

# GRAU DE SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DE ADMINISTRAÇÃO COM SEU CURSO E SUA IES

*Aline Francilurdes Nery do Vale*

Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), Mossoró, RN, Brasil.  
E-mail: <alinefrancilurdes@hotmail.com>.

*Agostinha Mafalda Barra de Oliveira*

Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), Mossoró, RN, Brasil.  
E-mail: <agostinhamafalda@ufersa.edu.br>.

*Juliana Carvalho de Sousa*

Universidade Estadual do Ceará (UECE), Fortaleza, CE, Brasil.  
E-mail: <juli\_carvalho18@hotmail.com>.

## RESUMO

A sobrevivência das Instituições de Ensino Superior (IES), sejam públicas ou privadas, depende da qualidade dos serviços oferecidos e da satisfação dos seus clientes. Considerando-se as necessidades do mercado de trabalho mossoroense e a realidade competitiva do ambiente educacional, este estudo teve como objetivo mensurar o grau de satisfação dos discentes em administração da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), em relação aos seguintes atributos: Mercado de Trabalho, IES, Estrutura da IES e Curso. Para tanto, 137 discentes regularmente matriculados no semestre 2015.2, responderam ao instrumento de coleta elaborado por Mainardes e Domingues (2008) que mensura estes atributos. Com base na análise descritiva dos dados coletados, pode-se inferir que os discentes de administração da Ufersa estão mais satisfeitos com os atributos: Curso e Mercado de Trabalho, em detrimento dos atributos: IES e Estrutura da IES. Os resultados desta pesquisa podem subsidiar os Gestores, da IES e do curso de administração especificamente, na tomada de decisão para ações de melhorias nas duas instâncias.

**Palavras-chaves:** Satisfação, Curso, IES

## 1 INTRODUÇÃO

Por uma perspectiva histórica, pode-se dizer que as Instituições de Ensino Superior (IES) ficaram por muito tempo numa zona de conforto, devido à pequena oferta destas no Brasil e, consequentemente, baixa competitividade no ambiente educacional (Ferreira, 2011). Porém, as rápidas transformações sociais, econômicas e mercadológicas acirraram a concorrência desse ambiente na contemporaneidade. Com essa análise, as IES devem ser flexíveis e atentas para reagir com velocidade a essas transformações.

No Brasil, o grande salto na educação ocorreu na década de 1990, com a liberação da economia e a abertura para o mercado internacional. Nessa época, o país passava por um expressivo crescimento, o que possibilitou uma melhoria nos processos e nos produtos e serviços oferecidos (Mainardes, Miranda, & Correa, 2011). A partir de então, surgiram novas oportunidades no ambiente educacional, ocasionando uma maior rivalidade em níveis nacionais e internacionais, fazendo com que essas instituições reavaliassem o gerenciamento de suas ações diante da crescente demanda (Ferreira, 2011).

Neste ínterim, Vieira, Milach e Huppel (2008) afirmam que as IES devem oferecer serviços de acordo com as exigências do mercado. Pois, tanto a qualidade do curso de graduação, quanto a satisfação dos discentes com o curso e com a IES, são fatores determinantes do perfil e do desempenho dos profissionais que estarão ingressando no mercado de trabalho. É relevante afirmar que, quanto mais satisfeito o discente estiver, menor será o quadro de desistentes e, mais rapidamente eles concluirão o curso e ingressarão no mercado de trabalho. Assim, fica claro que, a sobrevivência das IES depende da qualidade dos serviços oferecidos e da satisfação dos seus clientes (Mainardes & Domingues, 2008).

Com o desenvolvimento das organizações no Brasil e os crescentes avanços tecnológicos, o mercado de trabalho exige, cada vez mais, mão de obra qualificada. Isso por sua vez, aumenta a busca por profissionais capacitados para as diferentes funções de controlar, analisar e planejar atividades empresariais (Aléssio, Domingues, & Scarpin, 2010).

Essa realidade apresenta-se de forma evidente em Mossoró, Rio Grande do Norte. Segundo o Instituto Federal do Rio Grande do Norte [IFRN] (2016), Mossoró é considerada uma das cidades do interior do Nordeste, mais atraentes para o investimento no País. De acordo com o Jornal local O Mossoroense (2014), de 2010 a 2013, o número de pequenas e microempresas de Mossoró cresceu 103%, atingindo a marca de 9.150 empreendimentos registrados. Portanto, a demanda por profissionais qualificados de administração, influenciou o crescimento de cursos nessa área.

Considerando-se as necessidades do mercado de trabalho mossoroense e a realidade competitiva do ambiente educacional — tendo em vista que a cidade de Mossoró conta com quatro IES que oferecem o curso de administração, sendo duas públicas, uma federal e uma estadual; e duas privadas — questiona-se: **Qual o nível de satisfação dos discentes de administração da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa), com seu curso e sua IES?** Com este questionamento, o objetivo geral é: mensurar o grau de satisfação dos discentes em administração da Ufersa com seu curso e sua IES. E os objetivos específicos: mensurar o grau de satisfação dos discentes de administração com o atributo Mercado de Trabalho, IES, Estrutura da IES e Curso; e identificar os fatores geradores de satisfação e de insatisfação da IES para os discentes de administração.

Este estudo justifica-se pela competitividade existente entre mercados, e em particular no ambiente educacional, que exige que as organizações, sejam públicas ou privadas, reavaliem sua forma de gerenciamento. Segundo Cosca e Arbetz (2011), entender quais os fatores que afetam a visão dos discentes sobre a qualidade da IES e de seus cursos é decisivo para o planejamento e competitividade dos mesmos.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para analisar o sistema de ensino superior brasileiro, faz-se necessário conhecer as divisões e classificações que lhe são impostas para que se possa respeitar e entender a real missão de cada instituição, dentro do cenário em que ela se insere (Stallivieri, 2006). O Ministério da Educação [MEC] (2013) divide as instituições de ensino superior quanto a sua constituição em duas categorias: públicas e privadas.

Segundo Kobs e Reis (2008), as instituições públicas são criadas, mantidas e administradas pelo poder público, podendo atuar como instituição federal, mantida e administrada pelo governo federal; estadual, mantida e administrada pelos governos dos estados; e municipal, mantida e administrada pelo poder público municipal. Portanto, essas instituições são financiadas pelo governo federal ou por um governo estadual ou municipal e não cobram matrícula ou mensalidade.

Enquanto que, as instituições privadas são criadas, mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, podendo atuar como instituições privadas com fins lucrativos ou particulares e instituições privadas sem fins lucrativos. Essas últimas instituições podem ser comunitárias, que incluem em sua entidade mantenedora representantes da comunidade; confessionais, que atendem a determinada orientação confessional ou ideológica; ou filantrópicas, que prestam serviços à população, com o intuito de complementar às atividades do Estado, sem qualquer remuneração (Kobs & Reis, 2008).

### 2.1 SATISFAÇÃO DOS DISCENTES

Para Souza e Reinert (2010), a satisfação está ligada ao atendimento ou eliminação de uma necessidade, moderada por sua expectativa em relação ao produto a ser consumido, avaliado e/

ou adquirido. Em complemento, de acordo com Kotler e Keller (2012), satisfação é o resultado do valor percebido (benefícios x custos) pelo cliente em relação a suas expectativas. Dessa forma, a satisfação pode ser concebida como o resultado de um julgamento comparativo de uma pessoa em relação ao desempenho real ou resultado de um produto e o que se esperava deste. Seguindo essa concepção, para que uma organização tenha sucesso, é necessário conhecer seus clientes procurando entender seus anseios, gostos, preferências, necessidades, para assim conseguir atender as suas expectativas da melhor forma (Fortes, Souza, Campos, & Scabelo, 2007).

Uma abordagem que permite observar e compreender a relação existente entre as expectativas e a satisfação do discente, é o paradigma da expectativa/desconfirmação. Dessa maneira, a necessidade é o fator de motivação para a busca da satisfação e a realização de uma expectativa pode ser considerada como satisfação (Souza & Reinert, 2010).

O paradigma expectativa/desconfirmação abrange quatro vertentes: expectativas, desempenho, desconfirmação e satisfação. A desconfirmação surge através da aversão percebida entre as expectativas anteriores e o desempenho atual, ou seja, realidade percebida. Diante disso existem três possibilidades: desconfirmação positiva, desconfirmação negativa e nenhuma desconfirmação. Quando o desempenho atual é superior ao esperado, a desconfirmação é positiva; quando o desempenho atual é inferior ao esperado, a desconfirmação é negativa; e quando o desempenho atual ocorre conforme o esperado, não há nenhuma desconfirmação (Souza & Reinert, 2010).

Segundo Coscadai e Arbex (2011), nos últimos anos, alguns estudos têm sido desenvolvidos para verificar as variáveis que influenciam o grau de satisfação dos discentes, em relação à qualidade oferecida pelas IES. Isso porque, a aplicação de pesquisas de satisfação é uma ferramenta importante para a formação de um ensino de qualidade (Carmo, Silva, Miranda, Rabelo, & Guimarães, 2011). E também, um fator fundamental para o sucesso das IES (Vieira *et al.*, 2008). De tal forma que, o conceito de satisfação é um elemento indispensável para se alcançar os objetivos estratégicos das mesmas (Mainardes & Domingues, 2008).

Para Rodrigues, Santos, Corso, Vieira e Faller (2012), as IES têm como obrigação satisfa-

zer os discentes, aperfeiçoando a qualidade dos seus serviços, de sua infraestrutura e dos sistemas de avaliação utilizados. Esses elementos são fundamentais para a formação de profissionais capacitados para enfrentar um mercado de trabalho, caracterizado pela alta competitividade. Diante desta realidade, é importante que as IES públicas e privadas ofereçam serviços de boa qualidade (Carmo *et al.*, 2011).

## 2.2 ATRIBUTOS DE SATISFAÇÃO DOS DISCENTES

Sobre os atributos de satisfação discente, tem-se: mercado de trabalho, estrutura da IES, IES e curso. Com relação ao mercado de trabalho, a competitividade do mercado e a procura das empresas por profissionais qualificados estão levando as pessoas a procurarem pela sua qualificação profissional (Thies & Bianchi, 2005). Diante disso, Hungria, Prado e Prestes (2009), afirmam que as organizações precisam de profissionais que busquem incessantemente a aprendizagem individual e o conhecimento, pois tais características influenciam positivamente tanto a organização, quanto o profissional. Dessa forma, somente os profissionais qualificados terão melhores oportunidades de ingressar no mercado de trabalho. No entanto, as organizações estão valorizando, além do conhecimento, o funcionário criativo, flexível e adaptável às mudanças (Hungria *et al.*, 2009).

No que tange a estrutura das IES, Carmo *et al.* (2011) afirma que um dos fatores determinantes no processo de aprendizagem e que influenciam diretamente na satisfação dos discentes, é a infraestrutura. Isso porque, as condições nesse aspecto podem ajudar ou não no desenvolvimento do discente (Marques, Pereira, & Alves, 2010). Desta forma, a estrutura física da IES afeta a experiência do discente com a mesma, uma vez que a estrutura física possibilita ao discente estudar em condições de qualidade (Rodriguez, 2011).

Quando se fala em IES públicas, a infraestrutura acaba entrando em evidência, por causa do sucateamento vivido por elas, principalmente no que diz respeito as suas instalações e condições físicas inadequadas. O sucateamento da infraestrutura física é resultado de reformas insuficientes, instalações antigas e falta de recursos. Além de outros problemas, como a falta de recursos materiais e instrucionais atualizados e em qualidade e quantidade suficiente em salas de aula,

bibliotecas e laboratórios para instrumentalizar um ensino de qualidade (Marques *et al.*, 2010).

Sobre o atributo IES, segundo Mainardes, Alves e Domingues (2011), no contexto atual do mercado de ensino superior, atrair discentes é essencial para qualquer IES que deseja crescer e sobreviver. Para os autores, a marca é fator decisivo e de forte influência no comportamento do público-alvo. Diante disto, muitas IES buscam fortalecer sua imagem de qualidade. Tendo em vista que, uma IES que tem a sua marca/imagem consolidada no mercado apresenta uma probabilidade maior de manter os discentes atuais e de atrair discentes no futuro (Mainardes, Dominguez, & Deschamps, 2009).

Com relação ao atributo curso, Rodrigues *et al.* (2012), aborda que a qualidade e melhoria do ensino superior estão ligadas à atenção que se dá aos fatores que exercem influência no nível de qualidade das IES, tais como: qualificação dos docentes e dos técnicos administrativos, relação entre discentes e docentes; processos metodológicos de ensino. Para Coscadai e Arbex (2011, p. 3), é possível avaliar sob três aspectos o nível de satisfação dos alunos com relação ao curso: “i) dar a oportunidade para os alunos opinarem sobre melhorias no curso; ii) incentivá-los a dar retorno sobre os métodos de ensino-aprendizagem; iii) permitir que as instituições realizem buscas por melhores práticas, construindo indicadores de melhoria junto ao mercado”. No entanto, para isso, é preciso que haja uma boa relação entre docentes e discentes, para que seja estimulado o debate acerca das ideias que podem melhorar a satisfação dos discentes com os fatores envolvidos no processo.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Toda pesquisa tem suas particularidades, com seus objetivos e métodos próprios, esses detalhes particulares as diferenciam uma das outras. Quanto ao seu objetivo, esta pesquisa caracteriza-se como descritiva. Para tanto, foi utilizada a abordagem quantitativa. Kauark, Manhães e Souza (2010, p. 26-27) abordam que a pesquisa quantitativa, leva em conta tudo aquilo que pode ser quantificável, “[...] o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”. Este tipo de pesquisa requer o uso de alguns recursos estatísticos, como: percentagem, moda, média, mediana, coeficiente de correlação, dentre outros.

Com o objetivo de analisar o grau de satisfação dos discentes de administração, com seus cursos e suas IES em Mossoró, escolheu-se como universo de pesquisa o corpo discente do curso de administração da Ufersa. A Ufersa, instituição pública federal, foi criada em 1967, pela Prefeitura Municipal de Mossoró; até então denominada Escola Superior de Agronomia de Mossoró (ESAM). Após dois anos, foi incorporada à rede federal de ensino superior, como autarquia em regime especial, tornando-se universidade federal, somente no ano de 2005. Hoje a instituição conta com cerca de 20 cursos, dos quais, dois são de ensino a distância (EaD). No entanto, para esta pesquisa, participará somente o curso de administração, o qual existe apenas em regime presencial.

Segundo Gil (2008), em se tratando de pesquisas quantitativas, para que uma amostra represente, de forma fidedigna as características do universo, a mesma deve ser composta por um número suficiente de casos. Este número, por sua vez, vai depender dos seguintes fatores: extensão do universo, nível de confiança estabelecido, erro máximo permitido e porcentagem com a qual o fenômeno se verifica. Com isso em mente, considerando o universo de estudo (N) de 379 discentes; que estavam regularmente matriculados no curso de administração da Ufersa, no semestre 2015.1; com base em um nível de confiança de 95%, e um erro máximo amostral admitido de 0,05, foi calculado, probabilisticamente, o tamanho da amostra de 137 discentes, seguindo-se a fórmula indicada por Medina (2013).

De posse do número mínimo de respostas necessárias para validar esta pesquisa, dentre as diversas técnicas de coletas de dados, escolheu-se um questionário, com perguntas fechadas, elaborado por Mainardes e Domingues (2008). Esse instrumento tem como finalidade identificar os atributos de melhor desempenho na satisfação dos discentes. Para tanto, é composto por 52 itens e está dividido em quatro grupos: Grupo 1 - Atributos do Mercado de Trabalho (5 itens); Grupo 2 - Atributos das IES (18 itens); Grupo 3 - Atributos da Estrutura da IES (8 itens); Grupo 4 - Atributos do Curso (21 itens).

O Grupo 1 - Atributos do Mercado de Trabalho traz questões que avaliam a percepção dos discentes acerca da sua aceitação no mercado, de sua empregabilidade, estágios e saídas profissionais, a imagem da IES no mercado, e se a IES dispunha de cursos com foco no mercado, além de avaliar a vida no campus e o ambiente universitário.

Enquanto que, o Grupo 2 - Atributos das IES aborda questões administrativas, como coordenação do curso e atendimento na secretaria e serviços de apoio a IES, atividades desportivas e culturais e bibliotecas. Bem como, questões de relacionamento da IES com os discentes e dos discentes com os funcionários, gerenciamento de reclamações de discentes, qualidade da IES.

O Grupo 3 - Atributos da Estrutura da IES é composto por questões que avaliam a estrutura física, no que tange ao refeitório, cantina, segurança no campus, serviços de computador, infra-estrutura e demais instalações da IES. Como também a estrutura geral dos cursos oferecidos pelas IES, estrutura da IES para serviços pedagógicos e disponibilidade na IES de recursos humanos e materiais.

E por fim, o Grupo 4 - Atributos do Curso, que avalia desde a questão do atingimento das expectativas iniciais com relação ao curso e dos objetivos educacionais dos discentes, atitudes dos docentes em sala, capacidade do curso de desper-

tar o interesse do aluno, conteúdos e métodos pedagógicos, imagem do curso, qualidade dos professores, qualidade do curso, entre outros.

O Quadro 1, apresenta os itens correspondentes a cada grupo de atributo. Para cada item foi solicitado aos discentes que atribuíssem uma nota de 0 a 10 em relação ao seu grau de satisfação, de forma que ao final, fosse possível fazer uma classificação geral de cada atributo.

Para garantir que os discentes respondessem aos questionários, foi explicado à necessidade da contribuição de cada um para a concretização da pesquisa, tal como a importância da mesma para a universidade e para o pesquisador. Ademais, não foi necessário que os discentes colocassem sua identificação pessoal, assegurando assim, o sigilo das informações passadas pelos mesmos. No entanto, foi solicitado que os discentes informassem o período o qual estava cursando, a fim de melhor visualizar a percepção dos discentes que estavam nos primeiros períodos em relação aos que estavam concluindo o curso.

Quadro 1: Atributos e seus respectivos itens

Atributos	Itens
Mercado de Trabalho	Aceitação dos alunos no mercado
	Empregabilidade potencial e diversidade de saídas profissionais
	Estágios e empregos
	Imagem da IES no mercado
	Cursos com foco no mercado de trabalho, na aprendizagem profissional e nos alunos
IES	Ambiente universitário, clima no campus, vida no campus
	Atendimento da equipe administrativa da IES
	Atendimento na secretaria e serviços de apoio na IES
	Atividades desportivas, culturais e associações de alunos
	Biblioteca e livraria universitária
	Construção das relações da IES com alunos
	Administração dos cursos
	Cortesia, amabilidade e competência dos funcionários da IES
	Disponibilidade de apoio social ao aluno e prestação de serviços sociais
	Gerenciamento e solução de reclamações de alunos
	Identificação de necessidades dos estudantes para novos serviços
	Imagem geral dos alunos quanto à IES
	Ligações da IES com o exterior, intercâmbios com o estrangeiro
	Preço, condições de pagamento e serviços financeiros
	Qualidade da IES percebida pelos alunos
	Confiança dos alunos na IES e seus funcionários
Serviços, processos, modos de negociar e administração da IES	
Serviço educacional coerente com as necessidades dos alunos	

Estrutura da IES	Disponibilidade na IES de recursos humanos e materiais
	Estrutura da IES para serviços pedagógicos
	Estrutura geral dos cursos oferecidos pela IES
	Estruturas de apoio aos estudos e envolvimento do estudante nas atividades da IES
	Infraestrutura e instalações da IES
	Refeitórios, cantinas
	Segurança no campus
	Serviços de computador
Curso	Atingimento das expectativas iniciais com relação ao curso
	Atingimento dos objetivos educacionais dos alunos
	Atitudes do corpo de professores Curso
	Atividades extracurriculares do curso
	Capacidade do curso de despertar o interesse do aluno
	Capacidade dos docentes em sala
	Conteúdos do curso, nível dos assuntos discutidos, extensão e distribuição dos assuntos
	Desenvolvimento de conteúdos apropriados para a profissão
	Estilo e métodos pedagógicos
	Estímulo do curso ao autodesenvolvimento do aluno
	Exigências nos estudos, carga de trabalho do estudante e avaliações dos professores
	Imagem do curso
	Organização e coordenação entre professores
	Proporção entre teoria e prática
	Qualidade dos professores
	Qualidade do curso
	Realização frequente de palestras e seminários
	Relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes
	Respeito ao planejamento inicial e atividades marcadas no curso
	Troca de experiências entre alunos e professores/alunos Curso
Valor da mensalidade do curso	

Fonte: Mainardes e Domingues (2008).

Além do mais, estes questionários foram entregues pessoalmente pelo pesquisador a cada um dos discentes, posto que o contato pessoal entre o entrevistador e o entrevistado visou eliminar as desvantagens do questionário. Tais como: extravio de instrumento de coleta, demora no recolhimento do mesmo, má interpretação das questões, entre outros. Assim, os discentes foram abordados no bloco de salas de aula, nos intervalos ou, quando autorizado pelo professor, durante as aulas.

Após o recolhimento dos 137 questionários, foi realizada a análise dos dados. Primeiramente todos os dados foram tabulados no Excel e depois transportados para o aplicativo *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Este aplicativo possibilitou a realização da análise descritiva e da análise de confiabilidade do instrumento utilizado.

## 4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta a análise e discussão dos resultados obtidos para alcance do objetivo da pesquisa: mensurar o grau de satisfação dos discentes em administração da Ufersa com seu curso e sua IES.

### 4.1 ANÁLISE DE CONFIABILIDADE DO INSTRUMENTO

Segundo Almeida, Santos e Costa (2010), o coeficiente alfa de Cronbach é usado para medir a correlação entre respostas em um questionário por meio das respostas dadas pelos respondentes. Avalia, portanto, a correlação dos itens de um

determinado instrumento, apresentando uma correção média entre as questões contidas neste. O valor do alfa pode sofrer alterações de acordo com o tamanho da população a qual foi aplicado. Além do mais, o valor do alfa de Cronbach aumenta quando aumentam as intercorrelações entre os itens que formam a escala.

Para Freitas e Rodrigues (2005), existem fatores que podem influenciar na confiabilidade dos questionários. A quantidade de itens do questionário interfere na sua confiabilidade, assim sendo, quanto mais itens são incluídos, maior é a confiabilidade. Porém, é importante não exceder

o número de itens para evitar respostas impulsivas. Outro fator relevante é o tempo dado para a avaliação, que poderá influenciar na confiabilidade do instrumento. Ainda, características dos respondentes e semelhanças entre eles também são fatores de forte influência, pois as respostas tendem a ser bastante parecidas, podendo resultar em baixa confiabilidade ou confiabilidade igual a zero. A Tabela 1 apresenta a escala de classificação conforme o valor do alfa e seu grau de confiabilidade.

Tabela 1: Escala de classificação do alfa de Cronbach

Confiabilidade	Muito baixa	Baixa	Moderada	Alta	Muito Alta
Valor de $\alpha$	$\alpha \leq 0,30$	$0,30 < \alpha \leq 0,60$	$0,60 < \alpha \leq 0,75$	$0,75 < \alpha \leq 0,90$	$\alpha > 0,90$

Fonte: Freitas e Rodrigues (2005).

De acordo com esta classificação e os dados da pesquisa apresentados na Tabela 2, pode-se observar que os itens mercado de trabalho e estrutura das IES, apresentaram uma confiabilidade

de alta. Já os itens IES e Curso apresentaram uma confiabilidade muito alta.

Tabela 2: Alfa de Cronbach do instrumento

Atributos	Número de itens por grupo	Alfa de Cronbach
Mercado de trabalho	6	0,849
IES	17	0,920
Estrutura da IES	8	0,873
Curso	21	0,934

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

#### 4.2 COMPARATIVO DE MÉDIAS DOS ATRIBUTOS TOTAL E POR PERÍODO

A média geral de cada um dos grupos foi: Atributos de Mercado de Trabalho (7,41), Atributos da IES (6,65), Atributos da Estrutura da IES (6,87) e Atributos do Curso (7,44). O grupo que obteve maior média foi o de Atributos do Curso, segundo do grupo de Atributos do Mercado de Trabalho e o que obteve menor média foi o de Atributos da Estrutura da IES. Esse ponto de vista dos discentes acerca da estrutura da IES pode ser compreensível diante dos fatores socioeconômicos destes. Posto que, muitos dos discentes do curso de administração da Ufersa são oriundos de escolas particulares, que oferecem uma estrutura física bem mais satisfatória.

Uma análise mais aprofundada sobre os itens de cada atributo mostrou que no grupo de Atributos de Mercado de Trabalho, a Imagem da IES no Mercado obteve média 7,8, a maior do grupo, sendo o fator de maior satisfação na IES em questão. Já no grupo Atributo do Curso, foi

atribuída média 8,4 para a qualidade dos professores, sendo esta a maior média de todas as médias específicas decorridas da análise. Dos fatores de insatisfação, embora o grupo de Atributos da IES tenha obtido a menor média de todos os grupos, quando se perguntou sobre a Administração do Curso, a média subiu para 7,5. Sobre o grupo de Atributos da Estrutura da IES, a Infraestrutura e Instalações da IES e Estrutura geral dos cursos oferecidos pela IES, ficaram com média 7,2.

No comparativo de médias dos atributos por período, constatou-se que há uma estabilidade de médias em todos os períodos, o que reforça o paradigma “expectância/desconfirmação”, apontado por Souza e Reinert (2010), que aborda a diferença percebida entre expectativas anteriores e desempenho atual. Diante das três possibilidades apontadas, como “desconfirmação positiva”, quando o desempenho atual é igual ao esperado; “desconfirmação negativa”, quando o desempenho atual é inferior ao esperado e “nenhuma desconfirmação”, quando o desempenho atual ocorre conforme o esperado. Como dados da Tabela 3, perce-

be-se que nesta pesquisa, o nível de satisfação dos discentes com os quatro atributos se mantém durante todo o curso; se encaixando no paradigma “nenhuma desconfirmação”, isso porque a média

inicial e a média final apresentam semelhança. Tabela 3: Médias dos grupos de atributos total e por período

Períodos		Atributos			
		Mercado de Trabalho	IES	Estrutura das IES	Curso
1º	Média	7,59	5,78	6,49	7,66
	Desvio Padrão	1,13	2,20	1,90	1,13
2º	Média	6,42	6,69	6,50	7,60
	Desvio Padrão	3,03	1,83	2,18	1,30
3º	Média	7,90	6,70	7,13	7,57
	Desvio Padrão	0,92	1,14	1,52	1,04
4º	Média	7,95	6,92	7,04	7,85
	Desvio Padrão	1,25	1,83	2,24	1,19
5º	Média	7,04	6,44	6,87	7,14
	Desvio Padrão	1,99	1,70	1,46	0,86
6º	Média	7,58	6,72	7,43	7,92
	Desvio Padrão	1,65	1,47	0,96	0,89
7º	Média	7,79	6,60	7,02	7,10
	Desvio Padrão	1,02	1,48	1,43	1,73
8º	Média	7,28	6,57	6,85	7,09
	Desvio Padrão	1,03	1,16	1,35	1,14
9º	Média	6,25	5,50	5,68	6,22
	Desvio Padrão	2,09	1,48	1,26	1,30
Total	Média	7,41	6,54	6,87	7,44
	Desvio Padrão	1,69	1,59	1,67	1,24

Fonte: Elaborado pela autora (2014).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao término deste estudo, os resultados obtidos que mediu o nível de satisfação dos discentes e administração da Ufersa com a sua IES e com seu curso, apresentaram informações importantes. Ao avaliar os atributos que mais contribuem na avaliação da satisfação dos discentes, constatou-se que eles estão mais satisfeitos com o curso em si e com as oportunidades de Mercado de Trabalho que a IES possibilita aos discentes. Verificou-se, além disso, que os discentes estão insatisfeitos com a IES e com sua estrutura física.

Segundo Mainardes e Domingues (2008) a satisfação dos discentes é uma resposta afetiva, por certo tempo, que resulta da avaliação dos serviços pedagógicos e de apoio dado pela IES aos estudos oferecidos aos discentes. Assim, para saber se o que está sendo oferecido atende às necessidades dos discentes, é preciso medir os níveis

de satisfação alcançados por estes. A satisfação é, portanto, determinada por inúmeros fatores, como a expectativa dos discentes antes de ingressar na IES e os motivos que os levaram a ingressar naquela IES.

Entendendo os resultados desta pesquisa, a IES deve se preocupar com alguns atributos que indicaram serem os principais determinantes de insatisfação dos discentes. Diante disto, os gestores da Ufersa podem tomar algumas medidas com relação à IES e a sua estrutura física, pois estes tiveram uma média inferior em relação aos grupos de Atributos de Mercado de Trabalho e de Curso.

Propõem-se algumas soluções: no que diz respeito à Ufersa e a sua estrutura física, é preciso criar um ambiente agradável onde o discente sintam-se o mais confortável possível, dispondo de recursos necessários de apoio aos seus estudos. E também, é preciso que a sociedade perceba a IES como um lugar ideal para conseguir qualificação profissional.

Por fim, vale salientar que esta pesquisa contribui com o Projeto Político Pedagógico do Curso, ao passo em que avalia se as suas propostas estão tendo êxito, e também, sugere melhorias que podem ajudar a IES junto aos discentes.

A pesquisa alcançou sucesso em seus objetivos, no entanto, ainda que inerente a toda e qualquer pesquisa, teve suas limitações. A principal dessas é o fato da pesquisa ter sido conduzida apenas com discentes do curso de administração de uma única IES em um único campus (Mossoró), não se estendendo aos demais cursos da IES e nem aos outros campi, nem tampouco a cursos similares em outras IES. Outra limitação foi a não coleta de dados em relação ao perfil socioeconômico dos discentes.

Dessa feita, sugere-se que outras pesquisas abranjam todos os discentes da IES analisada, inclusive envolvendo outros cursos e campi (Pau dos Ferros, Angicos e Caraúbas), para conseguir uma amostra maior e conseqüentemente um resultado mais significativo. Como também, sugere-se uma pesquisa que englobe todas as IES da cidade de Mossoró, seja apenas com discentes de administração e/ou de outros cursos para possibilitar um comparativo de cursos e de IES. Outras variáveis poderiam ser incluídas na coleta e análise, tais como variáveis do perfil socioeconômico dos discentes que possibilitem explicar melhor os resultados encontrados, com base no paradigma “expectância/desconfirmação”, de Souza e Reinert (2010).

Pesquisas dessa natureza, e com o mesmo objetivo sob a ótica dos egressos, docentes, técnicos administrativos e gestores também são bem-vindas. Isso possibilitaria uma visão ainda mais ampla do grau de satisfação de cada grupo ocupacional, e permitiria a IES buscar cada vez mais melhorias.

## REFERÊNCIAS

- Aléssio, S. C., Domingues, J. C. S., & Scarpin, J. E. (2010). Fatores determinantes na escolha por uma Instituição de Ensino Superior do Sul do Brasil. *Anais do Simpósio de Excelência em Tecnologia e Gestão*, Resende, RJ, Brasil, 7.
- Almeida, D., Santos, M. A. R. dos, & Costa, A. F. B. (2010). Aplicação do coeficiente alfa de Cronbach nos resultados de um questionário para avaliação de desempenho da saúde pública. *Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção*, São Carlos, SP, 30.
- Carmo, Y. A. do., Silva, V. E., Miranda, V. da S., Rabelo, L. M. B., & Guimarães, M. da. G. V. (2011). Análise de satisfação dos alunos da faculdade de estudos sociais da universidade federal do Amazonas. *Anais do Congresso Virtual Brasileiro de Administração*. Online, 8.
- Coscadaí, N. & Arbex, M. A. (2011). Como discentes de administração enxergam o próprio curso? um estudo com discentes de graduação de uma instituição pública e de uma instituição provada na região de Londrina/PR. *Anais do Congresso Virtual Brasileiro de Administração*. Online, 8.
- Ferreira, E. A. A. (2011). *Alianças estratégicas entre instituições de ensino superior privadas: é possível torná-las mais competitivas?* Dissertação de mestrado profissional em Administração. Faculdades Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, MG, Brasil.
- Fortes, V. A., Souza, C. M., Campos, C. F., & Scabelo, A. D. S. S. (2007). A satisfação do discente em instituições de ensino superior: um estudo de caso. *Anais do Simpósio de Gestão e Estratégia em Negócios*. Seropédica, RJ, Brasil, 5.
- Freitas, A. L. P. & Rodrigues, S. G. (2005). A avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. *Anais do Simpósio de Engenharia de Produção*, Bauru, SP, 12.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.
- Hungria, L., Prado, M., & Prestes, R. N. (2009). *Perspectivas dos profissionais de administração para com o mercado de trabalho – frente aos novos cenários do mundo globalizado*. Recuperado em 16 de Março, 2015, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:m-f4UIColquEJ:www.univale.com.br/portalnovo/images/root/anaisadm/7.pdf+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>.
- Instituto Federal do Rio Grande do Norte. Recuperado em 24 de abril de 2016, de <http://portal.ifrn.edu.br/campus/mossoro/institucional/historico.html>
- Jornal O Mossoroense. Crescimento do número de micro e pequenas empresas em Mossoró supera a média do Estado. Domingo, 26 de Janeiro de 2014. Recuperado em 03 de março, 2014, de [http://p.download.uol.com.br/omossoroense/mudanca/pics/pdf/EDICAO\\_260114.pdf](http://p.download.uol.com.br/omossoroense/mudanca/pics/pdf/EDICAO_260114.pdf)
- Kauark, F. S., Manhães, F. C., & Souza, C. H. S. (2010). *Metodologia da pesquisa: um guia prático*. Itabuna, BA: Via Litterarum Editora.
- Kobs, F. F. & Reis D. R. (2008). Gestão nas instituições de ensino superior privado. *Revista Científica de Administração e Sistemas de Informação*, 10(10), 7-18.

- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Administração de marketing*. 14 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Mainardes, E. W. & Domingues, M. J. C. S. (2008). Satisfação em serviços educacionais: estudo multicaso na graduação em administração em instituições de ensino superior de Joinville, SC. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*. Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 32.
- Mainardes, E.W., Miranda, C.S., & Correia, C.H. (2011). A gestão estratégica de instituições de ensino superior: um estudo multicaso. *Contextus: Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 9(1), 19-32.
- Mainardes, W. E., Alves, H., & Domingues, J. M. (2011). Cursos de administração em instituições privadas de ensino superior: estudo sobre os fatores de atração de estudantes em Joinville, SC. *RGO Revista Gestão Organizacional*, 4(1), 49-59.
- Mainardes, W. E., Domingues, S. C, J. M., & Deschamps, M. (2009). Avaliação da qualidade nos serviços educacionais das instituições de ensino superior em Joinville, SC. *Revista de Gestão USP*, 16(1), 17-32.
- Marques, S. C., Pereira, D. A. B., & Alves, N. J. (2010). Identificação dos principais fatores relacionados à infraestrutura universitária: uma análise em uma IES pública. *Revistas Sociais e Humanas*, 23(1), 91-103.
- Medina, C. (2013). Qual o tamanho da amostra que eu preciso? Recuperado em 22 de dezembro, 2014, de <http://www.netquest.com/br/blog/qual-e-o-tamanho-de-amostra-que-preciso>
- Ministério da Educação. (2013). Recuperado em 25 de outubro, 2015, de <http://portal.mec.gov.br>.
- Rodrigues, C. M. C., Santos, D. L. dos, Corso, K. B., Vieira, K. M., & Faller, L. P. (2012). Satisfação dos discentes do curso noturno de ciências contábeis da UFSM: uma análise comparativa. *Revista Eletrônica de Contabilidade*, 6(1), 1-22. Recuperado em 10 de Março, 2015, de <http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/contabilidade/article/view/5792/3410>
- Rodriguez, A. (2011). Fatores de permanência e evasão de discentes do ensino superior privado brasileiro – um estudo de caso. *Caderno de Administração*, 5(1), 1-21.
- Souza, A. S. & Reinert, N. J. (2010). Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. *Avaliação*, 15(1), 159-176.
- Stallivieri, L. (2006). *O sistema de ensino superior do Brasil: características, tendências e perspectivas*. Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RS.
- Thies, R, & Bianchi, C, R. (2005). Profissional de Administração no futuro: o que as empresas esperam dele? *Disciplinarum Scientia. Série: Ciências Sociais e Aplicadas*, 1(1), 97-115.
- Vieira, K. M., Milach, F. T., & Hupper, R. D. (2008). Equações estruturais aplicadas à satisfação dos discentes: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. *Revista de Contabilidade e Finanças da USP*, 19(48), 65-76.

## *Degree of satisfaction of students of administration with your course and it HEI*

### **ABSTRACT**

The survival of Higher Education Institutions (HEIs), whether public or private, depends on the quality of services offered and customer satisfaction. Considering the needs of Mossoró labor market and the competitive reality of the educational environment, this study aimed to measure the degree of satisfaction of students of administration of Rural Semi-Arid Federal University (Ufersa), on the following attributes: Labor market, IES, Structure of HEI and Course. To this end, 137 students enrolled in the semester 2015.2 answered the collection instrument developed by Mainardes and Domingues (2008) that measures these attributes. Based on the descriptive analysis of the data collected, it can be inferred that the students in administration of Ufersa are more satisfied with the attributes: Course and Labor market, to the detriment of the attributes: Structure of HEI and HEI. The results of this research can support the Managers, of IES and specifically of administration course, in decision making for improvement actions in both instances.

**Keywords:** Satisfaction, Course, HEI

### **Endereço para contato:**

Juliana Carvalho de Sousa  
Universidade Estadual do Ceará (UECE)  
Av. Dr. Silas Munguba, 1700, Campus do Itaperi  
CEP: 60714-903 – Fortaleza, CE, Brasil.

Recebido em 11/01/2016

Aprovado em 01/06/2016

Sistema de Avaliação: Double Blind Review

Editor-chefe: Claudionor Guedes Laimer