

# *Expectativas de ingressantes e grau de satisfação de concluintes de um curso de graduação em administração*

*Yasmin Meurer*

*Zilton Bartolomeu Martins*

---

**RESUMO:** Este estudo objetivou analisar as expectativas de ingressantes e o grau de satisfação de concluintes de um curso de graduação em Administração em relação ao curso escolhido. A metodologia utilizada classifica-se como quantitativa, descritiva e de levantamento, com a adoção de questionários validados e utilizados por Alflen, Mello e Martins (2017) para a coleta de dados. A população constituiu-se de acadêmicos matriculados no curso de graduação em Administração de uma universidade comunitária de Santa Catarina. Os dados coletados foram submetidos à estatística descritiva, com média, desvio-padrão e teste *t* para amostras independentes. Como principais resultados, percebeu-se que, de modo geral, as expectativas dos ingressantes foram maiores do que o grau de satisfação dos concluintes, demonstrando que os discentes ingressam na universidade com altas expectativas e, com a vivência e experiências acadêmicas, este grau se reduz. Além disso, os aspectos das Instituições de Ensino Superior (IES) e serviços de qualidade são os principais fatores que determinam, inicialmente, a escolha discente.

---

**Palavras-chave:** Expectativas. Grau de Satisfação. Administração.

---

**ABSTRACT:** This study aimed to analyze the freshmen's expectations and the seniors' degree of satisfaction of a undergraduate course in Administration regarding the course they chose. The methodology used is classified as quantitative, descriptive and survey, with the use of validated questionnaires used by Alflen, Mello and Martins (2017) for data collection. The population consisted of academics, enrolled in the graduation course in Administration of a community university of Santa Catarina. The sample was composed by 54 respondents: 31 students for the analysis of the expectations and 23 students for the analysis of the degree of satisfaction. The data collected were submitted to descriptive statistics, with average, standard deviation and t-test for independent samples. As main results, it was observed that, in general, the expectations of the freshmen were higher than the degree of satisfaction of the seniors, demonstrating that the students enter the university with high expectations. However, through their academic experiences, the degree of satisfaction decreases. In addition, the aspects of Institutions of Higher Education (HEI) and quality services are the main factors that determine, initially, the student's choice.

---

**Keywords:** Expectations. Degree of Satisfaction. Administration.

---

Recebido em: 29/09/2018

Aprovado em: 29/03/2019

Sistema de Avaliação: Double Blind Review

Editores Científicos: Maria Aparecida de Souza Melo e Marcelo Jose Moreira

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, com a crescente exigência do mercado de trabalho por mão de obra qualificada, houve também o aumento na busca por capacitação em Instituições de Ensino Superior (IES) e, conseqüentemente, a ampliação dos cursos de Graduação, nitidamente visível no Brasil (MAINARDES; DOMINGUES, 2010).

Mainardes e Domingues (2010) afirmam que este ambiente favorável ao surgimento de IES se deu por conta da Lei de Diretrizes e Bases (LDB), em 1996. Vale, Oliveira e Sousa (2016) defendem que o salto ocorreu com a concessão econômica ao mercado internacional na década de 1990, gerando maior competitividade entre as instituições, tanto nacionais como internacionais.

Colossi, Consentino e Queiróz (2001) acreditam que, muitas instituições, percebendo as facilidades propiciadas pelo governo no incentivo ao ensino superior, a crescente demanda e a área economicamente atrativa, abriram suas portas por interesse econômico, havendo a falta de planejamento e, conseqüentemente, uma carência na qualidade oferecida e exigida pelo mercado.

Tanto em IES públicas como em privadas, a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários é de fundamental importância para a sua sobrevivência (VALE; OLIVEIRA; SOUSA, 2016). Diante disso, devem-se considerar as necessidades e expectativas dos discentes ao ingressar no ensino superior por serem fatores que afetam diretamente suas vidas no âmbito da universidade, bem como a satisfação desses acadêmicos (HAAS; ARAÚJO, 2012).

Para Almeida *et al.* (2012), as expectativas são os desejos e aspirações dos discentes, que definem suas atitudes e comportamento na academia. Mainardes e Domingues (2011) constataram que os

principais atributos levados em conta para que os alunos optem por determinada IES são a infraestrutura, a imagem da IES, os cursos oferecidos e a proximidade de casa ou do trabalho.

Para Souza e Reinert (2010), satisfação é vivenciar a realização de uma expectativa. Comparada à sua expectativa, a satisfação se dá pelo atendimento de uma necessidade ou a eliminação da expectativa em questão (VALE; OLIVEIRA; SOUSA, 2016).

Souza e Reinert (2010) acreditam que o resultado de estudos sobre a satisfação dos discentes em cursos superiores, principalmente na área de administração, devido à grande demanda, deveria ser mais considerado já que se trata de uma realidade percebida. Para eles, os fatores que mais influenciam negativamente a satisfação discente são o despreparo, falta de disponibilidade e de comprometimento por parte do corpo docente, além do desapontamento dos discentes com desorganização e falhas no geral.

Diante disso, o presente estudo busca respostas para a seguinte pergunta: **Quais as expectativas de ingressantes e o grau de satisfação de concluintes de um curso de graduação em Administração?** O objetivo geral desta pesquisa é analisar as expectativas de ingressantes e o grau de satisfação de concluintes de um curso de graduação em Administração em relação ao curso escolhido.

O estudo apresentado justifica-se teoricamente pela possibilidade de promover a iniciativa dos envolvidos: discentes e instituição na busca pela qualidade em satisfazer às expectativas dos universitários (LAGIOIA *et al.*, 2007).

Mais especificadamente no curso de Administração, Mainardes, Deschamps e Domingues (2006), a partir do estudo sobre os motivos que levam o aluno a escolher o

curso de Administração, propõem a aplicação da mesma pesquisa em outras universidades, uma vez que afirmam que esse assunto é relevante para as IES no contexto atual.

Igue, Bariani e Milanesi (2008) oferecem como inspiração para pesquisas mais profundas, seu estudo sobre as experiências vividas por acadêmicos e as expectativas ao ingressar e ao concluir, acreditando-se que seja uma forma de integrar os estudantes ao ensino superior, além de possibilitar o planejamento de medidas educacionais.

Tendo realizado estudos sobre a satisfação dos estudantes de Administração em Joinville, Mainardes e Domingues (2010) sugerem a reaplicação da mesma pesquisa em outras regiões e IES, possibilitando o mapeamento dos resultados. Já Alflen, Mello e Martins (2017) analisaram as expectativas dos ingressantes e o grau de satisfação dos concluintes de um curso de graduação em Ciências Contábeis e recomendam que sua pesquisa seja replicada em outros cursos.

Ademais, como justificativa empírica, a imagem da instituição é importante fator para a escolha dos ingressantes, ou seja, promover a satisfação dos seus universitários formandos faz com que a imagem seja propagada de forma positiva perante seu público alvo. Além disso, saber o grau de satisfação de concluintes de um curso, seja ele qual for, possibilita à instituição realizar melhorias pontuais.

Esta pesquisa contém, além desta introdução, o referencial teórico sobre expectativas e grau de satisfação, os procedimentos metodológicos utilizados para a sua realização, a análise dos resultados e, por fim, as considerações finais.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Expectativa discente

A escolha por um curso universitário é um momento muito importante para qualquer indivíduo, pois exige que este saiba quais são os seus objetivos, desejos e ambições (CUNHA; NASCIMENTO; DURSO, 2016). Para muitos jovens, o ingresso no ensino superior corresponde ao primeiro passo para a realização do seu projeto de vida, podendo gerar crises na adaptação deste em relação ao curso como estudo, aprendizado, tempo, dinheiro quanto a fatores pessoais como moradia, relacionamentos familiares e com colegas (MENEGUELLI, 2011).

Devido à influência das relações interpessoais no desejo e no comportamento discente, Sousa (2017) afirma que é fundamental conhecer o perfil dos acadêmicos ingressantes, bem como suas expectativas. Para Meneguelli (2011), é necessário para as IES conhecer as expectativas e frustrações dos alunos para se chegar a uma conclusão sobre o impacto da universidade no desenvolvimento pessoal de cada aluno do ensino universitário.

Segundo Bisinoto *et al.* (2016), a expectativa inicial acadêmica é o principal fator que afeta o nível de envolvimento, esforço e compromisso do aluno no curso, portanto, entendê-las é fundamental no conhecimento das dificuldades encontradas pelos discentes no processo de adaptação ao ensino superior. Para tanto, compreender isso não é fácil, visto que, além do perfil do aluno, devem-se observar as características da instituição e os serviços por ela ofertados, para tornar possível a adequação da realidade da IES a uma demanda educacional mais coerente com suas expectativas (SOUSA, 2017).

Bisinoto *et al.* (2016) definem as expectativas como metas que os estudantes criam e utilizam como justificativa para o ingresso na universidade, uma vez que estes destinam seu empenho e esforço para tais expectativas definidas. Essas expectativas baseiam-se numa autoavaliação em relação ao passado e experiências de vida, e projetam no futuro algo que consideram querer concretizar (CASTRO; ALMEIDA, 2016). Na mesma perspectiva, Tamashiro *et al.* (2018) salientam que as expectativas podem ser definidas como elementos de predição, utilizados pelos consumidores com o intuito de antecipar possíveis resultados obtidos com a aquisição de um serviço.

Meneguelli (2011) enfatiza que as expectativas discentes estão principalmente relacionadas à qualidade oferecida pela IES na formação e nos relacionamentos pessoais. Quanto à escolha da universidade, as expectativas relacionam-se com a qualificação para o mercado de trabalho e a realização pessoal, sendo que Igue, Bariani e Milanesi (2008) ressaltam que os discentes também optam pela IES devido ao seu crescimento pessoal e atividades curriculares e extracurriculares. Sousa (2017) ainda aponta que quanto à conclusão do curso, as expectativas são altas, e isto pode contribuir para o esforço e dedicação pessoal.

Cada instituição possui suas particularidades referentes a normas, burocracia, infraestrutura, qualidade de programas e serviços, portanto, facilmente pode haver o desencontro entre as expectativas dos alunos e o que a instituição realmente oferece e gerar decepções na experiência acadêmica (MENEGUELLI, 2011). Em complemento, Lima *et al.* (2017) destacam que as expectativas dos consumidores são construídas com base em informações do mercado, experiências anteriores e até mesmo propaganda “boca a boca”.

Takahashi (2010) demonstra preocupação quanto à rápida expansão do curso de administração em relação às expectativas discentes. Para ele, se esta modalidade tem se consolidado como mostram as pesquisas, os envolvidos no ensinamento, professores e pesquisadores, precisam entender a estrutura do curso, o que se propõe oferecer e a demanda dos universitários. Para que isto aconteça, na busca por qualidade, o corpo docente deve ser capaz de contribuir com o aluno na construção de um pensamento crítico, criativo e contextualizado (SOUZA-SILVA; DAVEL, 2005).

Ao decidir cursar a graduação em determinada IES, o aluno está investindo em sua carreira. A reputação e qualidade do ensino da instituição de ensino é o diferencial em seu currículo, tornando-a mais atrativa na escolha (FARIA *et al.*, 2006). Nesse contexto, enquanto prestadoras de serviços, as instituições de ensino superior geram um nível de expectativas, que por sua vez pode se converter em (in)satisfação para os discentes (TAMASHIRO *et al.*, 2018).

As IES que proporcionam satisfação aos seus discentes obtêm o respeito da sociedade e futuramente tendem a desfrutar de maior demanda. Já as que geram insatisfação terão efeito contrário. A autoavaliação na satisfação discente propicia mudanças na declaração das expectativas percebidas inicialmente, portanto, apesar da falta de expectativa inicial, a satisfação com a experiência vivida torna-se mais importante do que a primeira impressão estabelecida. Sendo assim, estudar o grau de satisfação dos discentes e os fatores de influência é de suma importância (ALTENBURG; GOMES; HAUSMANN, 2014).

## 2.2 Satisfação discente

A satisfação dos alunos no ensino superior é uma importante ferramenta encontrada pelas IES, por determinado período, na avaliação dos resultados de seus serviços oferecidos. É base para o planejamento e melhoria de sua estrutura e, conseqüentemente, aumenta a eficácia no processo educacional (GOMES; DAGOSTINI; CUNHA, 2013).

Souza e Reinert (2010) afirmam que satisfação ocorre quando se identifica uma necessidade e consegue-se o atendimento ou a eliminação desta. Satisfação é o sentimento de prazer ou desapontamento quando comparado ao desempenho esperado pelo serviço (ANDRADE; IDER, 2009). Tamashiro *et al.* (2018) ainda salientam que a satisfação surge quando há uma comparação entre a expectativa e o desempenho percebido pelo produto ou serviço.

Para Garcia e Derisio (2007), tanto no atendimento das próprias necessidades como das necessidades dos alunos, as IES devem, além do estudo de mercado e do público alvo, periodicamente, reavaliar o desempenho da instituição e da qualidade de seus aspectos tangíveis e intangíveis, que são as instalações físicas, professores, alunos e programas.

Complementando este cenário, Gomes, Dagostini e Cunha (2013) afirmam que uma boa forma de garantir que esses programas sejam de qualidade é a identificação do grau de satisfação discente, e assim, contribuir para que as IES se mantenham no mercado, uma vez que, a formação que o curso oferece é o que determina a qualidade dos profissionais ingressantes no mercado de trabalho.

Para Moreira Júnior *et al.* (2015), além de garantir a satisfação dos alunos, ter

controle e conhecimento sobre os interesses docentes e discentes, as formas de ensino, os currículos e a organização do curso, promove também a satisfação da sociedade. Além disso, as IES precisam oferecer serviços conforme as exigências do mercado, uma vez que a satisfação dos discentes com o curso é um fator determinante para um bom desempenho dos profissionais que estão ingressando no mercado (VALE *et al.*, 2018).

Entende-se a satisfação dos alunos como um processo gerador de informação que auxilia na tomada de decisão (MOREIRA JÚNIOR *et al.*, 2015) e que caminha em paralelo à qualidade do serviço oferecido pela IES, visto que estas necessitam de uma boa imagem e devem ser competitivas no mercado (GOMES; DAGOSTINI; CUNHA, 2013). Desde que publicados os resultados de avaliações externas em relação à qualidade do ensino, isto pode ser visto também como um mecanismo que induz à melhoria, levando à busca de melhor desempenho pelas IES (GARCIA; DERISIO, 2007).

Porém, as satisfações das necessidades básicas do aluno não são suficientes para retê-lo no curso escolhido. São necessários atributos que ofereçam ao serviço prestado pela IES, facilidade e eficiência (ANDRADE; IDER, 2009). Para Souza e Reinert (2010), a percepção do curso por parte do estudante pode determinar a sua satisfação ou insatisfação. Pereira e Gil (2007) determinam alguns fatores que dificultam mensurar a satisfação discente: relatividade das medidas por se tratar de características psicológicas do indivíduo; a diversidade de significados que satisfação possui para cada pesquisador ou organização; dificultar comparações; grau de satisfação varia com o tempo e a satisfação

muda de acordo com diferentes tipos de pessoas.

Garcia e Derisio (2007) consideram importantes duas variáveis do ponto de vista discente para um ensino de qualidade: qualificação e domínio pelos professores do conteúdo ministrado. Para eles, todos os responsáveis pela ‘linha de frente’ do campus são importantes, bem como a localização e instalações do prédio. Todos estes são elementos que favorecem a continuidade e melhoria dos serviços prestados. Os autores complementam ainda que o desempenho do professor durante as aulas, a clareza e prontidão no atendimento ao aluno são fundamentais para obter qualidade no serviço educacional.

Para Chagas (2012), a satisfação dos estudantes é principalmente afetada pelas interações que o discente estabelece em sua vivência acadêmica. Já para Igue, Bariane e Milanesi (2008), um fator determinante para a distinção de uma IES com ensino de qualidade é a responsabilização da Instituição pelo oferecimento de condições adequadas de ensino aos discentes, proporcionando-lhes a satisfação no conforto acadêmico.

A satisfação de um aluno é considerada elemento-chave para a qualidade da educação oferecida (VALE *et al.*, 2018). Na busca pelos melhores resultados, necessita-se de um mecanismo que indique se o caminho seguido encontra-se em paralelo com as expectativas do aluno. Além

de indicar precisamente o grau de acerto das diretrizes tomadas pela IES, os questionários de satisfação possibilitam também determinar a qualidade dos serviços resultantes dessas diretrizes (MOREIRA JÚNIOR *et al.*, 2015).

Os fatores de satisfação de cada aluno variam de acordo com o modo como ele enxerga a si mesmo e ao ambiente. No ensino, esta percepção se baseia na realidade do cotidiano vivido e na visualização das ações próprias e da IES. Ter conhecimento detalhado sobre estas percepções possibilita à IES o entendimento dos fatores que promovem a satisfação discente, tendo como ponto de partida uma forma de pontuar seus fatores de qualidade e os que precisam ser melhorados (SOUZA; REINERT, 2010).

### 2.3 Estudos anteriores sobre o tema

Encontram-se no arcabouço teórico, os trabalhos que objetivaram o tema, discriminados no Quadro 1.

Quadro 1 – Estudos anteriores sobre o tema

Autores	Objetivos	Principais Resultados
Schleich, Polydoro e Santos (2006)	Analisar os parâmetros psicométricos da Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA).	Foram encontradas três dimensões: satisfação com o curso, oportunidade e desenvolvimento e satisfação com a instituição, explicando 47,7% da variância total da escala.
Lagioia <i>et al.</i> (2007)	Examinar as expectativas dos discentes de Ciências Contábeis quando estes ingressaram na universidade, com vistas a verificar se estas expectativas foram mantidas ou modificadas no decorrer do curso e, ainda, o seu grau de satisfação com o referido curso.	Constatou-se que as três principais expectativas, preferencialmente, foram: prestar concurso público, trabalhar em empresas de terceiros e abrir negócio próprio. Sobre o grau de satisfação, verificou-se que os discentes mostram-se satisfeitos.
Igue, Bariani e Milanesi (2008)	Descrever as vivências acadêmicas de universitários, verificando se estas variavam em função do ano frequentado, das expectativas dos alunos do 1º ano quanto às vivências que teriam no curso e das expectativas que os discentes do 5º ano tiveram ao entrar na universidade.	Considerando-se os anos frequentados, as análises estatísticas indicaram diferença significativa na dimensão institucional. Quanto às expectativas iniciais, foi encontrada diferença significativa apenas para os alunos de 5º ano, na dimensão interpessoal e no total das dimensões.
Mainardes e Domingues (2010)	Avaliar a satisfação dos atuais alunos das instituições de ensino superior (IES) de Joinville/SC, com os aspectos referentes à instituição de ensino onde realizaram a graduação em Administração.	Os alunos mostraram-se satisfeitos e ressaltaram que a imagem da IES entre os alunos é o principal fator da formação da satisfação dos estudantes, bem como o ambiente na IES é o mínimo que um aluno espera de sua instituição.
Souza e Reinert (2010)	Analisar a avaliação de um curso de graduação por meio da identificação dos fatores que geram satisfação e insatisfação por parte de seus estudantes e, também, comparar os resultados entre as modalidades de ensino presencial e a distância.	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.
Andrade, Santana e Pagan (2012)	Analisar as relações entre os motivos que influenciaram os graduandos na escolha pelo curso de Química licenciatura, do Campus Prof. Alberto Carvalho e as suas expectativas com relação ao futuro profissional.	A maioria dos discentes escolheu o curso devido à facilidade de acesso, tanto pela baixa concorrência que o curso apresenta, quanto pela localidade da universidade. Também verificaram-se que as expectativas quanto à profissão são negativas devido às dificuldades encontradas no dia a dia pelos profissionais.

Autores	Objetivos	Principais Resultados
Haas e Araújo (2012)	Conhecer o perfil dos alunos de uma determinada instituição privada de ensino superior localizada no município de São Paulo, considerando expectativas, situação econômica e opiniões sobre a vida universitária.	Percebeu-se a inexistência do ‘aluno universitário’, pois cada um deles se configura num universo à parte com suas expectativas, motivo pelo qual ingressou na vida universitária, desempenhando o papel que o coloca no mundo, fatores que afetam diretamente sua vida no âmbito da universidade.
Mancuso e Silva (2012)	Identificar as expectativas dos alunos ingressantes do curso de Nutrição da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (FSP-USP) em relação ao curso, à universidade, aos professores, à área em que pretendem atuar e aos fatores que influenciaram a escolha pelo curso.	Os ingressantes esperam do curso e da universidade uma formação que garanta sua inserção no mercado de trabalho.
Duarte <i>et al.</i> (2015)	Identificar as dimensões relacionadas à expectativa dos discentes frente à qualidade dos serviços prestados pelo Programa de Pós-Graduação <i>latu sensu</i> de uma Instituição de Ensino Superior (IES) particular.	Os discentes possuem altas expectativas ao contratar um serviço de pós-graduação <i>latu sensu</i> , bem como os itens que geraram as maiores (confiabilidade) e as menores expectativas (aspectos tangíveis e empatia).
Ferreira e Luiz (2016)	Criar um índice capaz de mensurar a Reputação Corporativa de uma IES pública	Por meio da Análise Fatorial, chegou-se a 6 fatores: Responsabilidade e Confiança; Reconhecimento; Transparência; Qualidade; Coerência; Credibilidade. A variável que mais explica a Reputação Corporativa foi Responsabilidade e Confiança, com peso de 0,316. Foi elaborado o Índice Reputação Corporativa para IES, que pode ser usado de forma rápida e eficiente, para possibilitar uma fácil interpretação, sendo útil para decisões gerenciais.
Vale, Oliveira e Souza (2016)	Mensurar o grau de satisfação dos discentes em Administração na Universidade Federal Rural do Seminário (UFERSA), em relação aos seguintes atributos: mercado de trabalho, IES, estrutura da IES e curso.	Os estudantes estão mais satisfeitos com os atributos curso e mercado de trabalho, em detrimento dos atributos IES e estrutura da IES.

Autores	Objetivos	Principais Resultados
Alflen, Mello e Martins (2017)	Analisar as expectativas dos ingressantes e o grau de satisfação dos concluintes de um curso de graduação em Ciências Contábeis.	Os ingressantes demonstraram que possuem expectativas ‘altas’ com exceção dos aspectos ‘sua expectativa geral com relação ao curso’ e ‘a qualificação profissional dos professores’, quando a expectativa é ‘muito alta’. Já os concluintes se mostraram indiferentes em relação aos itens ‘a realização de trabalhos voluntários em causas sociais da localidade onde a universidade está inserida’, ‘realização de pesquisas científicas’ e ‘logo após o curso, obter rápida estabilidade financeira’.
Sousa (2017)	Conhecer o perfil dos alunos dos seis cursos de graduação, desde identificações gerais sobre gênero, experiências escolar e profissional, até as expectativas e motivações para a escolha e conclusão do curso.	É alta a expectativa dos alunos quanto a concluir o curso com êxito, cujos principais fatores que os ajudariam a atingir este objetivo foram: o esforço e dedicação pessoal, o conhecimento que os professores possuem das matérias e a habilidade em ensiná-las, e o auxílio moradia. As expectativas e pretensões quanto à escolha e à conclusão do curso estão relacionadas à satisfação pessoal e profissional.
Lima <i>et al.</i> (2017)	Avaliar os fatores que influenciam a satisfação dos alunos do curso de Administração.	Notou-se que, de um modo geral, há uma insatisfação por parte dos alunos quanto aos aspectos relacionados aos serviços prestados pelo curso. É notável que devam ser efetuadas mudanças para modificar ou ajustar questões que contribuem para a insatisfação dos alunos, a fim de atender as expectativas por eles criadas e elevar o desempenho dos serviços prestados.
Tamashiro <i>et al.</i> (2018)	Identificar as dimensões que influenciam a satisfação e a percepção dos consumidores em relação à qualidade de serviços no ensino superior.	Os resultados demonstram uma forte relação entre a satisfação e a qualidade do ensino. Demonstrou-se, também, que a qualidade percebida é proporcional à satisfação dos consumidores, pautada na afirmação de que a qualidade de ensino exerce influência direta e positiva sobre a satisfação dos consumidores.
Vale <i>et al.</i> (2018)	Mensurar o grau de satisfação dos discentes em administração com seus cursos e suas Instituições de Ensino Superior da cidade de Mossoró, RN.	Os dados coletados indicam que os discentes, de forma geral, estão mais satisfeitos com os atributos ligados ao Curso e ao Mercado de Trabalho e menos satisfeitos com a IES e a sua estrutura física. Além disto, por meio do teste t de Student, verificou-se que há uma diferença significativa no nível de satisfação dos discentes das IES públicas em relação ao dos discentes das IES privadas.

Fonte: Elaborado pelos Autores.

Os estudos apresentados buscam compreender quais os fatores que levam a escolha discente pelo curso que ingressaram, bem como suas expectativas e o grau de satisfação em relação ao curso escolhido. A partir disso, fazendo uso de diferentes métodos para esta mensuração, propõe-se a criação de diferentes tipos de escala. Verificou-se, também, alto grau de satisfação dos alunos nas amostras estudadas e, a partir dos resultados, nota-se a preocupação discente em concluir o curso e inserir-se no mercado de trabalho.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo é classificado quanto à abordagem como quantitativo, de acordo com os objetivos como descritivo e segundo os procedimentos como uma pesquisa de levantamento (COOPER; SCHINDLER, 2003; MARTINS; THEÓPHILO, 2009; CRESWELL, 2010). Os questionários utilizados nesta pesquisa (um para as expectativas dos ingressantes e outro para o grau de satisfação dos concluintes) foram os mesmos validados e utilizados por Alflen, Mello e Martins (2017). Tal instrumento possui 25 questões que abordam informações pessoais, aspectos acadêmicos e não acadêmicos referentes às expectativas dos ingressantes e a satisfação dos concluintes em relação ao curso estudado, por meio de uma escala *Likert* de cinco pontos.

A população desta pesquisa foi constituída pelos alunos matriculados no primeiro, segundo, sétimo e oitavo períodos do curso de graduação em Administração de uma universidade comunitária do estado de Santa Catarina. Assim, os alunos dos períodos iniciais foram questionados sobre suas expectativas, enquanto os dos períodos finais sobre o grau de satisfação em relação ao curso. A amostra foi correspondente aos

alunos dentro desta população que responderam corretamente aos questionários aplicados, selecionados por adesão, uma vez que os questionários foram impressos e aplicados em sala de aula. Desta forma, houveram cuidados com a ética da pesquisa, pois ressalta-se que os dados foram analisados em conjunto, ou seja, não houve a identificação de nenhum dos respondentes.

Dessa forma, a população foi constituída por 38 alunos (1º e 2º períodos) e 43 alunos (7º e 8º períodos), totalizando 81 acadêmicos. Desses, participaram 31 discentes para as expectativas e 23 discentes para o grau de satisfação, totalizando 54 respondentes que representaram a amostra, o que correspondeu a 66,67% da população. Ressalta-se que a aplicação dos questionários ocorreu em novembro de 2017, cujo índice de confiabilidade dos dados é de 0,891.

Os dados coletados foram tabulados por meio do *software Microsoft Excel* e transferidos para o *software IBM SPSS Statistics 22* para as análises estatísticas, o que envolveu estatística descritiva, com média, desvio-padrão e teste *t*, para amostras independentes. Em relação ao teste *t*, leva-se em consideração um nível de significância de 0,05 para as hipóteses de nulidade e alternativa. Portanto, quando o grau de significância for maior que 0,05, aceita-se a hipótese de nulidade e parte-se do pressuposto que as médias são iguais estatisticamente. Quando o grau de significância é menor que 0,05, rejeita-se a hipótese de nulidade e afirma-se que as médias são distintas.

### 4 RESULTADOS

Sobre os dados das questões fechadas que abordaram a caracterização da amostra nos dois grupos investigados, obtiveram-se, no grupo que respondeu sobre as expectativas dos ingressantes, que 64,52%

são do gênero feminino e 35,48% do gênero masculino, com média de 22 anos, a idade dos respondentes varia de 17 a 45 anos. 58,06% destes trabalham ou fazem estágio na área do curso que escolheram. Quanto aos respondentes dos questionários sobre o grau de satisfação dos concluintes, estes eram 39,13% do gênero feminino e 60,87% do gênero masculino, com média de 22 anos e a faixa etária variou de 20 a 32 anos. 73,91% destes trabalham ou fazem estágio na área do curso que escolheram.

Para a análise dos resultados obtidos, dividiu-se o questionário em quatro grupos, sendo eles ‘aspectos relacionados à Universidade’, ‘aspectos relacionados ao

curso’, ‘corpo docente’ e ‘estrutura/instalações’. Apresentou-se também o teste *t* para amostras independentes com significância de 0,05.

De acordo com o teste *t* (Tabela 1), nenhuma das médias apresentou diferenças significativas, ou seja, o grau de expectativas e de satisfação não são diferentes estatisticamente. Os resultados discordam dos encontrados na pesquisa de Alflen, Mello e Martins (2017), quando os itens ‘universidade com forte ligação no mercado de trabalho’ e ‘sua expectativa/satisfação geral sobre a universidade’ apresentaram significância.

Tabela 1 – Aspectos relacionados à Universidade

Aspectos relacionados à Universidade	Expectativa		Satisfação		Teste <i>t</i> para amostras independentes
	Média	Desvio - Padrão	Média	Desvio-Padrão	Significância
Ao apoio da Universidade por meio de programas de bolsas e financiamentos.	3,94	1,03	4,39	0,84	0,755
Universidade com forte ligação no mercado de trabalho.	3,84	0,86	3,74	0,92	0,955
A realização de trabalhos voluntários em causas sociais da localidade onde a Universidade está inserida.	3,45	0,99	3,22	0,90	0,282
Sua expectativa geral/satisfação geral sobre a universidade é:	4,10	0,70	4,00	0,80	0,557

Nota: Significância ao nível de 0,05 (2 extremidades)

Fonte: Dados da Pesquisa.

Quanto ao item ‘ao apoio da Universidade por meio de programas de bolsas e financiamentos’, este apresentou uma média de 3,94 para expectativas, ou seja, entre ‘indiferente’ e ‘satisfeito’. O grau de satisfação dos concluintes demonstrou uma média mais alta ( $M = 4,39$ ), com índices entre ‘satisfeito’ e ‘muito satisfeito’, entretanto, essas médias não se diferem estatisticamente. Sousa (2017) indica

‘problemas financeiros’ como um dos principais obstáculos encontrados e que poderiam dificultar na realização do objetivo de concluir a graduação, demonstrando-se assim a importância do auxílio que a Universidade promove aos discentes.

Com resultados entre ‘indiferente’ e ‘satisfeito’ tanto para expectativas ( $M = 3,84$ ) quanto para a satisfação ( $M = 3,74$ ) dos discentes, o segundo item confirma o que Mainardes e Domingues (2011) afirmam

sobre a imagem na IES no mercado, sendo esta, decisiva para a escolha discente que, com tantas opções, procuram a que apresente maior confiança no mercado. Ressalta-se que estas médias são consideradas iguais, segundo o teste *t*.

Dos aspectos relacionados à Universidade, o item ‘realização de trabalhos voluntários em causas sociais da localidade onde a Universidade está inserida’ foi o que apresentou os menores índices, com média de 3,45, para expectativa e 3,22, para satisfação (sem diferenças estatísticas). Resultados bem parecidos com os apresentados por Alflen, Mello e Martins (2017), que obtiveram médias de 3,40 e 3,34. Porém, mesmo satisfatórios os resultados, a IES deve tomar providências para que não haja insatisfações futuras, além de que, o trabalho voluntário promove a formação de cidadãos em busca do bem comum e que contribuem para o exercício da cidadania, agregando valores e enriquecendo os entes envolvidos (ALFLEN; MELLO; MARTINS, 2017).

Os índices entre ‘satisfeito’ e ‘muito satisfeito’ na ‘expectativa/satisfação geral’

foram os mais altos apresentados tanto entre os ingressantes com média de 4,10, quanto entre os concluintes, com média de 4,00, espelhando a boa colocação geral da universidade em questão. Isto vai ao encontro das afirmações de Mainardes e Domingues (2011) de que a qualidade do serviço oferecido por uma IES irá determinar a imagem da mesma no mercado. Esta imagem inclui satisfação de clientes, reputação, nível de compromisso de clientes com o serviço e visibilidade no mercado.

No grupo ‘aspectos relacionados ao curso’, em relação ao teste *t*, nenhum dos itens apresentou diferença no grau de significância, o que é possível afirmar que todas as médias relacionadas à expectativa e ao grau de satisfação são estatisticamente iguais. Os resultados satisfatórios encontrados na Tabela 2 corroboram com os apresentados por Vale, Oliveira e Sousa (2016), onde a média geral do atributo ‘curso’ se classifica como ‘alta’. Em comparação às pesquisas de Alflen, Mello e Martins (2017), os resultados são discordantes.

Tabela 2 – Aspectos relacionados ao curso

Aspectos relacionados ao curso	Expectativa		Satisfação		Teste <i>t</i> para amostras independentes
	Média	Desvio - Padrão	Média	Desvio-Padrão	Significância
Ao grau de exigência do curso.	3,74	0,58	3,96	0,93	0,419
Em conseguir um bom emprego após o curso.	4,00	0,97	3,52	0,95	0,226
As disciplinas do curso estão atualizadas e compatíveis com a realidade social e com a profissão.	3,84	0,73	3,44	1,04	0,069
A realização de pesquisas científicas.	3,29	0,64	3,57	0,84	0,106
Ao acesso às informações acadêmicas do curso por meio de ferramentas on-line.	3,94	1,18	3,44	1,12	0,601
Logo após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira.	3,45	1,09	2,87	0,92	0,176
A ampliação das capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos.	4,16	0,64	4,17	0,58	0,603

Aspectos relacionados ao curso	Expectativa		Satisfação		Teste t para amostras independentes
	Média	Desvio - Padrão	Média	Desvio-Padrão	Significância
A Universidade proporcionar participação em eventos relacionados ao curso.	3,74	0,97	3,74	1,01	0,594
Após a conclusão do curso de graduação, continuar meus estudos por meio de uma pós-graduação.	3,97	1,08	3,70	1,06	0,949
A correlação da teoria com a prática aplicada no mercado de trabalho.	3,19	1,08	3,65	1,03	0,643
Sua expectativa geral/satisfação geral, com relação ao curso é:	4,00	0,77	3,78	0,90	0,340

Nota: Significância ao nível de 0,05 (2 extremidades)

Fonte: Dados da Pesquisa.

No grupo ‘aspectos relacionados ao curso’, o item que se refere ao ‘grau de exigência do curso’ apresenta uma média de 3,74 para expectativa, ou seja, entre ‘indiferente’ e ‘satisfeito’. Resultado também encontrado para o grau de satisfação, que apresentou média de 3,96, sem diferenças estatísticas. Estes resultados corroboram com as pesquisas de Ferreira e Luiz (2016), que apresentam como ‘qualidade do ensino’ um dos fatores influenciadores da escolha e permanência do acadêmico na IES, assim como o impacto deste na imagem que o aluno adquire da instituição.

Com média 4,00, as expectativas em ‘conseguir um bom emprego após o curso’ foram ‘altas’. Já a satisfação ficou entre ‘indiferente’ e ‘alta’ (M = 3,52). Embora tenham obtido classificações distintas, estas médias não se diferem estatisticamente. Mancuso e Silva (2012) verificaram que uma formação que garanta sua inserção no mercado de trabalho é o que os ingressantes esperam do curso e da universidade. Em contrapartida, Andrade, Santana e Pagan (2012) apresentam resultados divergentes, nos quais as expectativas quanto à profissão

são negativas devido às dificuldades encontradas no dia a dia pelos profissionais.

Quanto ao item ‘logo após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira’, apresentou resultados de expectativas entre ‘indiferente’ e ‘alta’ (M = 3,45), reafirmando os resultados apresentados por Sousa (2017) que, em seus questionários, obteve respostas como ‘ganhar muito no mercado com esse curso’, ‘que eu consiga um bom emprego com um bom salário’, ‘entrar no mercado de trabalho com mais opções e estabilidade financeira’. Já a satisfação dos respondentes em relação a este item é um pouco menor, com média de 2,87. Essa queda se justifica devido ao posicionamento mais cauteloso dos concluintes em relação aos ingressantes, devido suas vivências acadêmicas e as experiências obtidas no mercado de trabalho (ALFLEN; MELLO; MARTINS, 2017).

‘A ampliação das capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos’ apresentou os maiores índices tanto em expectativa (M = 4,16), quanto em satisfação (M = 4,17), sendo estas médias consideradas iguais segundo a estatística. Complementando este cenário, Sousa (2017) define como principais fatores auxiliares

na conclusão do curso, os seguintes: o esforço e dedicação pessoal, o conhecimento que os professores possuem das matérias e a habilidade em ensiná-las, e o auxílio moradia.

De modo geral, os resultados são satisfatórios, porém, a expectativa com o curso se apresenta mais positiva em relação ao grau de satisfação, com a média 4,00 e a expectativa ‘alta’ e o grau de satisfação com média de 3,78, entre ‘indiferente’ e ‘satisfeito’, sendo que essas médias são diferentes estatisticamente. Esses resultados foram os mesmos encontrados por Schleich (2006), que demonstraram um nível de satisfação acadêmica maior entre os ingressantes que entre os concluintes, revelando-se diferenças significativas em todas as dimensões, particularmente em ‘satisfação com o curso’ e em ‘oportunidades de desenvolvimento’.

O item ‘correlação da teoria com a prática aplicada no mercado de trabalho’ apresenta os menores índices, possuindo uma média de expectativa e satisfação de 3,19 e 3,65, respectivamente. Diferentemente disto, o estudo de Vale *et al.* (2017), apresentou resultados mais satisfatórios em suas pesquisas, sendo a proporção existente entre

teoria e prática um dos atributos com maiores médias e ainda, destacando-se no atributo ‘curso’.

Os demais itens apresentados no grupo referente aos aspectos relacionados ao curso, no geral, apresentam expectativa e grau de satisfação satisfatórias e médias estatisticamente iguais. É importante destacar os altos níveis de interesse no item ‘após a conclusão do curso de graduação, continuar meus estudos por meio de uma pós-graduação’, tanto por parte dos ingressantes quanto dos concluintes. Entende-se com isto, que a universidade é comprometida na prestação de serviços de qualidade a seus acadêmicos já que, tanto ingressantes quanto concluintes desejam continuar seus estudos por meio de uma pós-graduação na mesma instituição (ALFLEN; MELLO; MARTINS, 2017).

Tratando-se do grupo ‘corpo docente’, na Tabela 3, as médias referentes à expectativa e grau de satisfação também não apresentam diferenças estatísticas. Esses resultados corroboram com os estudos de Ferreira e Luiz (2016) e Alflen, Mello e Martins (2017).

Tabela 3 – Corpo Docente.

Corpo Docente	Expectativa		Satisfação		Teste t para amostras independentes
	Média	Desvio - Padrão	Média	Desvio-Padrão	Significância
Ao relacionamento interpessoal entre professores e alunos.	4,00	0,58	3,87	0,87	0,311
Ao domínio do conteúdo ministrado pelos professores.	4,03	0,71	3,91	0,60	0,204
A qualificação profissional dos professores.	4,23	0,56	4,13	0,55	0,465
A capacidade de transmissão do conteúdo por parte dos professores.	3,90	0,65	3,52	0,79	0,089

Nota: Significância ao nível de 0,05 (2 extremidades)

Fonte: Dados da Pesquisa.

Percebe-se o reconhecimento que há por parte dos discentes sobre os docentes da instituição em estudo, principalmente em relação à ‘qualificação profissional dos professores’, que apresentam médias tanto de expectativa quanto de satisfação entre “alta” e “muito alta” (M = 4,23 e M = 4,13 respectivamente), sendo essas médias consideradas estatisticamente iguais. Os resultados apresentados corroboram com as pesquisas de Ferreira e Luiz (2016), que apresentam percentual de explicação da variância total dos dados positiva em relação à qualidade e/ou qualificação do corpo docente.

As médias de expectativas, sendo 4,03 para o item ‘domínio dos conteúdos ministrados pelos professores’ e 3,90 no item ‘capacidade de transmissão dos conteúdos por parte dos professores’, caem no grau de satisfação para 3,91 e 3,52, respectivamente. Esse fator pode estar associado ao perfil deficiente de professores substitutos, voluntários, ou até de outros departamentos que ministram aulas nos anos iniciais do curso (SOUZA; REINERT, 2010). Entretanto, estatisticamente essas médias não são consideradas diferentes.

Referente aos dados no item ‘relacionamento interpessoal entre professores e alunos’, apresenta média de 4,00 para os ingressantes (‘satisfeito’) e 3,87 para os concluintes (entre ‘indiferente’ e ‘muito satisfeito’). Pode-se ressaltar que o estudante passa a ter uma melhor aceitação como indivíduo de valor a partir das atitudes e comportamentos dos professores e de outros estudantes (SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006).

No geral, o ‘corpo docente’ é o item mais citado nos estudos de cursos presenciais, diurno e noturno, apresentados por Souza e Reinert (2010), tanto como fonte de satisfação, quanto de insatisfação.

Em relação à ‘estrutura/instalações’ da Tabela 4, o item ‘serviços da Universidade adequados às necessidades dos alunos (acervo da biblioteca, secretaria acadêmica, laboratórios, cantina, entre outros)’ foi o único a apresentar diferenças estatísticas entre as médias de expectativas e grau de satisfação, que, conforme a pesquisa de Alflen, Mello e Martins (2017), também apresentou diferença entre as médias.

Tabela 4 – Estrutura/Instalações.

Estrutura / Instalações	Expectativa		Satisfação		Teste t para amostras independentes
	Média	Desvio - Padrão	Média	Desvio-Padrão	Significância
A estrutura física da Universidade.	3,68	0,79	2,96	0,93	0,147
Aos serviços da Universidade adequados às necessidades dos alunos (acervo da biblioteca, secretaria acadêmica, laboratórios, cantina, entre outros).	4,02	0,80	2,91	1,08	0,005
Aos recursos disponíveis para o planejamento e execução das aulas.	3,65	0,80	3,26	0,92	0,146

Nota: Significância ao nível de 0,05 (2 extremidades)

Fonte: Dados da Pesquisa.

Em todos os itens da Tabela 4, a média de expectativas é maior em relação à média de satisfação. No primeiro item, em relação a ‘estrutura física da Universidade’ as médias de expectativa e satisfação são de 3,68 e 2,96, respectivamente e, quanto ao item ‘recursos disponíveis para o planejamento e execução das aulas’, as médias são de 3,65, para expectativa e 3,26, para satisfação, sendo essas médias consideradas estatisticamente iguais. Contudo, no item ‘serviços da Universidade adequados às necessidades dos alunos (acervo da biblioteca, secretaria acadêmica, laboratórios, cantina, entre outros)’ houve uma significativa variância, mudando o cenário de ‘alta’ e ‘muito alta’ (M = 4,02) para ‘insatisfeito’ e ‘indiferente’ (M = 2,91). Nesse contexto, esta variância de médias reforça o resultado obtido por meio do teste *t*, que enfatiza que estas médias são distintas segundo a estatística. Em relação à infraestrutura, as expectativas discentes geralmente são altas, porém, investimentos são necessários para mantê-la em alto nível (ALFLEN; MELLO; MARTINS, 2017).

Os itens ‘estrutura física da universidade’ e ‘recursos disponíveis para o planejamento e execução das aulas’ demonstram médias não tão satisfatórias, sendo o primeiro com expectativa de 3,68 e satisfação de 2,96, entre ‘indiferente’ e ‘satisfeito’, assim como o segundo com médias de expectativa e satisfação de 3,65 e 3,26, respectivamente. Corroborando com isto, os resultados encontrados por Vale, Oliveira e Souza (2016) defendem que IES e a estrutura da IES não satisfazem tanto quanto o curso e mercado de trabalho.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa objetivou analisar as expectativas de ingressantes e o grau de satisfação de concluintes de um curso de

graduação em Administração em relação ao curso escolhido. De modo geral, as expectativas dos ingressantes foram maiores do que o grau de satisfação dos concluintes, demonstrando que os discentes ingressam na Universidade com altas expectativas e, com a vivência e experiências acadêmicas, esse grau vai reduzindo. Esta diferença de média foi demonstrada principalmente no item referente ‘aos serviços da Universidade adequados às necessidades dos alunos (acervo da biblioteca, secretaria acadêmica, laboratórios, cantina, entre outros)’, com médias de 4,02 e 2,91, respectivamente. Para a IES, é importante a identificação dos fatores que levam a essa queda, pois possibilita a melhoria e conseqüentemente, mais satisfação dos acadêmicos.

Os acadêmicos apresentam grandes níveis de expectativa (M = 4,10) e de satisfação (M = 4,00) em relação à Universidade, apresentando médias entre ‘alta’ e ‘muito alta’ e ‘alta’, respectivamente. Em relação ao curso, estes índices diminuem um pouco, tanto nas expectativas quanto no grau de satisfação. As expectativas apresentam média 4,00, sendo definida como ‘alta’, já o grau de satisfação, com média de 3,78, está entre ‘indiferente’ e ‘satisfeito’.

O item que mais chamou a atenção foi quanto ‘a ampliação das capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos’. A média encontrada para as expectativas e o grau de satisfação foi muito parecida, sendo 4,16 e 4,17, respectivamente. Ou seja, percebe-se que os acadêmicos esperam receber da Universidade não só os ensinamentos relacionados ao curso, mas também ensinamentos que possibilitem o seu crescimento pessoal.

As questões relacionadas ao corpo docente apresentaram os resultados mais satisfatórios. Em sua maioria, os índices de expectativa estiveram acima de 4,00, ou seja, entre ‘alta’ e ‘muito alta’, a não ser pelo item

‘capacidade de transmissão do conteúdo por parte dos professores’, que apresentou média de 3,90. Apesar da média de satisfação de 4,13 apresentada no item ‘qualificação profissional dos professores’ continuar alta em relação às expectativas, o restante dos itens, com médias abaixo de 4,00 demonstram que os acadêmicos, ao longo do curso, esperam mais de seus professores.

Outro item que vale ressaltar é o referente ao ‘apoio da Universidade por meio de programas de bolsas e financiamentos’, que apresentou médias de 3,94, para os ingressantes e 4,39, para os concluintes, demonstrando uma maior satisfação dos concluintes e, possivelmente que este o grupo obteve conhecimento e oportunidades sobre as bolsas e financiamentos ao longo do curso antes não divulgadas, sendo possível ocorrer o mesmo com os ingressantes no decorrer do curso, melhorando-se assim, o resultado obtido.

Sendo assim, concluiu-se que a IES apresenta resultados satisfatórios. Seus aspectos e serviços de qualidade são os principais fatores que determinam, inicialmente, a escolha discente. Porém, os discentes ingressantes do curso apresentam-se mais motivados e com maiores expectativas, tanto em relação a constructos específicos ou gerais, porém, ao longo do curso, esses números tendem a diminuir pela insatisfação dos mesmos, apresentando-se então, resultados como os oferecidos pelos concluintes, ou seja, menores em relação aos apresentados pelos ingressantes. A partir dos resultados apresentados, cabem aos gestores e coordenadores do curso refletir quanto à adequação e aperfeiçoamento a serem realizados no curso de acordo com as perspectivas discentes.

Como limitação da pesquisa, pode-se citar a pequena amostragem utilizada, uma vez que foram poucos os discentes

participantes, sendo 31 ingressantes e 23 concluintes. Como indicação para pesquisas futuras, sugere-se a aplicação deste mesmo questionário em outros cursos de graduação e a criação de instrumentos que possibilitem resultados mais aprofundados sobre os fatores que causam a satisfação/insatisfação dos acadêmicos, tendo como vertente o objetivo de tornar possível o aperfeiçoamento por parte da IES e a melhor integração dos estudantes ao ensino superior.

## REFERÊNCIAS

ALFLEN, E. R.; MELLO, A. P.; MARTINS, Z. B. Expectativas dos ingressantes e grau de satisfação dos concluintes de um curso de graduação em Ciências Contábeis. *Revista Mineira de Contabilidade*, v. 18, n. 3, p. 79-89, 2017.

ALMEIDA, L. S.; COSTA, A. R.; ALVES, F.; GONÇALVES, P.; ARAÚJO, A. Expectativas Acadêmicas dos Alunos do Ensino Superior: Construção e Validação de uma Escala de Avaliação. *Psicologia, Educação e Cultura*, v. 1, n. 16, p. 70-85, 2012.

ALTENBURG, J. L.; GOMES, G.; HAUSMANN, R. Avaliação da satisfação dos estudantes de graduação do curso de Engenharia Elétrica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO EM ENGENHARIA, 42, 2014, Juiz de Fora/MG. *Anais...* Juiz de Fora: UFJF, 2014.

ANDRADE, J. A. B.; IDER, C. F. M. O grau de satisfação dos estudantes: Caso UNIMONTES SALI. *Ciências Sociais em Perspectiva*, v. 8, n. 15, p. 21-36, 2009.

ANDRADE, J. G.; SANTANA, A. M.; PAGAN, A. A. Motivos de Escolha do Curso e Expectativas Profissionais de

Graduandos de Química Licenciatura, do Campus Prof. Alberto Carvalho, em Relação à Docência. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL: EDUCAÇÃO E CONTEMPORANEIDADE, 5, 2012, São Cristóvão/Sergipe. *Anais...* São Cristóvão: UFU, 2012.

BISINOTO, C.; RABELO, M. L.; MARINHO-ARAÚJO, C.; FLEITH, D. S. Expectativas acadêmicas dos ingressantes da Universidade de Brasília: Indicadores para uma política de acolhimento. In: SEMINÁRIO SER ESTUDANTE NO ENSINO SUPERIOR: O CASO DOS ESTUDANTES DO 1º ANO, 1, 2016, Braga. *Anais...* Gualtar: Universidade do Minho, 2016.

CASTRO, R. V.; ALMEIDA, L. S. Ser estudante no Ensino Superior: Observatório dos percursos dos estudantes da Uminho. In: SEMINÁRIO SER ESTUDANTE NO ENSINO SUPERIOR: O CASO DOS ESTUDANTES DO 1º ANO, 1, 2016, Braga. *Anais...* Gualtar: Universidade do Minho, 2016.

CHAGAS, L. V. *Satisfação docente e discente no Ensino Superior nos regimes presencial e a distância*. 2012. 190f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Instituto de Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2012.

COLOSSI, N.; CONSENTINO, A.; QUEIRÓZ, E. G. Mudanças no contexto do Ensino Superior no Brasil: uma tendência do ensino colaborativo. *Revista FAE*, v. 4, n. 1, p. 49-58, 2001.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. *Métodos de pesquisa em Administração*. 7 ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

CRESWELL, J. W. *Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto*. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CUNHA, J. V. A.; NASCIMENTO, E. M.; DURSO, S. O. Razões e influências para a evasão universitária: Um estudo com estudantes ingressantes nos cursos de Ciências Contábeis de Instituições Públicas Federais da Região Sudoeste. *Advances in Scientific and Applied Accounting*, v. 9, n. 2, p. 141-161, 2016.

DUARTE, N. O.; OLIVEIRA, F. S.; PIRES, M. A. L.; ANDRADE, F. M.; DE PAULA, P. P. Avaliação das Expectativas Relacionadas aos Serviços de uma Instituição de Ensino Superior Segundo o Modelo Servqual. *Revista Alcance*, v. 22, n. 3, p. 410-424, 2015.

FARIA, A. C.; COME, E.; POLI, J.; FELIPE, Y. X. O grau de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis: busca e sustentação da vantagem competitiva de uma IES privada. *Enfoque: Reflexão Contábil*, v. 25, n. 1, p. 25-36, 2006.

FERREIRA, A. C.; LUIZ, G. V. Índice de Reputação Corporativa: Um estudo em uma Instituição Pública de Ensino Superior. *Revista Reuna*, v. 21, n. 1, p. 5-28, 2016.

GARCIA, M. N.; DERISIO, D. P. Fatores de qualidade percebidos pelos discentes do curso de Administração de IES municipais do grande ABC. *Revista de Administração da UNIMEP*, v. 5, n. 2, p. 1-27, 2007.

GOMES, G.; DAGOSTINI, L.; CUNHA, P. R. Satisfação dos estudantes do curso de Ciências Contábeis: Estudo em uma Faculdade do Paraná. *Revista da Faculdade de Administração e Economia*, v. 4, n. 2, p. 102-123, 2013.

- HAAS, C. M.; ARAÚJO, F. R. Alunos ingressantes e concluintes de curso universitário: Perfis, Expectativas e Satisfação. *Revista Ambiente e Educação*, v. 5, n. 1, p. 110-125, 2012.
- IGUE, É. A.; BARIANI, I. C. D.; MILANESI, P. V. B. Vivência Acadêmica e Expectativas de Universitários Ingressantes e Concluintes. *Psico-USF*, v. 13, n. 2, p. 155-164, 2008.
- LAGIOIA, U. C. T.; SANTIAGO, H. L. F.; GOMES, R. B.; RIBEIRO FILHO, J. F. Uma Investigação Sobre as Expectativas dos Estudantes e o seu Grau de Satisfação em Relação ao Curso de Ciências Contábeis. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, v. 1, n. 8, p. 121-138, 2007.
- LIMA, A. G. G.; ANJOS NETO, M. R.; COSTA, M. F.; COSTA, C. S. R.; SILVA, M. J. B. Expectativa, Desempenho e Satisfação dos Serviços de Ensino Superior na área de Administração. *Journal of Perspectives in Management*, v. 1, n. 1, p. 21-35, 2017.
- MAINARDES, E. W.; DESCHAMPS, M.; DOMINGUES, M. J. C. S. O que atrai alunos para cursos de graduação em Administração? In: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, 6, 2006, Blumenau/SC. *Anais...* Florianópolis: UFSC, 2006.
- MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M. J. Atração de Alunos para a Graduação em Administração: Estudo Multicaso Sobre os Motivos de Escolha de um Curso Superior no Norte Catarinense. *Revista Cesumar Ciências Humanas e Sociais Aplicadas*, v. 16, n. 2, p. 263- 292, 2011.
- MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M. J. C. S. Satisfação de Estudantes em Administração de Joinville/SC. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, v. 4, n. 2, p. 76-94, 2010.
- MANCUSO, A. M. C.; SILVA, M. E. W. Percepção e Expectativas dos alunos ingressantes no curso de Nutrição. *Revista Cultura e Extensão USP*, v. 8, n. 1, p. 79-95, 2012.
- MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. *Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- MENEGUELLI, P. J. M. *Atributos de Atração para Cursos Superiores: Um Estudo com Alunos Ingressantes*. 2011. 134f. Dissertação (Pós-Graduação em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2011.
- MOREIRA JÚNIOR, F. J.; ZANELLA, A.; LOPES, L. F. D.; SEIDEL, E. J. Avaliação da satisfação de alunos por meio do modelo de resposta gradual da teoria da resposta ao Item. *Ensaio: avaliação e políticas públicas em educação*, v. 23, n. 86, p. 129-158, 2015.
- PEREIRA, B. C. S.; GIL, C. Avaliando a satisfação de alunos de escolas de Administração: Uma nova perspectiva de gestão. *Revista de Administração da Unimep*, v. 5, n. 1, p. 1-21, 2007.
- SCHLEICH, A. L. R. *Integração na Educação Superior e Satisfação Acadêmica de Estudantes Ingressantes e Concluintes*. 2006. 172 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2006.

SCHLEICH, A. L. R.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A. A. A. Escala de Satisfação com a experiência acadêmica de estudantes no Ensino Superior. *Revista Avaliação Psicológica*, v. 5, n. 1, p. 11-20, 2006.

SOUSA, L. E. E. M. Um olhar sobre o aluno ingressante no ensino superior de um campus tecnológico: Perfil e expectativas. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada*, v. 11, n. 3, p. 1-22, 2017.

SOUZA, S. A.; REINERT, J. N. Avaliação de um Curso de Ensino Superior através da Satisfação/Insatisfação discente. *Revista da Avaliação da Educação Superior*, v. 15, n. 1, p. 159-176, 2010.

SOUZA-SILVA, J. C.; DAVEL, E. Concepções, Práticas e Desafios na Formação do Professor: Examinando o Caso do Ensino Superior de Administração no Brasil. *Organizações & Sociedade*, v. 12, n. 35, p. 1-23, 2005.

TAKAHASHI, A. R. W. Cursos superiores de tecnologia em gestão: Reflexões e implicações da expansão de uma (nova) modalidade de ensino superior em administração no Brasil. *Revista de Administração Pública*, v. 44, n. 2, p. 385-414, 2010.

TAMASHIRO, H. S.; ALMEIDA, B. M.; LARIOS-GOMEZ, E.; PRATES, G. A. Dimensões que Influenciam a Satisfação e a Percepção dos Consumidores em Relação à Qualidade de Serviços no Ensino Superior. *Revista de Administração da Unimep*, v. 16, n. 2, p. 220-250, 2018.

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

VALE, A. F. N.; SOUSA, J. C.; SILVA, P. M. M.; LACENA JÚNIOR, U. P. Nível de Satisfação dos discentes de Administração com seus cursos e suas IES. *Qualitas Revista Eletrônica*, v. 18, n. 2, p. 125-146, 2017.

VALE, A. F. N.; SOUSA, J. C.; OLIVEIRA, A. M. B.; SILVA, P. M. M. Nível de satisfação dos discentes de Administração com seus cursos e suas IES. *Revista Gestão em Análise*, v. 7, n. 2, p. 27-42, 2018.

## **SOBRE OS AUTORES**

### **Yasmin Meurer**

Graduanda em Ciências Contábeis pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI)  
Contato: yasminmeurer3@gmail.com

### **Zilton Bartolomeu Martins**

Doutorando em Administração pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI),  
Docente do curso de Ciências Contábeis na Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI).  
Contato: ziltonmartins@univali.br