

SATISFAÇÃO DOS ACADÊMICOS DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA FAMPER

Janaine A. M. Bianchetto ¹

Resumo: Indiferente de oferecer um produto ou serviço e sendo com ou sem fins lucrativos para a empresa é sempre importante conhecer a satisfação das pessoas que usufruem dos mesmos. Esta pesquisa foi realizada com acadêmicos do curso de Engenharia de Produção da Famper, com objetivo de conhecer a satisfação dos mesmos em relação ao curso, assim foram avaliados quesitos como qualidade técnica dos professores, visão dos acadêmicos sobre os professores do curso e suas metodologias de ensino, sobre a qualidade técnica dos professores e identificar a expectativa desses acadêmicos em relação ao curso, verificar como os acadêmicos se sentem em relação ao conhecimento adquirido, ao desenvolvimento da personalidade de cada um, a melhora quanto a comunicação e relacionamentos pessoais, e quanto ao preparo deste acadêmico para o ingresso na vida profissional. Mediante a pesquisa realizada no segundo semestre de 2016 com acadêmicos escolhidos aleatoriamente no curso em questão, constatou-se que os mesmos possuem boas expectativas quanto ao curso, e avaliaram de forma positiva a conduta técnica e a qualidade dos professores, atendendo assim aos objetivos específicos, e mediante a literatura pesquisada a expectativa é que determina a satisfação ou não de dos consumidores, considerando que nesta pesquisa as expectativas foram boas, os acadêmicos se dizem satisfeitos com o curso.

Palavras chave: Engenharia de Produção. Expectativa. Satisfação.

INTRODUÇÃO

Existem divergências quando acadêmicos são tratados como clientes, o fato é que em instituições privadas, além de acadêmico este não deixa de ser um cliente, pois na visão do marketing existe uma relação da oferta de um serviço pela Instituição de Ensino Superior e da demanda do cliente na busca por uma instituição.

O uso do termo cliente não será utilizado neste artigo, pois a fundamentação busca conhecer a satisfação acadêmica, sendo que esta mesma pesquisa poderia estar sendo aplicada em qualquer outro tipo de instituição, pública

¹ Professora Mestra da FAMPER – janaine_mignoni@hotmail.com

ou privada, pois em ambos os casos a satisfação de seus usuários é fundamental para a continuação do serviço.

Considerando então a necessidade do uso do serviço oferecido pela instituição de ensino superior Famper pelos acadêmicos já matriculados, o problema de pesquisa é identificar como está a satisfação dos acadêmicos do curso de Engenharia de Produção, já que o ano de 2016 terá sua primeira turma formada.

A pesquisa de satisfação justifica-se primeiramente por ser um curso jovem na instituição em questão e por ainda não ter nenhuma turma formada, tornando assim a pesquisa direcionada aos acadêmicos do curso que cursam do primeiro ao último ano do curso, podendo evidenciar assim a visão deste acadêmico quanto sua formação, proporcionando um retorno à instituição sobre seus investimentos direcionados ao curso.

O objetivo principal para esta pesquisa é conhecer como está a satisfação geral dos acadêmicos atuantes no curso de Engenharia de Produção da Famper, para isso alguns objetivos específicos também serão traçados visando uma coleta mais minuciosa de informações, como sendo, verificar a visão dos acadêmicos sobre os professores do curso e suas metodologias de ensino, a qualidade técnica dos professores e identificar a expectativa desses acadêmicos em relação ao curso, verificar como os acadêmicos se sentem em relação ao conhecimento adquirido, ao desenvolvimento da personalidade de cada um, a melhora quanto a comunicação e relacionamentos pessoais, e quanto ao preparo deste acadêmico para o ingresso na vida profissional.

SATISFAÇÃO DOS ACADÊMICOS DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA FAMPER

SATISFAÇÃO

A expectativa que cada pessoa insere sobre o uso de um produto ou serviço é que determina a satisfação durante e após seu uso, por isso não existe um padrão único de estar ou não satisfeito, pois este aspecto é atendido, visto e sentido diferentemente por cada pessoa (Cobra, 1996).

Kotler, Keller (2006) ainda descreve que nem sempre o cliente demonstra qual a sua expectativa, ou até mesmo se está ou não satisfeito, cabe então a empresa oferecer o seu melhor.

De acordo com Kotler, Keller (2006, p.142)

Satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação entre desempenho percebido de um produto e as expectativas do comprador. Se o desempenho não alcançar as expectativas, o cliente ficará insatisfeito. Se o desempenho for além das expectativas, o cliente ficará altamente satisfeito ou encantado.

É necessário que a instituição de ensino superior conheça como está a satisfação de seus acadêmicos, para isso, Pereira e Gil (2007) argumentam da importância em atender as expectativas dos mesmos, pois o reflexo da visão que o acadêmico possui a respeito do seu curso e da instituição, transparecerá e refletirá para a sociedade em que vivem.

Neste sentido, Dias (2014) descreve a satisfação de forma positiva, é o reflexo do atendimento das expectativas, já a satisfação não atendida, demonstra que a IES não atendeu as expectativas de seus acadêmicos, refletindo assim de forma negativa para os que o cercam.

O conhecimento da satisfação e de seus fundamentos é essencial para o entendimento de seu cumprimento, e Mahfood (1994) argumenta que a satisfação é a oportunidade para que a empresa permaneça obtendo sucesso.

Segundo Kotler, Keller (2006) estando o cliente (acadêmico) satisfeito, sua fidelização e um possível retorno para o consumo de outros serviços ficará mais seguro, e ele poderá retornar com mais facilidade do que um cliente que não obteve sua satisfação.

METODOLGIA

Este estudo teve como objeto de pesquisa o curso de Engenharia de Produção da Faculdade de Ampére – Famper, uma instituição de ensino superior privada localizada na cidade de Ampére - PR.

A coleta dos dados aconteceu no segundo semestre de 2016, sendo aplicada aleatoriamente e abordou 49 acadêmicos (79,6% do total de acadêmicos do curso) de Engenharia de Produção matriculados no segundo semestre de 2016 na Famper.

Quadro 1 – Curso que frequenta.

	População	Amostra	Percentual de Respondentes
Engenharia de Produção	49	39	79,6%

Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados foram coletados através de um questionário estruturado, onde cada pergunta tinha como opção a avaliação de 1 a 10. O quadro 2 apresenta a referência para avaliação de cada escala, sendo que as avaliações com peso entre 1 à 3 são consideradas ruins, 4 à 6 são consideradas com nível bom e de 7 à 10 como ótimas. Facilitado assim a visão para o acadêmico e a aplicação de tratamento estatístico como método descritivo e como análise de correspondência, que proporciona os resultados com médias para cada quesito.

Quadro 2 – Escala da avaliação

1 à 3	4 à 6	7 à 10
Ruim	Bom	Ótimo

Fonte: Dados da pesquisa.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

O Quadro 3 identifica os respondentes de acordo com o período que estudam na instituição.

Quadro 3 – Período que o respondente está estudando.

Curso que o respondente frequenta	Período em que o respondente está estudando							
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º
Engenharia de Produção	1	1	1	10	1	4	2	13

Fonte: Dados da pesquisa.

Um dos objetivos da pesquisa é conhecer quais resultados os acadêmicos estão alcançando com a instituição, em relação aos conhecimentos adquiridos, ao desenvolvimento da personalidade de cada um, a melhora quanto a comunicação e relacionamentos pessoais, e quanto ao preparo deste acadêmico para o ingresso na vida profissional.

O quadro 4 apresenta a avaliação através das médias expostas para cada quesito questionado, demonstrando que os acadêmicos estão com consideração “bom” para todos os quesitos, principalmente nos quesitos desenvolvimento da própria personalidade e aquisição de habilidades para comunicar-se melhor.

Segundo as bibliografias pesquisadas, a satisfação é proveniente das expectativas que o consumidor espera obter com o uso do produto ou serviço.

Assim a pesquisa das expectativas dos acadêmicos proporciona conhecimento sobre o uso destes quanto as condições que o curso oferece.

Quadro 4 – Expectativa dos acadêmicos.

Curso que o respondente frequenta		Aplicação do conhecimento adquirido	Desenvolvimento da própria personalidade	Aquisição de habilidades para comunicar-se melhor	Condição favorável para ingresso na vida profissional
Engenharia de Produção	Média	6,2368	6,9737	6,7632	6,4054
	N	38	38	38	37
	Desvio padrão	2,29493	1,96575	1,83707	2,06101

Fonte: Dados da pesquisa.

A qualidade técnica dos professores também foi um ponto pesquisado, o quadro 5 apresenta a média e o desvio padrão, que é a dispersão das notas em torno da média, sendo que quanto maior o desvio padrão, maior é a dispersão, e é composta pela menor e maior nota recebida para o quesito em estudo.

Segundo Pizzinatto *et al.* (2005) o termo qualidade passou a ser inserido com mais apressado pelas empresas e direcionado para diversos aspectos como para produtos, serviços, ensino entre outros.

Nesse quesito a qualidade técnica dos professores possui desvio padrão que não apresenta grande dispersão, e a média obtida (7,2) demonstra que os acadêmicos consideram a qualidade técnica dos professores como ótima.

Quadro 5 – Qualidade técnica dos professores.

Curso que o respondente frequenta	Média	N	Desvio padrão
Engenharia de Produção	7,2308	39	1,93936

Fonte: Dados da pesquisa.

Com intuito de levantar mais dados sobre os professores, os acadêmicos foram então questionados sobre pontos específicos quanto à funcionalidade dos serviços prestados por eles, como os expostos no quadro 6, onde também são apresentadas as médias obtidas para cada quesito.

Para este quesito as avaliações variaram entre boas e ótimas, onde o domínio sobre o assunto e por transmitirem bem a matéria a avaliação foi ótima (7,1 e 7,02), e todas as médias com baixo desvio padrão.

Quadro 6 – Funcionalidade dos serviços prestados

Curso que o respondente frequenta		Dominam o assunto	Transmitem bem a matéria	Conciliam teoria e prática	Método de ensino e avaliação adequados	Desenvolvem atividades específicas do curso
Engenharia de Produção	Média	7,1282	7,0256	6,4615	6,7436	6,5641
	N	39	39	39	39	39
	Desvio padrão	1,77970	1,81350	1,88967	1,96974	1,84669

Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda sobre os professores, os acadêmicos foram questionados quanto a disponibilidade do professor fora da sala de aula, sobre a possibilidade de comentar provas e trabalhos, sobre a orientação e acompanhamento em estágios e a orientação dos mesmos quanto a bibliografias e material de apoio.

O quadro 7 apresenta a avaliação dos acadêmicos quanto a esses dados, sendo que a maior média ficou para a orientação e acompanhamento em estágios, seguido de orientação para bibliografias e material de apoio, quanto a disponibilidade fora da sala de aula ficou com média mais baixa, no entanto todas permanecem como boas.

Quadro 7 – Professor.

Curso que o respondente frequenta		Disponibilidade fora da sala de aula	Possibilidade de comentar sobre as provas e trabalhos	Orientação e acompanhamento em estágios	Orientação quanto a bibliografias de disciplina e material de apoio
Engenharia	Média	5,8718	6,1026	6,3333	6,2821
	N	39	39	39	39
	Desvio padrão	2,10488	2,06213	2,26336	2,21180

Fonte: Dados da pesquisa.

O quadro a seguir (8) apresenta a média registrada pelos acadêmicos quando questionados sobre os critérios de avaliação adotados no curso, e a média mais alta (7,02) ficou para a transparência da avaliação dos exames, as demais foram consideradas boas.

Quadro 8 – Critérios de Avaliação do Professor.

Curso que o respondente frequenta		Convergência entre a matéria a ser estudada e as provas	Transparência dos requisitos examinados	Transparência da avaliação dos exames
Engenharia de Produção	Média	6,5897	6,8974	7,0256
	N	39	39	39
	Desvio padrão	1,46392	1,39161	1,42325

Fonte: Dados da pesquisa.

O último quesito avaliado pelos acadêmicos trata diretamente sobre a satisfação dos mesmos, porém neste quesito a escala utilizada foi de 1 à 3, sendo a nota 1 para nada satisfeito, 2 para satisfeito e 3 muito satisfeito.

Quadro 9 – Média de cada curso da satisfação.

Curso que o respondente frequenta	Média	N	Desvio padrão
Engenharia	2,2571	35	,50543

Fonte: Dados da pesquisa.

Segundo Kotler, Keller (2006), um cliente satisfeito além de transformar sua satisfação em um marketing positivo para a empresa, também tem mais chances de retornar para o uso de um novo serviço oferecido pela mesma, dando menos chance para a concorrência e para a questão preço.

O quadro 9 apresenta que os acadêmicos avaliaram este quesito com nota 2,2 atendendo assim de forma positiva ao objetivo geral desta pesquisa demonstrando a satisfação dos mesmos.

CONCLUSÃO

A pesquisa abordou a satisfação dos acadêmicos de Engenharia de Produção sobre o curso e professores e considerando as escalas de todos os questionamentos, as avaliações dos acadêmicos de engenharia de produção são consideradas de boas a ótimas, e por fim o nível de satisfação é considerado muito bom.

Todos os objetivos propostos foram atingidos, sendo que os acadêmicos consideram boa a metodologia de ensino do utilizada pelos professores do curso a qualidade técnica dos professores também teve uma boa avaliação. As expectativas dos acadêmicos em relação ao curso de Engenharia de Produção também tiveram boas avaliações, onde os mesmos se disseram aplicar o conhecimento adquirido no transcorrer do curso, o desenvolvimento da personalidade também foi um quesito positivo, e segundo os acadêmicos estão obtendo aquisição para melhorar sua comunicação e também são boas suas expectativas para o ingresso na vida profissional.

Considerando as literaturas pesquisadas onde descrevem que a satisfação é proveniente da expectativa que cada pessoa insere sobre um produto ou serviço, conclui-se que esta pesquisa obteve resultado positivo quanto a avaliação dos acadêmicos sobre sua satisfação para com o curso de Engenharia de Produção da Famper, já que os mesmos demonstram boas suas expectativas e também se dizem satisfeitos em relação a totalidade do curso.

REFERÊNCIAS

COBRA, Marcos. **Marketing Básico: uma perspectiva Brasileira**. 3º Ed. São Paulo: Atlas, 1986.

DIAS, Suzana Wayand. **O desafio do varejo multicanal: comportamento Free-Riding do Consumidor**. 2014. Tese. Universidade de São Paulo.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 12ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MAHFOOD, Phillip E. **Transformando um cliente insatisfeito em um cliente para sempre**. São Paulo: Makron Books, 1994.

PEREIRA, Beatriz de Castro Sebastião; GIL, Camila. **Avaliando a Satisfação de Alunos de Escolas de Administração: uma nova perspectiva de gestão**. Revista de Administração da UNIMEP – Janeiro/ Abril – 2007, v. 5, n. 1. Página 1.

PIZZINATTO, Nadia Kassouf (Org). **Marketing focado na cadeia de clientes**. São Paulo: Atlas. 2005.