

**XV COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU**

Desafios da Gestão Universitária no Século XXI

Mar del Plata – Argentina

2, 3 e 4 de dezembro de 2015

ISBN: 978-85-68618-01-1

SATISFAÇÃO DOS GRADUANDOS DA UNIJUÍ**IVO NEY KUHN**UNIJUÍ - UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL
ivok@unijui.edu.br**RAQUEL CRISTIANE FEISTEL PINTO**UNIJUÍ - UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL
raquelf@unijui.edu.br**MARCIA BONINI CONTRI**UNIJUÍ - UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL
marciabcontri@yahoo.com.br**SANDRA REGINA ALBARELLO**UNIJUÍ - UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL
sandrad@unijui.edu.br**LOHANA ALVES MROGINSKI**UNIJUÍ - UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL
lohlinda.mroginski@gmail.com**MAIARA DOS SANTOS DA SILVA**UNIJUÍ - UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL
maiarasilva105@hotmail.com**Resumo**

A elaboração de pesquisas de satisfação é fundamental para o desenvolvimento de um ensino qualificado, para reforçar pontos fortes e aprimorar pontos fracos e dificuldades enfrentados pela universidade. Os resultados destas pesquisas podem auxiliar no desenvolvimento de estratégias de melhorias e na construção de uma educação superior efetiva, potencializando a qualidade na formação dos alunos. Este estudo teve como propósito avaliar o grau de satisfação dos alunos da Unijuí quanto ao seu curso, bem como identificar os fatores que influenciaram nas suas escolhas. Foram identificados também os objetivos individuais e a percepção sobre o mercado de trabalho. A pesquisa foi realizada com 254 graduandos de diversos cursos. Foi aplicado questionário com vinte e cinco questões. Para a sua classificação, utilizou-se como base a sistemática apresentada por Gil (2002), qualificando-a, quanto à natureza, como aplicada, e à abordagem, como quanti-qualitativa. Fez uso da pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. Através deste estudo, traçou-se o perfil dos estudantes avaliados, possibilitando a observação e interpretação das questões discutidas, trazendo resultados que vão ao encontro dos objetivos propostos neste trabalho. Cerca de 80% dos entrevistados estão satisfeitos. Indica que a satisfação dos alunos da Unijuí é muito boa.



XV COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU

Desafios da Gestão Universitária no Século XXI

Mar del Plata – Argentina

2, 3 e 4 de dezembro de 2015

Palavras-chave: formação acadêmica; mercado de trabalho; satisfação de alunos.

Introdução

A realização de pesquisas de satisfação no universo acadêmico é um importante instrumento para a formação de um ensino de qualidade, diminuindo o desencontro de ideias e projetos entre alunos e instituição. De acordo com Rolim (2007), as Universidades são responsáveis por fornecerem as condições necessárias ao bom desenvolvimento deste processo e precisam estar prontas para atenderem as demandas cada vez mais exigentes, oferecendo boa qualificação profissional com conteúdos e processos pedagógicos atualizados.

Diante disso, esta pesquisa busca avaliar o grau de satisfação dos alunos da Unijuí em relação ao seu curso e universidade, identificando fatores que influenciaram na escolha dos mesmos e definindo os objetivos com a formação acadêmica. Também tem o propósito de levantar o perfil dos universitários, descobrindo seus comportamentos, como por exemplo, que conceitos lhe satisfazem e quanto tempo costumam ficar nas aulas. Do mesmo modo, tem a finalidade de descobrir como o aluno vê o mercado de trabalho e sente-se em relação à ele, além de perceber quais são os aspectos positivos e negativos da universidade, visando contribuir para a qualificação e o aperfeiçoamento destes pontos.

1. Apresentação da Pesquisa

1.1. Estudo do Tema

O tema abordado é a satisfação dos alunos em relação ao seu curso e à universidade. Pretende demonstrar a importância da satisfação do corpo discente, que está diretamente relacionada à qualidade do serviço prestado. A universidade encontra-se sempre em busca de melhorias, estando assim preparada e qualificada para atender às necessidades e expectativas dos acadêmicos.

A Instituição de Ensino deve preparar seus alunos para o mercado de trabalho e para serem desafiados pela sociedade, identificando o que estão aprendendo para que possam exercer suas atividades e aplicar os conhecimentos obtidos ao longo de sua formação. A qualidade do Ensino baseia-se no que é feito para a busca da aprendizagem, na aplicação de técnicas no decorrer da trajetória acadêmica.

1.2. Caracterização da Organização

A Unijuí é uma instituição comunitária que busca participar do processo de desenvolvimento da região por meio da educação superior, comprometida com a produção, transmissão e disseminação do conhecimento. Apresenta qualidade nos projetos pedagógicos de seus cursos, qualificação do corpo docente e amplo acervo bibliográfico disponível na biblioteca física e virtual. Possui atualmente cerca de 10 mil alunos, nos níveis de graduação e pós-graduação *lato e stricto sensu*. Mantém em seus quadros cerca de 450 docentes e em torno de 600 técnicos administrativos e de apoio. Atualmente mantém 30 cursos de graduação, cerca de 20 cursos *lato sensu*, 5 cursos de mestrado e 3 cursos de doutorado.

1.3. Problema

Tais reflexões sobre a importância da satisfação dos alunos em relação ao seu curso e à Universidade que estudam levaram à formulação do seguinte problema:

Qual o grau de satisfação dos graduandos para com o seu curso e Unijuí, considerando suas expectativas, inseguranças, pontos positivos e negativos da universidade?

1.4. Objetivos

O objetivo principal deste estudo é identificar qual o grau de satisfação dos graduandos em relação ao seu curso e à Unijuí, levando em consideração suas expectativas, inseguranças, pontos positivos e negativos da universidade.

Os objetivos específicos pretendidos foram:

- Demonstrar a importância da elaboração de pesquisas de satisfação para o desenvolvimento de um ensino qualificado;
- Identificar os motivos da escolha de determinado curso e da troca ou desistência do mesmo, bem como caracterizar os objetivos dos acadêmicos com a formação superior;
- Verificar se os estudantes pretendem continuar os estudos após a Graduação e os motivos da escolha da universidade, além dos pontos positivos e negativos da Unijuí;
- Apontar como está o mercado de trabalho de acordo com os acadêmicos pesquisados e qual o seu grau de segurança e preparação em relação ao mesmo;
- Caracterizar o grau de satisfação geral dos acadêmicos com relação aos seus cursos.

1.5. Justificativa

Nas últimas décadas houve uma grande expansão no ensino superior brasileiro, onde a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos acadêmicos são fundamentais na eficácia do processo educacional. Segundo Tontini e Esteves (1996), a satisfação dos discentes é uma resposta afetiva por um determinado período resultante da avaliação dos serviços pedagógicos e do apoio aos estudos oferecidos ao estudante pela universidade.

A relevância desta pesquisa está no levantamento de dados acerca da satisfação dos alunos, podendo, desta forma, melhorar a aprendizagem dos estudantes e auxiliar no desenvolvimento de estratégias que visem reduzir os pontos fracos e dificuldades enfrentados pela universidade.

A pesquisa serve de base para tomar decisões de ordem estratégica para reposicionar a universidade e para atender aos anseios da comunidade acadêmica.

1.6. Sujeitos da Pesquisa, Coleta e Interpretação de Dados

Esta pesquisa foi desenvolvida na disciplina de Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas no 2º semestre de 2014, pertencente ao curso de Administração, integrada ao segundo semestre do currículo na área de formação profissional (práticas organizacionais).

Os sujeitos da pesquisa constituíram-se de uma amostra de 254 graduandos de diversos cursos, que responderam a um formulário composto por vinte questões objetivas e cinco questões de identificação, nas dependências da Unijuí – Câmpus Ijuí, nos turnos da tarde e noite, dos meses de outubro e novembro de 2014, em disciplinas cursadas pelos componentes do grupo. Os questionários eram entregues durante as aulas, onde se aguardava alguns minutos para resolução e entrega dos mesmos.

A análise dos dados coletados na pesquisa é uma etapa crucial no desenvolvimento do trabalho, onde a avaliação dos resultados, através da tabulação das informações no Excel, feita pelas integrantes do grupo, possibilitou a observação e interpretação das questões discutidas, trazendo resultados que vão ao encontro dos objetivos propostos neste trabalho. Estes são apresentados a seguir, demonstrando o tipo de público que foi atingido com a pesquisa e a opinião dos graduandos para cada questão levantada.

2. Referencial Teórico

A construção do referencial teórico aborda a importância da satisfação na aprendizagem para aluno e instituição, bem como os motivos da escolha do curso e seus objetivos com sua formação; além das trocas de cursos e suas causas. Destaca também qual a influência do mercado de trabalho, nos dias de hoje, na escolha da profissão.

2.1. A Importância da Satisfação na Aprendizagem

Para Drucker, quando se fala em aprendizado, este deve ser “atraente e trazer em si uma grande satisfação” (1993, p. 156). Acrescentando, Reinert(2005) diz que um estudante não deve ser considerado simplesmente um cliente, mas um verdadeiro parceiro no processo de aprendizagem, participante ativo, comportando-se como um sócio em relação à escola. A satisfação dos estudantes universitários é fundamental para o êxito das instituições. Este deve ser considerado um dos sujeitos da comunidade acadêmica desta organização chamada universidade. Na Unijuí, é assim que os acadêmicos são considerados.

De acordo com Neves e Ramos (2001), no cenário atual, as instituições de ensino superior devem preocupar-se com a manutenção de elevados níveis de satisfação frente aos seus alunos, para tanto, não podem limitar-se a ser simples fornecedoras de conhecimento, necessitando estar atentas para uma contínua adaptação das suas estruturas às transformações ocorridas no ambiente. Desta forma, ambas as partes são beneficiadas, pois a instituição mantém-se competitiva e preserva sua imagem de excelência, por meio da oferta das melhores condições de formação profissional, enquanto os acadêmicos alcançam a almejada inserção no mercado de trabalho. Demo (1998) destaca que a atividade de ensinar e aprender vai além da mera atividade de repassar saber, o processo de aprendizagem sugere o desafio de aprender a aprender.

2.2. Influências na Escolha do Curso, Desistências e Objetivos

De acordo com Saldanha (2008), “os estudantes estão entrando cada vez mais cedo na universidade, visando obter uma formação acadêmica para poder enfrentar o mercado de trabalho, cada vez mais exigente”. Eles escolhem a carreira a seguir sem muita informação, orientação e conhecimento sobre a profissão, cedendo à vontade da família ou dos amigos, ocasionando muitas vezes decepções que levam a desistências ou transferência de curso.

A remuneração é uma das grandes motivadoras da escolha profissional, fazendo com que muitas pessoas optem por cursos que não lhe causam satisfação profissional, buscando apenas retorno financeiro, deixando de lado as afinidades e talentos que poderiam ser explorados e proporcionar prazer e satisfação no trabalho.

Outro fator fundamental na escolha do curso, segundo Rozenstraten (1992), são os traços altamente valorizados de algumas profissões, como Medicina e Direito, que geram expectativas de altos salários, prestígio social, status e riqueza. Outras, como os Bacharelados e Licenciaturas, são vinculados a salários menores e falta de emprego.

2.3. A Importância do Mercado de Trabalho para o Acadêmico

De acordo com Vanderley e Kottwitz (2011), o mercado de trabalho exerce uma pressão cada vez maior sobre o perfil profissional desejado, no sentido de fomentar novos métodos para a execução do trabalho, seja por meio da operação de novas máquinas ou pelo desenvolvimento de novas habilidades. Caracterizado por grandes mudanças decorrentes da globalização e avanços tecnológicos, é decisivo na escolha da profissão.

Para Oliveira (1999), diversos fatores podem explicar tais mudanças, como o surgimento e desaparecimento de algumas atividades profissionais, que se adaptam às necessidades sociais e econômicas. Outro elemento fundamental é a multiplicidade de funções e saberes que é exigida atualmente, fazendo com que o trabalhador seja flexível e capaz de

exercer diferentes atividades. Para este autor, também é fundamental a constante atualização do profissional, buscando sempre o aperfeiçoamento de seus conhecimentos. Esta ênfase atualmente é denominada de educação continuada.

3. Metodologia

Para a classificação da pesquisa, usou-se como base a sistemática apresentada por Gil (2002), qualificando-a, quanto à natureza, como aplicada, pois visa discutir a satisfação dos alunos com o curso e apresentar os resultados desta pesquisa em busca da solução dos problemas expostos a partir da mesma.

Quanto à abordagem, classifica-se como quanti-qualitativa, pois apresenta características da pesquisa quantitativa, ao expor técnicas estatísticas; e também possui atributos da pesquisa qualitativa, como o referencial teórico, bem como as respostas a perguntas que exigem a emissão de opinião discursiva sobre determinado assunto, além da análise qualitativa dos dados, embasada nos gráficos formulados a partir da pesquisa.

Quanto aos objetivos, é descritiva e exploratória, porque apresenta a descrição de características do público participante da pesquisa e busca identificar os fatores que contribuem para a satisfação dos alunos, escolha e transferência de curso, entre outras questões abordadas.

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa é bibliográfica, pois reforça os seus argumentos através do referencial teórico por meio de materiais já elaborados. Também faz uso do levantamento e da pesquisa de campo, com a aplicação de um formulário com o objetivo de sondar a opinião sobre o tema referido, analisando os resultados e obtendo conclusões. Foram recebidas respostas de 254 acadêmicos de diversos cursos da Unijuí. O instrumento foi aplicado no segundo semestre de 2014, em determinado dia da semana, conforme conveniência dos pesquisadores, zelando para que não houvesse repetição de alunos respondentes.

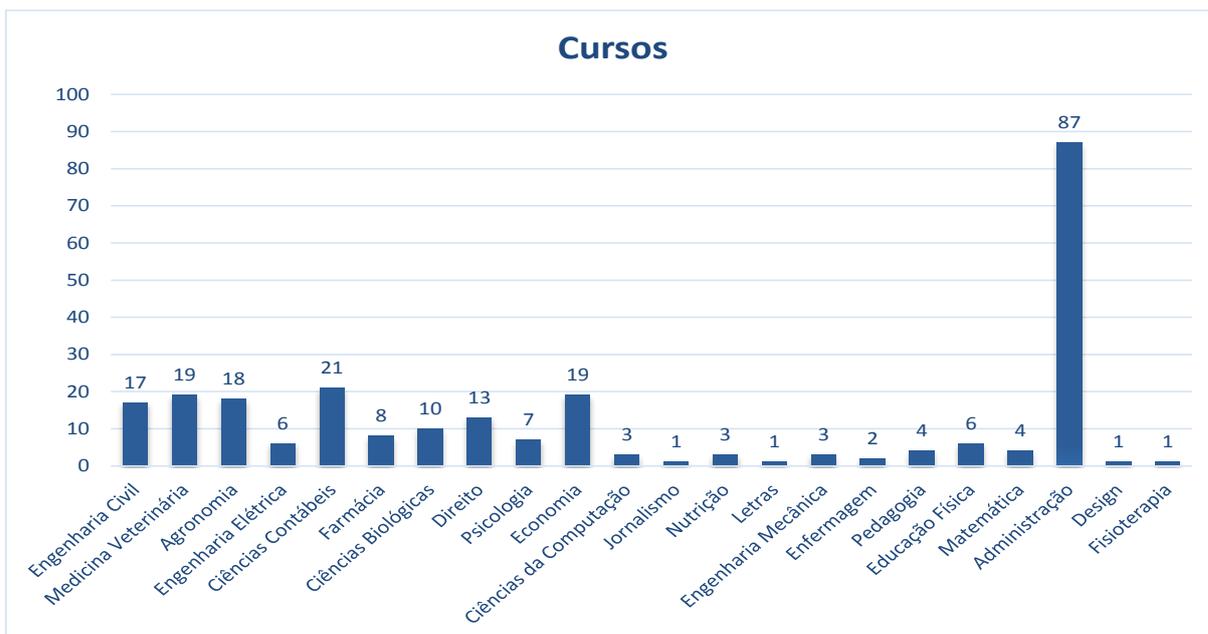
4. Resultados

4.1. Caracterização da Amostra

Dos 254 alunos de diversos cursos que participaram desta pesquisa, o maior número de respondentes foi do curso de Administração, contando com 87 respostas. Este resultado tem a ver com o processo de estímulo da coordenação deste curso em reforçar a necessidade de participação neste tipo de ação, bem como em função dos pesquisadores serem vinculados à esta área. Destaca-se que houve participação da maioria dos cursos da Unijuí, porém em menor quantidade de respondentes por curso. O Gráfico 01, mostra estas informações em nível de detalhe, por curso.

Quanto ao semestre cursado pelos acadêmicos, os respondentes, em maior ou menor número, estão vinculados em todos os semestres dos cursos, do primeiro ao décimo, sendo o maior grupo (74 pessoas) vinculado ao segundo semestre de seu curso. 21 respondentes são do primeiro semestre. No terceiro, quarto e oitavo semestres estão vinculados 27 acadêmicos em cada semestre. No sexto semestre são 33. Os demais estão diluídos em número menor nos outros semestres dos cursos, a saber, quinto semestre com 12 respondentes, sétimo, 13 e nono e décimo semestre possuem 10 alunos respondentes cada semestre.

Gráfico 01 – Cursos que os respondentes frequentam – Segundo semestre de 2014



Fonte: Dados da pesquisa – Segundo semestre de 2014.

A faixa etária dos participantes da pesquisa está distribuída da seguinte forma: A faixa de 16 a 23 anos, conta com 188 alunos, representando 74% dos respondentes. Na faixa de 24 a 30 anos, 57 alunos, representando 22% e acima de 30 anos, apenas 9. O gênero feminino participou em maior número da pesquisa, com 164 pessoas, e o masculino 90. Quanto ao levantamento sobre a situação ocupacional destes, sua maioria, 158 estudantes (62%), exercem atividade empregatícia, enquanto que 96 apenas estudam. Destaca-se que os acadêmicos que apenas estudam estão cursando os primeiros dois semestres dos cursos. Nalguns casos, também os cursos são ofertados nos turnos diurnos, e com carga horária elevada, dificultando a possibilidade de trabalhar durante a realização do curso.

4.2. A Escolha do Curso, Desistências e Objetivos

A formação universitária é um período de confrontação com a realidade ocupacional e de afirmação da escolha feita, gerando muitas dúvidas e questionamentos aos alunos. Diante disso, a maioria dos pesquisados, 142 graduandos, representando em torno de 56%, optaram por seu curso devido às afinidades e talentos individuais próprios e possíveis de serem desenvolvidos no curso. Já para 53 alunos (21%), o que mais pesou no momento da escolha foi a opinião da família e amigos. Para 34 graduandos, a escolha do curso deu-se pela remuneração na sua área de atuação; 7 disseram que optaram pelo curso devido ao status social; 5 devido às oportunidades que podem surgir. O item emprego e mercado de trabalho foi citado por 6 estudantes. 7 acadêmicos citaram outros motivos não mencionados anteriormente e apenas um expressou a vontade de buscar conhecimentos para abrir o próprio negócio.

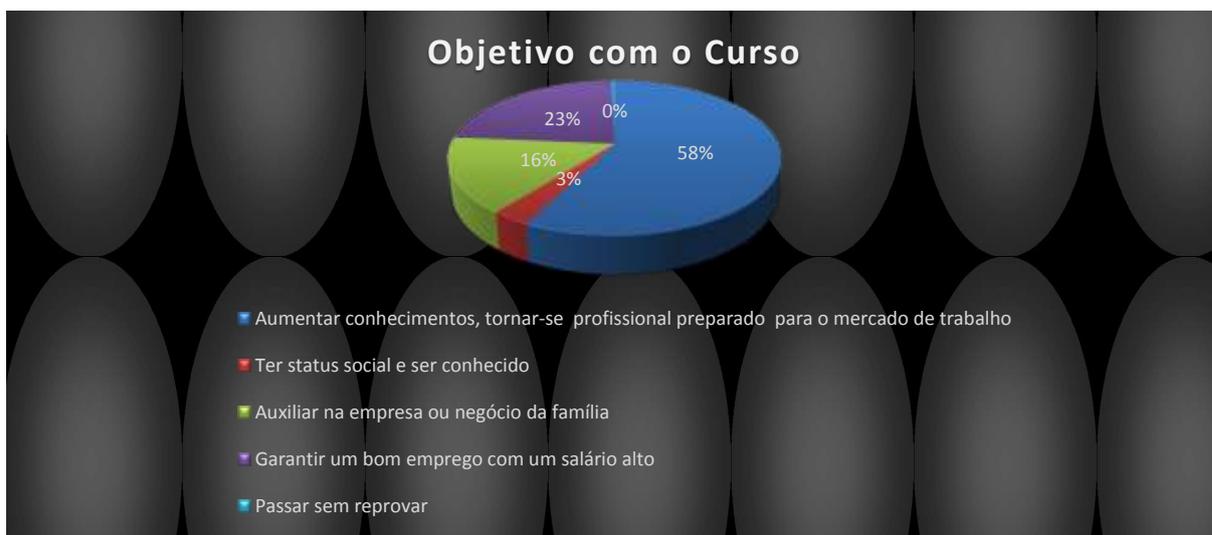
Gráfico 02 – Influências na escolha do curso – Segundo semestre de 2014



Fonte: Dados da pesquisa – Segundo semestre de 2014.

Todo aluno está em busca de um objetivo, e cada um o determina de alguma forma, que se faz presente no seu dia-a-dia. O objetivo principal de 58%, ou seja, a maioria dos estudantes pesquisados (146 alunos) é aumentar os conhecimentos e tornar-se um profissional preparado e completo para o mercado de trabalho. Para 59 respondentes (23%) a formação profissional permite garantir um bom emprego com um salário alto. 40 acadêmicos, representando 16%, pretendem auxiliar a conduzir os negócios da família. 8 deles buscam status social e reconhecimento. Um deles indicou que quer apenas ser aprovado nas disciplinas.

Gráfico 03 – Objetivo com o curso – Segundo semestre de 2014



Fonte: Dados da pesquisa – Segundo semestre de 2014.

Muitas vezes, a escolha da carreira sem informação ou orientação, cedendo à vontade da família ou amigos, ou baseada apenas na remuneração ou status social, ocasiona decepções que levam a desistência ou troca de curso. Diante disso, dos 254 acadêmicos pesquisados, 51 já trocaram de curso, sendo que destes, 39 alunos, o fizeram somente uma vez; 10 trocaram duas vezes e 2 trocaram três vezes. Dentre os motivos que levaram a essas desistências, o principal, que representa 25 alunos, foi o não cumprimento das expectativas em relação ao

curso; seguido pela influência familiar, 7 alunos; custo do curso, 6 alunos; dificuldades de aprendizagem para 5 respondentes; influência da empresa, 3; e indecisão, perfil inadequado, objetivos diferentes, oportunidades de emprego e outros, com uma resposta em cada item. O maior número de desistências, entre os entrevistados, foi observado no curso de Administração, com 14 acadêmicos, seguido pelos cursos de Economia, com 5 alunos; Direito e Engenharia Civil, ambos com 4 alunos. Medicina Veterinária, Agronomia, Ciências Contábeis, Farmácia, Ciências Biológicas, Engenharia Mecânica e Pedagogia contaram com duas desistências cada; enquanto que Engenharia Elétrica, Arquitetura, Jornalismo, Nutrição, História, Química, Biomedicina, Serviços Sociais, Educação Física e Fisioterapia contaram com uma cada indicação por curso.

Quanto às avaliações nas disciplinas, a variável nota é uma questão que depende dos objetivos pessoais de cada acadêmico. Dos respondentes, 105 alunos destacaram que sentem-se satisfeitos com notas entre 60% e 80% de aproveitamento; 84 acadêmicos manifestaram satisfação com desempenho entre 80% e 90%, e 30 deles, indicaram que realmente se sentem satisfeitos se a avaliação for acima de 90%. Para 35 acadêmicos entrevistados, obter nota mínimo que é de 60% ou acima já o satisfaz, ou seja, aspiram apenas a aprovação. É importante salientar que a nota é somente um avaliativo numérico, e o que importa, de fato, é o conhecimento adquirido ao longo do curso e a evolução do acadêmico nos âmbitos pessoal e profissional.

Outro importante fator para o sucesso e bom aproveitamento do aluno é o tempo de permanência na aula e sua frequência nas disciplinas. Segundo a pesquisa, 140 alunos costumam eventualmente chegar mais tarde ou sair mais cedo, 109 permanecem do início ao fim, e 5 sempre chegam atrasados ou saem antes do término das aulas.

O Estágio é um processo de aprendizagem indispensável ao profissional que pretende estar preparado para enfrentar os desafios e dificuldades da carreira. É o primeiro passo para o mercado de trabalho, proporciona a oportunidade de aprender na prática, adquirindo experiência. Conforme 216 alunos, seus cursos oferecem oportunidades de estágio; enquanto para 38 acadêmicos não há oferta de estágios. Cabe destaque aqui, que não foi distinguido estágios obrigatórios e não obrigatórios, ou curriculares e extracurriculares. Tratou-se apenas da questão estágio.

4.3. A Continuidade nos estudos e o Mercado de Trabalho

O mercado de trabalho exerce uma pressão cada vez maior sobre o perfil profissional desejado, tornando-se decisivo na escolha das profissões e influenciando decisões. Desta forma, 119 estudantes afirmam que o mercado de trabalho, para o seu curso, está competitivo e exigente; 57 acreditam que sobram vagas, mas faltam profissionais qualificados; 46 disseram faltar vagas e oportunidades; 29 disseram ser lucrativo; 2 afirmaram sobrar vagas, porém com remuneração baixa; e 1 aluno optou por outros, não especificado. Quanto ao posicionamento em relação ao mercado de trabalho, 158 alunos sentem-se um pouco preparados, apenas 76 sentem-se muito preparados e 20 sentem-se inseguros.

Com a constante exigência de aperfeiçoamento e atualização profissional, bem como a multiplicidade de funções e saberes que é exigida atualmente, e buscando melhorar a qualidade de vida, muitos graduandos visualizam a continuação dos seus estudos após concluída a graduação. A maioria dos entrevistados, 187 (representando 74%), afirma que pretende continuar os estudos após a graduação e 67 acadêmicos não pretendem continuar os estudos. Dos que pretendem continuar, 87 (46%) pretendem seguir até o Doutorado, 49 até o Mestrado (26%). 44, que representam 24%, pretendem cursar apenas especialização. Um dos entrevistados quer cursar inclusive Pós-Doutorado e 6 deles informaram que buscarão outras formas de aprendizado, como aperfeiçoamento e extens4ao, como mecanismos de educação continuada.

Gráfico 04 – Formação continuada após a graduação – Segundo semestre de 2014

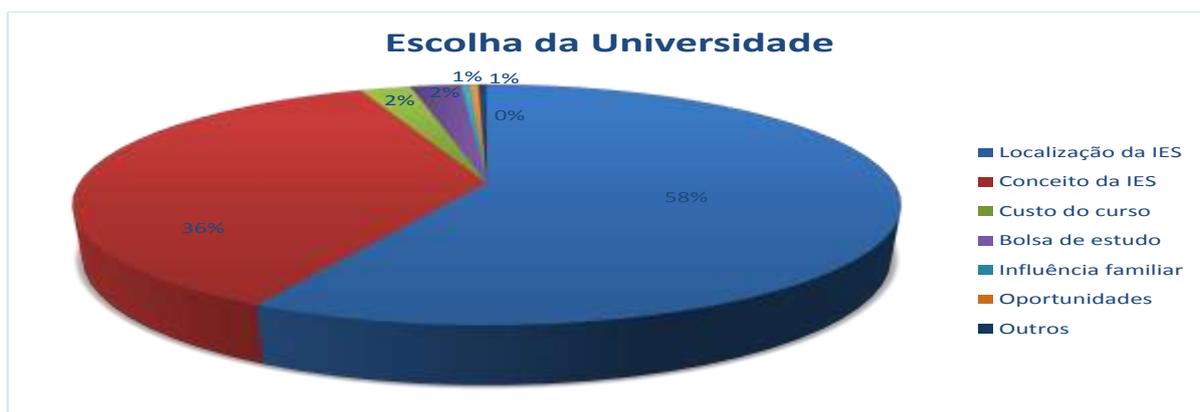


Fonte: Dados da pesquisa – Segundo semestre de 2014.

4.4. Escolha da Universidade, participação, avaliação e satisfação geral

A escolha da Universidade em que se vai cursar a graduação é uma decisão tão difícil e importante quanto a escolha do curso, pois depende de diversos fatores. Para 147 acadêmicos que representam 58% dos respondentes, o que mais pesou na escolha da Unijuí foi a localização desta; seguido pelo conceito que esta possui perante a sociedade, com 92 acadêmicos. O custo do curso e a possibilidade de conseguir bolsa de estudos, foram as opções destacadas por 6 alunos em cada item. A influência familiar, oportunidades e outros motivos, foram destacados por 1 aluno para cada item. Com relação à forma de pagamento da Universidade, 110 alunos pesquisados custeiam seus estudos com recursos próprios, 75 possuem algum tipo de financiamento e 67 têm bolsa de estudos.

Gráfico 05 – Escolha da Unijuí para realizar a graduação – Segundo semestre de 2014



Fonte: Dados da pesquisa – Segundo semestre de 2014.

A socialização de diversas formas de conhecimento é fundamental no espaço acadêmico, buscando enriquecer a formação oferecida aos alunos, através de atividades extracurriculares, onde é de extrema importância a participação efetiva dos acadêmicos. Segundo a pesquisa, prevalece o número de alunos que participa de forma sistemática dos eventos promovidos pela Unijuí, 213 acadêmicos; 31 participam sempre e 10 nunca participam. Dentre os motivos da não participação, 82 disseram ser por falta de tempo, 17 por desinteresse pelos temas abordados, 8 pelo custo do evento, 2 devido ao trabalho, e 3 por outros motivos. Os demais alunos não responderam a essa questão.

Questionados sobre os pontos positivos da Universidade, 104 alunos disseram que o maior deles é a qualidade do ensino, 55 a credibilidade, 48 o corpo docente, 43 a sua estrutura física e 4 a localização. Em contrapartida, ao tratar dos pontos negativos, um número significativo de estudantes, 144, afirmou que o maior ponto negativo da Unijuí é a sua estrutura física; para 23 é o ensino; para 27 o corpo docente; para 31 a credibilidade; para 2 alunos os conteúdos desatualizados; para 11 a mensalidade alta e para 16 outros.

Quadro 01 – Pontos positivos e pontos negativos da Universidade

Maior ponto positivo da Universidade	número	percentual
Ensino	104	40,94
Estrutura	43	16,93
Corpo Docente	48	18,90
Credibilidade	55	21,65
Localização	4	1,57
Total	254	100,00
Maior ponto negativo da Universidade?	número	percentual
Ensino	23	9,06
Estrutura	144	56,69
Corpo Docente	27	10,63
Credibilidade	31	12,20
Conteúdos desatualizados	2	0,79
Mensalidade alta	11	4,33
Outros	16	6,30
Total	254	100,00

Fonte: Dados da pesquisa – Segundo semestre de 2014.

O último questionamento tinha como objetivo verificar o grau de satisfação geral dos alunos com relação ao curso. Levando em consideração todos os aspectos anteriores, com uma escala lickert de 1 a 5, sendo que número 1 representa um grau de muita insatisfação, 2 insatisfação, 3 representando indiferença, 4 indica satisfação e 5 muita satisfação. O gráfico 06 demonstra que 197 alunos, representando 78% dos pesquisados, se mostram satisfeitos ou muito satisfeitos. Isto mostra a qualidade da universidade e de seus cursos. A insatisfação estava presente em apenas 2% dos entrevistados. Os demais 51 acadêmicos, que marcaram grau 3, de certa forma se mostraram indiferentes o que de certa forma indica também satisfação em relação a Unijuí e ao curso que nela estão realizando. Em síntese, poderia se afirmar que a satisfação dos alunos da Unijuí em seus cursos é muito boa.

Gráfico 05 – Grau de satisfação dos entrevistados.



Fonte: Dados da pesquisa – Segundo semestre de 2014.

Considerações Finais

A realização desta pesquisa possibilitou aos pesquisadores conhecerem um pouco mais sobre a percepção dos alunos sobre seus cursos e sobre a Universidade, Possibilitou também demonstrar a importância deste tipo de questionamento que pode colaborar no desenvolvimento de um ensino superior de qualidade. A Unijuí, sem dúvida, é referência na região e está sempre buscando superar desafios para potencializar a qualidade na formação de seus alunos.

Foi possível, através deste estudo, traçar o perfil dos estudantes avaliados e identificar diversas questões, como escolha do curso, desistências, transferência para outros cursos da mesma instituição, objetivos dos acadêmicos com a formação superior, intenção de continuidade dos estudos após a graduação e o posicionamento em relação ao mercado de trabalho, bem como identificar, sob o ponto de vista dos alunos, quais são os pontos positivos e negativos da UNIJUÍ, o que os levaram à escolha da mesma e qual o grau de satisfação geral em relação aos seus cursos, tendo em vista todos os aspectos discutidos anteriormente. Constatou-se que cerca de 80% dos acadêmicos pesquisados se sentem satisfeitos em relação à universidade e ao seu curso.

Considerando a relevância da identificação destes aspectos, que fazem com que a Universidade consiga atrair para seus cursos um número maior de estudantes, sugere-se que esta pesquisa seja reaplicada, para um número maior de acadêmicos. Além disso, propõe-se um aprofundamento das questões, de forma a verificar a percepção dos alunos sobre outros aspectos também relevantes para a Universidade.

Referências Bibliográficas

DEMO, Pedro. *Desafios modernos da educação*. Petrópolis: Vozes, 1998.

DRUCKER, Peter. Ferdinand. *A sociedade pós-capitalista*. São Paulo: Pioneira, 1993.

NEVES, Adriane Bayerl; RAMOS, Cleber Fagundes. *A imagem das instituições de ensino superior e qualidade do ensino de graduação: a percepção dos acadêmicos do curso de administração*. São Paulo: ENANGRAD, 2001.

OLIVEIRA, M. A. *E Agora José?: guia para quem quer buscar emprego, mudar de trabalho, montar um negócio ou repensar sua carreira*. São Paulo: SENAC, 1999.

REINERT, José Nilson. *Estudante não é cliente: é parceiro*. Brasília: ANPAD, 2005.

ROLIM, Rafael Campos, et al. *Satisfação com o curso de graduação: um estudo junto aos estudantes de Administração da Universidade Federal de Lavras*. Rio de Janeiro: ANPAD, 2007.

SALDANHA, L. A. *Sonhos e crises: Marcas da jornada universitária*. 2008. In: Fatores que atuam na escolha de curso de graduação de alunos do 3º ano do Ensino Médio de escolas de Anápolis-GO. Disponível em: <http://anaisdosimposio.fe.ufg.br/up/248/o/1.2.__6_.pdf> Acesso em 18 nov. 2014.

TONTINI, G.; ESTEVES, P. C. L. *A qualidade total nas universidades*. Revista de Negócios, v. 2, n. 1, out/dez, p. 23-34, 1996.

VANDERLEY, L. G.; KOTTWITZ, A. *A percepção do aluno de Administração em relação à si próprio, aos discentes, aos docentes e ao seu curso*. CONVIBRA, 2011.