

**AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR:  
UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DO CCSA/UFPB**

**EVALUATION IN HIGHER EDUCATION TEACHING:  
AN STUDY OF STUDENTS' EDUCATIONAL SATISFACTION IN CCSA/UFPB**

Lucilene Klenia Rodrigues Bandeira\*, Walmir Rufino Da Silva, Fabiana Gama de Medeiros

Submissão em 23/03/2018; Revisões requeridas: 18/06/2018; Aprovação em 25/06/2018

**RESUMO**

O objetivo desta pesquisa foi mensurar o nível de satisfação e/ou insatisfação com o curso efetuada pelos estudantes do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba. Trata-se de um estudo quantitativo destinado aos estudantes do CCSA/UFPB. Os estudantes responderam ao instrumento de maneira voluntária e espontânea. Os dados foram tratados e analisados através de métodos de estatística descritiva. Os resultados permitiram identificar um alto índice de satisfação dos estudantes do CCSA/UFPB com relação ao curso escolhido. Os elementos determinantes da satisfação se concentram nos fatores psicológicos dos indivíduos estudados bem como no corpo docente e nas oportunidades profissionais. No tocante a insatisfação dos estudantes, a estrutura física da Instituição foi o fator mais representativo.

**PALAVRAS-CHAVE**

Satisfação; Insatisfação; Estudantes; Ensino Superior.

**ABSTRACT**

The goal of this research was to measure the level of satisfaction and/or dissatisfaction of the students in the the Centre for Applied Social Sciences at Federal University of Paraiba. This is a quantitative study on students satisfaction. The data were treated and analyzed using descriptive statistics methods. The results of this study show that a high levels of student satisfaction and engagement. The determinants of satisfaction are focused on the psychological factors as well as on the faculty and the market opportunities. Finally, It found that students were dissatisfied with the Institution's physical structure, it was the most representative factor.

**KEYWORDS**

Satisfaction; Dissatisfaction; Students; Higher education.

**1. INTRODUÇÃO**

O futuro de uma nação se projeta, sobretudo, com base no seu capital educativo. Ele é o principal motor das transformações e deve ser o instrumento da compreensão das mudanças (DIAS SOBRINHO, 1999). Portanto, a completa formação dos alunos que chegam ao ensino superior é um fator estratégico para o desenvolvimento social e ações voltadas para a sua permanência não devem ser negligenciadas pelos gestores das Universidades. Desta forma, identificar como os estudantes avaliam o ensino superior é fundamental. Em outras palavras, será que os estudantes estão satisfeitos com o ensino superior?

De acordo com Doz, (1996) em uma organização, as expectativas dos membros desempenham um papel fundamental na sua evolução, passando a ser portanto, um elemento importante a ser considerado constantemente. Uma "expectativa" é um estado de espera de alguma coisa ou de alguém, nesse caso, as disparidades entre as expectativas podem inclusive levar ao fracasso do objetivo estipulado. No ensino superior, isso pode ser associado a um choque de expectativas dos estudantes face ao serviço e/ou estrutura que são oferecidos pela instituição de ensino. Nesse contexto, identificar os fatores que geram satisfação e/ou insatisfação dos estudantes se revela fundamental para avaliar a situação atual e propor melhorias com intuito de compreender os fatores que podem levar ao baixo desempenho dos estudantes ou mesmo o abandono do curso, entre outros problemas.

Assim, esta pesquisa teve como objetivo identificar os fatores que geram satisfação e/ou insatisfação nos estudantes. A busca da compreensão em termos de satisfação com o curso, intensão de mudar

\* **Vinculação profissional:** Professora da Universidade Federal de Campina Grande. **Email:** [klenia.bandeira@gmail.com](mailto:klenia.bandeira@gmail.com)

de curso ou fazer outra graduação, motivos de trancamento e reprovação por falta, além de aspectos sócio demográficos, compõem o foco deste estudo. Dessa forma, pretende-se contribuir para a criação de ações que possam aumentar a satisfação dos estudantes bem como a qualidade do ensino oferecido. Este estudo se revela importante para a instituição pois pode confrontar a perspectiva do estudante com a perspectiva institucional e alinhá-las, caso, seja pertinente.

Este artigo está organizado da seguinte forma: na sequência apresenta-se a revisão da literatura seguido da metodologia da pesquisa e finalizado com os resultados das análises, discussão e a conclusão.

## 2. SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES

Segundo o dicionário Aurélio, a satisfação é ação ou efeito de satisfazer ou satisfazer-se. Entende-se que se satisfaz o que foi desejado, assim existe um desejo ou expectativa que precede esse resultado. Em se tratando da satisfação dos estudantes, ela tem uma importância extrema na avaliação de cursos superiores pois trata-se de um julgamento baseado na percepção da realidade segundo aquele grupo de indivíduos (SOUZA; REINERT, 2009). O conceito de satisfação não é consensual entre os autores, bem como a percepção da satisfação é dinâmica e pode variar ao longo do tempo de acordo com o acesso do indivíduo a novas informações (BEBER, 1999).

Os estudantes são a razão de ser das instituições de ensino superior, é para eles que o tripé, ensino, pesquisa e extensão, que forma a vocação das universidades federais, é destinado. Desse modo, entender como estes estudantes estão avaliando este contexto passa a ser fator estratégico para as instituições. Em outras palavras, identificar as necessidades do público alvo de uma organização é uma maneira de satisfazer esse grupo, sobretudo, quando se atende as expectativas coletivas. No caso da satisfação dos estudantes existem dois grupos de elementos que são considerados. Segundo Appleton-Knapp e Krentler, (2006) existem os fatores pessoais e os fatores institucionais. Assim, alguns autores identificaram um conjunto de fatores que influenciam na satisfação dos estudantes de forma positiva como também de forma negativa. O quadro abaixo ilustra esses fatores:

**Quadro 1- Fatores que influenciam na satisfação dos estudantes**

Fatores positivos	Fatores negativos
O grupo de amigos (KANAN e BAKER, 2006; YIN e LEI, 2007)	Problemas organizacionais de estrutura e de prestação do serviço (PETRUZZELLIS et al., 2006)
Identificação pessoal com a área; oportunidades no mercado; boa estrutura do curso (BARDAGI et al., 2003)	Professores despreparados ou descomprometidos com os estudantes (CASTILLO e LOPES, 1996; DOUGLAS et al., 2006);
Atendimento das expectativas (APPLETON-KNAPP e KRENTLER, 2006)	
Profissionalismo, habilidades e conhecimentos transmitidos de forma profissional, professores acessíveis que interagem com os alunos. (DOUGLAS et al., 2006; YIN e LEI, 2007)	
Percepção positiva do ensino. (DOUGLAS et al., 2008)	

Fonte: Elaboração própria (2018)

A participação em atividades extracurriculares no campus como atividades esportivas ou sociais não afetam de forma significativa a satisfação dos estudantes, porém, as participações excessivas nestas atividades produziram resultados acadêmicos indesejáveis (YIN e LEI, 2007). Desta forma entende-se que os fatores que geram a satisfação dos estudantes devem estar ligados sobretudo a motivação para a aprendizagem, caso contrário, não se atinge o objetivo de concluir o curso.

## 3. MOTIVAÇÃO HUMANA

A motivação humana é um tema muito pesquisado no contexto industrial ou das organizações desde o início do século 20. Alguns questionamentos do tipo “como motivar os empregados?” são ainda bem atuais. Nesse cenário, as teorias da motivação ajudam o gestor a compreender o comportamento humano. Fatores como a descontinuidade no trabalho, absentéismo, queda de produtividade são elementos estratégicos para os gestores, ou seja, a batalha é contínua para manter as pessoas produtivas, considerando a própria natureza humana onde as pessoas estão sempre evoluindo nos seus desejos ou necessidades.

No contexto acadêmico, o estudo da motivação também se revela pertinente na compreensão das necessidades dos estudantes. Um estudante possui atribuições diferentes de um empregado de uma

empresa, porém como ocorre com o profissional, as suas necessidades exercem influência nas suas motivações. Nesse cenário, identificar os fatores que geram satisfação e insatisfação nesse grupo de indivíduos é igualmente importante para compreender o contexto e se for o caso modificá-lo.

Muitos autores, sobretudo psicólogos, desenvolveram estudos sobre a teoria da personalidade e do desenvolvimento humano. O conceito de *homo complexus*, o qual o indivíduo se revela como um ser complexo e contrário ao que se pensava nos estudos de Taylor (1911), ou seja, alguém de racionalidade limitada e que se motiva basicamente com incentivos financeiros. Nessa visão mais humana o indivíduo passa a ser considerado como um ser de necessidades complexas, com autonomia de pensamento o qual o trabalho fornece sentido à sua existência.

O psicólogo Maslow (1943) desenvolveu a hierarquia das necessidades, argumentando que o ser humano tem necessidades complexas que podem ser hierarquizadas e que estas variam e se alternam de acordo com as experiências do indivíduo e as mudanças que ele enfrenta em sua vida. A teoria de Maslow, apesar de muito criticada por seu caráter hierárquico, considerando que cada necessidade deve ser suprida para que outra surgesse, serviu de base de outras teorias sobre motivação e liderança.

McGregor (1966) desenvolveu pressupostos sobre a natureza humana e suas motivações correspondem a diferentes estilos de liderança. A teoria X e teoria Y ilustram os diferentes tipos de concepção dos indivíduos e como é a gestão em cada uma destas concepções. Likert (1967) pregava pela concessão de maior autonomia aos empregados como forma destes se envolverem mais na organização e com seus objetivos. Herzberg (1959) desenvolveu a teoria dos dois fatores para melhor entender as atitudes e motivação dos empregados. O objetivo era identificar quais fatores causavam satisfação ou insatisfação no ambiente de trabalho. Segundo Herzberg, (1959) os fatores que afetam a atitude no trabalho são os seguintes:

**Quadro 2 - Fatores de satisfação ou insatisfação no trabalho**

Insatisfação	Satisfação
Política da empresa	Realização
Supervisão	Reconhecimento
Relação com o chefe	O conteúdo da tarefa
Condições de trabalho	Responsabilidade
Salário	Avanço
Relação com os colegas	Crescimento

Fonte: Herzberg (1959)

Nesse contexto, os fatores que levam a satisfação do indivíduo no trabalho estão sobretudo ligados à sua percepção de desenvolvimento profissional dentro da organização. Segundo Herzberg (1959), os fatores que causam satisfação são diferentes daqueles que causam insatisfação, os dois sentimentos não podem ser tratados simplesmente como opostos um do outro. O autor distingue duas necessidades humanas as fisiológicas e as psicológicas. Onde a primeira busca satisfazer as necessidades elementares, como dinheiro ou comida, porém, não implica em aumento de produtividade. A segunda engloba fatores motivacionais relacionados ao aprendizado e a realização do potencial humano no trabalho (necessidades complexas) auto-realização humana como também é citada nos estudos de Maslow. Portanto, os fatores que estão ligados ao crescimento pessoal do indivíduo representam significativamente um aumento da produtividade no trabalho.

#### 4. METODOLOGIA DA PESQUISA

Quanto à natureza, compreende uma pesquisa aplicada do tipo exploratória e descritiva com abordagem quantitativa. Segundo Gil (2010) a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses, enquanto a descritiva visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (PRODANOV; FREITAS, 2006). De acordo com Gil (2010), a pesquisa descritiva tem como objetivo a descrição das características de determinada população. Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles.

Trata-se de uma pesquisa quantitativa que teve o objetivo de identificar os fatores que causam satisfação e insatisfação nos estudantes no ambiente acadêmico dos diversos cursos do CCSA/UFPB.

##### 4.1 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de coleta de dados desta pesquisa foi o questionário. Durante o segundo semestre de 2015, os pesquisadores realizaram a enquete diretamente com os estudantes os quais responderam de forma espontânea todas as questões.

#### 4.2 Delimitação do universo e da amostra da pesquisa

O universo da pesquisa foram os alunos de graduação dos cursos do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, representando aproximadamente 4.000 estudantes distribuídos em oito cursos de graduação, sendo estes: Administração, Arquivologia, Biblioteconomia, Ciências Atuariais, Gestão Pública, Ciências Contábeis, Economia e Relações Internacionais. A amostragem foi do tipo probabilística aleatória, composta por 788 respondentes, ou seja, 19,7% do universo da pesquisa.

#### 4.3 Tratamento e análise dos dados

Os dados da pesquisa foram tabulados a partir do *software Microsoft Excel*. Neste estudo os métodos de estatística descritiva foram adotados para promover a análise dos resultados obtidos a partir do questionário.

### 5. RESULTADOS

A pesquisa com alunos do CCSA contou com uma amostra de 788 respondentes, distribuídos dentre os oito cursos do CCSA. Foram obtidos dados de 164 alunos de Administração, 79 de Gestão Pública, 103 de Arquivologia, 86 de Biblioteconomia, 56 de Ciências Atuariais, 95 de Ciências Contábeis, 151 de Ciências Econômicas e 56 de Relações Internacionais. Na sequência apresentamos as medidas descritivas gerais da amostra juntamente com o detalhamento por curso. Ademais, conforme observado na Tabela 2, obtivemos respostas de alunos que estão em diferentes momentos do curso, ingressantes desde 2007.1 até 2015.1.

Tabela 1 – Semestre de ingresso dos respondentes

Sem. ingresso	CCSA		Adm		Arquiv		Atuari		Bibliot		Contáb		Econo		Gestão Pública		Rel Intern	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
2007.1 até 2010.2	54	6,9	13	7,8	4	3,9	-	-	7	8,0	2	2,1	27	17,7	-	-	1	1,8
2011.1	55	7,0	8	4,9	12	11,5	2	3,5	17	19,5	2	2,1	6	3,9	1	1,3	7	12,5
2011.2	66	8,4	9	5,5	16	15,4	-	-	13	14,9	17	17,7	9	5,9	2	2,5	-	-
2012.1	71	9,0	10	6,1	10	9,6	11	19,3	5	5,7	1	1,0	17	11,2	4	5,0	13	23,2
2012.2	74	9,4	25	15,2	14	13,5	1	1,8	7	8,0	13	13,5	9	5,9	4	5,0	1	1,8
2013.1	83	10,6	21	12,8	4	3,8	5	8,8	-	-	19	19,8	13	8,6	13	16,3	8	14,3
2013.2	58	7,4	16	9,8	17	16,3	-	-	-	-	2	2,1	9	5,9	14	17,5	-	-
2014.1	93	11,8	33	20,1	11	10,6	14	24,6	-	-	7	7,3	13	8,6	10	12,5	5	8,9
2014.2	72	9,2	8	4,9	9	8,7	-	-	16	18,4	16	16,7	14	9,2	9	11,3	-	-
2015.1	159	20,2	20	12,2	6	5,8	23	40,4	19	21,8	16	16,7	33	21,7	21	26,3	21	37,5

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

No que se refere ao sexo dos respondentes, obtivemos 53,4% do sexo masculino; 78,1% dos respondentes se declararam solteiros; em relação ao Ensino Médio, obtivemos números equilibrados, com 49,9% havendo cursado apenas em escola pública e 42,3% em escola particular. Concernente ao turno no ingresso podemos notar um equilíbrio, com 44,7% ingressando no Diurno e 54,2% no noturno, porém o número parece começar a discrepar ao longo do curso, já que 57,0% se declararam estar atualmente cursando disciplinas no turno da noite, enquanto 39,6%, estão no diurno. Ao ingressar no curso, a maioria (71,4%) declarou que já morava em João Pessoa.

Em termos de renda familiar, obtivemos uma amostra relativamente equilibrada, porém com uma maior concentração (36,0%) com renda acima de R\$ 1.000,00 até R\$ 3.000,00. Além disso, apenas 28,0% ingressaram no curso por cota e a maioria dos pais e das mães não possuem ensino superior (72,1% - pai e 68,9% - mãe). Relacionado à idade dos respondentes, observamos uma idade média de 25,8 anos (tomando por base de cálculo o mês de novembro de 2015, em relação à data de nascimento declarada pelo respondente). Adicionalmente, a média do CRE dos alunos está em 7,6.

Na Tabela 2, apresentamos os dados referentes a participação dos alunos nas diversas atividades da universidade. Podemos perceber que os números são baixos em relação à quantidade de alunos respondentes (788), também vale salientar que o aluno podia marcar mais de uma opção de resposta. Assim, podemos perceber que as atividades que mais ocorreram foram as de extensão sem bolsa (68), Empresa Júnior (59) e Centro Acadêmico (64).

**Tabela 2 - Participação em atividades (em nº de ocorrências)**

Ativ.	CCSA	Adm	Arquiv	Atuarial	Contáb	Econom	G. Púb	R. Internac	Biblio
Inic. Cient. c/ bolsa	36	4	5	3	2	6	2	4	10
Inic. cient. s/ bolsa	22	5	3	-	1	6	3	3	1
Extensão com bolsa	38	0	8	2	9	9	4	1	5
Extensão sem bolsa	68	4	2	3	16	31	6	6	-
Monit. c/ bolsa	19	4	2	2	-	1	5	1	4
Monit. s/ bolsa	20	5	3	1	1	5	-	1	4
Empresa Júnior	59	32	5	2	7	5	-	8	-
Centro Acadêmico	64	13	9	6	3	13	8	5	7

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Ao perguntar se o curso atual foi a primeira opção do aluno, a maioria (636) respondeu que sim (80,7%), enquanto que 148 (18,8%) respondeu que não. Desses que responderam que não, os cursos que mais apareceram como primeira opção foram Direito ou alguma Engenharia.

As motivações para opção de curso encontram-se na Tabela 6 (o aluno respondia em uma escala de 0 a 4, onde 0 significava nenhuma influência e 4 significava total influência), dessa forma, podemos observar que o fator de maior influência (2,9), em média, para opção de curso é a 'Identificação pessoal com a profissão', enquanto que o fator de menor influência (0,5), em média, é o "Teste vocacional".

**Tabela 6 - Motivações para opção de curso (em média - 0 a 4)**

Fator	CCSA	Adm	Arquiv	Atuari	Contáb	Econo	G. Púb	R. Intern	Biblio
Influência de seus pais	0,7	1,1	0,7	0,7	1,0	0,8	0,7	0,4	0,5
Influência de seus amigos	0,9	0,8	1,1	1,1	0,9	0,7	0,8	1,0	0,8
Teste vocacional	0,5	1,0	0,2	0,5	0,6	0,6	0,3	0,8	0,3
Nível de concorrência	1,3	1,0	1,7	1,6	1,0	1,3	1,2	0,6	1,8
Ident. Pes. com a profissão	2,9	3,2	2,4	2,7	2,7	3,0	3,1	3,2	2,7

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Em relação a perspectiva de mudar de curso atualmente ou fazer outra graduação após a conclusão do curso atual, temos os dados conforme Tabela 7. A partir desses dados podemos perceber que a maioria (82,4%) não pensa em mudar de curso atualmente, e após a conclusão, 33,7% não pensam em fazer outra graduação e 14,3% tem interesse moderado em fazer outra.

**Tabela 7 - Mudar de curso atualmente**

Mudar de curso	CCSA		Adm		Arquiv		Atuar		Contáb		Econo		G. Púb		R. Intern.		Biblio.	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Não penso em mudar	649	82,4	136	82,9	91	87,5	44	77,2	83	86,5	125	82,2	63	78,8	39	69,6	68	78,2
Te-nho interesse pe-quen-o	43	5,4	12	7,3	5	4,8	6	10,5	1	1,0	5	3,3	2	2,5	5	8,9	7	8,0
Te-nho	49	6,2	9	5,5	3	2,9	3	5,3	6	6,3	8	5,3	8	10,0	9	16,1	3	3,4

interesse moderado																		
Tenho interesse forte	27	3,4	3	1,8	3	2,9	2	3,5	3	3,1	8	5,3	2	2,5	1	1,8	5	5,7
Com certeza quero mudar	11	1,4	1	0,6	-	-	1	1,8	1	1,0	4	2,6	1	1,3	2	3,6	1	1,1

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

**Tabela 8 – Fazer outra graduação após a conclusão**

Outra graduação	CCSA		Adm		Arquiv		Atuari		Contáb		Econom		G. Púb.		R. Intern.		Biblio.	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Não penso em fazer outra	239	33,7	50	30,5	48	46,2	21	36,8	34	35,4	46	30,3	22	27,5	18	32,1	27	31,0
Tenho interesse pequeno	76	9,6	14	8,5	8	7,7	10	17,5	15	15,6	15	9,9	6	7,5	8	14,3	8	9,2
Tenho interesse moderado	113	14,3	35	21,3	13	12,5	3	5,3	20	20,8	21	13,8	12	15,0	9	16,1	7	8,0
Tenho interesse forte	80	10,1	29	17,7	12	11,5	3	5,3	7	7,3	13	8,6	13	16,3	3	5,4	8	9,2
Com certeza quero fazer outra	52	6,6	11	6,7	10	9,6	6	10,5	5	5,2	13	8,6	7	8,8	-	-	11	12,6

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Para os que não pensam em mudar de curso atualmente, motivos mencionados estão conforme Tabela 9. Na tabela, observamos que o principal motivo apontado (34,5%) é 'por estar gostando do curso' e o segundo mais apontado (20,9%) é 'Perspectivas profissionais'. Já motivos como 'Somente preciso do diploma' ou 'Por pressão ou expectativa da família' pontuaram menos de 1% cada.

**Tabela 9 – Motivo de não mudar de curso atualmente**

Motivo	CCSA		Admin.		Arquiv.		Atuari		Contáb		Econom		G. Púb.		R. Inter.		Biblio.	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Por estar próximo de terminar	104	13,2	26	15,9	14	13,5	-	-	12	12,5	26	17,1	5	6,3	9	16,1	12	13,8
Por estar gostando do curso	272	34,5	59	36,0	32	30,8	26	45,6	31	32,3	62	40,8	21	26,3	25	44,6	16	18,4
Não tenho mais disposição para outro curso	11	1,4	2	1,2	1	1,0	-	-	2	2,1	1	0,7	2	2,5	1	1,8	2	2,3
Somente preciso do diploma	5	0,6	3	1,8	-	-	-	-	1	1,0	-	-	1	1,3	-	-	-	-
Perspectivas profissionais	165	20,9	33	20,1	41	39,4	11	19,3	29	30,2	8	5,3	19	23,8	1	1,8	23	26,4
Pressão ou expectativa da família	2	0,2	2	1,2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Nas Tabelas 10, 11 e 12 temos as frequências relativas à blocagem, trancamento e reprovação por falta. É possível observar que 56,6% está bloqueado, 72,6% nunca fez um trancamento e 67,5% não tiveram reprovação por falta. É preciso lembrar o fato de que 159 alunos da amostra são de primeiro semestre, ou seja, ingressaram em 2015.1.

**Tabela 10 – Situação de blocagem**

	CCSA		Adm		Arquiv		Atuari		Contáb		Econo		G. Púb		R. Inte		Biblio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bloc	446	56,6	84	51,2	84	80,8	29	50,9	52	54,2	58	38,2	46	57,5	30	53,6	63	72,4
Desb	297	37,7	71	43,3	16	15,4	26	45,6	38	39,6	76	50,0	32	40,0	22	39,3	16	18,4

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

**Tabela 11 – Situação de trancamento**

Tran- cam.	CCSA		Adm		Arquiv		Atuaria		Contáb		Econom		G. Púb		R. Inter		Biblio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sim	185	23,5	28	17,1	23	22,1	7	12,3	21	21,9	52	34,2	23	28,7	18	32,1	13	14,9
Não	572	72,6	128	78,0	80	76,9	48	84,2	71	74,0	85	55,9	56	70,0	35	62,5	69	79,3

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

**Tabela 12 – Situação de reprovação por falta**

Repr	CCSA		Adm		Arquiv		Atuari		Contáb		Econo		G. Púb		R. Inter		Biblio	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sim	213	27,0	59	36,0	12	11,5	12	21,1	20	20,8	55	36,2	28	35,0	17	30,4	10	11,5
Não	532	67,5	96	58,5	91	87,5	39	68,4	68	70,8	79	52,0	50	62,5	36	64,3	73	83,9

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Dos que trancaram e dos que reprovaram, temos as seguintes médias de ocorrência por pessoa, conforme Tabela 13.

**Tabela 13 – Quantidade média de trancamentos e reprovações por pessoa**

	CCSA	Adm	Arquiv	Atuari- ais	Contáb	Eco	G. Púb	R. Inte	Biblio
Tranca- mento/pessoa	1,6	2,1	1,6	1,1	1,3	1,7	1,6	1,7	1,8
Reprovação/pes- soa	1,8	2,2	1,3	1,6	2,0	2,4	2,4	1,6	1,2

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Além disso, temos nas Tabelas 14 e 15 os motivos para o trancamento e reprovação, apontados por esses alunos.

**Tabela 14 – Motivos de trancamento (em nº de ocorrências)**

Motivos	CCSA	Adm	Ar- quiv.	Atuari- ais	Con- táb	Econ	G. Púb	R. In- ter.	Bi- blio
Problemas de trabalho	42	6	6	-	5	10	8	2	5
Vi que não seria aprovado	33	6	2	2	5	11	1	4	1
Não me alinhei com o professor	58	5	8	4	11	15	6	5	3
Sobrecarga de trabalho nas discipli- nas	39	1	5	2	2	14	6	5	4
Problemas pessoais	45	10	2	-	1	14	11	4	3
Problemas familiares	17	5	2	-	1	4	2	3	-
Outros	24	6	6	-	-	6	2	4	-

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Observamos que o motivo mais mencionado dentre os de trancamento foi o de 'não me alinhei com o professor', já dentre os motivos de reprovação por falta, o mais apontado foi o de 'problemas de trabalho'.

**Tabela 15 – Motivos de reprovação por falta**

Motivos	CCSA	Adm	Ar- qui.	Atuari- ais	Con- táb	Econ	G. Púb	R. In- ter.	Bi- blio
Problemas de trabalho	55	18	2	5	5	11	7	3	4
Vi que não seria aprovado	50	13	-	3	7	20	2	3	2
Não me alinhei com o professor	52	17	1	3	6	13	7	1	4
Sobrecarga de trabalho nas discipli- nas	33	8	1	1	4	8	5	5	1

Problemas pessoais	52	17	5	1	4	9	9	7	-
Problemas familiares	20	3	3	-	2	8	2	2	-
Outros	25	9	3	2	1	3	4	3	-

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Na Tabela 16, temos as médias acerca dos níveis de satisfação com diferentes aspectos do curso (nota de 0 a 10). As maiores médias ficaram com 'Professores do curso' e 'Currículo do curso', ambos com 7,7. Já a menor média ficou com 'Estrutura física do curso' (6,3).

**Tabela 16 – Satisfação com aspectos do curso**

Aspecto	CCSA	Adm	Arquiv	Atuari	Contáb	Econ	G. Púb	R. Inter.	Biblio
Professores do curso	7,7	7,1	7,6	7,5	7,6	8,0	7,5	8,3	8,0
Currículo do curso	7,7	7,1	7,7	8,1	7,7	7,6	7,9	8,0	7,3
Oportunidades profissionais	7,3	7,8	8,0	7,3	8,6	6,2	7,0	5,6	7,6
Coordenação do curso	7,5	6,5	8,3	7,3	7,8	7,6	6,4	8,3	7,7
Eventos extracurriculares	6,8	6,3	7,5	6,5	7,6	6,3	6,3	7,1	7,1
Estrutura física do curso	6,3	5,8	7,7	6,5	6,1	6,3	5,7	6,2	5,7

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Na Tabela 17, estão listadas as médias acerca das variáveis que envolviam atitudes e percepções sobre o curso (também com atribuição de notas de 0 a 10).

**Tabela 17 – Atitudes e percepções sobre o curso**

Item	CCSA	Adm	Arquiv	Atuari	Contáb	Econ	G. Púb	R. Int.	Biblio
Probabilidade de recomendar o curso	7,1	6,9	7,9	7,3	7,3	6,2	7,4	6,4	7,0
Nível de prestígio da profissão	6,9	6,6	6,6	7,6	7,3	6,8	6,8	6,9	6,4
Nível de socialização com os demais alunos	7,3	7,1	7,5	7,3	7,2	6,9	7,8	7,2	7,7
Preparação alinhada com as necessidades do mundo do trabalho	6,8	5,9	7,1	7,1	7,0	6,3	7,6	6,7	6,5
Identificação pessoal com a profissão	7,7	7,9	7,8	7,5	7,6	7,5	8,2	7,4	7,9

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Dessa forma, observamos que o item com melhor nota média foi 'Identificação pessoal com a profissão' (7,7) e o menor 'Preparação alinhada com as necessidades do mundo de trabalho' (6,8).

## 6. DISCUSSÃO

Os resultados revelaram que os estudantes estão satisfeitos com os seus respectivos cursos. Eles estão cursando, de fato, o curso escolhido e não apresentam motivação para mudar, deixando claro que estão satisfeitos com o curso devido a identificação pessoal com a profissão (BARDAGI et al., 2003). Esse fator poderia ser considerado como crescimento, na linguagem de Herzberg, (1959) se fizermos um paralelo entre o empregado e o estudante. Em outras palavras, a satisfação se concentra nos fatores psicológicos dos indivíduos estudados.

A maioria dos entrevistados declararam que estão bloqueados e que nunca realizaram um trancamento. Isso é muito importante para o Centro estudado pois os índices de evasão e retenção são baixos de acordo com os resultados. Os níveis de satisfação se concentram nos professores do curso e com as oportunidades profissionais (DOUGLAS et al., 2006; YIN e LEI, 2007).

O item que apresentou o menor índice de satisfação foi a estrutura física do curso. Apresentaram-se alguns casos de trancamentos por motivos de insatisfação com o professor ou incompatibilidade de horários das aulas com o do trabalho, porém os índices são baixos (CASTILLO e LOPES, 1996; PETRUZZELLIS et al., 2006). Com base na teoria dos dois fatores de Herzberg, (1959) a relação com o chefe é um fator de insatisfação dos empregados, o que no caso dos estudantes poderia ser considerado a relação com o professor por possuir um elemento em comum que seria a relação de hierarquia nos dois casos. A estrutura física citada como algo ruim nesse estudo poderia ser comparado as condições de trabalho também citado por Herzberg (1959).



A participação dos estudantes em atividades extracurriculares revelou-se pequena, porém, isso representa uma característica limitada de oferta de projetos e bolsas própria das Instituições Federais de Ensino Superior. Em outras palavras, o número relativamente baixo de estudantes envolvidos em projetos de monitoria, pesquisas, centros acadêmicos ou empresas juniores é próprio da baixa oferta ou de ausência de projetos alguns cursos. Nesse item, talvez haja discordância com a teoria apresentada por Yin e Lei, (2007) pois aqui as atividades extracurriculares são de ordem acadêmica e culturalmente bem disputada ente os alunos na realidade estudada.

## 7. CONCLUSÃO

As pessoas possuem diferentes fatores que geram satisfação nas suas vidas, ou seja, o trabalho, a família, os amigos fazem parte desse contexto. Especificamente, em se tratando de estudantes os elementos que geram satisfação e até a insatisfação diferem um pouco se comparado a alguém que está inserido no mercado de trabalho, o profissional. O estudante não recebe salário, fonte frequente de insatisfação dos empregados, porém ele foca as suas expectativas no conteúdo da formação e na forma de como o ensino é oferecido pela instituição, sendo o professor objeto de constante avaliação. Entretanto, apesar dos fatores de insatisfação identificados, os índices de evasão ainda são baixos no Centro estudado, portanto, existe relação entre os índices de satisfação dos estudantes e os índices de evasão no ensino superior. Entende-se que o estudante satisfeito com o curso tem menor probabilidade de abandoná-lo. Nesse contexto, entende-se que além dos problemas socio-econômicos ou pessoais enfrentados pelos estudantes, os fatores de satisfação e/ou de insatisfação vividos durante o curso também podem influenciar na sua permanência na instituição ou no curso.

A satisfação dos estudantes associada aos fatores pessoais e institucionais formam a base da sua motivação para o desenvolvimento de suas atividades acadêmicas. Esses resultados podem servir para o desenvolvimento de um plano institucional voltado para o atendimento das satisfações dos estudantes de acordo com as possibilidades de atendimento da instituição. Uma iniciativa micro por parte das coordenações de curso também poderia ser altamente viável e rápida para os estudantes e para a Instituição. Portanto, a avaliação do ensino superior é de extrema importância para melhorar a qualidade do ensino, dos professores, dos alunos e da Instituição. Assim, considerar a contribuição dos estudantes nesse processo é incluir a necessidade do público alvo na melhoria da oferta do serviço.

## REFERENCIAS

- APPLETON-KNAPP, S. L.; KRENTLER, K. A. Measuring student expectations and their effects on satisfaction: the importance of managing student expectations. *Journal of Marketing Education*, Newbury Park, v. 28, p. 254-264, 2006
- BARDAGI, M. P.; LASSANCE, M. C. P.; PARADISO, Â. C. Trajetória acadêmica e satisfação com a escolha profissional de universitários em meio de curso. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, Ribeirão Preto, v.4, n. 1-2, p. 153-166, 2003.
- BEBER, S. J. N. Estado atual dos estudos sobre a satisfação do consumidor. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 23., Foz do Iguaçu. Anais... Foz do Iguaçu: ENANPAD, 1999. 1 CD-ROM.
- CASTILLO, J. A. B.; LOPES, H. E. G. Avaliação do processo educacional num curso de Administração: o ponto de vista dos alunos. In: Encontro Nacional dos Cursos de Graduação em Administração, 7., 1996, Florianópolis. Anais... Florianópolis: ANGRAD, 1996. 1 CDROM.
- DIAS SOBRINHO, J. Avaliação educativa: produção de sentidos com valor de formação. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, Campinas; Sorocaba, v. 13, n. 1, p. 193-207, 2008.
- DOUGLAS, J.; DOUGLAS, A.; BARNES, B. Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, Bingley, v. 14, n. 3, p. 251-267, 2006.
- DOUGLAS, J.; MCCLELLAND, R.; DAVIES, J. The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. *Quality Assurance in Education*, Bingley, v. 16, n. 1, p. 19-35, 2008.
- Doz Y. L. The evolution of cooperation in strategic alliances: Initial conditions or learning processes?

Strategic Management Journal. 17: 55-83, 1996.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HERZBERG, F. The motivation to work. 18th ed. New York, Wiley, 1959.

KANAN, H. M.; BAKER, A. M. Student satisfaction with an educational administration preparation program: a comparative perspective. Journal of Educational Administration, Bingley, v. 44, n. 2, p. 159-169, 2006.

LIKERT, R. New patterns of management. New York. McGraw-Hill, 1967.

MASLOW, A. H. A theory of human motivation. Psychological Review, v. 50, n. 4, p. 370-396, 1943.

MCGREGOR, D. The Human Side of Enterprise, New York: McGraw-Hill Book Co., 1960.

PETRUZZELLIS, L.; D'UGGENTO, A. M.; ROMANAZZI, S. Student satisfaction and quality of service in Italian universities. Managing Service Quality, Bingley, v. 16, n. 4, p. 349-364, 2006.

PRODANOV, C. C. Manual de metodologia científica. 3. ed. Novo Hamburgo, RS: Feevale, 2006.

SOUZA, S. A.; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP, v. 15, n. 1, p. 159-176, mar. 2010

TAYLOR, F. W. The principles of scientific management. 6th ed. New York: Harper and Brothers, 1911.

YIN, D.; LEI, S. A. Impacts of campus involvement on hospitality student achievement and satisfaction. Education, Mobile, v. 128, n. 2, p. 282-293, 2007.