



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**JONATAS ELYON DA COSTA DIAS**

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE**  
**ADMINISTRAÇÃO DA UFCG**

**CAMPINA GRANDE**

**2018**



JONATAS ELYON DA COSTA DIAS

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE  
ADMINISTRAÇÃO DA UFCE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração, da Universidade Federal de Campina Grande, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Elmano Pontes Cavalcanti, Dr.

**CAMPINA GRANDE**

**2018**

## ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UFCG

Jonatas Elyon da Costa Dias<sup>1</sup>

Prof. Elmano Pontes Cavalcanti, Dr<sup>2</sup>

### RESUMO

A educação superior vem sofrendo profundas transformações nos últimos anos, a demanda nacional pelo serviço cresceu, saltando de 3,03 milhões em 2003, para 7,8 milhões em 2014. O crescimento das taxas de evasão é o que mais preocupa nesse mercado em expansão, vale salientar também a baixa ocupação das vagas. O objetivo foi avaliar a opinião dos alunos do Curso de Administração da Universidade Federal de Campina Grande, sobre a qualidade e a satisfação com o serviço prestado. A pesquisa se caracteriza como descritiva, tendo como população os prováveis concluintes nos semestres 2018-2 e 2019-1, totalizando 81 alunos. A amostra foi de 74 alunos, 90%. Foi utilizado o modelo adaptado de Oscar Jr, Kara, Kaynak, (2005). Entre os principais resultados encontrados, destacam-se que os estudantes concluintes do Curso de Administração da UFCG estão satisfeitos com a experiência de cursar Administração e com a qualidade do curso na UFCG. Torna-se necessário salientar a avaliação positiva dos alunos a atuação da coordenação. Foi avaliada negativamente a comunicação com os professores e as atividades práticas no curso. Conclui-se, portanto, que o curso é bem avaliado pelos alunos por sua qualidade no ensino, pela expectativa de rápida colocação no mercado e pela experiência de desenvolvimento profissional, através da absorção de conhecimentos, capacidades e habilidades.

**Palavras-Chave:** Educação Superior. Estudantes. Serviços. Satisfação. Curso de Administração.

### ANALYSIS OF SATISFACTION OF UFCG ADMINISTRATION COURSE STUDENTS

#### ABSTRACT:

Higher education has undergone profound changes in recent years, with national demand for the service increasing, from 3.03 million in 2003 to 7.8 million in 2014 (CADE, 2016). The growth of evasion rates is what concerns the most in this expanding market, it is worth noting also the low occupancy of vacancies. The objective of this article was to evaluate the students' opinion of the Administration Course of the Federal University of Campina Grande on the quality and satisfaction with the service provided. The research is characterized as descriptive, having as population the probable graduates in the 2018-2 and 2019-1 semesters, totalizing 81 students. The sample was 74 students, 90%. We used the model adapted from Oscar Jr, Kara, Kaynak, (2005), also considering the work of Mwiya et al. (2017). Among the main results

---

<sup>1</sup> Graduando em Administração na Universidade Federal de Campina Grande, jonataselyoncd@gmail.com.

<sup>2</sup> Professor Dr.da Universidade Federal de Campina Grande, elmanopc@gmail.com.

found, the final students of the Business Course of the UFCG are satisfied with the experience of attending Administration and with the quality of the course at the UFCG. It is necessary to emphasize the positive evaluation of the students the performance of the coordination. Communication with teachers and practical activities in the course were negatively evaluated. It is concluded, therefore, that the course is well evaluated by the students for their quality in teaching, the expectation of rapid placement in the market and the experience of professional development, through the absorption of knowledge, skills and abilities.

**Keywords:** Higher education; Services. Satisfaction. Business Course.

## 1. Introdução

As Instituições de Ensino Superior (IES) sofreram profundas transformações nos últimos anos, esse mercado tornou-se um ambiente mais competitivo, as fronteiras foram redefinidas com a pulverização de cursos e de novas instituições, além do crescimento da modalidade de ensino virtual. O número de alunos matriculados em cursos de graduação no Brasil, por exemplo, apresentou uma alta de 157%, saltando de 3,03 milhões em 2003, para 7,8 milhões em 2014 (CADE, 2016).

O crescimento da oferta de vagas em diferentes instituições públicas e privadas promove uma “guerra” por novos clientes, o posicionamento estratégico somado a vultosos investimentos na estrutura física e em campanhas de publicidades, são as armas mais utilizadas. Apesar desses esforços, o que se verifica é o crescimento das taxas de evasão, sendo esta, uma problemática de alta complexidade que, além dos possíveis inúmeros fatores, pode-se destacar a satisfação ou insatisfação com os serviços (CARVALHO, 2013).

A evasão acarreta em desperdício de recursos, nas esferas pública ou privada, trazendo prejuízos e o enfraquecimento das IES. A este respeito, foi identificado que cerca de 148.000 paraibanos evadiram de cursos superiores. Em 2014, 49% dos alunos admitidos em IES evadiram (INEP, 2018). Destarte, as IES precisam focar seus esforços na satisfação e retenção dos seus clientes, oferecendo uma experiência de ensino adequada às expectativas dos seus alunos (MAINARDES; DOMINGUES; DESCHAMPS, 2009).

Torna-se objetivo da organização buscar a qualidade através da satisfação das necessidades: explícitas – necessidades estas percebidas pelo cliente na prestação de um serviço; e necessidades implícitas – que correspondem aos anseios imperceptíveis do cliente e que costumam serem expostos à medida que o mesmo se relacione com o serviço (VALE; OLIVEIRA; SOUSA, 2016)

O Curso de Administração da UFCG teve entre os anos 2010 e 2018, uma média de 273 alunos matriculados no turno diurno e 153 no turno noturno. A média de ingressantes no curso por período tem sido de 42 alunos no turno diurno e de 26 no turno noturno. A média de egressos tendo concluído integralmente o curso, tem sido de 23 do período diurno e 11 no noturno. A Pró-Reitoria de Ensino da UFCG estima uma evasão média de 23 alunos, por período, no turno diurno, e 11 alunos, por período, no turno noturno.

Diante do exposto, é oportuno questionar, qual é a opinião dos alunos concluintes do Curso de Administração da Universidade Federal de Campina Grande, sobre a qualidade e a satisfação com o serviço prestado?

O objetivo desta pesquisa foi avaliar a opinião dos alunos do Curso de Administração da Universidade Federal de Campina Grande, sobre a qualidade e a satisfação com o serviço prestado.

No período de 2010 a 2018, a evasão do Curso de Administração girou em torno de 54% (UFCG, 2018). Evidenciar os principais fatores na qualidade do serviço e satisfação discente pode ajudar na gestão da evasão, além de proporcionar *insights* para melhor a qualidade e a estrutura da graduação. Portanto, esse trabalho se justifica.

## 2. Referencial teórico

Existem várias definições para serviço, pode-se conceituar serviço como ações, esforços ou desempenho. Quando estes são desenvolvidos em prol do cliente, que irá perceber esses fatores quando o serviço estiver sendo prestado pela empresa (HOOFMAN, 2009).

Numa outra perspectiva, os serviços podem ser definidos, como atividades econômicas oferecidas por uma parte (empresas prestadoras de serviço) a outra (clientes), promovendo resultados almejados pelos usuários ou envolvidos no negócio. Os usuários de serviços desejam obter valor no negócio estabelecido, em troca do seu dinheiro (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Os serviços educacionais vêm ganhando notoriedade no país, o crescimento no setor, levou as IES a buscarem diferenciais competitivos, a criação de valor, cresceu a demanda e também a preocupação com a qualidade na prestação do serviço oferecido e a satisfação dos estudantes (FONSECA *et al*, 2018).

O conceito de qualidade implica no atendimento às reais necessidades dos clientes, sejam elas explícitas ou implícitas, dentro do prazo que o cliente deseja e a um justo valor. Já o conceito de satisfação está relacionado à percepção do atendimento de uma necessidade,

ponderada pela expectativa do consumidor. Se a percepção for superior à expectativa, o cliente estará satisfeito, se a percepção for inferior à expectativa, o cliente estará insatisfeito (SOUZA; REINERT, 2010).

Por ocasião do aumento da competitividade no setor educacional, além do problema da evasão, muitos pesquisadores buscaram compreender as expectativas, as demandas dos estudantes do ensino superior. Buscando avaliar quais variáveis influenciam diretamente na satisfação dos discentes. No Brasil, por exemplo, tem surgido vários estudos nessa área.

Em um estudo realizado na Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, Souza e Reinert (2010), avaliaram o curso de graduação em Administração em duas modalidades: presencial e à distância. Os principais fatores determinantes de satisfação foram: a estrutura curricular, o corpo docente e o ambiente social. A principal queixa dos entrevistados foi a ausência de aulas práticas. Na visão dos estudantes, há uma distância entre a instituição de ensino e o mercado de trabalho, essa sensação de despreparo foi o fator principal de insatisfação apontado por Souza e Renert (2010).

A satisfação de estudantes de um curso de administração, no Estado do Rio Grande do Sul, também foi objeto de pesquisa, os resultados obtidos apontam para a imagem e reputação do curso como principal fator de avaliação da satisfação geral dos alunos, além de outros fatores que foram considerados determinantes, tais como: o valor, o atendimento aos clientes, o corpo docente e o currículo do curso (MILAN *et al*, 2014).

Em pesquisa realizada em quatro instituições de ensino superior do Estado de Sergipe, foi analisada a satisfação dos discentes dos cursos de administração, o fator determinante para a satisfação dos alunos indicado pelos resultados foi a estrutura curricular. Eles demonstraram insatisfação com a distância entre o conhecimento teórico e a prática empresarial (PROVINCIALI *et al*, 2005).

Um outro estudo realizado com os alunos de Administração na Universidade Federal de Lavras, Minas Gerais, aponta a interação entre professores e alunos como principal fator determinante de satisfação. A excelência no ensino e a constante adaptação ao ambiente externo das IES foram consideradas necessárias para a satisfação dos estudantes (ROLIM *et al*, 2007).

Os estudantes de administração da Faculdade Alpha, situada na Região Sul do Estado de Minas Gerais, foram inquiridos a respeito da satisfação com o curso, e foi verificado como positivamente correlacionadas à satisfação geral, os seguintes fatores: professores e disciplinas, infraestrutura para estudos, horários e atendimento, acesso e conveniência,

infraestrutura de apoio, ambiente de trabalho, organização administrativa da faculdade e valor da mensalidade (SOUKI, PEREIRA, 2004).

Como é possível observar, são vários os fatores que contribuem para a satisfação. Através desses trabalhos, pode-se delinear o cenário nacional, os estudantes brasileiros buscam experiências enriquecedoras, valorizam as interações entre professor e aluno, e buscam conhecimento prático. A satisfação dos mesmos pode ser definida como uma resposta afetiva, influenciando na motivação e no desempenho. A satisfação ou insatisfação deve ser mensurada para melhor gerenciamento das instituições, para a elaboração de estratégias efetivas, influenciando na conquista de novos alunos (BITTENCOURT; MERCADO. 2014).

No cenário global, os estudos convergem com a produção nacional sobre o tema. Uma pesquisa realizada em uma Universidade pública na Zâmbia, por exemplo, indica que cada uma das cinco dimensões de desempenho da qualidade do serviço está significativamente e positivamente relacionada à satisfação geral, que por sua vez está relacionada com a lealdade e a disseminação de informações sobre a instituição e o curso de forma orgânica (MWIYA *et al*, 2017).

Um estudo realizado com alunos que frequentam o Bacharelado em Administração de Empresas e Organizações, oferecido pela *Hellenic Open University*, na Grécia, indicou que os fatores mais significativos na satisfação dos alunos, são os recursos ofertados pela universidade, como os livros disponíveis na biblioteca, os professores e os sistemas *online* (PSEIRIDIS; AGIOMIRGIANAKIS; LIANOS. 2017).

Um outro estudo realizado na *Pennsylvania State University*, apontou como principais fatores determinantes de satisfação em um curso de graduação em administração: o preparo do corpo docente e a avaliação pessoal do aluno a respeito de seu desenvolvimento humano e profissional (OSCAR JR; KARA; KAYNAK, 2005).

Utilizando uma versão modificada do modelo de Keaveney e Young (1997), Oscar, Kara, e Kaynak (2005) buscaram encontrar os fatores de satisfação e retenção dos alunos, os resultados indicam a ligação entre a experiência e a percepção de valor dos discentes com a satisfação dos mesmos.

Quanto ao Curso de Administração da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), foi criado a partir do desmembramento do Departamento de Economia. Desde seu início, houve demanda para o recém-criado Curso de Administração, pois a área estava em ascensão, com a regulamentação da profissão de administrador, através da lei nº 4769 de 09 de setembro de 1965, o acesso ao mercado de trabalho seria exclusivo daqueles que possuíam

títulos emitidos por IES. Oportunidades foram surgindo ao longo dos anos, a exemplo da criação de projetos de pesquisa, de extensão, monitoria e o PET Administração.

### 3. Método da Pesquisa

A pesquisa se caracteriza como descritiva, pois busca detalhar fatos, acontecimentos e fenômenos ocorridos na realidade (MATTAR; OLIVEIRA; MOTTA, 2014). Quanto à abordagem utilizada foi quantitativa, utilizando-se de dados coletados através de *survey*, que segundo Gerhardt e Silveira (2009, p.34) “[...] utiliza processos estruturados e instrumentos formais para a coleta de dados, analisando dados numéricos através de procedimentos estatísticos”.

Para atender da melhor forma possível os objetivos propostos, a população do estudo foi composta pelos prováveis concluintes nos semestres 2018-2 e 2019-1, totalizando 81 alunos. Entre os motivos dessa escolha, pode-se citar a maior vivência no curso, maior contato com os professores, coordenação e o pessoal de apoio, e pelo grau de amadurecimento das opiniões a respeito do curso, haja vista o tempo mínimo de três anos na instituição. A amostra foi composta por 74 alunos, o que corresponde a 90% da população, dando a pesquisa aspectos quase censitários.

Foi utilizado o modelo adaptado de Oscar Jr, Kara, Kaynak, (2005), dessa forma, o instrumento de pesquisa ficou com cinco dimensões:

- **Curso:** atuação do corpo docente e da coordenação do curso. Variáveis utilizadas: *compreensão professores, compreensão coordenação, disponibilidade professores, disponibilidade coordenação, profissionalismo professores, motivação, comunicação professores, comunicação coordenação;*
- **Staff:** atuação do pessoal de apoio. Variáveis utilizadas: *profissionalismo staff, confiabilidade staff, compreensão staff, comunicação staff;*
- **Ensino:** conteúdo apresentado em sala de aula e as oportunidades de pesquisa e extensão ofertadas. Variáveis utilizadas: *relevância do conteúdo, grade atual, projetos, prática;*
- **Experiência:** experiência no curso e as capacidades e habilidades adquiridas. Variáveis utilizadas: *qualidade da aprendizagem, capacidade adquirida, formação suficiente, sucesso;*
- **Dimensão Geral:** nível de satisfação com o curso.

O instrumento para coleta de dados foi um questionário contendo 27 variáveis, sendo seis delas relacionadas ao perfil do respondente, e vinte e uma afirmações assertivas, foi



utilizada a escala *Likert* com cinco pontos, para expressar o grau de concordância ou discordância das afirmações apresentadas, variando de 1 - Discordo totalmente a 5 - Concordo Totalmente.

Para efeito de alguma possível melhoria, um pré-teste foi realizado com 15 alunos de graduação da Universidade Estadual da Paraíba, os mesmos apresentaram suas impressões sobre o questionário. Foi aplicado nas reuniões que ocorreram para orientação dos participantes do ENADE 2018, a situação se mostrou propícia, pois os participantes do universo da pesquisa estavam presentes. Os alunos que não participaram da reunião responderam a versão digital do questionário, enviado para os seus *emails*.

A análise dos dados se deu através do tratamento estatístico dos dados, utilizando o *software IBM SPSS Statistics*, versão 25.0, que, além de facilitar o processamento dos dados, através de relatórios, facilitou as análises dos dados coletados,. Os dados foram analisados através de medida de tendência central e dispersão.

#### **4-Análise e discussão dos resultados.**

A amostra coletada, composta por 74 respondentes, teve a seguinte caracterização: 52,8% do sexo feminino; 63,9% possuindo idade entre 19 a 24 anos; 80,6% são solteiros; 52,8% possuem uma renda familiar de 2 a 3 salários mínimos; aproximadamente 51% estão no 9º ou 10º período; e 62% estudam no período diurno.

A mais expressiva variável no grupo *curso* foi a *disponibilidade coord* que obteve a maior média dentre todas as variáveis, ela buscou mensurar a opinião dos alunos sobre a disponibilidade da coordenação em auxiliá-los. 94,4% dos estudantes concordaram que existe uma disponibilidade da coordenação do curso em prestar auxílio, 2,8% discordaram e 2,8% mantiveram-se neutros. Os estudantes possuem uma visão de aproximação com os coordenadores. A questão da disponibilidade está bastante alinhada à confiança, alunos que possuam o entendimento de professores e coordenadores dispostos a auxiliá-los obtêm um melhor rendimento (SOUKI; PEREIRA, 2004).

A variável *compreensão coord.* buscou mensurar a opiniões dos alunos em relação à compreensão das demandas estudantis pela coordenação. Ela apresentou a segunda maior média da dimensão *Curso*. 94,5% dos alunos concordaram que a coordenação é compreensiva as demandas dos alunos, 5,6% dos alunos discordaram. A atual coordenação foi reeleita há um ano, a mudança da grade curricular e do projeto político-pedagógico são frutos das ações das gestões anteriores, sendo concluídas pela atual gestão. Os dados apontam para uma opinião

majoritária de alta compreensão da parte da coordenação do curso para com os discentes.

A variável *comunicação prof* mensurou a opinião dos alunos a respeito da abertura dos professores em receber *feedbacks*, como sugestões, elogios e críticas construtivas. A variável obteve a média mais baixa. 13,9% dos alunos discordaram da afirmação de que os professores estão abertos a receber sugestões, elogios e críticas. 36,1% mantiveram-se neutros e 50% dos alunos concordaram. Apresentando também, a maior taxa de dispersão dos dados, visualizada através do valor do desvio padrão de 0,9. Canais de comunicação abertos entre professores e alunos são fatores de motivação. Ser ouvido e ter a sua opinião considerada importante para o avanço da instituição gera um sentimento de pertencimento e ligação nos discentes (SOUZA; REINERT. 2010).

A dimensão *Curso* foi bem avaliada, com média de 4,0. Todas as variáveis relacionadas à coordenação foram superiores a média geral, e foram as responsáveis por elevar a média final. Nesta dimensão, portanto, destaca-se o relacionamento entre os alunos e a coordenação, ver Tabela 1.

A segunda dimensão está relacionada com a opinião sobre a atuação do pessoal de apoio, o *staff* do curso. Os profissionais que não trabalham diretamente na formação do aluno, mas possuem papéis importantes nesse processo. Os alunos foram inquiridos a respeito de suas opiniões acerca do profissionalismo, da confiabilidade, da compreensão e da comunicação com o *staff*. A variável que se destacou positivamente foi *confiabilidade staff*, que mensurou a opinião dos alunos sobre a confiabilidade da atuação profissional do pessoal de apoio. 83,4% dos alunos concordaram com a afirmação, 16,7% mantiveram-se neutros.

Tabela 1- Dimensão *Curso*

Variáveis	Porcentagens (%)			Média	Desvio Padrão
	1 e 2 (Discordância)	3 (Neutro)	4 e 5 (Concordância)		
<b>Compreensão Prof.</b>	2,8	27,8	69,4	3,8	0,9
<b>Compreensão Coord</b>	5,6	0	94,5	4,4	0,6
<b>Disponibilidade Prof.</b>	2,8	13,9	83,4	4,1	0,7
<b>Disponibilidade Coord.</b>	2,8	2,8	94,4	4,6	0,7
<b>Profissionalismo Prof.</b>	8,3	25	66,7	3,7	0,8
<b>Motivação</b>	5,6	33,3	61,1	3,7	0,8
<b>Comunicação Prof.</b>	13,9	36,1	50	3,4	0,9
<b>Comunicação Coord.</b>	0	13,9	86,1	4,3	0,7

<b>DIMENSÃO CURSO</b>				4,0	
-----------------------	--	--	--	-----	--

A média da opinião dos alunos em relação às variáveis que envolvem os aspectos humanos obtiveram resultados abaixo dos encontrados nas demais. A variável *compreensão staff* mensurou a opinião dos alunos em relação à compreensividade apresentada pelo pessoal de apoio. 50% dos alunos opinaram de forma neutra, 47,2% concordaram e 2,8% discordaram da afirmação de que o *staff* se mostra compreensivo aos alunos.

A variável *comunicação staff* mensurou a opinião dos alunos a respeito da abertura do pessoal de apoio em receber *feedbacks*, como sugestões, elogios e críticas construtivas. Obteve uma média de 3,5. 47,2% dos alunos manifestaram-se neutros, em relação à qualidade da comunicação com o pessoal de apoio, 8,3% discordaram e 44,5% concordaram. Indicando um baixo nível de relacionamento entre as partes, ver Tabela 2.

Tabela 2- Dimensão Staff

Variáveis	Porcentagens (%)			Média	Desvio Padrão
	1 e 2 (Discordância)	3 (Neutro)	4 e 5 (Concordância)		
<b>Profissionalismo Staff</b>	5,6	25	69,4	3,9	0,8
<b>Confiabilidade Staff</b>	0	16,7	83,4	4,1	0,7
<b>Compreensão Staff</b>	2,8	50	47,2	3,5	0,7
<b>Comunicação Staff</b>	8,3	47,2	44,5	3,5	0,8
<b>DIMENSÃO STAFF</b>				3,8	

Fonte: Pesquisa direta

A variável *relevância do conteúdo* buscou mensurar a opinião dos alunos sobre a importância efetiva no mundo externo a IES, dos assuntos estudados na sala de aula, os resultados indicam a opinião positiva dos estudantes, 86,1% deles concordaram em relação à relevância do conteúdo estudado; 11,1% se mantiveram neutros e 2,8% discordaram. A grade de disciplinas foi alterada recentemente, em substituição a primeira grade do curso, que era de 1995.

A variável *grade atual* está relacionada com a opinião dos alunos a respeito da qualidade da grade de disciplinas ofertadas, 88,9% dos alunos concordaram que a grade

curricular é atual e está alinhada aos interesses do mercado, possibilitando uma formação de qualidade.

A variável *projetos* revela a opinião dos alunos sobre as oportunidades encontradas no curso. Os resultados obtidos com a pesquisa mostram que 88,9% dos alunos avaliam positivamente as oportunidades ofertadas no curso, como os grupos de estudos, o PET ADM, a empresa júnior, monitorias, e outras modalidades de projetos. Obtendo assim, a maior média do grupo: 4,3. A existência de projetos de ensino, pesquisa e extensão em um curso, proporciona uma aprendizagem mais rica, gerando profissionais mais bem preparados, tanto para o mercado de trabalho, quanto para a Academia.

A variável *prática* está relacionada com a opinião dos alunos a respeito da utilização de atividades técnicas para melhor domínio dos conteúdos estudados. 22,2% dos alunos discordaram da existência de atividades práticas na sala de aula, a maior porcentagem de discordância em toda a pesquisa, 47,3% concordaram. Com a pior média entre todas as variáveis, 3,4. A formação profissional envolve o assimilamento de conceitos, modelos e teorias, mas a Academia não pode se dissociar da realidade, e da aplicação do que se estuda de forma abstrata, no mundo concreto (OSCAR JR; KARA; KAYNAK, 2005), ver Tabela 3.

A dimensão *experiência* está relacionada com a autoavaliação dos alunos, a respeito do seu desenvolvimento durante o curso. A experiência pessoal é fator chave na avaliação dos serviços (BITTENCOURT; MERCADO. 2014). A variável *Qualidade da Aprendizagem* está relacionada à avaliação dos alunos sobre a qualidade do seu processo de aprendizagem. Os estudantes do Curso de Administração da UFCG avaliaram positivamente a qualidade da aprendizagem oferecida, isso é comprovado pelos resultados obtidos, 97,2% dos alunos concordaram que o curso proporcionou aprendizagem de qualidade, apenas 2,8% dos alunos apresentaram neutralidade, nenhum discordou.

Tabela 3- Dimensão *Ensino*

Variáveis	Porcentagens (%)			Média	Desvio Padrão
	1 e 2 (Discordância)	3 (Neutro)	4 e 5 (Concordância)		
<b>Relevância do Conteúdo</b>	2,8	11,1	86,1	4,1	0,7
<b>Grade Atual</b>	2,8	8,3	88,9	4,2	0,7
<b>Projetos</b>	0	11,1	88,9	4,3	0,7

<b>Prática</b>	22,2	30,6	47,3	3,4	1,1
<b>DIMENSÃO ENSINO</b>				4,0	

A variável *capacidade adquirida* questionou a opinião dos alunos a respeito do desenvolvimento pessoal e profissional, 91,6% dos alunos concordaram que adquiriram capacidades e 8,4% mantiveram-se neutros. Eles acreditam que adquiriram capacidades inerentes à atividade profissional do administrador, como a resolução de problemas de forma racional.

*Fonte: Pesquisa direta* A variável *formação suficiente* questionou se os alunos consideram suficiente a formação adquirida no curso para alcançar suas metas pessoais. 75% dos respondentes concordaram com a afirmação de que as experiências adquiridas no curso proporcionarão o alcance dessas metas, 2,8% discordaram e 22,2% mantiveram-se neutros. Com desvio padrão de 0,9, foi a variável que apresentou maior dispersão dos dados no grupo.

A variável *sucesso* está relacionada com a opinião a respeito da realização pessoal e profissional, como consequência da formação obtida no curso. Os resultados encontrados nessa variável mostram que, 75% dos alunos concordaram com a afirmação de que as habilidades adquiridas durante o curso os guiarão ao sucesso profissional, 19,4% mantiveram-se neutros, enquanto 5,6% discordaram. Obteve a menor média entre as variáveis do grupo, ainda assim a dimensão *Experiência* foi a melhor avaliada entre todas as dimensões, ver Tabela 4.

Tabela 4- Dimensão *Experiência*

Variáveis	Porcentagens (%)			Média	Desvio Padrão
	1 e 2 (Discordância)	3 (Neutro)	4 e 5 (Concordância)		
<b>Qualidade da aprendizagem</b>	0	2,8	97,2	4,6	0,6
<b>Capacidade adquirida</b>	0	8,4	91,6	4,4	0,6
<b>Formação suficiente</b>	2,8	22,2	75	4,1	0,9
<b>Sucesso</b>	5,6	19,4	75	4,0	0,8
<b>DIMENSÃO EXPERIÊNCIA</b>				4,3	

*Fonte: Pesquisa direta*

Variáveis	Porcentagens (%)			Média	Desvio Padrão
	1 e 2 (Discordância)	3 (Neutro)	4 e 5 (Concordância)		
<b>DIMENSÃO GERAL</b>	2,8	2,8	94,4	4,3	0,6

Quando diretamente questionados a respeito da *satisfação* com o curso, 94,4% dos alunos concordaram com a afirmação de que estavam satisfeitos, apenas 2,8% discordaram, ver Tabela 5.

Tabela 5 – Dimensão Geral

Fonte: Pesquisa direta

Com média de 4,31, os resultados indicam que os alunos concluintes do Curso de Administração da UFCG estão satisfeitos com o curso,

#### 4. Conclusão

Diante do objetivo de avaliar a opinião dos alunos do Curso de Administração da Universidade Federal de Campina Grande, sobre a qualidade e a satisfação com o serviço prestado, foi alcançado através desse estudo, demonstrando quais as opiniões dos alunos, acerca do nível de qualidade e satisfação dos alunos com o curso.

A média encontrada de 4,1 para o Curso de Administração evidenciando que a qualidade da aprendizagem, as capacidades adquiridas, a disponibilidade e compreensão da coordenação, são fatores chaves na avaliação dos alunos. 94,4% dos alunos disseram estar satisfeitos com o curso.

O relacionamento com o pessoal de apoio foi mal avaliado, a dimensão *Staff* ficou com a menor média, por conta das lacunas existentes na comunicação com os mesmos. Os estudantes avaliaram negativamente a falta de atividades práticas, na opinião deles, o conteúdo poderia ser melhor assimilado com a inclusão de uma metodologia que alinhe teoria e prática.

Os resultados encontrados convergem com outras pesquisas na área, o fato novo é a relação com a coordenação como fator de destaque na avaliação do curso. A coordenação do curso foi bem avaliada em todas as variáveis. A comunicação com os professores foi um fator que fez a média geral decair, a qualidade do corpo docente é aprovada pelos alunos, o único fator de queixa entre os estudantes está relacionado à comunicação com os professores, a abertura dos mesmos em receber sugestões, elogios e críticas pelos estudantes.

O presente trabalho possuiu limitações em relação ao curto espaço de tempo, a dificuldade em contatar os alunos concluintes, visto que muitos estavam elaborando o trabalho de conclusão do curso.

Futuros estudos podem ser realizados, ampliando o universo para todos os estudantes do curso, comparando os cursos de Administração ofertados na cidade, e ainda comparando o Curso de Administração da UFCG com outros cursos da própria IES.

Esse estudo poderá auxiliar os gestores da instituição e do curso, promovendo mudanças que maximizem a qualidade, revendo os processos, e elaborando caminhos para solucionar os problemas apontados pelos alunos.

## Referências

BITTENCOURT, I. M.; MERCADO, L. P. L. Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do Curso Piloto de Administração da UFAL/UAB. Ensaio: **Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v. 22, n. 83, 2014.

CADE. Ministério da Justiça (Org.). Atos de Concentração no Mercado de Prestação de Serviços de Ensino Superior. 2016. Conselho Administrativo de Defesa Econômica. Disponível em: <<http://www.cade.gov.br/aceso-a-informacao/publicacoes-institucionais/dee-publicacoes-anexos/caderno-de-educacao-20-05-2016.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2018.

CARVALHO, C. L. S.; COSTA, I. S. A.; PIMENTA, R. C. A percepção de servidores públicos sobre o momento da aproximação de sua aposentadoria: o caso do Proderj. *Reuna*, v. 18, n. 3, p. 21-40, 2013.

FONSECA, Viviane Santos et al. QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR EM EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA: uma adaptação do modelo SERVPERF. **Multifaces: Revista de Ciência, Tecnologia e Educação**, v. 1, n. 1, 2018.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T.. Métodos de pesquisa. Plageder, 2009.

HOOFMAN, K. D. BATESON, E. G. J. IKEDA, A. A. CAMPOMAR, C. M. Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos. São Paulo:2009.

INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Ministério da Educação. Resumo técnico Censo da Educação Superior 2015. 2018. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/resumo\\_tecnico/resumo\\_tecnico\\_censo\\_da\\_educacao\\_superior\\_2015.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/resumo_tecnico/resumo_tecnico_censo_da_educacao_superior_2015.pdf)>. Acesso em: 25 out. 2018.

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M. J. C. S.; DESCHAMPS, M. Avaliação da qualidade nos serviços educacionais das instituições de ensino superior em Joinville, SC. **Revista de Gestão**, v. 16, n. 1, art. 2, p. 17-32, 2009.

MATTAR, F. N.; OLIVEIRA, B.; MOTTA, S. Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise. Elsevier Brasil, 2014.

MILAN, G. S. et al. Atributos de qualidade dos serviços prestados por uma IES e os fatores que impactam na satisfação dos alunos do curso de graduação em Administração. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 7, n. 3, p. 291-312, 2014.

MWIYA, B. et al. Higher Education Quality and Student Satisfaction Nexus: Evidence from Zambia. 2017.

OSCAR JR, W. D.; KARA, A.; KAYNAK, E. Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. **The International Journal of Educational Management**, v. 19, n. 2, p. 128-139, 2005.

PROVINCIALI, V. L.N. et al. A graduação em Administração sob a ótica discente: um estudo comparativo em instituições de ensino superior de Sergipe. **REGE Revista de Gestão**, v. 12, n. 2, p. 19-36, 2005.

PSEIRIDIS, A.; AGIOMIRGIANAKIS, G. M.; LIANOS, T. The Determinants of Student Satisfaction Acquired by University Education: The Case of the Hellenic Open University. **Theoretical Economics Letters**, v. 7, n. 05, p. 1318, 2017.

ROLIM, R. C. et al. Satisfação com o curso de graduação: um estudo junto aos estudantes de Administração da Universidade Federal de Lavras. ENCONTRO DA ANPAD, XXX, 2007.

SOUKI, G. Q.; PEREIRA, C. A. Satisfação, motivação e comprometimento de estudantes de Administração: um estudo com base nos atributos de uma instituição de ensino superior. Encontro nacional dos programas de pós-graduação em Administração, 2004.

SOUZA, S. A.; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. Avaliação: **Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 15, n. 1, 2010.



VALE, A. F. N.; OLIVEIRA, A. M. B.; SOUSA, J. C. Grau de Satisfação dos Discentes de Administração com seu Curso e sua IES. **Revista de Administração IMED**, v. 6, n. 1, p. 105-115, 2016.

UFCG. **Relatórios PRE**. 2018. Disponível em:  
<<https://pre.ufcg.edu.br:8443/RelatoriosPRE>>. Acesso em: 26 out. 2018.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DE SOUZA DOMINGUES, M. J. C. Análise da satisfação do aluno para melhoria de um curso de Administração. **Revista de Administração FACES Journal**, v. 5, n. 2, 2006.