando converso com outras pessoas, eu digo coisas positivas a respeito do Curso.	4,66	5	0,659
48- Eu recomendaria o Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública da UFSM para um amigo que pretende fazer um curso de especialização.	4,66	5	0,685

No construto SATISFAÇÃO apresentaram as maiores médias (4,66) as variáveis “Fora do ambiente da Universidade, quando converso com outras pessoas, eu digo coisas positivas a respeito do Curso” e “Eu recomendaria o Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública da UFSM para um amigo que pretende fazer um curso de especialização”. Já a variável que demonstra a intenção de contribuir com o Curso após terminar a especialização, apresenta a menor média (3,79) e o maior desvio-padrão (1,056).

Nas tabelas 17 e 18 verificam-se as respostas para as questões referentes ao construto INCENTIVO.

Tabela 17 – Distribuição de frequência das afirmativas do construto INCENTIVO.

Afirmativa	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
INCENTIVO					
49- Sinto que a UFSM valoriza a realização deste Curso.	–	5,1	16,9	33,9	44,1
50- Sinto que a UFSM proporciona um ambiente adequado para aplicação dos conhecimentos adquiridos com o Curso.	5,1	10,2	28,8	35,6	20,3
51- Os conhecimentos adquiridos com a realização do Curso contribuíram para uma melhor execução de minhas atividades no ambiente de trabalho.	–	1,7	11,9	32,2	54,2
52- Tenho autonomia para propor melhorias na execução do meu trabalho.	3,4	5,1	10,2	33,9	47,5
53- A chefia imediata incentivou minha participação no Curso.	6,8	1,7	10,2	20,3	61,0

Tabela 18 - Média, mediana e desvio padrão das afirmativas do construto INCENTIVO.

Afirmativa	Estatísticas Descritivas		
	Média	Mediana	Desvio Padrão
49- Sinto que a UFSM valoriza a realização deste Curso.	4,17	4	0,894
50- Sinto que a UFSM proporciona um ambiente adequado para aplicação dos conhecimentos adquiridos com o Curso.	3,56	4	1,087
51- Os conhecimentos adquiridos com a realização do Curso contribuíram para uma melhor execução de minhas atividades no ambiente de trabalho.	4,39	5	0,766
52- Tenho autonomia para propor melhorias na execução do meu trabalho.	4,17	4	1,036
53- A chefia imediata incentivou minha participação no Curso.	4,27	5	1,157

Com relação ao construto Incentivo, os respondentes acreditam que os conhecimentos adquiridos com a realização do Curso contribuíram para uma melhor execução de suas atividades no ambiente de trabalho, uma vez que esta variável apresentou a maior média (4,39). Podemos observar níveis menores de satisfação na variável que se refere à UFSM proporcionar um ambiente adequado para aplicação dos conhecimentos adquiridos com o Curso, uma vez que apresenta a menor média (3,56).

Na parte final do questionário foi solicitado ao aluno que atribuísse uma nota de 0 a 10, correspondente à avaliação geral do curso.

A Tabela 19 apresenta a média, mediana e desvio padrão para as notas atribuídas à Avaliação Geral.

Tabela 19 - Média, mediana e desvio padrão das afirmativas de Avaliação Geral.

Afirmativa	Estatísticas Descritivas		
	Média	Mediana	Desvio Padrão
Avaliação Geral			
54- Envolvimento dos Professores	8,72	9,00	1,288
55- Meu interesse pelo Curso	9,21	9,50	1,024
56- Interação Aluno-Professor	8,58	9,00	1,368
57- Adequação das Disciplinas	8,51	9,00	1,258
58- Organização e estrutura do Curso	8,70	9,00	1,290

Nesta avaliação o interesse dos respondentes pelo Curso apresentou a maior média (9,21) e a variável adequação das disciplinas recebeu a menor média (8,51). Comparando-se

com os resultados obtidos para os construtos, observa-se que a Avaliação Geral, também, apresentou médias altas, indicando haver uma grande coerência na avaliação do curso, tanto nos itens específicos como em termos gerais.

A seguir, na Tabela 20, verifica-se a análise da consistência interna dos construtos. Para a avaliação da confiabilidade dos construtos foram calculados os Alphas de Cronbach. De acordo com Hair et al. (2005), a consistência interna do construto, para que seja considerada satisfatória, deve possuir valores iguais ou superiores a 0,6.

Tabela 20 - Alpha de Cronbach iniciais e finais dos construtos ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR, INTERESSE DO ALUNO, INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR, DEMANDAS DO CURSO, ORGANIZAÇÃO DO CURSO, SATISFAÇÃO e INCENTIVO.

Construtos	Variáveis Originais	Alpha Inicial	Variáveis Excluídas	Alpha Final
ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR	09,10, 11,12,13,14,15	0,901	-	0,901
INTERESSE DO ALUNO	16,17,18,19,20,21	0,869	-	0,869
INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR	22,23,24,25,26,27,28,29	0,896	-	0,896
DEMANDAS DO CURSO	30,31,32,33,34,35	0,896	-	0,896
ORGANIZAÇÃO DO CURSO	36,37,38,39,40,41,42,43,44	0,928	-	0,928
SATISFAÇÃO	45,46,47,48	0,739	46	0,842
INCENTIVO	49,50,51,52,53	0,729		0,729

Todos os construtos resultaram em índices aceitáveis de Alpha de Cronbach obtendo-se valores superiores a 0,729. No construto SATISFAÇÃO foi retirada a variável 46 (Eu planejo contribuir de alguma forma com o Curso após terminar a Especialização), uma vez que a consistência interna deste construto sobe para 0,842 ao retirar a variável.

Tabela 21 – Valor e significância de Teste de Mann-Whitney para os construtos, segundo o sexo.

Construtos	Masculino	Feminino	Teste Mann-Whitney	
	Mediana	Mediana	Valor	Sig
ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR	4,0714	4,2857	-,975	,330
INTERESSE DO ALUNO	4,2500	4,6667	-1,047	,295
INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR	4,0000	4,4286	-1,684	,092
DEMANDAS DO CURSO	3,6667	4,1667	-2,647	,008
ORGANIZAÇÃO DO CURSO	3,7083	4,4444	-1,973	,048
SATISFAÇÃO	4,2500	4,6667	-2,064	,039
INCENTIVO	4,0000	4,4000	-1,338	,181

Ao analisar a Tabela 21 é possível verificar que há diferenças entre homens e mulheres para os construtos DEMANDAS DO CURSO, ORGANIZAÇÃO DO CURSO e SATISFAÇÃO. Nestes três construtos, a mediana do grupo de homens é inferior à mediana do grupo de mulheres indicando que a avaliação das mulheres é, em mediana, mais favorável do que a dos homens.

Tabela 22 – Valor e significância do Teste de Mann-Whitney para os construtos, segundo a edição.

Construtos	1ª Edição	2ª Edição	Teste Mann-Whitney	
	Mediana	Mediana	Valor	Sig
ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR	4,2857	4,2143	-,039	,969
INTERESSE DO ALUNO	4,5000	4,3333	-,668	,504
INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR	4,3750	4,3750	-,286	,775
DEMANDAS DO CURSO	4,0000	4,000	-,062	,951
ORGANIZAÇÃO DO CURSO	4,4444	3,7778	-1,105	,269
SATISFAÇÃO	4,5000	4,2500	-1,485	,137
INCENTIVO	4,2000	4,1000	-1,033	,302

Nota-se que, todos os valores de significância são superiores a 0,05 indicando não haver diferenças significativas de opinião segundo a edição do curso.

A fim de verificar a existência de relação entre os construtos ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR, INTERESSE DO ALUNO, INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR, DEMANDAS DO CURSO, ORGANIZAÇÃO DO CURSO, SATISFAÇÃO e INCENTIVO, realizou-se o Teste de Correlação de Spearman, cujos resultados são apresentados na Tabela 23.

Tabela 23 – Matriz de correlação de Spearman's entre os construtos ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR, INTERESSE DO ALUNO, Interação Estudante Professor, DEMANDAS DO CURSO, ORGANIZAÇÃO DO CURSO, SATISFAÇÃO e INCENTIVO.

Correlações	INTERESSE DO ALUNO	INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR	DEMANDAS DO CURSO	ORGANIZAÇÃO DO CURSO	SATISFAÇÃO	INCENTIVO
ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR	0,534**	0,848**	0,724**	0,761**	0,656**	0,574**
INTERESSE DO ALUNO		0,540**	0,520**	0,443**	0,463**	0,492**
INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR			0,801**	0,803**	0,674**	0,580**
DEMANDAS DO CURSO				0,832**	0,639**	0,549**
ORGANIZAÇÃO DO CURSO					0,727**	0,555**
SATISFAÇÃO						0,495**

**Correlação é significativa ao nível de 0,01.

O coeficiente de correlação R de Spearman é uma medida de associação linear entre variáveis quantitativas e varia entre -1 e 1. A intensidade de um fenômeno é acompanhada tendencialmente pela intensidade do outro, no mesmo sentido, quando a associação é positiva ou em sentido inverso, quando a associação for negativa. PESTANA e GAGEIRO (2000) sugerem que $R < 0,2$ = associação muito baixa; $0,2 > R < 0,39$ = baixa; $0,4 > R < 0,69$ = moderada; $0,7 > R < 0,89$ = alta; $0,9 > R < 1$ = associação muito alta.

Como pode ser visualizado na Tabela 23 todas as correlações são significativas ao nível de 1%. As maiores correlações encontradas, de associação alta, foram entre os construtos ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR x INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR, DEMANDAS DO CURSO x ORGANIZAÇÃO DO CURSO e INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR x ORGANIZAÇÃO DO CURSO. Correlações moderadas podem ser observadas no construto INTERESSE DO ALUNO em relação aos demais, bem como, no construto SATISFAÇÃO x INCENTIVO. Cabe destacar ainda, que o construto SATISFAÇÃO apresentou uma associação moderada com a maioria dos construtos de Paswan e Young (2002) indicando haver uma associação direta entre os construtos de avaliação do curso e a Satisfação com o mesmo.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento na carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação se dá por meio de progressão por capacitação, progressão por mérito profissional e incentivo à qualificação. O incentivo à qualificação é devido quando o servidor possui educação formal superior à exigida para o cargo, fazendo jus a um percentual de acréscimo sobre o vencimento básico, conforme consta no Anexo IV, da Lei 11.091/2005, que institui o Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação.

De acordo com a referida lei, as instituições de ensino devem contemplar em seu plano de desenvolvimento institucional o plano de desenvolvimento dos integrantes do Plano de Carreira. Assim, por meio da Pró-Reitoria de Recursos Humanos são desenvolvidas políticas voltadas para valorização e desenvolvimento dos servidores. As políticas são delineadas visando à melhoria da qualidade de vida, à promoção e vigilância da saúde dos servidores no ambiente de trabalho, bem como políticas voltadas à capacitação e qualificação dos mesmos, tendo em vista o desenvolvimento contínuo.

A primeira iniciativa no campo da formação de gestores públicos ocorreu em 2007 com a criação do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública. A fim de ampliar a possibilidade de qualificação ao maior número possível de servidores, em 2009 ocorreu a 2ª edição do curso. O número total de matriculados nas duas edições foi de 65 alunos. O perfil predominante compõe-se de mulheres, com idade entre 40 e 50 anos, com mais de 15 anos de serviço na instituição.

A satisfação é um fator primordial para garantir a motivação do discente ao longo da sua formação acadêmica, interferindo no aproveitamento do seu aprendizado e, conseqüentemente, na competência dos profissionais que serão inseridos no competitivo mercado de trabalho. Logo, compreender quais as variáveis que influenciam a satisfação dos acadêmicos é fundamental para as Instituições de Ensino Superior que desejam manter a qualidade dos serviços prestados. Tendo como objetivo avaliar os fatores que determinam a satisfação dos alunos do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública da Universidade Federal de Santa Maria, desenvolveu-se um modelo a partir dos construtos propostos por Paswan e Young (2002).

Os dados da pesquisa mostram que as médias e medianas da maioria das questões foram superiores a 4, indicando que os entrevistados concordaram com as afirmativas propostas nos construtos ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR, INTERESSE DO ALUNO, INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR, DEMANDAS DO CURSO, ORGANIZAÇÃO DO CURSO, SATISFAÇÃO e INCENTIVO. Além disso, pode-se constatar pela distribuição de frequência que, em média, 82,21% dos entrevistados responderam 4 ou 5, numa escala tipo Likert de 5 pontos, que varia de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”. Estes resultados demonstram que os alunos avaliam de forma positiva o curso nos seus diferentes aspectos.

Salienta-se que 86,40% acreditam que os conhecimentos adquiridos com a realização do Curso contribuíram para uma melhor execução de suas atividades no ambiente de trabalho. Observar-se, ainda, que houve um grande incentivo das chefias imediatas para que os servidores participassem do curso.

Ao final deste estudo, é possível concluir que a avaliação do curso foi positiva em todos os aspectos e que houve um alto grau de satisfação por parte dos alunos. O que demonstra o sucesso desta iniciativa por parte do Centro de Ciências Sociais e Humanas, de oferecer cursos de especialização aos servidores.

Finalmente, cabe destacar, que a UFSM tem procurado dar continuidade a estes programas de qualificação, a exemplo do mestrado profissional. O PDI 2011-2015 destaca

dentre os objetivos e ações estratégicas para os próximos 5 anos, a avaliação e implementação do Plano de Desenvolvimento dos Integrantes da Carreira Técnico-administrativa – PDIC e, a promoção de iniciativas de educação continuada e permanente para os servidores, com o oferecimento de vagas em cursos de pós-graduação. Neste sentido, em 2011, foi aprovado o Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas, cujo objetivo é qualificar os profissionais da área pública capacitando-os para promover melhorias e inovações nos sistemas, processos, procedimentos e práticas cotidianas das organizações públicas, incentivando o desenvolvimento de uma visão transformadora e de uma atitude proativa na busca de novos conhecimentos.

8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARCHER, E. Mito da motivação. In: BERGAMINI, C. W. CODA, R. *Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança*. São Paulo: Atlas, 1997. p. 23-46.

CLAYSON D; HALEY D. Student Evaluations in Marketing: What is Actually being Measured? *Journal of Marketing Education*, v.12, n.3, p. 9-17, 1990.

CASHIN, W. *Student ratings of teaching: A summary of the research*. IDEA Paper n.20. Manhattan, KS: Center for Faculty Evaluation & Development, Kansas State University, 1988.

CASHIN, W. *Student ratings of teaching: The research Revisited* (IDEA Paper # 32). Manhattan, KS: Center of Faculty Evaluation & Development, Kansas State University, 1995.

CODA, R; SILVA, D. Sua Escola de Administração é uma Excelente Escola para se Estudar? Descobrimos Dimensões de Alunos em Cursos de Administração: uma contribuição metodológica. In: 28º Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. Curitiba: 2004. **Anais...** Curitiba: ENANPAD 2004 (CD ROM).

DE TONI, D.; MATIA, A.; LARENTIS, F.; SCHULER, M.; PAESE, C. Análise da satisfação com instituições de educação superior e imagem: comparando instrumentos. In: 30º Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. Salvador: 2006. **Anais...** Salvador: ENANPAD 2006 (CD ROM).

ENGEL, J.; BLACKWELL, R.; MINIARD, P. *Comportamento do Consumidor*. 8 ed., Rio de Janeiro: LTC, 2000.

GONÇALVES FILHO, C.; GUERRA, R.; MOURA, A. Mensuração de Satisfação, Qualidade, Lealdade, Valor e Expectativa em Instituições de Ensino Superior: um estudo do modelo ACSI através de Equações Estruturais. In: 27º Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. Atibaia: 2003. **Anais...** Atibaia: ENANPAD 2003. (CD ROM).

GRUNENWALD, J.; ACKERMAN, L. A modified Delphi approach for the development of student evaluations of faculty teaching. *Journal of Marketing Education*, v. 8, n. 2, p. 32-38, 1986.

HAIR, J. et al. *Fundamentos de métodos de pesquisa em administração*. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HOM, W. Applying customer satisfaction theory to community college planning of student services. *iJournal: Insight in Student Services*, v.2, 2002. Disponível em: <www.ijournal.us/issue_02/ij_issue02_WillardHom_01.htm>. Acesso em: 10 fev. 2011.

JOHNSON, M., GUSTAFSSON, A. *Improving Customer Satisfaction, Loyalty, and Profit*. San Francisco, Jossey-Bass, 2000.

KOTLER, P. *Administração de Marketing: a edição do novo milênio*. 10 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MEZOMO, J. C. *Educação e Qualidade Total. A escola volta às aulas*. Rio de Janeiro: Vozes, 1997.

NUNES, Simone C.; FERRAZ, Dalini M.; A reforma do ensino no Brasil e a inserção da noção de competências: um estudo empírico em instituições de educação superior. Anais: XXIX ENANPAD. Brasília, ENANPAD, 2005. CD-ROM

OLIVER, R. *Satisfaction: a Behavioral Perspective on the Consumer*. Boston, Irwin/McGraw-Hill, 1997.

PALÁCIO, A.; MENESES, G.; PEREZ, P. The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. *Journal of Educational Administration*. Armidale, v.40, p.486-505, 2002. Disponível em: <[http:// www.periódicos.capes.gov.br](http://www.periódicos.capes.gov.br)>. Acesso em: 03 mar. 2011.

PASWAN, A., YOUNG, J. Student evaluation of instructor: A nomological investigation using structural equation modeling. *Journal of Marketing Education*, v.24, n.3, p.193-202, 2002.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS*. 2 ed. Lisboa: Silabo, 2000.

SIEGEL, S.; CASTELLAN, N. J. Jr. *Estatística Não – Paramétrica para Ciência do Comportamento*. 2. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

SOUKI, G.; PEREIRA, Cláudia A. Satisfação, Motivação e Comprometimento de Estudantes de Administração: Um Estudo Com Base nos Atributos de uma Instituição de Ensino Superior. In: 28º Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. Curitiba: 2004. **Anais...** Curitiba: ENANPAD 2004 (CD ROM).

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Pró-Reitoria de Planejamento. Plano de Desenvolvimento Institucional 2006-2010. Santa Maria.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Pró-Reitoria de Planejamento. Plano de Desenvolvimento Institucional 2011-2015. Santa Maria

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Pró-Reitoria de Pós- Graduação e Pesquisa. Projeto Político Pedagógico do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública - Santa Maria, 2008.

WALTER, S.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. Identificando Oportunidades de Melhoria em um Curso Superior Através da Análise da Satisfação dos Alunos. In: 29º Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração. Rio de Janeiro: 2005. **Anais...** Rio de Janeiro: ENANPAD 2005 (CD ROM).

WALTER, S.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. Análise da satisfação do aluno para melhoria de um curso de administração. Disponível em: <<http://www.fumec.br/revistas/index.php/facesp/article/viewFile/110/104>> Acesso em: 20. Jul. 2011

BRASIL. Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006. Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5707.htm>. Acesso em 13 jun 2011

BRASIL. Lei 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111091.htm>. Acesso em: 13 jun 2011

APÊNDICE A - Questionário



Ministério da Educação
 Universidade Federal de Santa Maria
 Centro de Ciências Sociais e Humanas
 Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública

Prezado(a) aluno(a)/servidor(a)

Esta é uma pesquisa acadêmica que tem por objetivo verificar a percepção dos alunos em relação aos professores, a estrutura e a ORGANIZAÇÃO DO CURSO de Especialização em Administração e Gestão Pública. Não é necessária a sua identificação, mas é fundamental que as questões sejam respondidas com sinceridade. Desde já agradecemos a sua colaboração!

1. Sexo: **1.1** () Masculino **1.2** () Feminino
2. Qual a sua faixa etária (idade)?
 - 2.1** () Até 30 anos **2.3** () Entre 40 e 50 anos
 - 2.2** () Entre 30 e 40 anos **2.4** () Acima de 50 anos
3. Há quanto tempo você trabalha na UFSM?
 - 3.1** () Menos de 03 anos **3.4** () De 10 a 15 anos
 - 3.2** () De 03 a 05 anos **3.5** () Mais de 15 anos
 - 3.3** () De 05 a 10 anos
4. Considera o seu cargo compatível com a função que exerce? **4.1** () sim **4.2** () não
5. Mudou de função após a conclusão do Curso de Especialização. **5.1** () sim **5.2** () não
6. Qual o seu curso de graduação? _____
7. Após a conclusão do Curso de especialização você fez ou está fazendo algum curso de pós-graduação. **7.1** () não **7.2** () sim. Qual? _____
8. Participou de qual das edições do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública.
 - 8.1** () 1ª edição **8.2** () 2ª edição

Para responder as questões a seguir, preencha os espaços entre parênteses, conforme a escala abaixo:

Discordo		Concordo		
Totalmente		Totalmente		
1	2	3	4	5

Quanto mais **próximo** da **DIREITA** você se posicionar, **MAIOR** será a sua concordância com o que a frase descreve. Quanto mais **próximo** da **ESQUERDA** você se posicionar, **MENOR** será a sua concordância com o que a frase descreve.

	Discordo			Concordo	
	Totalmente			Totalmente	
09. Os professores apresentam o conteúdo de forma entusiasmada.	1	2	3	4	5
10. Os professores parecem interessados ao ensinar.	1	2	3	4	5
11. Os exemplos utilizados pelos professores auxiliam na compreensão do conteúdo.	1	2	3	4	5
12. Os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo.	1	2	3	4	5
13. Os professores procuram relacionar a teoria com a prática profissional.	1	2	3	4	5
14. Os professores são qualificados profissionalmente.	1	2	3	4	5
15. De maneira geral, avalio de forma positiva o desempenho dos professores.	1	2	3	4	5
16. Você se sente interessado em aprender o conteúdo do curso.	1	2	3	4	5
17. Geralmente, você fica atento em sala de aula.	1	2	3	4	5
18. Você sente que o curso lhe desafia intelectualmente.	1	2	3	4	5
19. Você acredita estar se tornando mais competente na área de administração e gestão pública.	1	2	3	4	5
20. Geralmente você participa das discussões em sala de aula.	1	2	3	4	5
21. De maneira geral, estou interessado e participo ativamente do curso.	1	2	3	4	5
22. Os professores encorajam os estudantes a expressarem suas opiniões.	1	2	3	4	5
23. Os professores são receptivos a novas idéias e diferentes pontos de vista.	1	2	3	4	5
24. Os estudantes têm oportunidade para fazerem perguntas.	1	2	3	4	5
25. Os professores geralmente estimulam a discussão em sala de aula.	1	2	3	4	5
26. Os professores disponibilizam a seus alunos materiais de estudo sobre as aulas dadas.	1	2	3	4	5
27. Os professores avaliam seus alunos com precisão e justiça.	1	2	3	4	5
28. É permitido aos alunos contatar os professores fora do horário de aula.	1	2	3	4	5
29. De maneira geral, a interação aluno-professor é positiva.	1	2	3	4	5
30. A quantidade dos conteúdos abordados nas disciplinas é adequada.	1	2	3	4	5
31. O tempo utilizado para cada conteúdo é adequado.	1	2	3	4	5

32. As leituras indicadas para os conteúdos ministrados são apropriadas.	1	2	3	4	5
33. Os trabalhos/exercícios indicados são adequados aos conteúdos abordados nas disciplinas.	1	2	3	4	5
34. O tempo utilizado na execução dos trabalhos/exercícios é proporcional ao conhecimento que estes agregam.	1	2	3	4	5
35. De maneira geral, as disciplinas atendem às minhas expectativas.	1	2	3	4	5
36. Os materiais utilizados pelos professores são de boa qualidade.	1	2	3	4	5
37. Os professores trabalham todos os conteúdos previstos nas ementas das disciplinas.	1	2	3	4	5
38. Os professores relacionam os conteúdos com as demais disciplinas do Curso.	1	2	3	4	5
39. O Curso é bem organizado.	1	2	3	4	5
40. Você considera fácil fazer anotações das apresentações realizadas pelos professores.	1	2	3	4	5
41. A seqüência da grade curricular é adequada.	1	2	3	4	5
42. Geralmente, os funcionários asseguram o bom andamento operacional do Curso.	1	2	3	4	5
43. Geralmente a coordenação do Curso assegura o bom andamento do Curso.	1	2	3	4	5
44. De maneira geral, a organização e a estrutura do Curso são adequadas.	1	2	3	4	5
45. De maneira geral, estou satisfeito com o Curso.	1	2	3	4	5
46. Eu planejo contribuir de alguma forma com o Curso após terminar a especialização.	1	2	3	4	5
47. Fora do ambiente da Universidade, quando converso com outras pessoas, eu digo coisas positivas a respeito do Curso.	1	2	3	4	5
48. Eu recomendaria o Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública da UFSM para um amigo que pretende fazer um curso de especialização.	1	2	3	4	5
49. Sinto que a UFSM valoriza a realização deste curso.	1	2	3	4	5
50. Sinto que a UFSM proporciona um ambiente adequado para aplicação dos conhecimentos adquiridos com o curso.	1	2	3	4	5
51. Os conhecimentos adquiridos com a realização do curso contribuíram para uma melhor execução de minhas atividades no ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5
52. Tenho autonomia para propor melhorias na execução do meu trabalho	1	2	3	4	5
53. A chefia imediata incentivou minha participação no curso.	1	2	3	4	5

Atribua uma nota de 0 a 10 para os aspectos abaixo:

	Nota
54. Envolvimento dos Professores	
55. Meu interesse pelo Curso	
56. Interação Aluno-Professor	
57. Adequação das Disciplinas	
8. Organização e estrutura do Curso	