



## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DE ADMINISTRAÇÃO UFPel O que se percebe em relação ao Curso e à Universidade como um todo?**

**SCHINOFF, Tássia<sup>1</sup>**

*<sup>1</sup>Deptº de Administração e Turismo –FAT/UFPel  
Rua Almirante Barroso, 1734 – CEP 96010-280. tassia\_schinoff@hotmail.com*

### **1. INTRODUÇÃO**

Muito se tem discutido sobre a importância que a opinião do aluno exerce sobre o ambiente de ensino e sobre o que ela representa para aqueles que nele atuam. A visão dos discentes, objeto maior das Instituições de Ensino, pode auxiliar nos processos de aprimoramento do ensino superior, a nível local (na Instituição em que estudam) bem como fornecendo subsídios para outras instituições. (PEREIRA, 2009)

Seguindo essa tendência, o Diretório Acadêmico do Curso de Administração da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) realizou uma pesquisa quantitativa no ano de 2008 entrevistando 128 acadêmicos. Esse trabalho teve como objetivo obter informações sobre o perfil do aluno e sobre seu grau de satisfação em relação aos serviços oferecidos pelo Curso e à Universidade Federal de Pelotas como um todo.

### **2. MATERIAL E MÉTODOS**

A metodologia utilizada no presente trabalho é do tipo descritiva quantitativa que, de acordo com Minayo (2007), considera os elementos quantificáveis, o que significa traduzi-los em opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Lakatos e Marconi (1985) conceituam o questionário como um instrumento para recolher informação. Já Oliveira (2005) o apresenta como um instrumento que permite que o pesquisador conheça algum objeto de estudo. O questionário utilizado contou com perguntas abertas e fechadas, de acordo com o assunto abordado, além da utilização de uma Escala de Likert. No sentido de coletar as informações dos alunos do Curso de Administração e sabendo da dificuldade de obter o parecer de todos, optou-se por uma amostra do tipo não probabilística através de uma captação de informações por conveniência.

Considerando uma amostra de aproximadamente 277 alunos chegou-se a um cálculo amostral de 128 respondentes, levando-se em consideração um nível de confiança de 95% e um erro de estimação de 6% para mais ou para menos. Os dados coletados na pesquisa foram tabulados no programa estatístico SPSS 12.0 e

algumas das informações obtidas serão apresentadas a seguir.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

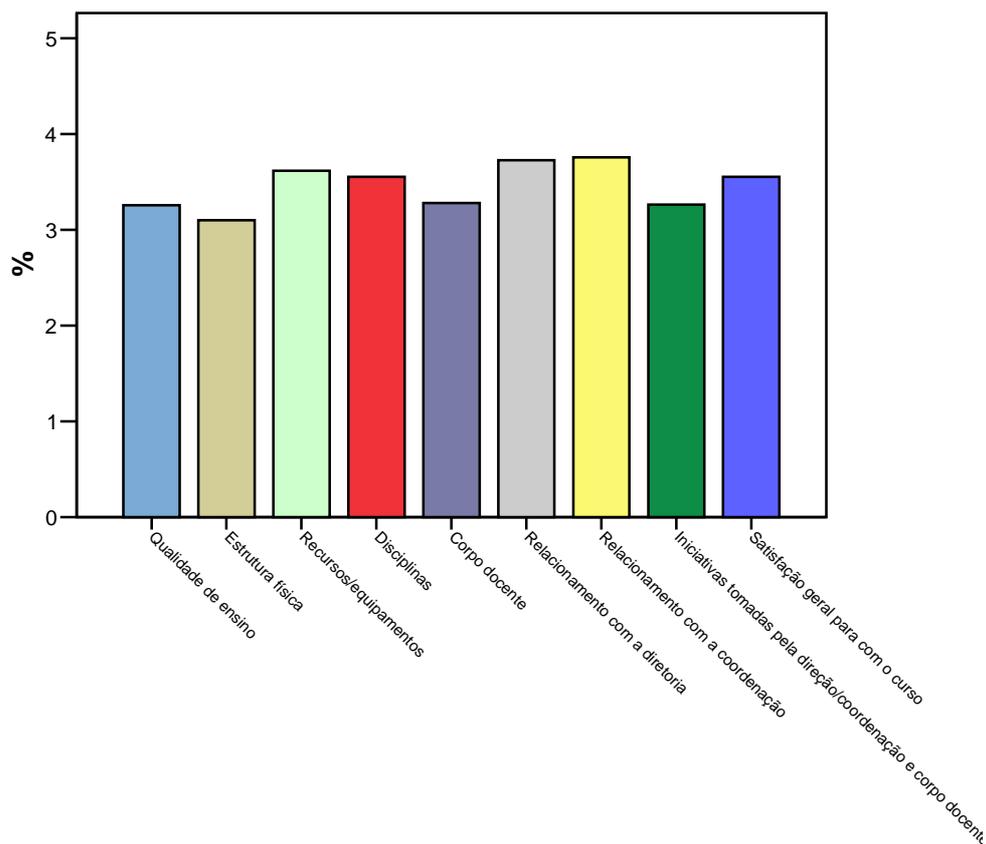
Foram entrevistados alunos do 1º ao 8º semestre pertencentes aos dois turnos disponibilizados (diurno e noturno) pelo curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal de Pelotas. Sobre o perfil destes foi possível constatar que a predominância é do sexo feminino que conta com 59,4% do total contra apenas 40,6% do sexo masculino e que a faixa etária predominante é de até 25 anos (87,5%). Os alunos entre 26 e 30 anos representam 8,6% do total e apenas 3,9% possuem mais de 30 anos.

Segundo Dias (2002), para atender as novas demandas do mercado de trabalho, os cursos de Administração passaram a atentar não apenas para a eficiência técnica do profissional que estão formando, mas também para o desenvolvimento de outras habilidades como criatividade, flexibilidade, capacidade de adaptação a mudanças e de autogestão, articulação e, principalmente, a habilidade de aprender a aprender. Entre os alunos do curso de Administração da UFPel, segundo a pesquisa, 46,9% trabalham formalmente durante a graduação sendo que o índice dos alunos do período noturno que trabalham é maior se comparado ao diurno e 69 % dos alunos realiza algum tipo de atividade extracurricular. Entre os principais tipos de atividades por eles citadas encontram-se estágios (29%), participação na Empresa Júnior da Faculdade – EMAD Jr. (21%), atividades ligadas à pesquisa (15%), cursos de línguas (13%), participação em Diretórios Acadêmicos (9%), um segundo curso de Graduação (4%), além de outras atividades (9%).

Sobre os motivos que levaram à escolha do curso, os mais citados entre os respondentes foram afinidade e características pessoais (44,9%) e fatores ligados à amplitude do mercado de trabalho e às linhas de formação oferecidas pela faculdade (35,6%). A remuneração (1,7%) e desenvolvimento profissional de pessoas que já trabalham na área (7,6%) também foram mencionados, além de outros motivos (10,2%).

A imagem que a Instituição de ensino passa para a comunidade é um indicativo da credibilidade que ela possui. Quando questionados sobre o que a palavra “UFPel” representava a eles, a grande maioria (65,6%) a associou a aspectos positivos como renome, credibilidade, ensino público e de qualidade e também oportunidade de crescimento pessoal e profissional.

A fim de medir o nível geral de satisfação dos alunos foram previamente selecionados alguns itens de especial interesse como qualidade de ensino, estrutura física, recursos e equipamentos disponíveis, disciplinas ministradas, corpo docente, relacionamento com a diretoria, relacionamento com a coordenação, iniciativas tomadas pela direção, coordenação e corpo docente e finalmente a satisfação geral para com o curso. Cabe ressaltar que os resultados, conforme o gráfico a seguir, foram obtidos através de uma Escala de Likert com variação de 1 a 5. Onde: 1 – Muito Satisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Neutro; 4 – Satisfeito; 5 – Muito Satisfeito.



**Gráfico 1: média dos itens avaliados**

Fonte: pesquisa direta (2008).

#### 4. CONCLUSÕES

No gráfico acima é possível observar que todos os itens pesquisados foram avaliados de maneira mediana, sendo a média geral obtida de 3,45. O item que gerou maior satisfação foi o relacionamento com a coordenação (3,76) e a estrutura física gerou a menor satisfação (3,10). Os demais itens receberam as seguintes avaliações: qualidade de ensino (3,26), recursos e equipamentos disponíveis (3,62), disciplinas ministradas (3,55), corpo docente (3,28), relacionamento com a diretoria (3,73), iniciativas tomadas pela direção, coordenação e corpo docente (3,27) e, finalmente, a satisfação geral para com o curso (3,55).

Sobre o perfil dos estudantes foi possível observar um equilíbrio entre o sexo feminino e o masculino com uma leve predominância do primeiro sobre o segundo e uma grande concentração de jovens já que 87,5% possuem até 25 anos. Quase metade dos alunos exerce atividades remuneradas e 69% participa de algum tipo de atividade extracurricular complementar, o que nos leva a crer que há uma formação de profissionais de alto nível uma vez que a educação formal (a da sala de aula) em conjunto com as demais atividades é vista como o principal caminho para atingir as expectativas e a qualidade esperada por de um mercado de trabalho em constante transformação.

Essa pesquisa foi o ponto de partida para a coleta de informações sobre o Curso de Administração da UFPel e possibilitou traçar um esboço do perfil do seu aluno. A partir dela foi possível identificar possibilidades de melhoria e despertar maior atenção para fatores apontados pelos próprios alunos como prioridade em seu ambiente de formação. Servirá como fonte dados com inúmeras possibilidades de aproveitamento para posteriores pesquisas, análises e cruzamento de dados.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DIAS, T. M. C. Inovações no processo de ensino aprendizagem da administração: interdisciplinaridade x interdisciplinaridade. In: **Encontro Nacional da Associação Nacional de Graduação e Administração**. Anais Eletrônicos. Rio de Janeiro: ANGRAD, 2002. 1 CD-ROM.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A.: **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo. Ed. Atlas, 1985.
- MINAYO, M. C. de S.: **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo, Hucitec-Abrasco, 1992.
- OLIVEIRA, D. P. R.: **Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- PEREIRA, C. R.; ROCHA, D. F.; DRUZIANI, R. C.; SANTOS, R. F.: **Metodologia para Avaliação de Cursos de Nível Superior**. Universidade Estadual de Campinas. São Paulo. 2009. Disponível em: < <http://www.cori.unicamp.br> > Acesso em: 21 ago. 2009.