



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
UNIDADE ACADÊMICA DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**



**DALIEVA FERNANDES COSTA**

**ESTUDO SOBRE SATISFAÇÃO ACADÊMICA NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA UFCG/CCJS/UACC**

**SOUSA - PB**

**2017**

**DALIEVA FERNANDES COSTA**

**ESTUDO SOBRE SATISFAÇÃO ACADÊMICA NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA UFCG/CCJS/UACC**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado ao Curso de Administração, da Unidade Acadêmica de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da UFCG, como requisito parcial para obtenção do grau em Bacharela em Administração.

**Orientador:** Prof. Me. Marcos Macri Olivera.

**SOUSA-PB**

**2017**

**DALIEVA FERNANDES COSTA**

**ESTUDO SOBRE SATISFAÇÃO ACADÊMICA NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
DA UFCG/CCJS/UACC**

**Monografia aprovado em 23 / 08 / 2017**

**Me. Marcos Macri Olivera**

**Prof. ORIENTADOR.**

---

**Prof. Me. Orlando Gomes da Silva**

**Examinador**

---

**Prof. Me. Vorster Queiroga Alves**

**Examinador**

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho aos meus pais  
Raimundo e Luzia e minhas irmãs  
Daniela e Denise.

## **AGRADECIMENTO**

Primeiramente agradeço a Deus pela dádiva da vida, por todas as oportunidades que Ele me deu e pelas bênçãos derramadas.

Agradeço aos meus pais, Raimundo Domingos da Costa e Luzia de Lourdes Fernandes da Costa, que sempre estiveram comigo me apoiando e me fortalecendo, por sempre estarem juntos comigo em minha trajetória de estudos, em todas as minhas conquistas, a todo o momento, com muita fé, torcida e carinho.

Agradeço as minhas irmãs Daniela Fernandes da Costa e Denise Fernandes da Costa por todo companheirismo, ajuda e apoio.

Agradeço todos os professores, coordenadora e funcionários do Departamento Administração da Universidade Federal de Campina Grande, em especial meu orientador Marcos Macri Olivera por toda ajuda e contribuição.

Agradeço aos meus amigos, especialmente aos que caminharam comigo ao longo curso que me ajudaram sempre que precisei.

Enfim, agradeço a todas as pessoas que se fizeram presentes nessa caminhada, sempre me dando palavras de carinho, de força e me apoiando, para que eu pudesse chegar até aqui.

## RESUMO

A construção de uma pesquisa de satisfação é importante para o desenvolvimento de um ensino de qualidade, a noção da concepção dos estudantes no que diz respeito à instituição de ensino a qual escolheu para seguir sua carreira acadêmica é suprimimento essencial para a edificação de uma educação superior sólida. O objetivo deste trabalho foi investigar as características do estado de satisfação dos alunos do curso de Administração da UFCG/CCJS. Para isso foi utilizado um questionário com 35 questões sobre satisfação dos alunos referente a diversos aspectos relacionados à vida acadêmica dos mesmos, tendo cinco opções de satisfação entre nada satisfeito e totalmente satisfeito utilizando a escala likert, foi aplicado com 134 alunos do curso de Administração do CCJS/UFCG, a pesquisa é de caráter quantitativo e qualitativo, de natureza exploratória e descritiva. Após coletados os dados foram dispostos em tabelas usando tabelas dinâmicas que auxiliou a criação dos gráficos para análise dos dados, os resultados obtidos apontam os principais elementos relevantes para satisfação e também a insatisfação com o curso e todos os aspectos que o envolve. Com maior índice de satisfação perante os alunos está para a segurança oferecida pela instituição (portaria, seguranças) com 83% e diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição que apresentou o maior índice de insatisfação dos alunos com 40%, assim evidenciando de forma positiva a satisfação dos acadêmicos deste curso, os resultados obtidos por este estudo podem ser útil à instituição em condutas a serem adotadas com os alunos e na efetividade educacional ofertado pela instituição, pretendendo mudanças viáveis para o curso, criando novas técnicas de ensino e aprendizagem e estabelecer melhorias nas instalações de ensino do curso de Administração do CCJS/UFCG.

**Palavra-Chave:** Satisfação, ensino superior, instituição e qualidade.

## RESUMEN

La construcción de una investigación de satisfacción es importante para el desarrollo de una enseñanza de calidad, la noción de la concepción de los estudiantes en lo que se refiere a la institución de enseñanza a la que eligió para seguir su carrera académica es el suministro esencial para la edificación de una educación superior Sólida. El objetivo de este trabajo fue investigar las características del estado de satisfacción de los alumnos del curso de Administración de la UFCG / CCJS. Para ello se utilizó un cuestionario con 35 preguntas sobre satisfacción de los alumnos referente a diversos aspectos relacionados a la vida académica de los mismos, teniendo cinco opciones de satisfacción entre nada satisfecho y totalmente satisfecho utilizando la escala likert, fue aplicado con 134 alumnos del curso de Administración del Estado CCJS / UFCG, la investigación es de carácter cuantitativo y cualitativo, de naturaleza exploratoria y descriptiva. Después de recolectados los datos fueron dispuestos en tablas usando tablas dinámicas que ayudaron a la creación de los gráficos para análisis de los datos, los resultados obtenidos apuntan los principales elementos relevantes, para satisfacción y también la insatisfacción con el curso y todos los aspectos que lo envuelven. Con mayor índice de satisfacción ante los alumnos está para la seguridad ofrecida por la institución (portería, seguridades) con 83% y diversidad de las actividades extracurriculares ofrecidas por la institución que presentó el mayor índice de insatisfacción de los alumnos con el 40%, los resultados obtenidos por este estudio Pueden ser de gran valor a la institución en conductas a ser adoptadas con los alumnos y en la efectividad educativa ofrecida por la institución.

**Palabra clave:** Satisfacción, enseñanza superior, institución y calidad

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

### Lista de Figuras

Figura 1- Oferta de vagas no setor Público e Privado .....	16
Figura 2- População que concluíram o ensino superior de 23 anos ou mais.....	17
Figura 3- Matérias do currículo mínimo do curso de administração.....	22
Figura 4- Evolução do Ensino de Administração no Brasil.....	25
Figura 5- Dimensões a serem avaliadas em cursos de graduação em Administração .....	32
Figura 6- Sexo.....	38
Figura 7- Semestre de Ingresso .....	39
Figura 8- Pretensão de concluir o curso.....	40
Figura 9- Atividade remunerada .....	40
Figura 10- Tempo de atividade .....	42
Figura 11- Relacionamento com os professores.....	44
Figura 12- Diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição .....	44
Figura 13- Currículo do curso.....	45
Figura 14- Recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição .....	46
Figura 15- Relacionamento com os colegas do curso .....	46
Figura 16- Eventos sociais oferecidos pela instituição .....	47
Figura 17- Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria	48
Figura 18- Adequação entre o envolvimento pessoal no curso e o desempenho acadêmico obtido	48
.....	48
Figura 19- Envolvimento pessoal nas atividades do curso .....	49
Figura 20- Programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição.....	50
Figura 21- Condições oferecidas para o meu desenvolvimento profissional (conhecimento e	50
habilidades para a atuação).....	50
Figura 22- Interesse dos professores em atender os estudantes durante as aulas .....	51
Figura 23- Conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram .....	52
Figura 24- Reconhecimento por parte dos professores do meu envolvimento com minha	52
formação.....	52
Figura 25- Equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática .....	53
Figura 26- Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca	54
Figura 27- Condições para ingresso na área profissional de formação (estratégias de inserção e	54
contato com mundo do trabalho).....	54
Figura 28- Acervo disponível na biblioteca.....	55
Figura 29- Segurança oferecida pela instituição (portaria, seguranças).....	56
Figura 30- Infraestrutura física das salas de aula .....	56
Figura 31- Compromisso da instituição com a qualidade de formação .....	57
Figura 32- Infraestrutura física da instituição .....	57
Figura 33- Programa de apoio financeiro oferecido pela instituição.....	58
Figura 34- Oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecida pela instituição.....	59
Figura 35- Avaliação proposta pelos professores .....	59
Figura 36- Adequação entre meu investimento financeiro para custear os estudos e a formação	60
recebida .....	60
Figura 37- Limpeza da instituição .....	60



<b>Figura 38-Estratégia de aula utilizada pelos professores .....</b>	<b>61</b>
<b>Figura 39- Serviços oferecidos pela biblioteca.....</b>	<b>62</b>
<b>Figura 40- Conforto das instalações da instituição .....</b>	<b>62</b>
<b>Figura 41-Relevância do conteúdo das disciplinas .....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 42- Localização dos diferentes setores que compõem a instituição .....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 43- Disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala de aula .....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 44- Adequação do conteúdo do curso para a formação .....</b>	<b>65</b>
<b>Figura 45- Adequação entre as tarefas exigidas no curso e o tempo estabelecido pelos professores para realização .....</b>	<b>66</b>

### **Lista de tabelas**

<b>Tabela 1 -Idade .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabela 2- Tipos de atividades.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabela 3- Horas/Semanais trabalhadas.....</b>	<b>43</b>

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 DELIMITAÇÃO DA PROBLEMÁTICA .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2 OBJETIVOS .....</b>	<b>12</b>
1.2.1 OBJETIVO GERAL .....	12
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	12
<b>1.3 JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>13</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 O ENSINO SUPERIOR NO BRASIL .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2 INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR (IES) .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 GRADUAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO NO BRASIL .....</b>	<b>19</b>
<b>2.4 EVASÕES, QUALIDADE E SATISFAÇÃO NO ENSINO DA ADMINISTRAÇÃO NO BRASIL .....</b>	<b>27</b>
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>34</b>
<b>3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA .....</b>	<b>34</b>
3.1.1. QUANTO AOS OBJETIVOS .....	34
<b>3.2 UNIVERSO DA PESQUISA .....</b>	<b>35</b>
<b>3.3 COLETA DE DADOS .....</b>	<b>35</b>
<b>3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS .....</b>	<b>35</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>37</b>
<b>5 CONCLUSÕES .....</b>	<b>67</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>70</b>
<b>6 APÊNDICES .....</b>	<b>76</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Dados divulgados pelo Ministério da Educação (2015) revelam que o curso de graduação em Administração no Brasil cresceu com maior ênfase para o ano de 2011, é o que mostra o Censo da Educação Superior realizadas pelo INEP/MEC. No ano de 2011 encontravam-se matriculados 858.899 alunos nos cursos de administração por todo o país, o que representa 13% dos alunos matriculados nas instituições de ensino superior (IES) naquele ano. Em 2012 ainda segundo o Censo da Educação Superior realizada pelo INEP/MEC (2011) o curso teve 833.042 matrículas, apesar de ser um número menor que do ano anterior ainda era o curso com mais estudantes do país. Em 2013 havia no Brasil cerca de dois mil cursos ofertados na área, sendo que dos 7.350.977 alunos matriculados no ensino superior 886.690 optaram pela graduação em administração. Em 2014 o curso com o maior número de matrículas é o de administração, com 800.114 matriculados, o que coloca o curso de administração entre os quatro primeiros cursos do país no quesito número de matrículas, seguido dos cursos de direito com 769.889, pedagogia com 614.835 e ciências contábeis com 328.031.

Foram nesses primeiros anos que o curso de administração ganhou um crescimento considerável e foi disseminado em todo o país. A partir de 2015 houve um declínio no número de matrículas no curso, mas ele ainda continuou entre os principais cursos de graduação do Brasil. No ano de 2015 o curso de Administração ficou em segundo lugar, com 766.859 alunos, perdendo apenas para do curso de direito com 853.211 alunos, o que equivale a 10,6% contra 9,6% do curso de administração. (INEP/MEC, 2015).

Os cursos que oferecem estabilidade e um campo vasto de áreas de atuação são as mais procuradas pelos estudantes brasileiros, de acordo com Inep/MEC (2015) “Os quatro cursos apontados anteriormente ficam entre os primeiros no país desde o ano de 2009 somando juntos 32,8% das matrículas em cursos superiores no país”. Por fim, em 2016 o curso de administração conta com 801.936 matrículas permanecendo em segundo lugar e direito ainda em primeiro.

Mesmo o curso de administração sendo de certa forma jovem no país, ele obteve com o passar dos anos grande relevância e conquistou de forma sólida o seu espaço, conforme o Conselho Federal de Administração (2015):

Criação da Wharton School, em 1881. Já no Brasil as primeiras escolas de administração tiveram início em 1952, passando por dois momentos em 1966 e 1993

marcados pelos currículos mínimos aprovados nos anos citados, culminando com a apresentação da proposta de diretrizes curriculares para os cursos de graduação em Administração, elaborada em 1998. Devido às grandes mudanças ocorridas no cenário industrial no país com a modernização das empresas surgiu à necessidade de mão de obra qualificada a fim de analisar, planejar, dirigir e controlar que são consideradas as principais funções do administrador, daí se disseminou no país o estudo da administração que é fruto do crescimento econômico observado a partir de 1964.

Com a Lei nº 4.769, de 9 de setembro de 1965 onde no artigo 3º, afirma que o exercício da profissão de Técnico de Administração é privativo: dos bacharéis em Administração Pública ou de Empresas, diplomados no Brasil, em cursos regulares de ensino superior, oficial, oficializado ou reconhecido, cujo currículo seja fixado pelo Conselho Federal de Educação, nos termos da Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961 e com regulamentação da profissão aprovada no ano seguinte em 8 de julho de 1966 por meio do parecer nº 307/66, onde foi fixado pelo Conselho Federal de Educação o primeiro currículo mínimo do curso de administração. Vem daí mais força e reconhecimento ao profissional administrador, aumentando o interesse e a procura por essa área.

É com os avanços do estudo da administração e sua força no mercado de trabalho e com o grande aumento do número de escolas nessa área que surgem questionamentos sobre a qualidade da prestação de serviço (ensino) pela IES, a satisfação dos estudantes perante o curso ofertado pelas IES e a estruturação e as instalações físicas das IES, tais como também a imagem que as IES transmitem para seus alunos.

Sobre esse assunto Walter, Tontini e Domingues (2005, p. 1-2), diz que em uma IES:

A satisfação dos usuários envolve dois aspectos: de um lado, a percepção da sociedade que recebe o “produto-aluno”, que dependendo do seu desempenho técnico e humano propaga uma imagem positiva da IES, desencadeando novas demandas; de outro lado, os alunos, que podem ter uma percepção de momento ou de futuro em relação aos serviços que recebem, tendo um nível de satisfação em relação a diversos atributos internos da IES, tais como coordenação, professores, exigência dos estudos, atendimento da secretaria, infraestrutura, biblioteca e outros. Esta satisfação também influencia na demanda, pois os alunos comunicam-se com colegas e a sociedade em geral.

Dessa forma, analisar esses aspectos em relação à satisfação perante os alunos do Curso de Administração da UFCG/CCJS/UACC a fim de constatar os pontos positivos e negativos na visão dos mesmos, no que se refere o Curso de Administração ofertado pela instituição citada o estudo da satisfação acadêmica é originado do estudo de satisfação ocupacional e seus primeiros estudos foram realizados em 1960.

A satisfação acadêmica está intimamente relacionada com a qualidade do aprendizado e com o contexto educacional ofertado pelas IES. A satisfação acadêmica é entendida como sendo a avaliação das experiências que está agregada à educação, ligado a fenômenos emocionais e

(ARCHER, 1997, p.23-46) “a satisfação é o atendimento ou a eliminação de uma necessidade”.

O nível de satisfação dos alunos com o curso é um fator importante para explicar a evasão, podendo está intimamente interligado, sendo apontado como uma das causas. A evasão é uma preocupação das IES gerando desperdícios financeiros e evidenciando as possíveis falhas nos seus sistemas de ensinos ocasionando insatisfação dos estudantes. Por tanto saber o nível de satisfação ou insatisfação é uma ferramenta essencial no combate à evasão desses alunos.

### **1.1 Delimitação da problemática**

O estudo foi realizado com os alunos do CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UFCG/CCJS/UACC localizado às margens da BR 230, onde foi feito uma pesquisa de campo através de questionários que foram aplicados a fim de descobrir o sentimento de contentamento despertado nos estudantes pelos serviços (ensino) oferecidos pela universidade já citada.

Para Schleich (2006) a investigação da satisfação em práticas acadêmica possibilita traçar artifícios que melhore a qualidade de ensino e aprendizagem no âmbito estudantil. Sendo assim, este trabalho tem o seguinte problema de pesquisa: **Quais as características do estado de satisfação acadêmica dos alunos de administração da UFCG/CCJS?**

### **1.2 Objetivos**

#### **1.2.1 Objetivo geral**

Investigar características do estado de satisfação dos alunos do Curso de Administração da UFCG/CCJS/UACC.

#### **1.2.2 Objetivos específicos**

- a. Avaliar fatores relacionados ao ensino oferecido pela Universidade na perspectiva dos alunos.
- b. Medir o grau de satisfação do alunado em relação ao Curso de Administração.

c. Apontar aspectos que impactam na satisfação acadêmica dos discentes do Curso de Administração.

### **1.3 Justificativa**

É notável o crescimento no número de instituições, cursos e estudantes do nível superior no Brasil, o que reflete uma mudança em todo o cenário nacional e as exigências do mercado de trabalho. Não somente no curso de administração, mas em todas as áreas esse número vem aumentando cada vez mais, isso se dá pelo crescimento no número de IES da iniciativa privada e as facilidades e os programas de inclusão dos estudantes no nível superior.

De acordo com o MEC (2015) são mais de oito milhões de estudantes matriculados no ensino superior no Brasil em diversos cursos. Em 2015 foram mais 33.501 cursos de graduação ofertados em 2.364 instituições de educação superior no Brasil onde dessas 2.364 instituições 87,5% são da iniciativa privada. Em 2015, foram oferecidas mais de 8,5 milhões de vagas em cursos de graduação, sendo 72% vagas novas e 27,7%, vagas remanescentes.

Também foi registrado um aumento no número de concluintes no ensino superior, visto que muitos abandonam ou trancaram o curso antes de concluí-los. O país teve um aumento de 80% de concluintes do ensino superior em 12 anos, saltando de apenas 466,2 mil alunos em 2002 para 837,3 mil 2014 um aumento significativo. (CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR, 2015).

Dado a esse grande crescimento, a importância de avaliar a qualidade do ensino ofertado pela IES de todo país, com o intuito de identificar o nível de satisfação dos estudantes, visto que também está aumentando o número de estudantes que estão desistindo da graduação, tendo ênfase ao ano de 2014 onde esses números foram bem alto, especialistas apontam a crise econômica e a má qualidade dos cursos de superior como os principais motivos dessas desistências.

O MEC (2015) aponta que o crescimento do número de concluintes é inferior ao número de ingressantes sendo que apenas 3,9% concluem a graduação contra 10,2% que ingressam no ensino superior, os desistentes somam mais de 5% dos estudantes que ingressam nas IES.

Entre os anos de 2014 e 2015 nota-se uma queda de -2,6% no número de estudantes ingressantes na rede pública e -6,9% na rede privada.

Diante desse aumento na não conclusão dos cursos superiores surge à necessidade de averiguar quais fatores estão contribuindo para esse feito, e se os estudantes que estão ingressados no ensino superior se identificam com os cursos e se estão satisfeitos e otimistas com os ensinamentos que lhes são propostos, e ainda se, se sentem preparados para o mercado de trabalho competitivo.

Sendo assim, investigar o sentimento de satisfação dos alunos do Curso de Administração da UFCG/CCJS/UACC a fim de buscar melhorias no ensino e na aprendizagem para que seja ofertado um Curso de Administração que preparem os alunos de forma segura e faça com que esses alunos queiram permanecer e concluir esse curso nessa instituição de ensino superior. Porém não se deve atribuir somente as IES a responsabilidade da aprendizagem e isentando os próprios estudantes dessa responsabilidade que também é sua. Lembrando também que não é apenas pela satisfação dos estudantes que se deve medir a qualidade do curso, essa é apenas uma ferramenta para esse diagnóstico como dizia (COSTA et al 2003 apud CAMPOS et al. 2007 p. 6), “o equívoco mais comum é confundir qualidade de ensino com satisfação do aluno/cliente”.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 O ensino superior no Brasil**

Devido às muitas mudanças, transformações e exigências no mercado de trabalho decorrentes em todo o mundo surge à necessidade de qualificação e otimização dos profissionais, o que contribuiu para a ascensão do ensino superior e uma maior busca por espaço nas IES. Reinert, J. e Reinert, C. (2005) dizem que o contexto atual no país possibilitou a ascensão do setor educacional nos três níveis, aonde o nível superior vem se ganhando notável espaço e destaque.

Entre os cursos superiores mais procurados no país há um grande destaque para a graduação em Administração, Silva et al (2005) notou que foi claramente perceptível o crescimento do ensino superior no Brasil e com destaque para o crescimento nos cursos de graduação de administração. Foi constatado também o aumento no número de instituições de ensino privado no país e o surgimento da modalidade de educação à distância EAD, com grande aceitação entre a sociedade.

No Brasil, o ensino superior teve um crescimento significativo na década de 1990 devido ao aumento de oferta de vagas no país. Segundo Targino (2011) o Inep divulgou dados que revela uma média de 1,46 candidatos por vagas no Brasil. Ainda que o Brasil não tivesse atingido a meta estimada para educação no país. Ainda que se considere o crescimento que houve de IES e de matrículas observada após a LDB/1996, a taxa de escolarização líquida da população no país entre a faixa etária de 18 a 24 anos permanece ainda muito baixa com apenas (13,6%), principalmente considerando a meta do PNE 2001-2010 de, pelo menos, 30% dessa faixa etária, até o final da década. (UNESCO, 2012).

Revelando assim, uma deficiência no setor educacional do país e a ociosidade entre o número de vagas ofertadas e o número de vagas ocupadas, “em 2008 houve o ingresso de 1.505.819 novos estudantes nos cursos presenciais, ao mesmo tempo em que 1.479.318 vagas não foram ocupadas.” (UNESCO, 2012 p. 20). Entre as IES públicas e privadas essas ociosidades apresentam bastante diferença é que podemos ver no quadro:



**Figura 1- Oferta de vagas no setor Público e Privado**

Ano	Vagas oferecidas		Ingressos		Ociosidade	
	Públicas	Privadas	Públicas	Privadas	Públicas	Privadas
1996	183.513	450.723	166.494	347.348	17.019	103.375
2001	256.498	1.151.994	244.621	792.069	11.877	359.925
2004	308.492	2.011.929	287.242	1.015.868	21.250	996.061
2007	329.260	2.494.682	298.491	1.183.464	30.769	1.311.218
2008	344.038	2.641.099	307.313	1.198.506	36.725	1.442.593

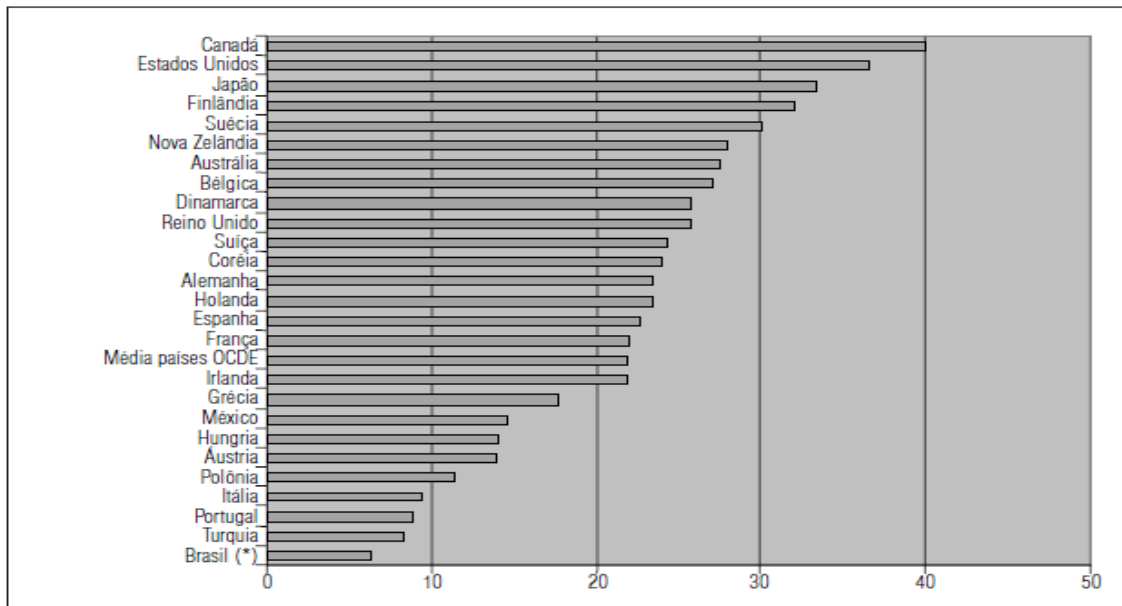
Fonte: INEP. Censo da Educação Superior, 2009.

Observando a figura 1 que mostra ampla diferença entre o setor público e privado referente à oferta de vagas e à ociosidade. Apontando que uma das principais razões para essa ociosidade de vagas no setor privado está ligada ao esgotamento da capacidade de as famílias pagarem pela ES (AMARAL, 2008). Mesmo o governo investindo em programas de incentivo e apoio a essas famílias, deste modo o Brasil mostrou-se disposto a incentivar a expansão no ensino superior do país através de IE privadas, em contrapartida deveria ter tomado medidas para que pudesse obter benefícios com a deliberação do ensino privado e ao mesmo tempo administrar as premissas e seus resultados, Nunes (2007).

Mesmo com tanta ênfase e crescimento no ensino superior, existe uma grande diferença se compararmos com outros países, “o Brasil ainda ocupa uma posição frágil, senão vexatória, quando se comparam os números relativos a adultos brasileiros portadores de diploma superior com adultos de outros países selecionados” (NUNES, 2007, p. 113). Essa visão ainda é reforçada ao analisarmos a figura a seguir com referência ao ano de 2000 em pleno auge da expansão do ensino superior no país, que mostra em porcentagem o número de pessoas que estão na faixa etária de 25 e 64 que já concluíram o ensino superior em diversos países.

**Figura 2- População que concluíram o ensino superior de 23 anos ou mais**

**Percentagem das pessoas entre 25 e 64 anos de idade  
com educação superior completa  
(Brasil e países da OCDE, 2000)**



Fonte: OECD (2006); IBGE, Censo Demográfico 2000, e população de 23 anos.

Passada a fase inicial de crescimento, que figurou entre os anos de 1996 e 2006, verificou-se, a partir de 2007, uma ampliação na competitividade, principalmente no aumento da procura por alunos, trazendo uma grande preocupação aos pequenos mantenedores, uma vez que se iniciaram e cresceram as compras e vendas de instituições de educação superior Polizel e Steinberg (2013). Com toda essa expansão decorrente na educação superior além do crescimento econômico e social.

Sendo assim, também surgem dificuldades e novos desafios a serem superado, um desses desafios é garantir um ensino de qualidade e que satisfaça as expectativas e necessidades da sociedade usuária de serviço ofertado pelas IES e manter os alunos nas instituições até que conclua o curso escolhido, segundo (WALTER; TONTINI; DOMINGUES; 2005 p. 1) “o mercado educacional aproxima-se cada vez mais de um mercado onde a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes são fundamentais para sobrevivência das IES”. Buscando atender essas necessidades, de forma que os alunos se sintam instigados e satisfeitos com o que as IES têm a oferecer a eles, (SEEMAN E O’HARA 2006, p. 24-34 apud MAINARDES, DOMINGUES, 2010, p. 77) “afirmam que neste ambiente, as IES garantem uma vantagem competitiva, com o aumento de habilidades em atrair, reter e atender seus consumidores”.

Para satisfazer tais necessidades é relevante que se explore o assunto a fim de identificar e solucionar os problemas existentes no sistema de ensino levando em consideração os principais envolvidos nesse sistema, os estudantes, considera-se que satisfação estudantil é uma resposta afetiva, “por um determinado tempo, e é o resultado da avaliação dos serviços pedagógicos e do apoio aos estudos oferecidos ao estudante pela universidade”. (PALACIO; MENESES; PÉREZ, 2002 p. 486-505). Para se ter noção de como anda o ensino superior no Brasil surge a necessidade de investigá-los “Para saber se o que está sendo oferecido atende às necessidades desse novo público, podem-se medir os níveis de satisfação alcançados por esses estudantes”. (NAVARRO; IGLESIAS; TORRES, 2005 p. 505-526 apud MAINARDES, DOMINGUES, 2010, p. 78).

## **2.2 Instituições de Ensino Superior (IES)**

É de responsabilidade da instituição de ensino oferecer todo o aparato necessário para o bom aprendizado dos alunos, tais como infraestrutura, conteúdo curricular e também oferecer um ensino de alta qualidade que é essencial. Para isso as IES devem estar preparadas para suprir as demandas cada vez mais crescentes, mas não adianta apenas encher as salas de aula de alunos somente para constar nas estatísticas o crescimento do setor sem oferecer um ensino satisfatório, de qualidade e que atenda as expectativas e necessidades da sociedade. Por tanto é primordial que as IES se adequem às exigências do alunado, para Martins (1985) o conhecimento só é considerado importante se o mesmo estiver interligado com a realidade do alunado, favorecendo ferramentas para solucionar problemas práticos.

Não se pode também ausentar a responsabilidade que cada aluno tem sobre seu aprendizado, e jogar toda essa responsabilidade apenas para as IES, é necessário que exista um compromisso por parte dos alunos em relação com o que lhes são ensinadas, e cabe às IES corresponderem de forma eficiente às exigências dos estudantes, para isso (ROLIM et al. 2007) diz que os próprios alunos dividem com as IES a responsabilidade da qualidade de sua formação e também sobre o desenvolvimento das habilidades demandadas no exercício da profissão.

Não extinguindo das IES sua responsabilidade perante os alunos, no entanto, segundo Dencker (2002) as universidades têm como obrigação preparar os cidadãos para incorporá-los e habilitados para mudanças, visto que o mercado de trabalho passa por constantes

transformações e tornam-se cada vez mais exigente, elas devem contar com professores capacitados, metodologia pedagógica que torne o ensino prazeroso e que possa despertar nos estudantes o desejo de aprender e buscar mais informações além das ministradas em sala de aula, infraestrutura adequada e equipada para dar suporte aos discentes e docentes na difícil tarefa de aprender, e atender às novas situações impostas pelo mercado de trabalho, para que os alunos saiam das IES preparados para dominar esse mercado de maneira eficiente.

Reforçando essa visão (WALTER, TONTINI E DOMINGOS, 2005 apud CARMO et al., 2012, p. 3) dizem que para as IES oferecerem melhores serviços e cursos é essencial que se saiba as reais necessidades que estão inseridas a sociedade e as que irão possuir futuramente, considerando as diversas alterações e analisando currículos, disciplinas e a maneira que o ensino é transmitido, tendo como objetivo organizacional a melhoria sucessiva como parte de sua cultura.

Através das necessidades identificadas as IES devem efetuar práticas a fim de solucionar algumas deficiências no ensino das quais diminuem a qualidade desse ensino, visam seu papel na formação social dos indivíduos, para que esses sejam capazes de serem agentes que contribuem com o desenvolvimento da sociedade na qual está inserido.

(UFAM, 2011a) ressaltam que falar em qualidade do ensino, não é somente um modismo relacionado apenas expressões usadas pelo administrativo, e sim uma responsabilidade social, econômica, político, cultural e ético na criação de cidadãos críticos e instruídos a colaborarem com o desenvolvimento da sociedade.

Isso se dá pelo aumento do número de IES principalmente privadas que a cada ano vem crescendo no país, o que faz com que elas busquem excelência na qualidade do ensino ofertado a fim de fidelizar os estudantes para que eles permaneçam nos cursos escolhidos, buscando métodos para atender a satisfação dos futuros profissionais, na qual irão dar suas contribuições no desenvolvimento da sociedade.

### **2.3 Graduação de Administração no Brasil**

No Brasil o ensino da administração pode ser considerado tardio, chegou ao país com a força do grande desenvolvimento industrial após a década 1940, as primeiras atenções voltadas para a assuntos econômicos no país surgiu em 1943, naquele ano, realizou-se, no Rio de Janeiro, o

primeiro Congresso Brasileiro de Economia, no qual se manifestou grande interesse pela industrialização do país, postulando-se iniciativas concretas por parte do Estado para motivar a pesquisa em assuntos econômicos e somente em 1945 que surgiram os primeiros resultados (CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, 2015).

Foi em um cenário promissor que se teve o impulso para desenvolver o curso de administração em todo país, segundo (BENCKE E GILIOLI, 2013, p. 5):

O surgimento da profissão e do ensino da administração no Brasil iniciou na década de 30, aproximadamente 50 anos após os Estados Unidos e teve como seu propulsor o Instituto de Organização Racional do Trabalho – IDORT. Fundando em junho de 1931, por iniciativa de Armando Sales de Oliveira, contratado pela Universidade de São Paulo, que veio a ser posteriormente, o introdutor no Brasil, dos fundamentos da Racionalização e da Organização do trabalho.

No início os objetivos do curso de administração estavam bem voltados à revolução industrial, para Bencke e Gilioli (2013), ensinar administração nessa época, tinha o intuito de formar com bases técnicas e instrumentais profissionais que fossem capazes de lidar com o processo de industrialização na qual o país passava naquele momento.

A partir daí foram se difundindo escolas que propagaram o ensino de administração por todo território brasileiro, a iniciar-se por São Paulo.

De acordo com o Conselho Federal de Administração, o surgimento da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e a criação da Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo (USP) marcaram o ensino e a pesquisa de temas econômicos e administrativos no Brasil, contribuindo para o processo de desenvolvimento econômico do país. De acordo com Lopes (2002) nessa época, o crescente número de matrículas nas áreas de Economia e Administração superava o número de matrículas dos cursos Medicina com 147% e Engenharia com 483% e chegava a 1.118%, e continuava subindo nos primeiros anos da década de 70.

Foi juntamente aos Estados Unidos que é considerado o berço da administração, que em 1948 representantes da FGV visitaram algumas universidades de Administração Públicas com o propósito de conhecer como funcionavam essas universidades, e se reuniram com professores norte-americanos na qual almejavam à criação também no Brasil de uma escola voltada ao treinamento de especialistas em Administração Pública. Sendo assim foi criada em 1952, a Escola Brasileira de Administração Pública (EBAP), pela Fundação Getúlio Vargas, com o apoio da ONU e da UNESCO para a manutenção inicial. Daí a FGV sentiu a necessidade de

criar uma escola dedicada e especializada em ensinar administração de empresas criando assim a da Escola de Administração de Empresas de São Paulo (EAESP). (CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, 2015).

Após a criação da (EAESP) foi elaborado o primeiro currículo especializado em administração. Foi na década de sessenta que se deu a regulamentação da profissão, e a grande expansão das empresas no país, com as mudanças econômicas, um novo acontecimento acentuou a tendência à profissionalização do Administrador: a regulamentação dessa atividade, que ocorreu na metade da década de 60, pela Lei nº 4.769, de 9 de setembro de 1965. (CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, 2015).

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, oficializado ou reconhecido, 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. Isso veio ampliar um vasto campo de trabalho para a profissão de Administrador, (CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, 2015).

A partir da criação da lei que regulamenta a profissão de administração que se abriu as portas desse mercado no país, ainda de acordo com o Conselho Federal de Administração (2015):

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. Dessa forma, foram institucionalizadas, no Brasil, a profissão e a Formação de Técnico em Administração. As diretrizes do parecer se inspiraram na análise das condições reais da Administração no País e nos postulados que emanava da lei e da doutrina fixada na experiência nacional e internacional.

De acordo com o Parecer nº 307/66, o currículo mínimo do curso de Administração, que habilita ao exercício da profissão de Técnico de Administração, será constituído das seguintes matérias:

**Figura 3- Matérias do currículo mínimo do curso de administração**

Matérias do currículo mínimo do curso de administração	
Matemática	Instituições de Direito Público e Privado (incluindo Noções de Ética Administrativa)
Estatística	Legislação Social
Contabilidade	Legislação Tributária
Teoria Econômica	Teoria Geral da Administração
Economia Brasileira	Administração Financeira e Orçamento
Psicologia Aplicada à Administração	Administração de Pessoal
Sociologia Aplicada à Administração	Administração de Material

Fonte: Conselho Federal de Administração, 2015.

Além desse elenco de matérias, tornava-se obrigatório o Direito Administrativo, ou Administração de Produção e Administração de Vendas, segundo a opção do aluno. Os alunos também tinham de realizar um estágio supervisionado de seis meses para obter o diploma. (CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, 2015).

Foi após essa regulamentação do ensino da administração que foi necessário a criação de órgãos que controlassem a profissão, por meio da Lei 4.769 de 1965 que criou, também, os Conselhos Federais e Regionais de Administração (CFA/CRAs). Que tinha como função medir o desempenho profissional e expedir as carteiras profissionais, na qual só poderiam exercer a função de administrador quem fosse registrado no CRAs. O que deu ainda mais impulso para as escolas de administração porque só quem podia se credenciar eram as pessoas que possuíam o título de bacharel em Administração. (CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, 2015).

O processo de profissionalização foi às leis da Reforma do Ensino Superior também contribuiu de forma significativa com a expansão da administração no país onde foi criado níveis de ensino voltados para as necessidades das empresas que estavam em crescimento no país.

Lei nº 5.540, nos seus artigos 18 e 23, afirma que: "os cursos profissionais poderão, segundo a área abrangida, apresentar modalidades diferentes quanto ao número e a duração, a fim de corresponder às profissões reguladas em Lei: As Universidades e os estabelecimentos isolados poderão organizar outros cursos para atender às exigências de sua programação específica e fazer face à peculiaridade do mercado de trabalho regional". (CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, 2015).

O conselho federal de administração foi responsável pela melhoria da qualidade no ensino da administração, na qual o Conselho Regional de administração do estado da Bahia apresenta um breve resumo com as principais contribuições do CFA no decorrer dos anos: em 1966 através do Conselho Federal de Educação foi fixado o primeiro currículo mínimo do curso de Administração, pelo Parede de nº 307, de 08/07/1966, sendo referenciada a Lei n.º 4.769, de 09/09/1965. Foi através do currículo mínimo do curso de Administração que ficou habilitado o exercício da profissão de Técnico de administração, que passou a ser denominado 'Administrador' pela Lei nº 7.321, de 13/06/1985.

Em 1993 foi expedida através do Conselho Federal de Educação a resolução nº 2, de 4/10/1993, instituindo o currículo pleno dos cursos de graduação em Administração, sugerindo que as IES criem habilitações específicas a fim de ampliar os estudos das matérias já fixadas com outras a serem trabalhadas no currículo pleno.

Em 9 de setembro de 2003, que é comemorado o dia do administrador, foi homologado pelo Ministério da Educação o parecer CES/CNE nº 134, de 7/06/03, apresentando novas diretrizes curriculares para integrar o curso de graduação em administração. A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Lei nº 9.394, de 20/12/1996 apresentando nova visão para a graduação de Administração no Brasil, dando as IES mais liberdades para que sejam criados novos projetos pedagógicos a fim de oferecer mais qualidade, legitimidade e competitividade.

A Resolução nº 1, de 2 de fevereiro de 2004, criou as diretrizes curriculares nacionais do curso bacharelado em administração e dá outras providências, foi publicada no Diário Oficial da União no dia 4 de março de 2004. Essa providência resultou em reivindicações do CFA e da ANGRAD, onde o Conselho Nacional de Educação aprovou o parecer CES/CNE 023, de 03/02/2005, onde o curso de Graduação em Administração teve as diretrizes curriculares instituídas. Também foi requisitado junto ao Ministério da Educação fosse tão-somente denominados cursos de Bacharelado em Administração, na intenção de amenizar a descaracterização dos cursos correlatos à ciência da Administração.



No ano de 2005, por meio da Resolução nº 4, de 13/07/2005, foi publicado pelo MEC no Diário Oficial da União de 19/07/2005, revoga a Resolução nº 2/1993 e retifica a Resolução nº 1/2004. Foram denominadas 251 subdivisões da Administração em que as IES não poderiam intitular nos cursos de bacharelado em Administração oferecidos no País, entre elas Administração Agroindustrial, Administração Bancária, Administração de Bares e Restaurantes e outras, englobando várias divisões e áreas específicas. Foi definido o nome do curso que passou a ser ‘Bacharel em Administração’ e onde também o trabalho de conclusão do curso (TCC) passou a ser chamado de Trabalho de Curso.

Bencke e Gilioli no artigo Ensino de Administração no Brasil, inovação ou não e Anísio Teixeira: em busca do vazio (2013), apresentam um resumo da evolução da administração no Brasil desde 1938 onde por iniciativa do governo surgiu Departamento Administrativo do Serviço Público – DASP e finalizando com a sua como última atualização em 2005, com as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Administração, Resolução nº 4, de 13/07/2005, que retifica a Resolução nº 1/2004.

**Figura 4- Evolução do Ensino de Administração no Brasil**



Fonte: Fernando Fantoni Bencke e Rosecler Maschio Gilioli (2013)

Para Bencke e Gilioli (2013), a fim de consolidar o perfil desejado, “o curso de administração deve desenvolver e formar uma série de competências e habilidades, cabendo às IES escolher a melhor estratégia de acordo com a realidade regional em que se encontra”.

Os cursos de administração estão contribuindo, de forma positiva, para que os novos profissionais consigam uma melhor inserção no mercado de trabalho [...]. O segredo de uma boa formação é aprimorar as competências e as habilidades do profissional, com o objetivo de gerar negócios para as empresas, ou seja, produzir resultados comerciais com o uso das melhores ferramentas, técnicas e estratégias no mercado-foco da respectiva corporação Campos et al. (2007).

São diversas as contribuições que esses profissionais proporcionam nos resultados e objetivos das empresas, estando relacionados a vários aspectos da profissão, sobre isso (GIROLETTI, 2005 p. 116 - 120): “afirma que se podem citar certos aspectos positivos atingidos com o progresso do curso de Administração”.

Entre esses aspectos positivos proporcionados pelo administrador (CAMPOS et al., 2007, p. 4) dizem que, “um aspecto positivo alcançado pela evolução da Administração no país foi o atendimento à demanda de gestores no Brasil provinda tanto do setor público quanto das empresas privadas e do terceiro setor.” Outro aspecto que contribui com a melhoria do ensino em Administração é a consolidação da pós-graduação no país.

Após o início da pós-graduação no Brasil, obteve-se um avanço em relação ao curso de administração, essa expansão é divulgada pelos dados que o Inep/Mec. (2003), onde mostra que o curso de administração desde sua regulamentação tornou-se um dos cursos mais procurados do país, que desde o ano de 2012 é o primeiro no país em número de matrículas seguido por direito e contabilidade, em 2014 perde a primeira colocação para o curso de direito e fica em segundo lugar.

Nesse contexto de crescimento o curso de administração, foi que em 2008 cria-se no CCJS da Universidade Federal de Campina Grande o Curso de Administração.

O Curso de Graduação de Administração, através da Resolução CSE/UFCG nº10/2008, sendo reconhecido pela Portaria MEC/SERES 706 DE 18/12/2013.

O Curso de Bacharelado em Administração do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande está organizado de maneira a proporcionar uma formação generalista ao seu aluno, com sólido e abrangente conhecimento dos diversos campos da Administração. Objetiva que o bacharel em Administração egresso do Curso do CCJS/UFCG seja capaz de adequar-se às necessidades do mundo do trabalho, o que corresponde à formação de um profissional competente e com suficiente autonomia intelectual para acompanhar de forma contínua as necessidades emergentes das organizações, de modo que possa intervir de maneira efetiva na sociedade brasileira e, especialmente, na região em que atua.

O Curso possui estrutura curricular flexível, organizada a partir do sistema de créditos distribuídos em períodos letivos e trabalha com a perspectiva da indissociabilidade entre teoria e prática, possuindo como principal característica a interdisciplinaridade, privilegiando a formação integral do profissional.

O Curso de Administração – CCJS/UFCG proporciona uma formação prospectiva, através da antecipação dos desafios que aguardam os egressos no mundo do trabalho buscando, desta forma, uma aprendizagem ativa e problematizadora voltada para autonomia intelectual, apoiada em formas criativas e estimulantes no processo de ensino, formando um profissional comprometido com a curiosidade epistemológica

e com a resolução de problemas da realidade cotidiana dos vários segmentos do campo de atuação do administrador. (UFCG/CCJS/UACC, 2015).

Assim como na Universidade Federal de Campina Grande, a graduação em administração se expandiu por diversas instituições de ensino por todo país, ganhou mais força ainda com o surgimento da educação à distância, o número de alunos na modalidade a distância continua crescendo, atingindo quase 1,4 milhão em 2015, o que já representa uma participação de 17,4% do total de matrículas da educação superior. (NOTAS E ESTATÍSTICAS, CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR 2015).

Sendo que a modalidade a distância veio para expandir ainda mais a abrangência do ensino superior e facilitando e estendendo o acesso a esse ensino, que segundo (NOTAS E ESTATÍSTICAS, CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR 2015) junto com a modalidade presencial ultrapassam os 4,2 milhões de estudantes matriculados no país permanecendo o curso de Administração entre os três primeiros cursos do Brasil tanto na modalidade à distância quanto na modalidade presencial.

#### **2.4 Evasões, qualidade e satisfação no ensino da administração no Brasil**

E evasão é um problema que veio juntamente o crescimento e expansão do ensino superior no Brasil, à medida que cresce o número de matrículas nas IES cresce também o número de evasão dos estudantes. Essas evasões são registradas principalmente entre os primeiros meses da graduação, se estende para todos os cursos. Para segundo (MELLO; SANTOS 2013, p. 4) “Evasão significa fuga, desistência, abandono”.

O problema da evasão estudantil é algo que preocupa IES e todos os órgãos a elas vinculados. A evasão no ensino superior dos alunos que abandonam seus cursos pela metade tem reflexos sociais, acadêmicos e econômicos. “No setor público, acarretam problemas maiores pelo motivo de serem efetuados gastos públicos, verbas que poderiam ser utilizadas para satisfazer outras necessidades sociais e são aí investidas sem o devido retorno.” (MELLO; SANTOS 2013, p. 4).

A modalidade a distância é que apresenta maiores índices de evasão, de acordo com Silva Filho et al (2007) a evasão nas universidades públicas fica entre 9% e 15%, enquanto na iniciativa privada esse número é 26%, sendo a taxa média no país entre os anos de 2000 e 2005 foi de 22%, revelando predisposição de aumento.

Alguns cursos apresentam maiores índices de evasão que outros, segundo Mello e Santos et al. (2013, p. 5), os cursos de Processamento de Informação, Marketing e Publicidade, Ciências da Computação, Educação Física e Matemática são os que apresentam os maiores números de evasão entre os anos de 2009 e 2011, estando acima da média de evasão nacional. Já no curso de administração essa evasão surpreendeu que conforme (BRASIL / MEC, 2011) ultrapassou as perspectivas e chegou a atingir 33% de evasão. São muitos os fatores que podem levar um aluno abandonar a sala de aula, desde a não identificação com o curso, pois é o que acontece muito, alguns optam por determinado curso apenas por falta de opção e com o passar do tempo acaba por desistir, já outros passam a se identificar e optam por concluir a graduação, até por fatores externos que impedem a término dos estudos de muitos estudantes.

Para Schargel e Smink (2002) são cinco categorias que estão ligadas a evasão, sendo elas de natureza psicológicas, sociológicas, organizacionais, interacionais e econômicas. As causas psicológicas estão ligadas às situações particulares de cada pessoa, pressão por parte da família e da sociedade que impõe que as pessoas têm que ter uma graduação, revolta, indignação, medo entre outras. As causas sociológicas estão relacionadas não apenas com um indivíduo em particular e sim com o ambiente que está inserido. As causas organizacionais são as de responsabilidade das IES em oferecer todo o aparato e estrutura aos estudantes. As causas interacionais analisam a conduta do aluno em relação aos fatores interacionais e pessoais e por fim as causas econômicas têm relação com os custos e benefícios envolvidos na questão.

Para (MELLO; SANTOS 2013, p. 6), “A Universidade possui um papel relevante na contenção da evasão escolar no ensino superior, pois através da adoção de políticas institucionais ela poderá auxiliar os alunos a concluírem seus estudos”. Sabendo de sua importância na retenção e participação nos índices de evasão as IES assumem uma posição para tentar inibir esses índices, para Tigrinho (2008) algumas instituições procuram respostas entre as diversas disciplinas para fazer com que os cursos sejam mais envolventes e que singularidade de cada indivíduo seja atendida.

É responsabilidade das IES buscarem meios de manter os alunos até a conclusão do curso e diminuir o número de evasões dos estudantes, e é de responsabilidade dos alunos o comprometimento com o aprendizado.

Moraes e Theóphilo (2006) dizem que “há políticas voltadas para a permanência dos estudantes nas universidades, como o fortalecimento de medidas que privilegiam o apoio financeiro e psicológico aos alunos carentes ou a modernização de métodos e de currículos.”.

A evasão está interligada a satisfação dos alunos com o ensino ofertado e a qualidade como esse serviço é oferecido. As IES são cada vez mais cobradas pela qualidade por melhor desempenho e por colocar no mercado profissionais capacitados.

De acordo com Neves e Ramos (2001) diante das circunstâncias atuais as IES devem se atentar às mudanças e adaptarem-se às suas estruturas para acompanhar essas transformações surgidas no ambiente, com intuito de ressaltar os níveis de satisfação dos alunos.

A qualidade do ensino deve ser prioridade das IES, assim podendo satisfazer as expectativas do alunado, atenta não apenas para o conhecimento em si, outros fatores podem ser relevantes na formação de opinião dos estudantes, tais como uma boa infraestrutura, ocasionando mais conforto e praticidade no processo de aprendizado.

Segundo Miranda et al (2013, p. 3):

A correlação estabelecida entre infraestrutura, conteúdo curricular e qualidade de ensino é o elemento essencial para a formação de profissionais aptos a transpor as barreiras impostas pelo mercado de trabalho, tais como: o aumento da competitividade e o novo contexto mundial impostos com a inserção de novas tecnologias. As universidades são responsáveis por fornecerem as condições necessárias ao bom desenvolvimento deste processo e, por isso, precisam estar prontas para atenderem as demandas cada vez mais exigentes, oferecendo boa qualificação profissional com conteúdo e processos pedagógicos atualizados.

Através das necessidades identificadas as IES devem efetuar práticas a fim de solucionar algumas deficiências no ensino das quais diminuem a sua qualidade, e para visualizarem o papel das IES na formação social dos indivíduos, para que esses sejam capazes de serem agentes que contribuem com o desenvolvimento da sociedade na qual está inserido.

Segundo (LAS CASAS 2007, p.77-78 apud COSCODAI; ARBEX, 2011 p. 3), as dimensões da qualidade de serviços, segundo o Marketing Science Institute são:

a) **Confiabilidade** – é importante para prestar serviços de qualidade, gerada pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa.

b) **Segurança** – os consumidores querem dos prestadores de serviços à habilidade de transmitir segurança e confiança caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários.

c) **Aspectos tangíveis** – os aspectos físicos que circundam a atividade de prestação de serviços também têm sua importância como fator de influência. Neste sentido, se se destacam as instalações, equipamentos e aparência dos funcionários.

d) **Empatia** – grau de cuidado e atenção pessoal dispensado pelos clientes.

Também são importantes aspectos a capacidade de se colocar no lugar dos outros como também a receptividade, que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza.

Para oferecerem qualidade no ensino as IES devem manter o padrão do ensino, devem oferecer professores e boa estruturação de forma continuada, para que essa qualidade se estenda por toda sua extensão e se perpetue para que nunca deixem que a baixar o nível do ensino.

“Considera-se que satisfação estudantil é uma resposta afetiva, por um determinado tempo, e é o resultado da avaliação dos serviços pedagógicos e do apoio aos estudos oferecidos ao estudante pela universidade”. (PALACIO; MENESES; PÉREZ, 2002, p. 486-505). Vai ser a qualidade dos serviços ofertada pela IES que vai interferir no nível de satisfação ou insatisfação dos alunos.

Alves (2003) define como satisfação estudantil o resultado geral atingido pela prática educacional em todos os seus sentidos, desde apenas um sentimento retido de forma individual por cada estudante ou até mesmo sendo um conhecimento mais racional.

Diversas variáveis devem ser levadas em conta quando se trata de satisfação acadêmica, e é essa satisfação que leva os alunos a permanecerem e concluir o curso ao qual optou. Assim também destacam que a (in) satisfação dos alunos ressaltam:

- Da comparação que o eles fazem da própria situação com a de outros estudantes em outras universidades (imagem);
- Da análise do desempenho da universidade, na prestação do serviço educacional;
- Da comparação do desempenho da universidade com as expectativas iniciais;
- De um sentimento geral a respeito da universidade (misto de conhecimento e emoção despertada por diversos processos, de confirmação das expectativas e o da equidade/comparação).

A satisfação com a experiência educacional, para um aluno do ensino superior, passa não só pela forma como a universidade presta o serviço, mas também pela percepção dele sobre o resultado final desse mesmo serviço. “À medida que os alunos avançam nos estudos, as

percepções de valor e expectativas diminuem. O mesmo acontece com a satisfação.” (MAINARDES; DOMINGUES, 2010, p. 80), é nesse avanço nos estudos que os estudantes têm o olhar mais crítico para todos os aspectos que envolvem sua vida acadêmica.

“A identificação de como o desempenho dos diferentes atributos da IES e de seu curso afeta a satisfação dos alunos torna-se crítico para o planejamento das atividades de melhoria e manutenção da instituição” (ROLIM et al. 2007, p, 5).

O aluno satisfeito espalha uma boa imagem da instituição ao qual faz parte, ele é o espelho das IES na sociedade. Isso se dá em todos os cursos de nível superior no Brasil, para o curso de administração em especial Coda e Silva (2004) apontaram e enumeraram dez dimensões as quais julgavam necessárias de avaliação para o curso de administração, sendo elas:



**Figura 5- Dimensões a serem avaliadas em cursos de graduação em Administração**

<b>Dimensões a serem avaliadas em cursos de graduação em Administração</b>	
<p><b>1. Identificação com a profissão / curso</b> - 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.</p> <p><b>2. Integração / comunicação recebida</b> - mostra um conjunto de assertivas que reúnem aspectos periféricos ou de infraestrutura do Curso.</p> <p><b>3. Seriedade do projeto educacional adotado</b> - 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.</p> <p><b>4. Imagem da IES e dos alunos</b> - mostra um conjunto de assertivas ligadas ao conceito e à tradição que a escola tem no mercado.</p> <p><b>5. Estruturas / ambiente de apoio ao aprendizado</b> - mostra a qualidade do ambiente físico e das instalações da faculdade, envolvendo biblioteca, recursos de informática, navegabilidade do <i>site</i>, entre outros.</p>	<p><b>6. Qualidade da escola</b> - 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.</p> <p><b>7. Eficácia do aprendizado</b> - mede o valor de diferentes tipos de atividades adotadas para geração e avaliação de aprendizado.</p> <p><b>8. Uso do tempo extra</b> - avalia as oportunidades acadêmicas extracurriculares que são geradas pela instituição.</p> <p><b>9. Atuação / eficiência externa</b> - avalia as preferências dos discentes em relação ao intercâmbio externo realizado tanto por eles próprios quanto pelo corpo docente da IES.</p> <p><b>10. Motivos de escolha do curso</b> - 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.</p>

Fonte: Coda e Silva, 2004.

Essas avaliações são importantes para consolidar o curso de administração entre os melhores e mais procurados no Brasil.

Segundo Rolim et al. (2007 p. 06):

Satisfação dos estudantes com a IES deve ser feito a partir da análise de múltiplos fatores, que envolvem necessariamente aspectos relacionados ao ensino-aprendizagem, infraestrutura, oportunidades extracurriculares e imagem da instituição na sociedade, para citar alguns que se sobressaem.

Por tanto para conter a evasão nas IES espalhadas por todo país, se faz necessário o estudo do que ocasiona tal fenômeno, alertando-se para um dos fatores mais importantes que é a satisfação ou a insatisfação do alunado que desiste da graduação no meio do caminho. A fim de solucionar problemas existentes e oferecer o que os alunos realmente precisam para se destacarem no mercado de trabalho e assim seja oferecido um serviço de qualidade.

## 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 3.1 Classificação da pesquisa

#### 3.1.1. Quanto aos objetivos

A pesquisa é de natureza exploratória e descritiva. Na busca por realizar um estudo sobre a satisfação acadêmica no Curso de Administração da UFCG/CCJS/UACC, para detectar as variáveis relacionadas que contribuem para a satisfação dos discentes do curso em questão. (GIL, 2007 p. 41) dizem em relação à pesquisa exploratória que:

Este tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A grande maioria dessas pesquisas envolve: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão.

A pesquisa descritiva tem como objetivo descrever características de determinada população ou fenômeno, onde é estabelecido relações entre as variáveis. Exigindo do investigador uma série de informações a respeito do que se deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987 p.109-15).

Essa pesquisa é de caráter qualitativo, pois tem foco de caráter subjetivo do objeto na qual está sendo estudado, tem como objetivo entender o comportamento de um objeto ou grupo estipulado.

Também se caracteriza como quantitativa onde os números são classificados e analisados e são transformados em informações. É a forma de apontar através dos números determinado comportamento dos indivíduos, para uma melhor interpretação.

A presente pesquisa tem caráter tanto qualitativo como quantitativo e a utilização dos dois tipos simultaneamente oferecem relatórios mais amplo e mais rico para as análises dos problemas estudados, sendo utilizadas de forma complementar os dois métodos qualitativos e quantitativos.

Para Serapioni (2000, p. 192) a rigorosidade é a mesma em ambos os métodos. Por tanto cada uma com sua relativa importância para essa pesquisa. Segundo Cavalli (1996), todo o método

necessita de regras e procedimentos que possibilitem o controle dos elementos pertinentes da interpretação.

### **3.2 Universo da pesquisa**

O universo desta pesquisa constituiu-se dos alunos do curso de Administração da UFCG/CCJS/UACC, ativos, matriculados (2017.1), que cursavam do terceiro ao nono período e que eram frequentes às aulas - os alunos recém-ingressantes foram excluídos do universo por ainda não terem completado, pelo menos, um semestre de curso. Inicialmente, a Coordenação do respectivo curso informou (via relatório impresso) que o montante era de 168. Todavia, depois de 5 (cinco) tentativas de encontro para aplicação do instrumento de pesquisa, verificou-se que os alunos ativos, matriculados (2017.1), que cursavam do terceiro ao nono período e frequentes às aulas eram 134, sendo essa quantidade o valor real do universo desta pesquisa. Aplicou-se questionários com todos os membros do universo, de forma que se realizou um censo.

### **3.3 Coleta de dados**

Os dados foram coletados através de questionário com questões fechadas desenvolvidas a partir do documento de tese de mestrado que teve como tema INTEGRAÇÃO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR E SATISFAÇÃO ACADÊMICA DE ESTUDANTES INGRESSANTES E CONCLUINTE, de autoria de Ana Lúcia Righi Schleich de 2006, e adaptado para atender as necessidades da pesquisa.

O questionário contou com 35 questões objetivas relacionadas a diversos aspectos como ao currículo escolar, relação com colegas e professores, didática adotada pelos discentes, adaptação pessoal, infraestrutura e serviço prestado pelos servidores da instituição, e uma questão subjetiva que os alunos eram livres para responder ou não. Foi aplicado no mês de julho de 2017 durante três semanas. Foi utilizada escalas de Likert para verificar a opinião dos respondentes tendo cinco opções para os alunos entre nada satisfeito e totalmente satisfeito.

### **3.4 Tratamento e análise de dados**

Para análise e interpretação dos dados foram utilizadas planilhas do Excel que faz parte do pacote Office, que possibilitou o manuseio desses dados, através de tabelas dinâmicas foi

possível gerar os resultados, a soma e porcentagens e auxiliou na criação dos gráficos, sendo eles no formato de pizza com a frequência para cada nível da escala likert. A análise e interpretação dos dados foram de acordo com embasamento teórico existente neste estudo e através de pesquisas realizada para a elaboração deste trabalho.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo expõe os resultados do estudo sobre o nível de satisfação acadêmica dos alunos do CCJS/UFCG e argumentam tais resultados, fundamento no aparato teórico existente neste estudo e de toda pesquisa realizada que deu embasamento a este trabalho.

Inicialmente, pesquisou-se junto aos alunos qual sua idade, os resultados dessa investigação se encontram na tabela 1, a seguir:

**Tabela 1 -Idade**

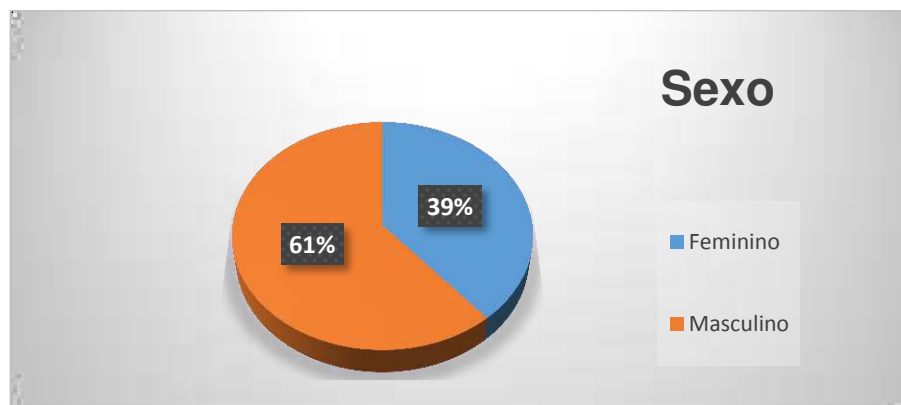
<b>Idade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
18	05	3,73%
19	10	7,46%
20	17	12,69%
21	13	9,70%
22	15	11,19%
23	15	11,19%
24	10	7,46%
25	05	3,73%
26	06	4,48%
27	05	3,73%
28	07	5,22%
29	03	2,24%
30	04	2,99%
31	03	2,24%
32	01	0,75%
33	01	0,75%
34	03	2,24%
35	03	2,24%
36	02	1,49%
37	01	0,75%
38	01	0,75%
40	02	1,49%
47	01	0,75%
51	01	0,75%
<b>Total Geral</b>	<b>134</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Elaborado pela autora

Os dados da tabela mostram que os estudantes do curso de Administração do CCJS/UFCG que responderam ao questionário têm de 18 a 24 anos e que somam 55,96% do total de estudantes deste curso, revelando um grande interesse da juventude pelo curso dando um aspecto jovem para profissão.

Investigou-se através dos dados obtidos em relação qual o gênero dos alunos, onde se diziam ser do sexo masculino ou feminino, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 6- Sexo**

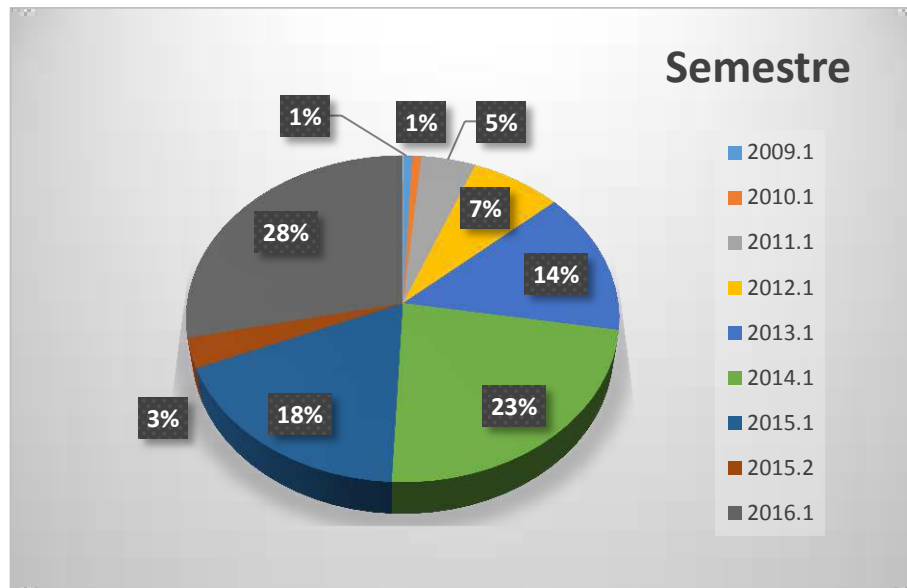


Fonte: Elaborado pela autora

O gráfico mostra que dos alunos respondentes dos questionários 61% são homens contra 39% do sexo feminino, essa preferência masculina pela profissão é confirmada pelos dados da pesquisa realizada pelo Conselho Federal de Administração em 2015 revelando que a maioria dos profissionais de administração no Brasil é do sexo masculino, casado e com dependentes, mesmo com o crescimento feminino na profissão que passou de 21% em 1994 para 34% em 2015, o sexo masculino ainda prevalece sobre o feminino. (CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, 2017).

Investigou-se em qual semestre os alunos ingressaram no curso, entre 2009 e 2016, os resultados estão apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 7- Semestre de Ingresso**



Fonte: Elaborado pela autora

Onde foi feita uma análise no índice de alunos por semestre de ingresso, mostrando que ainda tem alunos da primeira turma de Administração do CCJS ingressantes no semestre 2009.1 até os ingressantes de 2016.1, visto que os ingressantes 2017.1 não entraram no universo desta pesquisa, revela também que tem estudantes de todos os anos consecutivos após a abertura ainda cursando o Curso neste Campus. Sendo a maior parte dos respondentes os que ingressaram e 2016.1 com 38,28%.

Investigou-se qual o desejo dos alunos em permanecer no curso considerando todos os aspectos que envolvem a vida acadêmica dos discentes, que estão apresentados no gráfico a seguir.

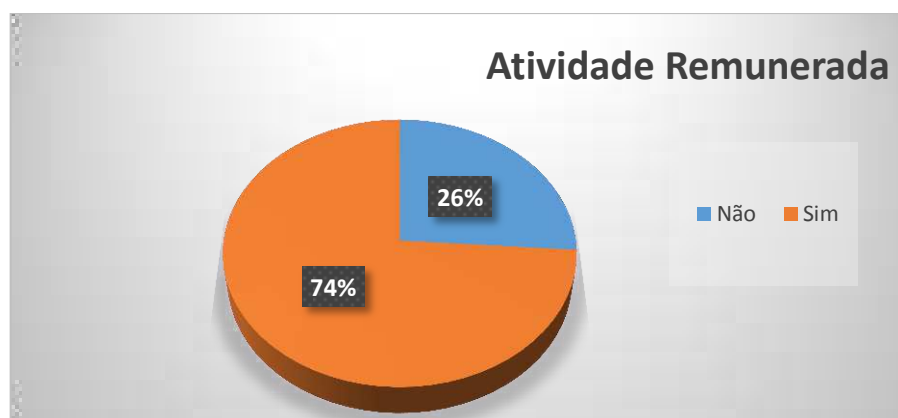


**Figura 8- Pretensão de concluir o curso**

Fonte: Elaborado pela autora

Pode-se observar que dos 134 respondentes apenas 2 deles não pretende concluir, revelando um percentual baixíssimo com apenas 1% contra os 99% que pretendem continuar no curso.

Investigou-se a fim de constatar se os alunos de Administração do CCJS/UFCG já exercem algum tipo de atividade remunerada, considerando que esse aspecto pode ser de grande valia no rendimento acadêmico dos alunos, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 9- Atividade remunerada**

Fonte: Elaborado pela autora

O Gráfico mostra claramente que a maior parte dos alunos, mais precisamente 74% trabalha e exerce experiências profissionais, é um percentual relevante de acadêmicos inserido no mercado de trabalho.

Investigou-se os dados referente às diversas áreas de atuação dos acadêmicos no mercado de trabalho, que se mostrou bastante diversificado, apresentados na tabela 2, a seguir

**Tabela 2- Tipos de atividades**

<b>Tipos de Atividade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Almoxarifado	01	1,15%
Analista de logística	01	1,15%
Analista de vendas	01	1,15%
Analista financeiro	01	1,15%
Atendente lotérico	01	1,15%
Assalariado	01	1,15%
Autônoma	01	1,15%
Auxiliar Administrativo	11	12,64%
Auxiliar Contábil	01	1,15%
Auxiliar de Desenvolvimento infantil	01	1,15%
Auxiliar de escritório	04	4,60%
Auxiliar Financeiro	01	1,15%
Auxiliar de serviços gerais	01	1,15%
Bolsista	01	1,15%
Caixa	03	3,45%
CLT	01	1,15%
Comercial	01	1,15%
Comerciante	04	4,60%
Coordenador de equipe	01	1,15%
Costureira	01	1,15%
Diretor de marketing	01	1,15%
Educação	03	3,45%
Empresa privada	01	1,15%
Estágio	06	6,90%
Fiscalização	01	1,15%
Fisioterapeuta	01	1,15%
Funcionário Público	08	9,20%
Gerência	06	6,90%
Instrutor de trânsito	01	1,15%
Maquiadora	01	1,15%
Mecânico	02	2,30%
Música	01	1,15%
Operador de Internet	01	1,15%
Recepcionista	01	1,15%
Representante	01	1,15%
Secretário (a)	02	2,30%
Serviços	01	1,15%

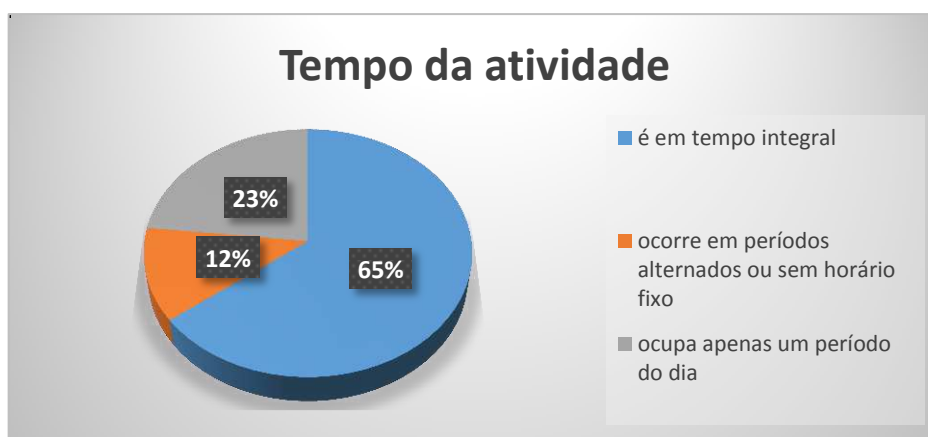
Suporte Técnico	01	1,15%
Técnico eletrotécnico	01	1,15%
Titular de Cartório	01	1,15%
Vendedor (a)	08	9,20%
<b>Total Geral</b>	<b>87</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Elaborado pela autora

A tabela 2 mostra que alguns alunos já exercem funções ligadas à Administração onde auxiliar administrativo obteve 12,64% e até mesmo outros que vivenciam uma realidade no trabalho bem distante das quais estão se preparando. Sendo de grande relevância, visto que toda experiência de mercado é bem-vinda à formação e as atividades exercidas pelo profissional da administração.

Investigou-se o tempo que os alunos dedicam as suas atividades profissionais, importante aspecto a ser considerado pelos professores na hora das exigências quanto ao tempo de entrega das atividades, apresentado no gráfico a seguir.

**Figura 10- Tempo de atividade**



Fonte: Elaborado pela autora

Mostrado no gráfico acima que 65% dos alunos trabalham em tempo integral, o que muitas vezes interfere no rendimento acadêmico de alguns alunos, por mais que tentem conciliar estudo e trabalho, lutando contra os desafios do dia a dia, esses estudantes muitas vezes comprometem a dedicação necessária ao estudo.

Investigou-se a quantidade de horas trabalhadas por semana, outro fator importante a ser considerado em relação ao rendimento acadêmico e o tempo dedicado pelos estudantes aos estudos, apresentadas na tabela 3.

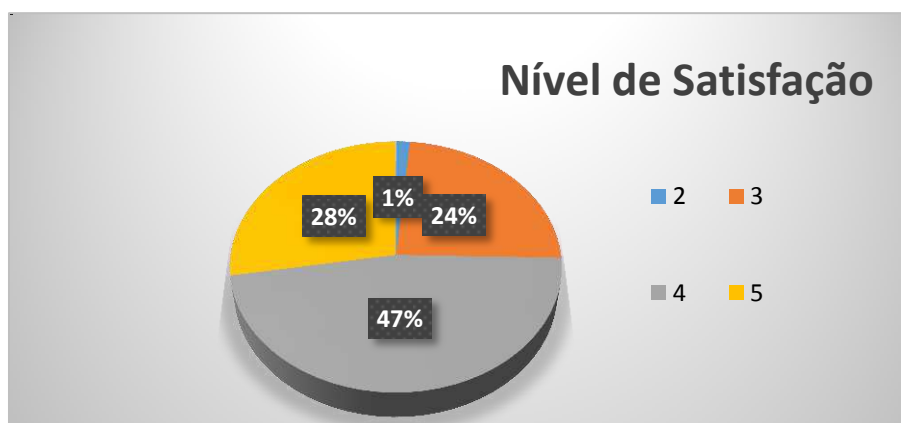
**Tabela 3- Horas/Semanais trabalhadas**

<b>Horas/Semanais trabalhadas</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
04	01	1,01%
08	03	3,03%
10	01	1,01%
12	01	1,01%
16	01	1,01%
20	06	6,06%
25	02	2,02%
28	01	1,01%
30	12	12,12%
33	01	1,01%
36	02	2,02%
40	24	24,24%
43	01	1,01%
44	29	29,29%
45	01	1,01%
48	07	7,07%
50	02	2,02%
51	01	1,01%
60	03	3,03%
<b>Total Geral</b>	<b>99</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Elaborado pela autora

Um fator importante que compromete o rendimento acadêmico. Sendo assim um desafio para os estudantes conciliarem seu tempo e se dividirem entre trabalho e estudo, visto que devem cumprir com suas responsabilidades em ambos os âmbitos, deste modo o tempo se torna um vilão nesse processo, que analisando a tabela percebemos que 29,29% dos alunos tem uma jornada de 44 horas trabalhadas semanalmente.

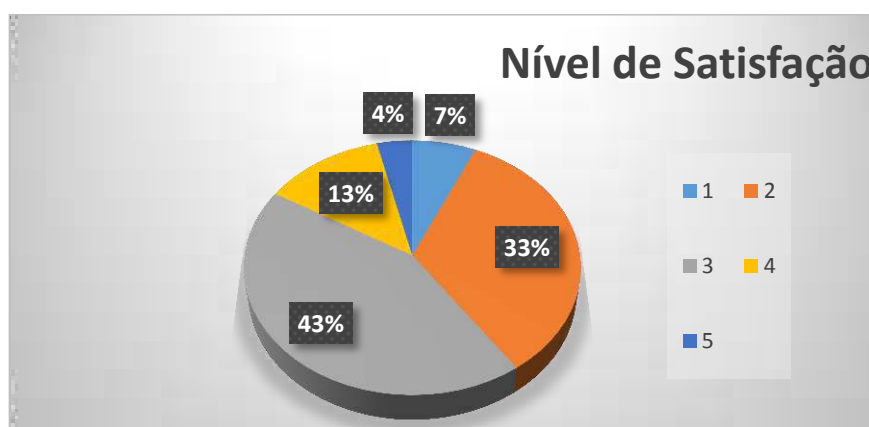
Em seguida, investigou-se qual o nível de satisfação dos alunos considerando o relacionamento direto com os professores da instituição. Os dados se encontram no gráfico a seguir.

**Figura 11- Relacionamento com os professores**

Fonte: Elaborado pela autora

Analisando os dados do gráfico acima se obteve resultado positivo revelando um bom relacionamento entre discentes e docentes, com 75% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) mostrando satisfação dos alunos. Sendo de muita importância a interação positiva dos docentes e discentes para que se obtenha o sucesso no processo ensino aprendido. Portanto a atuação dos docentes são elementos informativos que apontam o comportamento, envolvimento, as estratégias de pensamento e o grau de esforço esperado pelos alunos.

Foi investigada a satisfação dos alunos quanto à diversidade das atividades extracurriculares que a instituição oferece aos alunos, considerando os eventos realizados por ela e também em parceria com os alunos, os resultados estão apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 12- Diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição**

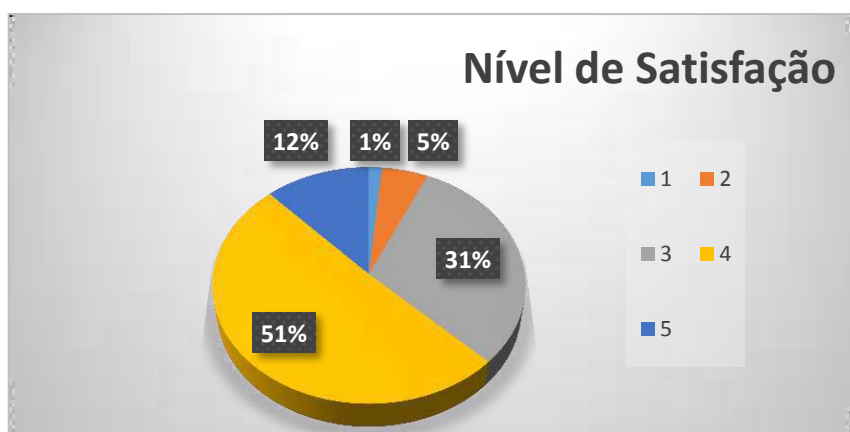
Fonte: Elaborado pela autora

Os dados do gráfico apontam que a maioria grande parte dos alunos estão em posição de neutralidade com a Diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição totalizando 43% dos respondentes, mesmo alguns mostrando baixa satisfação e relatando que

são poucas atividades extracurriculares ofertadas pela instituição. Sabe-se que as atividades extracurriculares podem contribuir para a adaptação acadêmica dos alunos que se envolvem com as mesmas (TEIXEIRA et al., 2008).

Investigou-se sobre a satisfação dos alunos quanto ao Currículo do curso relacionados às disciplinas básica, instrumentais e disciplinas da formação profissional da administração, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 13- Currículo do curso**

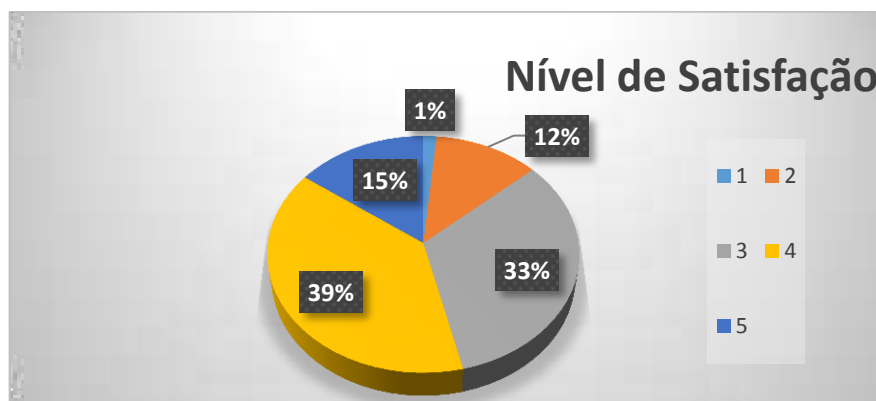


Fonte: Elaborado pela autora

Obtendo resultado apresentados para esse requisito os alunos mostraram-se satisfeitos com 63 % (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) mostrou algum nível de satisfação e apenas 6% de insatisfação. Sendo necessário mostrar aos estudantes a importância de estudar tais disciplinas ou conteúdo, a fim de manter a satisfação desses alunos.

Em seguida foi investigada a satisfação dos alunos em relação aos Recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição, considerando sua importância para potencializar o aprendizado dos alunos e auxiliar a didática de ensino dos docentes, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 14- Recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição**

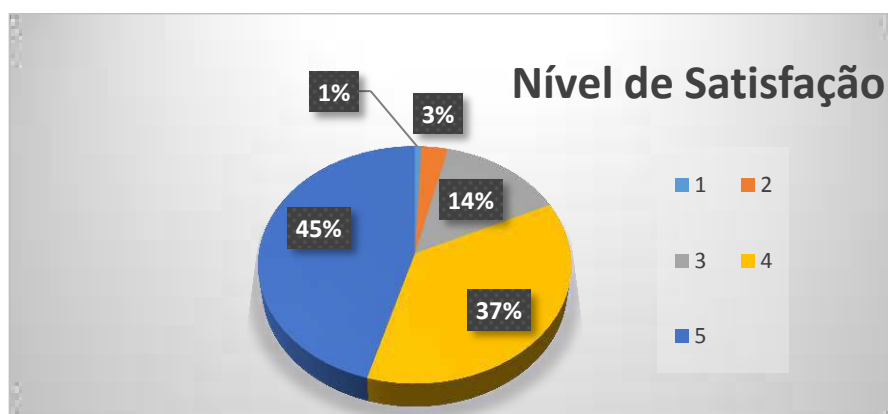


Fonte: Elaborado pela autora

Os alunos mostraram-se satisfeitos com relação aos Recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição onde os níveis de satisfação totalizaram 54% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) e apenas 1% dos acadêmicos revelaram-se nada satisfeito, visto que esses recursos podem auxiliar no progresso educacional, onde um dos grandes desafios dos professores é simplificar a obtenção do conhecimento dos estudantes.

Em seguida, investigou-se qual o nível de satisfação dos alunos considerando o relacionamento direto com os colegas de curso. Os dados se encontram no gráfico a seguir.

**Figura 15- Relacionamento com os colegas do curso**

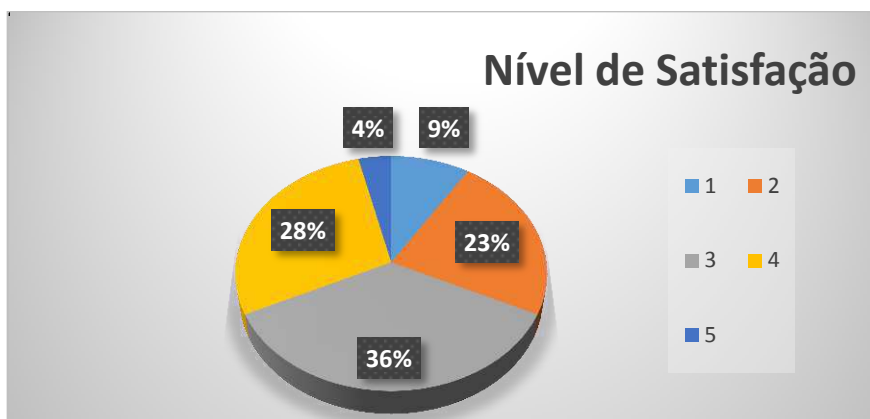


Fonte: Elaborado pela autora

Nele os alunos apresentam também níveis satisfatório totalizando 82% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos), as relações interpessoais nesse âmbito precisam ser saudáveis com propósito de que os alunos vejam a instituição de ensino como um ambiente agradável a fim de evitar conflitos entre si, facilitando assim o processo de aprendizagem.

Investigou-se os níveis de satisfação dos alunos quanto aos Eventos sociais oferecidos pela instituição considerando as muitas vantagens para o os alunos que querem ter maior aprendizado, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 16- Eventos sociais oferecidos pela instituição**



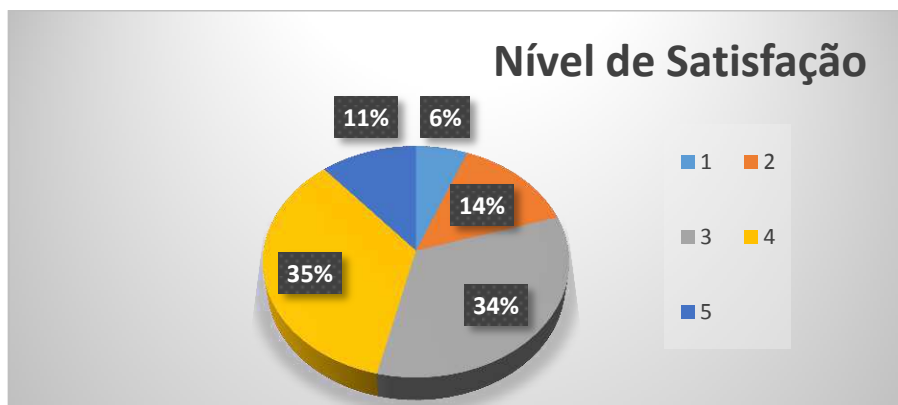
Fonte: Elaborado pela autora

Com relação a esses eventos os acadêmicos, os alunos mostraram-se divididos quanto a satisfação e insatisfação tendo a maioria com posicionamento neutro a essa questão com 36%. Sabendo-se da importância desses eventos para a carreira profissional dos alunos, proporcionando a troca de conhecimentos com consequências benéficas tanto para os discentes como também para a instituição (FORPROEX, 2012), assim mostrando que a esse tema a Instituição poderia investir ainda mais em eventos acadêmicos.

Investigou-se o nível de satisfação dos alunos quanto ao atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria com relação a qualidade do serviço oferecido por este setor, apresentados no gráfico a seguir.



**Figura 17- Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria**

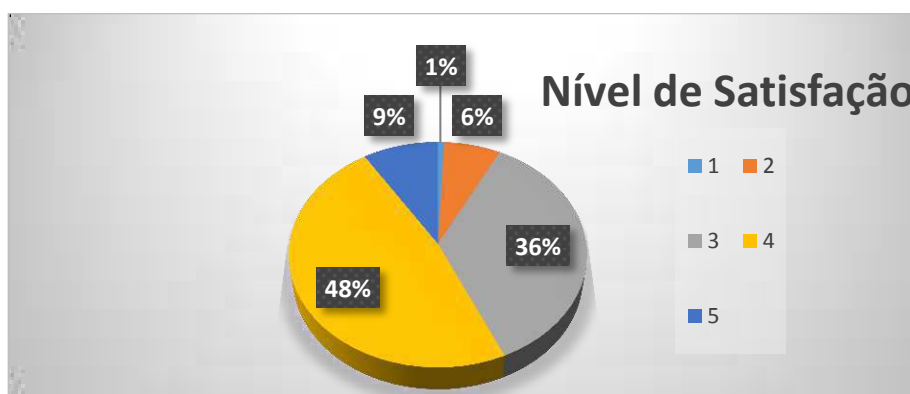


Fonte: Elaborado pela autora

Novamente os respondentes mostraram-se satisfeitos com 46% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) para o atendimento que recebem na secretaria do curso, sendo a secretaria uma parte de grande importância na Instituição, visto que ela tem responsabilidades e obrigações maiores que os outros departamentos, pois é o primeiro contato que os alunos. A qualidade desse serviço precisa ser uma constante a fim de ajudar não só os alunos, mas todos que dela necessita.

Investigou-se os níveis de satisfação dos discentes em relação à Adequação entre o envolvimento pessoal no curso e o desempenho acadêmico obtido considerando o empenho exercido pelos próprios estudantes com relação ao próprio esforço em atingir resultados positivos estão apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 18- Adequação entre o envolvimento pessoal no curso e o desempenho acadêmico obtido**

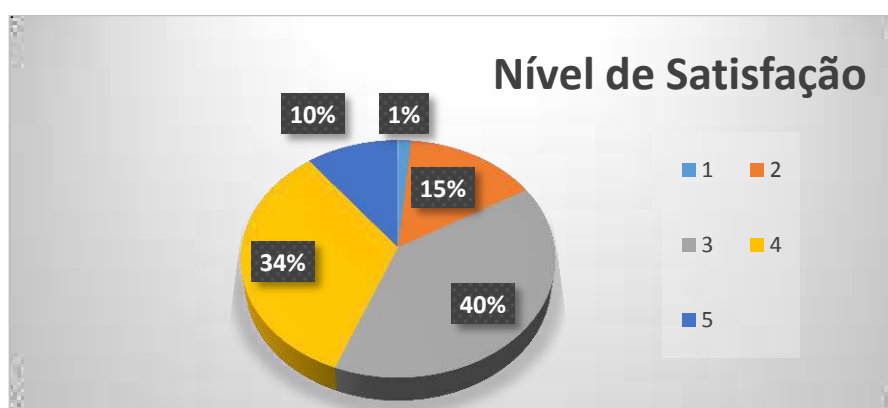


Fonte: Elaborado pela autora

No gráfico revela que 57% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) apresentaram índices de satisfação contra apenas 7% que estão insatisfeitos para esse requisito, assim observa-se que este envolvimento dos estudantes com seu desempenho acadêmico é reconhecido como positiva para o próprio desenvolvimento desses estudantes.

Investigou-se os níveis de satisfação dos estudantes sobre o envolvimento pessoal nas atividades do curso considerando que é de responsabilidade do aluno o interesse com seu desempenho no curso, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 19- Envolvimento pessoal nas atividades do curso**



Fonte: Elaborado pela autora

No período de graduação é demandada aos acadêmicos autonomia para que participem de nas atividades curriculares e extracurriculares, como palestras, cursos, congressos e outros. No que diz respeito a esse envolvimento por parte dos alunos nota-se que 44% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) se dizem satisfeitos e envolvidos com essas atividades e outros 40% posicionaram-se de forma neutra a esse aspecto.

Investigou-se os níveis satisfação dos alunos em relação a Programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição com relação aos incentivos oferecidos para impulsionar a satisfação dos alunos com o curso, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 20- Programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição**



Fonte: Elaborado pela autora

Com 33% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) dos alunos se dizem satisfeitos com o apoio que eles recebem pela Instituição com propósito de melhorar a qualidade do aprendizado, a maioria deles se posicionaram de forma neutra totalizando 42%, muitos não têm conhecimento exato de como adquirir esses apoios.

Investigou-se os níveis de satisfação dos alunos em relação às Condições oferecidas para o desenvolvimento profissional (conhecimento e habilidades para a atuação) dos alunos considerando as oportunidades que os alunos recebem para se desenvolver profissionalmente, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 21- Condições oferecidas para o meu desenvolvimento profissional (conhecimento e habilidades para a atuação)**



Fonte: Elaborado pela autora

Em relação às Condições oferecidas para o desenvolvimento profissional (conhecimento e habilidades para a atuação) dos respondentes, a maioria dos respondentes mostrou-se neutros

com 46% para essa questão e 34% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) se disseram satisfeito.

Investigou-se os níveis de satisfação dos alunos em relação ao Interesse dos professores em atender os estudantes durante as aulas, considerando as expectativas e necessidades dos alunos, apresentados a seguir no gráfico a seguir.

**Figura 22- Interesse dos professores em atender os estudantes durante as aulas**

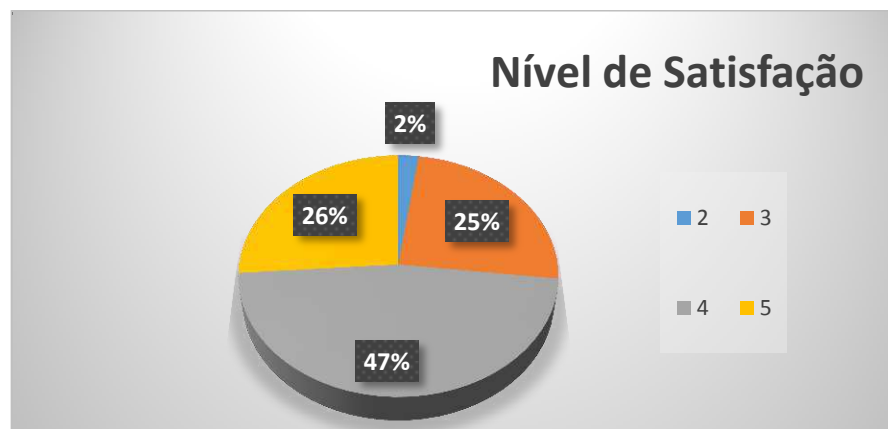


Fonte: Elaborado pela autora

Sabendo que o olhar do professor para o seu aluno é fundamental para a construção e o sucesso da sua aprendizagem, deste modo fica evidente ao analisar os dados do gráfico que 74% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) dos estudantes disseram satisfeitos com a postura adotada pelos professores quanto a esse requisito.

A seguir investigou-se os níveis de satisfação dos alunos em relação ao Conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram considerando a relevância dos assuntos expostos em sala de aula pelo professor, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 23- Conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram**

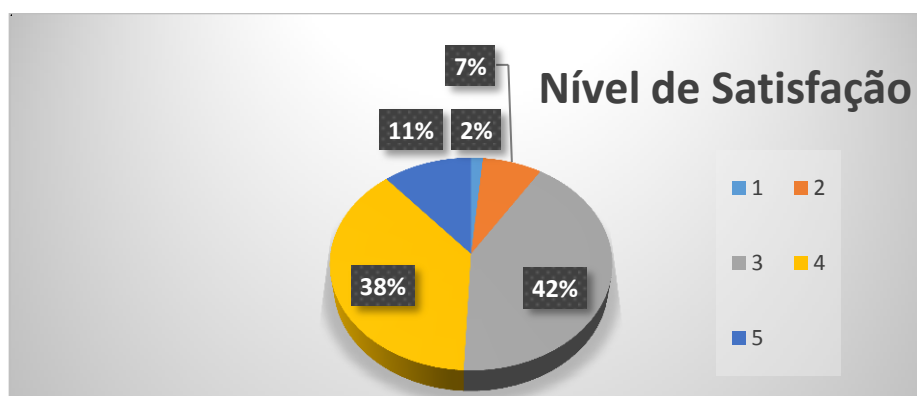


Fonte: Elaborado pela autora

Para os professores ensinarem a seus alunos é necessário reconsiderar seu próprio modo de aprender, com intuito de proporcionar o desenvolvimento de competências em seus alunos, assim a análise do gráfico mostra que 73% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) dos alunos estão satisfeitos com o conhecimento apresentado pelos docentes.

Investigou-se os níveis de satisfação dos estudantes quanto ao Reconhecimento por parte dos professores do envolvimento com a formação dos alunos, considerando a valorização dos esforços dos alunos instigado pelos professores, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 24- Reconhecimento por parte dos professores do meu envolvimento com minha formação**



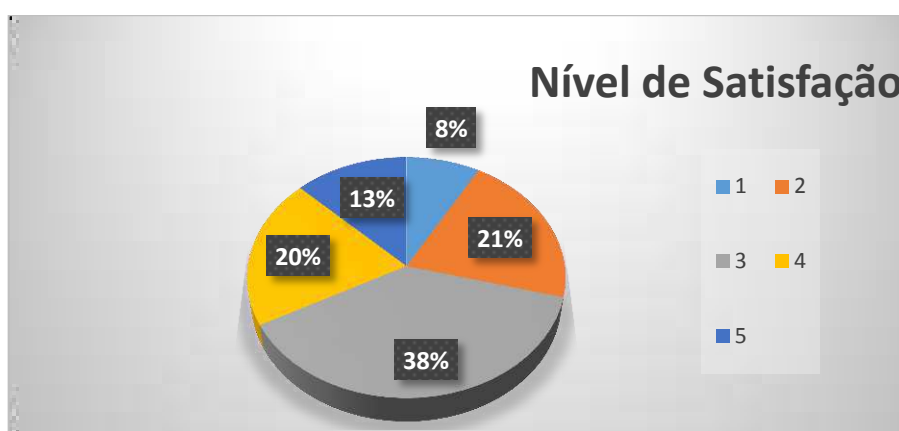
Fonte: Elaborado pela autora

Os educadores de modo geral têm papel de grande relevância na formação dos alunos, para isso é preciso que enxerguem não apenas as dificuldades e limitações dos alunos, mas também suas competências a fim de estimular o aprendizado, neste contexto os professores do CCJS

possuem postura satisfatória na visão dos alunos com 49% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) de aprovação, mesmo uma boa parte mostrando neutralidade ao assunto com 42%, mostrando que alguns alunos não se sentem envolvidos e valorizados pelo modo como os professores enxergam o empenho dos alunos.

Investigou-se os níveis de satisfação dos discentes em relação aos Equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática levando em consideração a sua contribuição com o aprendizado dos alunos, os resultados estão apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 25- Equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática**

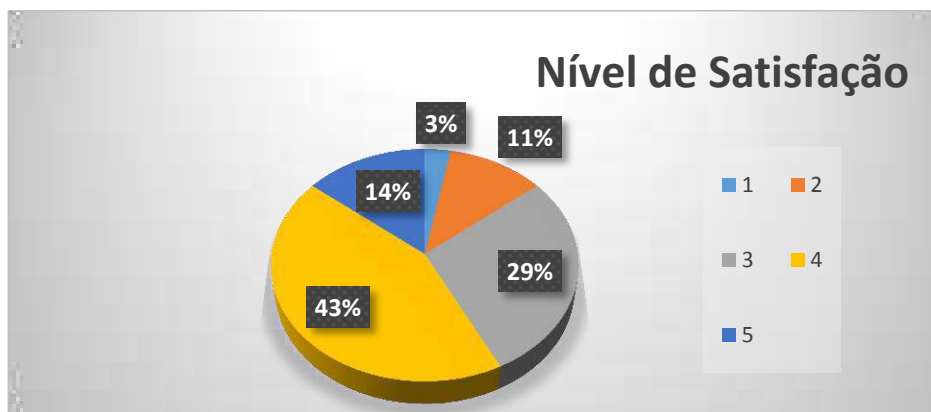


Fonte: Elaborado pela autora

Na visão dos alunos com 38% mostrando-se imparcial com o requisito em questão, sabendo-se que os laboratórios de informática têm grandes valia para o alunado, é evidente que o uso da tecnologia como aparato pedagógico contribui com o aprendizado mais completo, possibilitando novas formas de conhecimento.

A seguir, investigou-se os níveis de satisfação do alunado com Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca, considerando a importância desses funcionários e de seus conhecimentos sobre a biblioteca, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 26- Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca**

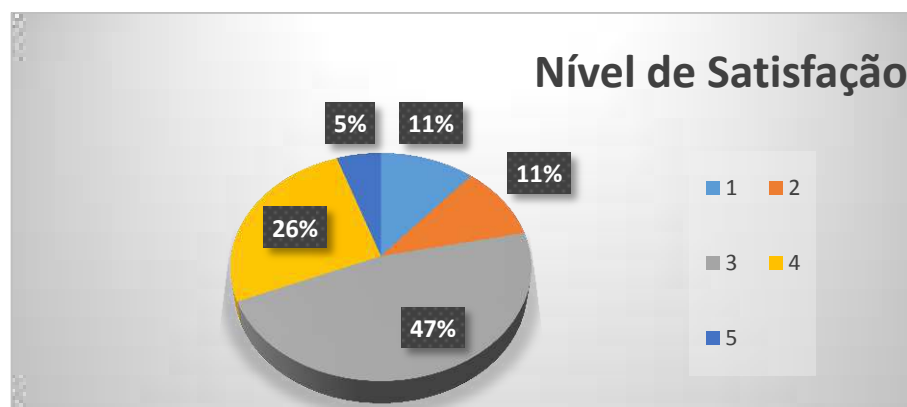


Fonte: Elaborado pela autora

A qualidade dos serviços oferecidos pelas instituições de ensino é importante na percepção de satisfação dos alunos, neste contexto quanto ao atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca os estudantes mostraram-se satisfeitos com o percentual de 57% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) para resultados positivos.

Analisou-se os níveis de satisfação dos alunos sobre Condições para ingresso na área profissional de formação (estratégias de inserção e contato com mundo do trabalho), considerando que a universidade prepara futuros profissionais para o mercado de trabalho, apresentados a seguir no gráfico a seguir.

**Figura 27- Condições para ingresso na área profissional de formação (estratégias de inserção e contato com mundo do trabalho)**



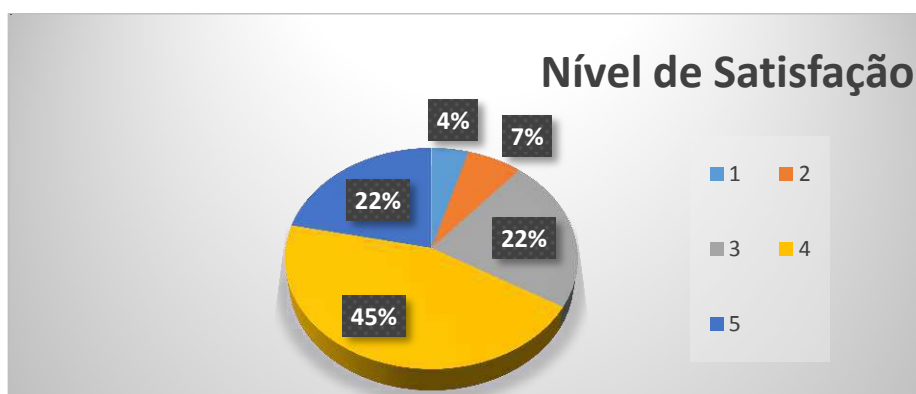
Fonte: Elaborado pela autora

Com relação Condições para ingresso na área profissional de formação (estratégias de inserção e contato com mundo do trabalho) que está representada no gráfico notamos que

apenas 31% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) dos acadêmicos dizem satisfeitos, ou seja, menos da metade levando a crer que é um requisito a ser melhorado, pois é na universidade o primeiro contato para muitos alunos com os conhecimentos técnicos e teóricos exigidos no mercado de trabalho e para os que exercem atividades profissionais na universidade é o lugar para se aprimorar e adquirir novos conhecimentos.

A seguir, investigou-se os níveis de satisfação dos acadêmicos para o requisito Acervo disponível na biblioteca, levando em consideração a importância desse acervo como suporte de conhecimento para os alunos, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 28- Acervo disponível na biblioteca**



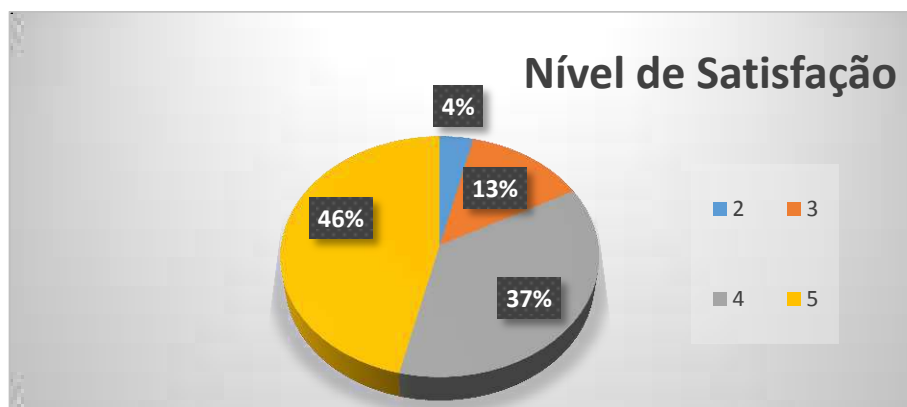
Fonte: Elaborado pela autora

Com 67% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) de índice satisfatório para o acervo disponível na biblioteca, sabendo que é de extrema importância o papel da biblioteca universitária, que fornece suporte ao ensino disseminado pelas universidades, usando também os processos de inovações tecnológicas a serviço da educação.

Investigou-se os níveis de satisfação dos alunos em relação à Segurança oferecida pela instituição (portaria, seguranças), considerando a qualidade na prestação desse serviço, apresentados no gráfico a seguir.



**Figura 29- Segurança oferecida pela instituição (portaria, seguranças)**

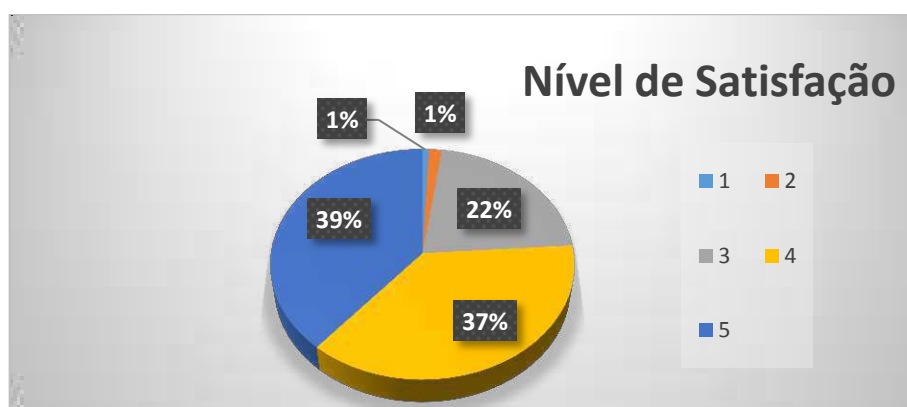


Fonte: Elaborado pela autora

Sendo um serviço de necessidade básica e direito de todos os cidadãos, a segurança de um modo geral é de suma relevância, nas instalações da instituição se faz necessária para garantir a todos os alunos e servidores tranquilidade para que possam estudar e/ou trabalharem, deste modo à segurança prestada ao CCJS e avaliada de forma positiva pelos alunos com 83% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) de satisfação.

A seguir investigou-se os níveis de satisfação dos estudantes com relação à Infraestrutura física das salas de aula considerando a sua contribuição com o aprendizado dos alunos, apresentados no gráfico a seguir

**Figura 30- Infraestrutura física das salas de aula**



Fonte: Elaborado pela autora

Uma boa infraestrutura das salas de aula contribui para bons desempenhos dos discentes, assim como auxiliam aos docentes na transmissão dos conteúdos ministrados na aula, com

relação a esse aspecto as salas de aula são consideradas satisfatórias pelos respondentes com 76% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) de aprovação.

Investigou-se os níveis de satisfação dos acadêmicos em relação ao Compromisso da instituição com a qualidade de formação, considerando o papel da instituição na formação cidadã e profissional, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 31- Compromisso da instituição com a qualidade de formação**



Fonte: Elaborado pela autora

Dos alunos 69% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) sentem-se satisfeitos com o compromisso da instituição com a qualidade de formação, visto que a instituição não prepara apenas profissionais, mas também cidadãos prontos para desempenhar seu papel na sociedade.

Investigou-se os níveis de satisfação dos alunos quanto à Infraestrutura física da instituição considerando todas as instalações dos setores da instituição, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 32- Infraestrutura física da instituição**

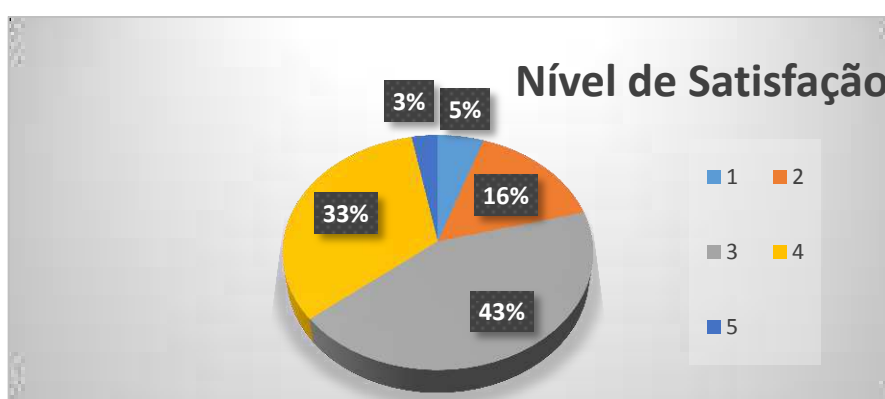


Fonte: Elaborado pela autora

Infraestrutura física é um dos núcleos essenciais em volta dos quais se formam as condições da qualidade acadêmica das universidades, deste modo em relação ao CCJS os estudantes mostraram-se mais uma vez favoráveis com 76% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) de satisfação.

A seguir investigou-se os resultados obtidos a partir da análise da satisfação dos alunos quanto ao Programa de apoio financeiro oferecido pela instituição, considerando a importância desses programas na formação acadêmica, que apresentados no gráfico a seguir

**Figura 33- Programa de apoio financeiro oferecido pela instituição**



Fonte: Elaborado pela autora

Com relação adequação entre o investimento financeiro para custear os estudos e formação percebida, a maioria dos alunos mostraram-se imparcial com 43% contra 33% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) que se disseram satisfeitos.

Investigou-se os níveis de satisfação dos estudantes em relação à Oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecida pela instituição, considerando o estímulo oferecido aos alunos para seu desenvolvimento, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 34- Oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecida pela instituição**

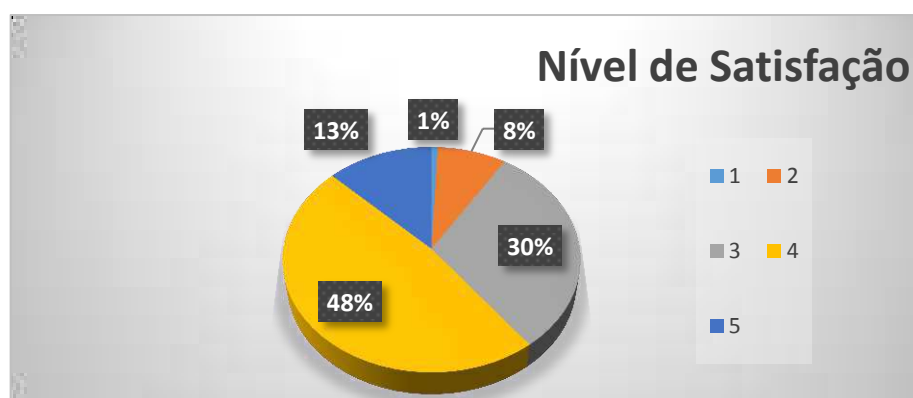


Fonte: Elaborado pela autora

Observou-se através do gráfico que 48% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) dos respondentes sentem-se satisfeitos com o que a instituição oferece para aluno estimulando a melhoria de habilidades e competências necessárias para o exercício profissional e desenvolvimento pessoal do alunado.

Em seguida, investigou-se os níveis de satisfação dos alunos para a questão de Avaliação proposta pelos professores, considerando a importância de medir o conhecimento adquirido pelos alunos, apresentados a seguir no gráfico a seguir.

**Figura 35-Avaliação proposta pelos professores**

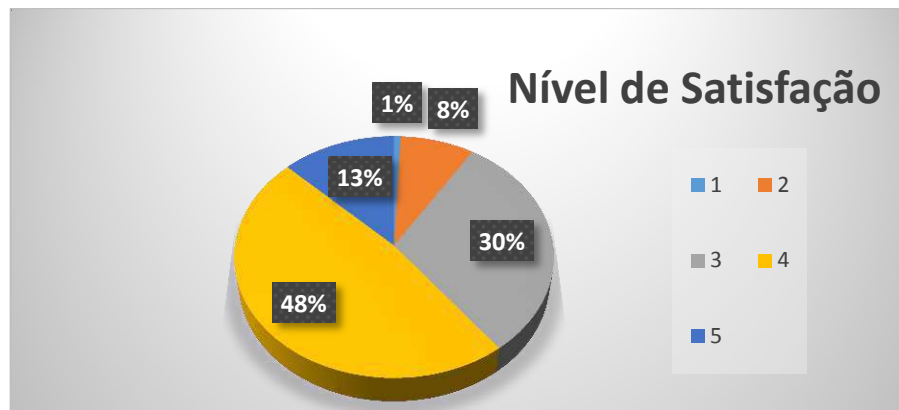


Fonte: Elaborado pela autora

A avaliação de desempenho frequentemente tem sido empregada nas instituições de ensino superior como ferramenta para analisar o nível de satisfação dos estudantes, assim averiguar a proposta de avaliação imposta pelos professores na tentativa de potencializar esse instrumento de avaliação, para esse requisito os alunos apresentaram 61% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) de satisfação.

Em seguida, investigou-se os níveis de satisfação dos alunos em relação à Adequação entre os investimentos financeiros feito pelos estudantes para custear os estudos e a formação recebida considerando a importância desse investimento pessoal, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 36- Adequação entre meu investimento financeiro para custear os estudos e a formação recebida**

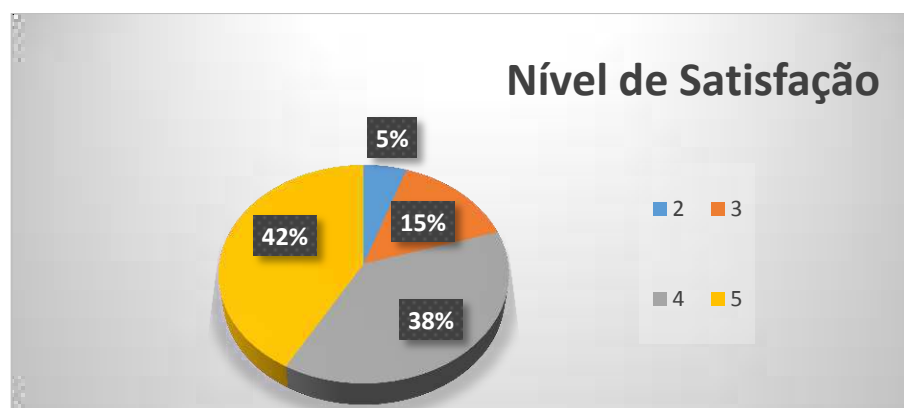


Fonte: Elaborado pela autora

Com relação à análise dos dados do gráfico fica evidentes a satisfação dos estudantes com 61% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) no que diz adequação entre investimento financeiro realizado pelos alunos para custear os estudos e a formação recebida.

Investigou-se os níveis de satisfação dos alunos em relação à Limpeza da instituição, considerando a importância da organização da instituição, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 37- Limpeza da instituição**



Fonte: Elaborado pela autora

A limpeza no ambiente educacional é de fundamental importância para garantir bem-estar para todos que fazem uso da instituição podendo influenciar no processo de aprendizagem e

nos resultados almejados, desde modo os alunos conscientes do papel da limpeza atribuíram valores satisfatórios com 80% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) dos níveis de satisfação.

Investigou-se os níveis de satisfação dos estudantes com relação à questão de Estratégia de aula utilizada pelos professores, considerando que essas estratégias sejam desenvolvidas em prol de melhorar o entendimento dos alunos, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 38-Estratégia de aula utilizada pelos professores**

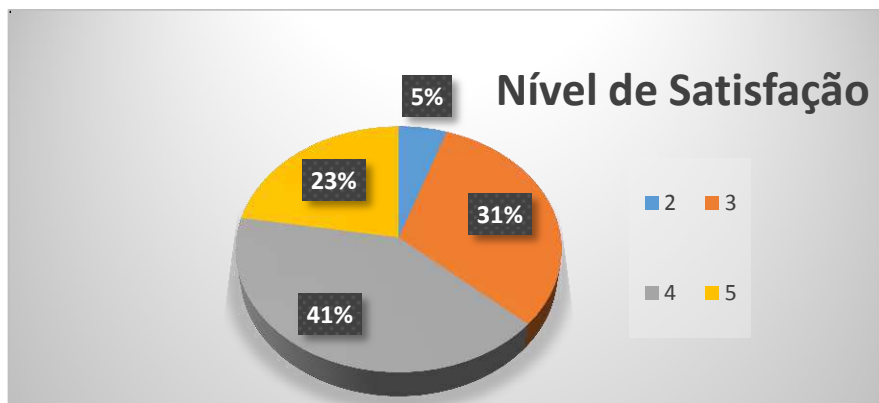


Fonte: Elaborado pela autora

Quanto à importância dada às estratégias usadas pelos docentes utilizadas nas salas de aula, elas devem contribuir com a construção do conhecimento de acordo com as experiências. Quanto à importância dada às estratégias usadas pelos docentes utilizadas nas salas de aula, elas devem contribuir com a construção do conhecimento de acordo com as experiências pessoais de cada aluno, essas estratégias devem estar voltadas para facilitar o entendimento dos alunos e melhorar o processo de aprendizagem, assim, obtendo um resultado positivo com 57% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) de satisfação à visão dos estudantes.

A seguir, investigou-se os níveis de satisfação dos alunos em relação aos Serviços oferecidos pela biblioteca considerando a importância da prestação de um serviço de qualidade que atenda às necessidades dos alunos, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 39- Serviços oferecidos pela biblioteca**

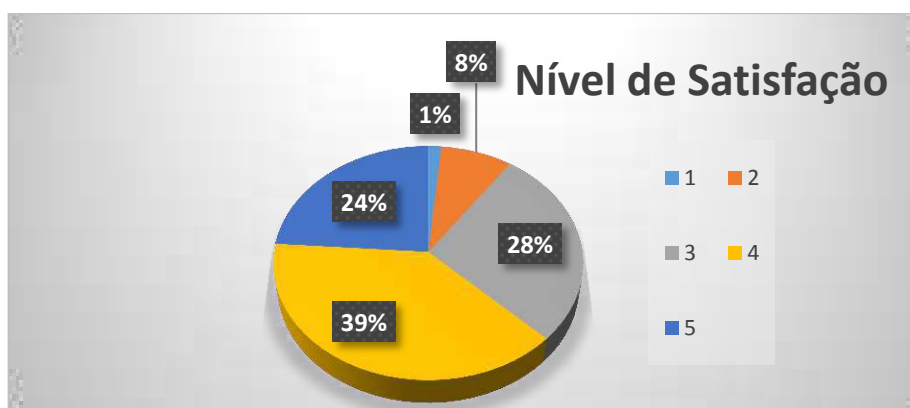


Fonte: Elaborado pela autora

Com 64% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) de aprovação com relação aos serviços prestados pela biblioteca, os alunos sentem-se satisfeito com este serviço que é fundamental em uma instituição de ensino superior. Para (CAMPOS e NASCIMENTO 2012, p. 03) “A biblioteca universitária é um centro de informação que deve estar engajado com a missão da instituição, oferecendo a seus usuários os diferentes suportes informacionais necessários ao trinômio ensino, pesquisa e extensão”.

Investigou-se os níveis de satisfação dos estudantes em relação ao Conforto das instalações da instituição levou em consideração a atuação deste quesito na qualidade do ensino ofertado, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 40- Conforto das instalações da instituição**



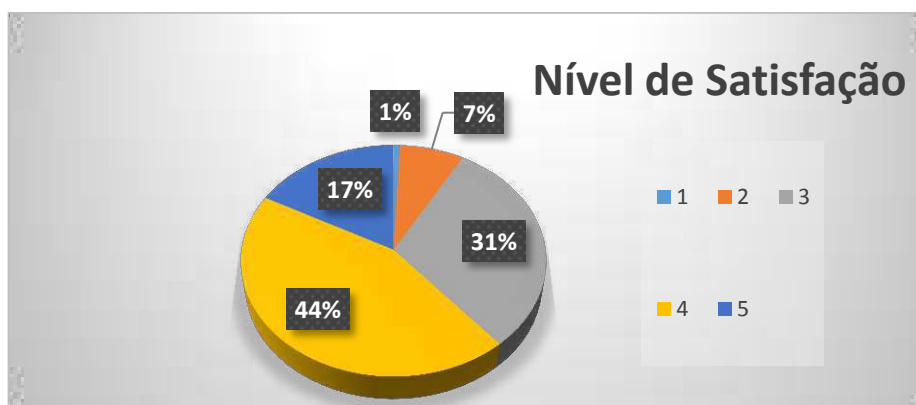
Fonte: Elaborado pela autora

Com índice de 63% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) de satisfação em relação ao conforto das instalações da instituição, sendo o conforto das instalações da instituição outro

fator importante que influencia na qualidade o aprendizado e da prestação de serviço pelos servidores.

Investigou-se os níveis de satisfação dos alunos sobre Relevância do conteúdo das disciplinas, considerando a importância desses conteúdos para a formação profissional desses alunos, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 41-Relevância do conteúdo das disciplinas**



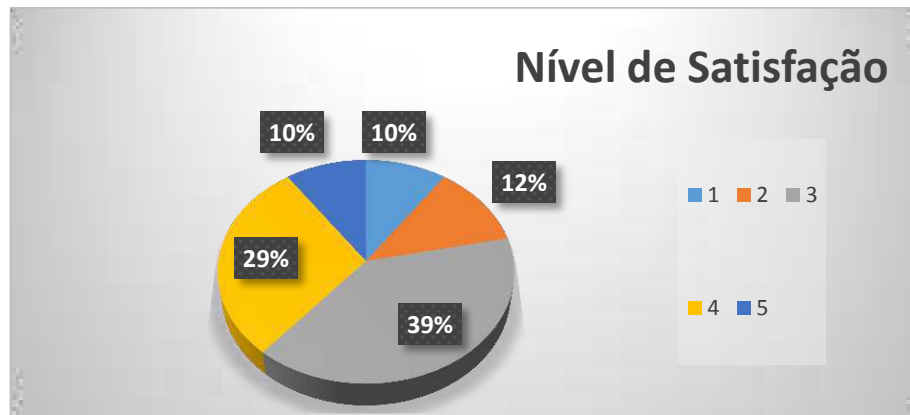
Fonte: Elaborado pela autora

Os critérios de relevância dos conteúdos das disciplinas são os considerados primordiais para alcançar os resultados desejados na formação acadêmica, desse modo os alunos do CCJS consideram satisfatório com 61% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) a importância desses conteúdos para sua formação acadêmica.

Investigou-se os níveis de satisfação dos alunos com relação à Localização dos diferentes Setores que compõem a instituição levou em consideração a facilidade de locomoção dos alunos pelos diversos setores da instituição, apresentados no gráfico a seguir.



**Figura 42- Localização dos diferentes setores que compõem a instituição**

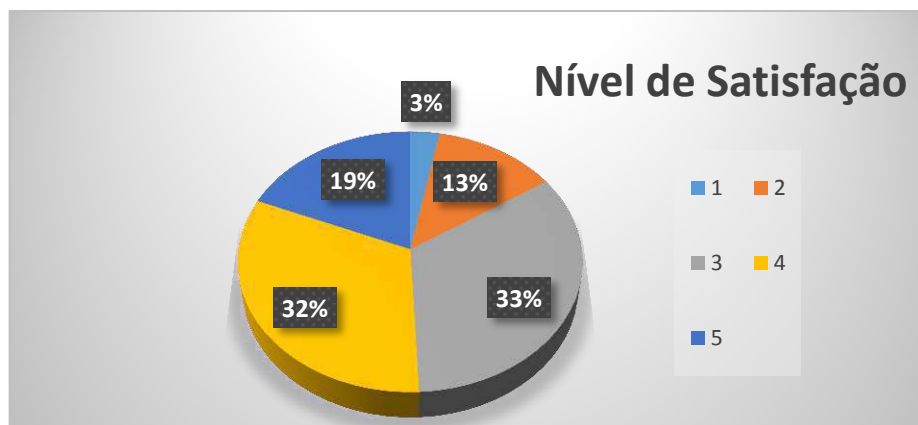


Fonte: Elaborado pela autora

A localização dos diferentes setores que compõem a instituição pode trazer melhores resultados para a sua instituição de ensino, neste contexto os alunos se mostraram divididos com 39% mostrando-se imparciais e também 39% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) dizendo-se satisfeitos.

Em seguida, investigou-se os níveis de satisfação dos alunos em relação à Disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala de aula, considerando a importância do comprometimento dos professores em relação aos alunos, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 43- Disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala de aula**

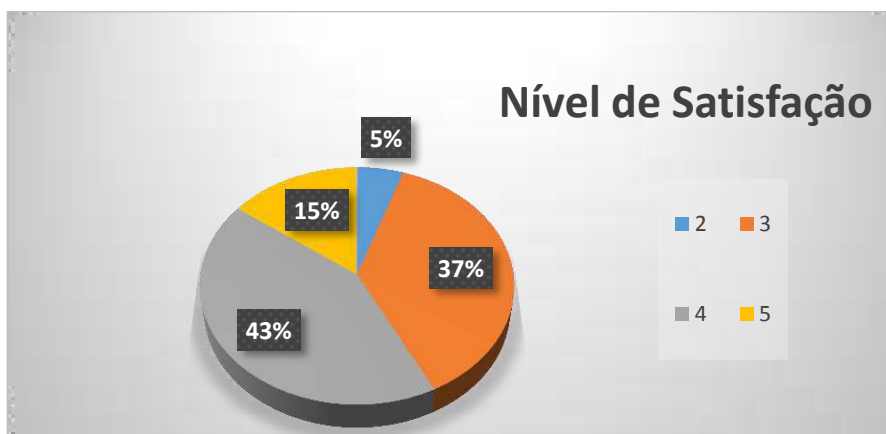


Fonte: Elaborado pela autora

De acordo com o gráfico 51% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) dos alunos estão satisfeitos com a disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala de aula, onde os professores precisam estar aptos para responder às necessidades diferenciadas de seus alunos.

Investigou-se os níveis de satisfação dos estudantes em relação Adequação do conteúdo do curso para a formação, considerou a relevância da qualidade do que é ensinado aos alunos, apresentados pelo gráfico a seguir.

**Figura 44- Adequação do conteúdo do curso para a formação**

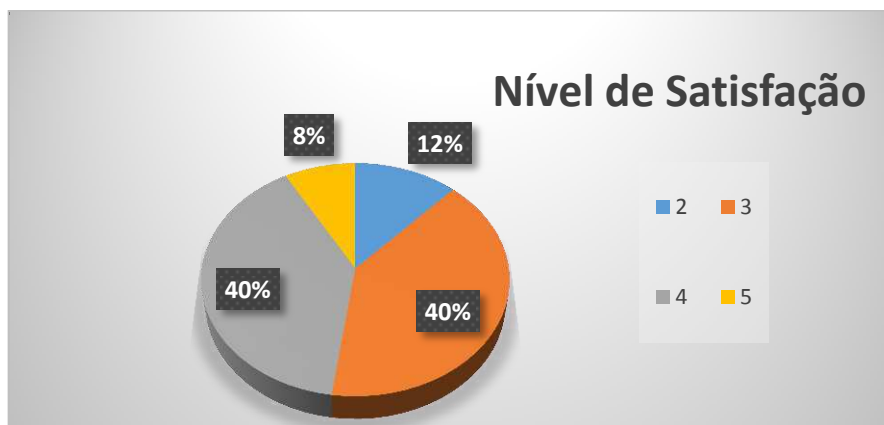


Fonte: Elaborado pela autora

Adequação do conteúdo do curso para a formação contribui com uma melhor qualidade o aprendizado, necessária para uma boa qualificação profissional, onde os resultados de análise do gráfico mostram resultados positivos com 58% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) nos níveis de satisfação dos alunos.

A seguir, foi investigado os níveis de satisfação dos alunos em relação à Adequação entre as tarefas exigidas no curso e o tempo estabelecido pelos professores para realização considerando a importância desse tempo para obtenção de tarefas bem desenvolvidas, apresentados no gráfico a seguir.

**Figura 45- Adequação entre as tarefas exigidas no curso e o tempo estabelecido pelos professores para realização**



Fonte: Elaborado pela autora

Mesmo apresentando resultados positivos com 48% (considerando satisfeitos e muito satisfeitos) de satisfação perante os alunos ainda existem relatos que esse prazo de realização das tarefas exigidas é muito curto, principalmente para os que trabalham em tempo integral, dessa forma 40% mostraram-se neutros a essa questão.

Sobre outros comentários sobre sua satisfação com a experiência acadêmica atual, foram descritos alguns relatos, onde houve relato de alunos bem insatisfeitos com o curso dizendo que “Curso fraco, só serve o diploma para prestar concurso”, outros relataram a ausência de atividades extracurriculares oferecidos pela instituição, a dificuldade em conciliar estudo com trabalho, que algumas disciplinas deixam a desejar e professores que não revisam as atividades junto com os alunos e ao mesmo tempo em que reclamaram do fato do acúmulo de tarefas e muitos não dominam certas disciplinas que são importantes por parte dos professores mesmo eles sendo profissionais qualificados, houve reclamação também pôr em relação aos funcionários terceirizados por não ter clareza na hora de tirar dúvidas de alguns alunos e há quem reclamou também da péssima qualidade da internet que poderia ser uma auxílio para o desenvolvimento das aulas e do aprendizado.

Por outro lado, houve relatos de satisfação com o curso “Ótimo curso, por disponibilizar conhecimento de diversas disciplinas”, e há quem também se contrapôs a alguns relatos de insatisfação dizendo que se sentia “Satisfeita com o curso e com os prazos de entrega das atividades acadêmicas”.

## 5 CONCLUSÕES

O presente estudo teve como objetivo investigar características do estado de satisfação dos alunos do Curso de Administração da UFCG/CCJS/UACC. De maneira mais específica o estudo buscou avaliar os fatores relacionados ao ensino oferecido pela Universidade na perspectiva dos alunos, medir o grau de satisfação do alunado em relação ao Curso de Administração e por último apontar aspectos que impactam na satisfação acadêmica dos discentes do Curso de Administração.

Os aspectos a serem investigados foram organizados em forma de questionário e aplicado aos estudantes dos períodos estabelecido para o universo da amostra. Após a tabulação dos dados, cada aspecto investigado foi submetido à análise e relacionado com conceitos possibilitando identificar os níveis de satisfação e insatisfação dos alunos.

Grande parte das variáveis estudadas apresentaram valores positivos de satisfação acima de 50% considerando satisfeitos e muito satisfeitos. Desde modo os maiores percentuais observados foram para as questões apresentadas a seguir com seus respectivos percentuais de satisfação: relacionamento com os professores com 75%, relacionamento com os colegas do curso com 82%, interesse dos professores em atender os estudantes durante as aulas com 74%, conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram com 73%, segurança oferecida pela instituição (portaria, seguranças) com 83%, infraestrutura física das salas de aula com 76%, infraestrutura física da instituição 76%, limpeza da instituição 80%. Assim o maior percentual de satisfação dos acadêmicos é relacionado à segurança da instituição.

As outras variáveis que obtiveram valores positivos para os níveis de satisfação menores que 50%, as que apresentaram menores percentuais foram diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição com 16%, programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição com 33%, condições para ingresso na área profissional de formação (estratégias de inserção e contato com mundo do trabalho) com 31%, programa de apoio financeiro oferecido pela instituição com 33%. Assim diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição apresentou o menor índice de satisfação com 16%.

Quanto aos níveis de insatisfação considerando nada satisfeito e pouco satisfeitos obtiveram resultados acima de 20% as questões que apresentaram os maiores índices diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição que apresentou o maior índice com 40%, eventos sociais oferecidos pela instituição com 32%, programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição com 25%, equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática com 29% e Localização dos diferentes setores que compõem a instituição com 22%, entre 10% e 20% temos os seguintes aspectos: recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição, atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria, envolvimento pessoal nas atividades do curso, condições oferecidas para o meu desenvolvimento profissional (conhecimento e habilidades para a atuação), atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca, condições para ingresso na área profissional de formação (estratégias de inserção e contato com mundo do trabalho), acervo disponível na biblioteca, programa de apoio financeiro oferecido pela instituição, oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecida pela instituição, disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala de aula, adequação entre as tarefas exigidas no curso e o tempo estabelecido pelos professores para realização.

Os demais obtiveram resultados menores que 10% para os níveis de insatisfação foram: relacionamento com os professores com 1%, currículo do curso com 6%, relacionamento com os colegas do curso com 4%, adequação entre o envolvimento pessoal no curso e o desempenho acadêmico obtido com 7%, interesse dos professores em atender os estudantes durante as aulas com 4%, conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram com 2%, reconhecimento por parte dos professores do meu envolvimento com minha formação com 9%, segurança oferecida pela instituição (portaria, seguranças) com 4%, infraestrutura física das salas de aula 2%, compromisso da instituição com a qualidade de formação com 4%, infraestrutura física da instituição com 4%, avaliação proposta pelos professores com 9%, adequação entre meu investimento financeiro para custear os estudos e a formação recebida com 9%, limpeza da instituição com 5%, estratégia de aula utilizada pelos professores com 9%, serviços oferecidos pela biblioteca com 5%, conforto das instalações da instituição com 9%, relevância do conteúdo das disciplinas com 8% e adequação do conteúdo do curso para a formação com 5%. Sendo o índice mais baixo para a insatisfação foi relacionamento com os professores que apresentou apenas 1%.

Diante do exposto é notável que o nível de satisfação dos acadêmicos de Administração do CCJS/UFCG relacionado ao curso e todos os aspectos que o envolvem, é considerado positivo, visto que a maioria dos resultados levou a níveis de satisfação favoráveis. Ainda assim a instituição deve olhar de forma mais crítica e cautelosa para manter essa satisfação dos alunos e potencializá-las, do mesmo modo com os aspectos que apresentaram maiores índices de insatisfação a fim de superar esses resultados com intuito de agradar os alunos que não estão contentes com essas variáveis, assim oferecer um curso com mais qualidade que agrade a todos.

O presente estudo aborda a temática que reporta investigar características do estado de satisfação dos alunos do Curso de Administração da UFCG/CCJS/UACC. Desde modo avaliar a satisfação dos discentes em relação ao ensino oferecido pela Universidade que obteve resultados positivos e negativos para os aspectos estudados. Medir o grau de satisfação dos alunos em relação ao Curso que apresentou índices satisfatório. Por fim indicar os fatores que causam a satisfação acadêmica nos alunos, fatores esses que contribuem com a qualidade do ensino ofertado pela instituição.

Assim fica aberto o caminho para futuros estudos voltado para satisfação estudantil relacionados com a vida acadêmicas dos alunos e demais assuntos que esteja voltado a satisfazer as expectativas dos alunos e auxiliar na melhoria da qualidade de ensino oferecido por essa instituição.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, Helena M. B. **UMA ABORDAGEM DE MARKETING À SATISFAÇÃO DO ALUNO DO ENSINO UNIVERSITÁRIO PÚBLICO: ÍNDICE, ANTECEDENTES E CONSEQUÊNCIAS.** *Uma abordagem de marketing à satisfação do aluno no ensino universitário público: índice, antecedentes e consequências.* 2003, 286f. Tese (Doutorado em Gestão) – Departamento de Gestão e Economia, Universidade da Beira Interior, Acovilha, Portugal, 2003.
- AMARAL, N. C. **EXPANSÃO-AVALIAÇÃO-FINANCIAMENTO: TENSÕES E DESAFIOS DA VINCULAÇÃO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR BRASILEIRA.** *Expansão-avaliação-financiamento: tensões e desafios da vinculação na educação superior brasileira.* In: REUNIÃO ANUAL DA ANPED, 31. Caxambu, MG, 19-22 out. 2008. *Trabalho apresentado na sessão especial.* Caxambu: Anped, 2008.
- ARCHER, E. R. Mito da motivação. In: BERGAMINI, C. W. CODA, R. **PSICODINÂMICA DA VIDA ORGANIZACIONAL: MOTIVAÇÃO E LIDERANÇA.** *Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança.* São Paulo: Atlas, 1997. p. 23-46.
- BENCKE, F. Fantoni, GILIOLI, R. Maschio, **ENSINO DE ADMINISTRAÇÃO NO BRASIL, INOVAÇÃO OU NÃO E ANÍSIO TEIXEIRA: EM BUSCA DO VAZIO, 2013.** *Ensino de Administração no Brasil, Inovação ou Não e Anísio Teixeira: Em Busca do Vazio, 2013.* Disponível em < <http://www.crars.org.br/cen/arquivos/Ensino%20de%20Administra%C3%A7%C3%A3o%20no%20Brasil.pdf> > Acesso em 03 de fev. 2017.
- CAMPOS, D. F.; NASCIMENTO, M. do S. **QUALIDADE DO SERVIÇO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS EM CONTEXTOS PÚBLICO E PRIVADO, 2012.** *Qualidade do Serviço em Bibliotecas Universitárias: Percepção dos Usuários em Contexto Público e Privado, 2012.* Disponível em < [http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2012/artigos/E2012\\_T00321\\_PCN03967.pdf](http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2012/artigos/E2012_T00321_PCN03967.pdf) > Acesso em 27 de jul. 2017.
- CARMO, Ygor Angelim et al. **ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DA FACULDADE DE ESTUDOS SOCIAIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, 2012.** *Análise de Satisfação dos Alunos da Faculdade de Estudos Sociais da Universidade Federal do Amazonas, 2012.* Disponível em < [http://www.convibra.com.br/upload/paper/2012/31/2012\\_31\\_4968.pdf](http://www.convibra.com.br/upload/paper/2012/31/2012_31_4968.pdf) > Acesso em 05 de dez. 2016.
- CAVALLI A 1996. **PER UNA RICOMPOSIZIONE TRA QUALITÀ E QUANTITÀ. IN C CIPOLLA & A DE LILLO (ORGS.).** *Per una ricomposizione tra qualità e quantità. In C Cipolla & A De Lillo (orgs.). Il Sociologo e le Sirene: la Sfida dei Metodi Qualitativi,* Angeli, Milão.
- CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS. **Graduação – Administração.** *Campus de Sousa – Centro de Ciências Jurídicas e sociais.* Disponível em < <http://www.ccjs.ufcg.edu.br/Paginas/Cursos/Graduacao.php?Curso=1> > Acesso em 12 de fev. 2017.

CODA, R.; SILVA, D. da **SUA ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO É UMA EXCELENTE ESCOLA PARA SE ESTUDAR? DESCOBRINDO DIMENSÕES DA SATISFAÇÃO DE ALUNOS EM CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO: UMA CONTRIBUIÇÃO METODOLÓGICA.** *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.

CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO. **História da Administração.** *Conselho Federal de Administração.* Disponível em <<http://www.cfa.org.br/administracao/historia-da-profissao>> Acesso em 02 de Dez. 2016.

COSCODAI, Nilson; ARBEX, M. Aurélio. **COMO ESTUDANTES DE ADMINISTRAÇÃO ENXERGAM O PRÓPRIO CURSO? UM ESTUDO COM ESTUDANTES DE GRADUAÇÃO DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA E DE UMA INSTITUIÇÃO PRIVADA NA REGIÃO DE LONDRINA/PR, 2011.** *Como Estudantes de Administração Enxergam o Próprio Curso? Um Estudo com Estudantes de Graduação de uma Instituição Pública e de uma Instituição Privada na Região de Londrina/PR, 2011.* Disponível em <[http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm\\_2486.pdf](http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_2486.pdf)> Acesso em 07 de fev. 2017.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **PESQUISA E INTERDISCIPLINARIDADE NO ENSINO SUPERIOR: UMA EXPERIÊNCIA NO CURSO DE TURISMO.** *Pesquisa e interdisciplinaridade no ensino superior: uma experiência no curso de turismo.* São Paulo: Aleph, 2002.

FORPROEX. **POLÍTICA NACIONAL DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, MANAUS, 2012.** *Política Nacional de Extensão Universitária. Manaus, 2012.* Disponível em: <<http://www.proec.ufpr.br/downloads/extensao/2012/legislacao/Politica%20Nacional%20de%20Extensao%20Universitaria%20maio2012.pdf> . Acesso em 03 de ago. 2017.

GIROLETTI, D. **ADMINISTRAÇÃO NO BRASIL: POTENCIALIDADES, PROBLEMAS E PERSPECTIVAS.** *Administração no Brasil: potencialidades, problemas e perspectivas.* **Revista de Administração de Empresas.** Edição Especial Minas Gerais. Set. / Dez. 2005. p. 116-120.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais Anísio Teixeira.** Disponível em <<http://portal.inep.gov.br/web/guest/educacao-superior> > Acesso em 21 de nov. 2016.

LOPES, P. C. **REFLEXÕES SOBRE AS BASES DA FORMAÇÃO DO ADMINISTRADOR PROFISSIONAL NO ENSINO DE GRADUAÇÃO.** *Reflexões sobre as bases da formação do administrador profissional no ensino de graduação.* In: ENCONTRO ANPAD, XXVI, 2002, Salvador. **Anais eletrônicos...**, 2002.

MAINARDES, E. Wagner; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. **SATISFAÇÃO DE ESTUDANTES EM ADMINISTRAÇÃO DE JOINVILLE/SC, 2010.** *Satisfação de Estudantes em Administração de Joinville/SC, 2010.* Disponível em: <<https://www.google.com.br/search?q=SATISFA%C3%87%C3%83O+DE+ESTUDANTES+EM+ADMINISTRA%C3%87%C3%83O+DE+JOINVILLE/SC&ie=utf-8&oe=utf->



[8&client=firefox-b-ab&gws\\_rd=cr&ei=q2e8WJKTE4KawgTilK74DQ](#)> Acesso em 05 de dez. 2016.

MARTINS, Pura Lúcia. **A DIDÁTICA NA ATUAL ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NA ESCOLA: UMA EXPERIÊNCIA METODOLÓGICA.** *A didática na atual organização do trabalho na escola: uma experiência metodológica.* 1985. 214 f. Dissertação de Mestrado – Faculdade de Educação (FAE), Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

Mello, S. P.T.; Santos, E. G. **O FENÔMENO EVASÃO NOS CURSOS SUPERIORES DE TECNOLOGIA: UM ESTUDO DE CASO EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA NO SUL DO BRASIL 2013.** *O fenômeno evasão nos cursos superiores de tecnologia: um estudo de caso em uma universidade pública no sul do Brasil, 2013.* Disponível em: <<http://xxiiienangrad.enangrad.org.br/anaisenangrad/resources/media/artigos/adp/17.pdf>> Acesso em 22 de nov. 2016.

**Métodos de pesquisa** / GERHARDT, Tatiana Engel e SILVEIRA, Denise Tolfo; (Org.). Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – **Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural Da SEAD/UFRGS.** – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acesso em 08 de fev. 2017.

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC).** *Ministério da Educação* Disponível em <<https://www.mec.gov.br/>> Acesso em 16 de nov. 2016.

MIRANDA, V. S. et al. **PANORAMA DA SATISFAÇÃO DOS ACADÊMICOS DA FACULDADE DE ESTUDOS SOCIAIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS, 2013.** *Panorama da Satisfação dos Acadêmicos da Faculdade de Estudos Sociais da Universidade Federal do Amazonas, 2013.* Disponível em <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/viewFile/1983-4535.2013v6n3p310/25433>> Acesso em 01 de dez. 2016.

MORAES, J. O. de; THEÓPHILO, C. R. **EVASÃO NO ENSINO SUPERIOR: ESTUDO DOS FATORES CAUSADORES DA EVASÃO NO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MONTES CLAROS – UNIMONTES.** *Evasão no ensino superior: estudo dos fatores causadores da evasão no Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual de Montes Claros – UNIMONTES.* Congresso USP, São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos32006/370.pdf>> Acesso em 07 de dez. 2016.

MORAIS, C Mesquita. **ESCALAS DE MEDIDAS, ESTATÍSTICAS DESCRITIVAS E INTERFERÊNCIA ESTATÍSTICA, 2005.** *Escalas de Medida, Estatística Descritiva e Inferência Estatística, 2005.* Disponível em <<https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/7325/1/estdescr.pdf>> Acesso em 07 de mar. 2017.

NEVES, A. B.; RAMOS, C. F. **A IMAGEM DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E QUALIDADE DO ENSINO DE GRADUAÇÃO: A PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO.** *A imagem das instituições de ensino superior e qualidade do ensino de graduação: a percepção dos acadêmicos do curso*

de administração. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 12, São Paulo, 2001. São Paulo: ENANGRAD, 2001. CD-ROM.

**NOTAS ESTATÍSTICAS CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR/ MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO/ INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, 2014.** *Notas Estatísticas Censo da Educação Superior/ Ministério da Educação Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2014.* Disponível em < [http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2015/notas\\_sobre\\_o\\_censo\\_da\\_educacao\\_superior\\_2014.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2015/notas_sobre_o_censo_da_educacao_superior_2014.pdf)> Acesso em 25 de nov. 2016.

**NOTAS ESTATÍSTICAS CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR/ MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO/ INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, 2014.** *Notas Estatísticas Censo da Educação Superior/ Ministério da Educação Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2015.* Disponível em < [http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2015/Notas\\_Estatisticas\\_Censo\\_Superior\\_2015.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2015/Notas_Estatisticas_Censo_Superior_2015.pdf)> Acesso em 25 de nov. de 2016.

NUNES, Edson. **DESAFIO ESTRATÉGICO DA POLÍTICA PÚBLICA: O ENSINO SUPERIOR BRASILEIRO, 2007.** *Desafio estratégico da política pública: o ensino superior brasileiro, 2007.* Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/rap/v41nspe/a08v41sp.pdf> > Acesso em 06 de fev. 2017.

PALACIO, Asunción B.; MENESES, Gonzalo D.; PÉREZ, Pedro J. P. **THE CONFIGURATION OF THE UNIVERSITY IMAGE AND IS RELATIONSHIP WITH SATISFACTION OF STUDENTS.** *The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. Journal of Educational Administration*, v. 40, n. 5, p. 486-505, 2002.

POCINHO, M. **ESTATÍSTICA – VOLUME 1. TEORIA E EXERCÍCIOS PASSO-A-PASSO.** *Estatística – Volume 1. Teoria e exercícios passo-a-passo.* Disponível em: [http://docentes.ismt.pt/~m\\_pocinhos/calculo\\_de\\_amostras\\_teorias.pdf](http://docentes.ismt.pt/~m_pocinhos/calculo_de_amostras_teorias.pdf). Acesso em: 07 de mar. 2017

REINERT, José N.; REINERT, Clio. **ESTUDANTE NÃO É CLIENTE, É PARCEIRO.** *Estudante não é cliente: é parceiro.* ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, Brasília. Anais... Brasília, XXIX ENANPAD, 2005.

ROLIM, R. Campos. et.al responsabilidade **SATISFAÇÃO COM O CURSO DE GRADUAÇÃO: UM ESTUDO JUNTO AOS ESTUDANTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS, 2007.** *Satisfação Com o Curso de Graduação: Um Estudo Junto Aos Estudantes de Administração da Universidade Federal de Lavras, 2007.* Disponível em < <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EPQ-A2699.pdf>> Acesso em 07 de dez. 2016.

SAMPAIO, B. *et al.* **DESEMPENHO NO VESTIBULAR, BACKGROUND FAMILIAR E EVASÃO: EVIDÊNCIAS DA UFPE.** *Desempenho no vestibular, background familiar e evasão: evidências da UFPE. Economia Aplicada*, v. 15, n. 2, p. 287–309.

SCHARGEL, F. P.; SMINK, J. **ESTRATÉGIA PARA AUXILIAR O PROBLEMA DE EVASÃO ESCOLAR.** *Estratégias para Auxiliar o Problema de Evasão Escolar.* Rio de Janeiro: Dunya, 2002.

SCHLEICH, A. L. R. **DISSERTAÇÃO DE MESTRADO - INTEGRAÇÃO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR E SATISFAÇÃO ACADÊMICA DE ESTUDANTES INGRESSANTES E CONCLUINTEs.** *Dissertação de Mestrado-Integração na Educação Superior e Satisfação Acadêmica de Estudantes Ingressantes e Concluintes.* São Paulo: Campinas, 2006. Campinas - SP

SERAPIONI, Mauro. **MÉTODOS QUALITATIVOS E QUANTITATIVOS NA PESQUISA SOCIAL EM SAÚDE: ALGUMAS ESTRATÉGIAS PARA A INTERPRETAÇÃO.** *Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração.* Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v5n1/7089.pdf>> Acesso em 05 de mar. 2017.

SILVA FILHO, R. L. L. *et al.* **A EVASÃO NO ENSINO SUPERIOR BRASILEIRO.** *A evasão no ensino superior brasileiro.* **Caderno de Pesquisa**, São Paulo, v. 37, n. 132, dez. 2007. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/cp/v37n132/a0737132.pdf>>. Acesso em: 17 dez. 2016.

SILVA, Walmir R. da; BRANDAO JUNIOR, Roberto D.; SOUTO, Jackson V.; SILVA JUNIOR, Nelson A. da. **ESCOLHA DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO: UMA ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA E UMA INSTITUIÇÃO PRIVADA.** *Escolha do curso de administração: uma análise comparativa entre uma instituição pública e uma instituição privada.* ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, Brasília. Anais... Brasília, XXIX ENANPAD, 2005.

SOUZA, A. de Saulo et al. **SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO, 2008.** *Satisfação dos Estudantes dos Cursos de Graduação em Administração da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul*, 2008. Disponível em <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EPQ-A1528.pdf>> Acesso em 15 dez. 2016.

TARGINO, Rafael. **"Concorrência" no ensino superior brasileiro é de 1,46 candidatos por vaga.** 14/01/2011. Disponível em: <<http://educacao.uol.com.br/ultnot/2011/01/14/concorrenca-no-ensino-superior-brasileiro-ede-146-candidato-por-vaga.jhtm>>. Acesso em 13 dez. 2016.

Teixeira, M. A. P., Dias, A. C. G., Wottrich, S. H., & Oliveira, A. M. (2008). **ADAPTAÇÃO à UNIVERSIDADE EM JOVENS CALOUROS.** *Adaptação à universidade em jovens calouros.* *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 12(1), 185-202. doi: 10.1590/S1413-85572008000100013.

TIGRINHO, L. M. V. **EVASÃO ESCOLAR NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR.** *Evasão Escolar nas Instituições de Ensino Superior.* **Revista Gestão Universitária.** São Paulo, 2008. Disponível em <[http://www.gestaouniversitaria.com.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=649:evasao-escolar-nas-instituicoes-de-ensino-superior&catid=135:173&Itemid=21](http://www.gestaouniversitaria.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=649:evasao-escolar-nas-instituicoes-de-ensino-superior&catid=135:173&Itemid=21)> . Acesso em 18 dez. 2016.

TRIVIÑOS, A. N. S. **INTRODUÇÃO À PESQUISA EM CIÊNCIAS SOCIAIS: A PESQUISA QUALITATIVA EM EDUCAÇÃO.** *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.* São Paulo: Atlas, 1987.

UNESCO, 2012 – **DESAFIOS E PERSPECTIVAS DA EDUCAÇÃO SUPERIOR BRASILEIRA PARA A PRÓXIMA DÉCADA 2011-2020.** *Desafios e Perspectivas da Educação Superior Brasileira para a Próxima Década 2011-2020. Organizado por Paulo Speller, Fabiane Robl e Stela Maria Meneghel.* – Brasília: UNESCO, CNE, MEC, 2012. 164 p. Disponível em <<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002189/218964POR.pdf>> Acesso em 01 de fev. 2017.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS.** *Universidade Federal do Amazonas.* Comissão Permanente de Avaliação. Retrospectiva da Avaliação da UFAM. Disponível em: <<http://www.cpa.ufam.edu.br/projeto-de-avaliacao/12-retrospectiva-da-avaliacao-da-ufam.html>>. Acesso em: 16 dez. 2016.

WALTER, Silvana A.; TONTINI, Gerson; DOMINGUES, Maria J. C. S. **IDENTIFICANDO OPORTUNIDADES DE MELHORIA EM UM CURSO SUPERIOR ATRAVÉS DA ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS.** *Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos.* ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, Brasília. Anais... Brasília, XXIX ENANPAD, 2005.

## 6 APÊNDICES



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
UNIDADE ACADÊMICA DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ Sexo:  Feminino  Masculino

Matrícula: \_\_\_\_\_ Semestre: \_\_\_\_\_ ° período

Pretende continuar o curso atual? Sim  Não

Exerce atividade remunerada? Sim  Não  Tipo de Atividade: \_\_\_\_\_

Esta atividade:  ocorre em períodos alternados ou sem horário fixo

ocupa apenas um período do dia  é em tempo integral

Número médio de horas semanais de trabalho: \_\_\_\_\_

#### Caro (a) estudante

O objetivo deste instrumento é avaliar **o grau de satisfação atribuído por você a diferentes aspectos da sua experiência acadêmica.**

Considerando a confidencialidade de suas respostas, solicitamos que preencha o instrumento a partir da análise do que tem sido mais comum em sua vivência no ensino superior, na instituição e curso que frequenta atualmente.

Para cada aspecto você deverá indicar **o seu grau de satisfação**, seguindo a escala de 1 a 5, sendo os níveis extremos:

**Nada satisfeito e Totalmente Satisfeito**

Não existem respostas certas ou erradas. Indique aquilo que realmente sente.

**Por favor, não deixe itens em branco.**

Para informar sua satisfação diante de cada aspecto abordado a seguir, tome por base a maioria das situações vividas em sua experiência acadêmica atual.

	Nada satisfeito	Totalmente satisfeito
	<-.....->	
1. Relacionamento com os professores	(1) (2) (3) (4) (5)	
2. Diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição	(1) (2) (3) (4) (5)	
3. Currículo do curso	(1) (2) (3) (4) (5)	
4. Recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição	(1) (2) (3) (4) (5)	
5. Relacionamento com os colegas do curso	(1) (2) (3) (4) (5)	
6. Eventos sociais oferecidos pela instituição	(1) (2) (3) (4) (5)	
7. Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria	(1) (2) (3) (4) (5)	
8. Adequação entre o envolvimento pessoal no curso e o desempenho acadêmico obtido	(1) (2) (3) (4) (5)	
9. Envolvimento pessoal nas atividades do curso	(1) (2) (3) (4) (5)	
10. Programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição	(1) (2) (3) (4) (5)	
11. Condições oferecidas para o meu desenvolvimento profissional (conhecimento e habilidades para a atuação)	(1) (2) (3) (4) (5)	
12. Interesse dos professores em atender os estudantes durante as aulas	(1) (2) (3) (4) (5)	
13. Conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram	(1) (2) (3) (4) (5)	
14. Reconhecimento por parte dos professores do meu envolvimento com minha formação	(1) (2) (3) (4) (5)	
15. Equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática	(1) (2) (3) (4) (5)	
16. Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca	(1) (2) (3) (4) (5)	
17. Condições para ingresso na área profissional de formação (estratégias de inserção e contato com mundo do trabalho)	(1) (2) (3) (4) (5)	
18. Acervo disponível na biblioteca	(1) (2) (3) (4) (5)	

Para informar sua satisfação diante de cada aspecto abordado a seguir, tome por base a maioria das situações vividas em sua experiência acadêmica atual.

	Nada satisfeito	Totalmente satisfeito
	<-.....->	
19. Segurança oferecida pela instituição (portaria, seguranças)	(1)	(2) (3) (4) (5)
20. Infraestrutura física das salas de aula	(1)	(2) (3) (4) (5)
21. Compromisso da instituição com a qualidade de formação	(1)	(2) (3) (4) (5)
22. Infraestrutura física da instituição	(1)	(2) (3) (4) (5)
23. Programa de apoio financeiro oferecido pela instituição	(1)	(2) (3) (4) (5)
24. Oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecida pela instituição	(1)	(2) (3) (4) (5)
25. Avaliação proposta pelos professores	(1)	(2) (3) (4) (5)
26. Adequação entre meu investimento financeiro para custear os estudos e a formação recebida	(1)	(2) (3) (4) (5)
27. Limpeza da instituição	(1)	(2) (3) (4) (5)
28. Estratégia de aula utilizada pelos professores	(1)	(2) (3) (4) (5)
29. Serviços oferecidos pela biblioteca	(1)	(2) (3) (4) (5)
30. Conforto das instalações da instituição	(1)	(2) (3) (4) (5)
31. Relevância do conteúdo das disciplinas	(1)	(2) (3) (4) (5)
32. Localização dos diferentes setores que compõem a instituição	(1)	(2) (3) (4) (5)
33. Disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala de aula	(1)	(2) (3) (4) (5)
34. Adequação do conteúdo do curso para a formação	(1)	(2) (3) (4) (5)
35. Adequação entre as tarefas exigidas no curso e o tempo estabelecido pelos professores para realização	(1)	(2) (3) (4) (5)

**Outros comentários sobre sua satisfação com a experiência acadêmica atual** (use todo o espaço, se necessário):

---

---

---

---