



XIV COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU

A Gestão do Conhecimento e os Novos Modelos de Universidade

Florianópolis – Santa Catarina – Brasil
3, 4 e 5 de dezembro de 2014.

ISBN: 978-85-68618-00-4

PERCEPÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES EM RELAÇÃO AO CURSO DE GRADUAÇÃO EM PEDAGOGIA

Danilo Lima Carreiro

Instituto Federal de Ciência, Educação e
Tecnologia - Campus Pirapora
danilo.carreiro@ifnmg.edu.br

Wendd Aline Ferreira Sena

Associação Educativa do Brasil
wendysenahot@hotmail.com

Laura Tatiany Mineiro Coutinho

Associação Educativa do Brasil
mineiro.laura@gmail.com

Juliana Silva Ramires

Instituto Federal de Ciência, Educação e
Tecnologia - Campus Pirapora
juliana.ramires@ifnmg.edu.br

Nesmária Sany Costa Alves

Instituto Federal de Ciência, Educação e
Tecnologia - Campus Pirapora
sany.costa@ifnmg.edu.br

Wagner Luiz Mineiro Coutinho

Associação Educativa do Brasil
couthowlm@gmail.com

Resumo

Objetivo: identificar os fatores associados à percepção da satisfação do estudante quanto ao curso de graduação em Pedagogia. **Metodologia:** estudo analítico transversal com população constituída por estudantes de uma instituição de ensino superior em Montes Claros – MG. Para a coleta de dados utilizou-se questionário estruturado com o intuito de identificar: percepção da satisfação em relação ao curso; condições demográficas, socioeconômicas e discentes. Para classificar o estudante quanto à segmentação econômica utilizou-se o Critério de Classificação Econômica Brasil. Na análise estatística utilizou-se do teste X^2 para identificar fatores associados à percepção da satisfação, considerando $p < 0,05$. **Resultados:** participaram do estudo 163 estudantes, com média de idade de 28,6 anos (DP: 8,841). Averiguou-se que 96,2% (n=157) dos estudantes mostrou-se satisfeito com o curso. Identificou-se associação estatisticamente significativa entre percepção de insatisfação e: “pensar em trancar o curso”; “satisfação péssima/ruim com professor”; “satisfação péssima/ruim com coordenador”; e expectativa profissional “péssima/ruim”. **Conclusão:** maioria dos estudantes mostrou-se satisfeito com o curso. Entre os insatisfeitos, tal fato pode ser explicado pelo desejo de trancar o curso, por insatisfação com professores e/ou coordenador do curso e ainda pela baixa expectativa profissional.

Palavras-chave: Satisfação pessoal. Estudantes. Educação Superior. Pedagogia.

Introdução

A percepção da satisfação do estudante em relação ao ensino compreende toda a trajetória acadêmica, sendo considerada um processo dinâmico e multidimensional que pode ser influenciada por: características pessoais do aluno, experiência acadêmica vivenciada ao longo da formação, aspectos relacionados à qualidade do ensino e ao currículo,

relacionamento interpessoal com pares e professores, administração, instalações e recursos da Instituição de Ensino Superior (IES), percepção do ambiente acadêmico e intelectual da instituição (ASTIN, 1993; PENNINGTON, ZVONKOVIC e WILSON, 1989; SOARES, VASCONCELOS e ALMEIDA, 2002; SCHLEICH, POLYDORO e SANTOS, 2006). Estudos prévios identificaram que a percepção do estudante quanto à satisfação acadêmica caracteriza-se como uma variável psicossocial intermediária da integração social e acadêmica do estudante, podendo ainda influenciar no nível de envolvimento do estudante com a IES e até mesmo na decisão de continuidade ou não na instituição (ABRAHAMOWICZ, 1988; KAREMERA, REUBEN e SILLAH, 2003; SCHLEICH, POLYDORO e SANTOS, 2006).

A investigação da percepção do estudante quanto à satisfação acadêmica caracteriza-se como importante ferramenta para avaliar a efetividade institucional e do contexto educacional podendo subsidiar a IES no planejamento e qualificação de programas e serviços organizacionais que melhor atendam às necessidades estudantis e que beneficiem o processo educacional. Diante da multidimensionalidade e da complexidade da experiência acadêmica, optou-se por identificar os fatores associados à percepção da satisfação do estudante quanto ao curso de graduação em Pedagogia uma vez que este, enquanto profissional da educação, administrará, planejará, inspecionará, supervisionará e orientará o processo educacional de crianças, jovens e adultos. Neste sentido, o presente estudo teve por objetivo identificar os fatores associados à percepção da satisfação do estudante quanto ao curso de graduação em Pedagogia.

Fundamentação teórica

O acesso à educação superior configura-se como uma possibilidade de melhores condições de vida e de trabalho para os sujeitos e de aumento da capacidade de produção científica, tecnológica, de inovação e resolução de problemas para as nações (REASON, 2009; BARDAGI E HUTZ, 2010; SANTOS et al., 2013). No Brasil o Censo da Educação Superior, realizado em 2010, identificou a existência de 5.954.021 matrículas nos 28.671 cursos presenciais e a distância, o que representa um aumento de 50% em relação aos dados levantados em 2001 (SANTOS et al., 2013).

Neste novo cenário educacional as IES, com o intuito de melhor adequarem para atender a essa nova demanda, têm buscado além da inovação tecnológica e da construção de novos espaços educativos, um melhor conhecimento do seu cliente -o estudante do ensino superior-, bem como este vivencia o ambiente educacional e toma suas decisões em relação à vida acadêmica (SCHLEICH, POLYDORO e SANTOS, 2006; SANTOS, et al., 2013).

Uma das ferramentas com importante papel na avaliação da eficácia institucional é a percepção da satisfação dos estudantes (SOARES, VASCONCELOS e ALMEIDA, 2002), ou seja, a percepção que este possui sobre sua experiência educacional e que se mostra diretamente relacionada com o envolvimento do estudante com a instituição, com o curso e com a sua decisão de permanência ou não daquela instituição (ASTIN, 1993; SOARES, VASCONCELOS e ALMEIDA, 2002). Vale ressaltar que tal percepção pode alterar-se durante a graduação uma vez que a experiência educacional pode ser vivenciada ou influenciada pelas características individuais do estudante (PENNINGTON, ZVONKOVIC e WILSON, 1989). Ainda assim, tal ferramenta pode favorecer a IES no sentido de possibilitar a reestruturação organizacional e a adaptação às necessidades dos estudantes, bem como no planejamento e adequação dos programas e serviços prestados ao estudante, o que por sua vez, poderá impactar no aumento da eficácia do processo educacional (SCHLEICH, POLYDORO e SANTOS, 2006).

Metodologia

O delineamento do estudo caracterizou-o como pesquisa analítica de corte transversal.

A população foi composta por estudantes do curso de graduação em Pedagogia de uma IES no Município de Montes Claros – MG. De acordo com a instituição envolvida no estudo, durante a coleta de dados haviam 196 estudantes matriculados no respectivo curso. Realizou-se cálculo amostral para produção da representatividade populacional considerando nível de confiança de 95%, margem de erro de 5%, perda estimada em 20%, sendo estimado o tamanho amostral em 156 sujeitos. A seleção amostral foi probabilística considerando o número de estudantes matriculados em cada período do curso. Como critério de inclusão participaram somente estudantes que frequentavam as aulas e que fossem maiores de 18 anos. Ao final a amostra foi composta por 163 sujeitos.

Para a coleta dos dados utilizou-se questionário estruturado elaborado pelos autores, com o intuito de caracterizar os estudantes quanto: percepção da satisfação em relação ao curso; condições demográficas, socioeconômicas e discentes. Utilizou-se também o Critério de Classificação Econômica Brasil – CCEB, que se trata de um questionário estruturado e elaborado para uso no Brasil com o intuito de aferir o poder de compra dos sujeitos e classificá-los em segmentações econômicas (A1, A2, B1, B2, C, D e E) (ABEP, 2013).

Para proceder à coleta dos dados, os acadêmicos foram contatados em suas respectivas salas de aula pelos pesquisadores. Nesta oportunidade foram apresentados os objetivos e metodologia da pesquisa. Após esclarecimentos de quaisquer dúvidas era apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para Participação na Pesquisa e obtida assinatura do mesmo. Aqueles que consentiam em participar do estudo eram organizados no ambiente da sala de aula de modo a contemplar a privacidade ao responder aos questionários.

Considerou-se como variável dependente "percepção da satisfação do estudante" que foi avaliada através da seguinte pergunta: "como você classificaria a sua satisfação com o seu curso?". Esta variável foi dicotomizada em "satisfeitos" (muito satisfeito, parcialmente satisfeito) e "insatisfeitos" (nem satisfeito, nem insatisfeito, parcialmente insatisfeito e muito insatisfeito). As variáveis independentes foram divididas nos seguintes grupos: demográficas, socioeconômicas e discentes.

O grupo referente às variáveis demográficas compreendeu: sexo ("masculino" e "feminino"); idade (dicotomizada pelo limite inferior do intervalo de confiança em: "< 22 anos" e "≥ 22 anos"); raça/cor da pele declarada (dicotomizada em: "branca/amarela" e "parda/preta"). Essa última variável foi investigada de acordo com "Questionário da Amostra CD 2010" proposto pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (IBGE, 2010).

O grupo de variáveis socioeconômicas foi composto pelas variáveis: estado civil, segmentação econômica, filhos, trabalho, escolaridade da mãe, escolaridade do pai, pessoas com quem reside. O estado civil foi dicotomizado em "com companheiro" e "sem companheiro", sendo que "com companheiro" compreendeu os sujeitos casados e/ou com união estável, e "sem companheiro" envolveu os desquitados ou separados judicialmente, os divorciados, os viúvos e os solteiros (IBGE, 2010). A segmentação econômica foi dicotomizada em: "alta" (segmentações A1, A2, B1 e B2) e "baixa" (segmentações C1, C2, D e E) (RECHENCHOSKY et al., 2009). A variável filhos foi dicotomizada em "sim" e "não". As variáveis escolaridade do pai e escolaridade da mãe foram categorizadas em "ensino fundamental", "ensino médio" e "ensino superior" (IBGE, 2010).

As variáveis discentes compreenderam: períodos cursados (dicotomizada em "iniciais", do primeiro ao quarto período e "finais, do quinto ao sétimo período); dependências ("não" e "sim"); aulas aos sábados ("não" e "sim"); pré-horário ("não" e "sim"); pensa em desistir do curso ("nunca/quase nunca" e "às vezes/quase sempre/sempre"); pensa em transferir de curso ("nunca/quase nunca" e "às vezes/quase sempre/sempre"); pensa em

trancar o curso ("nunca/quase nunca" e "às vezes/quase sempre/sempre"); tem outro curso superior ("sim" e "não"); faz outro curso superior ("sim" e "não"); faz curso técnico ("sim" e "não"); satisfação com a estrutura física da faculdade ("excelente/ótima/boa" e "péssima/ruim"); satisfação com os recursos físicos da faculdade ("excelente/ótima/boa" e "péssima/ruim"); satisfação com os professores ("excelente/ótima/boa" e "péssima/ruim"); satisfação com o coordenador ("excelente/ótima/boa" e "péssima/ruim"); você se sente sobrecarregado com as nas suas atividades acadêmicas ("nunca/quase nunca" e "às vezes/quase sempre/sempre"); você tem controle das suas atividades acadêmicas ("nunca/quase nunca" e "às vezes/quase sempre/sempre"); participação nas decisões relativas ao curso ("excelente/ótima/boa" e "péssima/ruim"); expectativa profissional ("excelente/ótima/boa" e "péssima/ruim"); relação com os colegas ("excelente/ótima/boa" e "péssima/ruim"); relação com os professores ("excelente/ótima/boa" e "péssima/ruim"); relação com o coordenador ("excelente/ótima/boa" e "péssima/ruim"); de forma geral a faculdade é burocrática ("nunca/quase nunca" e "às vezes/quase sempre/sempre"); comunicação com os colegas ("excelente/ótima/boa" e "péssima/ruim"); comunicação com os professores ("excelente/ótima/boa" e "péssima/ruim"); comunicação com o coordenador ("excelente/ótima/boa" e "péssima/ruim") e colegas mostram estressados, muito cansados e/ou desanimados ("nunca/quase nunca" e "às vezes/quase sempre/sempre").

O banco de dados foi digitado e posteriormente analisado em pacote estatístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) v. 17.0. Inicialmente conduziram-se análises estatísticas descritivas -frequências absolutas (n) e relativas (%), medidas de dispersão (amplitude e desvio padrão) e medidas de tendência central (médias aritméticas)-com o intuito de caracterizar os estudantes quanto às variáveis em estudo. Posteriormente, a fim de testar a associação entre “percepção da satisfação” e variáveis demográficas, socioeconômicas e discentes realizou-se análise bivariada através do Teste Qui-quadrado, tendo sido fixado nível de significância de $p \leq 0,05$ e intervalo de confiança de 95%.

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Associação Educativa do Brasil (CEP-SOEBRAS) através do parecer consubstanciado 513.410/2013 tendo sido adotadas as diretrizes e normas da Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde que regulamenta a ética da pesquisa envolvendo seres humanos. Garantiu-se aos sujeitos amostrais e à instituição participante do estudo, a preservação dos dados, a confidencialidade e o sigilo das informações relativas à identidade civil e jurídica.

Resultados e Discussão

Identificou-se média de idade de 28,6 anos (\pm : 8,84; IC_{95%}: 27,1-30,0; h: 18–53). Na Tabela 1 são apresentados os resultados das variáveis demográficas, socioeconômicas e discentes.

Tabela 1 – Percepção da satisfação, condições demográficas, socioeconômicas e discentes entre estudantes do curso de pedagogia de uma instituição de ensino superior de Montes Claros, MG, 2014, n=163

<i>Percepção da satisfação com o curso</i>	n	%
Boa/ótima/excelente	157	96,2
Péssima/ruim	6	3,8
CONDIÇÕES DEMOGRÁFICAS		
<i>Sexo</i>		

Masculino	11	6,7
Feminino	152	93,3
<i>Faixa etária em anos*</i>		
Menor que 22 anos	49	35,3
Maior ou igual 22 anos	90	64,7
<i>Raça*</i>		
Branca / amarela	35	23,0
Preta / parda	117	77,0
CONDIÇÕES SOCIOECONÔMICAS		
<i>Estado civil*</i>		
Com companheiro	152	95,0
Sem companheiro	8	5,0
<i>Segmentação econômica*</i>		
Alta	29	40,8
Baixa	42	59,2
<i>Filhos</i>		
Sim	62	38,8
Não	98	61,2
<i>Trabalha*</i>		
Sim	113	70,6
Não	47	29,4
<i>Escolaridade da mãe*</i>		
Superior	7	4,6
Médio	37	24,3
Fundamental	108	71,1
<i>Escolaridade do pai*</i>		
Superior	4	2,7
Médio	24	16,0
Fundamental	122	81,3
<i>Reside com*</i>		
Família	134	89,9
Outros	15	10,1
VARIÁVEIS DISCENTES		
<i>Períodos cursados*</i>		
Iniciais	44	31,2
Finais	97	68,8
<i>Dependências</i>		
Não	146	89,6
Sim	17	10,4
<i>Aulas aos sábados</i>		
Não	135	82,8
Sim	28	17,2
<i>Pré- horário</i>		
Não	161	98,8
Sim	2	1,2
<i>Pensa em desistir do curso*</i>		
Nunca/quase nunca	130	82,3
As vezes/quase sempre/sempre	28	17,7
<i>Pensa em transferir o curso*</i>		
Nunca/quase nunca	129	81,1

As vezes/quase sempre/sempre	30	18,9
<i>Pensa em trancar o curso*</i>		
Nunca/quase nunca	143	90,5
As vezes/quase sempre/sempre	15	9,5
<i>Tem outro curso superior*</i>		
Sim	7	4,4
Não	151	95,6
<i>Faz outro curso superior*</i>		
Sim	4	2,5
Não	155	97,5
<i>Faz curso técnico*</i>		
Sim	11	7,1
Não	145	92,9
<i>Satisfação com a estrutura física da faculdade*</i>		
Boa/ótima/excelente	131	82,9
Péssima/ruim	27	17,1
<i>Satisfação com os recursos físicos da faculdade*</i>		
Boa/ótima/excelente	140	89,7
Péssima/ruim	16	10,3
<i>Satisfação com os seus professores*</i>		
Boa/ótima/excelente	155	98,1
Péssima/ruim	3	1,9
<i>Satisfação com o seu coordenador*</i>		
Boa/ótima/excelente	146	91,8
Péssima/ruim	13	8,2
<i>Você se sente sobrecarregado nas suas atividades acadêmicas*</i>		
Nunca/quase nunca	17	10,8
Às vezes/quase sempre/ sempre	141	89,2
<i>Você tem controle das suas atividades acadêmicas*</i>		
Boa/ótima/excelente	152	96,2
Péssima/ruim	6	3,8
<i>Sua participação nas decisões relativas ao seu curso é*</i>		
Boa/ótima/excelente	148	93,1
Péssima/ruim	11	6,9
<i>Expectativa profissional*</i>		
Boa/ótima/excelente	155	98,1
Péssima/ruim	3	1,9
<i>Relação com seus colegas*</i>		
Boa/ótima/excelente	158	99,4
Péssima/ruim	1	0,6
<i>Relação com seus professores*</i>		
Boa/ótima/excelente	159	100
<i>Relação com seu coordenador*</i>		
Boa/ótima/excelente	152	95,6
Péssima/ruim	7	4,4
<i>De forma geral, a faculdade é burocrática*</i>		
Nunca/quase nunca	24	15,3
Às vezes/quase sempre/sempre	133	84,7
<i>Comunicação entre você e seus colegas*</i>		
Boa/ótima/excelente	156	99,4

Péssima/ruim	1	0,6
Comunicação entre você e seus professores*		
Boa/ótima/excelente	157	99,4
Péssima/ruim	1	0,6
Comunicação entre você e seu coordenador*		
Boa/ótima/excelente	149	93,7
Péssima/ruim	10	6,3
Seus colegas se mostram estressados, muito cansados e/ou desanimados*		
Nunca/quase nunca	23	14,5
Às vezes/quase sempre/ sempre	136	85,5

* o n é menor que o total de participantes.

A prevalência de satisfação dos estudantes com o curso foi de 96,2% (n=157). Tal porcentagem, alta para pesquisa de satisfação, pode ser explicada por um fato conhecido como “efeito de elevação das taxas de satisfação”, o qual tende a ser reportado mesmo quando as expectativas sobre os serviços são negativas (LAFAIETE et al., 2011).

Por meio da análise bivariada registrou-se associação estatisticamente significativa entre percepção de insatisfação e variáveis discentes. Registrou-se maior chance de encontrar sujeitos insatisfeitos entre os estudantes que “pensam em trancar o curso”-, quando comparados aos que “não pensam”; entre os estudantes que classificaram a satisfação com os professores como "péssima/ruim" quando comparado aos que classificaram como "boa/ótima/excelente"; entre os que classificaram a satisfação com o coordenador como "péssima/ruim" quando comparado aos que classificaram como "boa/ótima/excelente"; e entre os que classificaram a expectativa profissional como "péssima/ruim" quando comparado aos que classificaram como "boa/ótima/excelente" (Tabela 2).

Tabela 2 - Análise bivariada entre insatisfação e condições demográficas, socioeconômicas e discentes entre estudantes do curso de pedagogia de uma instituição de ensino superior de Montes Claros, MG, 2014, n=163

	Satisfeitos	Insatisfeitos	p
	%	%	
Sexo			
Masculino	100,0	0,0	
Feminino	95,9	4,1	0,495
Faixa etária em anos*			
Menor que 22 anos	100,0	0,0	
Maior ou igual 22 anos	95,6	4,4	0,138
Raça*			
Branca / amarela	100,0	0,0	
Preta / parda	95,7	4,3	0,225
CONDIÇÕES SOCIOECONÔMICAS			
Estado civil*			
Com companheiro	97,3	2,7	
Sem companheiro	87,5	12,5	0,123
Segmentação econômica*			
Alta	92,9	7,1	
Baixa	97,1	2,9	0,082
Filhos*			
Com filhos	95,0	5,0	

Sem filhos	96,9	3,1	0,536
Trabalha*			
Sim	96,4	3,6	
Não	95,6	4,4	0,948
Escolaridade da mãe*			
Superior	83,6	16,7	
Médio	97,3	2,7	
Fundamental	96,3	3,7	0,261
Escolaridade do pai*			
Superior	100,0	0,0	
Médio	95,8	4,2	
Fundamental	95,9	4,1	0,938
Reside com*			
Família	95,5	4,5	
Outros	100	0,0	0,399
Períodos cursados*			
Finais	95,1	4,9	
Iniciais	95,9	4,1	0,843
Dependências*			
Não	97,2	2,8	
Sim	87,5	12,5	0,055
Aulas sábados*			
Não	96,2	3,8	
Sim	96,4	3,6	0,945
Pré- horário*			
Não	96,2	3,8	
Sim	100,0	0,0	0,777
Pensa em desistir do curso*			
Nunca/quase nunca	96,9	3,1	
Às vezes/quase sempre/sempre	92,6	7,4	0,299
Pensa em transferir o curso*			
Nunca/quase nunca	96,8	3,2	
Às vezes/quase sempre/sempre	93,1	6,9	0,349
Pensa em trancar o curso*			
Nunca/quase nunca	97,1	2,9	
Às vezes/quase sempre/sempre	85,7	14,3	0,035
Tem outro curso superior*			
Sim	83,3	16,7	
Não	96,6	3,4	0,229
Faz outro curso superior*			
Sim	100,0	--	
Não	96,7	3,3	--
Faz curso técnico*			
Sim	100,0	--	
Não	97,1	2,9	--
Satisfação com a estrutura física da faculdade*			
Boa/ótima/ excelente	96,1	3,9	
Péssima/ruim	96,2	3,8	0,988
Satisfação com os recursos físicos da faculdade*			
Boa/ótima/ excelente	96,4	3,6	

Péssima/ ruim	93,8	6,2	0,607
Satisfação com os seus professores*			
Boa/ ótima/ excelente	97,4	2,6	
Péssima/ruim	33,3	66,7	0,000
Satisfação com o seu coordenador*			
Boa/ótima/excelente	97,2	2,8	
Péssima/ruim	84,6	15,4	0,025
Você se sente sobrecarregado nas suas atividades acadêmicas*			
Nunca/ quase nunca	100,0	0,0	
Às vezes/quase sempre/ sempre	95,6	4,4	0,379
Você tem controle das suas atividades acadêmicas*			
Nunca/ quase nunca	96,6	3,4	
Às vezes/quase sempre/ sempre	83,3	16,7	0,099
Sua participação nas decisões relativas ao curso*			
Boa/ótima/excelente	95,9	4,1	
Péssima/ruim	100,0	0,0	0,512
Expectativa Profissional*			
Boa/ótima/excelente	97,4	2,6	
Péssima/ruim	33,3	66,7	0,000
Relação com seus colegas*			
Boa/ótima/excelente	96,8	3,2	
Péssima/ruim	--	100,0	--
Relação com seus professores*			
Boa/ótima/excelente	96,1	3,9	--
Péssima/ruim	--	--	--
Relação com o seu coordenador*			
Boa/ótima/excelente	96,6	3,4	
Péssima/ruim	85,7	14,3	0,144
De forma geral, a faculdade é burocrática*			
Nunca/quase nunca	100,0	0,0	
As vezes/ quase sempre/ sempre	95,4	4,6	0,293
Comunicação entre você e seus colegas*			
Boa/ótima/excelente	96,7	3,3	
Péssima/ruim	--	100,0	--
Comunicação entre você e seus professores*			
Boa/ótima/excelente	96,1	3,9	
Péssima/ruim	100,0	--	
Comunicação entre você e seu coordenador*			
Boa/ótima/excelente	96,6	3,4	
Péssima/ruim	90,0	10,0	0,299
Seus colegas se mostram estressados e/ou desanimados*			
Nunca/ quase nunca	95,7	4,3	
Às vezes/ quase sempre/ sempre	96,3	3,7	0,876

*o n é menor que o total de participantes.

A associação identificada entre insatisfação e o fato de o estudante pensar em trancar o curso reforça os achados literários prévios que identificaram tanto o fato do estudante

pensar em largar o curso (BARDAGI, LASSANCE e PARADISO, 2003) quanto a possibilidade de deixar a instituição (SCHLEICH, POLYDORO e SANTOS, 2006). Dado este que robustece a teoria de que a experiência educacional vivenciada ao longo dos anos pode impactar na percepção de satisfação do mesmo (PENNINGTON, ZVONKOVIC e WILSON, 1989). Neste sentido, estudo anterior verificou que há maior tendência em pensar na desistência ou mudança de curso nos períodos iniciais e intermediários. Todavia tal pensamento pode acompanhar muitos estudantes até os períodos finais dos cursos (BARDAGI, LASSANCE e PARADISO, 2003). Este registro fornece indícios para reflexão dos gestores do curso de Pedagogia e da IES acerca do processo de interação entre curso, instituição e estudante. A partir de tal proposta, intervenções devem ser desenvolvidas no sentido de favorecer a qualidade das experiências vivenciadas pelo aluno durante o processo de formação e o estreitamento do vínculo do estudante com o seu curso e conseqüentemente com a IES. Para tais intervenções, sugere-se como pontos norteadores: despadronização dos cursos, abertura da matriz curricular, adoção de métodos de ensino mais eficazes de modo a contemplar atividades acadêmicas, não acadêmicas, obrigatórias e não obrigatórias e ainda, melhoria dos recursos físicos da IES.

Estudantes que classificaram a satisfação com os professores como "péssima/ruim" mostram-se mais insatisfeitos com o curso. Resultado também identificado entre estudantes de Administração de uma IES pública no centro-oeste do país (SOUZA e REINERT, 2009). Tal indício norteia para o despreparo e pouco compromisso do docente para com os alunos como um fator que impacta negativamente na percepção da satisfação dos estudantes (CASTILLO e LOPES, 1996). Dentre os comportamentos e atitudes dos docentes que podem propiciar tal impacto se encontram: insatisfação com o próprio professor, com os recursos didáticos, com os métodos empregados em sala de aula, inexperiência profissional, falta de domínio dos conteúdos ministrados, interesse e frequência nas atividades acadêmicas. Tal insatisfação tende associar-se a professores substitutos, voluntários ou a professores vinculados a departamentos não diretamente vinculados com a formação (FREIRE, 2005; SOUZA e REINERT, 2009). Tal registro também merece reflexão por parte dos gestores do curso e da IES uma vez que apesar da multidimensionalidade relacionada ao processo de percepção da satisfação, a variável que mais influencia os estudantes é o desempenho dos professores e as aulas (GURSOY e UMBREIT, 2005; DeSHIELDS, KARA E KAYNAK, 2005; SOUZA E REINERT, 2009)

Identificou-se entre aqueles insatisfeitos com o coordenador do curso, maior chance de apresentarem insatisfeito com o curso. O coordenador precisa ter consciência da sua atuação no seu ambiente de trabalho para poder articular com os seus pares em prol do bom andamento das metas educacionais propostas. Ademais, é responsabilidade do coordenador a construção de um projeto político pedagógico que contemple as necessidades e expectativas de toda equipe escolar, ou seja, professores, coordenador, diretor, pais, comunidade e alunos. Na prática do coordenar é premente a necessidade de habilidades técnicas, humanas-interacionais e políticas, sendo que estas refletem o saber fazer, ser e agir, pois o exercício da atividade também ocorre pelo constante envolvimento em conflito com os atores deste processo, mas que se administrados de forma efetiva, podem transformar os sujeitos envolvidos no ambiente educacional (ORSOLON, 2006).

Estudantes que classificaram a expectativa profissional como "péssima/ruim" também apresentaram maior chance de se mostrarem insatisfeitos com o curso. O discente de cursos de licenciatura quando toma consciência de sua atuação profissional, bem como das políticas públicas existentes em sua área, tende a tornar-se insatisfeito quando se é sabido a desvalorização salarial. Além desta insatisfação e o fato de não se verificar condições promissoras e recompensadoras no futuro, o estudante não cria um vínculo de compromisso com o curso ou de permanecer na profissão (DINIZ, 2010).

Conclusão

Pôde-se concluir que a maioria dos estudantes estavam satisfeitos com o curso e que os fatores associados à insatisfação são de ordem discente, tais como pensamento em trancar o curso, insatisfação com professores e coordenador e baixa expectativa profissional. Os resultados sugerem intervenção no ambiente escolar junto aos pares envolvidos na gestão educacional, uma vez que os fatores envolvidos na insatisfação estão intimamente relacionados à relação dos professores, coordenadores e alunado do curso de graduação em questão.

Referências

ABEP. Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa. Critério de Classificação Econômica Brasil. 2013. São Paulo.

ASTIN, A. W. **What matters in college? Four critical years revisited**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1993.

ABRAHAMOWICZ, D. College Involvement, Perceptions, and Satisfaction: A Study of Membership in Student Organizations. **Journal of College Student Development**, v.29,p. 233-238, 1988.

BARDAGI, M. P.; PARADISO, A. C; LASSANCE, M. C. P. Trajetória acadêmica e satisfação com a escolha profissional de universitários em meio de curso. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, v. 4, n. 1-2, p. 153-166, 2003.

BARDAGI, M. P.; HUTZ, C. S. Satisfação de vida, comprometimento com a carreira e exploração vocacional em estudantes universitários. **Arq. bras. psicol.**, Rio de Janeiro , v.62, n.1, abr, 2010.

CASTILLO J. A. B. ; LOPES H. E. G. Avaliação do processo educacional num curso de Administração: o ponto de vista dos alunos. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 7., 1996, Florianópolis. Anais do Encontro Nacional dos Cursos de Graduação em Administração. Florianópolis: ANGRAD, 1996. 1 CD-ROM.

DESHIELDS Jr, O. W.; KARA. A.; KAYNAK, E. Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. **International Journal of Educational Management**, Bradford, v. 19, n. 2, p. 128-139, 2005.

DINIZ, M. F.. O(A) Acadêmico(a) do Curso de Pedagogia e Suas Expectativas Profissionais no Século XXI: um estudo com os alunos (as) do curso de pedagogia 2006/2009 da Faculdade Padrão do município de Goiânia – Goiás. Dissertação (mestrado) Pontífice Universidade Católica de Goiás/ Goiânia, 2010, 109f.

FREIRE, A. A. Gestão da Satisfação e Fidelidade do Cliente: Um estudo em uma Instituição de Ensino Superior. 2005. Tese de Doutorado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

GURSOY, D.; UMBREIT, W. T. Exploring students' evaluations of teaching effectiveness: what factors are important?, **Journal of Hospitality & Tourism Research**, Newbury Park, v. 29, n. 1, p. 91-109, 2005.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. CD 2010 - Questionário da Amostra. Censo 2010 [acessado em 21 set 2014]. Disponível em:
http://www.censo2010ibge.gov.br/download/questionarios/cento2010_amostra.pdf

KAREMERA, D.; REUBEN, L. J.; SILLAH, M. R. The Effects of Academic Environment and Background Characteristics on Student Satisfaction and Performance: The Case of South Carolina State University's School of Business. **College Student Journal**, 2003.

LAFAIETE, Rute dos Santos; MOTTA, Maria Catarina Salvador da; VILLA, Tereza Cristina Scatena. Satisfação dos usuários no programa de controle da tuberculose de um município do Rio de Janeiro, Brasil. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 19, n. 3, p. 508-514, 2011.

ORSOLON, L. A. M. **O coordenador/formador como um dos agentes de transformação da/na escola**. In ALMEIDA; L. R.; PLACO, V. N. S. (Orgs.), *O coordenador pedagógico e o espaço na mudança* (p.17-26). São Paulo: Edições Loyola, 2006.

PENNINGTON, D. C.; ZVONKOVIC, A. M.; WILSON, S. L. Changes in college satisfaction across an academic term. **Journal of College Student Development**, v.30, p.528-535, 1989.

REASON, R. D. An examination of persistence research through the lens of a comprehensive conceptual framework. **Journal of College Student Development**, v.50 n.6, 659-682, 2009.

RECHENCHOSKY, L; NETTO-OLIVEIRA, E. R; OLIVEIRA, M. R. N; GÜNTHER, L. S. A; FILHO, A. O; OLIVEIRA FILHO, A; OLIVERIA, A. A. B. Estado nutricional e perfil lipídico de crianças. **Revista da Educação Física/UEM**. v. 20, n. 3, p. 431-40, 2009.

SANTOS, A. A. A; POLYDORO, S. A. J; SCORTEGAGNA, S. A.; LINDEN, M. S. S. Integração ao ensino superior e satisfação acadêmica em universitários. **Psicol. Cienc. prof.**, Brasília, v.33, n.4, 2013.

SOARES, A. P. C.; VASCONCELOS, R. M.; ALMEIDA, L. S. **Adaptação e satisfação na universidade**: apresentação e validação do questionário de satisfação acadêmica. In POUZADA; A. S.; Almeida, L. S. & R. M. Vasconcelos (Orgs.), *Contextos e dinâmica da vida acadêmica* (p.153-165). Braga, Portugal: Universidade do Minho, 2002.

SCHLEICH, A. L. R.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A. A. A. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Aval. psicol.**, Porto Alegre, v.5, n.1, jun, 2006.

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