

**FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISAS EM
CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS – FUCAPE**

RICARDO MATTAR VILELA

**EXPECTATIVAS DOS ALUNOS EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO
SUPERIOR: uma análise de diferentes modalidades de oferta de cursos**

**VITÓRIA
2017**

RICARDO MATTAR VILELA

EXPECTATIVAS DOS ALUNOS EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR: uma análise de diferentes modalidades de oferta de cursos

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Felipe Ramos Ferreira

**VITÓRIA
2017**

RICARDO MATTAR VILELA

EXPECTATIVAS DOS ALUNOS EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR: uma análise de diferentes modalidades de oferta de cursos

Dissertação apresentada ao programa de Pós-graduação em Administração de Empresas, Turma 2014/2, da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Aprovada em 28 de março de 2017.

COMISSÃO EXAMINADORA

Profº Dr. FELIPE RAMOS FERREIRA

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em
Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)
Orientador

Profº Dr. VALCEMIRO NOSSA

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em
Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)
Membro da banca

Profª. Dra. ARILDA MAGNA CAMPAGNARO TEIXEIRA

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em
Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)
Membro da banca

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço à minha família pelo apoio de sempre (em especial ao meu pai Francisco Vilela, figura impar).

À minha grande companheira e amada Carolina Perim pelos ensinamentos, contribuições e seu enorme carinho.

À FUCAPE pela oportunidade e a todos os professores que fizeram parte deste caminho, especialmente ao professor Emerson Mainardes pela proposta do tema do estudo e ao meu professor orientador Felipe Ramos Ferreira.

À Faculdade Estácio de Vila Velha por permitir a realização da pesquisa e a todos os alunos que contribuíram para o resultado do trabalho.

Gostaria de registrar um imenso abraço aos colegas de turma pelos momentos de estudo e alegria.

Muito Obrigado!!!

RESUMO

Este estudo teve como objetivos identificar e mensurar as expectativas dos alunos em relação aos cursos superiores por eles escolhidos. Adicionalmente, o presente estudo visa apresentar uma análise comparativa entre as expectativas dos discentes de diferentes modalidades de ensino (presencial, semipresencial e à distância). Para atender aos objetivos desta pesquisa, foi aplicado um questionário aos alunos ingressantes de uma instituição de ensino superior localizada na cidade de Vila Velha – ES. Trata-se de uma pesquisa de natureza quantitativa e o instrumento de coleta de dados foi um questionário contendo 30 questões relacionadas a itens acadêmicos e não acadêmicos das expectativas dos alunos em relação ao curso de graduação e 2 variáveis que visavam identificar o grau de expectativa geral do discente. Os resultados encontrados sugerem que os discentes de cursos presenciais apresentam concordância nas expectativas em relação a grande parte das variáveis estudadas em comparação com os outros modais; no que diz respeito ao curso semipresencial destaca-se a expectativa quanto à maior representatividade de aulas práticas no projeto pedagógico dos cursos; por fim, os discentes de cursos à distância citaram a ligação desta modalidade com a tecnologia e o uso da internet e suas ferramentas. Foi possível evidenciar não somente que as expectativas dos alunos de diferentes modalidades de oferta de curso possuem dimensões diferentes, como também a possibilidade de descrever aspectos específicos das expectativas de acordo com cada modalidade.

Palavras-chave: Ensino Superior; Expectativas dos alunos; Modalidades de ensino.

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify and measure students' expectations in relation to the higher education courses they have chosen. In addition, the present study aims to present a comparative analysis between the expectations of the students of different teaching modalities (classroom, blended and distance learning). To meet the objectives of this research, a questionnaire was applied to incoming students from a higher education institution located in the city of Vila Velha - ES. It is a quantitative research and the data collection instrument was a questionnaire containing 30 questions related to academic and non-academic items of the students' expectations regarding the undergraduate course and 2 variables that aimed to identify the degree of general expectation of the student. The results found suggest that the students of in-class courses show greater agreement scores regarding most of the studied variables in comparison with the other teaching modalities. With regard to the blended course, we highlight the expectation regarding the greater representativeness of practical classes in the pedagogical project of the courses; finally, the students of distance learning courses mentioned the connection of this modality with the technology and the use of the internet and its tools. It was possible to demonstrate not only that students' expectations from different teaching modalities present themselves in different dimensions, but also the possibility of describing specific aspects of expectations according to each modality.

Keywords: Higher Education, Student Expectations, Teaching Modalities.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 NOVAS TENDÊNCIAS NO ENSINO SUPERIOR.....	11
2.2 EXPECTATIVAS DOS ALUNOS	13
3 METODOLOGIA	19
3.1 MÉTODO	19
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	20
3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS	22
3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS	23
4 ANÁLISE DOS DADOS, RESULTADOS E DISCUSSÃO	25
4.1 CARACTERIZAÇÃO E ANÁLISE DA AMOSTRA.....	25
4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA	27
4.3 IDENTIFICAÇÃO E COMPARAÇÃO ENTRE AS MÉDIAS DOS TRÊS GRUPOS PESQUISADOS	34
4.3.1 Grupo 1 - Curso presencial e demais cursos	34
4.3.2 Grupo 2 - Curso semipresencial (FLEX) e demais cursos	37
4.3.3 Grupo 3 - Ensino a distância (EAD) e demais cursos	39
4.4 IDENTIFICAÇÃO E COMPARAÇÃO ENTRE AS MÉDIAS DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS.....	42
5 CONCLUSÕES DA PESQUISA	45
REFERÊNCIAS	49
APÊNDICE I	54

Capítulo 1

1 INTRODUÇÃO

O ensino superior no Brasil apresentou grande expansão nas últimas duas décadas. Dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) descrevem um aumento de 425% no número de cursos ofertados entre os anos de 1995 e 2014 (INEP, 2016). Este incremento acentuou a competição dentro desse mercado.

Como resultado do aumento da competição, além da necessidade de desenvolvimento de estratégias para captação de alunos frente à concorrência, as escolas têm se deparado com o alto índice de evasão discente e a consequente demanda por estratégias que também abordem a retenção dos alunos (BERGAMO et al., 2007). Nesse novo contexto, as instituições de ensino superior (IES) iniciam processos de transformação visando seu desenvolvimento, expansão, especialização e diferenciação, mantendo-se sempre alinhados com o avanço tecnológico (HERMIDA; BONFIM, 2006).

Uma das tendências observadas como estratégia de orientação para mercado adotada pelas instituições de ensino superior e estimulada pela modernização e globalização dos mercados é a diversificação das modalidades de ensino. Tal diversificação sustenta-se no fato de que além do curso presencial, as instituições passaram a oferecer cursos semipresenciais e o ensino a distância, ampliando horizontes de atuação e favorecendo a produção de novos conhecimentos em escala industrial (HERMIDA; BONFIM, 2006; COSTA; COCHIA, 2013; MUGNOL, 2009).

Observa-se, portanto, a necessidade de as empresas repensarem sua postura diante do mercado (BERGAMO et al., 2007) e, no intuito de atrair e reter o

maior número possível de discentes em cada modalidade de curso superior, as empresas estão se aperfeiçoando no desenvolvimento de ferramentas que permitam mensurar a qualidade do serviço prestado com base nas expectativas da clientela. Assim, pressupõe-se que a obtenção de dados referentes às expectativas deste grupo de clientes seja fundamental para o planejamento e alocação de recursos com vistas ao aumento da satisfação do aluno com a instituição (BORGHI et al., 2016).

De acordo com Appleton-Knapp e Krentler (2006), a satisfação discente com o curso de graduação escolhido é determinada pela influência de uma gama de fatores, entre os quais pode-se destacar as expectativas. Segundo Borghi et al. (2016), as expectativas mudam ao longo do tempo, havendo necessidade de acompanhamento e atualização constante sobre o tema. Os autores, em sua revisão de literatura, identificaram que as expectativas discentes variam amplamente, perpassando questões acadêmicas, curriculares, de acesso à tecnologia e de inserção no mercado de trabalho.

Segundo Desjardins et al. (2006), as expectativas dos alunos, tanto da modalidade presencial quanto do ensino à distância, devem ser levadas em consideração pelas IES desde a sua prospecção até as decisões internas futuras. Além disso, o conhecimento sobre as expectativas do cliente e a capacidade de uma instituição de lhe oferecer o serviço mais adequado são condições vitais para a sua retenção e lealdade (WALTER, 2006).

Nota-se que até o presente momento pouco se tem discutido sobre as expectativas dos alunos como objeto de pesquisa e, a abordagem deste tema será relevante para os gestores frente às decisões estratégicas, mais especificamente aquelas relacionadas com a atração e retenção e também com o tema marketing educacional (BORGHI et al., 2016).

Desta forma, levando em consideração os cursos superiores da Faculdade particular de ensino superior Estácio de Vila Velha – ES propõe-se a pergunta de pesquisa: O que esperam os alunos ingressantes em uma instituição privada de ensino superior? Como se diferem as expectativas destes discentes quando comparadas às diferentes modalidades de ensino ofertadas?

Assim, este estudo tem como objetivos identificar e mensurar as expectativas dos alunos em relação aos cursos superiores por eles escolhidos. Adicionalmente, o presente estudo visa apresentar uma análise comparativa entre as expectativas dos discentes de diferentes modalidades de oferta de curso: presencial, semipresencial (FLEX) e à distância (EAD) (na modalidade à distância serão considerados os cursos de graduação superior e tecnológica). Para atender aos objetivos dessa pesquisa, foi aplicado um questionário, baseado no trabalho de Borghi et al. (2016), aos alunos ingressantes dos primeiros e segundos períodos acadêmicos da instituição de ensino superior.

Uma das contribuições desse estudo é a validação das expectativas dos alunos de ensino superior encontradas na literatura de modo a fornecer dados e ampliar a discussão sobre o tema. Essa contribuição será alcançada via aplicação de questionário para discentes de uma instituição privada que fornece diferentes modalidades de cursos no Espírito Santo e contribuirá para a tomada de decisões dos gestores acadêmicos que precisam atender a vários tipos de clientes, evidenciando assim a complexidade desse ramo de atuação e a necessidade de aprofundamento em torno desse tema para a tomada de decisões estratégicas.

Este trabalho também visa contribuir para fornecer dados e exemplos comparativos sobre as expectativas de estudantes de uma instituição de ensino superior (IES), que podem servir de base para outros estudos focados na atração e satisfação de alunos. A satisfação é um atributo importante e fundamental para a

sobrevivência das organizações, que também serve como uma ferramenta para que instituições de ensino superior possam identificar e corrigir problemas relacionados à qualidade no serviço prestado (ALVES, 2003). Appleton-Knapp e Krentler (2006) relatam que a satisfação do aluno com a instituição é favorável se esta for capaz de administrar bem as expectativas dos estudantes.

O estudo se apresenta dividido em quatro partes. Inicialmente, busca-se descrever as tendências atuais do ensino superior e as expectativas a serem avaliadas de acordo com a literatura existente. Em seguida propõe-se apresentar a seção metodológica que descreve a aplicação de questionário e a natureza quantitativa da pesquisa. Posteriormente, serão apresentados os resultados que ilustram as expectativas dos alunos frente às modalidades e cursos escolhidos e, ao final, encontram-se as conclusões, contribuições e limitações do estudo realizado, seguidas das referências.

Capítulo 2

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 NOVAS TENDÊNCIAS NO ENSINO SUPERIOR

Observa-se no Brasil um grande quantitativo de indivíduos que buscam dar continuidade à sua formação educacional para atender às expectativas pessoais e profissionais. Por se tratar de um país de grande extensão geográfica e com deficiências de infraestrutura física, torna-se necessária a busca de alternativas de modelos de ensino, como por exemplo, o ensino à distância (EAD). Em consonância com essa tendência de flexibilização das modalidades de ensino, muitas IES já discutem analisar, implantar e aperfeiçoar cursos nessa modalidade como estratégia de negócio (COSTA; COCHIA, 2013).

Neste sentido, nota-se que a modalidade EAD ganha cada vez mais espaço, pois encurta a distância entre aluno e instituição oferecendo oportunidade a um número cada vez maior de estudantes estarem presentes na escola no tempo e no espaço ideal, de acordo com suas particularidades (MUGNOL, 2009). É, portanto, uma das alternativas para suprir as diferentes necessidades de formação superior e de educação continuada.

Para tanto, o Ministério da Educação (MEC) no intuito de democratizar e interiorizar o ensino superior tem incentivado ações que ajudam a promover o ensino à distância, financiando e coordenando atividades no âmbito público (COSTA; COCHIA, 2013). Contudo, Alonso (1996) afirma que a crescente expansão do ensino superior no Brasil se deve ao avanço do setor privado, que vem atender a uma demanda reprimida que a esfera pública não tem condições de absorver. Tal afirmativa pode ser justificada pelas recentes exigências do mercado em relação ao ensino a distância que geralmente requerem novos investimentos em tecnologias e

infraestrutura, adequação ao aumento do número de matrículas, flexibilização dos horários como a oferta de aulas no período noturno e até a redução da carga horária em alguns cursos (PIRES, 2001).

Essas exigências somam-se aos desafios encarados pelos gestores de instituições de ensino superior no Brasil, uma vez que o mercado educacional alcançou um estágio de elevada competição. Observa-se uma farta oferta de vagas em detrimento à demanda limitada do setor que tem como uma de suas consequências, o índice cada vez maior de evasão dos alunos (BERGAMO et al., 2007). Neste sentido, Nunes et al. (2005) relatam que, com a queda da demanda, as IES podem compensar a baixa captação dos alunos por meio da retenção dos já matriculados.

Baseado no exposto, pode-se admitir que os gestores não devem apenas preocupar-se com o ingresso do aluno, pois esta ação não é garantia de que ele permanecerá na instituição até a sua formatura. Tendo em vista os prejuízos oriundos da evasão estudantil e seus impactos negativos na saúde financeira das IES, pode-se constatar que os motivos dessa evasão devem ser bem compreendidos e analisados com vistas a garantir o controle financeiro e a sobrevivência da IES no mercado (PEREIRA, 2003).

Neste cenário, as escolas precisam estabelecer diálogo entre as necessidades do mercado e as necessidades de seus alunos, mudando a orientação da IES do produto para o mercado (BERGAMO et al., 2007). Com isso, torna-se importante analisar a viabilidade de aplicação do marketing nas instituições educacionais, criando ferramentas que visem não só a conquista de novos clientes, mas, principalmente, a retenção.

Ainda segundo Bergamo e colaboradores (2007) o uso destas ferramentas torna-se cada vez mais importante, pois permite aos gestores receber *feedback* do

cliente em relação à qualidade do serviço ou produto e também sugere melhorias de desempenho. Como exemplo pode-se citar a análise das expectativas do cliente. Todo cliente tem uma expectativa sobre o serviço prestado ou produto adquirido, sendo análogo na educação.

Da mesma forma, é válido ressaltar que a busca pelo ensino de qualidade pode proporcionar às organizações considerável vantagem competitiva. As IES no intuito de adquirir esta vantagem em relação aos seus competidores devem desenvolver também estratégias e ferramentas de diferenciação e agregar valor aos serviços e produtos oferecidos aos olhos dos clientes, isto é, oferecendo qualidade (PEREIRA et al., 2012).

2.2 EXPECTATIVAS DOS ALUNOS

De acordo com Desjardins et al (2006), a expectativa do cliente deve ser considerada pelas empresas desde as decisões de curto prazo até as prospecções do planejamento futuro. Complementando essa ideia, Bergamo et al. (2007), relatam que a retenção e lealdade são fortemente influenciadas pelo conhecimento e alcance das expectativas dos clientes em relação ao serviço proposto. Na mesma linha, Appleton-Knapp e Krentler (2006) afirmam que a satisfação do aluno com a IES pode ser prevista se esta administrar bem as expectativas dos estudantes.

Assim, em função das condições do mercado e para a adequação das metodologias de ensino para diferentes públicos, destaca-se a compreensão da satisfação dos alunos como instrumento relevante no cenário atual. Appleton-Knapp e Krentler (2006) apontam que um dos fatores mais relevantes para o julgamento da satisfação do aluno é o atendimento a suas expectativas.

Outros estudos apontam que os gestores das IES necessitam compreender as expectativas dos alunos e que estas atualmente são mais complexas do que as expectativas identificadas no passado (LONG et al., 1999).

Borghini et al. (2016) resumem no Quadro 1 um histórico da literatura em relação às expectativas de alunos identificadas em IES e seus respectivos autores. Assim, o presente trabalho foi realizado baseado neste levantamento bibliográfico que pontua 30 expectativas.

	EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS	AUTORES
1	Curso com alto grau de exigência	Appleton-Knapp e Krentler, 2006 Mainardes et al., 2012 Martínez e Toledo, 2013 Suarman et al., 2013
2	Após o curso, conseguir um bom emprego	Davies, 2002 Long et al., 2003 Mainardes et al., 2012 Martínez e Toledo, 2013
3	Fazer novos amigos e ter vida acadêmica animada	Al-FattaleAyoubi, 2013 Crisp et al., 2009 Mainardes et al., 2012 Parahoo et al., 2013 Ravindran e Kalpana, 2012
4	Disciplinas do curso atualizadas, interessantes e ligadas à realidade social e à profissão	Suarman et al., 2013
5	Apoio financeiro da IES, por meio de programas de bolsas e financiamentos	Davies, 2002 Mainardes et al., 2012
6	Novas e ricas experiências pessoais e educacionais	Crisp et al., 2009 Mainardes et al., 2012 Ravindran e Kalpana, 2012
7	Boa estrutura física	Bitner, 1990 Davies, 2002 Mainardes et al., 2012
8	Serviços adequados às necessidades dos alunos (bibliotecas, serviços acadêmicos, serviços de alimentação, entre outros)	Mainardes et al., 2012 Sampaio et al., 2012
9	Crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional	Al-FattaleAyoubi, 2013 Mainardes et al., 2012 Suarman et al., 2013
10	Professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos	Akareeme Hossain, 2012 Appleton-Knapp e Krentler, 2006 Crisp et al., 2009 Davies, 2002 Mainardes et al., 2012 Marimuthu e Ismail, 2012
11	Realização de investigações científicas	Marimuthu e Ismail, 2012 Mainardes et al., 2012
12	Honestidade na comunicação da IES para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade	Davies, 2002 Marimuthu e Ismail, 2012 Sampaio et al., 2012
13	Processos burocráticos bem claros e definidos	Davies, 2002 Abdullah, 2006 Mainardes et al., 2012

14	Acesso a todas as informações acadêmicas e não acadêmicas do curso por meio de ferramentas online	Davies, 2002 Headar et al., 2013 Mainardes et al., 2012 Marimuthu e Ismail, 2012
15	Acesso à tecnologia de última geração	Davies, 2002 Mainardes et al., 2012 Marimuthu e Ismail, 2012
16	IES com fortes ligações com o mercado de trabalho	Davies, 2002 Mainardes et al., 2012 Marimuthu e Ismail, 2012 Martínez e Toledo, 2013
17	Liberdade de pensamento e expressão	Crispet al., 2009 Krieg, 2013
18	Senso de camaradagem na partilha de conhecimento com professores e colegas	Appleton-Knapp e Krentler, 2006
19	Realizar trabalhos voluntários em causas da localidade onde a IES está inserida	Mainardes et al., 2012
20	Após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira	Crisp et al., 2009 Davies, 2002 Mainardes et al., 2012 Martínez e Toledo, 2013
21	Ampliar as capacidades pessoais com novos conhecimentos adquiridos	Suarman et al., 2013
22	Encontrar na IES um ambiente agradável e propício ao aprendizado	Akareeme Hossain, 2012 Longet al., 1999 Mainardes et al., 2012
23	IES propicie eventos relacionados aos cursos	Mainardes et al., 2012 Martinez et al., 2007 Sander et al., 2000 Stevenson e Sander, 1998
24	Após a conclusão do curso, o aluno continuará seus estudos em uma pós-graduação	Sampaio et al., 2012
25	O professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas	Emanuel e Adams, 2006 Sampaio et al., 2012
26	Negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores	Appleton-Knapp e Krentler, 2006 Crisp et al., 2009 Davies, 2002 Mainardes et al., 2012 Martinez et al. 2007 Mavondo et al., 2004 Sander et al., 2000
27	Adequado tamanho das turmas	Abdullah, 2006 Appleton-Knapp e Krentler, 2006
28	Comunicação precisa sobre cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações	Davies, 2002 Mainardes et al., 2012 Marimuthu e Ismail, 2012 Sampaio et al., 2012
29	Cursos com mais aulas práticas do que teóricas	Mainardes et al., 2012 Suarman et al., 2013
30	Aulas agradáveis e interessantes	Crisp et al., 2009 Mainardes et al., 2012 Suarman et al., 2013

Quadro1: Histórico da literatura das expectativas de alunos de Ensino Superior
Fonte: Borghi et al. (2016). Nota: Adaptado pelo autor

Tendo em vista a importância previamente identificada das expectativas do discente em relação à escolha de uma instituição de ensino superior, a permanência

e fidelidade do aluno, ratifica-se seu papel como ferramenta de apoio aos gestores na tomada de decisões estratégicas e como objeto de estudos científicos.

Mainardes et al. (2012), em uma pesquisa baseada na teoria dos *Stakeholders* realizada com estudantes de 15 universidades públicas Portuguesas, identificaram como principais expectativas dos alunos: o alto grau de exigência do curso, a conexão da universidade com o mercado de trabalho, a auto realização do estudante e o ambiente institucional agradável e seguro. Por outro lado, expectativas em relação ao trabalho voluntário, habilidades de gerenciamento de tempo e suporte financeiro foram consideradas menos importantes. Os autores, em sua conclusão, ressaltam ainda que as expectativas discentes são frequentemente negligenciadas pelas instituições estudadas, demonstrando assim a necessidade de uma abordagem mais compreensiva em relação ao tema.

Borghi et al. (2016), em uma pesquisa realizada com 237 alunos de um Instituto Federal de Ensino Superior, cujo objetivo era compreender a inconsistência entre as expectativas discentes e a percepção docente em relação às mesmas, fundamentada pelo modelo dos cinco *gaps* de qualidade, elencou como variáveis mais relevantes para os alunos as expectativas em relação à expansão das habilidades pessoais e aquisição de novos conhecimentos, a existência de um ambiente agradável e propício para o aprendizado na IES e o crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional. Muito embora também consideradas relevantes para o grupo pesquisado, as variáveis realização de pesquisa científica, acesso a tecnologia de última geração e suporte financeiro foram menos citadas pelos alunos.

Apresentando uma abordagem semelhante ao estudo supracitado e reforçando a importância das expectativas dos estudantes no envolvimento e retenção discente, um estudo realizado por Crisp et al. (2009), com alunos

interessantes em uma universidade Australiana entre os anos de 2006 e 2007, objetivou identificar as expectativas destes em relação a questões ligadas a vida acadêmica. A maior parte dos respondentes esperava que a vida universitária fosse diferente do ensino médio (92%), ser capaz de combinar as atividades acadêmicas com as atividades profissionais (69,5%), ter pronto acesso às aulas e professores fora do ambiente de sala de aula (87%), interagir com outros estudantes de forma a aprimorar o aprendizado (83%) e que os professores corrigissem os rascunhos dos trabalhos acadêmicos (72%), dentre outros. Em contrapartida, notou-se que em alguns casos, existe uma diferença significativa entre as expectativas dos estudantes e a experiência que as instituições estão preparadas a oferecer. Este fato foi percebido quando os alunos possuíam expectativas irreais do que iria ocorrer durante a permanência na universidade ou devido à falta de alinhamento com a cultura da organização.

Outra dimensão das expectativas discentes no ensino superior foi trabalhada por Sander et al. (2000), em um estudo com 395 alunos provenientes de 3 universidades Britânicas. Nesse trabalho foi considerada a metodologia de ensino e aprendizado em cursos de medicina, negócios e psicologia e foi constatado que os métodos de ensino mais esperados pelos alunos eram no formato de aulas expositivas e interativas. Por outro lado, em relação à forma de avaliação a maior parte dos alunos esperava que essa ocorresse por meio de provas e trabalhos, estes últimos, geralmente distribuídos entre trabalhos teóricos, de pesquisa e problemas/exercícios. Deve-se ressaltar que tais resultados apresentaram variações quando as expectativas foram comparadas entre os três cursos.

Por outro lado, em alguns casos docentes e outros funcionários das IES equivocadamente assumem conhecer as necessidades discentes levando as universidades a fornecer informações ou produtos aos alunos baseadas nas

expectativas das próprias instituições e não nas dos estudantes gerando assim uma incongruência entre a real demanda ou expectativa discente e os serviços ou produtos a eles disponibilizados (PITHERS; HOLLAND, 2006). Essa inconsistência entre oferta e demanda é um fator de risco para o negócio.

Capítulo 3

3 METODOLOGIA

3.1 MÉTODO

Esta pesquisa pode ser classificada em seu objetivo como descritiva, uma vez que tem como finalidade descrever as características de uma população de estudantes, por meio da aplicação de questionário específico (GIL, 1999). Para Trivinos (1987), o estudo descritivo discorre sobre os fatos e fenômenos de determinada realidade quando a intenção é conhecer determinada comunidade, valores, particularidades e fatores relacionados à cultura.

A pesquisa é de natureza quantitativa, pois é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nos processos de coleta de dados quanto no tratamento destes por meio de técnicas estatísticas (RICHARDSON, 1999). Pelo fato de ser um estudo quantitativo, houve a necessidade da aplicação de questionário a grupos diferentes de alunos para responder aos objetivos desta pesquisa que são identificar e mensurar as expectativas dos alunos em relação aos cursos superiores por eles escolhidos e comparar essas expectativas entre diferentes modalidades de ensino. O uso de questionário para obtenção de repostas foi escolhido, pois permite alcançar um contingente maior de alunos, é mais econômico e estruturado, o que facilita a compilação e padronização das repostas escolhidas, além de assegurar o anonimato do respondente (MARCONI; LAKATOS, 1996).

O estudo possui corte transversal, pois o objetivo foi coletar as informações somente uma vez no tempo mediante a aplicação do questionário para alunos ingressantes na faculdade (primeiros e segundos períodos) e, por ter um caráter conclusivo, serve como base para as instituições de ensino superior como ferramenta para tomada de decisões estratégicas (MALHOTRA, 2006).

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A Faculdade Estácio está localizada na cidade de Vila Velha – ES, e faz parte de um dos maiores grupos educacionais do país, com *campi* espalhados por todos os estados brasileiros. A escolha dessa instituição se deve ao fato de o mercado capixaba estar em franca expansão e cada vez mais concorrido, tanto para os cursos oferecidos na modalidade presencial quanto no ensino a distância. Outro fator que justifica a escolha da IES é a oferta de cursos na modalidade semipresencial (FLEX) que contribui para o estudo permitindo uma análise mais diversificada dos estudantes em relação aos diferentes modais de ensino.

A população escolhida para o trabalho foi composta pelos discentes dos primeiros e segundos períodos letivos dos cursos de graduação nas modalidades presencial, semipresencial (FLEX) e EAD, conforme apresentados no Quadro 2. O foco nos alunos ingressantes justifica-se devido ao fato de as expectativas ainda estarem latentes e a real percepção do serviço prestado pela empresa ainda estar em construção (APPLETON-KNAPP; KRENTLER, 2006).

MODALIDADE DE ENSINO (GRADUAÇÃO)				
NOME DO CURSO	PRESENCIAL	SEMI- PRESENCIAL (FLEX)	ENSINO À DISTÂNCIA	
			SUPERIOR (EAD)	TECNOLÓGICA (EAD)
			Administração Ciências Contábeis Direito Pedagogia	Engenharia Civil Engenharia de Produção Redes de Computadores

Quadro 2: Relação de cursos por modalidade de ensino da IES pesquisada
Fonte: Elaborado pelo autor

Foram convidados a participar da pesquisa todos os alunos das modalidades presencial e semipresencial que frequentaram as aulas no período em que a mesma foi realizada e os alunos do EAD que estavam regularmente matriculados e com dados cadastrais corretos. O universo amostral da pesquisa conta com aproximadamente 2040 estudantes dos períodos e cursos selecionados.

Do total da amostra, 993 discentes responderam ao questionário. Destes, 124 afirmaram que não são estudantes do 1º ou 2º período e assim, foram excluídos da pesquisa, resultando em um total de 869 respondentes. Desses 869 alunos, 387 ou 44,5% foram dos cursos presenciais; 232 ou 26,7% dos cursos semipresenciais (FLEX); e 250 ou 28,8% do ensino à distância (EAD) - Figura 1. Ressalta-se que a modalidade de ensino à distância é composta por alunos de cursos de graduação superior e tecnológica. Na Figura 2 é apresentada a representatividade da amostra.

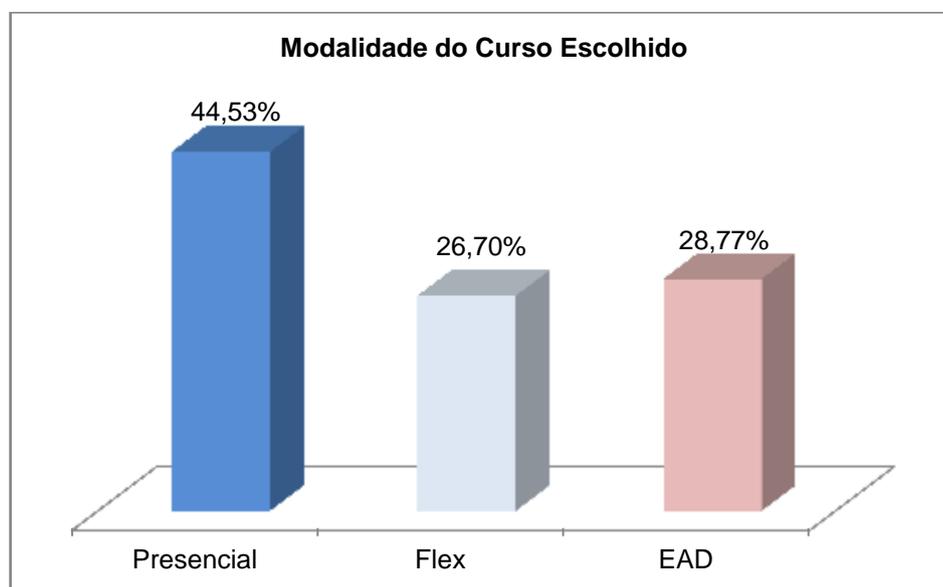


Figura 1: Distribuição dos respondentes (n = 869) por modalidade de ensino
Fonte: Elaborada pelo autor

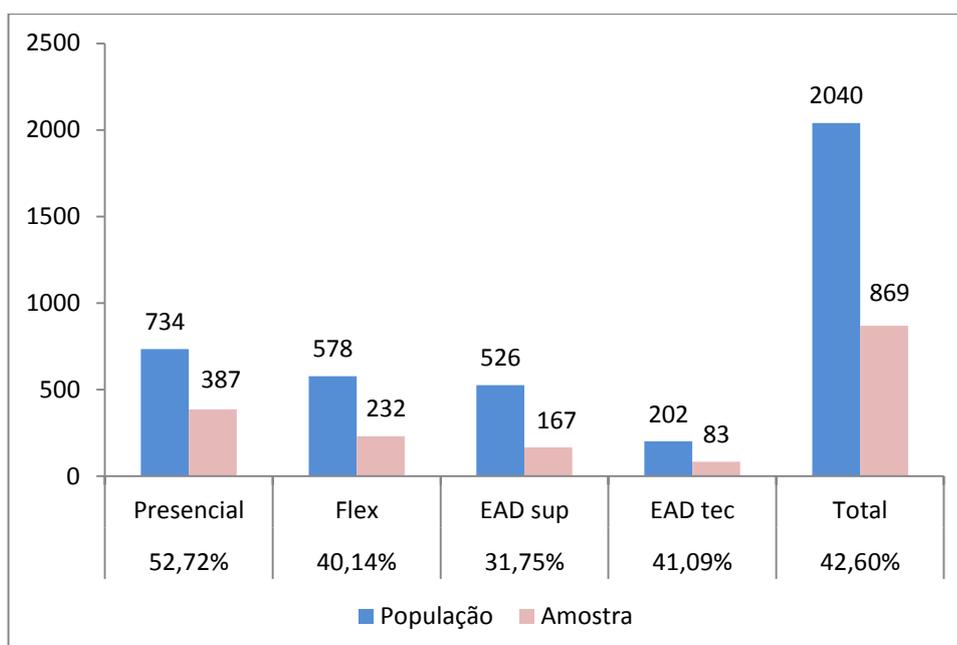


Figura 2: Representatividade da amostra (população x amostra)
 Fonte: Elaborada pelo autor

3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados foi um questionário adaptado de Borghi et al. (2016), baseado nas expectativas dos alunos, previamente identificadas via revisão de literatura (Quadro 1). Este contém 30 questões relacionadas a itens acadêmicos. Adicionalmente a estas questões, foram inseridas duas variáveis não acadêmicas das expectativas dos alunos que visam identificar o grau de expectativa geral do discente (uma em relação ao curso de graduação escolhido e outra em relação à IES). A escala de mensuração escolhida foi de *Likert* com cinco categorias de respostas, entre discordo e concordo totalmente, indicando um grau de concordância ou não dos entrevistados em relação às afirmativas. Além dessas alternativas, a escala apresenta a opção de não sabe/não responde. Ao final do questionário foram solicitadas informações pessoais do aluno participante em relação ao gênero, idade, curso que está frequentando e se trabalha na mesma área do curso escolhido com o objetivo de identificar as características demográficas e educacionais da amostra.

Foi realizado um pré-teste (estudo piloto) no final do mês de setembro de 2015, com 20 estudantes, de modo a auxiliar na melhor forma para o desenvolvimento da pesquisa. A coleta de dados foi realizada em duas etapas ao longo de dois períodos letivos consecutivos. Em sua primeira etapa a aplicação do questionário aconteceu durante os meses de outubro e novembro de 2015 e foi realizada em sala de aula para os alunos dos cursos presenciais e semipresenciais. Para os alunos da modalidade EAD a pesquisa foi enviada por meio de correio eletrônico para todos os alunos matriculados. Já a segunda etapa, ocorreu entre os meses de março e abril de 2016 e toda a coleta de dados da pesquisa foi feita por meio de correio eletrônico. As respostas foram computadas de forma automática via gerador de formulários disponíveis em serviços da Internet, especificadamente o “Google Docs”. Vale ressaltar que cada aluno só participou da pesquisa uma única vez.

A análise dos dados coletados se deu via computação de valores para cada opção de resposta; dessa forma respostas “concordo totalmente” receberam o valor 5, “concordo parcialmente” = 4, “não concordo nem discordo” = 3, “discordo parcialmente” = 2, “discordo totalmente” = 1. “Não sabe / não responde” teve valor computado como 0. Assim, valores mais próximos de 5 indicam maior concordância, enquanto valores mais próximos de 1 indicam maior discordância.

3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

Após a coleta de dados, a pesquisa evoluiu para a etapa de controle de qualidade do banco de dados com objetivo de identificar valores discrepantes. Em seguida são apresentadas as estatísticas descritivas baseadas em proporções das variáveis categóricas (Tabela 1).

A próxima etapa da análise dos dados compreendeu a comparação das médias de concordância dos discentes com as afirmativas sobre suas expectativas entre os diferentes modais de cursos (Tabela 2). Tendo em vista o tamanho amostral grande, as médias foram comparadas utilizando o teste t de *student* para amostras independentes. Para todas as análises foi adotado nível de significância de 5% e os testes foram realizados utilizando o software *Stata*.

Capítulo 4

4 ANÁLISE DOS DADOS, RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta etapa foram apresentados os resultados gerais encontrados após as análises de dados, buscando responder aos objetivos do estudo. Inicialmente apresenta-se a caracterização e análise da amostra, seguidas da estatística descritiva de cada pergunta e a sua dimensão (média e desvio padrão). Na sequência fez-se a comparação das médias entre os três grupos pesquisados: Grupo 1 – Cursos Presenciais, Grupo 2 – Cursos Semipresenciais (FLEX), Grupo 3 – Cursos à Distância (EAD), onde cada um dos grupos foi comparado com os outros dois. Por fim, foi realizada uma comparação entre as expectativas dos alunos dos cursos de Administração e Ciências Contábeis para as diferentes modalidades de oferta de cursos (presencial e a distância).

4.1 CARACTERIZAÇÃO E ANÁLISE DA AMOSTRA

Nesta primeira etapa o objetivo foi identificar as características demográficas e educacionais da amostra dos alunos respondentes. A Tabela 1 apresenta o resumo da caracterização dos alunos ingressantes na IES.

Observa-se que nos cursos presenciais a idade média está concentrada em alunos mais jovens com até 30 anos, cerca de 76,5%. Já para os alunos do FLEX e do EAD nota-se uma idade mais avançada, 73,7% estão entre 21 e 39 anos e 57,2% acima de 30 anos, respectivamente. Destaca-se também, a quantidade de alunos que estão no mercado de trabalho, representando aproximadamente 75% dos respondentes; essa característica parece ser influenciada pelo perfil da instituição de ensino e dos acadêmicos de cursos semi e não presenciais, uma vez que a maioria dos discentes destas modalidades possuem características particulares, tais como:

são adultos inseridos no mercado de trabalho, são bastante heterogêneos, residem em locais nem sempre próximos das IES e possuem tempo limitado para estudar (PRETI, 1996).

TABELA 1: CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA DE ALUNOS

Item da amostra	Descrição	PRESENCIAL		FLEX		EAD				TOTAL	
		Valor	%	Valor	%	Superior		Tecnológica		Valor	%
n	Total de alunos	387	44,5%	232	26,7%	167	19,2%	83	9,6%	869	100,0%
Gênero	Feminino	264	68,2%	70	30,2%	98	58,7%	42	50,6%	474	54,5%
	Masculino	123	31,8%	162	69,8%	69	41,3%	41	49,4%	395	45,5%
Idade	Até 20 anos	121	31,3%	44	19,0%	13	7,8%	10	12,0%	188	21,6%
	De 21 a 30 anos	175	45,2%	113	48,7%	52	31,1%	32	38,6%	372	38,3%
	De 31 a 40 anos	67	17,3%	58	25,0%	59	35,3%	22	26,5%	206	26,6%
	Acima de 40 anos	24	6,2%	17	7,3%	43	25,7%	19	22,9%	103	13,5%
Trabalha?	Sim	269	69,5%	191	82,3%	128	76,6%	64	77,1%	652	75,0%
	Não	118	30,5%	41	17,7%	39	23,4%	19	22,9%	217	25,0%
Trabalha na área do curso que escolheu?	Sim	97	36,1%	94	49,2%	48	37,5%	35	54,7%	274	42,0%
	Não	172	63,9%	97	50,8%	80	62,5%	29	45,3%	378	58,0%
Que período está cursando?	1º período	344	88,9%	132	56,9%	126	75,4%	64	77,1%	666	76,6%
	2º período	43	11,1%	100	43,1%	41	24,6%	19	22,9%	203	23,4%
Qual a experiência em cursos superiores?	Primeira experiência	260	67,2%	137	59,1%	103	61,7%	51	61,4%	551	63,4%
	Já começou um curso, mas não terminou	91	23,5%	57	24,6%	33	19,8%	24	28,9%	205	23,6%
	Já é formado em outro curso superior	33	8,5%	30	12,9%	30	18,0%	5	6,0%	98	11,3%
	Outro	3	0,8%	8	3,4%	1	0,6%	3	3,61%	15	1,7%

Fonte: Elaborada pelo autor

Outro fato relevante é a quantidade de alunos que não trabalham na área do curso escolhido (58%), o que pode ser entendido como uma possibilidade para recolocação no mercado de trabalho ou uma busca por satisfação pessoal. Porém, a conquista de um novo espaço no mercado vai além da obtenção de um diploma acadêmico, ela também é relativa às características pessoais e algumas competências específicas, assim como da construção de relacionamentos profissionais e da capacidade de se adaptar a diferentes segmentos empresariais (TEIXEIRA; GOMES, 2004).

Nota-se também a proporção de alunos que já começaram um curso e não concluíram e aqueles que estão fazendo uma nova graduação, representa cerca de 35% da amostra.

Outra característica interessante é a relação entre homens e mulheres. Observa-se que nos cursos presenciais aproximadamente 69% dos respondentes são do gênero feminino, assim como nos cursos à distância, cerca de 56%. Já nos cursos FLEX se observa o contrário, aproximadamente 70% dos estudantes são homens. Tal achado pode ser justificado pela natureza dos cursos em si, uma vez que os cursos nas modalidades presenciais e à distância estão, em sua maioria, ligados as áreas das ciências jurídicas, humanas, gestão e de saúde, que são os mais procurados pelo público feminino enquanto os cursos FLEX estão relacionados à área de exatas.

Blay (2002), em sua pesquisa sobre gênero realizada em 33 unidades da Universidade de São Paulo também ressalta que no ensino superior as divisões entre homens e mulheres nos diversos cursos persistem e que os nichos de ciências exatas e engenharias continuam a ser mais frequentados pelos homens enquanto outros cursos, como de enfermagem, pedagogia, farmácia, por mulheres. A autora ressalva que, embora já existam mudanças neste cenário, elas ainda não são suficientes para concluir que os diferentes gêneros ascendem às mesmas carreiras.

4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA

De forma a realizar uma primeira análise das variáveis desta pesquisa, calculou-se as estatísticas descritivas de cada variável desfecho, com o objetivo de observar informações de medida central e dispersão das variáveis.

Durante a coleta de dados os alunos foram questionados quanto às suas expectativas relacionadas ao ensino superior por meio de 30 afirmações. Além

disso, duas questões procuraram identificar o grau de expectativa geral do aluno em relação ao curso e também em relação à instituição foram acrescentadas ao final do questionário. Os resultados podem ser visualizados na Tabela 2.

No que diz respeito ao total das variáveis desfecho estudadas referentes ao ensino (afirmativas 1 a 30), a maior concordância identificada foi na pergunta 9, cuja expectativa é: Espero crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional ($M = 4,89$), a mesma também apresentou o menor desvio padrão ($DP=0,46$) e consequentemente o menor coeficiente de variação ($Cv= 9\%$). Tal expectativa pode ser atribuída ao interesse dos alunos na formação profissional ou na colocação no mercado de trabalho, assim como na vontade de criar uma independência familiar e estabelecer uma vida adulta (TEIXEIRA; GOMES, 2004).

A segunda maior concordância foi apresentada pela pergunta 10: Espero professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos ($M = 4,85$), esta apresentou baixo desvio padrão ($DP=0,56$) e coeficiente de variação ($Cv = 12\%$). O achado demonstra que independente da modalidade de ensino os alunos esperam que os professores sejam a referência e a fonte direcionadora do aprendizado. Outra concordância total em destaque foi referente à pergunta 13, cuja expectativa é: Espero que os processos burocráticos da Instituição sejam bem claros e definidos ($M = 4,84$; $DP = 0,59$; $Cv = 12\%$). Este fato pode ser entendido pela necessidade de um bom relacionamento, não só entre professor e aluno, mas também em relação a toda equipe técnica, administrativa e aos processos associados ao modelo de ensino empregado pela instituição, que envolvem uma série de ações na plataforma online, que vão desde o gerenciamento de informações acadêmicas, agendamento de provas, até ao acesso às disciplinas virtuais (VERGARA, 2007).

TABELA 1: DESCRIÇÃO DO GRAU DE CONCORDÂNCIA QUANTO ÀS EXPECTATIVAS COM O CURSO E INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

VARIÁVEL	TOTAL			PRESENCIAL			FLEX			EAD SUP			EAD TEC			
	Média	Desvio Padrão	Cv = DP/M	Média	Desvio Padrão	Cv = DP/M	Média	Desvio Padrão	Cv = DP/M	Média	Desvio Padrão	Cv = DP/M	Média	Desvio Padrão	Cv = DP/M	
1	O curso que escolhi possui um alto grau de exigência	4,30	1,07	25%	4,49	0,93	21%	4,49	0,86	19%	3,92	1,23	31%	3,70	1,39	38%
2	Após a conclusão do curso, vou conseguir um bom emprego	4,09	1,29	31%	4,27	1,22	29%	4,06	1,21	30%	3,94	1,33	34%	3,64	1,57	43%
3	Espero fazer novos amigos e ter uma vida acadêmica animada	4,03	1,17	29%	4,34	0,88	20%	4,10	1,09	27%	3,48	1,46	42%	3,54	1,33	37%
4	Espero disciplinas do curso atualizadas, interessantes e ligadas à profissão e à realidade social	4,80	0,62	13%	4,86	0,49	10%	4,80	0,55	12%	4,71	0,86	18%	4,73	0,75	16%
5	Espero apoio financeiro da Instituição por meio de programas de bolsas e financiamentos	4,40	1,14	26%	4,67	0,77	16%	4,27	1,28	30%	4,03	1,43	36%	4,19	1,27	30%
6	Espero novas e ricas experiências pessoais e educacionais	4,82	0,56	12%	4,87	0,48	10%	4,81	0,51	11%	4,81	0,61	13%	4,64	0,81	17%
7	Espero boa estrutura física	4,72	0,74	16%	4,81	0,59	12%	4,78	0,52	11%	4,51	1,05	23%	4,58	1,03	22%
8	Espero serviços da Instituição adequados às necessidades dos alunos (bibliotecas, serviços acadêmicos, laboratórios, praça de alimentação, entre outros)	4,78	0,65	14%	4,86	0,47	10%	4,76	0,65	14%	4,66	0,84	18%	4,69	0,88	19%
9	Espero crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional	4,89	0,46	9%	4,94	0,29	6%	4,89	0,44	9%	4,85	0,64	13%	4,77	0,69	14%
10	Espero professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos	4,85	0,56	12%	4,93	0,33	7%	4,83	0,53	11%	4,75	0,86	18%	4,77	0,69	14%
11	Espero realizar estudos científicos	4,32	1,05	24%	4,43	1,02	23%	4,40	0,91	21%	4,14	1,17	28%	3,98	1,24	31%
12	Espero honestidade na comunicação da Instituição para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade	4,83	0,66	14%	4,90	0,48	10%	4,73	0,85	18%	4,83	0,61	13%	4,76	0,85	18%
13	Espero que os processos burocráticos da Instituição sejam bem claros e definidos	4,84	0,59	12%	4,89	0,46	9%	4,80	0,58	12%	4,82	0,73	15%	4,73	0,80	17%
14	Espero ter acesso a todas as informações acadêmicas e não acadêmicas do curso através de ferramentas online	4,59	0,87	19%	4,54	0,88	20%	4,50	0,91	20%	4,77	0,74	16%	4,71	0,86	18%
15	Espero ter acesso a tecnologias de última geração	4,60	0,77	17%	4,61	0,73	16%	4,57	0,72	16%	4,63	0,79	17%	4,57	0,99	22%
16	Espero que a Instituição tenha forte ligação com o mercado de trabalho	4,74	0,71	15%	4,82	0,57	12%	4,68	0,73	16%	4,68	0,81	17%	4,64	0,96	21%
17	Espero ter liberdade de pensamento e expressão	4,73	0,70	15%	4,83	0,49	10%	4,64	0,87	19%	4,68	0,77	16%	4,64	0,79	17%
18	Espero encontrar senso de camaradagem na partilha de conhecimento com professores e colegas	4,61	0,88	19%	4,63	0,82	18%	4,63	0,85	18%	4,50	1,03	23%	4,61	0,87	19%
19	Espero realizar trabalhos voluntários em causas sociais na localidade onde a Instituição está inserida	4,04	1,24	31%	4,35	0,92	21%	3,73	1,40	37%	3,92	1,44	37%	3,66	1,31	36%
20	Espero após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira	4,42	1,03	23%	4,60	0,79	17%	4,41	1,05	24%	4,10	1,30	32%	4,28	1,20	28%
21	Espero ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos	4,83	0,62	13%	4,91	0,40	8%	4,75	0,78	16%	4,78	0,71	15%	4,75	0,70	15%
22	Espero encontrar na Instituição um ambiente agradável e propício ao aprendizado	4,83	0,65	13%	4,91	0,39	8%	4,78	0,78	16%	4,75	0,85	18%	4,77	0,69	14%
23	Espero que a Instituição propicie eventos relacionados ao curso que escolhi	4,73	0,71	15%	4,87	0,40	8%	4,68	0,84	18%	4,57	0,91	20%	4,60	0,90	19%
24	Espero após a conclusão do curso de graduação, continuar meus estudos por meio de uma pós graduação	4,68	0,90	19%	4,77	0,74	15%	4,61	1,02	22%	4,59	1,04	23%	4,58	0,91	20%
25	O professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas	4,64	0,95	20%	4,70	0,85	18%	4,59	1,01	22%	4,67	0,96	21%	4,48	1,14	25%
26	Espero que seja possível a negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores	4,60	0,88	19%	4,66	0,82	18%	4,57	0,88	19%	4,53	0,99	22%	4,59	0,87	19%
27	Espero adequado tamanho das turmas	4,40	1,16	26%	4,67	0,80	17%	4,41	1,12	25%	3,97	1,51	38%	3,94	1,51	38%
28	Espero comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações	4,73	0,80	17%	4,82	0,64	13%	4,63	0,91	20%	4,69	0,86	18%	4,64	0,98	21%
29	Espero cursos com mais aulas práticas do que teóricas	4,22	1,08	26%	4,39	0,82	19%	4,38	0,95	22%	3,68	1,53	42%	4,07	1,08	27%
30	Espero aulas agradáveis e interessantes	4,82	0,62	13%	4,91	0,36	7%	4,81	0,59	12%	4,68	0,96	20%	4,75	0,73	15%
31	Sua expectativa geral, com relação ao curso é	4,33	0,81	19%	4,44	0,74	17%	4,15	0,95	23%	4,31	0,73	17%	4,33	0,72	17%
32	Sua expectativa geral, com relação à Instituição é:	4,07	0,95	23%	4,14	0,88	21%	3,79	1,10	29%	4,22	0,89	21%	4,17	0,84	20%

Cv: Coeficiente de variação DP: Desvio Padrão M: Média

Fonte: Elaborada pelo autor

Também podemos destacar as expectativas: disciplinas do curso atualizadas; novas e ricas experiências pessoais e educacionais; honestidade na comunicação; ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos; encontrar na Instituição um ambiente agradável e propício ao aprendizado e aulas agradáveis e interessantes. Todas elas apresentaram uma média acima de 4,80, o que demonstra certo grau de concordância por parte dos respondentes.

Por outro lado, apresentaram as menores concordâncias totais as expectativas de números 3 e 19 que respectivamente representam: Fazer novos amigos e ter uma vida acadêmica animada ($M = 4,03$) e Realizar trabalhos voluntários em causas sociais na localidade onde a Instituição está inserida ($M = 4,04$). Por outro lado, estas expectativas apresentaram elevados coeficientes de variação (cerca de 30%), ou seja, apresentaram uma maior variabilidade relativa às médias. Tal achado corrobora com o fato dos alunos terem uma menor expectativa acerca de outros aspectos da sua formação, sejam eles sociais ou culturais e estarem mais interessados nos aspectos técnicos. O que de fato ocorre com as modalidades de ensino à distância, nas quais o aluno possui menor contato com os gestores do campus, professores, colegas de curso e demais atividades que ocorrem com maior relevância dentro da Instituição.

Sob a perspectiva individual de cada modal de ensino, pode-se identificar como principais expectativas (maiores concordâncias) dos alunos do Presencial os itens: Crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional, professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos, honestidade na comunicação da IES para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade, ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquirido, encontrar na instituição um ambiente agradável e propício

ao aprendizado e aulas agradáveis e interessantes. Observa-se para as expectativas supracitadas um coeficiente de variação baixo em torno de 8%.

Em relação aos alunos do FLEX, se destacam: Novas e ricas experiências pessoais e educacionais, crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional, professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos e aulas agradáveis e interessantes. Para estas, o coeficiente de variação foi de aproximadamente 11%.

Os alunos do EAD dos cursos de graduação superior identificaram: Crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional, honestidade na comunicação da IES para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade, processos burocráticos da instituição bem claros e definidos e novas e ricas experiências pessoais e educacionais (Coeficiente de variação de aproximadamente 13%). Por fim, os alunos do EAD tecnológica identificaram: Crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional, professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos, honestidade na comunicação da Instituição para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade, encontrar na Instituição um ambiente agradável e propício ao aprendizado (Coeficiente de variação de aproximadamente 15%).

Desta forma, destaca-se como expectativa comum a todos os cursos o crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional.

Em contrapartida, verificou-se uma convergência entre as menores tendências de concordância para os alunos de todas as diferentes modalidades em relação às expectativas: após a conclusão do curso, vou conseguir um bom emprego, fazer novos amigos e ter uma vida acadêmica animada e realizar trabalhos voluntários em causas sociais. Vale ressaltar que a expectativa de conseguir um bom emprego após a conclusão do curso obteve o maior desvio

padrão da amostra para os cursos de graduação tecnológica (EAD) com valor de 1,57 e coeficiente de variação de 43%, representando uma maior variabilidade em torno da média.

Destacam-se também, como menores concordâncias, as expectativas dos discentes do EAD, tanto da graduação superior quanto da tecnológica, com relação ao alto grau de exigência do curso, tamanho adequado das turmas e aulas mais práticas do que teóricas. Estas últimas, facilmente explicadas pela proposta dos cursos à distância onde as aulas são online e as turmas virtuais.

Uma observação acadêmica interessante pode ser feita na expectativa relacionada à realização de estudos científicos. Esta obteve uma concordância geral baixa (4,32) se comparada com a expectativa sobre o crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional do aluno (4,89). Teixeira e Gomes (2004), em uma pesquisa realizada entre jovens universitários em fase de conclusão de curso identificaram duas trajetórias principais de formação profissional. Uma entendida como formação acadêmica e caracterizada pelo envolvimento do discente com as disciplinas do curso e atividades de pesquisa e outra entendida como formação profissional, caracterizada pela procura por atividades que qualificam melhor o aluno para o exercício profissional, tais como estágios extracurriculares. Os autores ratificaram que ambas não são excludentes e que podem haver aspectos mesclados de ambos os tipos.

No que diz respeito às variáveis desfecho estudadas referentes ao curso e a instituição de ensino (afirmativas 31 e 32), pode-se destacar, que as maiores concordâncias em relação às expectativas foram identificadas pelos alunos dos cursos da modalidade presencial ($M = 4,44$; $Cv = 17\%$) seguido do ensino à distância ($M = 4,32$; $Cv = 17\%$). O curso semipresencial apresentou a menor concordância ($M = 4,15$; $Cv = 23\%$). Já em relação à expectativa geral com a

instituição a maior concordância foi encontrada para os cursos EAD (M = 4,20; Cv = 20%), seguido dos cursos presenciais (M = 4,14; Cv = 21%) e por fim os cursos FLEX (M = 3,79; Cv = 29%).

Na Figura 3, são destacados os graus de concordâncias com as expectativas gerais dos alunos em relação ao curso superior escolhido e a instituição de ensino e na Figura 4, apresentam-se as médias e desvios padrão de concordância para as mesmas afirmativas nas diferentes modalidades de ensino.

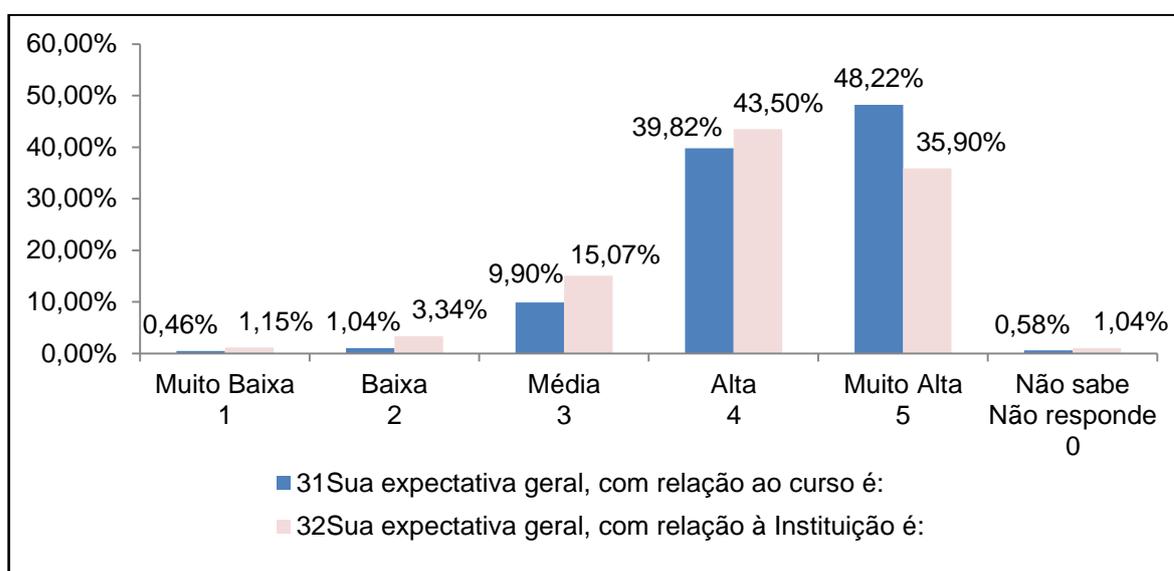


Figura 3: Distribuição total das expectativas quanto ao curso e instituição de ensino
Fonte: Elaborada pelo autor (2016)

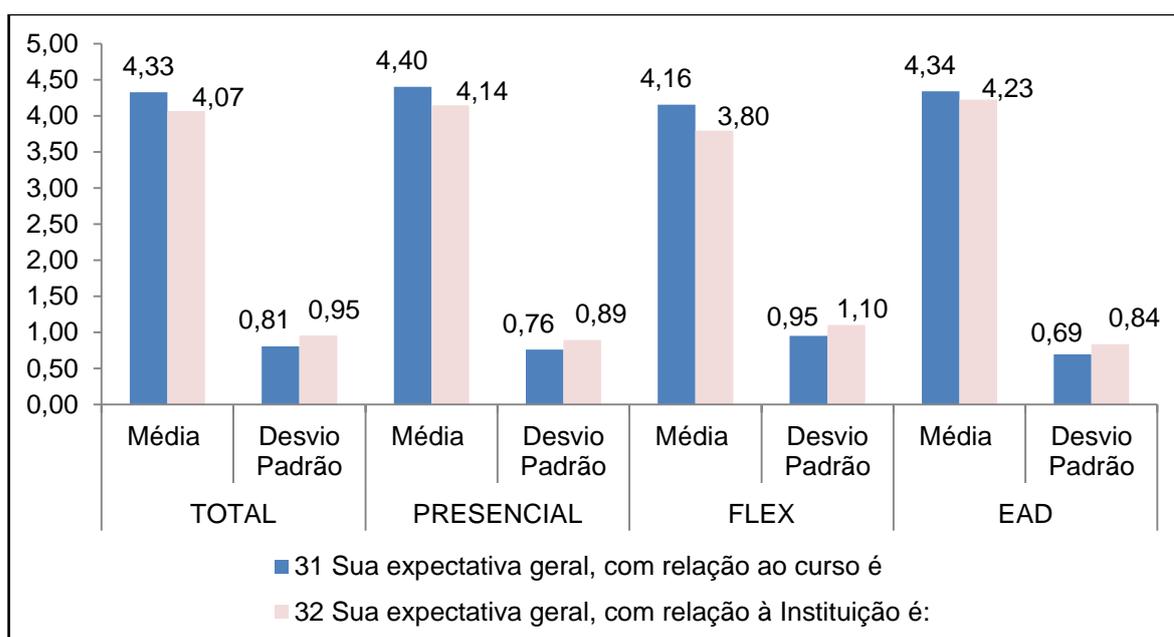


Figura 4: Distribuição das médias quanto ao curso e instituição de ensino
Fonte: Elaborada pelo autor (2016)

Até o presente momento, não foram identificados na literatura, estudos que comparam as expectativas de acadêmicos de diferentes modalidades de curso superior. Contudo, é comum encontrar acadêmicos de cursos semi e não presenciais com idades mais avançadas, já inseridos no mercado de trabalho e com maior experiência de vida acumulada e esses fatores podem estar associados com a diferença observada nas expectativas apresentadas (SCHLICKMANN, 2008).

4.3 IDENTIFICAÇÃO E COMPARAÇÃO ENTRE AS MÉDIAS DOS TRÊS GRUPOS PESQUISADOS

Nessa seção, foram identificadas e comparadas as médias de concordância com as expectativas apresentadas para cada modalidade de curso em relação à média das duas outras modalidades agrupadas. Primeiramente foram analisadas as respostas dos cursos presenciais, seguindo-se das repostas dos cursos semipresenciais e finalmente as respostas dos cursos de ensino a distância, conforme ilustrado na Figura 5.

Grupo	Curso referência		Comparado com
1	Presencial	x	FLEX e EAD
2	FLEX	x	EAD e Presencial
3	EAD	x	Presencial e FLEX

Figura 5: Comparação entre as médias dos cursos
Fonte: Elaborada pelo autor

A análise realizada buscou identificar diferenças entre as médias de concordância entre as modalidades de ensino estudadas utilizando o teste t-student para amostras independentes.

4.3.1 Grupo 1 - Curso presencial e demais cursos

A Tabela 3 representa uma comparação entre médias de concordância referentes às expectativas dos alunos da Instituição pesquisada entre os cursos

presenciais versus as demais modalidades estudadas. Foram consideradas estatisticamente significativas as diferenças que apresentaram p-valor $<0,05$. Do total de 32 afirmativas, 27 apresentaram médias estatisticamente diferentes, o que corresponde a aproximadamente 84%.

Pode-se observar que os valores das médias obtidas para os cursos presenciais foram homogeneamente superiores nas 27 afirmativas, quando comparadas às médias dos demais cursos. Possivelmente, estes resultados se relacionam com ao fato dos discentes de cursos presenciais permanecerem mais tempo dentro da Instituição de Ensino e possuírem um maior relacionamento com os envolvidos no processo educacional (VERGARA, 2007).

Dentre as 27 questões analisadas para os alunos dos cursos presenciais pode-se destacar: Crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional; Professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos; Ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos; Encontrar na Instituição um ambiente agradável e propício ao aprendizado e aulas agradáveis e interessantes. Nota-se que estas questões apresentaram maior concordância entre os alunos e um baixo coeficiente de variação (em torno de 7%), demonstrando pouca variabilidade de respostas em torno da média.

Tais expectativas podem ser atribuídas à relação do corpo docente/administrativo da instituição com os alunos, o que demonstra que o contato pessoal constante é valorizado por estes clientes e, à importância dos professores no processo educacional e a necessidade dos mesmos estarem atualizados em relação às demandas do mercado de trabalho, temas, conteúdos e didática em sala de aula (ROMANOWSKI; MARTINS, 2010).

TABELA 2: COMPARAÇÃO ENTRE OS GRAUS DE CONCORDÂNCIA QUANTO ÀS EXPECTATIVAS ENTRE OS CURSOS PRESENCIAIS VERSUS OS DEMAIS CURSOS

VARIÁVEL	Modal	N	Média	DP	Diff (1-2) Média	Diff (1-2) DP	p-valor	Cv=DP/M
1 O curso que escolhi possui um alto grau de exigência	Demais	482	4,1516	1,1475	-0,3302	1,0577	0,0000	28%
	Presencial	387	4,4858	0,9339				
2 Após a conclusão do curso, vou conseguir um bom emprego	Demais	482	3,9481	1,3260	-0,3180	1,2786	0,0003	34%
	Presencial	387	4,2661	1,2169				
3 Espero fazer novos amigos e ter uma vida acadêmica animada	Demais	482	3,7884	1,3028	-0,5501	1,1341	0,0000	34%
	Presencial	387	4,3385	0,8796				
4 Espero disciplinas do curso atualizadas, interessantes e ligadas à profissão e à realidade social	Demais	482	4,7573	0,7073	-0,1006	0,6205	0,0138	15%
	Presencial	387	4,8579	0,4913				
5 Espero apoio financeiro da Instituição por meio de programas de bolsas e financiamentos	Demais	482	4,1743	1,3335	-0,4976	1,1175	0,0000	32%
	Presencial	387	4,6718	0,7674				
6 Espero novas e ricas experiências pessoais e educacionais	Demais	482	4,7780	0,6070	-0,0902	0,5555	0,0150	13%
	Presencial	387	4,8682	0,4836				
7 Espero boa estrutura física	Demais	482	4,6515	0,8401	-0,1573	0,7388	0,0012	18%
	Presencial	387	4,8088	0,5889				
8 Espero serviços da Instituição adequados às necessidades dos alunos (bibliotecas, serviços acadêmicos, laboratórios, praça de alimentação, entre outros)	Demais	482	4,7137	0,7609	-0,1416	0,6483	0,0008	16%
	Presencial	387	4,8553	0,4717				
9 Espero crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional	Demais	482	4,8548	0,5618	-0,0806	0,4597	0,0063	12%
	Presencial	387	4,9354	0,2851				
10 Espero professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos	Demais	482	4,7925	0,6843	-0,1325	0,5561	0,0002	14%
	Presencial	387	4,9251	0,3331				
11 Espero realizar estudos científicos	Demais	482	4,2386	1,0766	-0,1929	1,0503	0,0073	25%
	Presencial	387	4,4315	1,0166				
12 Espero honestidade na comunicação da Instituição para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade	Demais	482	4,7697	0,7757	-0,1269	0,6614	0,0033	16%
	Presencial	387	4,8966	0,4825				
13 Espero que os processos burocráticos Instituição sejam bem da claros e definidos	Demais	482	4,7946	0,6742	-0,0943	0,5891	0,0149	14%
	Presencial	387	4,8889	0,4615				
14 Espero ter acesso a todas às informações acadêmicas e não acadêmicas do curso através de ferramentas online	Demais	482	4,6286	0,8537	0,0912	0,8677	0,1241	18%
	Presencial	387	4,5375	0,8848				
15 Espero ter acesso a tecnologias de última geração	Demais	482	4,5913	0,7956	-0,0211	0,7687	0,6874	17%
	Presencial	387	4,6124	0,7338				
16 Espero que a Instituição tenha forte ligação com o mercado de trabalho	Demais	482	4,6722	0,8005	-0,1521	0,7077	0,0011	17%
	Presencial	387	4,8243	0,5715				
17 Espero ter liberdade de pensamento e expressão	Demais	482	4,6535	0,8196	-0,1759	0,6926	0,0000	18%
	Presencial	387	4,8295	0,4902				
18 Espero encontrar senso de camaradagem na partilha de conhecimento com professores e colega	Demais	482	4,5830	0,9223	-0,0501	0,8798	0,3987	20%
	Presencial	387	4,6331	0,8237				
19 Espero realizar trabalhos voluntários em causas sociais na localidade onde a Instituição está inserida	Demais	482	3,7842	1,3961	-0,5672	1,2073	0,0000	37%
	Presencial	387	4,3514	0,9193				
20 Espero após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira	Demais	482	4,2801	1,1742	-0,3168	1,0224	0,0000	27%
	Presencial	387	4,5969	0,7936				
21 Espero ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquirido	Demais	482	4,7635	0,7423	-0,1435	0,6148	0,0003	16%
	Presencial	387	4,9070	0,4029				
22 Espero encontrar na Instituição um ambiente agradável e propício ao aprendizado	Demais	482	4,7697	0,7890	-0,1399	0,6419	0,0007	17%
	Presencial	387	4,9096	0,3871				
23 Espero que a Instituição propicie eventos relacionados ao curso que escolhi	Demais	482	4,6286	0,8753	-0,2370	0,7039	0,0000	19%
	Presencial	387	4,8656	0,3976				
24 Espero após a conclusão do curso de graduação, continuar meus estudos por meio de uma pós graduação	Demais	482	4,5996	1,0070	-0,1704	0,8974	0,0041	22%
	Presencial	387	4,7700	0,7385				
25 O professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas	Demais	482	4,5975	1,0154	-0,1027	0,9468	0,1056	22%
	Presencial	387	4,7003	0,8536				
26 Espero que seja possível a negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores	Demais	482	4,5581	0,9197	-0,1008	0,8764	0,0882	20%
	Presencial	387	4,6589	0,8191				
27 Espero adequado tamanho das turmas	Demais	482	4,1784	1,3531	-0,4908	1,1398	0,0000	32%
	Presencial	387	4,6693	0,7978				
28 Espero comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações	Demais	482	4,6556	0,9037	-0,1687	0,7957	0,0013	19%
	Presencial	387	4,8243	0,6358				
29 Espero cursos com mais aulas práticas do que teóricas	Demais	482	4,0809	1,2385	-0,3119	1,0740	0,0000	30%
	Presencial	387	4,3928	0,8243				
30 Espero aulas agradáveis e interessantes	Demais	482	4,7552	0,7618	-0,1518	0,6167	0,0001	16%
	Presencial	387	4,9070	0,3622				
31 Sua expectativa geral, com relação ao curso é	Demais	482	4,2344	0,8438	-0,2048	0,8007	0,0002	20%
	Presencial	387	4,4393	0,7434				
32 Sua expectativa geral, com relação à Instituição é:	Demais	482	4,0041	1,0072	-0,1380	0,9516	0,0313	25%
	Presencial	387	4,1421	0,8774				

Fonte: Elaborada pelo autor

Observa-se também a necessidade do aluno em se sentir confortável e estimulado, o que pode ser destacado pelas expectativas relacionadas com: Honestidade na comunicação da Instituição para responder às demandas dos alunos e processos burocráticos da Instituição bem claros e definidos.

Por outro lado, embora as expectativas (relacionadas à: Após a conclusão do curso, vou conseguir um bom emprego; realizar trabalhos voluntários em causas sociais na localidade onde a Instituição está inserida e realizar estudos científicos) apresentem uma média superior para os cursos presenciais em comparação com os demais cursos, pode-se notar que os coeficientes de variação são maiores que 20% o que representam uma maior dispersão nas respostas.

É importante ressaltar que as expectativas aqui encontradas para os alunos da modalidade presencial, vão de encontro às expectativas intituladas como demandas chaves para os alunos da pesquisa realizada por Mainardes (2010), são elas: a realização pessoal, o ambiente da IES e o grau de exigência do curso.

4.3.2 Grupo 2 - Curso semipresencial (FLEX) e demais cursos

A comparação entre médias de concordância referente às expectativas dos alunos da Instituição pesquisada entre os cursos semipresenciais (FLEX) versus as demais modalidades estudadas é apresentada na Tabela 4. Do total de 32 afirmativas, 8 apresentaram médias estatisticamente diferentes ($p < 0,05$), o que corresponde a aproximadamente 25%.

Pode-se observar que os valores das médias obtidas para os cursos semipresenciais (FLEX) tenderam a uma menor concordância quando comparadas às médias dos demais cursos (quase na totalidade).

TABELA 3: COMPARAÇÃO ENTRE OS GRAUS DE CONCORDÂNCIA QUANTO ÀS EXPECTATIVAS ENTRE OS CURSOS FLEX VERSUS OS DEMAIS CURSOS

VARIÁVEL		Modal	N	Média	DP	Diff (1-2) Média	Diff (1-2) DP	p-valor	Cv=DP/M
1	O curso que escolhi possui um alto grau de exigência	Demais Flex	637 232	4,2339 4,4914	1,1300 0,8578	-0,25750	1,0643	0,0004	27% 19%
2	Após a conclusão do curso, vou conseguir um bom emprego	Demais Flex	637 232	4,0989 4,0647	1,3168 1,2061	0,03420	1,2882	0,7289	32% 30%
3	Espero fazer novos amigos e ter uma vida acadêmica animada	Demais Flex	637 232	4,0094 4,0991	1,1909 1,0945	-0,08970	1,1660	0,3159	30% 27%
4	Espero disciplinas do curso atualizadas, interessantes e ligadas à profissão e à realidade social	Demais Flex	637 232	4,8022 4,8017	0,6456 0,5539	0,00047	0,6225	0,9915	13% 12%
5	Espero apoio financeiro da Instituição por meio de programas de bolsas e financiamentos	Demais Flex	637 232	4,4411 4,2716	1,0896 1,2756	0,16960	1,1421	0,0727	25% 30%
6	Espero novas e ricas experiências pessoais e educacionais	Demais Flex	637 232	4,8226 4,8060	0,5732 0,5108	0,01660	0,5572	0,6826	12% 11%
7	Espero boa estrutura física	Demais Flex	637 232	4,7002 4,7802	0,8085 0,5172	-0,08000	0,7421	0,0870	17% 11%
8	Espero serviços da Instituição adequados às necessidades dos alunos (bibliotecas, serviços acadêmicos, laboratórios, praça de alimentação, entre outros)	Demais Flex	637 232	4,7834 4,7586	0,6541 0,6463	0,02470	0,6520	0,6209	14% 14%
9	Espero crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional	Demais Flex	637 232	4,8917 4,8879	0,4684 0,4418	0,00375	0,4614	0,9157	10% 9%
10	Espero professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos	Demais Flex	637 232	4,8587 4,8319	0,5709 0,5282	0,02680	0,5598	0,5324	12% 11%
11	Espero realizar estudos científicos	Demais Flex	637 232	4,2967 4,4009	1,1024 0,9063	-0,10420	1,0537	0,1588	26% 21%
12	Espero honestidade na comunicação da Instituição para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade	Demais Flex	637 232	4,8619 4,7284	0,5771 0,8525	0,13340	0,6618	0,0281	12% 18%
13	Espero que os processos burocráticos Instituição sejam bem da claros e definidos	Demais Flex	637 232	4,8509 4,7974	0,5946 0,5791	0,05340	0,5905	0,2382	12% 12%
14	Espero ter acesso a todas às informações acadêmicas e não acadêmicas do curso através de ferramentas online	Demais Flex	637 232	4,6217 4,4957	0,8521 0,9069	0,12600	0,8671	0,0585	18% 20%
15	Espero ter acesso a tecnologias de última geração	Demais Flex	637 232	4,6107 4,5733	0,7845 0,7230	0,03740	0,7686	0,5259	17% 16%
16	Espero que a Instituição tenha forte ligação com o mercado de trabalho	Demais Flex	637 232	4,7614 4,6810	0,7023 0,7338	0,08030	0,7109	0,1409	15% 16%
17	Espero ter liberdade de pensamento e expressão	Demais Flex	637 232	4,7645 4,6422	0,6228 0,8662	0,12230	0,6960	0,0494	13% 19%
18	Espero encontrar senso de camaradagem na partilha de conhecimento com professores e colega	Demais Flex	637 232	4,5950 4,6336	0,8898 0,8524	-0,03860	0,8800	0,5670	19% 18%
19	Espero realizar trabalhos voluntários em causas sociais na localidade onde a Instituição está inserida	Demais Flex	637 232	4,1491 3,7284	1,1580 1,3956	0,42070	1,2258	0,0000	28% 37%
20	Espero após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira	Demais Flex	637 232	4,4239 4,4138	1,0291 1,0492	0,01010	1,0345	0,8990	23% 24%
21	Espero ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquirido	Demais Flex	637 232	4,8540 4,7543	0,5457 0,7813	0,09970	0,6173	0,0743	11% 16%
22	Espero encontrar na Instituição um ambiente agradável e propício ao aprendizado	Demais Flex	637 232	4,8509 4,7802	0,5893 0,7779	0,07070	0,6449	0,2090	12% 16%
23	Espero que a Instituição propicie eventos relacionados ao curso que escolhi	Demais Flex	637 232	4,7551 4,6767	0,6585 0,8445	0,07840	0,7128	0,2018	14% 18%
24	Espero após a conclusão do curso de graduação, continuar meus estudos por meio de uma pós graduação	Demais Flex	637 232	4,6986 4,6121	0,8524 1,0216	0,08650	0,9006	0,2500	18% 22%
25	O professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas	Demais Flex	637 232	4,6641 4,5862	0,9249 1,0071	0,07780	0,9475	0,2843	20% 22%
26	Espero que seja possível a negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores	Demais Flex	637 232	4,6154 4,5690	0,8748 0,8849	0,04640	0,8775	0,4905	19% 19%
27	Espero adequado tamanho das turmas	Demais Flex	637 232	4,3909 4,4138	1,1827 1,1171	-0,02290	1,1656	0,7979	27% 25%
28	Espero comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações	Demais Flex	637 232	4,7661 4,6336	0,7525 0,9113	0,13250	0,7979	0,0483	16% 20%
29	Espero cursos com mais aulas práticas do que teóricas	Demais Flex	637 232	4,1633 4,3750	1,1251 0,9498	-0,21170	1,0811	0,0060	27% 22%
30	Espero aulas agradáveis e interessantes	Demais Flex	637 232	4,8273 4,8103	0,6307 0,5945	0,01700	0,6213	0,7218	13% 12%
31	Sua expectativa geral, com relação ao curso é	Demais Flex	637 232	4,3893 4,1509	0,7391 0,9483	0,23850	0,8002	0,0006	17% 23%
32	Sua expectativa geral, com relação à Instituição é:	Demais Flex	637 232	4,1664 3,7888	0,8745 1,0983	0,37760	0,9393	0,0000	21% 29%

Fonte: Elaborada pelo autor

As únicas maiores concordâncias para essa modalidade de ensino são as que se referem às afirmativas 1: “O curso que escolhi possui um alto grau de exigência” (M = 4,49 versus 4,23) e 29: “Espero cursos com mais aulas práticas do que teóricas” (M = 4,37 versus 4,16). O resultado pode ser justificado pelo fato dos cursos semipresenciais serem justamente os cursos de engenharia civil e produção.

Dessa forma, os alunos esperam por um curso com um maior número de disciplinas práticas possíveis, com aulas de laboratório e que retrate da forma mais próxima possível a realidade observada no dia a dia de trabalho em relação ao conteúdo teórico oferecido. Stahl (2004), em análise de expectativa de acadêmicos observou que os discentes relatam preferência por atividades que associem a teoria e a prática no ensino superior; em consonância com os achados no presente estudo.

É válido ressaltar que os cursos na modalidade FLEX são reconhecidos e autorizados pelo Ministério da Educação (MEC) como cursos a distância. Os mesmos poderiam ser disponibilizados, em sua totalidade, com disciplinas online. Ratifica-se portando a consonância entre as expectativas dos alunos em terem disciplinas com aulas mais práticas do que teóricas e a decisão estratégica da instituição em oferecer tais aulas de forma presencial.

4.3.3 Grupo 3 - Ensino a distância (EAD) e demais cursos

A Tabela 5 representa uma comparação entre médias de concordância referente às expectativas dos alunos da Instituição pesquisada entre os cursos de Ensino a Distância (EAD) versus as demais modalidades estudadas. Do total de 32 afirmativas, 18 apresentaram médias estatisticamente diferentes ($p < 0,05$), o que corresponde a aproximadamente 56%.

TABELA 4: COMPARAÇÃO ENTRE OS GRAUS DE CONCORDÂNCIA QUANTO ÀS EXPECTATIVAS ENTRE OS CURSOS DE EAD VERSUS OS DEMAIS CURSOS

	VARIÁVEL	Modal	N	Média	DP	Diff (1-2) Média	Diff (1-2) DP	p-valor	Cv=DP/M
1	O curso que escolhi possui um alto grau de exigência	Demais	619	4,4879	0,9054	0,6439	1,0299	0,0000	20%
		EAD	250	3,8440	1,2877				33%
2	Após a conclusão do curso, vou conseguir um bom emprego	Demais	619	4,1906	1,2158	0,3506	1,2785	0,0007	29%
		EAD	250	3,8400	1,4221				37%
3	Espero fazer novos amigos e ter uma vida acadêmica animada	Demais	619	4,2488	0,9718	0,7488	1,1162	0,0000	23%
		EAD	250	3,5000	1,4121				40%
4	Espero disciplinas do curso atualizadas, interessantes e ligadas à profissão e à realidade social	Demais	619	4,8368	0,5160	0,1208	0,6201	0,0318	11%
		EAD	250	4,7160	0,8234				17%
5	Espero apoio financeiro da Instituição por meio de programas de bolsas e financiamentos	Demais	619	4,5218	1,0068	0,4378	1,1273	0,0000	22%
		EAD	250	4,0840	1,3815				34%
6	Espero novas e ricas experiências pessoais e educacionais	Demais	619	4,8449	0,4945	0,0929	0,5557	0,0519	10%
		EAD	250	4,7520	0,6844				14%
7	Espero boa estrutura física	Demais	619	4,7981	0,5628	0,2661	0,7331	0,0002	12%
		EAD	250	4,5320	1,0418				23%
8	Espero serviços da Instituição adequados às necessidades dos alunos (bibliotecas, serviços acadêmicos, laboratórios, praça de alimentação, entre outros)	Demais	619	4,8191	0,5453	0,1471	0,6487	0,0120	11%
		EAD	250	4,6720	0,8528				18%
9	Espero crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional	Demais	619	4,9176	0,3525	0,0936	0,4595	0,0329	7%
		EAD	250	4,8240	0,6532				14%
10	Espero professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos	Demais	619	4,8901	0,4191	0,1341	0,5566	0,0126	9%
		EAD	250	4,7560	0,8019				17%
11	Espero realizar estudos científicos	Demais	619	4,4200	0,9761	0,3320	1,0439	0,0001	22%
		EAD	250	4,0880	1,1958				29%
12	Espero honestidade na comunicação da Instituição para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade	Demais	619	4,8336	0,6509	0,0256	0,6643	0,6072	13%
		EAD	250	4,8080	0,6965				14%
13	Espero que os processos burocráticos Instituição sejam bem da claros e definidos	Demais	619	4,8546	0,5103	0,0626	0,5903	0,2281	11%
		EAD	250	4,7920	0,7530				16%
14	Espero ter acesso a todas às informações acadêmicas e não acadêmicas do curso através de ferramentas online	Demais	619	4,5218	0,8927	-0,2302	0,8626	0,0002	20%
		EAD	250	4,7520	0,7829				16%
15	Espero ter acesso a tecnologias de última geração	Demais	619	4,5977	0,7295	-0,0103	0,7688	0,8680	16%
		EAD	250	4,6080	0,8587				19%
16	Espero que a Instituição tenha forte ligação com o mercado de trabalho	Demais	619	4,7706	0,6404	0,1066	0,7101	0,0771	13%
		EAD	250	4,6640	0,8591				18%
17	Espero ter liberdade de pensamento e expressão	Demais	619	4,7593	0,6624	0,0953	0,6968	0,0885	14%
		EAD	250	4,6640	0,7756				17%
18	Espero encontrar senso de camaradagem na partilha de conhecimento com professores e colega	Demais	619	4,6333	0,8339	0,0973	0,8790	0,1689	18%
		EAD	250	4,5360	0,9821				22%
19	Espero realizar trabalhos voluntários em causas sociais na localidade onde a Instituição está inserida	Demais	619	4,1179	1,1606	0,2819	1,2333	0,0050	28%
		EAD	250	3,8360	1,3975				36%
20	Espero após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira	Demais	619	4,5283	0,9015	0,3723	1,0206	0,0000	20%
		EAD	250	4,1560	1,2689				31%
21	Espero ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquirido	Demais	619	4,8498	0,5788	0,0778	0,6179	0,1232	12%
		EAD	250	4,7720	0,7057				15%
22	Espero encontrar na Instituição um ambiente agradável e propício ao aprendizado	Demais	619	4,8611	0,5690	0,1011	0,6441	0,0697	12%
		EAD	250	4,7600	0,8006				17%
23	Espero que a Instituição propicie eventos relacionados ao curso que escolhi	Demais	619	4,7948	0,6113	0,2108	0,7073	0,0008	13%
		EAD	250	4,5840	0,9023				20%
24	Espero após a conclusão do curso de graduação, continuar meus estudos por meio de uma pós graduação	Demais	619	4,7108	0,8583	0,1228	0,8997	0,0878	18%
		EAD	250	4,5880	0,9951				22%
25	O professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas	Demais	619	4,6575	0,9150	0,0495	0,9479	0,5068	20%
		EAD	250	4,6080	1,0250				22%
26	Espero que seja possível a negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores	Demais	619	4,6252	0,8448	0,0772	0,8771	0,2649	18%
		EAD	250	4,5480	0,9525				21%
27	Espero adequado tamanho das turmas	Demais	619	4,5735	0,9377	0,6135	1,1320	0,0000	21%
		EAD	250	3,9600	1,5098				38%
28	Espero comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações	Demais	619	4,7528	0,7560	0,0768	0,7993	0,2336	16%
		EAD	250	4,6760	0,8979				19%
29	Espero cursos com mais aulas práticas do que teóricas	Demais	619	4,3861	0,8727	0,5781	1,0531	0,0000	20%
		EAD	250	3,8080	1,4039				37%
30	Espero aulas agradáveis e interessantes	Demais	619	4,8708	0,4651	0,1668	0,6167	0,0051	10%
		EAD	250	4,7040	0,8874				19%
31	Sua expectativa geral, com relação ao curso é	Demais	619	4,3312	0,8372	0,0192	0,8071	0,7366	19%
		EAD	250	4,3120	0,7272				17%
32	Sua expectativa geral, com relação à Instituição é:	Demais	619	4,0097	0,9803	-0,1943	0,9500	0,0043	24%
		EAD	250	4,2040	0,8703				21%

Fonte: Elaborada pelo autor

Nota-se que os valores das médias obtidas para os cursos EAD apresentaram resultados com maior concordância para as duas seguintes expectativas: 14: “Espero ter acesso a todas às informações acadêmicas e não acadêmicas do curso através de ferramentas online” (M = 4,75 versus 4,52); 32: “Sua expectativa geral, com relação à Instituição é” (M = 4,20 versus 4,00). Tal resultado vai de encontro com as reais necessidades dos alunos que procuram este tipo de modalidade de ensino a distância. Uma vez que a proposta do curso é não presencial, a instituição deve oferecer todos os recursos para que o aluno frequente o mínimo possível às instalações físicas da mesma e obtenha todas as respostas por meio de um acesso eletrônico.

Esta plataforma online deve ser de fácil acesso e elaborada com qualidade e tecnologia de última geração. Davies (2002) em sua pesquisa com instituições superiores americanas também identificou as expectativas: tecnologia de ponta nos acessos e nos processos e interações criando relações, como relevantes. Neste quesito, a IES pesquisada demonstra proporcionar conteúdo bastante moderno e inovador e também permite acesso a base de periódicos científicos online.

Atualmente, a internet solidificou-se como ferramenta de veiculação de informação entre alunos e IES resultando em uma mudança no perfil dos cursos a distância, tornando-os quase que exclusivamente cursos online nos quais a internet vem sendo utilizada tanto como ferramenta para disponibilização de materiais quanto para interação aluno/professor/IES (MAIA, 2003).

Por fim, percebe-se que os alunos da modalidade EAD tendem a concordar em relação à instituição de ensino, uma vez que o valor obtido foi de 4,20 em relação a uma média de 4,00 dos demais cursos. A perspectiva pode ser justificada pelo alto grau de investimento nos cursos a distância por parte da Instituição e pela mesma já ser uma referência no mercado para este tipo de modalidade.

4.4 IDENTIFICAÇÃO E COMPARAÇÃO ENTRE AS MÉDIAS DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

A Tabela 6 representa uma comparação entre médias de concordância referente às expectativas dos alunos da IES pesquisada entre a modalidade de Ensino a Distância (EAD) versus a modalidade Presencial para os cursos de Administração e Ciências Contábeis, uma vez que ambos são oferecidos nos dois modais. Do total de 32 afirmativas, 5 apresentaram médias estatisticamente diferentes ($p < 0,05$), o que corresponde a aproximadamente 15,6%.

As 5 afirmativas aqui destacadas como de maior relevância foram: Após a conclusão do curso, vou conseguir um bom emprego; Espero fazer novos amigos e ter uma vida acadêmica animada; Espero após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira; Espero adequado tamanho das turmas; Espero cursos com mais aulas práticas do que teóricas.

Vale ressaltar que o coeficiente de variação médio entre estas expectativas foi de aproximadamente 17%, exceto para a pergunta Após a conclusão do curso, vou conseguir um bom emprego onde o Cv foi de 27%, o que demonstra maior variação em torno da média.

Pode-se observar que para os cursos presenciais os alunos tendem a concordar mais nas 5 afirmativas, quando comparadas aos mesmos cursos à distância. Estes resultados reforçam os achados encontrados na análise do Grupo 1 que comparou as expectativas dos alunos do presencial com os demais cursos. De forma semelhante, essas mesmas afirmativas obtiveram menores concordâncias na comparação do Grupo 3, que comparou as expectativas dos alunos do EAD com os demais cursos.

TABELA 6: COMPARAÇÃO ENTRE OS GRAUS DE CONCORDÂNCIA QUANTO ÀS EXPECTATIVAS ENTRE A MODALIDADE EAD VERSUS A PRESENCIAL PARA OS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

	VARIÁVEL	Modal	N	Média	DP	Diff (1-2) Média	Diff (1-2) DP	p-valor	Cv=DP/M
1	O curso que escolhi possui um alto grau de exigência	EAD	19	4,2105	1,2283	-0,1265	1,0140	0,6056	29%
		Presencial	181	4,3370	0,9901				23%
2	Após a conclusão do curso, vou conseguir um bom emprego	EAD	19	3,4737	1,467	-0,7915	1,1892	0,0063	42%
		Presencial	181	4,2652	1,1578				27%
3	Espero fazer novos amigos e ter uma vida acadêmica animada	EAD	19	3,2105	1,5839	-1,1762	0,8764	0,0048	49%
		Presencial	181	4,3867	0,7707				18%
4	Espero disciplinas do curso atualizadas, interessantes e ligadas à profissão e à realidade social	EAD	19	4,7895	0,7133	-0,1221	0,4366	0,4716	15%
		Presencial	181	4,9116	0,3985				8%
5	Espero apoio financeiro da Instituição por meio de programas de bolsas e financiamentos	EAD	19	3,8947	1,5597	-0,7240	0,9059	0,0605	40%
		Presencial	181	4,6188	0,812				18%
6	Espero novas e ricas experiências pessoais e educacionais	EAD	19	4,6842	0,7493	-0,1500	0,6322	0,3262	16%
		Presencial	181	4,8343	0,6193				13%
7	Espero boa estrutura física	EAD	19	4,1053	1,4101	-0,6627	0,7455	0,0571	34%
		Presencial	181	4,7680	0,6423				13%
8	Espero serviços da Instituição adequados às necessidades dos alunos (bibliotecas, serviços acadêmicos, laboratórios, praça de alimentação, entre outros)	EAD	19	4,5263	0,9048	-0,3521	0,4717	0,1097	20%
		Presencial	181	4,8785	0,4036				8%
9	Espero crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional	EAD	19	4,7895	0,7133	-0,1442	0,3785	0,3943	15%
		Presencial	181	4,9337	0,3266				7%
10	Espero professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos	EAD	19	4,5263	1,3068	-0,3908	0,5527	0,2107	29%
		Presencial	181	4,9171	0,4066				8%
11	Espero realizar estudos científicos	EAD	19	3,7368	1,5931	-0,5891	1,0858	0,1305	43%
		Presencial	181	4,3260	1,0213				24%
12	Espero honestidade na comunicação da Instituição para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade	EAD	19	4,8421	0,6882	-0,0916	0,3605	0,5727	14%
		Presencial	181	4,9337	0,3092				6%
13	Espero que os processos burocráticos Instituição sejam bem da claros e definidos	EAD	19	4,7895	0,7133	-0,1332	0,4148	0,4322	15%
		Presencial	181	4,9227	0,3721				8%
14	Espero ter acesso a todas às informações acadêmicas e não acadêmicas do curso através de ferramentas online	EAD	19	4,8421	0,6882	0,3172	0,8399	0,1189	14%
		Presencial	181	4,5249	0,8535				19%
15	Espero ter acesso a tecnologias de última geração	EAD	19	4,6316	0,7609	0,0294	0,7099	0,8640	16%
		Presencial	181	4,6022	0,7046				15%
16	Espero que a Instituição tenha forte ligação com o mercado de trabalho	EAD	19	4,5789	0,8377	-0,2387	0,6261	0,2404	18%
		Presencial	181	4,8177	0,6008				12%
17	Espero ter liberdade de pensamento e expressão	EAD	19	4,6842	0,7493	-0,1279	0,5209	0,4752	16%
		Presencial	181	4,8122	0,4922				10%
18	Espero encontrar senso de camaradagem na partilha de conhecimento com professores e colega	EAD	19	4,6316	0,7609	0,0404	0,8709	0,8476	16%
		Presencial	181	4,5912	0,8811				19%
19	Espero realizar trabalhos voluntários em causas sociais na localidade onde a Instituição está inserida	EAD	19	3,9474	1,3112	-0,2460	1,0080	0,3128	33%
		Presencial	181	4,1934	0,9725				23%
20	Espero após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira	EAD	19	3,7895	1,3976	-0,8680	0,8163	0,0151	37%
		Presencial	181	4,6575	0,7332				16%
21	Espero ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquirido	EAD	19	4,7895	0,7133	-0,0945	0,5011	0,5788	15%
		Presencial	181	4,8840	0,4747				10%
22	Espero encontrar na Instituição um ambiente agradável e propício ao aprendizado	EAD	19	4,7895	0,7133	-0,1387	0,4563	0,4153	15%
		Presencial	181	4,9282	0,4221				9%
23	Espero que a Instituição propicie eventos relacionados ao curso que escolhi	EAD	19	4,7895	0,7133	-0,0448	0,4616	0,7911	15%
		Presencial	181	4,8343	0,4284				9%
24	Espero após a conclusão do curso de graduação, continuar meus estudos por meio de uma pós graduação	EAD	19	4,5263	0,8412	-0,2030	0,7800	0,2819	19%
		Presencial	181	4,7293	0,7736				16%
25	O professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas	EAD	19	4,7368	0,7335	0,0297	0,8262	0,8818	15%
		Presencial	181	4,7072	0,8349				18%
26	Espero que seja possível a negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores	EAD	19	4,7368	0,7335	0,1181	0,8887	0,5824	15%
		Presencial	181	4,6188	0,9028				20%
27	Espero adequado tamanho das turmas	EAD	19	2,9474	1,7787	-1,7101	0,9093	0,0006	60%
		Presencial	181	4,6575	0,7701				17%
28	Espero comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações	EAD	19	4,6842	0,7493	-0,1390	0,6759	0,3948	16%
		Presencial	181	4,8232	0,6681				14%
29	Espero cursos com mais aulas práticas do que teóricas	EAD	19	3,2632	1,6276	-1,1125	0,9105	0,0084	50%
		Presencial	181	4,3757	0,8043				18%
30	Espero aulas agradáveis e interessantes	EAD	19	4,7895	0,7133	-0,1166	0,4297	0,4913	15%
		Presencial	181	4,9061	0,3902				8%
31	Sua expectativa geral, com relação ao curso é	EAD	19	4,4211	0,6925	0,1282	0,7724	0,4920	16%
		Presencial	181	4,2928	0,7799				18%
32	Sua expectativa geral, com relação à Instituição é:	EAD	19	4,2632	0,7335	0,1969	0,9290	0,3806	17%
		Presencial	181	4,0663	0,9464				23%

Fonte: Elaborada pelo autor

As expectativas relacionadas ao adequado tamanho das turmas, cursos com mais aulas práticas do que teóricas e fazer novos amigos e ter uma vida acadêmica animada, podem ser atribuídas ao próprio modal do curso escolhido uma vez que são características inerentes ao mesmo. Já a expectativa: Após a conclusão do curso, vou conseguir um bom emprego, está mais relacionada ao pensamento futuro do aluno e à sua demanda básica, ou seja, trata-se de uma demanda com valor funcional e que muitas vezes é uma expectativa inflada pelas próprias IES no intuito de matricular alunos (BORGHI et al., 2016). Por fim, a expectativa obter rápida estabilidade financeira pode ser relacionada à vontade do estudante em adquirir determinada independência pessoal, seja ela em relação aos pais e responsáveis ou em relação as atividade profissionais (CRISP et al, 2009).

Capítulo 5

5 CONCLUSÕES DA PESQUISA

Os objetivos do presente trabalho foram identificar e mensurar as expectativas dos alunos em relação aos cursos superiores por eles escolhidos e apresentar uma análise comparativa entre as expectativas dos discentes de diferentes modalidades de oferta de curso: presencial, semipresencial (FLEX) e à distância (na modalidade à distância foram considerados os cursos de graduação superior e tecnológica).

Considerando as expectativas de maiores concordâncias e que foram comuns entre os cursos, constatou-se que os estudantes das três diferentes modalidades de ensino (presencial, FLEX e EAD) identificaram o crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional; professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos; processos burocráticos da Instituição sejam bem claros e definidos; disciplinas do curso atualizadas; novas e ricas experiências pessoais e educacionais; honestidade na comunicação; ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos; encontrar na Instituição um ambiente agradável e propício ao aprendizado e aulas agradáveis e interessantes, como expectativas relevantes.

Entre as menores concordâncias encontradas para os alunos das três diferentes modalidades pode-se destacar: após a conclusão do curso, vou conseguir um bom emprego, fazer novos amigos e ter uma vida acadêmica animada; realizar trabalhos voluntários em causas sociais e a expectativa geral com relação à Instituição.

Os resultados apresentados contribuem para reforçar que, muito embora haja expectativas comuns às três modalidades de ensino, também se observa uma

diferenciação em relação a outras expectativas quando comparadas entre as diferentes modalidades de ensino.

Os discentes de cursos presenciais tendem a apresentar expectativas mais altas em relação a grande parte das variáveis estudadas quando comparadas com os outros dois modais. No que diz respeito ao FLEX destaca-se a elevada expectativa quanto a maior representatividade de aulas práticas no projeto pedagógico dos cursos; por fim, os discentes de cursos à distância confirmam a estreita ligação desta modalidade com a tecnologia e o uso extensivo da internet e suas ferramentas.

Diante disso, é válido ressaltar que as Instituições de Ensino Superior Privadas precisam estar atentas para a real expectativa dos alunos em cada tipo de modalidade oferecida, uma vez que os discentes são os principais clientes das organizações e seus interesses são vitais para o sucesso do negócio. Portanto, é importante que as expectativas sejam tratadas com seriedade por todos os envolvidos no processo educacional, como gestores, professores e funcionários da organização e sempre que possível, devem estar alinhadas com o plano de negócio da empresa, promovendo um gerenciamento mais eficaz e um relacionamento mais alinhado com as expectativas dos alunos ao longo da vida universitária, evitando assim insatisfações futuras.

Em alguns casos os recursos e esforços da empresa podem estar sendo direcionados para variáveis que os alunos não percebem e gerar certa insatisfação, pois a avaliação da qualidade nos serviços está diretamente ligada ao investimento realizado nos aspectos que os alunos valorizam, como por exemplo, laboratórios técnicos e de informática, infraestrutura digital (plataformas online para acesso as aulas e gerenciamento de informações acadêmicas), dentre outros. Por conseguinte, do ponto de vista das expectativas, as Instituições de Ensino estarão desperdiçando

esforços e direcionando os investimentos para áreas menos importantes no que tange os reais interesses dos alunos (LONG et al., 1999). Nesse sentido, os resultados obtidos neste trabalho podem ser úteis para as IES na tomada de decisões estratégicas, como por exemplo, sobre a captação e retenção de alunos.

Adicionalmente, a literatura corrobora com o fato de o aluno esperar que os processos desenvolvidos pela Instituição o ajudem a alcançar seus objetivos pessoais e profissionais (LETCHER; NEVES, 2010).

É válido salientar que o mercado educacional é dinâmico e as expectativas dos alunos podem mudar ao longo do tempo (MARIMUTHU; ISMAIL, 2012). Em geral, as IES estão despreparadas para acompanhar o ritmo das mudanças corporativas e para atender às expectativas profissionais concretas, quanto mais para antecipar mudanças (MORAN, 2003).

Por fim, é importante observar que existem expectativas que não foram contempladas pelo presente trabalho, dada sua característica quantitativa e as limitações advindas do método de coleta de dados. Portanto, como sugestão para novas pesquisas, propõe-se a realização de estudos qualitativos abordando também outros *stakeholders* envolvidos direta e indiretamente no contexto acadêmico e em outras instituições de ensino. Sugere-se ainda a realização de pesquisa em um momento anterior à entrada do aluno na instituição, quando as expectativas estão mais latentes não sendo influenciadas pela experiência acadêmica, de modo que o foco da pesquisa seja realmente a expectativa e não o índice de satisfação. Por exemplo, outras pesquisas podem ser feitas de modo a desconsiderar os alunos que estão cursando uma segunda graduação e de modo a entender o elevado índice de alunos que escolhem determinado curso, porém trabalham em áreas diferentes.

Além disso, a oscilação observada nos coeficientes de variação de algumas afirmativas da pesquisa descreve a heterogeneidade nas expectativas dos indivíduos dentro de um mesmo grupo, demonstrando assim a necessidade de realização de pesquisas mais detalhadas sobre as características associadas com maior ou menor grau de concordância com as expectativas discentes.

REFERÊNCIAS

ABDULLAH, F. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p. 569-581, 2006.

AKAREEM, H. S.; HOSSAIN, S. S. Perception of education quality in private universities of Bangladesh: A study from students' perspective. **Journal of Marketing for Higher Education**, v.22, p. 11–33, 2012.

AL-FATTAL, A.; AYOUBI, R. Student needs and motives when attending a university: Exploring the Syrian case. **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 23, p. 204–225, 2013.

ALONSO, K. M. Educação à distância no Brasil: a busca de identidade. Educação à distância: Inícios e indícios de um percurso. **Nead/IE–UFMT**. Cuiabá: UFMT, p. 57-74, 1996.

ALVES, H. MB. **Uma abordagem de marketing à satisfação do aluno no ensino universitário público: índice, antecedentes e consequências**. 2003, 286f. Tese de Doutorado. Tese (Doutorado em Gestão)–Departamento de Gestão e Economia, Universidade da Beira Interior, Covilhã, Portugal, 2003.

APPLETON-KNAPP, S. L.; KRENTLER, K. A. Measuring student expectations and their effects on satisfaction: The importance of managing student expectations. **Journal of marketing education**, v. 28, n. 3, p. 254-264, 2006.

BERGAMO, F.; FARAH, O.; GIULIANI, A. C. A lealdade no contexto do mercado da educação superior. **Formadores–Vivências e Estudos**, v. 2, n. 1, 2007.

BITNER, M. J. Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. **Journal of Marketing**, v. 54, p. 69–82, 1990.

BLAY, E. A. Gênero na universidade. **Educação em Revista**, v. 1, n. 3, 2002.

BORGHI, S.; MAINARDES, E.; SILVA, E. Expectations of higher education students: a comparison between the perception of student and teachers. **Tertiary Education and Management**, v. 22:2, p.171-188, 2016.

COSTA, C. J.; COCHIA, C. B. R. A expansão do Ensino Superior no Brasil e a Educação a Distância: instituições públicas e privadas. **Teoria e Prática da Educação**, v. 16, n. 1, p. 21-32, 2013.

CRISP, G.; PALMER, E.; TURNBULL, D.; NETTELBECK, T.; WARD, L.; LECOUTEUR, A.; SARRIS, A.; STRELAN P.; SCHNEIDER, L. First year student expectations: Results from a university-wide student survey. **Journal of University Teaching & Learning Practice**, v. 6, p. 11–26, 2009.

DAVIES, S. Marketing in higher education: Matching promises and reality to expectations. In P. Coaldrake (Ed.), *Responding to student expectations*, p. 103–114. Paris: OECD, 2002.

DESJARDINS, S. L.; AHLBURG, D. A.; MCCALL, B. P. An integrated model of application, admission, enrollment, and financial aid. **The Journal of Higher Education**, v.77, n. 3, p. 381-429, 2006.

EMANUEL, R.; ADAMS, J. N. Assessing college student perceptions of instructor customer service via the quality of instructor service to students (QISS) questionnaire. **Assessment&Evaluation in HigherEducation**, v. 31, p. 535–549, 2006.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HEADAR, M. M.; ELAREF, N.; YACOUT, O. M. Antecedents and consequences of student satisfaction with e-learning: The case of private universities in Egypt. **Journalof Marketing for HigherEducation**, v. 23, p. 226–257, 2013.

HERMIDA, J. F.; BONFIM, C. R. S. A educação à distância: história, concepções e perspectivas. **Revista HISTEDBR On-line**, Campinas, n. especial, p. 166-181, 2006.

INEP. Censo da educação superior. Brasília. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/>>. Acessoem: out. 2016.

KRIEG, D. B. High expectations for higher education? Perceptions of college and experiences of stress prior to and through the college career. **College Student Journal**, v. 47, p. 635–643, 2013.

LETCHER, D. W.; NEVES, J. S. Determinants of undergraduate business student satisfaction. **Research in Higher Education Journal**, v. 6, n. 1, p. 1-26, 2010.

LONG, P.; TRICKER, T.; RANGE CROFT, M. Measuring aspects of student satisfaction with course provision. **Probing the Boundaries of Higher Education**, v. 5, p. 105–109, 2003.

LONG, P.; TRICKER, T.; RANGE CROFT, M.; GILROY, P. Measuring the satisfaction gap: Education in the market-place. **Total Quality Management**, v. 10, p. 772–778, 1999.

MAIA, M. C. **O Uso da Tecnologia de Informação para a Educação a Distância no Ensino Superior**. 2003. 294 f. Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da FGV-EAESP, São Paulo, 2003.

MAINARDES, E.; RAPOSO, M.; ALVES, H. Public university students' expectations: An empirical study based on the stakeholders theory. **TransylvanianReviewofAdministrativeSciences**, v. 35, p. 173–196, 2012.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma Orientação Aplicada**. Porto Alegre. Bookman, 4. ed., 2006.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARIMUTHU, M.; ISMAIL, I. Service Quality in Higher Education: Comparing the Perceptions of Stakeholders. **Ninth AIMS International Conference on Management**, p. 1-4, Jan, 2012.

MARTINEZ, M. D. C. P.; BERBÉN, A. B. G.; ARIAS, J. D. L. F.; JUSTICIA, F. J. El estudio de las expectativas en la universidad: Análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. **Revista Electrónica de Investigación Educativa**, v. 9(1), p. 1–16, 2007.

MARTÍNEZ, T. L.; TOLEDO, L. D. What do graduates think? An analysis of intention to repeat the same studies and university. **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 23, p. 62–89, 2013.

MAVONDO, F. T.; TSARENKO, Y.; GABBOTT, M. International and local student satisfaction: Resources and capabilities perspective. **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 14, p. 41–60, 2004.

MORAN, J. M. Perspectivas (virtuais) para a educação. **Cadernos Adenauer, Rio de Janeiro**, v. 4, n. 6, p. 31-45, 2003.

MUGNOL, M. A educação à distância no Brasil: conceitos e fundamentos. **Rev. Diálogo Educ., Curitiba**, v. 9, n. 27, p. 335-349, 2009.

NUNES, E.; MARTIGNONI, E.; RIBEIRO, L. M. Economia política e regulação da educação superior no Brasil. **Avaliação e regulação da educação superior: experiências e desafios**. Brasília, DF: Funadesp, 2005.

PARAHOO, S. K.; HARVEY, H. L.; TAMIM, R. M. Factors influencing student satisfaction in universities in the Gulf region: Does gender of students matter? **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 23, p. 135–154, 2013.

PEREIRA, F. **Determinantes da evasão de alunos e os custos ocultos para as Instituições de Ensino Superior: uma aplicação na Universidade do Extremo Sul Catarinense**. Florianópolis: UFSC. Tese (Doutorado), Depto. de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, 2003.

PEREIRA, S.; DÓRIA, A.; FARIA, P.; Qualidade do Ensino Superior. **VI Colóquio internacional**, São Cristóvão, SE, 2012.

PIRES, H. F. Universidade, políticas públicas e novas tecnologias aplicadas à educação a distância. **Revista Advir**, v. 14, 2001.

PITHERS, B.; HOLLAND, T. Student Expectations and the Effect of Experience. Australian Association for Research in Education Conference, Adelaide, Australia, 2006.

- PRETI, Oreste. Educação a Distância: uma prática educativa mediadora e mediatizada. **Educação a Distância: inícios e indícios de um percurso**. NEAD/IE/UFMT.Cuiabá: UFMT, 1996.
- RAVINDRAN, S. D.; KALPANA, M. Student's Expectation, Perception and Satisfaction towards the Management Educational Institutions. **Procedia Economics and Finance**, v. 2, p. 401-410, 2012.
- RICHARDSON, R. J. Pesquisa social: métodos e técnicas, v. 3, ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- ROMANOWSKI, J. P.; MARTINS, P. L. O. Formação continuada: contribuições para o desenvolvimento profissional dos professores. **Revista Diálogo Educacional**, v. 10, n. 30, p. 285-300, 2010.
- SAMPAIO, C. H.; PERIN, M. G.; SIMÕES, C.; KLEINOWSKI, H. Students' trust, value and loyalty: Evidence from higher education in Brazil. **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 22, p. 83–100, 2012.
- SANDER, P.; STEVENSON, K.; KING, M.; COATES, D. University students' expectations of teaching. **Studies in Higher Education**, v. 25, p. 309–323, 2000.
- SCHLICKMANN, R. **Fatores Determinantes na opção do aluno pela modalidade a distância: um estudo nos cursos de graduação em administração das universidades catarinenses**. 2008. 150 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.
- STAHL, L. M. As expectativas dos alunos em relação ao desempenho de seus professores: um estudo numa IES pública. **Encontro da associação nacional dos programas de pós-graduação em administração**, v. 28, 2004.
- STEVENSON, K.; SANDER, P. How do open university students expect to be taught at tutorials? Open Learning: **The Journal of Open and Distance Learning**, v. 13, p. 42–46, 1998.
- Suarman, S.; AZIZ, Z.; YASIN, R. M. The quality of teaching and learning towards the satisfaction among the university students. **Asian Social Science**, v. 9, p. 252–260, 2013.
- TEIXEIRA, Marco Antônio Pereira; GOMES, William Barbosa. Estou me formando... e agora?: Reflexões e perspectivas de jovens formandos universitários. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, v. 5, n. 1, p. 47-62, 2004.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. Atlas, 1987.
- VERGARA, Sylvia Constant. Estreitando relacionamentos na educação à distância. **Cadernos EBAPE.br**, v. 5, n. SPE, p. 01-08, 2007.

WALTER, S. Antecedentes da satisfação e da lealdade de alunos de uma instituição superior. Blumenau: Dissertação (Mestrado), Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Regional de Blumenau, 2006.

APÊNDICE I

Questionário com Alunos do Ensino Superior

Prezado(a) Aluno (a),

Essa pesquisa tem por objetivo identificar as expectativas dos alunos do Ensino Superior. Os resultados apurados serão apresentados em artigos científicos que serão produzidos. O preenchimento do questionário dura cerca de 10 minutos com respostas objetivas. Solicitamos sua colaboração nessa pesquisa, preenchendo os campos abaixo. Obrigado!

Prof. Ricardo Mattar Vilela
(Coordenador dos cursos de Engenharia Civil e de Produção – Estácio de Vila Velha)

Você é aluno do primeiro ano (1º ou 2º período) do ensino superior?

() Sim () Não

Nas afirmações que seguem, favor assinalar, numa escala de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente), quais são as suas *expectativas quanto a entrada na faculdade*.

O QUE VOCÊ ESPERA DO SEU CURSO DE GRADUAÇÃO?

1. O curso que escolhi possui um alto grau de exigência

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Não sabe Não responde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

2. Após a conclusão do curso, vou conseguir um bom emprego

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Não sabe Não responde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

3. Espero fazer novos amigos e ter uma vida acadêmica animada

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Não sabe Não responde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

4. Espero disciplinas do curso atualizadas, interessantes e ligadas à profissão e à realidade social

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Não sabe Não responde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

5. Espero apoio financeiro da Instituição por meio de programas de bolsas e financiamentos

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Não sabe Não responde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	---------------------------------

6. Espero novas e ricas experiências pessoais e educacionais

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

7. Espero boa estrutura física

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

8. Espero serviços da Instituição adequados às necessidades dos alunos (bibliotecas, serviços acadêmicos, laboratórios, praça de alimentação, entre outros)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

9. Espero crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

10. Espero professores com vontade de ajudar, ouvir, responder perguntas e disponíveis para os alunos

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

11. Espero realizarem estudos científicos

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

12. Espero honestidade na comunicação da Instituição para responder às demandas dos alunos com respeito e autenticidade

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

13. Espero que os processos burocráticos da Instituição sejam bem claros e definidos

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

14. Espero ter acesso a todas às informações acadêmicas e não acadêmicas do curso através de ferramentas online

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

15. Espero ter acesso a tecnologias de última geração

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Nãosabe Nãoresponde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

16. Espero que a Instituição tenha forte ligação com o mercado de trabalho

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Nãosabe Nãoresponde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

17. Espero ter liberdade de pensamento e expressão

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Nãosabe Nãoresponde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

18. Espero encontrar senso de camaradagem na partilha de conhecimento com professores e colegas

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Nãosabe Nãoresponde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

19. Espero realizar trabalhos voluntários em causas sociais na localidade onde a Instituição está inserida

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Nãosabe Nãoresponde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

20. Espero após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Nãosabe Nãoresponde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

21. Espero ampliar as capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Nãosabe Nãoresponde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

22. Espero encontrar na Instituição um ambiente agradável e propício ao aprendizado

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Nãosabe Nãoresponde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

23. Espero que a Instituição propicie eventos relacionados ao curso que escolhi

() Discordo Totalmente	() Discordo Parcialmente	() Nãoconcordo NemDiscordo	() Concordo Parcialmente	() Concordo Totalmente	() Nãosabe Nãoresponde
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

24. Espero após a conclusão do curso de graduação, continuar meus estudos por meio de uma pós graduação

<input type="checkbox"/>					
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

25. O professor utilizará todos os recursos disponíveis para o planejamento do curso e execução das aulas

<input type="checkbox"/>					
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

26. Espero que seja possível a negociação dos métodos de ensino, aprendizagem e avaliação entre alunos e professores

<input type="checkbox"/>					
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

27. Espero adequar o tamanho das turmas

<input type="checkbox"/>					
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

28. Espero comunicação precisa sobre os cursos, procedimentos de avaliação e processo de reclamações

<input type="checkbox"/>					
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

29. Espero cursos com mais aulas práticas do que teóricas

<input type="checkbox"/>					
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

30. Espero aulas agradáveis e interessantes

<input type="checkbox"/>					
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nãoconcordo NemDiscordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Nãosabe Nãoresponde

31. Sua expectativa geral, com relação ao curso é:

<input type="checkbox"/>					
MuitoBaixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta	Nãosabe Nãoresponde

32. Sua expectativa geral, com relação à Faculdade é:

<input type="checkbox"/>					
MuitoBaixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta	Nãosabe Nãoresponde

Qual o seu gênero?

- () Feminino
() Masculino

Qual a sua idade? *Escreva somente números*

() anos

Trabalha?

- () Sim
() Não

Em caso positivo, trabalha na área do curso que você escolheu?

- () Sim
() Não

Qual o seu curso?

PRESENCIAL	SEMIPRESENCIAL (FLEX)	Outro
() Administração	() Engenharia de Produção	() Faço outro curso
() Ciências Contábeis	() Engenharia Civil	Qual? _____
() Direito	() Redes de Computadores	_____
() Pedagogia		

Que período está cursando?

- () 1 período
() 2 período

Qual a sua experiência em cursos superiores?

- () É a minha primeira experiência
() Já comecei um curso superior, mas não terminei
() Já sou formado em outro curso superior
() Outro

_____ *Obrigado!*