

Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO: UM ESTUDO COM INGRESSANTES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE UMA UNIVERSIDADE FEDERAL

SATISFACTION'S EVALUATION: A STUDY WITH FRESHMAN OF ADMINISTRATION COURSE OF A FEDERAL UNIVERSITY

Tamires Silva da Silva, Marta Olívia Rovedder de Oliveira e Taís Cristina Grings

RESUMO

Nos últimos anos, houve uma elevação da demanda por cursos de nível superior, conseqüentemente ocorreu a multiplicação de instituições com o intuito de atender a essa demanda. Essas instituições de ensino estão preocupando-se não somente com as competências e habilidades dos egressos frente ao mercado de trabalho, mas também com a satisfação dos acadêmicos em relação à experiência educacional. O presente estudo procurou investigar características dos respondentes, como idade, escolaridade dos pais, experiência profissional e existência de atividade extracurricular, identificar pontos que influenciam a satisfação ou insatisfação dos mesmos e propor melhorias. Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório, onde estudantes do 2º semestre do curso de Administração participaram de um grupo focal. Após, a entrevista foi transcrita e os dados submetidos à análise de conteúdo. Os resultados apontaram sete principais aspectos geradores de satisfação e seis principais de insatisfação nos acadêmicos, além de sugestões de melhoria ao curso propostas pelos entrevistados.

Palavras-chave: Satisfação. Ingressantes. Administração.

ABSTRACT

In the last years, there was a rise in demand for upper-level courses, consequently there was a rise in the number of institutions in order to meet this demand. These educational institutions are worrying not only with the skills and abilities of graduates to enter in the labor market, but also with the satisfaction of academics regarding the educational experience. This study aimed to investigate the characteristics of respondents, such as age, parental education, work experience and existence of extracurricular activity, identify points that influence the satisfaction or dissatisfaction of them and propose improvements. For this, was realized a qualitative research, exploratory, where students of the second semester of Administration course participated in a focus group. After, the interview was transcribed and the data submitted to content analysis. The results showed seven main generating aspects of satisfaction and six main aspects of dissatisfaction in academics, as well as suggestions for the course's improvement proposed by respondents.

Keywords: Satisfaction. Freshman. Management.

1. Introdução

Nos últimos anos foi possível perceber um aumento na demanda por cursos de nível superior. Essa população universitária caracteriza-se pela heterogeneidade em aspectos como expectativas, classe social, faixa etária, gênero, objetivos, trajetória acadêmica anterior, etc. Diante desse panorama, houve a multiplicação de instituições com o intuito de atender a essa demanda (SCHLEICH, POLYDORO, SANTOS, 2006). Atualmente, as instituições de ensino superior estão preocupando-se não somente com as exigências da sociedade no que se refere às competências e habilidades dos egressos, mas também, em relação ao que os acadêmicos sentem sobre a sua experiência educacional (ABDULLAH, 2006).

A satisfação dos estudantes deve ser particularmente relevante para o curso de graduação em administração, pois se trata de um curso que apresenta alta demanda e baixos custos por aluno, permitindo um considerável surgimento de cursos de administração no país (PROVINCIALI et al., 2005).

A escolha da universidade alvo da presente pesquisa justifica-se pelo prestígio que a mesma possui perante a comunidade acadêmica, tendo obtido cinco estrelas na avaliação de cursos superiores realizada pelo Guia do Estudante (GE) em 2014. Nesse contexto, o trabalho tem como objetivo geral avaliar a satisfação dos alunos ingressantes com o curso de Administração. Entre os objetivos específicos estão: (I) Investigar características dos respondentes, como idade, escolaridade dos pais, experiência profissional e existência de atividade extracurricular; (II) Identificar os fatores geradores de satisfação ou insatisfação e (III) Propor melhorias na qualidade do curso.

2. Referencial Teórico

Neste tópico, a partir de uma revisão da literatura serão abordados alguns conceitos referentes à satisfação de estudantes de IES e enumerados alguns fatores capazes de influenciar essa satisfação. Em um segundo momento, irá se tratar da relevância da avaliação no ensino e do tema qualidade. Por fim, será discutido o papel das instituições de ensino superior frente ao mundo do trabalho.

2.1. Compreendendo a satisfação em estudantes de IES

Segundo Johnson *et al.* (2001) a satisfação do consumidor é uma avaliação realizada por ele, a partir de sua experiência com um produto ou serviço. Ou seja, a satisfação é o resultado de um processo onde o consumidor tem expectativas com relação ao desempenho do produto/serviço. Kotler (1998) afirma que a relação entre expectativas e desempenho é que irá determinar o nível de satisfação.

A mensuração da satisfação dos alunos pode contribuir com o planejamento e melhoria dos programas e serviços ofertados a eles, elevando, dessa forma, a eficácia do processo educacional (SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006). Complementando essa abordagem, Walter, Tontini e Domingues (2006, p. 7) afirmam que:

A identificação de como o desempenho dos diferentes atributos da IES e de seus cursos afeta a satisfação dos alunos torna-se crítico para o planejamento das atividades de melhoria e manutenção da instituição. Devido principalmente às características de intangibilidade e simultaneidade, a mensuração do desempenho dos diferentes atributos deve, necessariamente, envolver a percepção do cliente, isto é, dos alunos.

Souza, Alves e Buss (2008) definiram cinco fatores principais capazes de influenciar positivamente a satisfação de acadêmicos e outros dois fatores que influenciam negativamente a satisfação dos discentes, como estruturado no quadro nº 1:

Quadro 1: Fatores que influenciam positiva e negativamente a satisfação de estudantes de IES.

Fatores que influenciam positivamente a satisfação dos estudantes de IES	Autores
Amigos do grupo	Mahenthiran e Rouse (2000)
Identificação pessoal com a área e aspectos externos ao aluno	Bardagi, Lassance e Paradiso (2003)
Boa resposta às necessidades em geral dos estudantes e bom nível da educação	Petruzzellis, D'uggento e Romanazzi (2006)
Habilidades e conhecimentos dos professores e material de leitura	Douglas, Douglas e Barnes (2006)
Percepção do ensino como algo proveitoso	Douglas, McClelland e Davies (2008)
Fatores que influenciam negativamente a satisfação dos estudantes de IES	Autores
Desapontamento com a má organização e falha geral em atender expectativas	Petruzzellis, D'uggento e Romanazzi (2006)
Disponibilidade e prontidão para responder do corpo docente	Douglas, Douglas e Barnes (2006)

Fonte: Adaptado de Souza, Alves e Buss (2008).

A satisfação pode variar significativamente com o tempo, pois está relacionada com a percepção do aluno, que como pode ser conceituada como a maneira de visualizar a realidade no cotidiano e formar juízos de valor baseados nas ações, discursos, gestos, normas e comportamentos de funcionários, direção e professores (CAMARGOS, CAMARGOS, MACHADO, 2006). Pode-se concluir, portanto, que a avaliação não é estática, pois os estudantes reavaliam constantemente suas opiniões anteriores com base em novas informações.

2.2. Qualidade do serviço educacional superior

Em âmbito global, numerosos são os estudos referentes à qualidade nos serviços educacionais, essencialmente no ensino superior. Esta vasta gama de pesquisas indica a relevância do tema qualidade na educação em nível mundial e não apenas no Brasil, afinal, um dos objetivos principais das instituições de ensino superior é ofertar aos estudantes um serviço de alta qualidade que ultrapasse a dimensão do trabalho didático (MAINARDES et al. 2010, BARBOZA et al. 2014).

Para Gadotti (2013) a qualidade na educação não pode ser medida pela reprodução dos conteúdos aprendidos, mas pela criação de conhecimentos, que só pode ser conquistada pela pesquisa, leitura e reflexão. O processo educacional configura-se como uma tarefa árdua e o desafio não reside simplesmente na avaliação institucional ou na mensuração da qualidade através dos exames nacionais realizados pelos alunos, mas pelo fato de a educação também tratar-se de uma responsabilidade social de formação de cidadãos com visão crítica da realidade (JACOB, 2003).

O conceito de qualidade da educação passa a englobar diversas dimensões justificando e fundamentando atividades como inovações, reformas, projetos de pesquisa e congressos profissionais ou científicos, pois sendo a qualidade o objetivo dessas atividades, ela não pode ser contestada, visto que uma educação superior de qualidade é o desejo de todos (JACOB, 2003).

2.3. A Relevância das avaliações

As avaliações sempre existiram no contexto educacional brasileiro, pode-se citar a avaliação de docentes, de escolas, de cursos superiores, a avaliação da aprendizagem dos discentes, das políticas e programas educacionais, etc. Nas pesquisas referentes às políticas de avaliação educacional a novidade reside nos seguintes questionamentos: Como ela está sendo realizada, ou melhor, como deveria? Quem avalia e com quais intenções? Também procura-se levantar as consequências desses processos avaliativos. (BRANDALISE, 2012).

Fatores como a crescente demanda, a escassez de recursos, a variedade de opções, as transformações ocorridas na educação superior entre outros, contribuíram para que a avaliação se tornasse indispensável na compreensão das características, desenvolvimento e consequências de todos os elementos que a constituem e exercem influência sob as instituições de ensino. A avaliação engloba discussões sobre a eficácia dos processos, a qualidade dos insumos, os resultados, a profissionalização, o reconhecimento de programas dentre outros pontos inerentes ao processo educacional. (JACOB, 2003).

3. Método

A presente pesquisa é do tipo qualitativa, pois busca examinar aspectos mais profundos e subjetivos do tema em estudo (DIAS, 2001). Quanto aos objetivos a pesquisa é exploratória.

3.1. Grupo focal

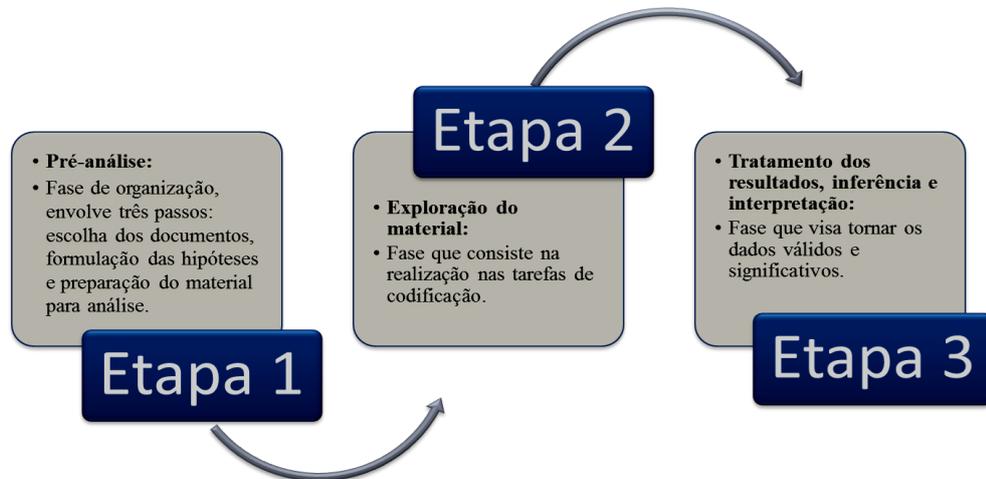
O método escolhido foi o grupo focal que pode ser definido como um grupo de discussão informal e de tamanho reduzido, com o propósito de obter informações de caráter qualitativo em profundidade. O moderador é quem conduz a discussão, levantando assuntos identificados num roteiro de discussão e usa técnicas de investigação para buscar opiniões, experiências, ideias, observações, preferências, necessidades e outras informações. Ele incentiva a participação de todos, evitando que um ou outro tenha predomínio sobre os demais (GOMES, BARBOSA, 1999).

Ao todo, foram convidados 16 alunos do 2º semestre do curso de Administração diurno, sendo que destes, 7 alunos compareceram ao grupo focal. A entrevista foi gravada em áudio no dia 28 de outubro de 2014 com duração aproximada de 44 minutos

3.2. Análise de conteúdo

Optou-se pela análise de conteúdo como técnica de análise dos dados no presente estudo. Segundo Bardin (1977) trata-se de um conjunto de técnicas de análise de comunicação que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. Pode-se afirmar que a intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção; esta inferência, por sua vez, recorre a indicadores (quantitativos ou não). A partir do tratamento das mensagens que manipula, o analista infere, ou seja, deduz de maneira lógica conhecimentos sobre o emissor da mensagem ou sobre o seu meio.

Figura 1: Fases da Análise de Conteúdo.



Fonte: Bardin, 1977, p. 95.

4. Resultados

Este tópico é constituído pela descrição das características do grupo de respondentes e em um segundo momento pela análise de conteúdo dos dados.

4.1. O grupo de respondentes

O grupo de respondentes foi composto por seis alunos do gênero masculino e uma do feminino, com idades entre 17 e 19 anos. Quanto à naturalidade, dois respondentes eram naturais de Santa Maria e os demais de cidades próximas, como São Gabriel, Erechim, Santa Cruz do Sul e Santiago, exceto um respondente, natural de Tramandaí. Eles foram questionados quanto à experiência profissional, existência de atividade extracurricular e escolaridade dos pais. Todos os entrevistados possuíam alguma experiência profissional e apenas três respondentes desempenhavam atividade extracurricular. Observou-se que a maioria dos pais dos entrevistados tinha ensino superior completo, incluindo mais de uma graduação, houve apenas um caso de pais com ensino médio incompleto.

4.2. Análise e interpretação dos dados

Neste tópico será apresentada a frequência das palavras, obtida através do software NVIVO e após a análise de conteúdo que propiciou a criação das categorias iniciais, intermediárias e finais.

4.2.1. Frequência das Palavras

Por meio da análise da transcrição, tornou-se possível destacar as palavras que mais se repetiram durante a entrevista do grupo focal, conforme a figura 1:

Figura 2 – Frequência de palavras



Fonte: Obtida por meio do software NVIVO

4.2.2. Análise de conteúdo realizada a partir do grupo focal

A partir da análise de conteúdo, elaboraram-se categorias iniciais, intermediárias e finais, como representado no quadro 2:

Quadro 2: Categorias iniciais, intermediárias e finais.

Categorias Iniciais	Categorias Intermediárias	Categorias Finais
1. Biblioteca	a) Infraestrutura e suporte oferecido aos acadêmicos	I) Ambiente de apoio ao aprendizado
2. Restaurante Universitário		
3. Prédio 74C		
4. Secretaria do Curso		
5. Metodologia empregada em sala de aula	b) Corpo Docente	II) Análise do Curso
6. Interesse/ disposição dos professores em sanar dúvidas dos alunos		
7. Relacionamento entre os discentes	c) Corpo Discente	
8. Relacionamentos com alunos de outros cursos		
9. Imagem da IES perante a comunidade	d) Imagem da Instituição	
10. Influência da imagem no processo de escolha do curso		
11. Preparação proporcionada pela Universidade para inserção no mercado de trabalho	e) Qualidade da Instituição frente ao mercado de trabalho	

12. Receptividade do mercado em relação aos alunos do curso		
13. Oportunidades acadêmicas extracurriculares	f) Uso do tempo extra.	
14. Disposição/preensão dos discentes em participar de atividades extracurriculares		
15. Distribuição das disciplinas na grade curricular	g) Grade curricular	
16. Pré-requisitos		

Fonte: Elaborado pelos autores.

4.2.3. Categorias Iniciais

As 16 categorias iniciais ou primárias são apresentadas em sequência. O quadro 3 mostra as categorias iniciais e suas respectivas ideias-chave:

Quadro 3: Categorias iniciais.

Categorias Iniciais	Palavras-Chave	Ideias-Chave
1. Biblioteca	Livros, biblioteca central, setorial, atendimento, internet.	Boa estrutura, muitos livros. Preferência em buscar livros digitais; encontrar os livros na biblioteca parece complicado devido ao sistema de busca utilizado pela universidade.
2. Restaurante Universitário	Comida, RU, preço.	A comida é boa e o preço é razoável, não há do que reclamar, exceto pela falta de variedade nos cardápios.
3. Prédio 74C	Prédio, estrutura, conforto, canetas, internet.	O prédio apresenta uma boa estrutura, os aspectos a serem melhorados são a internet e a questão das canetas utilizadas para escrever no quadro.
4. Secretaria do Curso	Site, e-mail, ajuda, informação.	Disposição do secretário em ajudar os alunos. Informações são repassadas aos estudantes pelo site ou por e-mails.
5. Metodologia empregada em sala de aula	Aula, PowerPoint, dialogar, discutir.	Preferência por aulas onde há discussão de ideias, diálogo. A utilização do powerpoint deve ser apenas como método de apoio e não para aulas inteiras.
6. Interesse/ disposição dos professores em sanar dúvidas dos alunos	Perguntar, professor, sanar dúvidas.	Relação muito boa com os professores, eles têm sanado as dúvidas dos alunos.
7. Relacionamento entre os discentes	Turma, unidos, se ajudam, relação.	A turma é bastante unida, uns ajudam os outros. A turma é acolhedora.
8. Relacionamentos com alunos de outros cursos	Amigos nas engenharias, História, outros semestres, outros cursos.	Os alunos se relacionam com estudantes de outros semestres da Administração e de outros

		cursos como Engenharia e História.
9. Imagem da IES perante a comunidade	Boa, promove a economia de Santa Maria, conhecida, conceituada.	A universidade é muito boa e por ser federal é mais conceituada que as outras. Promove a economia de Santa Maria.
10. Influência da imagem no processo de escolha do curso	Sim, federal, faculdade boa.	A instituição atrai os estudantes por ser uma universidade federal, oferecer ensino gratuito e de qualidade.
11. Preparação proporcionada pela Universidade para inserção no mercado de trabalho	Oportunidades, auxílio, norteador, bom emprego, boa visão do mercado de trabalho.	O curso é visto como um auxílio, um norteador. O diferencial da instituição são as oportunidades que ela oferece aos acadêmicos. Alunos esperam ter uma boa visão do mercado de trabalho quando saírem da universidade.
12. Percepção da receptividade do mercado em relação aos alunos do curso	Encontrar estágios, demanda por estagiários, currículo.	Algumas empresas buscam estagiários do curso. Expectativa de ter um currículo que “pese mais” em uma seleção de emprego, por ser graduando nessa instituição.
13. Oportunidades acadêmicas extracurriculares	Vastas, oportunidades, bolsas, vagas, viagens, projetos de pesquisa.	As oportunidades que o curso oferece são muito vastas: participação em projetos de pesquisa, bolsas, palestras. Sugestão de mais viagens com o objetivo de conhecer a realidade das empresas.
14. Disposição/preensão dos discentes em participar de atividades extracurriculares	Pretender, buscar, experiência, visão.	Pretensão de participar de alguma atividade ofertada pela universidade, como grupos de pesquisa, estágios ou em empresas júnior.
15. Distribuição das disciplinas na grade curricular	Equilibrar, exatas e teóricas, matemática.	Percepção de que falta equilíbrio entre o número de disciplinas teóricas e exatas em determinados semestres.
16. Pré-requisitos	Pré-requisito, matemática, estatística, pesquisa operacional.	Percepção de que algumas disciplinas deveriam ser pré-requisitos de outras por envolverem conteúdos relacionados.

Fonte: Elaborado pelos autores.

4.2.3.1 Biblioteca e Restaurante Universitário

Quanto à estrutura da biblioteca a maioria dos respondentes a percebe como boa, com grande quantidade de livros e bom atendimento. Alguns entrevistados afirmaram não conhecer nenhuma das bibliotecas, por preferirem utilizar livros digitais, como afirmou o respondente R3: “Eu nunca fui à biblioteca, quando eu preciso de alguma coisa eu sempre procuro na internet, não pego o livro físico” e R6: “Eu também nunca fui, eu prefiro livro, eu gosto de baixar em pdf e ver no notebook”. Um dos entrevistados também declarou ter tido dificuldades ao utilizar o sistema online da biblioteca.

Eu acho a biblioteca bem boa, tem bastante livros [...] realmente, a biblioteca é muito boa mesmo, só que eu acho esse sistema de procurar meio complicado, eu não encontrei uma vez que eu fui procurar, então tipo... eu já tentei umas três vezes e eu não consegui achar alguns livros, é complicado. (R4)

Em relação ao Restaurante Universitário, todos os respondentes declararam gostar da comida do RU, inclusive um dos respondentes, o R3 mostrou-se satisfeito em relação ao preço: “É, eu acho que até pelo preço R\$ 2, 50 não tem de reclamar, a comida é boa [...]”. Um dos respondentes gostaria que o RU ofertasse maior variedade no cardápio, prezando a qualidade ao invés da quantidade:

Ah eu gosto, principalmente quando tem batata palha, né. Mas, eu acho que, sei lá, na minha opinião é que tipo, é quase a mesma comida toda semana, tipo não muda, não tem muita variedade, assim, é sempre salsichão. Podia fazer algo diferente de vez em quando [...] (R2)

4.2.3.2 Prédio e secretaria do curso

Relacionado à infraestrutura do prédio de estudos, todos os entrevistados responderam que não há do que reclamar, como é possível perceber na fala do respondente R1: “Ah o prédio eu acho que não tem do que reclamar porque ele é um dos mais novos [...], a gente tem todo o conforto, salas com as cortinas, a cadeiras tudo bem ajeitadinho, acho que da estrutura não tenho do que reclamar aqui do prédio”. Alguns fizeram ressalvas na questão da qualidade da internet, como o entrevistado R3: “É, no prédio todo tem cadeira estofada, ar condicionado é bem bom, só a internet ainda que tá complicado”. A qualidade das canetas usadas pelos professores, também foram fatores mencionados pelos alunos, pois segundo eles, a troca contínua das canetas durante as aulas configura perda de tempo.

O atendimento e o suporte prestado aos alunos pela secretaria foram muito elogiados pelos respondentes, conforme a fala do entrevistado R1: “É coisas, às vezes, que tá no site e ele manda por e-mail, mas o pessoal não vê daí vai lá perguntar, mas ele sempre ajuda [...] Ali, com certeza, é uma coisa que ninguém pode reclamar, é ali da secretaria [...] muito disposto pra ajudar qualquer coisa, pode ser assim até de outra coisa, mas ele ajuda, eu acho que disso não tem do que reclamar” e também do respondente R7: “Várias vezes ali cuidando coisa de prova, de aula e ele dá um jeito”.

4.2.3.3 Metodologia empregada em sala de aula

Relacionado ao formato com que as aulas são ministradas, grande parte dos respondentes reclamaram do uso excessivo do PowerPoint, de conteúdos muito teóricos, da quantidade de material no xerox que, às vezes, nem é utilizado. Todos sugeriram que os professores tragam assuntos pra discutir em sala de aula como estudos de caso, onde possa haver uma maior interação entre os alunos e os conteúdos, como exposto pelo entrevistado R6: “O que vai aprender é o cara dialogar, conversar” e pelo entrevistado R1:

[...] quando tem estudos de caso é legal, daí a gente discute, daí dá aquela briga entre os grupos [...]. Eu, sinceramente, não gosto de aula em PowerPoint, acho muito chato, muito maçante, tu ficar olhando praquilo é uma coisa que não me chama atenção.

4.2.3.4 Interesse/ disposição dos professores em sanar dúvidas dos alunos

Tanto em sala de aula como fora, dúvidas sobre o conteúdo ou sobre atividades afins, os alunos afirmaram que até o momento os professores sanaram todas as suas dúvidas, como pode ser percebido no comentário do respondente R3: “Eu também acho que todos os professores que até agora a gente teve foram muito bons, tudo que eu precisei sempre fui atendido, sempre foi solucionada a dúvida e me auxiliado em todas as atividades”. O entrevistado R1 falou sobre o auxílio dos professores referente à divulgação de oportunidades extracurriculares: “É no semestre agora, alguns ofereceram bolsas, falavam onde a gente tinha que ir pra quem quisesse ser bolsista, tanto que no 2º semestre aumentou o número de bolsista na nossa turma”.

4.2.3.5 Relacionamento entre os discentes e com alunos de outros cursos

Todos os respondentes afirmaram que a relação entre colegas é ótima, como é possível perceber na frase do R2: “[...] não tem do que reclamar, a turma é ótima, assim, ainda a gente brinca na aula às vezes, mas sempre quando é para prestar atenção na aula toda a turma colabora, pelo menos a maioria [...]”. A turma também foi definida como unida e receptiva.

[...] a gente entrou um mês depois, e eu fiquei bem nervosa, assim, se eu ia conseguir acompanhar a turma, assim, eu acho que eu fui muito bem recebida por todos [...] tanto que na primeira semana eu já consegui todo o material que tinha passado, eu me sinto bem na turma de colégio assim, que a turma é bem unida, eu não vejo muitas, claro que tem aqueles grupinhos que sempre tem, mas não vejo como uma turma desunida [...]. (R1)

Alguns respondentes disseram que mantém relacionamentos com alunos de outros cursos, e de outras instituições de ensino, como o respondente R6: “Eu conheço muita gente, tem gente que faz na Unifra, tem gente que faz Publicidade, tem gente que faz Administração, Educação Física, por ai, é bastante gente” e o entrevistado R7 também: “É eu diria que eu tenho contato bastante com gente de outros cursos ai daqui da faculdade por causa dos projetos que tem aqui, daí eu participo, converso com o pessoal”.

4.2.3.7 Imagem da IES perante a comunidade e influência da imagem no processo de escolha do curso

Quanto à imagem da universidade perante a comunidade, todos os respondentes afirmaram que a mesma possui uma boa imagem, sendo conhecida no país pela qualidade no ensino. Entre as respostas que merecem destaque especial, está a do respondente R7 que falou da influência que a universidade exerce sobre a economia de Santa Maria/RS: “Eu acho que é muito boa, até tipo para promover a economia de Santa Maria, tudo gira em volta da Universidade, na verdade é uma cidade em torno da Universidade, que é uma outra cidade [...] Todo mundo que sai daqui pro mercado de trabalho é muito bem visto, tanto é que todo mundo quer entrar aqui”.

Todos os entrevistados responderam que a imagem da universidade influenciou no processo de escolha do curso. Um dos respondentes destacou que o fato de ser natural de Santa Maria foi um dos principais fatores que o levou a optar por cursar Administração na referida instituição de ensino:

E não é só pela imagem, é mais porque eu sou daqui sabe, todo mundo que é daqui faz aqui. É muito pouca gente que escolhe “ah vou fazer em A ou vou fazer em B”... Só na federal, porque é de graça e porque todo mundo sabe que é uma faculdade boa. (R6)

4.2.3.8 Preparação proporcionada pela Universidade para inserção no mercado de trabalho

Os alunos foram questionados se conheciam casos de egressos do curso que obtiveram boa colocação no mercado de trabalho e sobre suas expectativas nesse sentido após o término do curso. Os entrevistados afirmaram não conhecer os egressos do curso, mas expressaram suas expectativas em relação a futuros empregos, como pode ser verificado na afirmação do respondente R3: “Com certeza eu espero ter uma boa visão no mercado de trabalho quando sair da universidade”. O entrevistado R2 também afirmou que espera sair do curso preparado para o ingresso no mundo do trabalho:

É eu não conheço muito o pessoal que sai, não conheço ninguém que saiu e conseguiu um bom emprego [...], mas eu acho que também, além de tudo, nós estamos no início do curso não sei ainda se vou ser bem preparado, mas eu vou acreditar que sim né. Então eu acredito que vou sair daqui bem preparado para o mercado de trabalho pra poder conseguir um bom emprego e fazer um curso militar, essas coisas. (R2)

A palavra-chave oportunidades apareceu inúmeras vezes nas respostas, tornando evidente que os entrevistados percebem o curso como um auxílio, um direcionador que oferta diferentes oportunidades, como é possível perceber na fala do respondente R7: “Eu acho que o curso na verdade é um auxílio, ele vai te dar um norte, agora vai tu seguir ou não o norte que ele vai te dar, entendeu”. Notou-se que os respondentes veem a preparação para o mundo do trabalho como uma consequência do engajamento e dedicação dos alunos durante a graduação.

Eu realmente acho que pra gente estar preparado para o mercado de trabalho a gente tem que fazer algum estágio, alguma coisa, empresa júnior [...] para, não só acrescentar no currículo, mas pra ter uma experiência de vida e tudo mais. (R6)

4.2.3.9 Percepção da receptividade do mercado em relação aos alunos do curso

Nessa categoria inicial destacam-se dois relatos dos respondentes. Percebe-se que um dos respondentes espera ter uma boa receptividade ao buscar um emprego pelo fato de ser graduando da instituição pesquisada. O outro respondente afirmou ter percebido certa facilidade na busca de estágios e ressaltou inclusive que algumas empresas têm preferência por estagiários oriundos do curso.

É antes de eu entrar aqui eu sempre ouvi falar bem da universidade, até um dia quando eu ia fazer o vestibular lá em São Gabriel de uma Faculdade disseram pra mim: “ah tu vai num emprego e tu mostra teu currículo, um dessa Faculdade e um da universidade federal quem tu acha que vão escolher?” Vai pesar mais o do graduando aqui da universidade. Ter um currículo que acabe pesando na hora de buscar um trabalho. (R2)

[...] Eu vejo os próximos formandos todos não tiveram dificuldade para encontrar estágios, assim, que não foi aquela coisa de ter que se virar muito para conseguir.... Algumas empresas gostam muito e isso também pela demanda pedindo os estagiários daqui, pela qualidade do ensino e etc. (R1)

4.2.3.10 Oportunidades acadêmicas extracurriculares

Os respondentes demonstraram conhecer as oportunidades extracurriculares proporcionadas pela universidade, percebendo-as como muito amplas. Foram mencionadas de modo geral, as viagens, as bolsas de trabalho e de pesquisa e as palestras ministradas no curso.

Bom, eu sou bolsista, eu entrei e já comecei na bolsa e ali eu fui indo em viagens e coisa, semana que vem já vou viajar, já apresentei trabalho, eu acho que o curso dá bastante oportunidade pra quem quer, mas também não adianta fica esperando que não vai ser “de mão beijada”. (R1)

É eu de viagens fui na Feira do Empreendedor e teria agora que eu fui na JAI, então eu vi que tem bastante oportunidade para os alunos apresentarem, desenvolverem sua habilidades. Pra nós que somos/ estamos no curso de administrador aprender a falar em público é essencial. (R2)

As oportunidades que o próprio curso proporciona são muitas vastas [...] não só desses cursos de extensão ou bolsas, mas também as palestras que são muito interessantes, eu diria assim que o pessoal renomado que vem aqui apresentar, eu acho muito legal. (R4)

Todos os entrevistados afirmaram estar satisfeitos com as oportunidades extracurriculares do curso, porém foi sugerido mais viagens como forma de conhecer a realidade das empresas, conforme a fala do respondente R4: “[...] Visitar uma empresa quem sabe de vez em quando, sair um pouco aqui do campus, eu sei que talvez seja inviável, mas tenta fazer alguma coisa, tipo alguma coisa perto sabe, então a faculdade ter uma parceria com alguma empresa por aí [...]”.

4.2.3.11 Disposição/preensão dos discentes em participar de atividades extracurriculares

Entre os respondentes havia dois bolsistas e um integrante da AEAD, os demais não participavam de nenhuma atividade extracurricular, porém demonstraram interesse em se envolver com alguma atividade no semestre seguinte, como o respondente R3: “Eu não participei de nenhum grupo, nada, mas eu pretendo no próximo semestre entrar em alguma coisa, até, tipo por experiência e ter uma visão de como é que funciona” e o entrevistado R2, que afirmou ter interesse em ingressar em algum grupo de pesquisa: “Pretendo procurar um grupo de pesquisa para trabalhar”.

4.2.3.12 Distribuição das disciplinas na grade curricular

Os alunos propuseram alterações na distribuição das disciplinas da grade curricular, principalmente por julgarem desigual o número de disciplinas teóricas e exatas em determinados períodos do curso, como é possível perceber na fala do entrevistado R1: “Uma coisa que eu acho que tem que equilibrar bem é a parte das exatas com a parte de teóricas, o que eu vejo os veteranos falando que o 3º semestre é muito puxado na parte da matemática”.

Fica puxado, podia ser mais dividido mesmo. Às vezes tem semestre que tem muita teoria também e não tem muita matemática, tu concilia, tira um pouquinho de uma, um pouquinho de outra, que daí fica bem mais leve pra nós e para o professor também. (R7)

4.2.3.13 Pré-requisitos

Outro ponto destacado pelos alunos referente à grade curricular foi a questão dos pré-requisitos para cursar Estatística, o respondente R1 afirmou ter tido dificuldades nesse sentido: “[...] Eu larguei Cálculo no 1º semestre e agora to fazendo de novo, daí tem algumas coisas em Estatística que por eu ter largado cálculo eu não sei fazer”. Os respondentes propuseram que a disciplina de Matemática se tornasse pré-requisito para Estatística, pois perceberam maior relação de conteúdo entre Matemática e Estatística do que entre a primeira e Pesquisa Operacional.

[...] A cadeira de Matemática é pré-requisito pra Pesquisa Operacional e não é pré-requisito pra Estatística, eu to fazendo a cadeira de Pesquisa Operacional e Estatística e eu vejo muito mais conteúdo de Matemática na Estatística do que na Pesquisa Operacional. (R5)

5. Considerações Finais

Buscou-se por meio desse estudo avaliar a satisfação dos alunos ingressantes entrevistados, apontando os fatores geradores de satisfação e insatisfação, além da formulação de propostas de melhoria vindas dos próprios acadêmicos. A análise de conteúdo da entrevista possibilitou a criação de dezesseis categorias iniciais, que resultaram em sete intermediárias e duas categorias finais, envolvendo a avaliação dos estudantes sobre diversos temas elaborados com base na literatura, como: infraestrutura, corpo docente, corpo discente, imagem da instituição frente à comunidade, qualidade do ensino visando à preparação para o mercado de trabalho, oportunidades extracurriculares geradas pela universidade e grade curricular do curso.

Na categoria final ambiente de apoio ao aprendizado, os pontos de insatisfação identificados foram em relação ao sistema de busca de livros utilizado nas bibliotecas, inclusive foi possível perceber uma tendência entre os alunos em utilizar materiais digitais. A falta de variedade no cardápio do RU também foi questionada pelos estudantes, além da qualidade da internet no prédio do curso. Em contrapartida, entre os aspectos que contribuem para a satisfação estão o preço das refeições no RU, a infraestrutura do prédio e o atendimento na secretaria, muito elogiado pelos entrevistados.

Na categoria inicial metodologia empregada em sala de aula, o uso excessivo de PowerPoint pelos professores nas aulas surgiu como um ponto de insatisfação nos alunos. Vários entrevistados destacaram que veem a discussão de conteúdos e o diálogo como formas mais eficazes de geração e compartilhamento de conhecimento. Outro ponto a ser destacado é a forma como os estudantes veem o curso de Administração: como um auxílio, um norteador. Para eles, o diferencial está em aproveitar as oportunidades oferecidas pela instituição.

Em relação à categoria intermediária uso do tempo extra, os entrevistados consideraram amplas as oportunidades extracurriculares ofertadas, dessa forma, foi possível percebê-las como um aspecto gerador de satisfação. Entretanto, a necessidade de aulas mais práticas despontou com um ponto de insatisfação, nesse sentido os alunos propuseram mais visitas a empresas.

De forma resumida, os principais fatores que contribuem para a satisfação do corpo discente são: as oportunidades extracurriculares geradas pela instituição, a imagem da instituição frente à comunidade, o atendimento na secretaria do curso, a disponibilidade dos professores em sanar dúvidas, a estrutura física da biblioteca e do prédio do curso, o relacionamento entre o corpo discente e o preço das refeições do restaurante universitário. O quadro 4 reúne os principais fatores apontados pelos alunos entrevistados como pontos de insatisfação, seguidos de sugestões de melhoria, propostas pelos mesmos:

Quadro 4: Fatores que contribuem para a insatisfação do corpo discente e sugestões de melhoria.

Fatores que contribuem para insatisfação do corpo discente	Sugestões de melhoria
Sistema de busca de livros das bibliotecas.	Disponibilização em maior quantidade de livros, teses e dissertações em formato digital.
Pouca variedade no cardápio do RU	Participação mais efetiva dos alunos na escolha dos itens que integrarão o cardápio
Uso excessivo do PowerPoint em sala de aula pelos professores	Estudos de caso, apresentações que possibilitem a discussão, o diálogo em sala de aula.
Necessidade de aulas práticas que complementem a teoria	Parcerias universidade federal – empresas, visando conhecer melhor a realidade das organizações.
Distribuição das disciplinas na grade curricular	Equilibrar o número de disciplinas teóricas e exatas em cada semestre
Pré-requisitos para Estatística	Acrescentar Matemática como pré-requisito para cursar Estatística.

Fonte: Elaborado pelos autores.

As limitações do presente estudo consistem na impossibilidade de generalizar os resultados para a população de alunos ingressos, por tratar-se de uma pesquisa qualitativa que teve o grupo focal como método de coleta de dados.

Espera-se que os resultados obtidos por meio dessa pesquisa, como a identificação dos aspectos que influenciam a satisfação e insatisfação dos alunos entrevistados, como também as sugestões de melhoria possam contribuir para a manutenção e aperfeiçoamento da qualidade de ensino do curso de Administração.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABDULLAH, F. Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, Bradford, v. 24, n.1, p. 31-47, 2006. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/02634500610641543>> Acesso em: 29 ago. 2014.
- BARBOZA, S. I. S.; CARVALHO, D. L. T.; SOARES NETO, J. B.; COSTA, F. J. Uma análise dos condicionantes da satisfação, da dedicação e do desempenho de estudantes de cursos de Administração. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 15, n. 2, p. 323-349, 2014. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/31586/uma-analise-dos-condicionantes-da-satisfacao--d---> > Acesso em: 24 mar. 2015
- BARDAGI, M. P.; LASSANCE, M. C. P. & PARADISO, Â. C. Trajetória Acadêmica e Satisfação com a Escolha Profissional de Universitários em Meio de Curso. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, vol. 4, n. 1-2, p.153-166, dez. 2003. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbop/v4n1-2/v4n1-2a13.pdf>> Acesso em: 13 set. 2014
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BRANDALISE, M. Â. T. Avaliação dos cursos de graduação na perspectiva dos egressos: Um indicador de avaliação institucional. In: IX Anped Sul, 2012., Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: UCS, 2012. Disponível em: <<file:///C:/Users/admin/Downloads/2480-7385-1-PB.pdf>> Acesso em: 27 ago. 2014.
- CAMARGOS, M. A.; CAMARGOS, M. C. S.; MACHADO, C. J. Análise das preferências de ensino de alunos de um curso superior de administração de Minas Gerais. **Revista de Gestão da USP**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 1-14, abr./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.regeusp.com.br/arquivos/431.pdf>> Acesso em: 12 set. 2014.
- DIAS, C. A. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. [S.L.] Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/DIAS%20Grupo%20Focal.pdf>> Acesso em: 28 set. 2014.
- DOUGLAS, J.; DOUGLAS, A.; BARNES, B. Measuring student satisfaction at a UK university. **Quality Assurance in Education**, v. 14, n. 3, p. 251-267, 2006. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/09684880610678568>> Acesso em: 13 set. 2014.
- DOUGLAS, J.; McCLELLAND, R.; DAVIES, J. The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 16, n. 1, p. 19-35, 2008. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/09684880810848396>> Acesso em: 13 set. 2014.
- GADOTTI, M. Qualidade na educação: Uma nova abordagem. **Congresso de Educação Básica: Qualidade na Aprendizagem**, 2013. Disponível em: <http://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/arquivos/pdf/14_02_2013_16.22.16.85d3681692786726aa2c7daa4389040f.pdf> Acesso em: 03 fev. 2015.

GOMES, M. E. S.; BARBOSA, E. F. **A Técnica de Grupos Focais para Obtenção de Dados Qualitativos.** 1999. Disponível em: <http://www.tecnologiadeprojetos.com.br/banco_objetos/%7B9FEA090E-98E9-49D2-A638-6D3922787D19%7D_Tecnica%20de%20Grupos%20Focais%20pdf.pdf>. Acesso em: 28 set. 2014.

GUIA DO ESTUDANTE: Conheça mais sobre o mundo dos administradores. **Editora Abril**, 09 fev. 2015. Disponível em: <<http://guiadoestudante.abril.com.br/blogs/melhores-faculdades/category/administracao/>> Acesso em: 25 mar. 2015.

JACOB, Rita de Cássia G. **Avaliação institucional e indicadores da qualidade nos cursos de superiores.** 2003. 229f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/85190/230233.pdf?sequence=1>> Acesso em: 13 set. 2014.

JOHNSON, M. *et al.* The evolution and future of national consumer satisfaction index models. **Journal of Economic Psychology**, v. 22, p. 217-245, 2001. Disponível em: <<http://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/35761/b203508x.0001.001.pdf?sequence=2>> Acesso em: 13 set. 2014.

KOTLER, P. **Administração de Marketing:** análise, planejamento, implementação e controle. São Paulo: Atlas, 1998.

MAHENTHIRAN, S.; ROUSE, P. J. The impact of group selection on student performance and satisfaction. **The International Journal of Educational Management**, v. 14, n. 6, p. 255-264, 2000. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/09513540010348043>> Acesso em: 13 set. 2014

MAINARDES, E. W. ; DOMINGUES, M. J. C. de S. Qualidade de cursos de administração e instituições de ensino superior em Joinville – SC: um estudo sobre fatores relacionados ao mercado de trabalho na percepção dos alunos. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v. 12, n. 35, p. 208-233, abr./jun. 2010. Disponível em: <file:///C:/Users/admin/Downloads/Mainardes_Domingues_2010_Qualidade-de-cursos-de-Adminis_6601.pdf> Acesso em: 27 ago. 2014.

PETRUZZELLIS, L.; D’UGGENTO, A. M.; ROMANAZZI, S. Student satisfaction and quality of service in Italian universities. **Managing Service Quality**, v. 16, n. 4, p. 349-364, 2006. Disponível em: <[file:///C:/Users/admin/Downloads/0deec5231ab25755a5000000%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/0deec5231ab25755a5000000%20(1).pdf)> Acesso em: 12 set. 2014.

PROVINCIALI, V. N. et al. A graduação em administração sob a ótica discente: um estudo comparativo em instituições de ensino superior de Sergipe. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 19-36, abr./jun. 2005. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v12n2art2_ult.pdf> Acesso em: 01 set. 2014.

SCHLEICH, A. L.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A.A. A. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Avaliação Psicológica**, vol. 5, n. 1, p.11-20, jun. 2006. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/avp/v5n1/v5n1a03.pdf>> Acesso em: 21 jan. 2015.

SOUZA, S. A. de; ALVES, F.de M. S.; BUSS R. N. Satisfação dos Estudantes dos Cursos de Graduação em Administração da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. In: XXXII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, setembro de 2008. **Anais...** Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EPQ-A1528.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2014.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. de S. Análise da satisfação do aluno para melhoria de um curso de Administração. **Revista de Administração FACES Journal**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 52-70, mai./ago., 2006. Disponível em: <<file:///C:/Users/admin/Downloads/73-76-1-PB%20.pdf>> Acesso em: 12 set. 2014.