

SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES DE CURSOS DE GESTÃO DE UMA INSTITUIÇÃO SUPERIOR PÚBLICA¹

Rita Cássia Corrêa Assis
Gabriel Lopes Moura
Marcos Antônio Alves²

RESUMO

O objetivo deste artigo foi analisar a satisfação dos alunos de cursos de Gestão de uma Instituição de Ensino Superior pública. Discentes dos cursos de Administração e Gestão Financeira responderam um questionário com respostas em escala *Likert* de 1 a 5 pontos. O questionário aplicado foi modificado da Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica. Estatística descritiva e análise multivariada foram utilizadas para análise dos dados. Os resultados revelaram elevadas expectativas em relação a questões como: compromisso da Instituição com a qualidade do ensino, conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram, relacionamento com os professores, colegas de classe, compromisso da instituição com a qualidade do ensino e da pesquisa. Por outro lado, foi identificada baixa expectativa no que diz respeito as oportunidades de estágio para os estudantes, visto a baixa parceria da instituição com empresas da região. Por meio de uma análise multivariada, empregou-se análise fatorial que apontou quatro fatores que explicam 68,3% da variância das 27 perguntas realizadas. Os dados analisados permitem entender a relação dos alunos com os cursos e a instituição e abre possibilidade de discutir melhorias para os cursos.

Palavras-Chave: Satisfação dos estudantes. Ensino de gestão. Instituição de Ensino Superior Pública. Análise multivariada.

STUDENT SATISFACTION OF MANAGEMENT COURSES IN A PUBLIC HIGHER EDUCATION SCHOOL

ABSTRACT

The aim of this paper was to analyze the student satisfaction of higher education courses in the Management area of a Public Higher Education School (IES). Students of the Management Sciences and Financial Management courses answered a questionnaire with answers on Likert scale of 1 to 5 points. The questionnaire was modified from the Academic Experience Satisfaction Scale. Descriptive statistics and multivariate analysis were used for

¹Como citar este artigo: ASSIS, R. C. C; MOURA, G. L., ALVES, M. A. Satisfação dos estudantes de cursos de gestão de uma instituição superior pública. *ForScience*, Formiga, v. 8, n. 1, e00656, jan./jun. 2020. DOI: 10.29069/forscience.2020v8n1.e656.

²Autor para correspondência: Marcos Antônio Alves; e-mail: m.voicer@gmail.com

data analysis. The results showed high degree of expectations regarding issues such as: commitment of the institution to the quality of teaching, background of the teachers about the content of the disciplines they teach, relationship with teachers, classmates, commitment of the school to the quality of teaching and research. On the other hand, low degree of expectation was identified regarding the internship opportunities for students, due to the low partnership of the school with companies in the region. Through a factor analysis, the principal components analysis was used, which pointed out four factors that explain 68.3% of the variance from the 27 questions asked. The analyzed data allows to understand the relation of the students with the courses and the school and opens possibility to discuss improvements for the courses.

Keywords: Student satisfaction. Management teaching. Higher Education Institution. Factor analysis.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos houve um elevado aumento na população universitária com características bastante diversas, como classe social, faixa etária, objetivos e expectativas em relação ao curso. Diante disso, as Instituições precisam estar preparadas não só por meio de inovação tecnológica e novos espaços educacionais, mas com a busca de maior conhecimento sobre o estudante de ensino superior (SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006; SADEH; GARKAZ, 2014; RAMOS *et al.*, 2015).

Como relatado por Neto (2007) “atualmente há diversos tipos de Instituições de Ensino Superior no país e para cada uma delas haverá uma gestão diferenciada baseada em sua missão e seus princípios”. Por isso, o fato de ter que escolher um curso superior tem se tornado um desafio árduo para os estudantes uma vez que a opção escolhida demandará muito tempo de estudo e pode transformar em sua carreira ao longo de toda a sua vida.

O aluno busca, como consumidor, uma Instituição de Ensino como unidade formadora do seu conhecimento (SADEH; GARKAZ, 2014). Essa jornada prepara o candidato em suas habilidades pessoais que há de tornar sua profissão. A Instituição de Ensino Superior (IES), por sua vez, busca suprir este aluno de acordo com a tríade de ensino, pesquisa e extensão. É importante para as IES, portanto, conhecer a percepção dos alunos para que minimize a distância entre o que é esperado e aquilo que a Instituição oferece em seus planos pedagógicos. Neste aspecto, a literatura aponta que a investigação da satisfação acadêmica é um elemento muito importante no contexto educacional, pois permitem que as IES se auto avaliem e possam se adaptar às necessidades dos estudantes e

do mercado (SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006; RAMOS *et al.*, 2015; ALVES; MARTINS, 2017).

A qualidade de um curso como o de graduação, o envolvimento do aluno e a sua satisfação são fatores que determinam o perfil e o desempenho dos profissionais que ingressarão no mercado de trabalho (VENTURINI, 2008; ALVES; MARTINS, 2017; LAZIBAT; BAKOVIĆ; DUŽEVIĆ, 2014). A satisfação acadêmica relaciona-se com a qualidade da aprendizagem dos estudantes. Quanto maior este índice, mais proveitoso está sendo os estudos e melhor para a IES que está conseguindo atingir o seu papel de amplificadora de conhecimento.

A satisfação acadêmica é discutida na literatura em várias áreas, cursos e Instituições, tais como ciência, tecnologia, engenharia, matemática, informação e comunicação (SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006; MEŠTROVIĆ, 2017), enfermagem (ALVES; MARTINS, 2017); ciências contábeis (FARIA *et al.*, 2006; LIZOTE *et al.*, 2018), administração e negócios (SOUZA; REINERT, 2010). É comum que pesquisas deste tipo utilizem questionários, pois é uma alternativa de baixo custo e fácil aplicação. No contexto educacional, a Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA) proposta por Martins (1998) é considerada uma alternativa viável uma vez que abrange três importantes constructos: 1) satisfação com o curso, 2) oportunidade de desenvolvimento e 3) satisfação com a instituição.

A manutenção destes estudos, embora já existentes na literatura, é válida uma vez que pode trazer novas perspectivas dos estudantes e apresentar direcionamento de ensino para a IES. Vale acrescentar, ainda, que a satisfação dos estudantes não é estática, ela muda à medida que os estudantes vão obtendo novas experiências. Logo, tornam-se necessários novos estudos que busquem entender os fatores relacionados ao conforto e aceitabilidade entre alunos e IES. Há ainda uma carência de pesquisas que abordem a satisfação dos estudantes de IES públicas brasileiras do ensino de gestão.

Para adentrar nesta discussão, o presente estudo teve como objetivo analisar a satisfação dos alunos dos cursos de Gestão de uma IES pública na cidade de Formiga, Minas Gerais. O contexto abordado foi da qualidade dos serviços, a fim de conhecer melhor a percepção do estudante e buscar pontos que possibilitem melhorar a qualidade de ensino e de aprendizagem. Utilizou-se um questionário baseado na ESEA para coletar as informações dos estudantes e algumas análises foram realizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A satisfação acadêmica está relacionada com a qualidade de aprendizagem dos estudantes. Esta relação constitui-se como um processo dinâmico que tende a ser afetado pelas características da Instituição e pela visão que os estudantes adquirem ao longo do tempo no ambiente de ensino (RAMOS *et al.*, 2015). Trata-se, também, da percepção em relação ao ensino como a forma do aluno visualizar a realidade no cotidiano e formar juízo de valor baseado na sua leitura de ações, gestos, discursos, normas e nas atitudes de funcionários, direção e professores (CAMARGOS; CAMARGOS; MACHADO, 2006).

Sadeh e Garkaz (2014) consideram os alunos como consumidores de conhecimento que é fornecido pela IES, assim como acontece no ambiente de negócios. Uma vez consumidores, eles podem fazer exigências por um ensino superior de qualidade e que lhes atenda em suas necessidades. É sabido, contudo, que a satisfação não é estática. Os estudantes reavaliam continuamente suas opiniões anteriores com base em novas informações. Logo, o nível de satisfação pode variar conforme mais informações são consideradas para a análise e julgamento do curso. Ou seja, ao longo do tempo há sempre fatores que fazem com que sua opinião mude (SOUZA; REINERT, 2010). Pesquisas anteriores investigaram a satisfação dos discentes de graduação, tais como: Soares, Vasconcelos e Almeida (2002), Schleich, Polydoro e Santos (2006), Faria (2006), Sadeh e Garkaz (2014), Lazibat, Baković e Dužević (2014), Ramos *et al.* (2015), Alves e Martins (2017) e Meštrović (2017). O ponto comum de todas estas pesquisas foi o levantamento de fatores que estivessem associados com a satisfação dos estudantes de educação superior de diversas áreas. Os resultados, de uma maneira geral, indicavam pontos de atenção para alunos e IES. Para os primeiros, que eles fossem estudantes ativos e buscassem por ensino de qualidade, visto que a Instituição era apenas uma divulgadora do conhecimento que por ele seria adquirido. Para a IES, que buscasse minimizar a lacuna existente entre expectativa do aluno e o que a Instituição oferecia em seus planos pedagógicos. Desta forma, o índice de satisfação aumentava uma vez que ele refletia melhor aprendizagem dos estudantes.

Para mensurar estes fatores e o nível de satisfação acadêmica, as pesquisas normalmente recorrem aos questionários. Dentre os mais conhecidos da literatura são a Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA) (MARTINS, 1998), Questionário de Satisfação Acadêmica (QSA) (SOARES; VASCONCELOS; ALMEIDA, 2002) e Escala de Satisfação Acadêmica Universitária (ESAU) (SISTO *et al.*, 2012). O

Quadro 1 apresenta um levantamento com alguns trabalhos relacionados à satisfação de cursos e os métodos de avaliação utilizados.

Autor e Ano	Objetivo da pesquisa	Materiais e Métodos	Resultados
Soares, Vasconcelos e Almeida (2002)	Apresentar e validar um questionário de satisfação acadêmica.	QSA aplicado a 938 estudantes do 1º ano de 16 cursos de licenciatura da Universidade do Minho.	Análise da consistência interna das três subescalas mostraram-se adequados para os objetivos de validação do questionário
Bardagi, Lassance e Paradiso (2003)	Investigar trajetórias acadêmicas, satisfação com a escolha profissional e expectativas quanto à orientação profissional.	Questionário com 13 itens aplicados a 391 estudantes de 16 cursos universitários da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).	A maioria dos alunos mostrou-se satisfeita ou muito satisfeita com a escolha profissional.
Faria <i>et al.</i> (2006)	Evidenciar a satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis de uma IES privada paulista.	Questionário aplicado a 264 alunos de Ciências Contábeis.	Boa parte dos alunos está satisfeita com o ensino e apontaram ações de melhoria.
Schleich <i>et al.</i> (2006)	Validar uma escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior.	Questionário aplicado a 351 estudantes dos cursos de Administração, Ciência da Computação e Comunicação.	A escala obtida apresentou resultados de validade e fidelidade satisfatórios.
Lagioia <i>et al.</i> (2007)	Examinar as expectativas dos calouros discentes de Ciências Contábeis.	Questionário aplicado a 324 estudantes distribuídos ao longo dos períodos.	Constatou-se que as três principais expectativas foram prestar concurso público, trabalhar em empresas de terceiros e abrir negócio próprio.
Souza e Reinert (2010)	Avaliar a satisfação com um curso de Administração através da identificação da satisfação/insatisfação por parte de seus estudantes	Questionário aplicado a 356 estudantes dos cursos de Administração de uma Universidade Federal.	Os principais fatores determinantes da satisfação e da insatisfação com o curso estão relacionados com a estrutura curricular, o corpo docente e o ambiente social.

Lizote <i>et al.</i> (2018)	Avaliar como o interesse do estudante e o envolvimento do professor influenciam na satisfação geral dos alunos de graduação em Ciências Contábeis.	Questionário aplicado a 193 universitários do curso de Ciências Contábeis.	O gênero não influencia na satisfação, mas os estudantes dos períodos iniciais mostram-se mais satisfeitos.
-----------------------------	--	--	---

Quadro 1 - Pesquisas que investigam satisfação de cursos e métodos de avaliação
Fonte: Autores (2018).

Neste sentido, faz-se importante investigar a satisfação dos alunos e entender quais são as suas expectativas e a relação com a IES. Mesmo com a existência de pesquisas similares, vale destacar o argumento de Ramos *et al.* (2015) de que o processo dinâmico que é a satisfação do estudante, baseado em suas novas experiências, requer novas avaliações.

3 MATERIAL E MÉTODOS

3.1 Tipo de Pesquisa

Esta pesquisa pode ser caracterizada como Pesquisa Aplicada Descritiva (CERVO, 2007). A natureza aplicada foca em problemas do mundo real. A pesquisa descritiva tem como finalidade descrever as características de determinada população a ser estudada. Ela também pode ser usada com o objetivo de identificar relações entre variáveis (VIEIRA, 2002).

3.2 Caracterização da Amostra

Os respondentes foram discentes regularmente matriculados nos cursos superiores de Gestão em uma IES pública no interior de Minas Gerais. Esta área compreende os cursos de Administração e Tecnologia em Gestão Financeira. Estes cursos foram escolhidos por afinidade, levando em consideração também que são os cursos com o maior número de alunos regularmente matriculados. Há outros cursos superiores na Instituição, porém são de outras áreas. Eles não foram analisados, pois entendeu-se que cursos de diferentes áreas poderiam ter alunos com diferentes níveis de satisfação.

3.3 Coleta de Dados e Análise Estatística

O questionário aplicado é baseado na Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica, dada a sua popularidade na literatura. Ele pode ser dividido, subjetivamente, em duas partes: fatores demográficos e fatores relacionados ao curso. A primeira parte refere-se ao contexto geral do entrevistado e sua experiência acadêmica. A segunda parte teve foco na satisfação do entrevistado com o curso que ele estava matriculado.

O questionário foi enviado via e-mail aos alunos e aplicado presencialmente em algumas turmas, mediante autorização do professor. O período de aplicação foi entre os meses de abril e junho de 2018. Ao responderem o questionário, os entrevistados externavam suas opiniões especificando seu nível de satisfação com cada um dos critérios avaliados em uma escala de 1 a 5 para cada pergunta dessas seções. Quanto mais próximo da nota 1, mais insatisfeito demonstrava-se o entrevistado. Quanto mais próximo de 5, maior a satisfação. Foi escolhido a escala de 5 pontos para as respostas, pois ela se mostrou a mais adequada para mensurar a satisfação de entrevistados (DALMORO; VIEIRA, 2014).

Os dados coletados foram codificados e carregados no *software* estatístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS Statistics)* versão 20.0 Trial para Windows 10. Posteriormente os dados foram tratados e procedeu-se a análise dos dados: analisar o perfil do entrevistado e fazer a análise multivariada para examinar as relações entre as características estudadas e a satisfação como um todo. A saber, este estudo adotou um intervalo de confiança de 95%, implicando em um nível de significância de $\alpha = 0.05$.

Visto que o questionário aplicado foi uma adaptação da ESEA, utilizou-se o coeficiente alfa de *Cronbach* para medir a fiabilidade deste. Este coeficiente é regularmente utilizado para medir a consistência interna dos questionários, em especial, quando as perguntas do questionário ou pesquisa usam a escala *Likert*. A Equação (1) é utilizada para calcular este coeficiente. O resultado é um valor entre 0 e 1. A pontuação igual ou superior a 0.7 é considerada aceitável (ALVES; MARTINS, 2017).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t}\right) \quad (1)$$

onde K representa o número de itens, $\sum V_i$ a soma da variância dos itens e V_t a variância total.

Para avaliar a aplicação da análise fatorial, os testes de adequação Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e esfericidade de Bartlett foram empregados. O resultado obtido para KMO superior a 0.5 e valor-p menor que 0.5 no teste de esfericidade de Bartlett são favoráveis à utilização de análise fatorial nesta pesquisa (CORRAR; DIAS; PAULO, 2007). A análise da medida de adequabilidade da amostra foi realizada para verificar o poder de explicação de cada fator em cada uma das variáveis do modelo. Cada variável é inserida na matriz anti-imagem e os valores acima de 0.5 representam bons fatores (CORRAR; DIAS; PAULO, 2007).

A Matriz de Componentes Principais (PCA) foi utilizada como técnica para a extração dos fatores e redução da dimensionalidade do modelo. A principal função da PCA é reduzir uma grande quantidade de variáveis observadas a um número reduzido de fatores (FIGUEIREDO FILHO; SILVA JUNIOR, 2010). O critério considerado foi autovalor (*eigen value*), comumente utilizado para determinar a quantidade de fatores que explicam a maior variabilidade do modelo. De acordo com James *et al.* (2013), a redução de dimensões tem como finalidade a análise dos dados, elimina sobreposições e indica as características mais representativas dos dados por meio de combinações lineares das questões originais aplicadas. Cada componente principal (PC) é representada na direção na qual os dados possuem maior variância. A primeira reta deve minimizar as distâncias perpendiculares (projeções) entre cada observação e a própria reta. O segundo componente principal deve capturar todas as informações que o primeiro componente principal não capturou e assim sucessivamente. No final, têm-se o compromisso entre o número de componentes principais a serem utilizadas no modelo e total de variância explicada.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Confiabilidade do Questionário Aplicado

O valor para alfa de Cronbach do questionário aplicado foi de 0.9399 (Tabela 1), confirmando a fiabilidade dos dados obtidos nesta pesquisa.

Tabela 1 - Estatística de confiabilidade

Alfa Cronbach	N de itens
0,9399	21

Fonte: Autores (2019).

4.2 Fatores Demográficos e Satisfação Global

Foram obtidas 154 respostas válidas. Por meio da Tabela 2 pode-se observar que o sexo predominante foi o feminino (60,0%), estado civil solteiro(a) (94,2%) e a faixa etária entre 18 e 25 anos (86,5%). Estes resultados indicam um perfil de pessoas muito similar aos de Alves e Martins (2017), cuja pesquisa investigou a satisfação de alunos da área da saúde em IES privadas.

Os entrevistados cursavam mais disciplinas nos períodos 3 a 4 (37,4%) e 5 e 6 (22,0%). Quando questionado se exerciam atividade remunerada a maioria das respostas foi negativa (58,7%). Isso pode ser justificado, inclusive, pelo fato de que o curso de Administração ser integral (com aulas durante o dia e a noite). Ainda, 54,8% responderam que já tiveram reprovações ao longo do curso e, 57,4% buscaram dedicar-se, pelo menos, entre 1 e 3 horas semanais de estudo. Por último, 94,8% não cursaram outra graduação. Entre os que cursaram, 4 pessoas (50,0%) fizeram o curso presencial e 3 (37,5%) à distância.

Tabela 2 - Resultados dos dados demográficos

	Identificação	Frequência	%
Gênero	Masculino	93	40,0
	Feminino	61	60,0
	Total	154	100
Estado civil	Solteiro(a)	145	94,2
	Casado(a) / União Estável	9	5,8
	Separado(a)/ desquitado(a)/ divorciado(a)	0	0,0
	Viúvo(a)	0	0,0
	Outro	0	0,0
	Total	154	100
Faixa etária	18 a 25 anos	133	86,5
	26 a 30 anos	11	7,0
	31 a 35 anos	4	2,6

(continua)

	36 ou mais	6	3,9
	Total	154	100
Período que cursa mais disciplinas	1 - 2 período	32	20,6
	3 - 4 período	58	37,4
	5 - 6 período	33	22,0
	7 - 8 período	31	20,0
	Total	154	100
Exerce atividade remunerada	Empresa própria	3	1,9
	Não exerço	91	58,7
	Setor privado	50	33,0
	Setor público	9	5,8
	Terceiro setor	1	0,6
	Total	154	100
Repetência no curso	Não	69	45,2
	Sim	85	54,8
	Total	154	100
Quantas horas semanais você busca dedicar-se aos estudos extraclasse	1 a 3 horas	88	57,4
	12 horas ou mais	8	5,2
	4 a 7 horas	31	20,0
	8 a 12 horas	9	5,8
	Somente as aulas	18	11,6
	Total	154	100
Já cursou outra graduação	Não	146	94,8
	Sim	8	5,2
	Total	154	100
	EaD + Presencial	1	12,5
	EaD	3	37,5
	Presencial	4	50,0
	Total	8	100

Fonte: Autores (2019).

(conclusão)

4.3 Satisfação dos Alunos

As perguntas específicas compunham dois constructos: satisfação com o curso e oportunidades de desenvolvimento. As questões Q1, Q2, ... , Q17 correspondem ao primeiro

constructo. Enquanto que as questões Q18, Q19, ... , Q27 correspondem ao constructo Oportunidades de desenvolvimento. A nota média para a primeira parte foi de 3.5 pontos e da segunda 3.0 pontos.

O índice de satisfação dos alunos com os cursos foi mais elevado para as questões Q1 - "O curso oferece bom relacionamento com os professores" (3.8 pontos), Q2 - "O curso oferece bom relacionamento com os colegas de classe" (3.7 pontos), Q3 - "Dedicação e o desempenho acadêmico" (3.8 pontos), Q4 - "Interesse dos professores em atender os estudantes durante as aulas" (3.9 pontos), Q6 - "Conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram" (4.1 pontos), Q8 - "Compromisso da instituição com a qualidade da formação" (3.8 pontos), Q9 - "Compromisso da instituição com a qualidade da pesquisa" (3.7 pontos), Q10 - "Compromisso da instituição com a qualidade do ensino" (4.2 pontos), Q11 - "Compromisso da instituição com a qualidade da extensão" (3.6 pontos). Estas questões atingiram ou ultrapassaram a média geral para o conceito "Satisfeito" na pontuação *Likert* de 1-5 pontos. Já a questão Q19 - "O curso oferece muitas oportunidades de estágio para os alunos" atingiu a menor pontuação, com 2.4 pontos, próximo das avaliações de "Nem insatisfeito/nem satisfeito". Esta avaliação pode remeter ao fato da instituição não ter muitos convênios de estágios com as empresas situadas na cidade e por muitas empresas optarem em não ter estagiários (Figura 1).

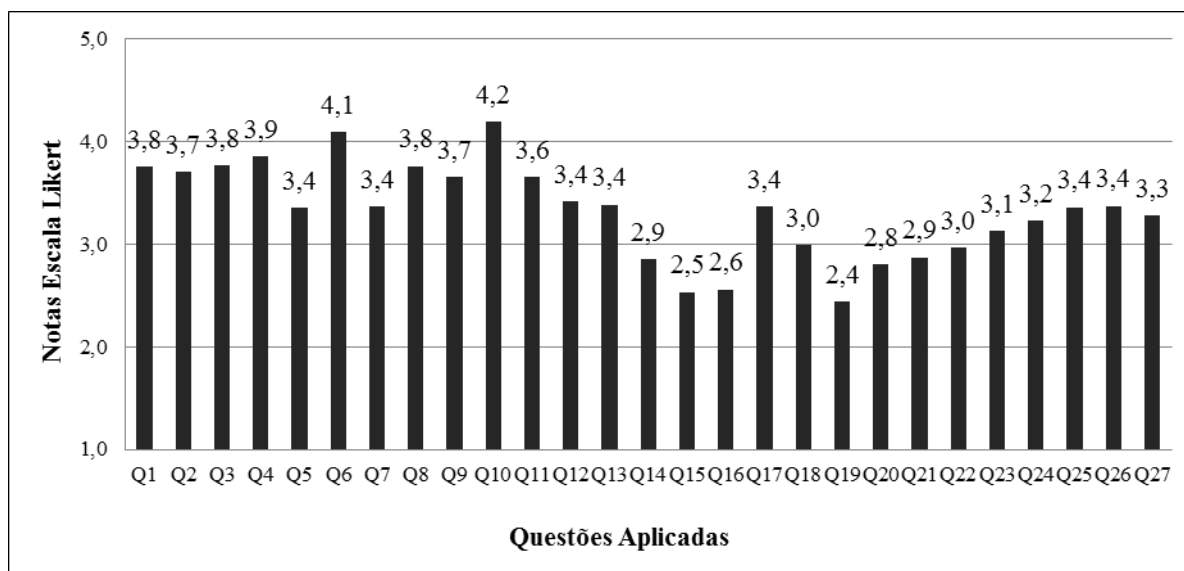


Figura 1 - Média das notas para as variáveis do questionário aplicado
Fonte: Autores (2019).

As questões com pontuação média próximas do índice de "satisfeito" estão relacionadas ao constructo Oportunidades de desenvolvimento. Elas foram: Q18 - ForScience, Formiga, v. 8, n. 1, e00656, jan./jun. 2020

"Diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição" (3.0 pontos), Q22 - "O curso oferece condições para o desenvolvimento de habilidades profissionais" (3.0 pontos), Q23 - "O curso oferece programa de apoio financeiro para participação, organização de programas e eventos" (3.1 pontos), Q24 - "O curso oferece um investimento financeiro para custear os estudos e a formação que recebo" (3.2 pontos), Q25 - "A Instituição e curso oferecem boas condições para realização de atividades de ensino" (3.4 pontos), Q26 - "A Instituição e curso oferecem boas condições para realização de atividades de pesquisa" (3.4 pontos), Q27 - "A Instituição e curso oferecem boas condições para realização de atividades de extensão" (3.3 pontos).

4.4 Análise Fatorial

Os resultados para os testes de Kaiser-Meyer-Olkin e Esfericidade de Bartlet são apresentados na Tabela 3.

Tabela 3 - Teste de KMO e Bartlet

Kaiser-Meyer-Olkin – Adequação		0,884
	Aprox. Qui-quadrado	2244,43
Esfericidade de Bartlet	G1	210
	Significância	0

Fonte: Autores (2019).

Uma vez que os resultados para KMO e Bartlet indicam a viabilidade da análise fatorial, procedeu-se a análise. A PCA foi utilizada para redução de dimensões do modelo, tomando-se como critério o autovalor. A Figura 2 apresenta a relação entre o autovalor e o número de componentes principais possíveis de serem selecionados.

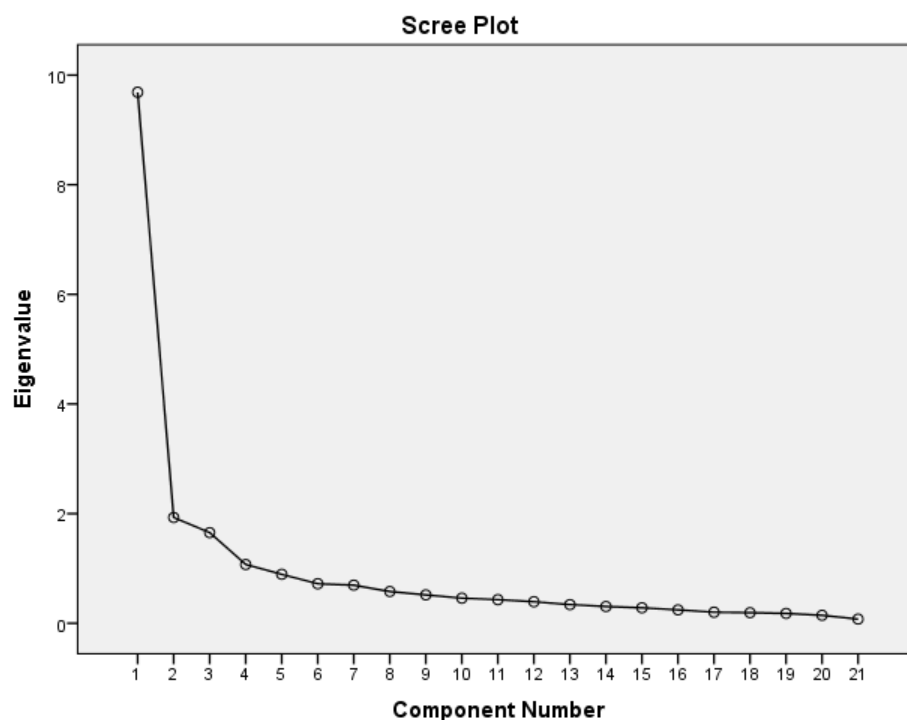


Figura 2 - Matriz de componentes principais
Fonte: Autores (2019).

A redução de dimensionalidade permitiu reduzir as 21 perguntas em 4 fatores. Estes quatro fatores explicam 68,29% da variabilidade do modelo (Tabela 4). Nota-se por meio da tabela que apenas um único fator é responsável por explicar 46,129% do modelo. Este índice, conforme explicado James *et al.* (2013), segue uma linearidade dos dados que são representados por este componente.

Tabela 4 - Total da variância explicada

Fator	Autovalor inicial			Somadas extraídas das cargas ao quadrado			Somadas das cargas ao Quadrado		
	Total	%var	% cum.	Total	% var.	% cum.	Total	% var.	% cum.
1	9,687	46,129	46,129	9,687	46,129	46,129	4,802	22,866	22,866
2	1,930	9,189	55,317	1,930	9,189	55,317	3,581	17,050	39,916
3	1,653	7,871	63,189	1,653	7,871	63,189	3,554	16,925	56,842
4	1,072	5,106	68,295	1,072	5,106	68,295	2,405	11,453	68,295

Legenda: % var: porcentagem de variância, % cum.: porcentagem cumulativa
Fonte: Autores (2019).

Utilizando a matriz de componente rotativa pelo método Varimax com Normalização de Kaiser foi possível analisar as características de cada fator proveniente da PCA. O Fator 1 foi composto pelas questões: Q2, Q5, Q13, Q14, Q15, Q16, Q17 e Q22. O Fator 2 por Q3, Q6, Q9, Q10 e Q11. O Fator 3 por Q18, Q19, Q20, Q21 e Q23. O Fator 4 por: Q26, Q27. A relação dos fatores e variáveis do novo modelo é apresentada na Tabela 5.

Tabela 6 - Matriz de componentes

Descrição das Variáveis	Componente			
	1	2	3	4
Q2: O curso oferece bom relacionamento com os colegas de classe	,739			
Q5: Há disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala de aula	,573			
Q13: O conteúdo das disciplinas é adequado para a minha formação profissional	,657			
Q14: O tempo para cumprir as tarefas exigidas no curso é adequado	,745			
Q15: Há uma grande disponibilidade para fazer as disciplinas	,796			
Q16: Há uma grande disponibilidade dos horários oferecidos	,765			
Q17: Acredito que há qualidade no processo de ensino e aprendizagem	,662			
Q22: O curso oferece condições para o meu desenvolvimento de habilidades profissionais	,580			
Q3: Há adequação entre o envolvimento pessoal no curso e o desempenho acadêmico obtido		,660		
Q6: Acredito que os professores dominam o conteúdo que lecionam		,771		
Q9: Acredito que há compromisso da instituição com a qualidade da pesquisa		,592		
Q10: Há compromisso da instituição com a qualidade do ensino		,874		
Q11: Há compromisso da instituição com a qualidade da extensão		,535		
Q18: Há diversidade de atividades extracurriculares oferecidas pela instituição			,570	
Q19: O curso oferece oportunidades de estágio para os alunos			,720	
Q20: A instituição oferece eventos sociais			,876	
Q21: O curso oferece muitos programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição			,750	
Q23: O curso me oferece programa de apoio financeiro para participação, organização de programas e eventos			,553	

(continua)

Q26: A Instituição e curso oferecem boas condições para realização de atividades de pesquisa	,839
Q27: A Instituição e curso oferecem boas condições para realização de atividades de extensão	,884

(conclusão)

Fonte: Autores (2019).

Após a execução da PCA, seis questões foram descartadas por possuírem forte correlação (acima de 0,500) em mais de um fator, como sugerido por Figueiredo Filho e Silva Junior (2010). São elas: Q1 “O curso oferece bom relacionamento com os professores”, Q4 “Há reconhecimento por parte dos professores do meu envolvimento com a minha formação”, Q8 “Existe o compromisso da IES com a qualidade da minha formação”, Q12 “Os professores utilizam uma boa metodologia de ensino”, Q24 “O curso me oferece um investimento financeiro para custear os estudos e a formação que recebo” e Q25 “A IES e curso oferecem boas condições para realização de atividades de ensino”. Por fim, a variável Q7 foi excluída do modelo por possuir um coeficiente menor que 0.5.

Em relação aos fatores, é possível perceber que o Fator 1 possui como características o relacionamento dos alunos no curso, disponibilidade dos professores em atender os alunos após as aulas, adequação ao conteúdo das disciplinas e tempo para cumpri-las, ofertas de disciplinas em horários que atendam aos alunos, qualidade no ensino e se os alunos percebem que o curso oferece condições para seu desenvolvimento. Os coeficientes para este fator estão correlacionados entre 0,573 e 0,796.

O Fator 2 possui como características a relação entre o envolvimento do aluno no curso e o desempenho acadêmico obtido, a segurança do professor em relação ao conteúdo que ministram e compromisso da IES com ensino, pesquisa e extensão. Os coeficientes das características deste fator atingiram valores entre 0.535 e 0.874.

O Fator 3 foi composto pelas variáveis relacionadas com eventos sociais e serviços de apoio. São elas: diversidade de atividades extracurriculares, oportunidades de estágio, participação em eventos sociais, serviços de apoio ao estudante e apoio financeiro para eventos. Os coeficientes foram entre 0,553 e 0,876.

O último fator, Fator 4, foi composto por duas variáveis fortemente correlacionadas (0,839 e 0,884). Elas possuem como características as boas condições que a IES oferece aos estudantes para atividades de pesquisa e extensão.

A análise fatorial permitiu entender quais fatores possuem características comuns relacionadas a satisfação dos alunos de graduação com os cursos de Gestão. A redução de dimensões dos dados por meio da análise fatorial apontou quatro novos fatores que explicam boa parte dos dados obtidos (68,29%), tornando o modelo mais parcimonioso.

5 CONCLUSÃO

O trabalho analisou a satisfação dos alunos de uma IES e os dados foram obtidos por meio de um questionário fiável e adaptado da ESEA. A análise fatorial foi aplicada e 4 novos fatores foram extraídos. Eles possuem características distintas, mas são similares em outros aspectos. Eles dizem respeito a) relação entre alunos e professores, tempo para fazer as atividades das aulas, ofertas de disciplinas e qualidade do ensino, b) envolvimento do aluno, domínio do conteúdo pelo professor e compromisso da IES com atividades que compõem a tríade universitária de ensino, pesquisa e extensão, c) atividades extracurriculares, participação em estágios e eventos sociais e apoio financeiro como bolsas de ensino e, também, apoio a eventos, d) pesquisa e extensão.

Foram identificadas elevadas expectativas em relação às variáveis em geral. A maioria delas alcançou nota média superior a 3 pontos, sendo que boa parte destas atingiu 3.4 pontos ou mais. Três questões obtiveram notas baixas, entre os conceitos “Nada satisfeito/pouco satisfeito”: Q19, Q15 e Q16. A primeira, Q19, pode relacionar-se ao fato de que a instituição oferece um número insuficiente de oportunidades de estágios em empresas da região. Dos cinco cursos que a IES oferece, três deles são em tempo integral, dificultando ao aluno buscar por estágios, mesmo de meio período. Entre as soluções alternativas estão a busca pelo estreitamento de laços da IES com empresas do município onde além de permitir um intercâmbio de conhecimento, projetos da empresa podem se tornar *cases* a serem tratados pelos alunos. Em relação as questões Q15 e Q16 dizem respeito à possibilidade de cursar as disciplinas e a oferta delas em outros horários. Entendeu-se que como se trata de uma instituição com um baixo número de alunos matriculados é muito desafiante propor horários que atendam às necessidades de alunos e professores ao mesmo tempo, dentro de suas peculiaridades.

Estes resultados podem ser ampliados e estendidos aos demais cursos da IES e inclusive a outras instituições. Um estudo mais amplo pode revelar soluções alternativas aos alunos e a IES, de modo que tornem a relação entre ambos e com o ensino se fortaleçam. Além disso, os resultados apresentados permitem aos coordenadores e gestores confrontar os resultados apresentados com o plano pedagógico e vislumbrar ações de melhoria contínua do ensino, pesquisa e extensão.

REFERÊNCIAS

- ALVES, M. A.; MARTINS, L. A. Análise estratégica sobre a satisfação dos estudantes de cursos de graduação na área da saúde em Belo Horizonte. *In: I SIMPÓSIO MINEIRO DE GESTÃO, I.*, 2017, Belo Horizonte. **Anais do I Simpósio Mineiro de Gestão (SIMGE)**, Belo Horizonte, 2017.
- 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**, Porto Alegre, v. 4, n. 1-2, p. 153-166, 2003.
- CAMARGOS, M. A. de; CAMARGOS, M. C. S.; MACHADO, C. J. Análise das preferências de ensino de alunos de um curso superior de administração de Minas Gerais. **Revista de Gestão da USP**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 1-14, 2006.
- CERVO, A. L. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- CORRAR, L. J.; DIAS, J. M. F.; PAULO, E. **Análise multivariada para os cursos de administração, ciências contábeis e economia**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- DALMORO, M.; VIEIRA, K. M. Dilemas na construção de escalas Tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados?. **Revista Gestão Organizacional**, Chapecó, v. 6, n. 3, p. 161-174, 2014.
- FARIA, A. C. *et al.* O grau de satisfação dos alunos do curso de ciências contábeis: busca e sustentação da vantagem competitiva de uma IES privada. **Enfoque: Reflexão Contábil**, Maringá, v. 25, n. 1, P. 25-30, 2006.
- FIGUEIREDO FILHO, D. B.; SILVA JÚNIOR, J. A. da. Visão além do alcance: uma introdução à análise fatorial. **Opinião Pública**, Campinas, v. 16, n. 1, p. 160-185, 2010.
- JAMES, G. *et al.* An introduction to statistical learning with applications in R. New York: **Springer**, 2013.
- LAGIOIA, U. C. T. *et al.* Uma investigação sobre as expectativas dos estudantes e o seu grau de satisfação em relação ao curso de Ciências Contábeis. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, Florianópolis, v. 4, n. 8, p. 121-138, 2007.

LAZIBAT, T.; BAKOVIĆ, T.; DUŽEVIĆ, I. How perceived service quality influences students' satisfaction? Teachers' and students' perspectives. **Total Quality Management & Business Excellence**, London, v. 25, n. 7-8, p. 923-934, 2014.

LIZOTE, S. A. *et al.* Satisfação dos alunos com o curso de ciências contábeis: Uma análise em diferentes instituições de ensino superior. **Revista Ambiente Contabil**, Natal, v. 10, n. 1, p. 293, 2018.

MARTINS, F. A satisfação acadêmica: construção de uma escala. *In*: ANAIS DO 4º CONGRESSO GALAICO-PORTUGUÊS DE PSICOPEDAGOGIA. 1998. **Anais [...]**. Braga-Portugal: Universidade de Minho, 1998.

MEŠTROVIĆ, D. Service quality, students' satisfaction and behavioural intentions in stem and ic higher education institutions. **Interdisciplinary Description of Complex Systems: INDECS**, Croatian, v. 15, n. 1, p. 66-77, 2017.

NETO, G. M. **Avaliação instrumental de gestão universitária**. Vila Velha: Hoper, 2007.

RAMOS, A. M. *et al.* Satisfação com a experiência acadêmica entre estudantes de graduação em enfermagem. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 24, n. 1, p. 187-95, 2015.

SADEH, E.; GARKAZ, M. Explaining the mediating role of service quality between quality management enablers and students' satisfaction in higher education institutes: the perception of managers. **Total Quality Management & Business Excellence**, London, v. 26, n. 11-12, p. 1335-1356, 2015.

SCHLEICH, A. L. R.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A. A. A. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Avaliação Psicológica**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 11-20, 2006.

SISTO, F. F. *et al.* Estudo para a construção de uma escala de satisfação acadêmica para universitários. **Avaliação Psicológica**, Campinas, v. 7, n. 1, p. 45-55, 2008.

SOARES, A. P.; VASCONCELOS, R.; ALMEIDA, L. S. Adaptação e satisfação na Universidade: apresentação e validação do Questionário de Satisfação Acadêmica (QSA). **Contextos e Dinâmicas da Vida Acadêmica**, Universidade do Minho, [s.v.], [s.n.], p. 153-165, 2002.

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

VENTURINI, J. *et al.* Satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis da UNIFRA: um estudo à luz das equações estruturais. *In*: CONGRESSO DE CONTROLADORIA E CONTABILIDADE DA USP, 8., 2008. São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: FEA/USP, 2008. 2008.

VIEIRA, V. A. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. **Revista FAE**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 61-70, 2002.

DADOS DOS AUTORES

Rita Cássia Corrêa Assis

E-mail: riitacorra@gmail.com

Bacharel em Administração pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais (IFMG) - *Campus Formiga*.

Gabriel Lopes Moura

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9624375075518390>

E-mail: gabriellopesm08@gmail.com

Bacharel em Administração pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais (IFMG) - *Campus Formiga*.

Marcos Antônio Alves

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4636940519958225>

E-mail: m.voicer@gmail.com

Doutorando e Mestre em Engenharia Elétrica pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) em Inteligência Computacional. Especialista em Gerenciamento de Projetos e Bacharel em Sistemas de Informação pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas). Trabalha atualmente com Tomada de Decisão Multicritério, Sistemas de Recomendação e Ciência de Dados.