



UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO CONTÁBIL E FINANCEIRA



SILVANA DA LUZ DAGANI

**A PERCEÇÃO DO ALUNO DE ADMINISTRAÇÃO DE UMA
FACULDADE DA REGIÃO SUDOESTE DO PARANÁ EM RELAÇÃO A
SI PRÓPRIO, AOS DISCENTES, AOS DOCENTES E AO SEU CURSO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO

PATO BRANCO

2019

SILVANA DA LUZ DAGANI

**A PERCEÇÃO DO ALUNO DE ADMINISTRAÇÃO DE UMA
FACULDADE DA REGIÃO SUDOESTE DO PARANÁ EM RELAÇÃO A
SI PRÓPRIO, AOS DISCENTES, AOS DOCENTES E AO SEU CURSO**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista na Pós-Graduação em Gestão Contábil e Financeira, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR – *Câmpus* Pato Branco.

Orientador: Prof. M. Sc. Oldair Roberto Giasson

PATO BRANCO

2019

Dedico este trabalho a todas as pessoas que me incentivaram e contribuíram para que eu pudesse concluir essa etapa em minha vida e a Deus que me guiou em busca desse aperfeiçoamento.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela benção e proteção nesses anos de especialização e construção do presente trabalho.

Ao meu orientador, professor Oldair Roberto Giasson, pela disponibilidade instantânea com que me auxiliou sanando as dúvidas e contribuindo para que o trabalho fluísse através de suas orientações.

Ao meu esposo e companheiro de vida Valmir Lucas Dagani que há dezoito anos tem sido meu suporte determinante com seu apoio e carinho em todas as etapas pela busca da concretização de meus objetivos.

A todos os meus colegas da turma da especialização pelas contribuições com trocas de experiências durante as aulas, em especial a colega Pamila Eduarda Balsan Colla pelo companheirismo e convívio ao decorrer de todas as aulas onde teve importante contribuição para enriquecer meu conhecimento.

Agradeço aos pesquisadores e professores do curso de Especialização em Gestão Contábil e Financeira, professores da UTFPR, Campus Pato Branco.

Ao proprietário e diretor da empresa onde trabalho José Carlos Zanella por oportunizar o crescimento profissional de seus colaboradores.

Enfim, agradeço a todos que cooperaram de qualquer forma para a realização e conclusão desta monografia.

“Obstáculos são aquilo que vemos quando afastamos nossos
olhos do objetivo”.
(HENRY FORD)



TERMO DE APROVAÇÃO

A PERCEPÇÃO DO ALUNO DE ADMINISTRAÇÃO DE UMA FACULDADE DA REGIÃO SUDOESTE DO PARANÁ EM RELAÇÃO A SI PRÓPRIO, AOS DISCENTES, AOS DOCENTES E AO SEU CURSO

Por

Silvana da Luz Dagani

Esta monografia foi apresentada às 20h e 10min do dia 03 de abril de 2019 como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista no Curso de Especialização em Gestão Contábil e Financeira da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, *Câmpus* Pato Branco. A candidata foi arguida pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho **Aprovado**.

Prof. M.Sc Oldair Roberto Giasson
Orientador

Prof. Dr^a Priscila Rubbo

Prof. Dr^a Sandra Mara Valmorbida

O termo de aprovação assinado encontra-se arquivado na coordenação do curso.

RESUMO

DAGANI, Silvana. A percepção do aluno de administração de uma faculdade da região sudoeste do Paraná em relação a si próprio, aos discentes, aos docentes e ao seu curso. 2019. 41 páginas. Monografia (Especialização em Gestão Contábil e Financeira). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2019.

Este trabalho teve como temática o Ensino Superior no Brasil, que registrou uma grande expansão nas últimas décadas. A obtenção de uma constante melhora na qualidade do ensino deve ser considerada de suma importância pelas Instituições de Ensino Superior, assim como pelas coordenações de cursos e pela discência e docência. Em consequência nota-se um aumento na publicidade no setor e a necessidade de mecanismos de avaliação da qualidade adequados para orientação de alunos e gestores e de métodos de escolha e aprimoramento dos serviços educacionais. A monografia proposta objetivou a identificação da percepção do aluno em relação a si próprio, aos demais alunos, aos professores e ao curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior da região sudoeste do Paraná. O estudo, quanto à natureza, se iniciou através do tipo de pesquisa descritiva, com amplo grau de generalização, em que as conclusões levam em conta o conjunto de variáveis sobre a investigação. O instrumento de pesquisa para coleta de dados proposto foi um questionário estruturado, replicado e adaptado do artigo de Luciano Gonzaga Vanderley, apresentado no congresso VIII Convibra 2011 e foi dividido em três partes: inicialmente questões sobre o perfil dos alunos, em seguida, cinco questões qualitativas para inteirar-se da percepção dos alunos, tais como motivos pela escolha da realização de um curso superior e de optar pelo curso de administração, aspectos favoráveis e desfavoráveis do curso, além de solicitar ideias para melhorias do curso, e, por fim, quatro questões para constatar a avaliação dos alunos através de uma escala de notas. A IES pesquisada conta, em sua totalidade no curso de administração, com 150 graduandos. A amostra total de questionários entregues e respondidos foi de 59 unidades. Após a coleta dos dados através dos questionários respondidos iniciou-se o processo de separação de respostas em comum manualmente e, posteriormente, foi feita a inclusão delas em planilhas para a tabulação realizada através do *Software Microsoft Office Excel*. Os principais resultados obtidos pela análise dos dados permitiram definir que o perfil dos graduandos é 64% feminino e 36% masculino e que cerca de 85% trabalham atualmente. Os principais motivos dos alunos para escolher o curso e fazer o ensino superior são a procura pelo desenvolvimento, crescimento e realização profissional e o desenvolvimento de visão empreendedora. As sugestões mais citadas foram um aumento de aulas práticas durante o curso, o que condiz com o resultado da questão dos aspectos desfavoráveis, dentre os quais está o excesso de teoria como principal descontentamento. As conclusões basearam-se nos dados obtidos e proporcionaram o alcance dos objetivos propostos.

Palavras-chave: Faculdade. Percepção. Administração. Ensino. Avaliação.

ABSTRACT

DAGANI, Silvana. The administration student's perception of a college in the southwestern region of Paraná in relation to himself, to the students, to the teachers and to his course. 2019. 41 pages. Monograph (Specialization in Accounting and Financial Management). Federal Technological University of Paraná, Pato Branco, 2019.

This work had as theme the Higher Education in Brazil, which registered a great expansion in the last decades. The achievement of a constant improvement in the quality of education should be considered of paramount importance by Higher Education Institutions, as well as by the courses' coordinators and by students and teachers. Consequently, there is an increase in advertising in this field and the need for adequate quality assessment mechanisms to guide students and managers and methods of choosing and improving educational services. This monograph aimed at identifying the student's perception of himself, the other students, the teachers and the Administration course of a private higher education institution in the southwestern region of Paraná. The study, in its nature began with the type of descriptive research, with a broad degree of generalization, in which the conclusions take into account the set of variables on the investigation. The research instrument for data collection proposed was a structured questionnaire, replicated and adapted from the article of Luciano Gonzaga Vanderley, presented at the congress VIII Convibra 2011 and it was divided into three parts: initially questions about the profile of the students; then five qualitative questions to get acquainted with the students' perceptions, such as reasons for choosing a higher education course and to opt for the course of administration, favorable and unfavorable aspects of the course, and to request ideas for course improvements; and, finally, four quantitative questions for assessing students through a grading scale. The studied HEI - Higher Education Institution - has, in its Administration Course, 150 undergraduate students. The total sample of the questionnaires handed out and answered was 59. After data collection through the answered questionnaires, a manual process was initialized to separate answers in common and then they were included in spreadsheets for tabulation performed afterwards using *Microsoft Office Excel*. The main results obtained by the analysis of the data allowed to define that the undergraduate students profile is 64% female and 36% male and that 85% of the students work nowadays. The main reasons for the students to choose the course and to go for higher education are the search for development, growth and professional achievement and the development of entrepreneurial vision. The most cited suggestions were an increase of practical classes during the course, which is consistent with the result of the question of unfavorable aspects, among which is the excess of theory as the main discontent. The conclusions were based on the data obtained and made it possible for the proposed objectives to be reached.

Keywords: College. Perception. Administration. Teaching. Evaluation

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 - Localização Geográfica da Região Sudoeste do Paraná..... | 21 |
|---|----|

LISTA DE QUADROS

| | |
|---|----|
| Quadro 1 - Quais são os motivos para você estar fazendo um Curso Superior?..... | 26 |
| Quadro 2 - Quais são os motivos para você estar fazendo o Curso de Administração?..... | 27 |
| Quadro 3 - Quais são os principais aspectos favoráveis do Curso de Administração?..... | 28 |
| Quadro 4 - Quais são os principais aspectos desfavoráveis do Curso De Administração?..... | 29 |

LISTA DE SIGLAS

| | |
|-------|--|
| DCA | Departamento de Ciências Administrativas |
| EAD | Ensino a Distância |
| ENADE | Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes |
| FACE | Faculdade de Ciências Econômicas da UFMG |
| IBGE | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística |
| IES | Instituições de Ensino Superior |
| INEP | Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educaionais Anísio Teixeira |
| SETR | Secretaria de Infraestrutura e Logística |
| UFMG | Universidade Federal de Minas Gerais |

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 11 |
| 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA | 12 |
| 1.2 OBJETIVO..... | 12 |
| 1.2.1 OBJETIVO GERAL..... | 12 |
| 1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 12 |
| 1.3 JUSTIFICATIVA..... | 12 |
| 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA | 14 |
| 2.1 ENSINO SUPERIOR NO BRASIL..... | 14 |
| 2.2 FORMAÇÃO DOS ALUNOS DE ADMINISTRAÇÃO..... | 15 |
| 2.3 AVALIAÇÃO DOS CURSOS SUPERIORES..... | 16 |
| 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA | 19 |
| 3.1 LOCAL DA PESQUISA OU LOCAL DO ESTUDO..... | 21 |
| 3.2 COLETA DOS DADOS..... | 22 |
| 3.3 ANÁLISE DOS DADOS..... | 23 |
| 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO | 25 |
| 4.1 PERFIL DOS ALUNOS..... | 25 |
| 4.2 PERGUNTAS EXPLORATÓRIAS AOS RESPONDENTES..... | 25 |
| 4.2.1 SUGESTÃO DE TRÊS IDEIAS PARA MELHORAR O CURSO?..... | 29 |
| 4.3 PERGUNTAS CLASSIFICATIVAS..... | 30 |
| 5 CONCLUSÃO | 33 |
| REFERÊNCIAS | 36 |
| APÊNDICE (A) | 39 |

1 INTRODUÇÃO

O ensino superior brasileiro nos últimos anos registrou uma inédita expansão, fato confirmado pelo aumento do número de Instituições de Ensino Superior e de cursos de graduação. A flexibilização de critérios para abertura de novos cursos pelo Ministério da Educação somado ao crescente aumento de matrículas no ensino médio são alguns fatores que explicam tal crescimento (DEMAJOROVIC;SILVA,2012).

Percebe-se que os processos de mudança na área de educação têm acentuado a importância de reavaliações dos métodos de ensino-aprendizagem nos cursos de graduação. Além disso, é notável a relevância da identificação das competências e habilidades solicitadas pelo mercado de trabalho na área da administração (MOREIRA et al.,2012).

Os autores Kopelke e Boeira (2016) explanam em seu artigo que cursos de graduação em Administração no Brasil possuem diretrizes curriculares nacionais que instituem um conjunto de habilidades e competências devem ser desenvolvidas entre os graduandos, entre elas estão a capacidade reflexiva, crítica, analítica e ética, além do domínio das técnicas funcionais típicas do curso para que os discentes exerçam plenamente sua profissão

Do ponto de vista dos autores citados sabe-se que é de conhecimento dos graduados em administração e do mercado profissional na área que existe um descompasso entre as expectativas e a real percepção em relação à formação do aluno egresso no curso e a realidade na sua inserção no mercado de trabalho.

A relevância de constantes avaliações internas para qualquer IES comprometida com a melhoria de seus processos e satisfação de seus alunos sobre os serviços fornecidos pela instituição deve ser indispensável, uma vez que em geral os ensinamentos educacionais visam um aspecto mais coletivo e não individual (MILAN et al., 2014).

Nesse contexto, a percepção da qualidade nas organizações educacionais necessita de ações dimensionadas para que se obtenha a preservação da autonomia das instituições de ensino com um alinhamento dos direitos do discente e suas escolhas individuais.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Com relação à abordagem apresentada o presente estudo identificou o seguinte problema de pesquisa: Qual são as percepções dos alunos de um curso de Administração de uma Faculdade privada do sudoeste do Paraná quanto a grade curricular, a metodologia de ensino, o quadro docente, as integrações de seus colegas e a si próprio?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

O referido trabalho tem por objetivo geral identificar as percepções sobre a qualidade do curso, dos professores, dos colegas e de si mesmos através de questionários aplicados aos estudantes de graduação do curso de Administração da IES localizada na região sudoeste do Paraná.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para isso, utilizaram-se os seguintes objetivos específicos:

- ✓ encontrar o perfil geral dos alunos do curso de Administração;
- ✓ obter os aspectos favoráveis e desfavoráveis do curso;
- ✓ identificar alguns motivos pelo qual estão fazendo um curso superior;
- ✓ descrever alguns motivos pela escolha do curso de Administração, além de solicitar sugestões para melhoria da qualidade do curso e quantificar através de uma escala de notas como está sendo considerado o curso atualmente.

1.3 JUSTIFICATIVA

Destaca-se como justificativa do presente trabalho, a importância da identificação de alguns fatores relevantes do ponto de vista dos discentes no curso de Administração, bem como destacar a relevância deles no desenvolvimento do curso. Ao mesmo tempo são verificados os perfis dos discentes, suas opiniões sobre

si mesmos, docentes, colegas, curso, metodologia das aulas e também são apontados os aspectos favoráveis e desfavoráveis do curso.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

A cada ano no Brasil as Instituições de Ensino Superior (IESs) tornam-se mais preocupadas em obter avanços na formulação de suas estratégias com objetivo de se tornarem mais competitivas e atrativas para seus clientes (alunos, estudantes). Estes aspectos se intensificaram, considerando que na última década, o ensino superior brasileiro registrou uma expansão acelerada, devido a aberturas de novas instituições de ensino superior e pelo reconhecimento entre empregabilidade e qualificação profissional (LOURENÇO; KNOP, 2011).

O ensino superior de Administração no país é considerado o de maior demanda de estudantes de acordo com o Censo da Educação Superior realizado todo ano pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP, 2009), onde através das respostas de um questionário sobre fatores como sua estrutura e cursos (MOREIRA et al.,2012).

De acordo com Nicolini (2003) *apud* Lourenço e Knop (2011), a dinâmica economia no Brasil vem acompanhada pela demanda de administradores através do desenvolvimento do país que trouxe grandes organizações principalmente após os anos de 1990 onde aconteceu a abertura do mercado trazendo com isso desafios para esses profissionais.

A busca pela qualificação vem impulsionada por mudanças e desenvolvimento social do país, onde para Lacrus; Vilela (2007) *apud* Moreira et al., (2012) as variáveis que condicionaram o crescimento dos cursos superiores de administração no Brasil foram resultados dos processos de desenvolvimentos da industrialização nos países latino-americanos além de mudanças nas necessidades socioeconômicas e procura de mão de obra qualificada condizente com esse processo.

Lima (2005) destaca que tanto a qualidade de um curso superior de graduação quanto à credibilidade de determinada instituição de ensino resulta de um conjunto de fatores fortalecidos pelos membros com diferentes atribuições que possibilitam o funcionamento de uma IES, estando eles vinculados aos objetivos da instituição.

No viés de Valadão Jr; Gabriel; Moriguchi (2005, p.3) *apud* Silva; Castro; Maciel (2008), as instituições de ensino podem obter sua sustentabilidade através de investimentos na formação e adequação do perfil de seu quadro docente buscando um aprimoramento contínuo das metodologias e instrumentos didáticos utilizados por eles.

2.2 FORMAÇÃO DOS ALUNOS DE ADMINISTRAÇÃO

Segundo Fischer (1985), o ensino de administração no Brasil está relacionado ao acordo da política de cooperação técnica com os Estados Unidos (EUA), onde se originou como instrumento de capacitação de recursos humanos quando os EUA ampliaram seu apoio aos países subdesenvolvidos após a segunda guerra mundial.

No viés de Kopelke e Boeira (2016, p.4) *apud* Amado; Fauceux e Laurent (1994) a grande influência norte – americana consolidada no Brasil remete as instituições a uma visão de modelo funcionalista que identifica a organização como um sistema de tarefas e objetivos a serem atingidos, cuja execução fica sob responsabilidade de agentes com habilidades e competências específicas.

Salienta-se que os cursos de graduação em administração em nosso país demonstram um dos maiores índices de matrícula do ensino superior, alcançando próximo de um milhão de estudantes matriculados segundo dados do (INEP, 2013).

Na visão de Morales e Calderon (1999) *apud* Milan et al. (2014) as IES são fornecedoras de serviços em variadas dimensões e não podem ser resumidas a somente atividade de ensino pois no momento do ingresso do estudante se inicia um processo de recebimentos de estímulos que são processados e interpretados individualmente sua percepção da qualidade geral dos serviços educacionais.

Conforme Linsingen (2005) *apud* Buss e Reinert (2008), as organizações buscam um profissional que além do conhecimento técnico tenham também capacidade de comunicação, criatividade e interatividade. Um profissional generalista se torna cada vez mais requisitado no ambiente de trabalho por entender várias áreas, possuir conhecimento geral, ser criativo e por ter facilidade de adaptar-se as mudanças. Ainda segundo autores, os alunos deveriam ter uma formação geral, com visão transformadora e centrada em uma sociedade que interage, que se globaliza e com uma rede de integração.

De acordo com Lopes (2002) *apud* Demajorovic; Silva (2008), os projetos pedagógicos disciplinares dos cursos de administração em sua grande maioria são desenvolvidos sem integração entre os desafios de gestão e as disciplinas. O autor traz ainda que a formação dos administradores tem sido dividida em grupos disciplinares para visualizar os acontecimentos nas organizações fragmentados e não com uma visão sistêmica da sociedade.

Autores como Silva; Santana; Pereira Neto (2010) *apud* Moreira et al., (2012), salientam que o atual perfil do administrador exigido pelo mercado profissional deve ter uma visão geral com conhecimentos em variadas áreas administrativas e de gestão além de buscar o aperfeiçoamento das competências individuais através de atividades multidisciplinares

No âmbito da dinâmica mundial e de crescimento da competitividade entre as organizações, Lemos; Dubeux; Pinto (2009) *apud* Moreira et al., (2012) trazem uma valorização da formação profissional de administração tornando o sistema educacional além do elo de desenvolvimento da economia uma oportunidade de inserção individual no mercado de trabalho.

Para Moreira et al., (2012) os administradores não devem possuir somente os conhecimentos adquiridos na graduação e sim buscar o aprimoramento de seus conhecimentos e desenvolvimento de suas capacidades e competências para que possam suprir o dinamismo e a complexidade da gestão dentro das organizações.

2.3 AVALIAÇÃO DOS CURSOS SUPERIORES

Na abordagem de Lourenço e Knop (2011, p.5) a mensuração entre os cursos de nível superior teve início no Brasil nos anos 90 com o provão, que avaliava todas as áreas de conhecimento dos cursos de graduação e atribuía notas de classificação para cada curso. Segundo os autores, no ano de 2004 foi lançado o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE) onde a principal diferença é que no processo de avaliação é feito por amostragem de alunos egressos e concluintes e tem como objetivo a avaliação do desempenho do corpo discente com foco no aprendizado não contemplando as condições de ensino, porém ainda possui o mesmo objetivo do provão que continua sendo a obtenção de um padrão e a comparação.

Segundo Lourenço e Kinop (2011) o resultado da crescente competitividade no setor educacional resultante da expansão acelerada de instituições de ensino superior por todo país gestores especializados no ramo reconheceram como atributos estratégicos da organização a competência dos alunos em avaliar os serviços ofertados bem como sugerir melhorias.

De acordo com Kotler e Fox (1994) *apud* Milan; Larentis; Corso; Eberle; Lazzari; Toni, (2014) qualquer IES deve ter como objetivo levantamentos para quantificar a satisfação dos seus estudantes, pesquisar suas necessidades e preferências, a fim de buscar uma maneira de melhorar seus serviços e dentro desse contexto responder ao seu mercado a fim de que possa satisfazer às necessidades e aos desejos de seus clientes e demais públicos.

Sendo um dos maiores desafios, a educação deve se adaptar aos processos de mudanças se adequando a essa evolução e se tornando cada vez mais atrativa para os discentes. Para tal é necessário que professores e alunos se conscientizem do seu importante papel na construção de uma sociedade melhor e responsável tornando-se agentes transformadores por meio de sua consciência ética, capacidade crítica e formação cívica técnica científica. Neste sentido a qualidade na prestação de serviços nas IES vem sendo abordada em vários estudos, por diversos autores mundiais como sendo um fator de consolidação e alavancagem no mercado (MEYER Jr.; LOPES, 2004).

Na visão de Kotler e Fox (1994), é imprescindível que as IESs façam levantamentos para quantificar a satisfação dos alunos tal como identificar suas necessidades e preferências com o intuito de descobrir uma maneira de aprimorar sua oferta e prestação de seus serviços.

De acordo com Kopelke e Boeira (2016, p.6) *apud* Nicolini (2003), os cursos superiores em administração em termos econômicos financeiros apresenta-se de forma vantajosa pelo baixo custo de implantação associado a uma levada demanda em todo território nacional tornando a oferta de cursos comercialmente lucrativa.

O presente trabalho teve como base o artigo de Luciano Gonzaga Vanderley apresentado no VIII Congresso CONVIBRA 2011 o qual se baseou no projeto realizado por José Antônio Bonilla, professor do Departamento de Ciências Administrativas – DCA da Universidade Federal de Minas Gerais (FACE/UFMG), que desde 1995 realiza pesquisas de percepção com alunos sobre o curso de Administração.

O questionário do artigo de origem foi elaborado a partir da compilação das respostas obtidas nas pesquisas realizadas em 1995 e 2003, do estudo do professor Doutor José Antônio Bonilla, a respeito da percepção que os alunos de Graduação de Administração Geral da Universidade Federal de Minas Gerais têm do curso e do futuro da sociedade. Em seus questionários o referido professor utilizou perguntas abertas, nas quais os alunos tinham que citar até três respostas para cada pergunta. Depois de compiladas as respostas foram necessárias uma adaptação à realidade da instituição do Ceará, uma vez que os questionários do professor Bonilla são referentes a uma universidade pública (UFMG). Na elaboração do questionário as perguntas permaneceram as mesmas, alterando-se somente a forma de respondê-las, possibilitando ao respondente escolher entre opções de respostas.

O artigo original de Luciano Gonzaga Vanderley “ A percepção do aluno de administração em relação a si próprio aos discentes, aos docentes e ao seu curso” de 2011 demonstra o ponto de vista de seus objetivos é uma pesquisa exploratória, através de um estudo de caso no curso de Administração da Faculdade Integrada do Ceará. A população foi composta de 650 alunos do curso de Administração, incluindo o turno diurno e noturno. As fontes de informação da pesquisa foram à amostra de 200 alunos do curso de Administração durante o segundo semestre de 2006.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

O presente trabalho é de natureza descritiva onde busca o detalhamento de fatos e fenômenos de uma determinada realidade (TRIVINOS, 1992).

Na visão de Marconi e Lakatos (1982, p.17), toda pesquisa deve ter como ponto de partida uma teoria para uma investigação com êxito. Essa teoria será utilizada como instrumento para conceituação dos dados a serem analisados. Segundo os autores a pesquisa frequentemente fornece conhecimentos para aplicação imediata aos problemas práticos.

De acordo com Lehfeld (1991) apud Gerhardt e Silveira (2009, p.31) a pesquisa é o resultado de um exame minucioso realizado com a finalidade encontrar soluções para um problema, recorrendo a procedimentos científicos. Na visão do autor a pesquisa refere-se ao procedimento sistemático e intensivo com o propósito de descobrir e analisar os fatos que estão inseridos em uma determinada realidade.

Os fatores para a classificação dos tipos de pesquisa são diferenciados através da perspectiva do autor e sua divisão é delimitada de acordo com interesses, condições, campos, metodologia, situações, objetivos, objetos de estudo entre outros. (MARCONI e LAKATOS, 1999).

As fontes das informações da pesquisa foram os graduandos do curso de Administração numa IES privada da cidade de Pato Branco. A amostra foi composta por 150 alunos do curso do período noturno incluindo todos os semestres. Considerando o alto índice de absenteísmo causado pela data da pesquisa ser realizada na última semana do ano letivo na segunda quinzena de dezembro de 2018, o número de respondentes foi de 59 alunos totalizando 40% da amostra total.

Quanto à técnica da pesquisa foi utilizado como instrumento de coleta de dados primários um questionário replicado do artigo de Luciano Gonzaga Vanderley publicado no VIII Convibra Administração 2011, constituído por uma série ordenada de perguntas com questões abertas e de múltipla escolha. Na elaboração do questionário apenas uma questão não foi abordada a faixa etária dos respondentes, porém houve modificação na forma das respostas permitindo com que os alunos escolhessem um número ilimitado de opções de respostas diferente do artigo original devido o número da amostra ser reduzido.

Segundo Marconi (1982, p.74) o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma sequencia ordenada de questões que devem ser

respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. De acordo com o autor assim como em todas as técnicas de coleta de dados existem várias vantagens e desvantagens.

Algumas das vantagens seriam a abrangência e o maior número de respondentes simultaneamente, além de obter respostas rápidas e com maior liberdade pelo fator anonimato, não conta com a interferência do investigador sofrendo assim menor risco de distorção.

Em relação às desvantagens o autor traz a impossibilidade de auxílio em questões mal compreendidas e influencia de uma questão nas outras além da porcentagem pequena de questionários que voltam e um grande número de perguntas não respondidas.

Para Severino (2007, p.125) as questões contidas em um questionário devem ser objetivas, pertinentes ao objeto e claramente formuladas para entendimento dos respondentes evitando assim surgimento de dúvidas, ambiguidades e respostas sucintas. O autor ainda cita a importância do pré-teste em um grupo pequeno antes da aplicação final para se necessário realizar ajustes.

O questionário aplicado traz como objetivos iniciais traçar um perfil através de dados pessoais como sexo, período se trabalham no momento e renda familiar. Em segundo momento pede-se que os pesquisados informem quais os motivos para estar cursando o ensino superior e porque a escolha do curso de administração. Após é solicitado os aspectos favoráveis e desfavoráveis na visão deles sobre o curso. Na sequência propõe-se que os graduandos escrevam sugestões de melhorias para o curso e por fim requisita-se que os alunos atribuam notas respectivamente conforme escala apresentada na questão sobre o curso, professores, a si próprios e aos colegas de curso.

Quanto aos procedimentos de pesquisa o presente trabalho utilizou da modalidade survey que conforme explana Gerhardt e Silveira (2009, p.39) é uma pesquisa que busca informações e dados em um grupo de interesse através de suas opiniões e respostas coletadas em questionários onde o respondente não é identificável.

A classificação do presente trabalho quanto a sua abordagem considerou variáveis qualitativas que segundo Gerhardt e Silveira (2009, p.33) a utilização dessa técnica possibilita recolher informações importantes.

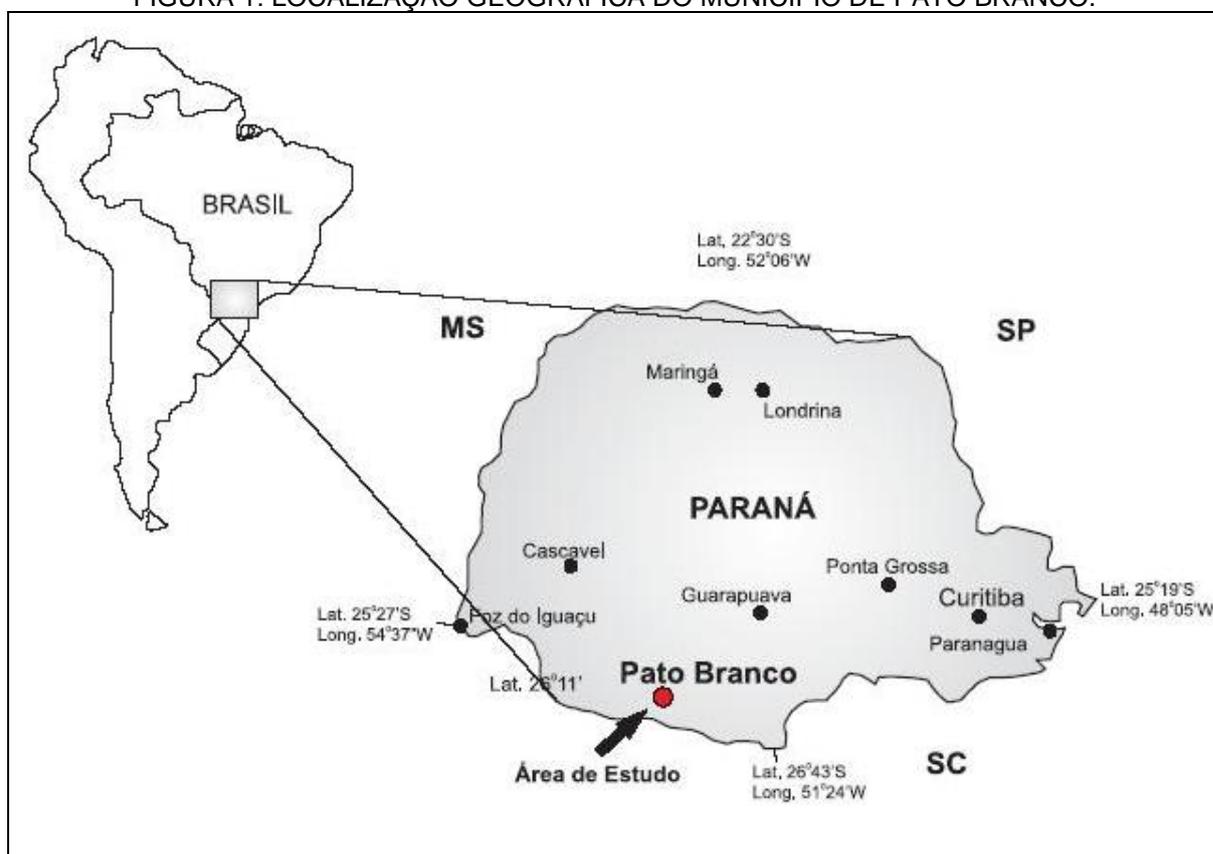
Posterior com os resultados das pesquisas em mãos deu-se início a distribuição e classificação dos dados obtidos manualmente por semelhanças nas respostas e logo depois transcritas para planilhas no *Microsoft Excel* dos dados coletados.

3.1 LOCAL DA PESQUISA OU LOCAL DO ESTUDO

O presente estudo foi realizado na cidade de Pato Branco sudoeste do estado do Paraná cuja população estimada é de 81.893 habitantes segundo IBGE-2018, sendo sua altitude 760 metros, latitude $26^{\circ} 13' 46''$ – Sul, longitude $52^{\circ} 40' 14''$ – W-GR e sua distância da capital do estado Curitiba é de 433,53 Km (SETR).

Dentro desse contexto destaca-se o município de Pato Branco que conta hoje com quatro estabelecimentos de ensino superior com mais de 80 cursos de graduação, mais de vinte cursos de pós-graduação, oito mestrados e 01 doutorado no segmento educação, indicado na (FIGURA 1).

FIGURA 1: LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA DO MUNICÍPIO DE PATO BRANCO.



FONTE: REVISTA ELETRÔNICA DE GEOGRAFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS.

A coleta de dados para a pesquisa foi realizada na IES privada do município de Pato Branco com os alunos da graduação do turno noturno de um curso de Administração.

3.2 COLETA DOS DADOS

Na visão de Oliveira (2001, p.182) a coleta de dados trata-se da fase prática de uma pesquisa iniciando pelas práticas dos instrumentos elaborados e das técnicas escolhidas. Segundo o autor essa atribuição exige do pesquisador um grande esforço pessoal além de um minucioso registro dos dados e prazos a serem seguidos para que minimize distorções que dificultem outras etapas do estudo.

Um dos instrumentos de coleta muito utilizado é o questionário que de acordo com Marconi e Lakatos (1999, p.100) é constituído por uma sequencia ordenada de questões que devem ser respondidas por escrito por uma amostra previamente selecionada e sem a presença do pesquisador.

No presente estudo a técnica utilizada para coleta de dados foi à utilização de questionários distribuídos para discentes do curso superior de Administração do período noturno de uma IES privada Faculdade Mater Dei, o qual a data e horários foram previamente agendadas com a coordenadoria do curso.

O questionário foi estruturado em três partes onde contempla em primeiro momento o perfil dos alunos para enriquecimento da pesquisa com seus dados pessoais tais como: (semestre, período, sexo, renda familiar e se trabalha atualmente). Em segundo momento foi exposta cinco (5) questões com objetivo de procurar entender a realidade do curso segundo a visão dos graduandos e também se inteirar das preferencias e fatores que contribuíram para suas escolhas, as quais seguem a seguir: (Quais são os motivos para você estar fazendo um curso superior?; Quais são os motivos para você estar fazendo o Curso de Administração?; Quais são os principais aspectos favoráveis do Curso de Administração?; Quais são os principais aspectos desfavoráveis do Curso de Administração?; Contribua com três ideias para melhorar o curso). No terceiro e último momento conta com quatro (4) questões objetivando uma avaliação individual do curso e aspectos relacionados sob a ótica dos alunos são elas : (Com que nota você classificaria o Curso?; Com que nota você classificaria os professores?; Com que nota você classificaria os alunos?; Com que nota você classificaria a si

próprio?), sendo que nessa etapa o questionário contava com cinco opções divididas em: Péssimo; Ruim; Regular; Bom e Ótimo, devendo marcar apenas uma opção de resposta.

O questionário utilizado foi replicado do artigo de Luciano Gonzaga Vanderley “A percepção do aluno de Administração em relação a si próprio, aos discentes, aos docentes e ao seu curso”. Para a presente pesquisa respeitou-se quase que integralmente todas as questões contidas no original, salvo a faixa etária dos graduandos o que pode ter causado uma comparação menos minuciosa quanto às respostas, mas nada que comprometa a integridade da pesquisa.

3.3 ANÁLISE DOS DADOS

Após o recolhimento dos dados, no viés de Marconi e Lakatos (1999, p.36) o próximo passo é a análise e interpretação dos mesmos proporcionando assim respostas para as investigações que originaram o estudo. Para os autores a análise dos dados é a tentativa de evidenciar as relações existentes entre variáveis e o fenômeno estudado. Segundo eles através da análise o pesquisador adquire mais detalhadamente dados decorrentes do estudo estatístico para que posteriormente o material apresentado seja classificado de modo sintético, claro e acessível para as interpretações.

Análise de dados conforme Quivy & Campenhoudt (1995, p.243) *apud* Gerhardt e Silveira (2009, p.58) é definida como:

“[...]A etapa que faz o tratamento das informações obtidas pela coleta de dados para apresentá-la de forma a poder comparar os resultados esperados pelas hipóteses. No cenário de uma análise de dados quantitativos, essa etapa compreende três operações. Entretanto, os princípios deste método podem ser transpostos, em grande parte, a outros tipos de métodos”.

Na definição de Oliveira (2000, p.84) analisar é interpretar os dados do fenômeno ou problema estudado uma vez que durante esse processo o pesquisador correlaciona as variáveis e categorias na tentativa de conhecer o objeto de estudo. Segundo o autor dá-se início as análises através da tabulação onde se faz a organização e sistematização dos dados coletados de maneira clara e objetiva para

proporcionar compreensão dos resultados exibidos nas planilhas e tabelas do computador.

Posteriormente no presente estudo após a coleta dos dados foram criadas planilhas no *Microsoft Excel* dos resultados quantitativos, qualitativos e dos perfis dos graduandos com o intuito de facilitar a compreensão e interpretação dos principais detalhes e relações das hipóteses elencadas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Posteriormente a análise e tabulação dos dados serão apresentadas nesse capítulo, os resultados referentes ao perfil dos alunos, em seguida os resultados das questões referentes às perguntas exploratórias e por fim os resultados das questões classificatórias em que os respondentes avaliaram o curso, os docentes, os discentes e a si mesmos.

4.1 PERFIL DOS ALUNOS

Para a realização da pesquisa foram aplicados 59 questionários de um número total de alunos do curso de 150 graduandos do curso do período noturno de Administração representando assim uma amostra de 40%, sendo que 64% dos respondentes eram do sexo feminino e 36% do sexo masculino. Quanto à questão trabalham atualmente, 86% dos respondentes do sexo masculino respondeu afirmativo e 84% dos respondentes do sexo feminino também. Em relação ao questionamento sobre renda familiar 17 respondentes afirmaram renda maior do que cinco salários mínimos e 17 respondentes com renda inferior, o restante da amostra não opinou.

Na amostra de 200 alunos do artigo de Luciano Gonzaga Vanderley o percentual de alunos do sexo feminino é de 53% praticamente metade, o que pode ter influenciado uma vez que a pesquisa base foi aplicada em turno matutino também.

4.2 PERGUNTAS EXPLORATÓRIAS AOS RESPONDENTES

Através das análises dos resultados podemos observar que os perfis das respostas dos alunos de administração independente da região do país possuem características semelhantes. Conforme revela as três respostas mais citadas em sequência destaca-se com 63% dos alunos que optaram por “Desenvolvimento e/ou realização profissional” seguido de “Crescimento pessoal” e logo após “Capacitação para concorrer no mercado profissional”. Como indicado no (QUADRO 1).

QUADRO 1: QUAIS SÃO OS MOTIVOS PARA VOCÊ ESTAR FAZENDO UM CURSO SUPERIOR?

| <i>Quais são os motivos para você estar fazendo um curso superior?</i> | Freq. Alunos |
|--|--------------|
| Desenvolvimento e/ou realização profissional; | 63% |
| Crescimento pessoal; | 44% |
| Capacitação para concorrer no mercado profissional; | 42% |
| Possibilidade de obter ganhos financeiros; | 32% |
| Desenvolvimento e/ou realização intelectual; | 14% |
| Possuir diploma por exigência do mercado de trabalho; | 8% |
| Influência familiar; | 5% |
| Outros; | 5% |
| Exigência da sociedade; | 2% |
| Status. | 0% |

FONTE: Autora (2019)

Esses resultados vêm ao encontro com a análise do artigo base o que demonstra a influencia da ampla concorrência e de exigências de capacitação para ingressar no mercado de trabalho e que é percebida pelos graduandos de maneira que estimula a procura pela qualificação.

O que nos chama atenção é que nessa questão apesar das respostas terem semelhanças entre si, todas as respostas tiveram indicações permitindo assim uma criticidade maior no momento do preenchimento do questionário.

A busca pela qualificação profissional na área da administração tem aumentado significativamente com o passar dos anos devido a ampla visão profissional e pessoal que proporciona. O Desenvolvimento e crescimento profissional vem com 53% de indicação sendo a opção da maioria dos respondentes o que se assemelha com os motivos elencados na questão da busca do ingresso no curso superior dos alunos. Adquirir visão empreendedora vem na sequência o que diferencia da maioria das respostas do artigo origem, o que pode ter influenciado seria a quantidade de graduandos focados em abrir seu próprio negócio ou até mesmo dar continuidade ao negócio familiar, conforme (QUADRO 2).

QUADRO 2: QUAIS SÃO OS MOTIVOS PARA VOCÊ ESTAR FAZENDO O CURSO DE ADMINISTRAÇÃO?

| <i>Quais são os motivos para você estar fazendo o curso de administração?</i> | Freq. Alunos |
|---|--------------|
| Desenvolvimento e crescimento profissional; | 53% |
| Adquirir visão empreendedora; | 39% |
| Gosta ou se identifica com a área; | 22% |
| Ter conhecimento sobre diversas áreas; | 19% |
| Há bom mercado de trabalho para administração; | 19% |
| Administrar melhor sua própria empresa; | 15% |
| Interesse em áreas específicas da administração; | 8% |
| Outros. | 5% |
| Influência não gosta de outras áreas / indecisão familiar; | 2% |

FONTE: Autora (2019)

A ênfase nessa questão nos revela que adquirir visão empreendedora e administrar melhor sua própria empresa aparecem com frequência alta entre as respostas o que pode estar correlacionado com a região sudoeste onde percebe-se grande número de empresas familiares.

No que diz respeito aos aspectos favoráveis do curso percebe-se após comparação com o artigo do primeiro autor que se assemelha principalmente pela percepção dos alunos em relação à escolha do curso no sentido de ser um seguimento que engloba várias áreas do mercado de trabalho com ampla visão de conhecimento em geral, conforme representado no (QUADRO 3).

QUADRO 3: QUAIS SÃO OS PRINCIPAIS ASPECTOS FAVORÁVEIS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO?

| <i>Quais são os principais aspectos favoráveis do curso de administração?</i> | Freq. Alunos |
|---|--------------|
| Dá uma visão de outras áreas do conhecimento; | 54% |
| Amplas opções de emprego; | 32% |
| Dá uma visão geral da administração; | 31% |
| Prepara para trabalhar nas empresas; | 22% |
| Dá uma visão crítica da realidade; | 17% |
| Está em constante atualização; | 17% |
| É bem estruturado / bom programa curricular; | 10% |
| Professores comprometidos / motivados; | 5% |
| Bom nível dos professores; | 5% |
| Conhecer outros alunos criativos e capazes; | 5% |
| Outros. | 5% |
| Metodologia de ensino adequada; | 3% |

FONTE: Autora (2019)

Onde infere as questões aspectos favoráveis às respostas “Dá uma visão de outras áreas do conhecimento”, “Amplas opções de emprego” e “Dá uma visão geral da administração” foram às opções escolhidas por grande parte dos pesquisados.

Analisando com uma profundidade maior a opção de amplas opções de emprego juntamente com a escolha de preparar para trabalhar nas empresas também nos traz a afirmativa do curso de administração ter uma grade abrangente e compreendida pelos egressos durante o processo de escolha de um curso superior.

De acordo com a questão relacionada aos aspectos desfavoráveis do curso, as respostas mais enfatizadas pela maioria dos respondentes foram “Excesso de teoria / pouca prática” com 58% dos alunos; “Despreparo de alguns professores” com 25% dos alunos e “Falta de maior intercâmbio universidade / empresa” destacado por 19% dos respondentes, representado pelo (QUADRO 4).

QUADRO 04: QUAIS SÃO OS PRINCIPAIS ASPECTOS DESFAVORÁVEIS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO?

| <i>Quais são os principais aspectos desfavoráveis do curso de administração?</i> | Freq. Alunos |
|--|--------------|
| Excesso de teoria / pouca prática; | 58% |
| Despreparo de alguns professores; | 25% |
| Falta de maior intercâmbio universidade / empresa; | 19% |
| Falta de compromisso / motivação dos alunos; | 14% |
| Outros | 7% |
| Disciplinas semelhantes entre si; | 5% |
| Disciplinas fora da realidade do Mercado; | 5% |
| Amplo demais / não permite aprofundar conteúdo; | 5% |
| Não respondeu / não há aspectos desfavoráveis; | 5% |
| Falta de compromisso / motivação dos professores; | 5% |
| Metodologia de ensino ultrapassada; | 3% |
| Falta de atualização do currículo do curso; | 2% |
| Restrições dos professores ao pensamento dos alunos; | 2% |
| Infraestrutura inadequada; | 0% |
| Os professores doutores não lecionam; | 0% |

FONTE: Autora (2019)

É importante salientar nessa questão que assim como no artigo de origem do estudo, as respostas sobre essa percepção apresentam-se como um desafio para os gestores das IES e coordenadores de curso já que é nítido o descontentamento em relação ao corpo docente e seus processos de transmitir o conteúdo.

Nota-se que a atualização do curso, metodologia e infraestrutura tiveram pontuação irrelevante o que enfatiza uma satisfação nesses quesitos.

4.2.1 SUGESTÃO DE TRÊS IDEIAS PARA MELHORAR O CURSO

Como solicitada nessa questão aberta, os respondentes poderiam contribuir com até três ideias para a melhoria do curso. O percentual total de alunos que contribuíram nessa questão foi de 56%, ou seja, 33 alunos opinaram com no mínimo uma ideia. O percentual de alunos que responderam apresentando ao menos uma ideia no artigo base foi mais expressivo representando 72% da amostra total.

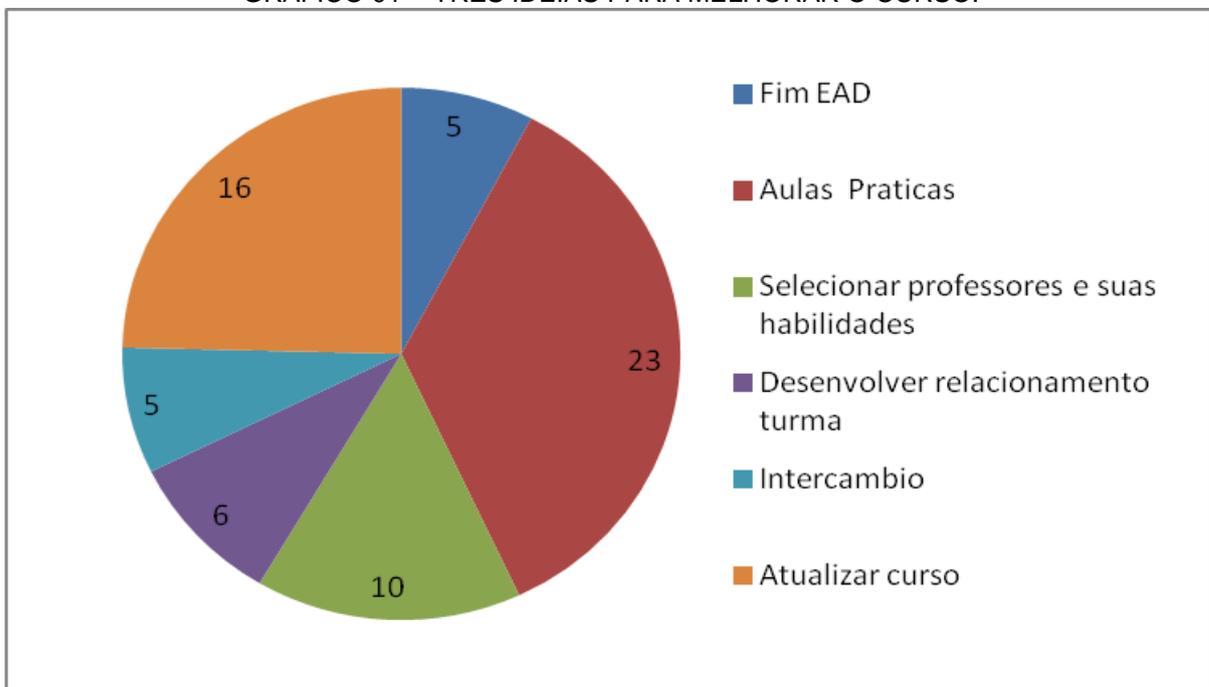
Dentre as contribuições se destaca com maior número de citações, “Mais aulas práticas” sugeridas por 23 alunos, “Atualizar o curso” enfatizado por 16 respondentes, “Selecionar professores e suas habilidades” citado por 10 alunos,

“Desenvolver o relacionamento da turma” recomendado por 6 alunos e por último “ Fim de EAD” e “ Intercâmbio “ proposto por 05 alunos cada.

Nota-se que de acordo com os resultados obtidos nessa questão aberta o enfoque principal dentre os respondentes se deve quanto à quantidade de aulas práticas, que em concordância com o artigo original a grande maioria dos respondentes considera insuficiente visto que também se evidenciou como principal aspecto desfavorável do curso.

Apresenta-se uma visualização mais detalhada da quantidade de citações dos pesquisados conforme ilustrado no (GRAFICO 1).

GRÁFICO 01 - TRÊS IDEIAS PARA MELHORAR O CURSO.



FONTE : Autora (2019)

4.3 PERGUNTAS CLASSIFICATIVAS

Como resultado da terceira parte do questionário onde as questões eram classificações dos respondentes sobre o curso, os professores, os alunos, bem como a si mesmos, era necessário à escolha dentre uma escala de conceitos apresentada no início da questão com as opções de: Ótimo (para notas maiores que 9 até 10); Bom (para notas maiores que 8 até 9); Regular (para notas maiores que 7 até 8); Ruim (para notas maiores que 6 até 7) e Péssimo (para notas inferiores a 6).

Na perspectiva dos respondentes dessas questões percebe-se que em relação à nota de classificação do curso a média é 8,6 e em relação aos professores 8,4 o que demonstra uma satisfação de modo geral nesses quesitos vindo ao encontro com os resultados da pesquisa do artigo original classificando como bom a ótimo

Em contrapartida a média da classificação em relação aos alunos do curso ficou em 7,5 e a si próprio 8,0. Isso mostra uma diferença discreta em relação às opções curso e professores, porém assim como nos resultados obtidos no artigo original mostra criticidade maior na avaliação entre os outros discentes do que em relação a si mesmos.

Em consoante com a análise dos resultados obtidos nessa pesquisa, salienta-se que em todas as organizações, assim como em instituições de ensino superior os clientes possuem opiniões distintas quanto às expectativas de qualidade de produtos e serviços, portanto é imprescindível que se identifique os fatores determinantes e exerça uma criteriosa análise para que se iniciem procedimentos de aperfeiçoamentos.

A análise dos dados coletados no presente trabalho constatou que de forma geral os alunos do curso de Administração da IES percebem um bom nível em relação ao curso e ao quadro de professores congruente com os resultados da pesquisa do artigo base.

Pode-se evidenciar também a criticidade dos discentes em relação a si próprios e aos colegas, visto que essa inserção dos alunos em questões tangíveis de qualificação fornece aos superiores das instituições oportunidades de conciliar uma visão mais analítica e humana à formação técnica de forma a agregar ascensão cultural e econômica de ambos.

Nos aspectos que justificam a escolha do curso e da realização de um ensino superior mais da metade dos alunos destacam como primordial o desenvolvimento e realização profissional, crescimento pessoal e visão empreendedora, demonstrando assim que existe uma tendência aos egressos à busca por autonomia, além de agregar novos conhecimentos promovendo uma superação do seu âmbito pessoal e desempenho profissional.

Importante ressaltar que houve um pouco de contradição entre os aspectos desfavoráveis do curso e a nota do nível sobre os docentes, uma vez que a maioria

classificou o quadro de professores como bom também afirmou que o despreparo de alguns professores é motivo de descontentamento.

Embora existam mecanismos de avaliação institucional, deve-se levar em consideração que mesmo com outros meios de análise não podem ser dispensados o diálogo entre discentes, docentes e gestores do curso e da instituição em sua totalidade como forma de enriquecimento da cultura organizacional.

A pesquisa contemplou também a contribuição através de ideias e sugestões dos alunos para o melhoramento do curso, o que pode ser evidenciado quanto às várias sugestões de aumento ou inserção de aulas práticas que assim como os resultados do estudo do artigo base também liderou na maior parte das pontuações, onde ainda teve sugestões de intercâmbios entre instituição de ensino com empresas e recomendaram o aumento de palestras com administradores.

Conforme demonstram os resultados da pesquisa, a atualização do curso e a seleção dos professores e suas habilidades também devem receber um enfoque importante no esforço dos gestores do curso no sentido de desvendar quais os parâmetros estão relacionados com essas contribuições.

Destaca-se ainda como sugestão dos alunos a proposta de desenvolver o relacionamento entre colegas do curso, o que coincide com a avaliação criteriosa na questão onde solicita que os graduandos avaliem seus colegas e a média resultou como regular.

Nesse contexto, o desafio mostra-se muito maior para a coordenação em não somente acrescentar aula extraclasse, mas sim em avaliar se as aulas deveriam incorporar um conteúdo mais dinâmico e inovações com projetos integradores.

5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve como objetivo identificar a percepção do aluno do curso de administração de uma IES privada do município de Pato Branco em relação ao curso, aos docentes, aos discentes e a si próprio, além de obter sugestões para melhorias do curso, o trabalho também pôde traçar o perfil dos discentes do curso no turno noturno da instituição.

Percebe-se que no curso de Administração da IES em que a pesquisa foi aplicada possui apenas período noturno, onde foi constatada uma maioria de discentes do sexo feminino e na amostra total possuem empregos fixos durante o dia. Diante disso, sugere-se a coleta de dados em outras instituições de ensino superior com análises de comparações entre os diferentes turnos de aula.

Constatou-se com a pesquisa que o a maioria dos discentes do curso do turno noturno da instituição em termo de amostra geral a maioria possui emprego fixo diurno, além disso, a renda fixa mensal da metade dos alunos é inferior a cinco salários mínimos atuais.

Por meio desse estudo, evidenciou-se que os principais motivos para os alunos estarem realizando um curso superior e ter optado por administração é a busca pelo desenvolvimento, crescimento e realização profissional além de obter visão empreendedora.

Também parece plausível chamar a atenção quanto aos aspectos elencados pelos discentes como desfavoráveis do curso, entre eles está o excesso de teoria durante as aulas e o despreparo de alguns professores do curso.

A partir desse estudo pode-se observar que em relação aos aspectos favoráveis do curso foram apontados que além de proporcionar uma visão geral da administração e de outras áreas do conhecimento ainda conta com amplas opções de emprego.

Como resultado da avaliação do critério nota para o curso professores e a si próprios notou-se que a classificação geral foi estabelecida como boa e em relação à avaliação dos demais discentes da classe apresentou-se como regular o que se sugere é uma ampliação desse estudo com mais variáveis direcionadas para esse tópico.

Um ponto importante revelado pela pesquisa está relacionado com as sugestões fornecidas pelos graduandos para beneficiamento do curso onde

propuseram uma ampliação na quantidade de aulas práticas, o que vem concomitante com os principais aspectos desfavoráveis que evidencia a falta dessas atividades na grade do curso. Esse contexto aponta para o desafio de propostas pedagógicas que visam integrar educação com a necessidade de elaborar propostas mais dinâmicas que inferem diretamente na atualização dos conteúdos e práticas de forma contínua e que intervenha aos novos desafios e exigências na área do curso de administração.

O presente trabalho se propôs a contribuir enfatizando considerações importantes em relação aos fatores e variáveis de qualidade permitindo à IES planejar e ou programar melhorias com intuito de oferecer a seus alunos serviços com padrão diferenciado de qualidade.

Conclui-se que a principal contribuição do trabalho em termos gerenciais, são que os resultados obtidos por meio da pesquisa podem ser benéficos aos gestores e coordenação da IES citada, no sentido de nortear uma elaboração de iniciativas relacionadas ao gerenciamento da qualidade dos serviços prestados.

Deste modo, compreende-se que os objetivos propostos do presente estudo foram atingidos de modo a agregar à gestão do curso da instituição com evidências para análises mais abrangentes de possíveis implementações que colaborem com o aumento da satisfação dos discentes do curso.

Como desdobramento desse trabalho, apresentam-se contribuições relevantes aos quesitos que compõem a qualidade dos serviços que impactam o nível de satisfação geral dos alunos no contexto analisado.

Tal qual toda pesquisa científica, o presente estudo possui limitações e sugestões que representam aspectos para a sequencia de futuras pesquisas sobre a temática apresentada. A primeira limitação a ser apontada é o fato de a instituição ser privada onde a maioria dos alunos não é contemplada com bolsas de estudos, portanto, precisam custear seus cursos de graduação. Uma sugestão seria a aplicação da pesquisa em IES públicas e com um conjunto maior de variáveis.

Assim, embora a pesquisa tenha englobado uma amostra restrita de discentes, os resultados são válidos, mas apontam para a necessidade da ampliação dessa investigação em outros cursos de administração, bem como pesquisar outros envolvidos atuantes no processo das instituições de ensino superior tais como professores, colaboradores e gestores.

De maneira geral no presente estudo sugere como ponto de partida que outras pesquisas sejam desenvolvidas e investiguem com ampla profundidade o tema, uma vez que a identificação de variáveis bem avaliadas favorece a compreensão dos aspectos em busca de aperfeiçoamento de condutas, estruturas e processos da instituição.

Cabe considerar ainda que há possibilidade de se ampliar a discussão e de se replicar pesquisas similares em outros contextos, produzindo melhorias na qualidade dos cursos de graduação em Administração no Brasil, elevando o nível de satisfação dos graduandos e estimulando a retenção deles nas instituições de ensino superior.

Finalmente a pesquisa indica um grande desafio para os gestores as IESs em avaliar criteriosamente cada variável e projetar estratégias e ações para potencializarão da satisfação geral de seus alunos.

REFERÊNCIAS

BARROS M. J. F. D.; PASSOS E. S. Remando a favor da maré: racionalidade instrumental no curso de administração de empresas. São Paulo, 2000. Universidade Salvador. Artigo disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaoes/article/viewFile/10525/7530>>. Acesso dia 10 de fevereiro 2019.

BORBA G.; SILVEIRA T.; FAGGION G. **Praticando o que ensinamos: inovação na oferta do curso de graduação em administração – gestão para inovação e liderança da unisinos**. Paraná, 2005. Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Artigo disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=319332709016>>. Acesso dia 07 de março 2019.

BUSS R. N.; REINERT J. N. **O humanismo na formação do administrador: caso USFC**. Santa Catarina, 2008. Universidade Federal de Santa Catarina. Artigo disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-40772009000100011>>. Acesso dia 15 de fevereiro 2019.

COELHO, M. A. **Métodos e técnicas de pesquisa que é uma cidade**. Artigo disponível em: <<https://docplayer.com.br/6766930-Metodos-e-tecnicas-de-pesquisa-alessandra-martins-coelho.html>>. Acesso dia 25 de fevereiro 2019.

DEMAJOROVIC J.; SILVA H. C. O. D. **Formação interdisciplinar e sustentabilidade em cursos de administração: desafios e perspectivas**. São Paulo, 2012. Universidade de São Paulo (USP). Artigo disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1678-69712012000200003>>. Acesso dia 12 de fevereiro 2019.

DIÁRIO DO SUDOESTE. **Mater Dei terá cursos semipresenciais de Educação Física e Serviço Social**. Artigo disponível em: <<https://www.diariodosudoeste.com.br/noticia/mater-dei-tera-cursos-semipresenciais-de-educacao-fisica-e-servico-social>>. Acesso dia 04 de março 2019.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de Pesquisa**: organizadoras. Rio Grande do Sul: Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, 2009.

LOURENÇO C. D. D. S.; KINOP M. F. T. **Administração e Percepção da Qualidade de Serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL**. São Paulo, 2011. Revista Brasileira de gestão de negócios. Artigo disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbgn/v13n39/1983-0807-rbgn-13-39-219.pdf>>. Acesso dia 20 de fevereiro 2019.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**: Planejamento e execução de pesquisas, Amostragem e técnicas de pesquisas, Elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: ATLAS, 1982.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa: Planejamento e execução de pesquisas, Amostragem e técnicas de pesquisas, Elaboração, análise e interpretação de dados.** 4. ed. São Paulo: ATLAS, 1999.

MOREIRA F. M.; QUEIROS T. M.; MACINE. N.; CAMPEAO G. H. **Os alunos de administração estão em sintonia com o mercado de trabalho?**. São Paulo, 2012. Universidade Estadual Paulista. Artigo disponível em: <http://revistafocoadm.org/index.php/foco/article/view/421>>. Acesso dia 10 de fevereiro 2019.

MILAN G.; LARENTIS F.; CORSO A.; EBERLE L.; LAZZARI F.; TONI D. D. **Atributos de qualidade dos serviços prestados por uma ies e os fatores que impactam na satisfação dos alunos do curso de graduação em administração.** Santa Catarina, 2014. Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL. Artigo disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=319332709016>>. Acesso dia 07 de março 2019.

NUNES, L. A. R. 1956. **Manual da Monografia: como se faz uma monografia, uma dissertação, uma tese.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

OLIVEIRA, C. D. S. **Metodologia Científica, Planejamento e Técnicas de Pesquisa desafio do conhecimento: Uma visão holística do conhecimento humano.** São Paulo: LTr, 2000.

OLIVEIRA, S. L. **Tratando de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses.** 2. ed. São Paulo: PIONEIRA, 1999.

OLIVEIRA S. R. D.; PICININI V. C. **Uma análise sobre a inserção profissional de estudantes de administração no Brasil.** São Paulo, 2012. Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Artigo disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ram/v13n2/03.pdf>>. Acesso dia 12 de fevereiro 2019

SANTOS A. M. D.; ESPANHOL F. J.; FIALHO F. A. P.; ROCHA R. A. D. **Didática da Gestão do Conhecimento em Cursos de Graduação em Administração.** Santa Catarina, 2009. Revista de Ciências da Administração. Artigo disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273520578001>>. Acesso dia 05 de março 2019.

SILVA A. J. H. D. **Perfil profissional e práticas de docência nos cursos de administração: por onde andam as novas tecnologias do ensino superior?**. São Paulo, 2008. Universidade Federal do Paraná (UFPR). Artigo disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1678-69712008000500008>>. Acesso dia 12 de fevereiro 2019.

SITE POS GRADUANDO. **As diferenças entre pesquisa descritiva, exploratória e explicativa.** Artigo disponível em: <https://posgraduando.com/diferencas-pesquisa-descritiva-exploratoria-explicativa/>>. Acesso dia 01 de março 2019.

VANDERLEY L. G. A percepção do aluno de administração em relação a si próprio, aos discentes, aos docentes e ao seu curso. São Paulo, 2011. VIII Convibra Administração – Congresso Virtual Brasileiro de Administração. Artigo disponível em: <<http://www.convibra.com.br/publicacoes.asp?ev=16&eva=23&lang=pt&te=31&anais=1>>. Acesso dia 20 de fevereiro 2019.

KOPELKE A. L.; BOEIRA S. L. **Reflexividade e Críticidade no Ensino de Graduação em Administração**. Rio de Janeiro, 2016. Revista Pensamento Contemporâneo em Administração. Artigo disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441745203011>. Acesso dia 01 de março 2019.

APÊNDICE A

Perguntas exploratórias aos respondentes, marcarem até três respostas por pergunta.

1. *Quais são os motivos para você estar fazendo um curso superior?*

- a. () Desenvolvimento e/ou realização profissional;
- b. () Crescimento pessoal;
- c. () Capacitação para concorrer no mercado profissional;
- d. () Desenvolvimento e/ou realização intelectual;
- e. () Possibilidade de obter ganhos financeiros;
- f. () Possuir diploma por exigência do mercado de trabalho;
- g. () Influência familiar;
- h. () Status;
- i. () Exigência da sociedade;
- j. () Outros.

2. *Quais são os motivos para você estar fazendo o curso de administração?*

- a. () Desenvolvimento e crescimento profissional e crescimento profissional;
- b. () Adquirir visão empreendedora;
- c. () Ter conhecimento sobre diversas áreas;
- d. () Gosta ou se identifica com a área;
- e. () Administrar melhor sua própria empresa;
- f. () Interesse em áreas específicas da administração;
- g. () Há bom mercado de trabalho para administração;
- h. () Influência não gosta de outras áreas / indecisão familiar;
- i. () Outros.

3. *Quais são os principais aspectos favoráveis do curso de administração?*

- a. () Dá uma visão de outras áreas do conhecimento;
- b. () Dá uma visão crítica da realidade;
- c. () Amplas opções de emprego;
- d. () Prepara para trabalhar nas empresas;
- e. () Dá uma visão geral da administração;
- f. () Está em constante atualização;
- g. () É bem estruturado / bom programa curricular;
- h. () Professores comprometidos / motivados;
- i. () Bom nível dos professores;
- j. () Metodologia de ensino adequada;
- k. () Conhecer outros alunos criativos e capazes;
- l. () Outros.

4. *Quais são os principais aspectos desfavoráveis do curso de administração?*

- a. () Excesso de teoria / pouca prática;
- b. () Falta de maior intercâmbio universidade / empresa;
- c. () Falta de compromisso / motivação dos alunos;
- d. () Disciplinas semelhantes entre si;
- e. () Despreparo de alguns professores;
- f. () Disciplinas fora da realidade do Mercado;
- g. () Amplo demais / não permite aprofundar conteúdo;
- h. () Falta de atualização do currículo do curso;
- i. () Restrições dos professores ao pensamento dos alunos;
- j. () Infraestrutura inadequada;
- k. () Não respondeu / não há aspectos desfavoráveis;
- l. () Os professores doutores não lecionam;
- m. () Metodologia de ensino ultrapassada;
- n. () Falta de compromisso / motivação dos professores;
- o. () Outros.

Perguntas exploratórias aos respondentes, contribuição de ideias.

1. Contribua com três ideias para melhorar o curso
2. Com que nota você classificaria o curso?
3. Com que nota você classificaria os professores?
4. Com que nota você classificaria os alunos do curso?