

Um estudo sobre a satisfação dos acadêmicos do curso de administração em uma universidade pública

A study on the satisfaction of business administration students at a public university

Estudio sobre la satisfacción de los estudiantes de administración de empresas de una universidad pública

Recebido: 29/12/2020 | Revisado: 31/12/2020 | Aceito: 02/01/2021 | Publicado: 05/01/2021

Alicia Cássia Neves Souza

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0747-8587>
Universidade do Estado de Minas Gerais, Brasil
E-mail: aliciacassia025@gmail.com

Luisa Ribeiro Campos

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3420-5026>
Universidade do Estado de Minas Gerais, Brasil
E-mail: valdilenemachado@gmail.com

Valdilene Gonçalves Machado Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7262-6438>
Universidade do Estado de Minas Gerais, Brasil
E-mail: valdilenemachado@gmail.com

Resumo

Este artigo teve como principal propósito identificar e analisar os principais fatores que influenciam a satisfação dos acadêmicos de Administração em uma universidade pública, localizada no centro oeste mineiro com a instituição, com o curso e com os fatores relacionados à oportunidade de desenvolvimento. Foi realizado um estudo de caso com caráter descritivo e abordagem quantitativa. O universo da pesquisa foram os 150 estudantes do curso de Administração e a amostra foi definida por acessibilidade e composta pelos 80 alunos que estavam presentes em sala de aula no dia da pesquisa. Foi utilizado o questionário como instrumento de levantamento de dados. O trabalho evidenciou que os acadêmicos do curso de Administração eram, em sua maioria, do gênero feminino, com menos de 25 anos de idade, já estavam inseridos no mercado de trabalho e não recebiam nenhum auxílio financeiro da instituição. Verificou-se também que os alunos estavam satisfeitos com a instituição e com o curso, sendo que os principais fatores geradores dessa satisfação eram a infraestrutura da instituição, os serviços oferecidos pela biblioteca, o relacionamento com professores e a adequação e relevância dos conteúdos das disciplinas do curso. Quanto aos fatores relacionados as oportunidades de desenvolvimento, não houve nenhum fator que fosse gerador de satisfação da maioria dos estudantes pesquisados.

Palavras-chave: Satisfação de alunos; Instituição de ensino superior; Curso de administração.

Abstrat

The main purpose of this article was to identify and analyze the main factors that influence the satisfaction of Management students at a public university, located in the west of Minas Gerais with the institution, the course and the factors related to the development opportunity. A descriptive case study with a quantitative approach was carried out. The universe of the research was the 150 students of the Administration course and the sample was defined by accessibility and composed of the 80 students who were present in the classroom on the day of the research. The questionnaire was used as a data collection instrument. The work showed that the students of the Administration course were mostly female, under 25 years of age, were already inserted in the job market and did not receive any financial aid from the institution. It was also found that the students were satisfied with the institution and the course, with the main factors generating this satisfaction being the institution's infrastructure, the services offered by the library, the relationship with teachers and the adequacy and relevance of the contents of the subjects of the course. As for the factors related to development opportunities, there was no factor that would generate satisfaction for most of the students surveyed.

Keywords: Student satisfaction; Higher education institution; Administration course.

Resumen

El objetivo principal de este artículo fue identificar y analizar los principales factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes de Administración de una universidad pública, ubicada en el occidente de Minas Gerais, con la institución, el curso y los factores relacionados con la oportunidad de desarrollo. Se realizó un estudio de caso descriptivo con enfoque cuantitativo. El universo de la investigación fueron los 150 alumnos del curso de

Administración y la muestra se definió por accesibilidad y estuvo compuesta por los 80 alumnos que se encontraban presentes en el aula el día de la investigación. El cuestionario se utilizó como instrumento de recolección de datos. El trabajo arrojó que los estudiantes de la carrera de Administración eran en su mayoría mujeres, menores de 25 años, ya estaban insertos en el mercado laboral y no recibieron ninguna ayuda económica de la institución. También se encontró que los estudiantes estaban satisfechos con la institución y el curso, los principales factores generadores de esta satisfacción fueron la infraestructura de la institución, los servicios que brinda la biblioteca, la relación con los docentes y la adecuación y pertinencia de los contenidos de las asignaturas. del curso. En cuanto a los factores relacionados con las oportunidades de desarrollo, no existía ningún factor que generara satisfacción para la mayoría de los estudiantes encuestados.

Palabras clave: Satisfacción del estudiante; Institución de enseñanza superior; Curso de administración.

1. Introdução

O ingresso dos estudantes no curso superior proporciona um universo amplo de oportunidades profissionais, crescimento e desenvolvimento pessoal, novas amizades, expectativas em relação ao curso escolhido, medo, incertezas e desafios com a adaptação da nova rotina, principalmente para aqueles que conciliam trabalho e estudo. O mercado de trabalho está cada vez mais seletivo e exige qualificação e o aperfeiçoamento contínuo do capital intelectual.

As instituições de ensino, cada vez mais, reconhecem que a satisfação dos alunos está diretamente relacionada à qualidade dos serviços prestados. A satisfação envolve o atendimento das expectativas dos estudantes e, portanto, é a variável determinante para qualidade e perpetuidade das Instituições de Ensino Superior - IES.

O senso da educação superior apontou que no ano de 2019 existiam 2.608 instituições de ensino superior no Brasil, sendo 302 públicas e 2306 privadas. Foram realizadas 8.603.824 matrículas, destas 3.633.320 eram ingressantes e 1.250.076 estudantes concluíram o curso nesse ano. O senso indicou que o percentual da população com educação superior na faixa etária de 24 a 34 anos no Brasil era de 21,3% enquanto em outros países esse percentual era bem superior, como a Coreia do Sul com 69,8% e o Canadá com 63%. No período de 2014 a 2019 o número de vagas no ensino presencial cresceu 19,75% e no ensino à distância cresceu 241,63%. A evolução dos indicadores de trajetória dos estudantes no curso de ingresso, para no período de 2010 a 2019 foi que 59% desistiram do curso, 40% concluíram e 1% permaneceram no curso. (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Institucionais Anísio Teixeira, 2020). Observa-se que a maioria dos estudantes abandonaram o curso durante a sua trajetória acadêmica, por diversas causas, entre elas a insatisfação.

Portanto, avaliar o nível de satisfação dos estudantes com o curso e com a instituição é importante para evitar que este cenário continue se repetindo dentro das universidades. Outro fator relevante é que muitos professores se queixam que os acadêmicos não se interessam pelos conteúdos ministrados, alegando que eles necessitam ter mais empenho e dedicação com a sua vida acadêmica.

Nesse sentido, o problema de pesquisa deste trabalho é: Quais os fatores que mais influenciam a satisfação dos acadêmicos do curso de Administração de uma universidade pública do centro oeste mineiro com a instituição de ensino, com o curso e com os fatores relacionados à oportunidade de desenvolvimento?

Ramos *et al.* (2015) afirmam que os fatores relacionados à satisfação com a instituição são: recursos e equipamentos, eventos sociais, atendimento e clareza dos funcionários da biblioteca, infraestrutura física das salas de aula, infraestrutura física da instituição, localização dos setores que compõem a instituição. Os fatores relacionados à satisfação com o curso são: relacionamento com colegas, professores e funcionários da instituição, interesse dos docentes em atender os acadêmicos, conhecimento dos professores sobre os conteúdos ministrados, avaliações propostas pelos professores, estratégias de aula, relevância dos conteúdos das disciplinas. Os fatores relacionados à oportunidade de desenvolvimento são: diversidade das atividades extracurriculares oferecida pela universidade, programas ou serviços de apoio aos estudantes, condições oferecidas para o desenvolvimento profissional, programa de apoio financeiro oferecido pela instituição.

Nesse sentido, entende-se que a satisfação dos acadêmicos do curso de Administração de uma universidade pública também seja influenciada pelos fatores apontados por Ramos *et al.* (2015), portanto as hipóteses (H) levantadas são: H1 - Fatores relacionados a instituição, em especial a infraestrutura, que passou por melhorias recentemente e os serviços oferecidos pela biblioteca. H2 - Fatores relacionados a satisfação com o curso, relacionamento com professores e adequação e relevância dos conteúdos das disciplinas. H3 - Fatores relacionados as oportunidades de desenvolvimento, não há nenhum fator que seja gerador de grande satisfação para os acadêmicos.

Este estudo teve como principal objetivo identificar e analisar os principais fatores que influenciam a satisfação dos acadêmicos do curso de administração de uma universidade pública com a instituição, com o curso e com os fatores relacionados à oportunidade de desenvolvimento. Especificamente foi necessário traçar o perfil dos acadêmicos, identificar os principais fatores que geravam satisfação e insatisfação com o curso de Administração e com a Universidade e conhecer a opinião dos alunos em relação as oportunidades de desenvolvimentos proporcionadas pela instituição.

Esta pesquisa se justifica, pois, a partir de seus resultados a instituição poderá definir ações para aumentar a satisfação dos acadêmicos com o curso de Administração e com a própria instituição de ensino superior - IES, o que proporcionará avanços na qualidade do curso oferecido através do aumento da motivação dos docentes e de melhoria de seus métodos de ensino e do maior comprometimento e motivação dos discentes com sua vida acadêmica, aumentando, assim, a sua satisfação, com o propósito de formar profissionais mais capacitados e com o perfil demandado pelo mercado de trabalho.

Este trabalho foi dividido seções: na segunda são apresentados fatores que definem a satisfação acadêmica; na terceira são abordados os métodos de pesquisa utilizados no desenvolvimento do trabalho; na quarta faz-se a discussão e a análise dos resultados, em seguida são feitas as considerações finais e, finalmente, são apresentadas as referências do trabalho.

2. Satisfação dos Estudantes

Segundo Kotler (2007) satisfação pode ser conceituada como a comparação que se estabelece entre o resultado ou desempenho esperado e as expectativas da pessoa, que provocará um sentimento de prazer ou de desapontamento. Para Chiavenato (2015), cada pessoa é tratada de forma individual considerando sua personalidade, objetivos, sonhos, expectativas, emoções, motivações.

Kotler e Armstrong (2003), dizem que “As empresas inteligentes têm como meta encantar os clientes, prometendo somente o que podem oferecer e depois oferecendo mais do que prometeram” (p. 6). Albrecht (1995) afirma que “Se você fizer bem o básico, o esperado e o desejado, o cliente começará a favorecê-lo se você fizer tudo isso melhor que os concorrentes” (p. 49).

Nesta pesquisa o estudante foi considerado como um cliente das Instituições de Ensino Superior – IES, que devem satisfazê-lo, pois é

um fator primordial para garantir a motivação do discente ao longo da sua formação acadêmica, interferindo no aproveitamento do seu aprendizado e, conseqüentemente, na competência dos profissionais que serão inseridos no competitivo mercado de trabalho. (Vieira, Milach & Huppés, 2008, p. 65).

Porém, Rene e Souza (2010) afirmam que o discente não deve ser tratado como um simples cliente, pois o acadêmico está presente em todo processo de aprendizagem como parceiro e não como alguém que apenas “compra” o serviço da instituição.

Em uma pesquisa realizada com os alunos da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, Lassance (1997) concluiu que existem quatro fases na vida acadêmica desde o ingresso até a formação. Primeira fase é do entusiasmo, pela vitória e o ingresso na universidade, junto com a expectativa do curso. A segunda fase está caracterizada pela decepção com o curso,

condições de aprendizagem e corpo docente, o que leva os estudantes a refletirem sobre a opção de curso escolhido. Na terceira etapa a manutenção da escolha nem sempre é positiva, porém o engajamento dos alunos em atividades acadêmicas é fundamental para sua satisfação e permanência na instituição. Esta etapa é marcada pelo comprometimento e maior otimismo dos discentes em suas perspectivas de mercado. Na quarta e última etapa, os acadêmicos estão empenhados e dedicados com a conclusão do curso, sua motivação não está mais ligada à qualidade da instituição, do curso e dos discentes e sim nas suas oportunidades no mercado de trabalho.

Os fatores relacionados à satisfação com a IES são: recursos e equipamentos, eventos sociais, atendimento e clareza dos funcionários da biblioteca, infraestrutura, localização dos setores que compõe a instituição. Os fatores relacionados à satisfação com o curso são: relacionamento com colegas, professores e funcionários da instituição, interesse dos docentes em atender os acadêmicos, conhecimento dos professores sobre o conteúdo ministrados, avaliações propostas pelos professores, estratégia de aula, relevância do conteúdo das disciplinas. Os fatores relacionados à oportunidade de desenvolvimento são: diversidade das atividades extracurriculares oferecida pela universidade, programas ou serviços de apoio aos estudantes, condições oferecidas para o desenvolvimento profissional, programa de apoio financeiro oferecido pela instituição (Ramos *et al.*, 2015).

Gonçalves Filho, Guerra e Moura (2004), afirmam que um dos fatores fundamentais para qualquer instituição é a satisfação de seus discentes. “A satisfação acadêmica também é considerada como a percepção que os estudantes têm da sua experiência educacional, onde esta percepção pode interferir no nível de envolvimento do estudante com a instituição, além de ter implicações para o âmbito da permanência.” (Pike, 1993 apud Salomão, Abacar & Aliante, 2018).

Em sua pesquisa, Ramos *et al.* (2015), perceberam que o nível de satisfação acadêmica experimentada pelos estudantes de Rio Grande, no estado do Rio Grande do Sul, que o conforto das instalações da instituição e a estrutura física das salas de aula são pontos que agravam a insatisfação dos acadêmicos. Sendo assim, o ambiente de ensino e as pessoas que dele fazem parte se influenciam mutuamente, dessa forma, os docentes contribuem para a motivação, satisfação e desempenho do acadêmico.

Souza, Alves e Buss (2008), apontaram em sua pesquisa que, de acordo com os acadêmicos do curso de Administração, os fatores que mais impactavam em sua satisfação e insatisfação com o curso eram associados a estrutura curricular, ao corpo docente e ao ambiente social.

Mainardes e Domingues (2009), de acordo com levantamento realizado em pesquisas anteriores sobre esse tema apontaram 18 atributos gerais de satisfação dos alunos com sua IES, conforme apresentado no Quadro 1. É possível verificar que os atributos estão ligados a infraestrutura, ambiente, benefícios, confiança, organização, entre outros.

Quadro 1 - Atributos de satisfação de alunos relacionados a IES.

ATRIBUTOS IDENTIFICADOS	AUTOR(es)
Ambiente universitário, clima no campus, vida no campus.	Silva (2000); Walther (2000); Alves (2003); Navarro, Iglesias e Torres (2005).
Atendimento na secretaria e serviços de apoio no campus.	Olavarrieta, Oliva e Manzur (2003) e Walter, Tontini e Domingues (2005).
Biblioteca, livreria universitária, existência de bibliografia básica, atendimento dos bibliotecários e facilidade de acesso a bibliografias e documentações.	Alves e Raposo (1999); Olavarrieta, Oliva e Manzur (2003); Walter, Tontini e Domingues (2005); Navarro, Iglesias e Torres (2005).
Construção de relações e impressões com clientes.	Rowley (2003); Olavarrieta, Oliva e Manzur (2003).

Contribuição do pessoal que entra em contato direto com os clientes e com o público.	Rowley (2003); Lanzer (2004).
Coordenação e organização dos cursos, administração dos cursos, competência dos administradores e coordenadores.	Astin (2001); Alves (2003); Olavarrieta, Oliva e Manzur (2003) e Walter, Tontini e Domingues (2005).
Cortesia, amabilidade, competência dos recursos humanos da IES.	Franklin e Shemwell (1995); Alves (2003); Olavarrieta, OlivaeManzur (2003); Walter, Tontini e Domingues (2005)
Desenvolvimento de ofertas apropriadas.	Rowley (2003); Olavarrieta, Oliva e Manzur (2003)
Disponibilidade de apoio social ao aluno e prestação de serviços sociais.	Alves e Raposo (1999); Alves (2003); Walter, Tontini e Domingues (2005)
Identificação das necessidades dos clientes e foco em produtos e serviços para compra, consumo.	Franklin e Shemwell (1995); Palácio, Meneses e Pérez (2002); Alves (2003); Mavondo, Chimhanzi e Stewart (2005).
Imagem da IES.	Alves (2003); Navarro, Iglesias e Torres (2005).
Inovação em produtos e serviços, processos, modos de negociar e administração da IES.	Walther (2000); Alves (2003); Mavondo, Chimhanzi e Stewart (2005).
Ligações da IES com o exterior, intercâmbios com o estrangeiro.	Alves (1998); Alves e Raposo (1999); Alves (2003); Walter, Tontini e Domingues (2005).
Preço e condições de pagamento, e serviços financeiros.	Hampton (1993); Alves (2003); Navarro, Iglesias e Torres(2005); Colautoet al. (2005)
Qualidade percebida de serviços.	Alves (2003); Olavarrieta, Oliva e Manzur (2003); Lanzer (2004); Gastal e Luce (2005); Santos e Fernandes (2005).
Sentimentos de confiança do consumidor na IES e seus funcionários.	Silva (2000); Santos e Fernandes (2005).
Solução e gerenciamento de reclamações.	Alves e Raposo (1999); Silva (2000); Alves (2003); Santos e Fernandes (2005).
Variáveis relacionadas com a existência de atividades desportivas, culturais e associação de alunos.	Alves e Raposo (1999); Olavarrieta, Olivía e Manzur (2000); Walter, Tontini e Domingues (2005).

Fonte: Mainardes e Domingues (2009, p. 81).

2.1 Retenção dos alunos na universidade

No Brasil, as instituições do ensino superior passam, ao longo dos anos por problemas relacionados à evasão de seus acadêmicos (Silva Filho, Motejunas, Hipólito & Lobo, 2007). Para conseguir minimizar esses problemas os “(...) indicadores de retenção, evasão discente, formação de professores, bem como os relacionados à infraestrutura das escolas, podem fornecer informações relevantes [...]” (Figueredo & Salles, 2006, p. 2). As estratégias de retenção são utilizadas por todas as organizações prestadoras de serviço, pois elas querem manter ou expandir suas bases de clientes (Kotler, 2007).

Já as IES brasileiras raramente possuem um programa específico para o combate à evasão dos alunos, com um planejamento e acompanhamento de ações e resultados de experiências bem-sucedidas das instituições (Silva Filho, Motejunas, Hipólito & Lobo, 2007). Alguns fatores interferem na permanência dos alunos na universidade, os motivos podem estar relacionados com a família, com o próprio estudante ou até mesmo com a própria instituição.

O comprometimento é um dos principais fatores de interferem na permanência dos alunos. Segundo Felicetti (2011), o comprometimento é a superação dos problemas passados pelo aluno ao longo do curso e, também há uma relação entre o comprometimento dos acadêmicos com a qualidade da instituição de ensino. O comprometimento do aluno como estudante é um fator de extrema importância para uma formação de qualidade, pois se refere à importância dada ao aprender (Felicetti & Morosini, 2010).

Sendo assim, “é necessária uma postura responsável, crítica e autônoma do aluno perante sua aprendizagem a fim de que possa obter sucesso na vida acadêmica e uma formação de qualidade.” (Zarpelon & Resende, 2019, pp. 3-4).

2.2 Fatores que influenciam na satisfação dos discentes

As pesquisas realizadas por Mainardes e Domingues (2010); Souza, Alves e Buss (2008); e Souza e Reinert (2010) indicaram os fatores que mais influenciam na satisfação e insatisfação dos estudantes, conforme apresentado no Quadro 2. Os resultados dessa pesquisa podem servir de subsídio para a instituição definir ações que tornarão o curso de Administração em um curso de maior qualidade, formando profissionais mais qualificados para o mercado de trabalho e, por isso, mais atrativo, o que contribuirá para reduzir o número de desistências e evasão.

Quadro 2 - Fatores que influenciam na satisfação dos alunos.

Fatores de Satisfação	Autores
Estrutura Curricular	Souza, Alves e Buss (2008)
Corpo docente	
Ambiente Social	
Percepção do ensino	Souza e Reinert (2010)
Amigos e colegas	
Interação e postura do Professor	
Clima no campus	Mainardes e Domingues (2010)
Construção de relações da IES com seus alunos	
Competência dos administradores e coordenadores	
Coordenação e organização dos cursos	
Fatores de insatisfação	Autores
Diversidade das atividades extracurriculares	Ramos et al.(2015)
Eventos sociais oferecidos pela instituição	
Conforto das instalações	
Infraestrutura física da sala	
Imagem da IES	Mainardes e Domingues (2010)

Fonte: Autoras (2019).

Como pode ser observado no Quadro 2, os fatores de satisfação podem variar conforme a percepção do aluno. Dessa forma, a pesquisa realizada por Souza, Alves e Buss (2008) com 356 estudantes, sendo 139 do curso presencial diurno, 138 do presencial noturno e 79 alunos da modalidade a distância nos cursos de graduação em administração da UFMS em Campo Grande (MS), identificou que a maior fonte de satisfação está relacionada com a estrutura curricular e com o ambiente social, ou seja, é importante ter uma harmonia entre professores e alunos, vale ressaltar a participação em debates e atividades práticas. Já

os resultados obtidos por Souza e Reinert (2010) apontaram que os fatores referentes a satisfação estão relacionados também ao corpo docente, por isso a importância da contratação de profissionais que estejam alinhados com a filosofia e diretrizes das instituições. Para Mainardes e Domingues (2010) alguns pontos são relevantes para determinar a satisfação acadêmica são o clima no campus e a competência dos administradores e coordenadores.

Para diminuir a possibilidade de insatisfação dos discentes com as IES é importante observar a diversidade das atividades extracurriculares, os eventos sociais oferecidos, o conforto das instalações e infraestrutura, pois tudo isso está relacionado com fatores geradores de insatisfação nos alunos, conforme revela a pesquisa de Ramos *et al.* (2015), quadro 2, com uma amostra de 170 estudantes, matriculados da primeira à nona série do curso de Enfermagem em uma universidade pública do Sul do Brasil. Para Mainardes e Domingues (2010) elevar a imagem da instituição entre os estudantes amplia a sua visão sobre a mesma. Sendo assim, ter uma imagem sólida é um importante atributo para retenção dos alunos.

3. Metodologia de Pesquisa

A pesquisa foi realizada em uma instituição pública localizada na região centro oeste do estado de Minas Gerais e que atualmente oferece os cursos de Administração, Ciências Contábeis, Serviço Social e Pedagogia. A instituição possui aproximadamente 570 alunos matriculados, sendo que o curso de Administração possuía o maior número de estudantes matriculados.

Esta pesquisa se classifica, quanto aos objetivos, como descritiva pois pretendeu-se descrever o perfil dos acadêmicos do curso de Administração, bem como os fatores que mais impactavam na sua satisfação com o curso, com a unidade acadêmica e com os fatores relacionados à oportunidade de desenvolvimento. Para Gil (2002), a pesquisa descritiva aborda características da população em busca de fatores que se relacionam.

A abordagem do problema foi quantitativa porque foram transformadas em números as opiniões dos alunos. A pesquisa quantitativa, segundo Oliveira (2001), é tudo que se pode colher de informações como números, dados e opiniões.

Quanto aos procedimentos técnicos, se caracterizou como estudo de caso, pois realizou-se um estudo detalhado sobre os fatores que mais impactavam a satisfação dos acadêmicos do curso de administração de uma universidade pública. De acordo com Gil (2016), o estudo de caso consiste em um “[...] estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento.” (p. 37). As informações foram coletadas a partir de questionário aplicado aos acadêmicos.

O universo da pesquisa foram os 150 estudantes, matriculados do segundo, quarto, sexto e oitavo período. A pesquisa foi realizada no segundo semestre de 2019. Adotou-se os seguintes critérios de inclusão: ser estudante do curso de graduação em administração e estar presente na sala de aula no momento da coleta de dados.

A amostra foi definida pelo critério de acessibilidade (Vergara, 2016), sendo composta pelos 80 alunos presente sem sala de aula no dia da aplicação do questionário, representando 53% do universo de 150 estudantes. O questionário de pesquisa foi aplicado a partir de um *link* disponibilizado no Google Formulários, após autorização dos docentes que estavam em sala de aula no momento da pesquisa, sendo respondidos pelos estudantes.

Para o levantamento de dados foi utilizada a escala de satisfação dos acadêmicos proposta por Ramos *et al.* (2015), composta por 28 itens, divididos em três dimensões: satisfação dos acadêmicos com a instituição, com o curso de Administração e com as oportunidades de desenvolvimento oferecidas pela instituição. No questionário continha também perguntas para a identificação do perfil dos discentes, considerando as variáveis: gênero, idade, ocupação atual, auxílio da instituição, atividades de lazer, período cursado, atividades extracurriculares, experiência em outras instituições, e intenção de abandonar o curso.

Para mensurar o nível de satisfação foi utilizada a escala do tipo Likert de 5 pontos, sendo 1 nada satisfeito, 2 pouco satisfeito, 3 nem insatisfeito/nem satisfeito, 4 satisfeito e 5 totalmente satisfeito. Os dados foram tratados pelo aplicativo Excel da Microsoft^R e foram transformados em gráficos para análises e conclusões.

4. Discussão e análise dos Resultados

O primeiro bloco de perguntas do questionário foi para identificar o perfil dos estudantes do curso de administração. O segundo bloco foi para avaliar a satisfação dos acadêmicos com a instituição de ensino e com o curso e o terceiro para conhecer a opinião deles em relação às oportunidades de Desenvolvimento oferecidas pela Universidade.

Sobre o perfil dos acadêmicos, obteve-se que mais da metade eram do gênero feminino (55%) e os demais (45%) do masculino. 71,25% tinham menos de 25 anos e 28,75% mais de 25 anos. A grande maioria (92,5%) afirmaram que trabalhavam e apenas 7,5% ainda não tinham ingressado no mercado de trabalho. 91,25% não recebiam nenhum auxílio financeiro da instituição, grande parte (66,25%) já havia frequentado outra instituição e 18,75% tinham a intenção de desistir do curso. Um fator que chamou a atenção foi que 73% dos alunos que tinham a intenção de desistir do curso, estavam matriculados nos últimos períodos (6º e 8º) do curso. É relativamente alto o número de alunos que pensam em desistir do curso, por isso, entende-se que seja importante uma investigação mais minuciosa dos motivos que estão levando esses alunos a pensarem em desistir, principalmente porque já estão no final do curso.

Com relação a satisfação dos docentes com a instituição os resultados estão apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 - Satisfação dos alunos com a instituição.

Fatores	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Nem satisfeito/nem insatisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito
Recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição	1.25%	38.75%	27.5%	23.75%	8.75%
Eventos sociais oferecidos pela instituição	1.25%	33.75%	35%	20%	10%
Equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática	3.75%	33.75%	31.25%	17.5%	13.75%
Infraestrutura física das salas	32.50%	41.25%	18.75%	6.52%	1.25%
Compromisso da instituição com a qualidade de formação	8.75%	52.5%	18.75%	18.75%	1.25%
Infraestrutura física da instituição	3.75%	42.5%	33.75%	16.25%	3.75%

Serviços oferecidos pela Biblioteca	20%	56.25%	17.5%	3.75%	2.5%
Localização dos setores que compõe a instituição	13.75%	48.75%	28.75%	10%	0%

Fonte: Autoras (2019).

Observou-se que os fatores que mais geravam satisfação eram os serviços oferecidos pela biblioteca, com 20% dos alunos totalmente satisfeitos e 56,25% satisfeitos; outro fator que chamou a atenção pelo nível de satisfação dos acadêmicos foi a infraestrutura física das salas de aula, considerando que 32,50% estavam muito satisfeitos e 41,25% satisfeitos; outros fatores de satisfação foram a localização dos setores com 13,75% totalmente satisfeitos e 48,75% satisfeitos e o compromisso da instituição com a qualidade de ensino, com 8,75% totalmente satisfeitos e 52,5% satisfeitos.

Já os fatores de insatisfação foram os recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição com 23,75% pouco satisfeitos e 8.75% nada satisfeitos; os equipamentos e *softwares* oferecidos pelo laboratório de informática tiveram 17,75% pouco satisfeitos e 13,75% nada satisfeitos e os eventos sociais oferecidos pela universidade também foi um fator de muita insatisfação pois, 20% dos alunos estavam pouco satisfeitos e 10% nada satisfeitos. Os estudos de Ramos *et al.* (2015), também evidenciaram a pouca satisfação dos acadêmicos com os eventos sociais oferecidos pela instituição. Nesse sentido, entende-se que seja necessária uma investigação mais profunda sobre esse aspecto, para identificar por que os eventos oferecidos não atendem as expectativas dos alunos, considerando que eles visam o enriquecimento das práticas pedagógicas para promoção do aprendizado em outros espaços, além da sala de aula, para maior dinamismo do curso e interesse dos alunos, porém esses objetivos almejados não estão sendo totalmente alcançados. Outro ponto que merece uma atenção maior da unidade acadêmica é o quesito “compromisso da instituição com a qualidade de formação” pois, apesar da maioria reconhecer o compromisso com qualidade, uma parte significativa (38,75%) não tem esse reconhecimento. Portanto, entende-se que seja necessária uma maior compreensão da unidade sobre o que os alunos esperam de uma formação de qualidade, considerando que o foco principal da gestão da qualidade é atender às necessidades e expectativas dos clientes e empenhar-se para superá-las. A “qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas” (Kotler, 2007). Assim, será possível desenvolver ações mais efetivas para atender as expectativas dos acadêmicos.

Sobre a satisfação dos acadêmicos com o curso, os resultados estão apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 - Satisfação dos alunos com o curso.

Fatores	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Nem satisfeito/nem insatisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito
Relacionamento com os professores	13.75%	50%	23.75%	11.25%	1.25%
Interesse dos professores em atender os alunos em sala	16.25%	42.5%	22.5%	17.5%	1.25%
Conhecimento dos professores sobre as disciplinas que ministram	15%	42.5%	26.25%	15%	1.25%
Avaliação proposta pelos professores	8.75%	46.25%	23.75%	17.5%	3.75%
Estratégia de aula utilizada pelos professores	5%	45%	26.25%	20%	3.75%
Relevância dos conteúdos da disciplina	10%	53.75%	22.5%	12.5%	1.25%
Disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala	17.5%	36.75%	23%	28.75%	1.25%
Adequação do conteúdo para formação	11.25%	55%	22.5%	8.75%	1.25%

Fonte: Autores (2019).

Verificou-se que os principais fatores que geravam maior satisfação com o curso eram adequação do conteúdo para formação com 11,25% dos alunos totalmente satisfeitos e 55% satisfeitos; o relacionamento com os professores, considerando que 13,75% estavam totalmente satisfeitos e 50% satisfeitos; com a relevância dos conteúdos da disciplina haviam 10% totalmente satisfeitos e 53,75% satisfeito; interesse dos professores em atender os alunos em sala, com 16,25% totalmente satisfeitos e 42,5% satisfeitos; o conhecimento dos professores sobre as disciplinas que ministravam com 15% totalmente satisfeitos e 42,5% satisfeitos e avaliações propostas pelos professores, com 5% totalmente satisfeitos e 45% satisfeitos.

Nesta pesquisa, em todas as questões relacionadas à satisfação dos alunos com o curso, o número de alunos indiferentes se manteve praticamente o mesmo, de 22,5% a 26,25%. Já quando analisada à satisfação com a instituição, o número de alunos indiferentes apresentou maior discrepância, entre 17,5% e 35%. A pesquisa de Ramos *et al.* (2015) apresentou maior média de estudantes indiferentes em relação a satisfação com curso, principalmente no quesito relação com o professor, que nesta pesquisa foi um ponto de satisfação.

Os principais fatores de insatisfação identificados foram a falta de disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala com 28,75% pouco satisfeitos e 1,25% nada satisfeitos, diferente dos resultados apurados por Ramos *et al.* (2015)

que identificou, em sua pesquisa, alta satisfação nessa mesma variável; a estratégia de aula utilizada pelos professores com 20% pouco satisfeitos e 3,75% nada satisfeitos e o tipo de avaliação proposta pelos professores com 17,5% pouco satisfeitos e 3,75% nada satisfeitos também foram considerados pontos de insatisfação.

Todas estas questões, relacionadas aos professores e aos serviços oferecidos, apresentaram uma satisfação abaixo da média, quando comparados com outros fatores pesquisados. Alcântara, Luiz, Ferreira e Teodoro (2012) afirmaram que “o suporte e qualidade no ensino e nos serviços oferecidos aos discentes corroboram permanentemente para a sua satisfação” (p. 212), sendo assim, esses quesitos merecem mais atenção da universidade, no sentido de desenvolver estratégias para minimizar a insatisfação dos alunos.

Diante destes resultados destaca-se a importância do investimento, do aperfeiçoamento e da valorização do capital humano dentro de uma IES, pois, o capital humano, segundo Moura, Nogueira, Sousa e Ponte (2005), é fundamental em qualquer negócio, mas principalmente em uma universidade, já que para ter um ensino de qualidade, entre outros fatores, o professor deve ser bem qualificado

Os discentes também foram consultados sobre o que pensam sobre as oportunidades de desenvolvimento proporcionadas pela instituição. Nesta etapa da pesquisa, foi constatado um alto grau de satisfação, porém existe um grande número de alunos insatisfeitos com os programas ou serviços de apoio, as oportunidades de desenvolvimento pessoal e as condições para desenvolvimento profissional oferecidas pela instituição, conforme Tabela 3.

Considerando que a prática é essencial para ampliar as oportunidades de desenvolvimento do aluno, Mintzberg e Gosling (2003) afirmam que a educação gerencial significa muito pouco para aqueles que não experimentaram a prática. Nos estudos de Souza, Alves e Buss (2008) a falta da prática foi um fator recorrente de insatisfação. Rodrigues, Prata, Batalha, Costa e Passos Neto (2013) afirmam que o ensino prático obtido na extensão acadêmica está diretamente relacionado às oportunidades de desenvolvimento, ou seja, “a extensão possui o papel essencial na vida dos acadêmicos que colocam em prática tudo que aprenderam em sala de aula”.

Nos quatro fatores da dimensão “oportunidade de desenvolvimento”, os números encontrados apontam uma maior satisfação, porém, a diferença entre os insatisfeitos e indiferentes não são grandes.

Tabela 3 – Oportunidade de Desenvolvimento.

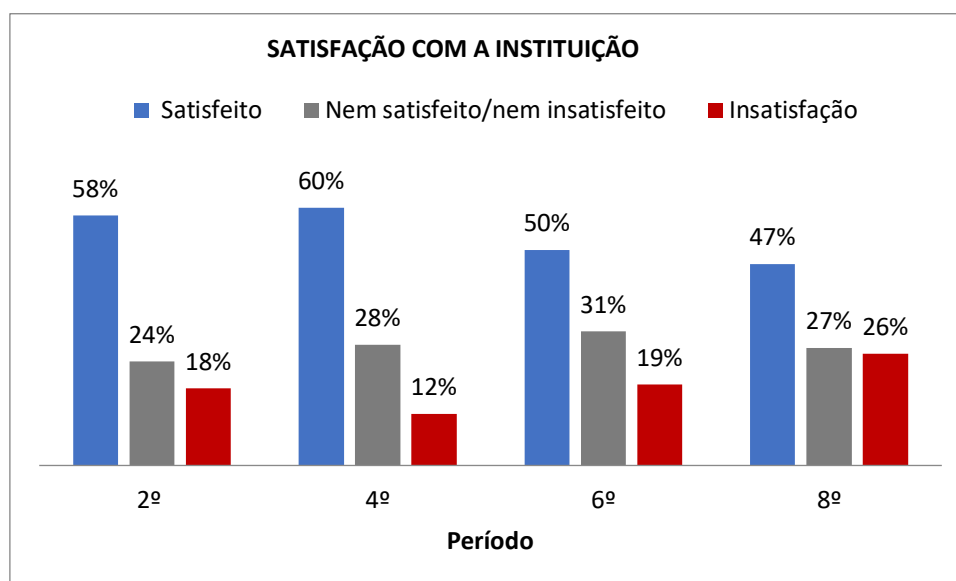
Fatores	Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Nem satisfeito/nem insatisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito
Diversidade de atividades Extracurriculares	7.5%	30%	37.5%	12.5%	3.75%
Programas ou serviços de apoio oferecidos pela instituição	13.75%	25%	33.75%	25.25%	1.25%
Condições oferecidas para desenvolvimento profissional	8.75%	35%	33.75%	21.25%	1.25%
Oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecido pela instituição	7,5%	38,75%	31.25%	23.75%	0%

Fonte: Autores (2020).

Também foi identificado que nas três dimensões de satisfação acadêmica avaliadas, que os períodos iniciais do curso estavam mais satisfeitos com o curso do que àqueles que se encontravam no final na maioria dos fatores. O fenômeno foi similarmente constatado por Silva, Chiquito, Andrade, Brito e Camelo (2011) em sua pesquisa.

Os Gráficos 1, 2 e 3 foram construídos com base nas frequências de respostas obtidas pela pesquisa em cada um dos períodos do curso.

Gráfico 1 – Satisfação com a instituição.



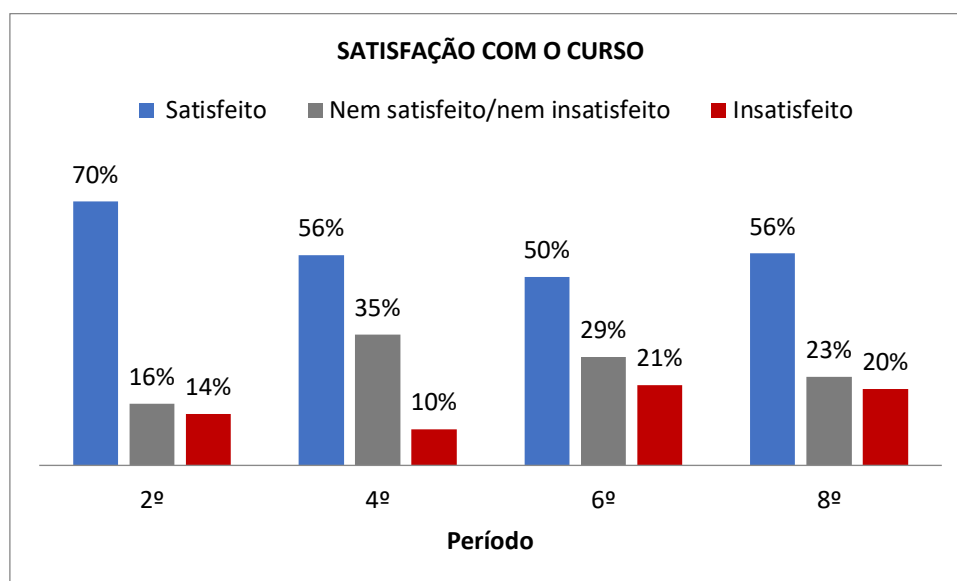
Fonte: Autores (2019).

Foram os seguintes fatores que apresentaram maior queda na satisfação dos alunos do 2º período em relação aos alunos do 8º período: infraestrutura física das salas (de 60,9% para 29,2%), compromisso da instituição com a qualidade de formação (de 78,2% para 50%) e infraestrutura física da instituição (de 56,5% para 33,3%).

No Gráfico 1 é possível identificar que os alunos mais satisfeitos são dos primeiros períodos (2º e 4º). Já nos períodos finais (6º e 8º) houve um crescimento da insatisfação e uma redução da satisfação com a instituição, sendo que os fatores que mais se destacaram como insatisfação em todos os períodos foram recursos audiovisuais disponíveis na instituição (32,5%), eventos sociais oferecidos pela instituição (30%) e por fim equipamentos e *software* no laboratório de informática (31,25%). Os fatores que se destacaram por sua alta satisfação em todos os períodos estão relacionados ao atendimento da biblioteca (76,25% satisfeitos e totalmente satisfeitos).

No Gráfico 2 a satisfação dos alunos com o curso foi decrescente até o 6º período, elevando-se novamente no 8º. Verificou-se que os discentes do 2º período eram os mais satisfeitos com o curso, sendo que os principais fatores de satisfação eram a relação que os professores tinham com os alunos e a relevância dos conteúdos das disciplinas.

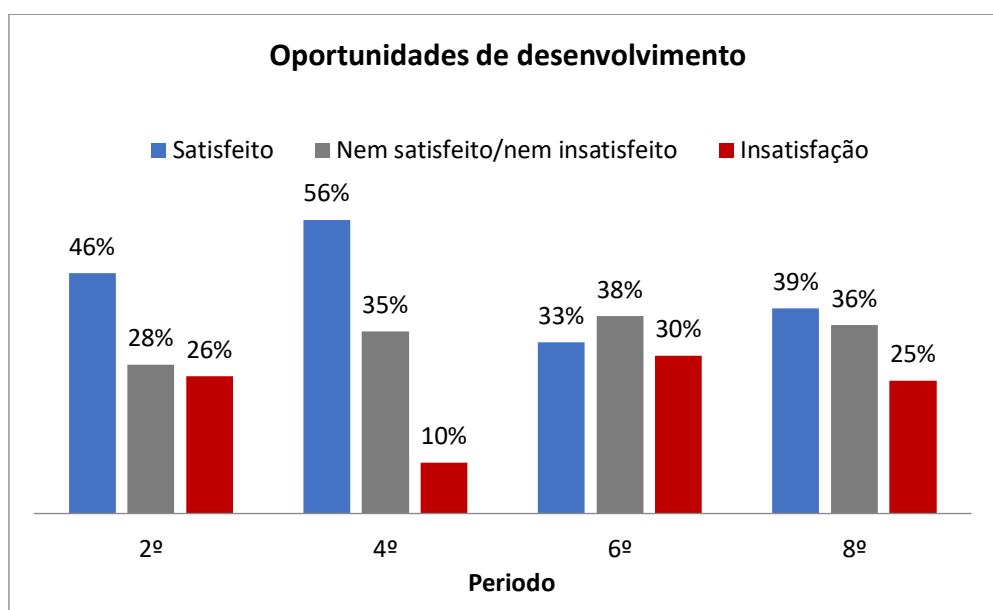
Gráfico 2 – Satisfação com o curso.



Fonte: Autores (2019).

Sobre a satisfação com as oportunidades de desenvolvimento, verificou-se que, de acordo com o Gráfico 3, os alunos do 4º período são os mais satisfeitos, porém o número de indiferentes (nem satisfeito / nem insatisfeito) está elevado em todos os períodos. Outro ponto importante a destacar é que no 6º e 8º períodos os índices de insatisfação estão relativamente altos. No 6º período os fatores que causaram insatisfação nos alunos foram: condições oferecidas para desenvolvimento profissional (30%) e oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecido pela instituição (30%). Já no 8º período, o fator “programa Programas ou serviços de apoio oferecidos” apresentou o mesmo índice de satisfeitos, insatisfeitos (33,33%). Outro ponto da pesquisa que chamou a atenção foi que, no 8º período, o fator “diversidade de atividades extracurriculares” apresentou o resultado de 50% dos alunos não estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

Gráfico 3 – Oportunidades de desenvolvimento.



Fonte: Autores (2020).

Portanto, pode-se observar que há uma maior satisfação dos alunos do segundo período quando comparados aos alunos do oitavo período em relação à satisfação com a instituição, com o curso e com as oportunidades de desenvolvimento. Acredita-se que isso ocorra por diversos motivos, entre eles está o entusiasmo natural que há no início do curso, por isso muitas vezes os alunos estão mais motivados e por isso menos críticos.

Outro fator é que, com proximidade da conclusão do curso, se torna mais evidente as dificuldades de inserção no mercado de trabalho, já que há uma grande exigência desse mercado por profissionais cada vez mais capacitados, levando os alunos a refletirem que, muitas vezes, a formação que receberam não lhes assegura um espaço no mercado de trabalho. Rocha (2008) afirma que, a quantidade de jovens no mercado de trabalho diminuiu em função do aumento do desemprego, da diminuição da população de jovens e também da baixa qualificação dos mesmos. Assim, percebe-se a necessidade de um maior alinhamento entre a formação oferecida pelo ensino superior com o perfil do profissional demandado pelo mercado de trabalho.

5. Considerações Finais

Este trabalho procurou avaliar o nível de satisfação dos discentes do curso de Administração com a instituição, com o curso e com as oportunidades de desenvolvimento.

Os objetivos propostos foram alcançados, considerando que foi possível identificar o perfil dos acadêmicos e identificar os principais fatores que influenciavam na satisfação dos acadêmicos. Verificou-se que os pesquisados eram, em sua maioria, do gênero feminino, com menos de 25 anos de idade, já estavam inseridos no mercado de trabalho, não recebiam nenhum auxílio financeiro da instituição e já haviam frequentado outra instituição.

Foi possível também levantar que os principais fatores que geravam a satisfação dos acadêmicos em relação à Instituição eram os serviços oferecidos pela biblioteca, a infraestrutura física das salas de aula, a localização dos setores e a qualidade de ensino. E os que geravam insatisfação eram os recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição; os equipamentos e *softwares* disponibilizados pelo laboratório de informática e os eventos sociais oferecidos pela universidade.

Sobre a satisfação dos acadêmicos com o curso verificou-se que os principais fatores que geravam satisfação eram a adequação do conteúdo para formação, o relacionamento com os professores, a relevância dos conteúdos das disciplinas, o interesse dos professores em atender os alunos em sala e o conhecimento dos professores sobre as disciplinas que ministravam. E, os que geravam insatisfação eram a falta de disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala, a estratégia de aula utilizada pelos professores e o tipo de avaliação proposta por eles.

Quanto aos fatores referentes as oportunidades de desenvolvimento proporcionadas pela Universidade, identificou-se que os que geravam maior satisfação eram as oportunidades de desenvolvimento pessoal oferecidas pela instituição e as condições oferecidas para desenvolvimento profissional. Já os que geravam mais insatisfação eram os Programas ou serviços de apoio oferecidos e as oportunidades de desenvolvimento pessoal oferecidas pela instituição, além das condições oferecidas para desenvolvimento profissional, que possuíam um maior número de alunos satisfeitos, eram também os fatores que tinham um número maior de insatisfeitos.

Assim, o problema foi respondido e as hipóteses levantadas foram confirmadas. Sugere-se para trabalhos futuros, realizar pesquisas com os outros cursos da instituição para comparação dos resultados.

Referências

Albrecht, K. (1995). *Trazendo o poder do cliente para dentro da empresa: a única coisa que importa*. Pioneira.

Alcântara, V. C. Luiz, G. V., Ferreira, A. C. & Teodoro, S. A. S. (2012, outubro). Dimensões e determinantes da satisfação de alunos em uma instituição de ensino superior. *Revista Brasileira de Marketing*, São Paulo, 11(3), 193-220. <https://locus.ufv.br/handle/123456789/17670>

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Institucionais Anísio Teixeira (2020). *Senso da Educação Superior 2019 Divulgação dos resultados*. Brasília: INEP. [Diretoria de Estatísticas Educacionais]. https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/20/Apresentacao_Censo_da_Educacao_Superior_2019.pdf

Chiavenato, I. (2015). *Remuneração, benefícios e relações de trabalho: como reter talentos na organização*. (7a ed.). Manole.

Felicetti, V. L. (2011). *Comprometimento do estudante: um elo entre aprendizagem e inclusão social na qualidade da educação superior*. (Tese de doutorado). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Educação. <https://hdl.handle.net/10923/2861>.

Felicetti, V. L. & Morosini, M. C. (2010, novembro). Do compromisso ao comprometimento: o estudante e a aprendizagem. *Educar em Revista*. Curitiba, (2), 23-44. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40602010000500002&lang=pt

Figueredo, N., & Salles, D. (2017, abril, junho). Educação Profissional e evasão escolar em contexto: motivos e reflexões. *Roteiro: Revista Ensaio, Avaliação e Políticas Públicas em Educação*. Rio de Janeiro, 25(95), 356-392, <https://doi.org/10.1590/s0104-40362017002500397>

Gil, A. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. (4a ed.). Atlas.

Gonçalves Filho, C. F. & Guerra, R. S., Moura, A. Mensuração de satisfação, qualidade, lealdade, valor e expectativa em instituições de ensino superior: um estudo do modelo ACSI através de equações estruturais. (2004, janeiro, abril). *Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*. Recife, 2(1), 1 – 14. <https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/view/21534>

Kotler, P. (2007). *Administração e Marketing*. (10a ed.) Pearson Hall

Kotler, P. & Armstrong, G. (2003). *Princípios de marketing*. (9a ed.) Prentice Hall.

Lassance, M. C. P. (1997, junho). A orientação profissional e a globalização da economia. *Roteiro: Revista da ABOP*. Porto Alegre, 1(1), 1. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-88891997000100006

Mainardes, E. W. & Domingues, M. J. C. S. (2010, maio, agosto). Satisfação de estudantes em administração de Joinville/SC. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*. Rio de Janeiro, 4(2), 76-94, <https://doi.org/10.12712/rpca.v4i2.37>

Mintzberg, H., Gosling, J. (2003, abril, junho). Educando administradores além das fronteiras. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, 43(2), 29-43. <https://rae.fgv.br/rae/vol43-num2-2003/educando-administradores-alem-fronteiras>

Moura, S. F., Nogueira, F. N. H., Sousa, J. L. R. & Ponte, V. M. R. (2005, agosto). O Valor do Intangível em Instituições de Ensino Superior: Um Enfoque no Capital Humano. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, São Paulo, 7(18), 60-71. <http://www.spell.org.br/documentos/ver/6463/o-valor-do-intangivel-em-instituicoes-de-ensino-superior--um-enfoque-no-capital-humano>

Oliveira, S. L. (2001). *Tratado de Metodologia Científica*. Pioneira.

Ramos, A. M. et al. (2015, janeiro, março). Satisfação com a experiência acadêmica entre estudantes de graduação em enfermagem. *Texto & Contexto Enfermagem*, Florianópolis, 24(1), 187-195, <https://doi.org/10.1590/0104-07072015002870013>.

Rocha, S. (2008, setembro, dezembro). A inserção dos jovens no mercado de trabalho. *Sistema de Información Científica Redalyc Caderno CRH*, Salvador, 21(54), 533-550. <https://www.redalyc.org/pdf/3476/347632177009.pdf>

Rodrigues, A. L. L., Prata M. S., Batalha, T.B, S., Costa C. L. N. & Passos Neto, I. de F. (2013). Contribuições da Extensão Universitária na Sociedade. *Caderno Graduação-Ciências Humanas e Sociais*, Aracaju, 1(16), 141-148. <https://periodicos.set.edu.br/cademohumanas/article/viewFile/494/254>

Salomão I. F. C. de S., Abacar M. & Aliante G. (2018, janeiro, março). Satisfação acadêmica em estudantes do curso de graduação em Ensino Básico da Universidade Pedagógica - Delegação de Nampula. *Revista Brasileira de ensino superior*, 4(1), 24-42, <https://doi.org/10.18256/2447-3944.2018.v4i1.2239>

Silva Filho, R. L. L., Motejunas, P. R., Hipólito, O. & Lobo, M. B. C. M. (2007, setembro, dezembro). A evasão no ensino superior brasileiro. *Cadernos de Pesquisa*, 37(132), 641-659. <https://www.scielo.br/pdf/cp/v37n132/a0737132>

Silva V. L. S., Chiquito N. C., Andrade R., Brito M. F. P. & Camelo S. H. H. (2011, janeiro, março). Fatores de estresse no último ano do curso de graduação em enfermagem: percepção dos estudantes. *Revista enfermagem UERJ*, 19(1), 121-6. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-591026>

Souza, S. A., Alves, F. M. S. & Buss, R. N. (2008, setembro). Satisfação dos Estudantes dos Cursos de Graduação em Administração da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. XXXII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, p. 1-30. <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EPQ-A1528.pdf>

Souza, S. A. & Reinert, J. N. (2010). Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. *Revista da Avaliação da Educação Superior*, 15(1), 159-176, <https://doi.org/10.1590/S1414-40772010000100009>.

Vergara, S. C. (2016). *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. (16a ed.) Atlas.

Zarpelon, E. & Resende, L. M. M. (2019, janeiro, março). Comprometimento acadêmico: variável relevante para o desempenho de alunos de Engenharia em Cálculo I. *Revista Educação em Questão*, 57(51),1-30, <https://doi.org/10.21680/1981-1802.2019v57n51ID15381>