



VII SINGEP

Simposio Internacional de Gestao de Projetos, Inovacao e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302

**A QUALIDADE DA ESTRUTURA FUNCIONAL E FÍSICA DE UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR COMO FATOR RELEVANTE NO
NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS**

ELIANE FATIMA SAMUEL DO NASCIMENTO
FAE - Faculdade Anglicana de Erechim



A QUALIDADE DA ESTRUTURA FUNCIONAL E FÍSICA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR COMO FATOR RELEVANTE NO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS

Resumo

Este estudo apresenta questões relacionadas ao nível de satisfação dos alunos do curso de administração quanto à estrutura de uma instituição de ensino superior localizada na região Alto Uruguai, relativa a fatores funcionais (pedagógicos) e físicos. Norteada por um caráter qualitativo a pesquisa foi apresentada a discentes matriculados entre os anos de 2013 a 2017, através da aplicação de questionário estruturado disponibilizado presencialmente ou em meios eletrônicos de comunicação e mídia social, buscando identificar o perfil dos respondentes, sua colocação no mercado de trabalho, o setor de atuação profissional e função exercida em confluência ao nível de satisfação em relação à graduação cursada (estrutura pedagógica e física) e colocação profissional alcançada. Evidencia-se, portanto a relevância da estrutura frente aos objetivos vislumbrados pelos discentes.

Palavras-chave: Mercado de Trabalho. Motivação. Satisfação. Instituição de ensino

Abstract

This study presents questions related to the level of satisfaction of the students of the course of administration regarding the structure of a higher education institution located in the Upper Uruguay region, related to functional (pedagogical) and physical factors. Based on a qualitative nature, the research was presented to students enrolled between 2013 to 2017, through the application of a structured questionnaire made available in person or in electronic media and social media, seeking to identify the profile of the respondents, their placement in the market of work, the sector of professional performance and function exercised in confluence to the level of satisfaction in relation to the undergraduate course (pedagogical and physical structure) and professional placement achieved. Therefore, the relevance of the structure to the objectives envisaged by the students is evidenced.

Keywords: Job market. Motivation. Satisfaction. Educational institution



1 Introdução

Com o processo evolutivo alicerçado a partir do evento da globalização nas últimas décadas verificaram-se mudanças significativas em todas as áreas profissionais e sociais o que vem concomitantemente alterando os cenários empresariais, bem como seus objetivos e finalidades, tendo em vista que a tomada de decisão implica em alcançar recursos que viabilizem a transformação de materiais e capacidades (grupos de pessoas, recursos materiais, recursos intangíveis e conhecimento), em produtos e serviços diferenciados em prol do alcance de resultados.

Por sua vez a administração como uma ciência, deve entender fenômenos sociais e econômicos, em uma sociedade em constante evolução, onde são amplas as possibilidades de interação favorecendo a geração de conhecimento nos mais diversos campos do saber a partir de projetos específicos que levam a capacitação e qualificação. Do mesmo modo a disponibilidade de informações, faz com que as pessoas se diferenciem umas das outras dependendo do uso que fazem desses dados, fator este que interfere diretamente nos seus padrões de exigência quanto aos produtos e serviços que tem acesso, incluem-se cursos superiores.

Não obstante a esta realidade e seus inerentes padrões de exigência estão as instituições de ensino, as quais tem relevante importância na construção de cenários sociais, econômicos e mercadológicos uma vez que é a partir do padrão de qualidade dos serviços que oferecem na formação de alunos capacitados transfigurados em agentes de transformação, que serão tomadas decisões em todos os âmbitos em nível local ou global. Assim pode-se afirmar que o sucesso e o fracasso trilham lado a lado em qualquer cenário, projeto ou objetivo pretendido, mas as chances de alcança-los decorrem diretamente dos níveis de conhecimento e valor agregados no ato de cursar o ensino superior, os quais estão atrelados a estrutura oferecida pelas faculdades e universidades, e o somatório de todos estes fatores acaba por configurar-se naturalmente em um divisor de padrões em ações na trajetória pessoal e profissional dos indivíduos.

Sumarizando, portanto, se o mercado expõe-se mais exigente e competitivo, capacitação e qualificação unidas a perfis proativos são a chave ao desenvolvimento de habilidades e características específicas que atendam aos padrões do mercado de trabalho. Assim verificar níveis de satisfação gerais dos egressos do curso de administração configura-se também como resposta aos que acreditam que conhecimento ainda é a única ferramenta capaz de sobrepor-se aos desafios da profissão de administrador.

2. Referencial Teórico

2.1 Administração de Empresas

Os princípios da Administração surgiram a partir de Adam Smith, posteriormente Marx e Engels promoveram o surgimento do socialismo e do sindicalismo conforme Chiavenato(2004). A Administração apresenta princípios voltados a auxiliar gestores e executivos a nortear pensamentos e ações através de valores dinâmicos, generalizados, relativos, inexatos e universais. No entanto todos os fatores ligados a administração tem caráter sistêmico e flexíveis aplicáveis a qualquer tipo de organização, no entanto decorrentes da ação humana, segundo Silva (2008). Já Chiavenato (2000) afirma que a Administração tornou-se uma das mais importantes áreas da atividade humana. Vive-se em uma civilização na qual o esforço cooperativo do homem é a base fundamental da sociedade, e a tarefa básica da Administração é a de realizar ações através das pessoas atingindo eficiência e eficácia nos



mais diversos segmentos, quer em indústrias, comércio, organizações de serviços públicos, instituições de ensino, instituições militares ou em qualquer outra forma de empreendimento humano.

A Administração Científica surgiu, por volta de 1889 e recebeu esse nome em função de sua tentativa de aplicar métodos científicos aos problemas ligados a Administração, com a finalidade de alcançar elevada eficiência industrial. Seu foco era eliminar o desperdício e as perdas elevando os níveis de produtividade por meio da aplicação de métodos e técnicas. (RIBEIRO, 2010).

Percebendo que a administração é um processo integrativo das atividades organizacionais, administrar surge do confronto entre as variáveis que compõem uma atividade formalmente estruturada, permeadas de recursos materiais e humanos, tecnologia, restrições ambientais, entre outros, levando os indivíduos a adaptarem-se conforme as necessidades, mediante as dificuldades.

Tendo em vista que a Administração é o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar o uso de recursos, a fim de alcançar os objetivos as funções gerenciais devem ser exercidas por qualquer pessoa que seja responsável por algum tipo de atividade organizada. Estas funções precisam ser desempenhadas em todos os níveis organizacionais, independentemente do cenário organizacional, porte ou tipo da empresa (SILVA, 2008).

2.2 Mercado de Trabalho

A configuração do mercado de trabalho no Brasil e suas respectivas relações apresentam alguns aspectos relevantes. A partir do século XIX, com a transição do trabalho escravo para trabalho livre a abundante oferta de mão de obra acabou por explicitar particularidades decorrentes das leis estabelecidas pela corte, onde as sesmarias eram divididas e o direito de propriedade sob o critério de remuneração era negado aos trabalhadores por estes não possuírem formas de comprar as propriedades, possibilidade esta que detinham os anteriores senhores de engenho, e que portanto por suas posses acabaram por configurar grandes propriedades em mãos de poucos e muitos sujeitos ao trabalho de baixa remuneração nos latifúndios. (DEDDECA, 2005).

A partir de Chiavenato (2000), tem-se que uma das implicações dos estudos dos tempos e movimentos foi a divisão do trabalho e a especialização do operário, no intuito de elevar sua produtividade, focando-se num mercado de trabalho específico. Com isso, cada indivíduo passa a ser visto como um operário o qual passou a ser especializado na execução de uma única tarefa, ou de tarefas simples e elementares, para ajustar-se aos padrões descritivos e as normas de desempenho estabelecidas pelo método. Estabelece o autor que a limitação de cada operário à execução de uma única operação ou tarefa, de maneira contínua ou repetitiva, encontrou a linha de produção (ou linha de montagem) como sua principal base de aplicação.

Observa-se, portanto que o Brasil alicerçou seu mercado de trabalho livre garantindo sob a ótica de preservação das atividades e dos espaços ocupacionais provenientes das fases anteriores ao desenvolvimento do sistema capitalista. Assim Somente após a década de 1930, o Brasil começou a busca pela integração das atividades econômicas como o mercado de trabalho, fato que foi motivado pela crise de 1929, a qual ao comprometer o comércio internacional, afetou o complexo cafeeiro, induzindo o desenvolvimento do mercado interno devido às restrições à importação, permitindo a integração nacional a partir da quebra do isolamento dos mercados regionais e da mobilização de trabalhadores para o processo de industrialização concentrado na região (FURTADO, 1977).

Portanto apesar das atividades industriais apresentarem elevada capacidade de geração de emprego e do surgimento de novos postos nos setores de serviços urbanos públicos e



privados, o conjunto não teve a capacidade de absorver a mão-de-obra disponível, fazendo surgir descontentamento e movimentos sindicais rechaçados pelo então atual governo. Somente na década de 1940, estabeleceu-se a regulação do mercado e das relações de trabalho com a instituição do salário mínimo e de toda uma legislação de regulação das relações de trabalho (Consolidação das Leis do Trabalho, CLT).

Assim, o mercado de trabalho brasileiro se desenvolveu, deixando claro o baixo grau de proteção do trabalhador. Atualmente pela reforma trabalhista o cenário está sendo marcado por contratos de trabalho estabelecidos informalmente, com vistas unicamente na manutenção da remuneração, no entanto acredita-se que dentro de um período curto de tempo esses fatos venham a refletir em um desequilíbrio entre o desenvolvimento social e o desenvolvimento econômico em nível de país.

2.3 Satisfação em Serviços

A definição de qualidade é estabelecida de forma individual, ou seja a percepção que cada indivíduo tem sobre os atributos que espera encontrar em cada produto ou serviço, existindo muitas formas de conceituá-la tendo em vista que pode ser avaliada pelo preço, imagem ou mesmo percepções. Para Kotler (1998, p. 53), “satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante na comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação as expectativas das pessoas”.

Mais especificamente, pode-se afirmar que o nível de satisfação em relação a um serviço está diretamente ligado a qualidade identificada pelo cliente. Lopes, Hernandez e Nohara (2009), classificam a qualidade como um atributo procurado de forma constante por quem deseja realizar um processo de troca remunerada.

Segundo Kotler (1999), as empresas passaram a ter foco no cliente a fim identificar suas necessidades e expectativas e deste modo proporcionar encantamento através dos serviços oferecidos, porém os níveis de satisfação em relação a um serviço serão proporcionalmente igual ao perfil do consumidor, sua cultura, hábitos, preferências e valores. Ainda um fator deve ser considerado, a intangibilidade dos serviços que acaba por gerar dificuldades a compreensão dos atributos esperados pelo cliente, do mesmo modo que entender quais são suas escalas comparativas e de valor atribuído.

Assim a satisfação dos clientes pode ser vista como mutável, ou seja a medida que o tempo passa as pessoas alteram suas percepções e expectativas, assim as empresas segundo Lewis e Booms (1983), devem considerar o caráter sistêmico do aperfeiçoamento, ou seja estar em melhoria contínua através de um processo integrado em prol do alcance da excelência.

As questões relativas a satisfação pelos alunos em relação aos serviços de ensino superior no país estão relacionadas ao próprio perfil do ensino superior em âmbito nacional, ou seja num quadro onde escolas estão isoladas das universidades, onde ocorre um grande número de instituições públicas e privadas, investimentos desiguais em diferentes cursos, bem como níveis diferenciados de qualificação pelos discentes. Para Oliveira (2003), concomitante ao crescimento do ensino superior que modernizou e diversificou-se apenas uma parte das instituições e corpo docente, proporcionalmente evoluiu a pesquisa, o conhecimento científico e tecnológico. E esta dicotomia entre o ensino público e particular acaba por gerar ilhas de excelência em ensino, as quais servem de parâmetro a busca pela excelência ao mesmo tempo em que expõe lacunas na qualidade do ensino oferecido em níveis de Brasil.

2.4 Instituições de Ensino Superior



Os primeiros relatos acerca do ensino superior no Brasil remontam a era colonial, segundo a Onusic (2009), havia duas universidades no período da primeira república, a Universidade do Rio de Janeiro (criada pelo governo federal) e a Universidade de Minas Gerais (criada pelo governo estadual).

Embora existam muitas teorias sobre o processo de desenvolvimento do ensino superior em nível nacional, Moises Filho (2006) sintetiza esta evolução em quatro fases distintas expressas em ordem cronológica, sendo o período anterior a 1930 classificado como de predomínio de instituições públicas. De 1930 a 1964 começa o processo de consolidação das estruturas de ensino a partir da criação do Ministério da Educação e Saúde pelo Governo Provisório. Já de 1964 a 1980, o ensino superior sofre uma reforma onde as instituições privadas proliferam e acabam exercendo predomínio no mercado. Nesse período o estado buscou incentivar a produção científica após o Golpe Militar no intuito de fomentar a ascensão das instituições públicas. A quarta fase representa o período entre 1980 a 2002, onde decorre um aumento significativo de vagas, principalmente ofertadas pelas instituições privadas, porém a instabilidade econômica gerou um nível significativo de evasão pela perda do poder aquisitivo por parte representativa da população.

Na última década muitas foram as alterações no ensino superior em nível nacional, mais precisamente a partir de 1996 com a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases, Lei 9.394, a qual trouxe desburocratização relativa a oferta de vagas e algumas medidas práticas e políticas de acompanhamento e avaliação dos serviços de ensino, fatos que fizeram surgir um número grande de novas instituições.

Por outro lado ao mesmo tempo em que estão disponíveis muitas vagas houve um empobrecimento da população que leva a evasão pela falta de condições de financeiras de acesso ao ensino superior. Bueno (1993) estabelece consideração acerca outros aspectos que levam a evasão, sendo que relaciona a escolha profissional, as expectativas particulares ou pessoais além da adaptação ao mercado de trabalho e as dificuldades de adaptação a própria instituição e a matriz curricular, todos estes fatores que viriam compor o nível de satisfação ampla do aluno em relação a instituição e sua permanência na mesma.

2.4.1 Faculdade Anglicana de Erechim - Curso De Administração De Empresas

A FAE – Faculdade Anglicana de Erechim (FAE) está localizada na região Alto Uruguai, especificamente no município de Erechim. A instituição atende acadêmicos de toda a região prestando serviços de ensino e proporcionando programas de intercâmbio com alguns países.

O curso de Administração de empresas oferecido pela FAE, está autorizado pelo MEC através da Portaria n.º3.787, de 12 de dezembro de 2003 e reconhecido pela Portaria MEC n.º685, de 11 de maio de 2009. O curso tem duração de oito semestres e as aulas são no período noturno. (FAE, 2018).

Integrando as ciências sociais a Administração é relevante a existência e efetividade das organizações empresariais, sob a ótica da condução das atividades. O administrador após sua formação em administração, pode empreender e fundar seu próprio negócio ou prestar serviços a outras organizações como colaborador remunerado.

Como disciplina a Administração abrange um campo amplo de estudos e áreas, ampliando significativamente as perspectivas de trabalho, a partir do desenvolvimento de profissionais qualificados, proativos, críticos, empreendedores e com bom nível de desenvolvimento de seu quociente emocional a fim de que possa relacionar-se de modo adequado em grupo, integrando ou liderando equipes. Complementam Montana e Charnov (2006), que a administração é o ato de trabalhar com e por intermédio de outras pessoas,



buscando realizar os objetivos das organizações bem como de seus membros. Em suma é a arte ou a maneira de administrar ou lidar, controlar, dirigir pessoas, bens e direitos.

Como objetivo a instituição atribuiu ao curso a capacitação dos alunos a tomada de decisões gerenciais em nível estratégico, tático e operacional, a partir do desenvolvimento multidisciplinar prático e científico, da capacidade de comunicação interpessoal, raciocínio lógico e crítico, para antecipar mudanças e promover o desempenho do meio social, político, econômico e cultural na comunidade onde está inserida. (FAE, 2017).

3. Método

A pesquisa de natureza qualitativa está embasado em critérios de qualidade de cunho investigatório em busca da precisão contemplando realidade única selecionada a partir de Gerring (2007), onde supõe-se que a unidade de estudo apresente todas as características necessárias ao levantamento de dados. Tendo, portanto este estudo exploratório descritivo sido desenvolvido com base no esclarecimento do tema e em modelos aplicados e medidores, os quais fazem com que a pesquisa se direcione para uma busca bibliográfica e documental.

Deste modo a definição da unidade de estudo caracteriza-se por uma instituição de ensino superior localizada na região Alto Uruguai a qual disponibiliza o curso de Administração de empresas e possui estrutura física e funcional definida, características que valorizam as particularidades e especificidades do caso estudado segundo (Yin, 2009). Ademais, nesse tipo de pesquisa há uma descrição densa do caso para se analisar essa realidade específica (Mariotto, Zanni e Morais, 2014).

A coleta de dados foi realizada através de um questionário estruturado disponibilizado presencialmente ou em meios eletrônicos de comunicação e mídia social, buscando identificar o perfil dos respondentes, sua colocação e inserção no mercado de trabalho, o setor de atuação profissional e função exercida em confluência ao nível de satisfação em relação à graduação cursada e colocação profissional alcançada. A pesquisa contou com uma amostra de 104 alunos e egressos, que responderam o questionário elaborado, contendo 19 questões sobre o nível de satisfação em relação ao curso e a instituição, bem como sua pretensão e planos de ascensão profissional nos próximos cinco anos.

3.1 Análise dos dados

A construção de todo o processo dissertativo em questão foi traçada diante da análise e estudos realizados através da teoria de Bardin (2010) contemplando a análise de conteúdo, onde ocorre um processo organizado de coleta, análise e estruturação ordenada de dados.

4. Resultados

Após serem realizados os procedimentos de coleta de dados foi gerado um documento a partir de uma planilha a fim de fornecer informações exatas viabilizando as análises que expressam o rol de resultados.

O perfil dos alunos e egressos é composto por indivíduos predominantemente do gênero feminino que apresentam em 72% idade entre 20 e 24 anos.

Questionados a respeito da função preponderante, ou seja, desempenhada atualmente, constatou-se que uma porcentagem expressiva de 42% trabalhando em funções auxiliares. Em segundo aparece com 17%, a função de assistente, seguida de analista e técnico com 10%



cada. Funções específicas de supervisão, coordenação e gerência, aparecem com 7% e apenas 1% dizem desempenhar a função de vice-presidente, ou demais ligadas a Diretoria de uma organização. Funções ligadas às áreas de serviços públicos também tiveram uma baixa representatividade, apenas 1%.

A função pretendida para o período de 5 anos é o cargo de gerente, para 41% dos egressos. Em seguida, está o cargo de supervisão/coordenação com um índice de 25%. Já 8%, pretendem assumir cargos públicos, 7% pretendem ocupar o cargo de assistente administrativo e 7% pretendem conquistar uma posição ligada à diretoria de organizações. As funções de técnico, analista e auxiliar são as menos visadas, com 5%, 5% e 2%, respectivamente.

Independente da função, relevante importância apresenta a perspectiva setorial, assim os setores pretendidos, para atuação nos próximos 5 anos, pelos alunos egressos e atuais do curso de Administração, em primeiro lugar vem o mercado financeiro, com 26%. Em segundo lugar estão as áreas de recursos humanos e agronegócio, com 11%. Verificou-se também, que 9% pretendem atuar na área da logística e outros 9% na indústria. O comércio obteve 16% na preferência, sendo 8% para o comércio atacadista e 8% para o comércio varejista. O ensino acadêmico aparece com 7% e a consultoria apenas com 3%.

Os padrões remuneratórios de 52% dos pesquisados está entre R\$ 901 a R\$1.800,00. Com um percentual de 17%, estão os que possuem uma remuneração de até R\$ 900,00. O índice de 16% representa a remuneração de R\$ 1.801,00 a R\$ 2.700,00 e com 11% a remuneração de R\$ 2.701,00 a R\$ 3.600,00. Por fim, 3% tem uma remuneração que varia de R\$ 3.001,00 a R\$ 4.500,00 e apenas 1% possui uma remuneração superior a R\$ 4.500,00.

A atuação profissional na área de administração apresenta significativa diversidade como motivação, a principal está ligada ao crescimento profissional e aquisição de experiências (21,2%). Gostar do trabalho que se realiza tem o segundo nível de preferência (16,3%), sendo que em sequência são citadas a formação e as oportunidades de aprendizado (8,7%), sendo que ter cursado ou estar cursando Administração de Empresas foi o que desencadeou a atual ocupação. Outro ponto com bastante incidência foi à necessidade de ter renda (4,8%). As demais expressões relacionadas estão ligadas ao gosto por desafios.

Proporcional ao motivo de atuar na área de administração está o a escala de proporção da satisfação quanto à função profissional, sendo que os respondentes elencam que o administrador deve estar preparado para assumir suas responsabilidades e desafios, mas acima de tudo um bom desempenho está relacionado com a satisfação da atual função profissional. Constatou - se que 70%, dos respondentes estão satisfeitas com a sua função desempenhada e 13% estão muito satisfeitos com a atual função, assim totalizando um percentual de 83% que tem satisfação em desempenhar a atual função. Já 13% estão insatisfeitos e 4% muito insatisfeitos.

Já os níveis de satisfação em relação à grade do curso de administração, verificou-se que um porcentual expressivo de 84% estão satisfeitos com a grade curricular, sendo 5% muito satisfeitos. Insatisfeitos estão 8% e 3% estão muito insatisfeitos com o currículo oferecido pela faculdade. Assim, constatou-se um percentual de 89% de satisfação com relação a grade curricular do curso de Administração de Empresas da FAE.

Pode-se verificar que 78% dos alunos egressos e atuais se posicionaram como satisfeito com relação ao corpo docente da FAE e 7% muito satisfeitos. Em paradoxo a estes se tem 11% que dizem estar insatisfeitos e ainda uma minoria de 4% que relata estar muito insatisfeita. Isto demonstra 85% de satisfação e 15% de insatisfação.

Em relação à estrutura física oferecida constatou-se que 56% estão satisfeitos (salas, biblioteca, laboratórios, central de cópias, sanitários, cantina) confrontando a estes índices constatou - se um percentual de 35% que mencionaram estar insatisfeitos. Já 5% dos alunos



egressos e atuais estão muito satisfeitos, e 4% estão muito insatisfeitos com as estruturas físicas.

De forma ampla e geral, a satisfação com o curso está relacionada com a correlação visualizada entre a vida acadêmica e a vida profissional. Assim, verificou-se que 84% dos pesquisados estão satisfeitos com o curso e 9% estão muito satisfeitos, totalizando um índice de 93% de satisfação geral. Tem - se também, um percentual de 6% que está insatisfeito com o curso de Administração de Empresas e 1% estão muito insatisfeitos. Totalizando uma insatisfação com o curso em apenas 7% dos consultados.

Em questões amplas como a que relaciona à formação a ascensão profissional a maioria dos respondentes acena positivamente a ligação entre estes dois fatores, acreditando que sua formação trouxe experiência e qualificação, características que atualmente são muito requisitadas pelas organizações, assim fazendo surgir novas oportunidades. Essas considerações salientam pontos positivos em relação à experiência de cursar Administração na Faculdade Anglicana de Erechim a qual salientam Possuir professores que são profissionais atuantes em sua área de conhecimento, sendo capazes de passar experiências e vivências práticas e não apenas teorias. Os debates em sala de aula que contribuem para o amadurecimento do graduando, além do fato de a faculdade ser uma instituição acolhedora, conforme salientam alguns dos respondentes.

Como aspectos a melhorar foram relacionados aspectos como a estrutura da biblioteca e pouca disponibilidade de bibliografia a ser pesquisada, ambientes de estudo e infraestrutura física com pouco espaço.

5. Conclusões

O presente estudo objetivou explicar de que forma alunos e egressos do curso de administração da Faculdade Anglicana de Erechim percebem a estrutura funcional (pedagógica) e física, identificando funções desempenhadas e setores almejados. O padrão remuneratório também foi dimensionado a partir das informações obtidas. Padrões de satisfação a partir de pontos positivos citados e pontos a aperfeiçoar terminam por emoldurar o cenário que inter-relaciona alunos, faculdade e mercado de trabalho.

Assim, tem-se um cenário onde indivíduos de até 24 anos, que atuam na maioria em funções auxiliares com padrões remuneratórios de um salário mínimo em mais de metade dos investigados almeja atingir num período de 5 anos funções gerenciais preferencialmente no segmento financeiro e de comércio. Também fica caracterizada satisfação em atuar na área ligada a administração através do curso de graduação realizado, salientando a percepção favorável quanto a grade curricular, a estrutura oferecida pela instituição e ao corpo docente, portanto índices significativos em relação ao total pesquisado representam os alunos e egressos satisfeitos pela opção de área. Também a satisfação é atribuída ao fato dos professores atuarem profissionalmente junto a empresas, podendo assim ampliar o rol de experiências a serem compartilhadas com os alunos, aliando teoria e prática.

Portanto, a partir dos resultados comprovou-se a presença do que se pode chamar de três tipos de satisfação a partir da qualidade no setor de prestação de serviços educacionais, sendo que segundo Coelho (2004) alunos tendem a apresentar à satisfação ideal onde a instituição sobressai a sua percepção em relação às necessidades de formação, a satisfação satisfatória onde há paridade entre o serviço e a necessidade ou expectativa e a satisfação inaceitável onde o padrão de qualidade percebido pelo aluno fica abaixo do esperado, sendo esta avaliação de extrema complexidade pelo caráter de subjetividade em face de que o serviço traduz o processamento de informações e conhecimento e segundo Tureta (2007) os atributos são na maioria intangíveis.



Finalizando espera-se deste modo contribuir a percepção da tênue relação existente entre todos os fatores pesquisados enaltecendo a importância da visualização do cenário que se apresenta em face de estabelecer estratégias e alinhamentos que permitam a cobertura da totalidade das aspirações manifestadas, a fim de que padrões de qualidade possam ser facilmente identificados e transcritos em diferencial ao serviço educacional prestado pela Faculdade Anglicana de Erechim, curso de administração aos discentes e a comunidade em geral.

Referências

- Bardin, L. (2010). Análise de conteúdo. (1977). Lisboa (Portugal): Edições, 70.
- Bueno, J. L. O (1993). A evasão de alunos, Paidéia, FFCLRC – USP. Ribeirão Preto.
- Coelho, Cláudia Duarte dos Anjos et al. Avaliação da qualidade percebida em serviços: aplicação em um colégio privado de ensino fundamental e médio. 2004.
- Dedecca, Cláudio Salvadori. Notas sobre a evolução do mercado de trabalho no Brasil. Revista de Economia política, v. 25, n. 1, p. 97, 2005.
- Furtado, C. (1977) A formação econômica do Brasil, Rio de Janeiro: Editora Nacional.
- Gerring, J. (2007). Case Study Research Principles and Practices. Boston University. Cambridge University Press, New York.
- Lopes E. Hernandez J. C.; Noara J. Escalas Concorrentes para a Mensuração da Qualidade percebida: Uma comparação entre a Servqual e a RSQ. ERA – Revista de Administração de empresas. P. 401-416, October, 2009.
- Mariotto, F. L., Zanni, P. P., & Moraes, G. H. S. (2014). What is the use of a single-case study in management research?. Revista de Administração de Empresas, 54(4), 358-369.
- Moises, Filho J. G. (2006). Qualidade do ensino e eficiência técnica no ensino superior privado: o caso do distrito federal. Brasília.
- Oliveira, C. R. Qualidade no ensino: um estudo sobre o discurso no setor privado do ensino superior em São Paulo. São Paulo 2003.
- Onusic, Luciana Massaro (2009). A qualidade de serviços de ensino superior o caso de uma instituição de ensino público. São Paulo.
- Tureta, César et al. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo Servqual. REGE Revista de Gestão, v. 14, n. 4, p. 33-45, 2007.
- Yin, R. K. (2009). Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa. SP: Saraiva.