

## **Expectativa e Satisfação Com o Curso de Graduação: Um Estudo Junto aos Estudantes de Administração da Universidade Federal de Lavras**

**Autoria:** Eduardo Jardel Veiga Gonçalves, Anderson Ricardo Rodrigues, Thalita Deslandes da Conceição, Rafael Campos Rolim, Liliane Neves de Ázara

### **Resumo**

Através da realização de duas pesquisas, o presente estudo teve como objetivo levantar o nível de expectativa dos novos discentes – àqueles que compõem o primeiro módulo – e o de satisfação – avaliado pelos demais discentes – dos alunos de graduação em Administração da Universidade Federal de Lavras. Utilizando questionários compostos de sete conjuntos de assertivas, visou-se identificar a opinião dos alunos acerca do ensino oferecido por essa instituição, bem como os aspectos que intermedeiam seu desempenho. Para isso, foi utilizada uma abordagem quantitativa e realizadas pesquisas descritivas. Foram utilizados questionários estruturados com escala do tipo Likert, de cinco pontos. Com uma amostra de 153 respondentes dos questionários distribuídos, pôde-se levantar o nível de expectativa e satisfação dos estudantes de Administração, bem como fazer uma comparação dos resultados encontrados nesses trabalhos, sendo que, para a obtenção dos resultados, foram feitas, além da distribuição de frequências, análises de correlação entre as variáveis no intuito de identificar possíveis situações a serem desenvolvidas ou aprimoradas que auxiliem no aumento de satisfação desses estudantes.

### **1. Introdução**

A todo o momento se escuta o quão importante é a formação acadêmica hoje para se inserir no mercado de trabalho. Identificada por muitos como uma exigência, o ensino superior não é mais um diferencial àqueles que o possuem. No entanto, pouco se discute da qualidade que deve ser oferecida para realmente gerar o conhecimento que se precisa para poder se tornar competitivo frente aos demais candidatos que, apesar de não possuírem um diploma, possuem uma vida de experiência em sua trajetória profissional. Assim, a esses profissionais, se torna mais fácil fazer uma graduação do que aos formandos adquirirem um espaço neste mercado tão acirrado e exigente.

Através de exemplos de países como a Índia, são notórias as melhorias que um determinado país pode alcançar quando se investe em todas as categorias de ensino. Sabe-se que esse investimento, a curto prazo, não apresenta grandes alterações no cenário socioeconômico. No entanto, a médio e longo prazo são evidentes as melhorias por esse ocorridas.

Cientes dessa necessidade, os governos brasileiros estão cada vez mais desenvolvendo políticas visando incentivar e facilitar o acesso à educação de todos. ReUni, PNAES, ProUni, Fies são exemplos dessas políticas criadas com o objetivo de atingir o índice de acesso à educação proposto pelo governo. No entanto, deve-se atentar se essas ações estão sendo realmente eficientes e, principalmente, se estão atingindo de fato a população carente desta obrigação pública. Além disso, é importante ressaltar que a busca por medidas de incentivo ao acesso do ensino não deve deixar de lado a busca contínua por melhorias na qualidade de ensino oferecido, devendo ser, portanto trabalhados concomitantemente a fim de se elevar de fato a educação do país.

Assim, buscando adaptar-se às mudanças de paradigmas no ensino e daquilo que o norteia, incentivar a reflexão e a discussão acerca do ensino é uma rica fonte de sugestões para sua melhoria.

Neste sentido, esta pesquisa teve como objetivo levantar o nível de expectativa e de satisfação dos discentes de administração com o curso da UFLA, sendo que, para atingi-lo, buscou-se identificar os atributos relacionados à expectativa e satisfação dos estudantes, bem

como medir o nível de expectativa dos estudantes do primeiro módulo em relação ao curso de administração da UFLA e o nível de satisfação em relação ao desempenho atual encontrado nos atributos junto aos demais discentes do curso. Além disso, no intuito de observar se as expectativas estão sendo realmente supridas, fez-se necessário a comparação entre o nível de expectativa dos estudantes do primeiro módulo com o nível de satisfação dos estudantes dos demais módulos do curso.

## **2. Referencial Teórico**

### **2.1. O Ensino Superior no Brasil**

A fim de se atingir o objetivo proposto, deve-se primeiramente realizar um levantamento teórico envolvendo conceitos, trabalhos e ações importantes que se relacionam ao ensino superior no Brasil. Algumas medidas vêm sendo tomadas e merecem destaque como alternativas de melhoria nas instituições de ensino superior.

De acordo com Jardim et. al. (2007), a necessidade pela busca ao conhecimento por parte da sociedade cresce nos dias atuais. Os autores alegam que no contexto social, político e econômico vivido - onde as exigências para inserção no mercado de trabalho ou mesmo permanência no mesmo estão cada vez mais ligadas à educação - torna-se necessária a formação de profissionais de nível superior.

Se comparados a números internacionais divulgados pelos ministérios da educação de outros países, os índices de desempenho das Instituições de Ensino Superior no Brasil são pouco animadores. De acordo com o MEC, nossa parcela de jovens de 18 e 24 anos com acesso ao Ensino Superior se mostra muito pequena. Enquanto, no Brasil, 12,1% desta população está regularmente matriculada num curso de graduação, no Chile, esse percentual é de 21% e na Argentina ela alcança 47%.

Segundo Baroni (2008) trabalhos internacionais também colocam o Brasil numa posição desfavorável quando o tema é Educação. O último relatório anual da Unesco (Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura) "Educação Para Todos", divulgado em dezembro de 2007, põe o Brasil na 72ª posição em um índice de desenvolvimento com 125 países. A pesquisa avaliou o grau de cumprimento das metas traçadas na Conferência Mundial de Educação, no Senegal, em 2000.

Sendo assim, o país está distante da meta do PNE (Plano Nacional de Educação) de chegar à pelo menos 30% de alunos regularmente matriculados no Ensino Superior, em 2011. Dentre os objetivos desse Plano, estão:

- a elevação global do nível de escolaridade da população;
- a melhoria da qualidade do ensino em todos os níveis;
- a redução das desigualdades sociais e regionais no tocante ao acesso e à permanência, com sucesso, na educação pública.

Embora todas as ações previstas no PDE (Plano de Desenvolvimento da Educação) tenham saído do papel, após doze meses apenas as pontuais, tais como as mudanças no Fies (Financiamento Estudantil) e no ProUni (Programa Universidade para Todos), começam a surtir efeitos, ainda que muito pequenos em relação à expectativa do MEC (Ministério da Educação).

O PDE mostra que o governo tem ciência dos problemas que cercam o setor, e vêm investindo e lutando para solucioná-las, objetivando ampliar o acesso ao Ensino Superior brasileiro e a eficiência do mesmo.

O grande problema é que muitos estudantes não conseguem ingressar em instituições públicas devido à alta concorrência nos vestibulares, e nem nas particulares, por falta de

condições financeiras, sendo este um dos principais problemas a ser solucionado pelo governo no cenário da Educação Superior.

## 2.2. ReUni

Para ampliar a oferta no Ensino Superior e aproximar um pouco mais o Brasil da meta do Plano Nacional de Educação, o PDE concentra grande parte dos seus esforços na expansão do sistema federal de ensino, com a criação de dez universidades e 48 novos campi universitários. O Reuni (Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades federais) é o carro-chefe desse processo. O programa já registrou a adesão das 58 instituições que integram o sistema.

Atualmente, o sistema federal contempla um pouco mais de 600 mil alunos, com essa expansão, pretende-se alcançar a média de um milhão, até 2010. Nesses últimos meses, porém, o Reuni não conseguiu trazer nenhuma mudança para o setor, até porque ainda está em fase de implantação, sendo construído paulatinamente ao longo dos próximos quatro anos.

Segundo o deputado e ex-ministro da educação Paulo Renato Souza (PSDB), citado no Portal Universia, "Seria muito mais eficiente expandir as matrículas das universidades existentes, do que criar outros campi. É possível, sim, usar melhor os equipamentos já existentes"

Já se pode perceber uma evolução nas IES federais, pois no ano 2000, elas contavam com 400 mil estudantes, hoje, na graduação, o número gira em torno de 650 mil. (BARONI, 2008).

No entanto, há controvérsias ao ReUni, pois 35% dos 900 mil jovens que não ingressam no Ensino Superior anualmente não têm condições financeiras para custear as despesas de cursar uma graduação, mesmo o curso sendo de graça. Sem nenhuma regulamentação de cota social, essas oportunidades acabam usufruídas por estudantes com maior poder aquisitivo e os carentes continuam sem vez no sistema (BARONI, 2008).

## 2.3. O PNAES (Plano Nacional de Assistência Estudantil)

Uma parcela significativa do segmento estudantil possui dificuldades socioeconômicas como sendo uma das principais causas de evasão. Questões como moradia, alimentação, manutenção, meios de transporte e saúde tornam-se demandas primordiais para garantir a permanência desses estudantes nas IFES.

Dessa forma, faz-se fundamental a articulação de ações assistenciais para a permanência e a conclusão de curso por parte dos estudantes carentes, na perspectiva de inclusão social, de melhoria do desempenho acadêmico e de qualidade de vida.

O Plano Nacional de Assistência Estudantil, implementado em 2007, que apresenta as diretrizes norteadoras para a definição de programas e projetos dessa natureza, busca satisfazer essas demandas da sociedade e dos alunos.

O Plano já começa a dar os seus primeiros passos. Estudantes carentes da graduação pública federal poderão receber, a partir do ano de 2008, auxílio estudantil para moradia, alimentação, transporte, cultura, esporte, inclusão digital e assistência à saúde. Segundo o secretário da SESu/MEC (Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação), Ronaldo Motam, citado no Portal Universia, R\$ 126 milhões já estão garantidos para 2008.

Outros 15 mil alunos de licenciatura também terão a oportunidade de obter, até o final do ano, uma bolsa de iniciação a docência, por meio do PIBID (Programa de Bolsa Institucional de Iniciação à Docência).

## **2.4. O Setor Privado**

Mais de 70% das vagas da graduação estão nas mãos das instituições privadas, no entanto, pouco se fala desse setor no PDE. A maioria das Universidades Particulares ainda possuem capacidade ociosa nas vagas direcionadas à estudantes de graduação, portanto, o aumento de vagas ainda não é um dos seus principais objetivos.

A expansão do acesso ao Ensino Superior Privado no Plano de Desenvolvimento da Educação se restringe às inovações no mecanismo de financiamento dos estudantes. A grande ampliação se concretizará à medida que se unirem Fies e ProUni. As soluções vem sendo dadas pelo governo, pois a partir do segundo semestre de 2008, o estudante que for contemplado com o auxílio de 50% do ProUni, poderá financiar a outra metade da mensalidade pelo Fies.

Um argumento que reforça o incentivo no setor privado é que o custo de um aluno nas instituições federais é até sete vezes maior do que de um estudante no setor privado, Desta forma, ao invés do governo criar um milhão de vagas no sistema federal, por que não realocar essa verba para criar sete milhões no particular?

### **2.4.1. O ProUni - Programa Universidade para Todos**

Segundo o Ministério da Educação, o ProUni - Programa Universidade para Todos - foi criado pela MP nº 213/2004 e institucionalizado pela Lei nº 11.096, de 13 de janeiro de 2005. Tem como finalidade a concessão de bolsas de estudos integrais e parciais a estudantes de baixa renda, em cursos de graduação e seqüenciais de formação específica, em instituições privadas de educação superior, oferecendo, em contrapartida, isenção de alguns tributos àquelas que aderirem ao Programa.

No seu primeiro processo seletivo, o ProUni ofereceu 112 mil bolsas em 1.142 instituições de ensino superior de todo o país. Nos próximos quatro anos, o programa deverá oferecer 400 mil novas bolsas de estudos.

### **2.4.2. O Fies - Programa de Financiamento Estudantil**

De acordo com dados da Caixa Econômica Federal, o Programa de Financiamento Estudantil – FIES, criado em 1999, é destinado a financiar a graduação no Ensino Superior de estudantes que não têm condições de arcar com os custos de sua formação e estejam regularmente matriculados em instituições não gratuitas, cadastradas no Programa e com avaliação positiva nos processos conduzidos pelo MEC.

A partir de 2005, o FIES passou a conceder financiamento também aos estudantes selecionados pelo ProUni para recebimento da bolsa parcial de 50%, regularmente matriculados em cursos de graduação. O FIES pode ser utilizado por estes estudantes para pagamento de 25% do valor dessa mensalidade.

## **2.5 O Ensino de Administração no Brasil**

A partir da década de quarenta, quando a sociedade brasileira transitava de um estágio agrário para industrial, acentuou-se a necessidade da profissionalização do ensino de Administração no Brasil. Nesta época, o administrador necessitava estar preparado para atender ao processo de industrialização que se intensificava. Processo esse marcado por dois distintos momentos históricos. O primeiro deles pelos governos de Getúlio Vargas, representativos do projeto "autônomo", de caráter nacionalista. O segundo, pelo governo de

Juscelino Kubitschek, evidenciado pelo projeto de desenvolvimento associado e caracterizado pelo tipo de abertura econômica de caráter internacionalista.

Com essas mudanças na formação social brasileira ocorreu um acelerado desenvolvimento das organizações, conseqüentemente tornou-se indispensável a presença de profissionais qualificados para as diferentes funções de controlar, analisar e planejar as atividades empresariais que demandavam esse processo de modernização.

Neste contexto, Lopes (2002) afirma que o desenvolvimento socioeconômico brasileiro se dava num ambiente empresarial caracterizado por crescente processo de burocratização, expresso pelo aumento da complexidade com utilização expansiva de novas tecnologias. Naquele ambiente, o propósito fundamental dos primeiros cursos de Administração do país foi formar profissionais com domínio de técnicas complexas, analíticas e organizativas, importadas dos Estados Unidos, sobretudo, as relacionadas com disciplinas da área financeira, como técnicas orçamentárias e de controle de custos, para atenderem uma demanda específica das grandes empresas e das estruturas do Estado (Covre, 1981, citado por Lopes, 2002).

Dois marcos importantes no ensino e na pesquisa de temas econômicos e administrativos no Brasil foram o surgimento da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e a criação da Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo (USP), que contribuíram muito para o processo de desenvolvimento econômico do país.

No entanto, somente no final dos anos 60, a evolução dos Cursos de Administração ocorreria não mais vinculada às Instituições Universitárias, e sim às Faculdades isoladas que proliferaram no bojo do processo de expansão privatizada na sociedade brasileira.

Esta grande expansão do ensino superior em Administração no Brasil é fruto também do crescimento econômico observado após 1964, calcado na tendência para a grande empresa, em que a mão-de-obra de nível superior é essencial para lidar com essa realidade. A Tabela 1 apresenta o expressivo crescimento do número de cursos nas últimas décadas.

DÉCADAS	Nº DE CURSOS
Antes de 1960	2
1960	31
1970	247
1980	305
1990	823
2000	1.462

**TABELA 01 – Evolução do número de cursos a partir da década de 60**

**Fonte: elaborado pelos autores, a partir de dados do CFA.**

Lopes (2002) afirma que nessa época, enquanto as matrículas dos cursos de Medicina e Engenharia, cresceram respectivamente, 174% e 483%, na área de Economia e Administração essa taxa alcançou 1.118%, continuando a aumentar nos primeiros anos da década de 70.

Outro acontecimento que acentuou a tendência à profissionalização do Administrador foi a regulamentação da atividade, que ocorreu na metade da década de 60, pela Lei nº 4.769,

de 9 de setembro de 1965. A presente Lei, no seu artigo 3º, afirma que o exercício da profissão de Técnico em Administração é privativo dos Bacharéis em Administração Pública ou de Empresas, diplomados no Brasil, em cursos regulares de ensino superior, oficial, reconhecido ou oficializado, cujo currículo seja fixado pelo Conselho Federal de Educação, nos termos da Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961, que fixa as Diretrizes e Bases da Educação no Brasil.

No ano seguinte à regulamentação da profissão, por meio do Parecer nº 307/66, aprovado em 8 de julho de 1966, o Conselho Federal de Educação fixou o primeiro currículo mínimo do curso de Administração. Esse currículo agrupava matérias de cultura geral, objetivando o conhecimento sistemático dos fatos e condições institucionais em que se inseria o fenômeno administrativo. Com a liberdade dada pelo currículo, as escolas poderiam ministrar as matérias do currículo mínimo com diferentes dosagens de tempo e de direcionamento quanto aos objetivos. Algumas matérias eram colocadas à disposição do aluno para escolha, como no caso de Direito Administrativo, Administração de Produção e Administração de Vendas. O estudante deveria optar por uma delas como obrigatória. Por fim, havia a necessidade de realização de um estágio supervisionado de seis meses para se concluir a graduação.

Ainda na década de 60 foram criados os Conselhos Regionais de Administração (CRAs), organismos que controlariam o exercício da profissão.

Atualmente o ensino de Administração alcançou uma dimensão significativa na sociedade brasileira. O censo da educação superior realizado pelo INEP em 2006 indicou a existência de 1.684 cursos presenciais de administração do Brasil. O censo indicou ainda que naquele ano haviam 654.109 estudantes matriculados no curso de administração.

Os resultados do censo realizado pelo INEP confirmam que por mais acirrada que seja a concorrência no mercado de trabalho para os administradores, os cursos de administração continuam tendo grande procura nas faculdades e universidades. Nesse sentido, as instituições de ensino precisam ter claro o seu papel na formação dos milhares de jovens que se formam na área a cada ano.

No entanto, o que muito se ouve é que grande parte das faculdades existentes não prepara adequadamente o aluno de administração para atuar no mundo corporativo. Porém, ultimamente, esse quadro tem apresentado uma mudança significativa. Os cursos de administração estão contribuindo, de forma positiva, para que os novos profissionais consigam uma melhor inserção no mercado de trabalho.

No que depender das instituições de ensino superior, há uma vontade muito grande para que os cursos de graduação em administração dêem um salto de qualidade, com a reestruturação de um conteúdo curricular que contemple uma formação mais generalista em administração de empresas.

Segundo Giroletti (2005) podem-se citar certos aspectos positivos atingidos com o progresso do curso de Administração.

Um desses aspectos positivos alcançado pela evolução da Administração no país foi o atendimento à demanda de gestores no Brasil providas tanto do setor público quanto das empresas privadas e do terceiro setor.

Por outro lado, Giroletti (2005) também cita alguns problemas relacionados ao ensino em Administração no país.

Um deles diz respeito à transformação da expansão quantitativa do ensino superior em expansão qualitativa. O número de cursos de Administração no país teve um elevado crescimento nas últimas décadas e a qualidade de muitos desses cursos é questionável. Para o autor, a transformação da quantidade em qualidade estaria mais a cargo de mecanismos próprios do mercado, garantindo a sobrevivência dos melhores cursos.

Outro problema associado ao ensino em Administração é a hiperespecialização. Os novos cursos de administração estão lançando uma excessiva especialização, a fim de diferenciar-se uns dos outros e atrair maior número de alunos.

Por fim, mais um problema relacionado à Administração tem relação com as crises governamentais e de negócios, que abalam as organizações até então tidas como baluartes da retidão. A universidade não tem como objetivo exclusivo formar o autor, pensador e produtor de conhecimento, mas também formar o cidadão e a pessoa humana.

## 2.6. Expectativa e Satisfação em Instituições de Ensino Superior

Certamente a satisfação de um consumidor de serviços está relacionada com a qualidade do serviço prestado. O que é difícil nesse caso é mensurar o que esse consumidor julga ser mais importante ao avaliar a qualidade de um serviço. Para isso, devem-se identificar diferentes atributos que possam representar os aspectos relacionados à qualidade, na perspectiva do consumidor. Identificando esses aspectos, avaliando-os e unindo esforços para que ocorram melhorias neles, o prestador de serviços estará dando um imenso passo na busca da satisfação de seu cliente.

No caso de Instituições de Ensino Superior, os clientes são representados pelo corpo discente da universidade. Dessa forma, mensurar a satisfação dos estudantes, bem como avaliar suas expectativas quanto ao serviço que estão recebendo, torna-se fundamental para se adquirir um curso de qualidade.

De acordo com Rowley (2003) o grau de satisfação que os discentes têm em relação ao curso influencia na forma de como eles interagem e absorvem o conteúdo repassado. Ainda segundo o autor, existem três tópicos para se avaliar o nível de satisfação de discentes em relação a seu curso, sendo eles:

- Permitir que os mesmos tenham oportunidade de opinar sobre os seus cursos de formar e trazer melhorias para os mesmos;
- Encorajá-los a fazer uma reflexão sobre a forma de como o aprendizado está sendo repassado;
- Permitir que as instituições realizem um benchmark e que por meio deste instrumento construam indicadores que colaborem com a melhoria da reputação da instituição junto ao mercado;

Com base nas idéias do autor, observa-se a importância em se estabelecer um canal de comunicação entre o corpo discente e docente da IES. O estímulo ao debate e às trocas de idéias entre as pessoas envolvidas com o curso deve ocorrer de maneira efetiva, visando a satisfação dos estudantes com a IES.

Na mesma perspectiva, Milach et. al. (2007) afirmam que a satisfação envolve o atendimento das expectativas dos acadêmicos. Os autores levaram em consideração que a satisfação relaciona-se com cinco aspectos, sendo eles: Interesse do Estudante, Envolvimento do Professor, Interação Estudante-Professor, Organização do Curso e Demandas do Curso.

Já o trabalho de Abreu e Guimarães (2003) identificou as seguintes dimensões para se avaliar um curso de graduação: Aspectos didáticos (metodologia de ensino, motivação despertada pelos professores, e relacionamento professor - aluno); Instalações físicas (estrutura física oferecida pela IES); Participação dos alunos (relacionamento desenvolvido entre os próprios discentes); Acesso a informações (acesso ao fluxo de informações dentro da IES, envolvendo mudanças, eventos, entre outros); Suprimentos de informática (qualidade, atualização e disponibilidade dos *softwares* disponíveis para os discentes); e Acervo da biblioteca (atualização e disponibilidade das bibliografias sugeridas).

Por fim, outro trabalho que visa identificar qualidade em cursos de graduação é o de Coda e Silva (2004). Os autores identificaram dez dimensões a serem avaliadas em cursos de graduação em Administração, citadas por Rolim et. al. (2007):

- 1. Identificação com a profissão / curso** - procura avaliar a identificação do estudante com o Curso ou com a profissão de Administrador. Adicionalmente, vocação e contato efetivo com a realidade da escola que está cursando representam os aspectos mais relevantes para compor a identificação do aluno com o curso.
- 2. Integração / comunicação recebida** - mostra um conjunto de assertivas que reúnem aspectos periféricos ou de infra-estrutura do Curso.
- 3. Seriedade do projeto educacional adotado** - mostra um conjunto de atributos relacionados a aspectos que deixam claro para o aluno a preocupação da escola em desenvolver estratégias de ensino e imprimir uma filosofia bem delineada para o ensino da Administração.
- 4. Imagem da IES e dos alunos** - mostra um conjunto de assertivas ligadas ao conceito e à tradição que a escola tem no mercado.
- 5. Estruturas / ambiente de apoio ao aprendizado** - mostra a qualidade do ambiente físico e das instalações da faculdade, envolvendo biblioteca, recursos de informática, navegabilidade do *site*, entre outros.
- 6. Qualidade da escola** - avalia até que ponto os alunos consideram que tanto o Curso quanto a Faculdade fornecem uma sólida formação que os capacitará para atuar no mercado e conseguir um emprego.
- 7. Eficácia do aprendizado** - mede o valor de diferentes tipos de atividades adotadas para geração e avaliação de aprendizado.
- 8. Uso do tempo extra** - avalia as oportunidades acadêmicas extracurriculares que são geradas pela instituição.
- 9. Atuação / eficiência externa** - avalia as preferências dos discentes em relação ao intercâmbio externo realizado tanto por eles próprios quanto pelo corpo docente da IES.
- 10. Motivos de escolha do curso** - avalia as razões pelas quais os discentes escolheram o curso, envolvendo aspectos como a possibilidade de remuneração futura e pluralidade de possíveis áreas de atuação.

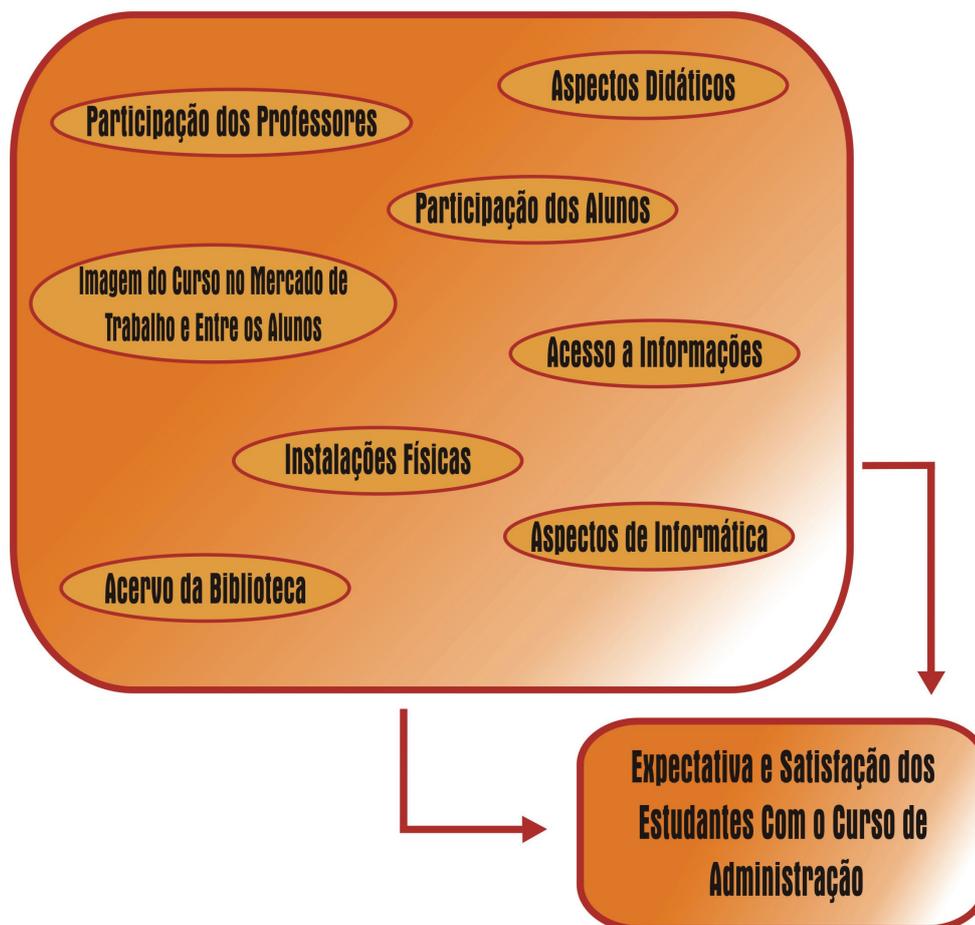
Tendo em vista as maneiras de se adquirir qualidade em cursos de graduação, identificadas pelos autores acima e de se obter satisfação por parte dos estudantes, a próxima etapa do presente estudo irá tratar dos procedimentos metodológicos para se avaliar a satisfação de estudantes de graduação em Administração da Universidade Federal de Lavras.

### 3. Procedimentos Metodológicos

#### 3.1. Tipo e modelo de pesquisa

Foi utilizada uma abordagem quantitativa para identificar o nível de expectativa e satisfação dos estudantes de Administração com o curso e realizou-se uma pesquisa descritiva. Malhotra (2001) afirma que a pesquisa descritiva é um tipo de pesquisa que tem como principal objetivo a descrição de algo, normalmente características do objeto de estudo ou relacionamentos entre os fenômenos. Já de acordo com Gil (1999), a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então o estabelecimento de relações entre variáveis.

Com base no levantamento teórico do trabalho, apresenta-se na Figura 01 o modelo de pesquisa e o conjunto de variáveis que o compõem.



**FIGURA 01 – Modelo de pesquisa**  
Fonte: Elaborado pelos autores

Esse modelo de pesquisa foi elaborado pelos autores, com base no modelo elaborado por Rolim et. al. (2007), com adaptações.

### 3.2. Descrição das variáveis

#### - Variáveis independentes

1. *Aspectos didáticos*: relaciona-se a um conjunto de assertivas referentes aos processos de ensino, qualificação docente e relacionamento professor-estudante.
2. *Participação dos alunos*: diz respeito a um conjunto de assertivas sobre a integração e relacionamento entre os próprios estudantes.
3. *Participação dos professores*: refere-se ao respeito dos professores aos alunos e dos professores aos colegas de trabalho
4. *Imagem do curso*: relaciona-se com a imagem do curso de Administração da UFLA no mercado de trabalho e entre o próprio corpo discente.
5. *Acesso às informações*: refere-se à eficácia e eficiência do fluxo de informações sobre as oportunidades, mudanças e acontecimentos que digam respeito ao curso.
6. *Instalações físicas*: representa um conjunto de assertivas acerca da infra-estrutura para aprendizagem oferecida pela IES.

7. *Aspectos de informática*: diz respeito aos recursos de informática disponíveis, bem como da atualização e navegabilidade do *site* do curso na Internet.
8. *Acervo da biblioteca*: refere-se à atualização, à qualidade do acervo disponibilizado e ao cumprimento do horário de funcionamento da biblioteca.

- Variáveis dependentes

1. *Expectativa com o curso*: diz respeito à expectativa em relação aos atributos explicitados pelas variáveis independentes.
2. *Satisfação com o curso*: diz respeito à percepção em relação ao desempenho encontrado nos atributos explicitados pelas variáveis independentes.

### 3.3. Técnicas de coleta de dados

Foram utilizados dois questionários estruturados para a coleta de dados. De acordo com Alencar (1999), o questionário estruturado é formado por questões fechadas e todos os entrevistados são submetidos às mesmas perguntas e às mesmas alternativas de respostas. Essas respostas são previamente codificadas, permitindo sua digitação direta para o programa de análise de dados.

Foram utilizadas escalas do tipo *Likert*, de cinco pontos, utilizando-se em seus extremos, duas expressões de significados opostos. No caso da expectativa, **Muito alta** e **Muito baixa**. Já no caso da satisfação, **Totalmente insatisfeito** e **Totalmente satisfeito**.

Os questionários foram elaborados a partir dos trabalhos de Rolim et. al. (2007), Coda e Silva (2004) e Abreu e Guimarães (2003), com adaptações. Eles foram formulados de maneira que cada variável independente do modelo de pesquisa constituísse um bloco de assertivas ao qual o respondente indicaria seu nível de expectativa ou satisfação em um dos cinco pontos da escala *Likert*. Além disso, o questionário conteve um cabeçalho para preenchimento de idade, sexo e cidade de origem. Apenas no questionário da pesquisa de satisfação o aluno deveria preencher o módulo que está cursando.

Pro fim, no final do questionário da pesquisa de satisfação os estudantes deram uma nota de 1 a 5 para o curso de administração da UFLA.

### 3.4. Tratamento dos dados

Foram aplicados métodos de estatística descritiva, realizados no *software SPSS* (Statistical Package for the Social Sciences) versão 10.0.

### 3.5. Universo e amostra de estudo

O universo da presente pesquisa compreendeu os estudantes do curso de Administração da Universidade Federal de Lavras.

O curso de Administração visa à formação de profissionais qualificados para desenvolver o processo de gestão em diversas áreas das organizações, tais como: gestão da produção e serviços, comercialização e marketing, finanças, recursos humanos, gestão da informação, entre outras. Visa também, a formação de profissionais com capacidade de reflexão acerca das diferentes necessidades sociais, capaz de perceber o contexto geral dos negócios e renovar suas competências em um processo contínuo de aprendizado, comprometimento com a sociedade, com consciência ambiental, valorizando os princípios éticos e de cidadania. (PRG, 2007).

A amostra foi composta por estudantes de todos os módulos do curso, ressaltando que foi feita uma pesquisa de expectativa com os alunos do primeiro módulo e uma pesquisa de satisfação com os alunos dos demais módulos do curso.

Foram registrados 244 estudantes do curso de graduação em Administração na UFLA, conforme mostra a Tabela 2. Ressalta-se, porém, que seis destes estudantes estavam com a matrícula trancada na ocasião da pesquisa.

Módulo	Matriculados
1º	30
2º	31
3º	36
4º	28
5º	28
6º	26
7º	34
8º	31
Total	244

**TABELA 02 – Distribuição dos estudantes nos módulos**  
**Fonte: DRCA (2008)**

#### 4. Resultados e Discussões

Primeiramente, vale ressaltar que foram feitas duas pesquisas – de Expectativa e de Satisfação - pelo fato de os novos discentes não terem ainda condições de avaliar o curso, criando apenas uma expectativa em cima daquilo que conhece do curso desta universidade. Assim, a efeito de comparação da expectativa destes com o nível de satisfação dos demais discentes, foram feitas essas pesquisas para poder se observar quais quesitos não estão atendendo às expectativas dos alunos depois de realmente inseridos no curso de administração desta IES de estudo.

Para a realização das pesquisas, buscou-se entrevistar todos os alunos do curso de Administração, sendo entrevistados os alunos do primeiro módulo para a Pesquisa de Expectativa e dos demais módulos para a Pesquisa de Satisfação. No entanto, devido determinados fatores como o absenteísmo de alunos nas aulas nas quais foram entregues os questionários e, no caso específico do último módulo do curso no qual a grande maioria dos alunos se encontra fazendo estágio obrigatório fora da universidade, não foi possível aplicá-lo a toda amostra. Dessa forma, dos 238 estudantes efetivamente matriculados no período do presente estudo, foram entrevistados 153, sendo 23 respondentes da pesquisa de expectativa e 120 da pesquisa de satisfação.

Na tabela abaixo pode-se perceber a estratificação dos alunos por módulo que responderam a pesquisa de satisfação, sendo que a segunda coluna corresponde o número total de alunos participantes da pesquisas e a terceira coluna o seu respectivo percentual. Ciente da dificuldade de se encontrar os estudantes do oitavo módulo na IES, a esses foi enviado o questionário pelo e-mail, sendo que foi obtido baixo retorno como pode ser observado.

Pesquisa de Satisfação		
Módulo	Respondentes	Percentual
2º	22	16,92%
3º	28	21,54%
4º	19	14,61%
5º	17	13,10%
6º	24	18,45%
7º	13	10%
8º	7	5,38%
Total	130	100%

**TABELA 03 – Distribuição dos respondentes da pesquisa de satisfação**  
**Fonte: Elaborado pelos autores**

Através do *software* SPSS, programa que permite a visualização do total de respostas nas opções em cada variável dos questionários, foi possível medir o nível de expectativa dos novos ingressos no curso de Administração da UFLA, além de medir o nível de satisfação dos demais discentes quanto aos quesitos abordados.

No intuito de ressaltar os principais pontos de maiores e menores expectativas, bem como os de satisfações e insatisfações, o presente estudo levou em consideração apenas as variáveis que apresentaram resultados maiores de 50%.

Além disso, foram feitas análises de correlação entre todas as assertivas presentes nos questionários a fim de se identificar os prováveis motivos de altas e baixas expectativas assim como satisfação e insatisfação dos alunos de administração da IES. Tal análise tem como objetivo observar se duas variáveis se correlacionam entre si, de forma significativa. Assim, inicialmente serão expostas as assertivas que obtiveram resultados acima de 50% da pesquisa de expectativa concomitantemente com a de satisfação, visando auxiliar a visualização das comparações dessas. Posteriormente, serão apresentadas as análises de correlação com os maiores valores de significância a 1%.

Foram analisadas, portanto, o conjunto de assertivas das variáveis independentes: Aspectos didáticos, Participação dos alunos, Imagem do curso, Acesso a informações, Instalação Física, Aspectos de Informática e Acervo da Biblioteca, identificando os fatores de maior ou menor expectativa e maior satisfação ou insatisfação. Poder-se-á observar que tais conjuntos foram denominados de blocos.

O primeiro bloco de assertivas analisado nos questionários foi o da variável independente **Aspectos Didáticos**. Na pesquisa de Expectativa, obtiveram mais de 50% do total dos respondentes com alta ou muito alta expectativa as variáveis: “Motivação despertada nos alunos pelos professores”, “Relacionamento da teoria com a prática efetuada pelos professores”, “Oferta de atividades extracurriculares”, “Domínio pelos professores do conteúdo ministrado nas disciplinas”, “Qualificação profissional dos professores” e “Adequação do conteúdo às cargas horárias das disciplinas”. Já na pesquisa de Satisfação,

apenas três assertivas obtiveram o mesmo desempenho, sendo: “Domínio pelos professores do conteúdo ministrado nas disciplinas”, “Qualificação profissional dos professores” e “Relacionamento interpessoal dos professores com os alunos”.

Ainda neste bloco, analisando as variáveis que foram piores avaliadas na pesquisa juntos aos alunos do primeiro módulo, nenhuma dessas obteve percentual superior a 50%, fato esse também observado na pesquisa de Satisfação com relação ao nível de insatisfação ou total insatisfação.

Fazendo um paralelo entre os resultados acima publicados pode-se perceber que, apesar de não terem sido apontados como pontos de insatisfação ou total insatisfação, aspectos essenciais ao aprendizado e às expectativas dos alunos não foram supridas.

No segundo conjunto das assertivas, **Participação dos alunos**, com exceção da variável “Ao respeito dos veteranos aos calouros”, todas as demais foram bem avaliadas pelos novos ingressos. “Ao respeito dos alunos aos colegas”, “Ao respeito dos alunos aos professores” e “A disciplina (controle) mantida pelos professores em sala de aula” foram as variáveis que obtiveram resultado maior de 50% na pesquisa de Satisfação.

Quanto à baixa ou muito baixa expectativa, mais uma vez não foi apresentada nenhuma variável com percentual significativo, sendo que o mesmo ocorreu com a insatisfação ou total insatisfação.

No terceiro bloco dos questionários, **Participação dos professores**, as duas variáveis abordadas – “Ao respeito dos professores aos alunos” e “Ao respeito dos professores aos colegas de trabalho” – obtiveram o desempenho satisfatório nas duas pesquisas.

**Imagem do curso de administração da UFLA no mercado de trabalho e entre os alunos**, o quarto bloco, enquanto na pesquisa aos novos discentes do curso de administração dessa IES as duas variáveis apresentaram expectativa maior de 50%, na pesquisa de satisfação, apenas a variável “A valorização dos estudantes de administração da UFLA no mercado de trabalho” atingiu tal resultado.

O quinto bloco, **Acesso às informações**, “A facilidade de acesso à coordenação do curso” e “Ao nível de divulgação das informações sobre as oportunidades do curso” foram as assertivas que obtiveram o resultado desejável junto aos alunos do primeiro módulo. Ponto de destaque na comparação das pesquisas, não foi detectado nenhuma variável de satisfação ou total satisfação quanto ao acesso a informações. No entanto, em nenhuma das pesquisas foi obtido nível de baixa expectativa e insatisfação maior que 50%.

No quinto bloco avaliado (**Instalações Físicas**), foi avaliada positivamente a variável “A qualidade dos recursos audiovisuais disponibilizados pelo DAE” na pesquisa de Expectativa. Já na pesquisa de satisfação, não foi obtida nenhuma assertiva com tal avaliação.

Apesar de não haver assertiva com resultado acima de 50% de “baixa” ou “muito baixa” expectativa nesse bloco, houve duas que foram apontadas como pontos de insatisfação ou total insatisfação pelos estudantes, sendo elas: “A qualidade dos recursos audiovisuais disponibilizados pelo DAE (Departamento de Administração e Economia)” e “A quantidade dos recursos audiovisuais disponibilizados pelo DAE”. Observe que de alta expectativa, a assertiva relacionada à qualidade dos recursos passou a ser motivo de insatisfação pelos discentes do segundo módulo em diante.

No penúltimo bloco, **Aspectos de informática**, a variável “A disponibilização de computadores e acesso a internet pelo DAE” obteve bom desempenho quanto à expectativa, enquanto que na pesquisa de Satisfação nenhuma das variáveis o teve. Outro ponto de destaque na comparação dos resultados foi que essa assertiva que foi avaliada com alta expectativa pelos novos ingressos, na pesquisa que visou medir o nível de satisfação essa foi indicada como insatisfação pelos demais estudantes do curso de administração da UFLA.

Último bloco abordado, **Acervo da biblioteca**, a única assertiva com alta expectativa foi “Ao cumprimento do horário de funcionamento”, enquanto que não houve nenhuma assertiva

deste que os alunos estejam satisfeitos ou totalmente satisfeitos. Quanto à baixa ou muito baixa expectativa, bem como a insatisfação ou total insatisfação, nenhuma das variáveis desse bloco obteve resultado superior a 50%.

Depois de procedidas as distribuições de frequências de todas as variáveis, através do software SPSS, serão apresentadas nesta etapa do artigo as análises de correlação mais significativas a 1% entre as variáveis da pesquisa de Satisfação no intuito de identificar possíveis motivos que auxiliam no aumento da satisfação dos alunos. É importante ressaltar que foi feita a análise somente nesta pesquisa pelo fato dos alunos que desta participaram estarem inseridos há mais tempo na IES, conhecendo assim seu funcionamento e sua realidade, diferentemente dos alunos que acabaram de ingressar na instituição.

Foi observado que à medida que se aumenta a motivação que os professores despertam nos alunos, maior será a nota dada pelos alunos ao curso de administração da UFLA. Outras variáveis que estão significativamente correlacionadas à nota dada pelos alunos ao curso são: “o domínio pelos professores, do conteúdo ministrado nas disciplinas” e “a qualidade do acervo disponibilizado pelo CEDOC (Centro de documentação) para o curso de Administração”. Assim, quanto melhor trabalhadas essas duas assertivas, melhor será avaliado o curso de administração.

Outra análise de correlação que obteve grande significância foi à relação entre as variáveis: “Ao domínio pelos professores, do conteúdo ministrado nas disciplinas” e “Ao respeito dos alunos aos professores”, demonstrando que quanto mais os alunos percebem o domínio e conhecimento da disciplina por parte do professor, mais respeito ele adquire frente aos mesmos. Outra alta correlação apontada na pesquisa quanto ao domínio pelos professores do conteúdo ministrado é em relação à motivação que eles despertam nos alunos, ou seja, quando apresentado tal domínio, além do respeito adquirido, os professores também motivam seus alunos à disciplina ministrada.

As assertivas “Ao nível de divulgação das informações sobre as oportunidades do curso” e “A valorização dos estudantes de administração da UFLA no mercado de trabalho” apresentaram grande correlação entre si, demonstrando o quão bem o novo profissional, na visão do aluno, será avaliado no mercado se souber das verdadeiras oportunidades do curso que realiza. Assim, o aluno considera que quanto mais ele puder despender tempo com atividades extra-classe, maiores serão as oportunidades no mercado.

Outra variável correlacionada ao nível de divulgação das informações sobre as oportunidades do curso é “Ao atendimento de professores em horários extra-classe”. A partir do momento em que o professor despender mais tempo aos alunos em horários extra-classe, melhor será a divulgação dessas oportunidades, mostrando que o papel do professor vai além da sala de aula. Observa-se aqui, portanto, a constante necessidade de se conciliar ensino das salas de aula às atividades fora desta a fim de aumentar seu conhecimento frente ao curso de administração.

Para reforçar o exposto acima é o nível de significância da correlação encontrado entre as assertivas “Ao interesse dos professores pelos problemas de aprendizado dos alunos” e “Relacionamento entre a teoria e a prática efetuada pelos professores”. Uma constante exigência dos alunos, o alinhamento entre a teoria e prática, é um ponto de destaque que demonstra a real preocupação dos professores pelo aprendizado dos alunos. Assim, quanto mais o professor buscar esse alinhamento através de, por exemplo, aulas dinâmicas e visitas técnicas, maior será, na visão dos alunos, o interesse dos professores pelos problemas de aprendizado dos mesmos.

Demonstrando a importância do papel da coordenação do curso quanto à divulgação das informações das regras e normas, as variáveis “A facilidade de acesso à coordenação do curso” e “A informação sobre as regras e normas do curso” apresentaram uma alta correlação. Apesar dos alunos terem como principal objetivo o aprendizado para depois poderem aplicar

no mercado de trabalho ou na pós-graduação, esses têm a consciência da necessidade de se conhecer as regras e normas para obter uma boa formação, informação essa que muitas vezes não é repassada aos alunos.

## 5. Conclusão

Em um sistema, são quatro as essenciais etapas que o compõe, sendo: input, processamento, output e retroalimentação. O aluno, fazendo uma alusão ao input do grande sistema Ensino, será “processado” ao longo de sua formação acadêmica por diferentes atores que estão direta ou indiretamente relacionados ao seu processo de ensino-aprendizagem. Se bem “processado”, o output obtido será um profissional detentor de novas visões, reflexões e conhecimentos, sendo que a retroalimentação é um meio de se avaliar se o desejado foi realmente conquistado, possibilitando ainda a melhoria dos quesitos que deixado a desejar.

Assim, a partir deste presente estudo, pode-se destacar o quão importante é a opinião dos alunos para o processo de ensino-aprendizagem de qualquer instituição, processo esse contínuo e que deve acompanhar as mudanças de paradigmas no ensino. Não sendo fator isolado neste processo de melhorias, o discente deve contar com o trabalho concomitante dos docentes, um dos atores principais no aprendizado dos alunos.

Conclui-se, portanto, que a partir do momento em que as expectativas sejam supridas e superadas, o ensino elevará cada vez mais seu nível de excelência, visto que, como apresentado neste trabalho, expectativas não supridas são possíveis motivos de insatisfação aos alunos inseridos no curso.

Por fim, espera-se que esse trabalho seja fonte para melhorias no ensino em cursos de IES em todo o Brasil, gerando nas universidades a preocupação em avaliar as expectativas dos novos estudantes, bem como a satisfação dos demais. A pesquisa demonstrou a importância desse envolvimento de todos ao gerar, com base em seus resultados, Fóruns de Ensino-Aprendizagem em Administração na UFLA. Nos eventos professores, alunos, coordenação e funcionários se reuniram para analisar os resultados da pesquisa e avaliar as possibilidades de melhoria. Com isso, os envolvidos puderam trabalhar para a melhoria do ensino por eles vivenciado.

## 6. Referencial Bibliográfico

BARONI, L. L. **PDE ainda não resolve entraves da Educação Superior**. Disponível em: <[www.universia.com.br](http://www.universia.com.br)>. Acesso em: 18 Abr. 2008.

CAIXA. **FIES – Financiamento Estudantil**. Disponível em: <[http://www3.caixa.gov.br/fies/FIES\\_FinancEstudantil.asp](http://www3.caixa.gov.br/fies/FIES_FinancEstudantil.asp)>. Acesso em: 16 Abr. 2008.

CODA, R.; SILVA, D. da Sua escola de Administração é uma excelente escola para se estudar? Descobrimos dimensões da satisfação de alunos em cursos de Administração: uma contribuição metodológica. In: ENCONTRO DA ANPAD, XXVIII, 2004, Curitiba. **Anais eletrônicos...**, 2004.

COVRE, M. L. M. **A Formação e a Ideologia do Administrador de Empresa**. Petrópolis: Vozes, 1981.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Sinopses Estatísticas da Educação Superior – Graduação**. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/sinopse/>>. Acesso em: 17 Abr. 2008

JARDIM, A. C.; PEREIRA, V. S.; REZENDE, D. C. O Papel do Professor-Tutor em Cursos de Graduação em Administração, Modalidade a Distância: um Estudo de Caso em uma Universidade Federal. In: EnANPAD, XXXI, 2007, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** , 2007.

LOPES, P. C. Reflexões sobre as bases da formação do administrador profissional no ensino de graduação. In: ENCONTRO ANPAD, XXVI, 2002, Salvador. **Anais eletrônicos...** , 2002.

MILACH, F. T.; HUPPES, D.; VIEIRA, K. M. **Equações Estruturais Aplicada à Satisfação dos Alunos: um estudo no Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria.** In: XXXI Enanpad, Rio de janeiro - 2007.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Prouni – O Programa.** Disponível em: <prouni-inscricao.mec.gov.br/prouni/> Acesso em: 16 Abr. 2008.

PRO REITORIA DE GRADUAÇÃO **Catálogo Geral dos Cursos de Graduação** Disponível em:<www.prg.ufla.br> Acesso em: 19 Abr. 2008

ROLIM, R. C.; OLIVEIRA, M. D.; SILVA, A. T. B.; MESQUITA, M. B. **Satisfação com o Curso de Graduação: Um Estudo Junto aos Estudantes de Administração da UFLA.** In: XXXI Enanpad, Rio de janeiro - 2007.

ROWLEY, J. **Designing student feedback questionnaires. Quality Assurance in Education.** Vol. 11 No. 3, 2003 pp. 142-9.