

Aferição do Nível de Satisfação Discente em Relação ao Ensino do Curso de Administração da Universidade Federal de Uberlândia no Campus Pontal.

Laiane de Oliveira Reis – laianewoliveira@hotmail.com

Universidade Federal de Uberlândia - UFU

Victor Manuel Barbosa Vicente - victorvicente@ufu.br

Universidade Federal de Uberlândia – UFU

Juliene Barbosa Ferreira - juliene.ferreira@ufu.br

Universidade Federal de Uberlândia - UFU

Renata Monteiro Martins – renatamonteiro@ufu.br

Universidade Federal de Uberlândia - UFU

Resumo

O presente estudo tem por objetivo a aferição do nível de satisfação discente em relação ao ensino do curso de administração da Universidade Federal de Uberlândia no Campus Pontal. A pesquisa é de cunho quantitativo e utilizaram-se dados coletados a partir de questionários estruturados individuais, aplicados em uma amostra de 120 discentes do curso de administração de uma instituição de ensino superior pública federal. Os dados recolhidos da pesquisa foram submetidos à técnica de análise descritiva que auxiliaram no tratamento dos dados e nos achados da pesquisa. Os principais achados da pesquisa mostram que as três dimensões analisadas o “Pessoal”, “Estudo/Curso” e “Institucional”, influenciam na percepção da satisfação do discente em relação ao ensino do curso. Nesse sentido, infere-se pelos dados coletados que os discentes estão satisfeitos com o curso, acreditam na possibilidade de crescimento pessoal durante a trajetória acadêmica e estão satisfeitos com a instituição onde estudam. Verifica-se por outro lado, que a dimensão “Estudo/Curso”, apresentou neutralidade em algumas de suas variáveis e a dimensão “Pessoal” expôs satisfação parcial, o que sugere a necessidade de uma investigação mais detalhada e pesquisas futuras destas dimensões. Os resultados deste estudo podem ser benéficos para o curso e para a instituição pública estudada no intuito de auxiliar em planos de ação interventivos diretos com os discentes em contextos educativos.

Palavras Chave: Satisfação do Discente; Escalas de Satisfação Acadêmica; FACIP.

1. Introdução

O ingresso no ensino superior é visto como um dos rituais mais importantes para a inserção do indivíduo na vida acadêmica (CUNHA et. al., 2015). De acordo com Souza (2009), quando se pretende ingressar no ensino superior, dentre tantos outros critérios de escolha para o ingresso, em especial, se destaca a qualidade do ensino ofertada pela instituição.

Nesse sentido, a Constituição Federal de 1988 assinalou uma perspectiva universal dos direitos sociais, dentre elas a educação. Isso traz imbricado, na carta magna a necessidade imperiosa da adequada qualidade do ensino a ser ofertada para todos os cidadãos brasileiros, de forma que todos os discentes cheguem ao final dos cursos e/ou da escolarização possuindo os conhecimentos e as habilidades requeridas para desempenhar diferentes papéis na sociedade, consubstanciadas na capacidade de análise, raciocínio e comunicação de ideias (MEZOMO, 1994; OLIVEIRA; ARAUJO, 2005;).

A pesquisa propõe como objetivo geral avaliar o nível da satisfação dos discentes ingressos, em relação ao ensino ofertado pelo curso de administração da Universidade Federal de Uberlândia *Campus* Pontal.

A mensuração da satisfação do discente fora analisada diante três dimensões, que se classificam em Pessoal, Estudo/Curso e Institucional, que direcionam a satisfação do discente quanto ao ensino. Aferindo a satisfação do discente, por meio de questionário descrito, a partir das variáveis de cada foco de análise das dimensões propostas, deste modo, com estes levantamentos e aplicação do questionário aos discentes que estão ingressados no curso de Administração da Universidade Federal de Uberlândia *Campus* Pontal, concluiremos o objetivo geral da pesquisa.

Os discentes são importantes nessa avaliação, pois são os primeiros agentes da aprendizagem. Diante do peso da necessidade de ofertar um serviço de ensino que ofereça satisfação, Bandeira et al. (1999) relata que a avaliação do ensino superior pode ser utilizada como ferramenta de reforma universitária, fortalecendo um padrão de política educacional e contribuindo para o desenvolvimento da instituição. Portanto a pesquisa irá contribuir para instituição, pois levantará dados referentes à satisfação do discente com o ensino prestado, possibilitando novos estudos, agregando positivamente uma melhoria no curso de administração.

2. Fundamentação Teórica

Nesta seção, será apresentado o referencial teórico no qual discutiremos os seguintes temas: Satisfação do discente e Escalas de mensuração de satisfação.

2.1. Satisfação do Discente em Relação ao Ensino.

Lizote, Lana e Verdinelli (2012) definem que as informações sobre os níveis de satisfação, são extremamente importantes, para que as organizações possam administrar com eficácia a manutenção de condições desejáveis, de qualidade de seus produtos ou serviços, bem como dos resultados obtidos junto ao seu público-alvo. Desse ponto, concluímos que a satisfação do discente, é de extrema importância, devido ao fato de verificar os pontos a serem melhorados, e os que já atingiram a satisfação total do discente na instituição.

Alves (2003) afirma que a satisfação dos discentes está ligada ao envolvimento com os professores, administradores, convívio em sala e o ensino oferecido. A satisfação, pelo ensino superior disponível passa não só pela forma de a universidade prestar o serviço, mas também pela percepção sobre o resultado final desse serviço. Scott (1999) define que o monitoramento da satisfação do discente tem como objetivo identificar sua expectativa em relação ao oferecido no curso.

De acordo com Neves e Ramos (2001), no cenário atual, as instituições de ensino superior devem preocupar-se com a manutenção de elevados níveis de satisfação frente aos seus discentes, não devendo limitar-se a serem simples fornecedores de conhecimento, necessitando permanecer atentas para uma sucessiva adaptação das suas estruturas às transformações ocorridas no ambiente. De acordo com Carmo et al. (2012), desta forma, entende-se que ambas as partes serão beneficiadas, pois a instituição resguarda sua imagem de excelência, devido as melhores condições de formação profissional, enquanto os discentes satisfeitos com o ensino de qualidade alcançam a inserção no mercado de trabalho e outros objetivos que os motivaram a continuar a vida acadêmica.

Schreiner (2009) afirma que a satisfação do discente e, por consequência, sua retenção, está intimamente ligada com a forma de que como o discente valoriza a imagem da instituição, bem com a percepção de crescimento intelectual e, por fim, com a perspectiva de futuro no mercado de trabalho.

Segundo Kotler (1998), satisfação é o sentimento de desapontamento ou prazer resultante da comparação entre o desempenho esperado de um produto ou serviço em relação com as expectativas percebidas pelo indivíduo. A aferição da satisfação do ensino é consideravelmente importante na avaliação da eficácia institucional que possibilita às instituições reestruturarem a sua organização, para se adaptarem às necessidades dos estudantes (SCHLEICH, POLYDORO E SANTOS, 2006).

2.2. Escalas de mensuração de satisfação e qualidade nos serviços educacionais.

Alguns modelos de mensuração da satisfação dos discentes foram criados para avaliar a satisfação acadêmica, estes são o *College Student Satisfaction Questionnaire (CSSQ)*, o *Student Satisfaction Inventory (SSI)*, a Escala de Satisfação Acadêmica (ESA) e o Questionário de Satisfação Acadêmica (QSA) e a Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA) (SCHLEICH, POLYDORO E SANTOS, 2006).

De acordo com Schleich, Polydoro e Santos (2006) o *College Student Satisfaction Questionnaire (CSSQ)* trata-se de um instrumento que avalia a satisfação do discente. Baseia-se em seis dimensões iniciais de satisfação com o trabalho e variáveis específicas do ambiente acadêmico como, políticas e procedimentos, condições de trabalho, compensação, qualidade da educação, vida social e reconhecimento (SCHLEICH, POLYDORO E SANTOS, 2006).

De acordo com Schleich, Polydoro e Santos (2006), o modelo *Student Satisfaction Inventory (SSI)* criado pelo Grupo Noel-Levitz, define-se através dos princípios da teoria do consumidor, tendo como propósito uma avaliação anual que indica o grau de satisfação e o nível de importância que os discentes atribuem às áreas de sua experiência acadêmica, sugerindo que as instituições atendem as suas expectativas.

Conforme Schleich, Polydoro e Santos (2006), a Escala de Satisfação Acadêmica constitui em 20 itens no formato cinco pontos de Likert e abrange cinco dimensões principais, enfatizando nas disciplinas para formação, desenvolvimento, docência, estrutura e recursos da instituição.

O Questionário de Satisfação Acadêmico (QSA) criado por Soares, Vasconcelos e Almeida (2002) objetiva-se em aferir o coeficiente de satisfação dos discentes em diferentes aspectos da vida universitária, que se baseiam em 13 itens, com respostas em formato cinco pontos de Likert.

De acordo com Schleich, Polydoro e Santos, 2006 o modelo QSA procura avaliar três dimensões básicas da satisfação dos discentes: social (qualidade das relações estabelecidas com as pessoas dentro e fora do contexto universitário); institucional (infraestrutura, equipamentos e serviços disponíveis na instituição); e curricular (atividades e características do curso no qual os discentes estão inscritos).

A Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA) elaborada pelas autoras Schleich, Polydoro e Santos (2006) trata-se de uma escala, que investiga a satisfação do discente de ensino superior, procurando incluir aspectos importantes para a compreensão de como os estudantes percebem sua satisfação em relação à experiência acadêmica.

Schleich, Polydoro e Santos (2006) considerou cinco dimensões conceituais para esta escala: pessoal, interpessoal, carreira, estudo/curso e institucional, a partir, de uma multiplicidade de aspectos relacionados ao curso, à instituição e as oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional relacionando ao contexto acadêmico. Este instrumento foi composto por 40 itens em formato dos cinco pontos de *Likert* (SCHLEICH, POLYDORO E SANTOS, 2006).

Nesta seção, serão apresentados os métodos e técnicas utilizados para coleta dos dados e o tipo de pesquisa proposto.

2.2. Caracterização da Pesquisa

A pesquisa proposta é classificada como estudo de caso descritivo com abordagem quantitativa para coleta e análise de dados. De acordo com Gil (2008), pesquisa descritiva especifica as características de determinadas populações ou fenômenos, utilizando técnicas como a de coleta de dados, por meio de aplicação de questionários.

Para Mattar (2001), a pesquisa quantitativa busca a validação das hipóteses mediante a utilização de dados estruturados, estatísticos, com análise de um grande número de casos representativos, recomendando um curso final da ação. Ela quantifica os dados e generaliza os resultados da amostra para os interessados.

Na pesquisa quantitativa, a determinação da composição e do tamanho da amostra é um processo no qual a estatística tornou-se o meio principal. Como, na pesquisa quantitativa, as respostas de alguns problemas podem ser inferidas para o todo, então, a amostra deve ser muito bem definida; caso contrário, podem surgir problemas ao se utilizar a solução para o todo (MALHOTRA, 2001).

Neste estudo optamos pela abordagem quantitativa, pois a pesquisa quanti pretende mensurar o nível de satisfação percebido pelo discente em relação ao ensino do curso de administração, utilizando a Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA) proposta pelos pesquisadores Schleich, Polydoro e Santos (2006), que proporciona estudos aprofundados na vida acadêmica através das dimensões e variáveis propostas pela escala, que direciona o foco de análise, proporcionando aferir a satisfação percebida pelo discente no curso.

Logo a seguir estaremos propondo o modelo de análise, que será utilizado na pesquisa. Este modelo é formado por três dimensões conforme definidas pelas autoras Schleich, Polydoro e Santos (2006), nas quais obtivemos as variáveis e o foco de análise de cada uma, como apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 - Modelo de Análise

| Dimensões | Variáveis | Foco de Análise |
|----------------------|---|--|
| Pessoal | Facilidade de relacionamento com os Professores | Analisar o bom relacionamento e acesso dos discentes com os Professores |
| | Motivação de aprendizagem oferecida pelo Professor ao discente | Verificar Resolução das atividades em sala e interesse em atendimentos fora do horário de aula. |
| | Satisfação com a formação acadêmica | Avaliar o reconhecimento do discente em relação ao curso. |
| | Relacionamento com os colegas em sala | Analisar o bom relacionamento com os colegas, na realização de seminários e atividades em sala. |
| | Desenvolvimento do discente no curso. | Verificar se o discente dispõe atenção nas explicações dos Professores e comportamento em sala. |
| | Métodos de Ensino | Avaliar se os Trabalhos e Provas condizem com as matérias lecionadas em sala de aula. |
| Estudo/Curso | Atividades Extras Curriculares | Verificar se são oferecidos minicursos, projetos e pesquisas de extensão aos discentes, palestras que auxiliem no desenvolvimento do curso e discente. |
| | Formação dos Professores | Avaliar se há domínio do professor em relação à didática do curso. Os professores estão capacitados de acordo com as matérias que lecionam. |
| | Didática dos Professores | Analisar se as explicações dos professores são compreensíveis em relação aos conteúdos teóricos e práticos. |
| | Credibilidade do curso oferecido na Instituição | Analisar se a instituição de ensino e o curso são reconhecidos na sociedade. |
| | Acervo a Biblioteca. | Verificar a disponibilidade de livros, acesso dos discentes a biblioteca. |
| Institucional | Laboratório de Informática e ensino. | Verificar a disponibilidade de equipamentos adequados e em quantidade que atende o curso. |
| | Infraestrutura das salas de aulas (Iluminação, Cadeiras, Climatização). | Analisar a estrutura física da sala de aula adequada quanto a instalações físicas, carteiras adequadas. |
| | Disponibilidade de equipamentos audiovisuais. | Averiguar a disponibilidade de Datashow, equipamentos em bom estado para uso. |
| | Limpeza da Instituição | Avaliar se as salas e banheiros em condições higiênicas aceitáveis para uso coletivo. |

Fonte: Elaborado pelo autor a partir da revisão da literatura.

Este modelo visa auxiliar na coleta e tratativa dos dados da pesquisa, a partir de três dimensões: Pessoal, Estudo/Curso e Institucional, que são propostas pela Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA) que de acordo com os autores Schleich; Polydoro e Santos, (2006) auxilia na aferição da satisfação dos discentes.

Conforme o Quadro 01, o Modelo de Análise propõe cinco variáveis para cada dimensão, porém, poderia abordar outras dimensões, como profissional, corpo docente conforme define as autoras Schleich; Polydoro e Santos, (2006), mas para esta pesquisa se torna cabível avaliar apenas as três dimensões que foram escolhidas, pois atende a aferição dos discentes que estão ingressados no curso. Se o objetivo da pesquisa fosse avaliar a satisfação do discente egresso e do docente, seria cabível acrescentar as dimensões profissionais e corpo docente, pois proporcionaria aferir a satisfação do corpo docente, ingressos e egressos no curso.

Os autores Schleich; Polydoro e Santos, (2006), afirmam que a dimensão pessoal esta relacionada à satisfação do discente com a formação, o relacionamento dos professores com os discentes e o desenvolvimento no curso. A dimensão pessoal proposta no Modelo de Análise proporciona a análise das variáveis que trataram o relacionamento dos discentes com os professores e colegas de sala, motivação dos discentes referente ao curso, desenvolvimento do discente no curso e a satisfação com a formação oferecida, assim focando em analisar qual o grau de satisfação dos discentes em relação ao relacionamento do professor quanto a atendimentos, dúvidas em sala de aula, em marcar reuniões fora de sala para atender alguma atividade extra, verificando o reconhecimento do discente quanto o curso, o relacionamento com os demais discentes, em relação à participação de trabalhos em grupos e apresentações, a atenção deste discente no momento das explicações dos professores.

Schleich; Polydoro e Santos, (2006), descrevem que a dimensão Estudo/Curso tem como foco de análise a satisfação com o curso, atividades e características da organização do curso, atividades extracurriculares, atividades que afetam os progressos dos estudantes, competência dos professores e discentes, adequação do currículo, método de ensino.

O modelo de análise proposto apresenta as seguintes variáveis para esta dimensão, os métodos de ensino que são utilizados em sala, as atividades extras curriculares que são oferecidas no curso, a formação e didática dos professores e a credibilidade do curso oferecido na instituição, tendo como foco avaliar se as atividades avaliativas condizem com as matérias lecionadas em sala de aula, a disponibilização de minicursos, projetos e pesquisas de extensão aos discentes, palestras que auxiliem no desenvolvimento do curso e do discente, o domínio dos professores em relação ao conteúdo das matérias do curso e se estão capacitados de acordo com as matérias que lecionam, se o modo com que são explicadas aos discentes é de entendimento tanto na prática quanto na teoria, se a instituição de ensino e o curso são reconhecidos tanto para os discentes quanto na sociedade que a mesma esta inserida.

Para concluir o modelo de análise temos a última dimensão Institucional que se trata das variáveis ligadas a infraestrutura da instituição em relação a salas de aulas, laboratórios, bibliotecas, limpeza dos ambientes utilizados pelos discentes e equipamentos que auxiliam nas aulas. Assim nesta dimensão, o foco de análise se concentra na verificação do acesso e disponibilidade aos discentes e materiais didáticos necessários no curso para realização de trabalhos e atividades, a disponibilidade de equipamentos adequados para realização das aulas conforme proposto pelos professores em laboratórios de ensino, e em quantidade que atende o curso, se as salas de aula proporcionam carteiras, iluminação e ventilação adequadas, se os discentes estão satisfeitos quanto a esta estrutura, se as salas e banheiros estão em condições higiênicas aceitáveis para uso coletivo e se os equipamentos em sala de aula são disponíveis, para facilitar nas explicações dos conteúdos.

De acordo com estas dimensões e suas variáveis, possibilitara aferir a satisfação e a qualidade do curso de Administração da Universidade Federal de Uberlândia – *Campus Pontal*. A seguir apresentamos de que maneira os dados serão coletados para análise que foi proposta.

3. Metodologia

O questionário estruturado, instrumento utilizado para fins de coleta de dados, foi construído a partir das categorias propostas na Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA), elaborado pelos pesquisadores (SCHLEICH; POLYDORO e SANTOS, 2006).

O instrumento foi composto por 30 itens em uma escala tipo Likert de cinco pontos, cuja gradação varia entre os extremos: (1) Nada satisfeito e (5) Totalmente satisfeito. Segundo as autoras Schleich; Polydoro e Santos, (2006), a escala ESEA considera cinco dimensões conceituais para avaliação da satisfação: pessoal, interpessoal, carreira, estudo/curso e institucional, e para fins deste estudo serão usadas apenas três dimensões da escala ESEA a) pessoal, b) estudo/curso e c) institucional, pois já atende cabalmente o objetivo da pesquisa que é aferir os discentes ingressos no curso.

3.1. Amostra

Neste estudo optamos pela amostra probabilística intencional, pois se analisou a amostra de elementos convenientes, que para a pesquisa foram os discentes do curso de Administração, que totalizam em 174 discentes (Informação do Sistema de Gestão da UFU) sendo entrevistados os discentes de todos os períodos, tendo como margem de erro de 0,05 ou 5% de erro com um grau de confiança de 95%, assim os números de questionários que foram respondidos tornando a análise dos dados confiável sem viés, totalizaram em uma amostra de 120 pesquisados num universo de 174 discentes, do Curso de Administração – *Campus Pontal*.

3.2 Tratamento dos Dados

Após aplicação do questionário de teste-piloto, a cinco discentes, tendo apenas um com observação, que foram corrigidos e aplicados os questionários estruturados de acordo com as variáveis do Modelo Análise. Assim foram coletados os dados junto à amostra selecionada, no período de Janeiro de 2017 a Fevereiro de 2017, estes foram tratados e tabulados com ajuda do software *SPSS versão 21.0.*, a partir das três dimensões da escala ESEA. Sendo analisada no Software Correlação de Pearson, análise de Frequência e Porcentagem dos dados coletados.

Para Moore (2007, apud FIGUEIREDO FILHO; JÚNIOR; 2009, p. 118), “A correlação mensura a direção e o grau da relação linear entre duas variáveis quantitativas”. O coeficiente de correlação de Pearson (r) é uma medida de associação linear entre variáveis. De acordo com o Moore (2007, apud FIGUEIREDO FILHO; JÚNIOR; 2009, p. 118), o coeficiente de correlação Pearson (r) varia de -1 a 1. O sinal indica direção positiva ou negativa do relacionamento e o valor sugere a força da relação entre as variáveis.

Moore (2007, apud FIGUEIREDO FILHO; JÚNIOR; 2009, p. 118), define que uma correlação perfeita (-1 ou 1) indica que o escore de uma variável pode ser determinado exatamente ao se saber o escore da outra. No outro oposto, uma correlação de valor zero indica que não há relação linear entre as variáveis. Desta forma a correlação de Pearson contribui para analisar a correlação entre as variáveis aplicadas na pesquisa.

De acordo com Anderson, Sweeney e Williams (2007, p.24) a distribuição de frequência mostra o número de itens de cada uma das diversas classes não sobrepostas. No qual se divide em dois tipos de frequência sendo a Relativa que equivale à fração ou proporção dos itens

pertencentes a uma classe e a Frequência Percentual que corresponde à porcentagem de cada classe.

Permitindo a pesquisa, uma real, aferição dos dados coletados e dos resultados obtidos, no qual servirão de base para análise destas funções. Assim proporcionou a real mensuração da satisfação do discente ao ensino oferecido pelo curso de Administração.

Na próxima seção será apresentado e discutido os resultados das análises de frequência e correlação, que proporcionou à pesquisa responder se os discentes estão satisfeitos com o ensino do curso de Administração.

4. Apresentação e Discussão dos Resultados

Os questionários (n=120) foram distribuídos aleatoriamente e por conveniência aos estudantes do curso de Administração. Destes, 120 foram retornados, representando uma taxa de retorno de 100%. Dos questionários coletados, não se teve questionário invalidado para a pesquisa por erros de preenchimento. Os questionários úteis, embora apresentassem algumas omissões, não pôs em causa a validade dos resultados alcançados, por não impactar nas variáveis determinantes para análise dos dados.

4.1. Aferição do nível de satisfação do discente do curso de Administração da Universidade Federal de Uberlândia no *Campus Pontal*.

Nesta etapa do estudo, buscamos atender responder a pergunta problema da pesquisa, aferir o nível de satisfação do discente ingresso no curso de administração em relação ao ensino.

Os próximos tópicos serão discutidos cada dimensão com suas respectivas variáveis e foco de análise, analisando as convergências e divergências entre as variáveis de cada dimensão estudada, e que nos auxiliou na conclusão da pesquisa.

4.1.1. Breve perfil demográfico dos discentes pesquisados

O perfil dos discentes foi segregado apenas em sexo, sendo que dos (n=120) pesquisados, 75 são do sexo feminino representando uma taxa 62,5% do total de questionários, enquanto os outros 45 pesquisados do sexo masculino representando uma taxa de 37,5% do total de questionários aplicados.

4.1.2. Percepção dos discentes em relação à satisfação do ensino nas dimensões pessoal, estudo/curso (acadêmica) e institucional.

Tabela 2 - Frequência Percepção do discente em relação à Dimensão Pessoal (2017)

| Variáveis | Totalmente Insatisfeito | Parcialmente Insatisfeito | Neutro | Parcialmente Satisfeito | Totalmente Satisfeito | Total |
|--|-------------------------|---------------------------|--------|-------------------------|-----------------------|-------|
| Facilidade de relacionamento com os professores. | 0,8% | 2,5% | 8,3% | 40,0% | 48,3% | 100% |
| Desenvolvimento do Discente no Curso. | 0% | 3,3% | 19,2% | 41,7% | 35,8% | 100% |
| Satisfação com a formação acadêmica | 0,8% | 5% | 19,2% | 48,3% | 26,7% | 100% |
| Relacionamento com os colegas em sala. | 0% | 8,3% | 23,3% | 38,3% | 30,0% | 100% |

Fonte: Dados da Pesquisa, 2017.

A análise de frequência exposta na Tabela 2 mostra que os discentes estão satisfeitos no que concerne à dimensão “Pessoal”. Especificamente em relação às variáveis constituintes dessa dimensão destaque para a variável “facilidade de relacionamento com os professores”, na qual se evidencia que 48,3% dos discentes estão satisfeitos em relação ao relacionamento com os

professores, corroborando o estudo realizado por Alves (2003), na qual afirma no seu estudo que o relacionamento do discente com os professores influencia na satisfação destes.

Outra variável em destaque na dimensão “Pessoal” é a variável “desenvolvimento do discente no curso”, neste item os dados demonstram que 41,7% dos discentes estão parcialmente satisfeitos e 35,8% totalmente satisfeitos em relação a esta variável, revelado assim, que 77,5% dos discentes da pesquisa se consideram satisfeitos em relação ao seu “desenvolvimento no curso”, sustentando estudos de Carmo et al. (2012) cuja pesquisa demonstra que o desenvolvimento do discente no curso implica na sua satisfação.

Em relação à variável “satisfação com a formação acadêmica” a análise de frequência, revela que 48,3% dos discentes estão parcialmente satisfeitos e 35,8% totalmente satisfeitos, assim inteirando em 84,1% dos discentes estão satisfeitos com a formação acadêmica oferecida pelo curso de Administração da instituição pesquisada. Finaliza-se a análise da dimensão “pessoal” com ponderações em relação a variável “relacionamento com os colegas em sala”, nesse ponto, concluiu-se que de acordo com os dados que 38,3% dos discentes estão parcialmente satisfeitos e 30% dos discentes consideram-se totalmente satisfeitos, representando ao todo 68,3% de satisfação em relação a variável “relacionamento com os colegas em sala”.

Portanto, os dados apresentados na dimensão “Pessoal” evidenciam que a percepção dos discentes com o ensino é satisfatória, com três variáveis desta dimensão apresentando satisfação parcial. Na próxima tabela apresentaremos os resultados e discutiremos os achados das variáveis relacionadas à dimensão “Estudo/Curso”, com a finalidade de aferir a percepção dos discentes em relação a esta dimensão.

Tabela 3 Frequência - Percepção discente em relação à Dimensão Estudo/Curso (2017).

| Variáveis | Totalmente Insatisfeito | Parcialmente Insatisfeito | Neutro | Parcialmente Satisfeito | Totalmente Satisfeito | Total |
|--|-------------------------|---------------------------|--------------|-------------------------|-----------------------|-------|
| Formação dos Professores | 0% | 6,7% | 13,3% | 59,2% | 20,8% | 100% |
| Atividade Extracurricular. | 6,7% | 14,2% | 25,0% | 38,3% | 15,8% | 100% |
| Credibilidade do curso oferecido na instituição. | 2,5% | 7,5% | 19,2% | 34,2% | 36,7% | 100% |
| Métodos de ensino. | 1,7% | 0,8% | 6,7% | 55,8% | 35,0% | 100% |
| Didática dos professores. | 0% | 1,6% | 7,5% | 54,2% | 36,7% | 100% |

Fonte: Dados da Pesquisa, 2017.

Em relação à Dimensão “Estudo/Curso”, nota-se nas análises de frequência expostas na Tabela 3, que a maioria dos discentes está satisfeito com as propostas acadêmicas do curso. Afunilando a análise percebe-se que na variável “formação dos professores”, 59,2% dos discentes está parcialmente satisfeitos e 20,8% dos discentes em totalmente satisfeitos, com um *score* de 80% de discentes satisfeitos em relação à variável “formação dos professores”. Outra variável importante da dimensão “Estudo/Curso” avaliada foi a “atividade extracurricular” na qual nota-se que apesar de 25% dos discentes serem neutros neste quesito, 54,1% dos discentes estão satisfeitos, concluindo dessa forma, que embora essas atividades não pertencerem ao currículo normal do curso, fazem parte da vida acadêmica e os discentes estão satisfeitos com a realização de atividades extracurriculares do curso.

Já a variável “credibilidade do curso oferecido na instituição” ainda na dimensão “Estudo/Curso” mostrou que 36,7% estão satisfeitos e 34,2% dos discentes estão parcialmente satisfeitos com a confiabilidade do curso, no que podemos inferir que 70,9% dos discentes do curso acreditam na credibilidade do curso. A variável “métodos do ensino” revelou que 55,8% dos discentes estão parcialmente satisfeitos e 35% totalmente satisfeitos, resultando em 90,8% dos discentes satisfeitos em relação aos métodos de ensino/aprendizagem propostos pelo

curso, inclusive, com a didática dos professores que alcançou o nível de 90,9% de aceitação corroborando, assim, com a satisfação do ensino oferecido pelo curso.

Conclui-se que, em relação aos dados apresentados na dimensão “Estudo/Curso”, denota-se que a percepção majoritária dos discentes é que a qualidade do ensino ofertado no curso é satisfatória. Apesar de uma variável “Atividade extracurricular” ser considerado na percepção dos discentes neutra, a mesma não influenciou nos resultados, visto que o grau de satisfação neste item em específico superou a neutralidade da percepção dos discentes em relação à mesma, pois as outras resultaram em satisfação superior a 70%.

Tabela 4 Frequência - Percepção discente em relação à Dimensão Institucional (2017)

| Variáveis | Totalmente Insatisfeito | Parcialment e Insatisfeito | Neutro | Parcialmente Satisfeito | Totalmente Satisfeito | Total |
|---|-------------------------|----------------------------|--------------|-------------------------|-----------------------|-------|
| Acervo a biblioteca. | 0% | 5,0% | 6,7% | 33,3% | 55,0% | 100% |
| Infraestrutura das salas. | 1,6% | 4,2% | 8,3% | 39,2% | 46,7% | 100% |
| Disponibilidade de equipamentos audiovisuais. | 0,8% | 5,8% | 4,2% | 37,5% | 51,7% | 100% |
| Laboratório de Informática e Ensino. | 8,3% | 13,3% | 30,8% | 29,2% | 18,3% | 100% |
| Limpeza da instituição. | 1,7% | 5,8% | 10,0% | 31,7% | 50,8% | 100% |

Fonte: Dados da Pesquisa, 2017.

A dimensão “Institucional” enfatiza que os aspectos estruturais das salas, bibliotecas, laboratórios de ensino, e limpeza impactam diretamente na qualidade dos cursos de uma instituição de ensino sendo ela pública ou privada. Nesta dimensão as análises de frequência revelaram que os discentes estão satisfeitos, com as variáveis que integram a dimensão institucional. Ao avaliarmos detidamente as variáveis que integram a dimensão “Institucional”, percebe-se que 55,0% dos discentes estão totalmente satisfeitos e 33,3% parcialmente satisfeito em relação a variável “acervo a biblioteca” representada, portanto, por um score de 88,3% dos discentes satisfeitos, com a infraestrutura bibliotecária da instituição de ensino analisada.

Em relação à variável “infraestrutura das salas” os dados indicam que 46,7% dos discentes totalmente satisfeitos e 39,2% parcialmente satisfeitos, com a “infraestrutura das salas” que influencia diretamente na satisfação dos discentes.

Outras variáveis estudadas como a “disponibilidade de equipamentos audiovisuais” e “laboratório de informática e ensino” indicam satisfação, 51,7% e 47,5% de discentes respectivamente.

Por fim, a variável “limpeza da instituição” indicou dados positivos em relação à satisfação dos discentes, totalizando em 50,8% totalmente satisfeitos e 31,7% parcialmente satisfeitos, com *score* total de 82,5% de satisfação dos discentes para a variável da dimensão “Institucional”. Em suma os dados mostram que, a percepção do discente em relação ao ensino ministrado pelo curso de Administração da instituição pesquisada, é satisfatória.

No próximo capítulo discutiremos as convergências e divergências entre variáveis, das dimensões definidas na pesquisa “Pessoal, Estudo/Curso e Institucional”, verificando a correlação entres as dimensões e como essas variáveis se influenciam mutuamente.

4.1.3. Explicando convergências e divergências entre as dimensões.

De acordo com as análises de correlação entre as variáveis das dimensões pesquisadas, possibilitou que identificássemos as convergências e divergências entre as variáveis.

Ressalta-se que de acordo com os dados apresentados no apêndice A, as dimensões “Pessoal” e “Estudo/Curso” se impactaram mutuamente, pois as correlações das variáveis que representam esta informação apresentaram correlação forte com tendência próxima à +1, que corrobora com a influência que a dimensão “Pessoal” tem sobre a dimensão “Estudo/Curso”, assim deduz, que se a percepção dos discentes em relação às variáveis da dimensão “Pessoal” é satisfatória, para a dimensão “Estudo/Curso” também será satisfatória.

Nas análises de correlação das dimensões “Pessoal” e “Institucional” os resultados mostraram que são significativos, conforme no apêndice C, porém com tendência fraca a correlação positiva. Desta maneira nos resultados obtidos as correlações dessas variáveis pessoais e institucionais, tiveram resultados positivos, mas não como as das variáveis das dimensões “Pessoal e Estudo/Curso”, estando evidenciado resultado distante de +1.

Os resultados obtidos na correlação das dimensões, “Institucional” e “Estudo/Curso”, apêndice B, mostram que as duas dimensões também possuem correlação, porém não são tão próximas a +1, quanto as dimensão “Pessoal e Estudo/Curso”, quando relacionadas entre si, resulta que provável, a satisfação da instituição intervenha na satisfação do discente em relação ao que é oferecido no ensino do curso.

Após análise e avaliação de cada dimensão, comprovou-se que há correlação forte positiva entre as dimensões pessoais e curso, e que quando se correlaciona a dimensão institucional com as outras dimensões a tendência também é positiva, porém não tão próxima a +1.

Na seção a seguir apresentaremos as considerações dos resultados obtidos nas análises que foram discutidas para responder a pergunta problema da pesquisa e propor novos estudos que possa aprofundar na aferição da qualidade do curso pesquisado e da instituição.

5. Considerações Finais e Recomendações

Neste estudo buscou-se avaliar o nível da satisfação dos discentes em relação ao ensino do curso de administração da Universidade Federal de Uberlândia *Campus* Pontal aplicando o modelo de análise adaptado da Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA) onde foram selecionados para fins da aferição desta pesquisa a dimensão Pessoal, Estudo/Curso e Institucional, e as respectivas variáveis que auxiliaram nos achados finais.

Um dos principais achados da pesquisa foi de que a dimensão institucional teve influências positivas na percepção dos alunos sobre a qualidade das salas de aulas, bibliotecas, equipamentos audiovisuais e outros aspectos referentes à instituição. Em contrapartida também se considerou que apesar das variáveis da dimensão institucional apresentar maior grau de satisfação, as variáveis das dimensões **Pessoais** e **Estudo/Curso**, também mostram que o discente possui percepção satisfatória com ensino e qualidade do curso de Administração oferecido pela Universidade Federal de Uberlândia no *Campus* Pontal.

Com base nos resultados discutidos na pesquisa, apresentam um *score* superior a 70% como demonstrado nas análises de frequência das variáveis das dimensões, indicando que os discentes percebem que a qualidade do curso de administração atende as suas expectativas e necessidades, por consequência é um curso de satisfatória qualidade, deste modo, os discentes recomendam a instituição de ensino e o curso que frequentam aos outros membros da comunidade tijuicana.

E como estratégia para a melhoria do curso recomenda-se o melhoramento das condições de ensino e aprendizagem em salas de aulas, a introdução de mecanismos que permitam uma maior interação entre os diversos intervenientes no processo e melhoramento dos sistemas de resolução de conflitos e o melhoramento do atendimento ao discente pelo corpo docente extraclasse através de atendimentos em horários extras e a constantes ações de formação e capacitação em metodologias de ensino do corpo docente.

A pesquisa poderá proporcionar novos estudos neste campo, especialmente sobre a importância de atividades extracurriculares no curso, novos métodos de ensino para a administração, melhoria da didática dos professores. Abrindo espaço para estudos que possam identificar e analisar estas variáveis mais detidamente no futuro, contrapondo o porquê da satisfação parcial nestas variáveis especificamente.

Referências

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

ANDERSON, David R.; SWEENEY, Dennis J.; WILLIAMS, Thomas A. **Estatística Aplicada à Administração Aplicada**. 2. ed. São Paulo: Thomson Learning, 2007. 597 p.

BANDEIRA, M. L. et al. **Avaliação da qualidade da pós-graduação: construção e validação de um instrumento de pesquisa**. Balas - Latin America's New Millennium - Proceedings - 1999. p. 48-56.

CARMO, Ygor Angelim do et al. **Análise de Satisfação dos Alunos da faculdade de estudos sociais da universidade federal do Amazonas**. In: Congresso Virtual Brasileiro, 9., 2012, Internet. Convibra. Internet: Convibra, 2012. p. 1 - 15. Disponível em: <<http://www.convibra.com.br/artigo.asp?ev=20&id=4968>>. Acesso em: 10 jan. 2017.

CUNHA, Jacqueline Veneroso Alves da et al. Quem está ficando para trás? Uma Década de Evasão nos Cursos Brasileiros de Graduação em Administração de Empresas e Ciências Contábeis. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, Digital, v. 9, n. 2, p.124-142, jun. 2015. Trimestral. Disponível em: <<http://www.repec.org.br/index.php/repec/article/viewFile/1141/1044>>. Acesso em: 21 out. 2015.

FIGUEIREDO FILHO, Dalson Britto; SILVA JÚNIOR, José Alexandre da. **Desvendando os Mistérios do Coeficiente de Correlação de Pearson**. 2009. Disponível em: <<https://periodicos.ufpe.br/revistas/politicohoje/article/view/3852/3156>>. Acesso em: 18 maio 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. 1998.

LIZOTE, Suzete Antonieta; LANA, Jeferson; VERDINELLI, Miguel Angel. **Satisfação dos Alunos em Cursos de Pós-graduação Lato Sensu: Influência do Gênero nas Estratégias Administrativas das Instituições de Ensino Superior**. 2012. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/10216100.pdf>>. Acesso em: 17 out. 2015.

MALHOTRA, Naresh K. et al. **Introdução a Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

MATTAR, Fauze N.. **Pesquisa de Marketing**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

- MEZOMO, J.C. **Gestão da qualidade na escola: princípios básicos**. São Paulo: Terra. 1994.
- MOORE, D. S. **The Basic Practice of Statistics**. New York, Freeman, 2007.
- NEVES, Adriane Bayerl; RAMOS, Cleber Fagundes. A imagem das instituições de ensino superior e qualidade do ensino de graduação: a percepção dos acadêmicos do curso de administração. In: Encontro Nacional dos Cursos de Graduação em Administração, 12, São Paulo, 2001. São Paulo: ENANGRAD, 2001. CD-ROM.
- OLIVEIRA Romualdo Portela de; ARAUJO, Gilda Cardoso de. Qualidade do ensino: uma nova dimensão da luta pelo direito à educação. **Revista Brasileira de Educação**, n.28, Jan /Fev /Mar /Abr 2005.
- SCHLEICH, Ana Lúcia Righi; POLYDORO, Soely Aparecida Jorgeual; SANTOS, Acácia Aparecida Angeli dos. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Avaliação Psicológica**, 2006, v., n.1, p. 11-20
- SCHREINER, L. A. **Linking Student Satisfaction and Retention**. In. Noel-Levitz, 2009.
- SCOTT, S.V. **The Academic as Service Provider: Is the Customer ‘always right’?** Journal of Higher Education Policy and Management, 21 (2), 193-202, 1999.
- SOARES, A. P. C., VASCONCELOS, R. M., ALMEIDA, L. S. (2002). **Adaptação e Satisfação na Universidade: Apresentação e validação do Questionário de Satisfação Acadêmica**. Contextos e dinâmica da vida acadêmica, Guimarães: Universidade do Minho, 153-165.
- SOUSA, José Vieira de. Qualidade na Educação Superior: Lugar e Sentido na Relação Público-Privado. **Cadernos Cedes**, Campinas, v. 29, n. 78, p.242-256, maio 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v29n78/v29n78a07.pdf>>. Acesso em: 02 jun. 2014.

APÊNDICE A - Correlação de Pearson Dimensão Pessoal e Estudo/Curso

| | | Dimensão Estudo/Curso |
|------------------|---------------------|-----------------------|
| Dimensão Pessoal | Pearson Correlation | 0,612** |
| | Sig. (2-tailed) | 0,000 |
| | N | 120 |

APÊNDICE B – Correlação de Pearson Dimensão Institucional e Estudo/Curso

| | | Dimensão Estudo/Curso |
|------------------------|---------------------|-----------------------|
| Dimensão Institucional | Pearson Correlation | 0,361** |
| | Sig. (2-tailed) | 0,000 |
| | N | 120 |

APÊNDICE C – Correlação de Pearson Dimensão Institucional e Pessoal

| | | Dimensão Pessoal |
|------------------------|---------------------|------------------|
| Dimensão Institucional | Pearson Correlation | 0,298** |
| | Sig. (2-tailed) | 0,001 |
| | N | 120 |