

# SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DE ADMINISTRAÇÃO POR MEIO DO SOFTWARE POWER BI

SATISFACTION OF ADMINISTRATION STUDENTS THROUGH THE POWER BI SOFTWARE

---

Letícia Martins Maciel<sup>1</sup>  
Marcos Vinicius Pereira Santos<sup>2</sup>  
Paulo Vitor Alves Costa<sup>3</sup>  
Tamires Sales de Almeida<sup>4</sup>  
Thainara Francielle Lima de Faria<sup>5</sup>

## RESUMO

Em um ambiente que exige cada vez mais eficiência nos processos, possuir indicadores confiáveis e tomar decisões com maior velocidade é fundamental. Para atingir tais objetivos muitas pessoas vêm adotando o Business Intelligence (BI) como forma de transformar a grande quantidade de dados que possui em informações que contribuirão para o sucesso em qualquer tomada de decisão. No entanto, todos esses dados e computadores não trabalham sozinhos, o maior ativo são as pessoas e dessa maneira é imprescindível que elas saibam usar as novas tecnologias e entender de que maneira elas podem ajudá-las. Neste sentido, este trabalho apresentará um estudo de caso onde será avaliado a satisfação dos alunos de administração por meio deste software. Também será apresentado uma avaliação da percepção dos usuários que utilizaram a ferramenta. Os resultados obtidos buscaram entender sob quais aspectos foram observadas melhorias no processo de gestão de indicadores de desempenho e no suporte a tomada de decisão e discutir como a adoção de uma tecnologia impacta na rotina dos alunos. Através desse estudo podemos perceber os benefícios de se utilizar os conceitos associados ao BI para abordar os dados disponíveis e gerar informações valiosas a partir deles.

**PALAVRAS-CHAVE:** Dados, tecnologia, Business Intelligence, tomada de decisão, indicadores de desempenho.

## ABSTRACT

In an environment that demands more and more efficiency in processes, having reliable indicators and making decisions with greater speed is essential. To achieve these goals, many people have been adopting Business Intelligence (BI) as a way of transforming the large amount of data they have into information that will contribute to the success of any decision-making process. However, all this data and computers do not work alone, the greatest asset is people and therefore it is essential that they know how to use new technologies and understand how they can help them. In this sense, this work will present a case study where the satisfaction of administration students will be evaluated through this software. An evaluation of the perception of users who used the tool will also be presented. The results obtained sought to understand under which aspects improvements were observed in the management process of performance indicators and in decision-making support and to discuss how

---

<sup>1</sup>Graduando no curso de Administração pela Faculdade de Pará de Minas (FAPAM).

<sup>2</sup>Graduando no curso de Administração pela Faculdade de Pará de Minas (FAPAM).

<sup>3</sup>Graduando no curso de Administração pela Faculdade de Pará de Minas (FAPAM).

<sup>4</sup>Graduando no curso de Administração pela Faculdade de Pará de Minas (FAPAM).

<sup>5</sup>Graduando no curso de Administração pela Faculdade de Pará de Minas (FAPAM).

the adoption of a technology impacts the students' routine. Through this study we can see the benefits of using the concepts associated with BI to approach the available data and generate valuable information from them.

**KEYWORDS:** Data, technology, Business Intelligence, decision making, performance indicators.

## 1 INTRODUÇÃO

O setor de ensino superior no Brasil está em processo de expansão, que teve início no começo dos anos de 1990. Essa expansão ocorreu principalmente pelo aumento do número de instituições privadas e nos dias de hoje pelos cursos em EAD. De acordo com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais o número de alunos matriculados especificamente nos cursos de administração passou de 195.603 no início dos anos 90, para 645.777 em 2019 segundo o INEP.

Em uma outra perspectiva, em sua maioria, as pessoas interessadas em cursar uma faculdade estão em busca de melhorar sua empregabilidade, alguns não dispõem de recursos financeiros para pagar o alto investimento com quatro anos de estudo, como é o caso do bacharelado em administração. Isso levou ao crescimento dos cursos que têm os menores custos de investimento. Consequentemente as instituições particulares, aumentaram em grandes proporções algumas adaptações para o mercado. Entretanto, este fato gerou um aumento das críticas referentes à qualidade do ensino.

Este artigo está elaborado com esta introdução, seguida pela apresentação do modelo de Paswan e Young (2002). O modelo desenvolvido por Paswan e Young (2002) é composto por quatro dimensões, sendo o Envolvimento do Professor e o Interesse do Estudante, a Interação Estudante Professor, as Demandas do Curso e a Organização do Curso e Satisfação Geral. Os autores buscaram verificar se as dimensões analisadas poderiam explicar a satisfação geral do corpo discente com o curso. A seguir são descritas as quatro dimensões.

## 2 O SOFTWARE POWER BUSINESS INTELLIGENCE

A definição de BI utilizado nesse relato tecnológico foi que BI é entendido como um conceito de uma forma geral de aplicativos, ferramentas e metodologias utilizadas para coletar, tratar, armazenar, recuperar e disseminar informações auxiliando dessa forma as tomadas de decisões mais complexas nas organizações. Existem algumas outras abordagens que contemplam esse mesmo conceito, que além de apoiar os decretos da companhia, automatizasse o processo de busca e recuperação de informações (BOTELHO; FILHO, 2014).

Esses sistemas eram implementados para apoiar os níveis estratégicos e táticos da companhia, atualmente em grande parte das organizações utiliza-se o business intelligence em todos os níveis

hierárquicos das organizações, principalmente pela alta competitividade entre as empresas, passando a utilizar também no nível operacional (BOTELHO; FILHO, 2014).

### **3 ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR E INTERESSE DO ESTUDANTE**

A primeira das quatro dimensões está relacionada com o Envolvimento do Professor e diz respeito à maneira na qual os professores apresentam o conteúdo, se é de forma entusiasmada, se os professores parecem interessados ao ensinar, se os exemplos utilizados auxiliam na compreensão do conteúdo, e ainda, destina-se a identificar se os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo ministrado em sala de aula (PASWAN; YOUNG, 2002; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008). A outra dimensão classificada como Envolvimento do Estudante está ligada ao interesse do estudante em aprender o conteúdo do curso, atenção em sala de aula, os desafios intelectuais do curso e se ele está se tornando mais competente na área de Contabilidade (PASWAN; YOUNG, 2002; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008). Pesquisadores defendem que o envolvimento do professor tem ampla influência no interesse do aluno e vice-versa (VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008). Uma vez que o professor pode incentivar o aluno ou de certa forma diminuir o nível de interesse deste em relação ao curso.

#### **3.1 INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR**

Na dimensão Interação Estudante-Professor, são levantadas certas características como a averiguação que o estudante tem de argumentar, tirar suas dúvidas em sala de aula, além da possibilidade de expressar seu entendimento sobre os assuntos abordados em sala de aula (VIERA; MILACH; HUPPES, 2008). É importante também que o professor compreenda as características individuais de cada aluno. É oportuno destacar também, que a aprendizagem dos alunos é influenciada pelos métodos de ensino (MAGALHÃES, 1995). Para Paswan e Young (2002) a dimensão, Interação Estudante-Professor, pode interferir o Envolvimento do Professor e o Interesse do Estudante. Os métodos que o professor apresenta o conteúdo aos alunos pode estimular o grau de interesse destes, além de que, quanto mais interessados forem os alunos, mais motivado o professor a repassar o conteúdo. Uma vez que o mais gratificante ensinar alunos que realmente estão interessados em aprender e a fluidez fica nítido. Para Venturini et al. (2008) o professor deve incentivar o aluno a não apenas desenvolver competências técnicas, mas propiciar a ele conhecimentos para que ele possa utilizar para transformar a realidade. Enfatiza também que o curso deve propiciar a formação de profissionais que se adaptem as mudanças de mercado e atendam aos anseios da sociedade.

### **3.2 DEMANDAS DO CURSO E ORGANIZAÇÃO DO CURSO**

A dimensão Demandas do Curso está correlacionada com os métodos pelo qual o professor repassa o conteúdo para os alunos, o desenvolvimento de trabalhos em sala de aula, exercícios, provas, o jeito como cobra as atividades, a relação de materiais de apoio e leituras indicadas, (PASWAN; YOUNG, 2002; VIERA; MILACH; HUPPES, 2008). Paswan e Young (2002) estabelecem que a forma como o mentor apresenta o conteúdo para os alunos pode influenciar na avaliação negativa ou positiva dele, ou seja, como ela aplica o conteúdo didático em sala de aula. A dimensão Organização do Curso detecta se os professores relacionam os conteúdos de maneira sistemática; a sequência da grade curricular, se a mesma é apresentada de maneira adequada, se o estudante considera fácil fazer as anotações das apresentações realizadas pelo professor (PASWAN e YOUNG, 2002).

### **3.3 SATISFAÇÃO GERAL**

A quarta e última dimensão é o nível de satisfação geral dos alunos está relacionado ao nível de qualidade do serviço ofertado, as instituições hoje tanto presencial quanto as EAD ou mesmo as híbridas precisam transmitir boa imagem ao mercado como boas notas do curso reconhecido pelo MEC (TONI et al., 2006). A satisfação está diretamente ligada ao atendimento das expectativas dos alunos, sob o ponto de vista das dimensões Interesse do Estudante, Envolvimento do Professor, Interação Estudante-Professor, Organização do Curso e Demandas do Curso (VENTURUNI et al., 2008). Uma forma de conquistar e garantir programas de ensino com qualidade é identificar a satisfação do curso por parte do discente (MARSHALL, 2000; NEUMANN, 2000; PASWAN; YOUNG, 2002; HENCKELL, 2007).

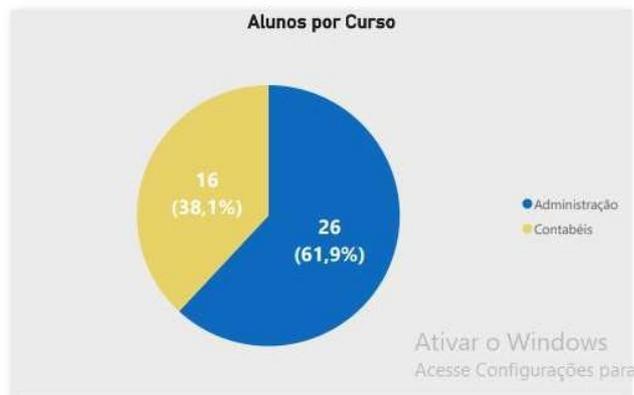
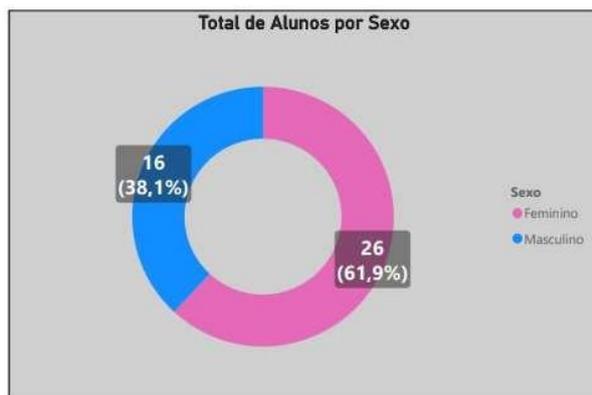
## **4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Para a pesquisa de satisfação dos alunos de administração da faculdade de Pará de Minas – FAPAM, usamos a metodologia de observação documental e escala likert. Este levantamento de dados é feito de dois modos: pesquisa documental: visa à coleta de dados restrita para ser planilhadas. A observação direta intensiva, obtenção de informações sobre a realidade usando um ou mais sentidos.

Do dia 04 de abril até 04 maio de 2022 foi feita uma análise a partir da observação diária de uma determinada aula do curso de Administração/ Ciências Contábeis em três momentos distintos, início, meio e fim. Percebe-se que os alunos estão com pouco interesse na forma com que são abordados os conteúdos, apenas teorias, sem exemplos práticos. Quando relaciona-se a prática com a teoria, por meio de estudos de caso aprendizados por projetos o índice de satisfação, disposição e

participação aumentam gradativamente.

Pelo que foi analisado na pesquisa, mostra que os alunos estão cada vez mais interessados na metodologia ativa, o aluno sendo colocado como protagonista e o professor o suporte.



No gráfico de Linhas foi analisado por escala Likert onde, pontuamos as aulas individualmente por observação, em três períodos de blocos de 30 em 30 minutos por alunos onde 5 é totalmente satisfeito, 4 parcialmente satisfeito, 3 neutro, 2 parcialmente insatisfeito, 1 insatisfeito.

As médias dos alunos mostraram, pouco interesse nos começos das aulas, atribuídos tanto pelo envolvimento do professor e o interesse dos alunos; O melhor período foi o intermediário onde alcançou os melhores índices de satisfação; E as piores notas foram no final da aula, onde era perceptível a falta de interação estudante-professor.

O gráfico de alunos por cursos, quase 62% por cento da sala de aula é composto por alunos de administração e 38% por alunos de contábeis.

Já o gráfico alunos por sexo, estatisticamente as mulheres estão mais na faculdade e consequentemente no curso de negócio, nosso gráfico representou isso com quase 62% de mulheres incluindo os cursos de administração e de ciências contábeis.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Levando-se em conta o que foi observado o Business Intelligence abrange os dados coletados e os usa para gerar mudanças positivas, eliminar a ineficiência e se adaptar rapidamente às mudanças no mercado ou na cadeia que está inserido, permitindo acesso rápido à informação.

O business intelligence inclui a análise de dados e a empresarial. O BI ajuda os usuários a tirar conclusões através da análise de dados. Os analistas de dados usam técnicas avançadas de estatística e a análise preditiva para identificar padrões históricos e prever padrões futuros. O business intelligence aplica esses modelos e algoritmos e traduz os resultados em uma linguagem acessível.

Através desse estudo observa-se que o processo de expansão da graduação está cada vez maior, principalmente com a implementação das plataformas que fornecem cursos EAD. Atualmente um fato muito observado é a interação dos alunos com os professores, a falta de metodologia utilizada pelos docentes de forma criativa para atrair a atenção dos discentes. Este trabalho apresentou um estudo avaliando a satisfação dos alunos de administração por meio deste software, onde foi observado uma determinada aula e obteve um resultado variado de opiniões em diversos momentos.

## 6 REFERÊNCIAS

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**, v. 5, n. 1, p. 1-21, 2007.

GOMES, Giancarlo; DAGOSTINI, Luciane; DA CUNHA, Paulo Roberto. Satisfação dos Estudantes do Curso de Ciências Contábeis: estudo em uma Faculdade do Paraná. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v. 4, n. 2, p. 102-123, 2013.

VENTURINI, J.; PEREIRA, B.A.D; VIEIRA, K.M.; MILACH, F. **Satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis da UNIFRA: um estudo à luz das equações estruturais**. 8º Congresso USP Controladoria e Contabilidade. Jul/2008.

PASWAN, A. K.; YOUNG, J. A. Student evaluation of instructor: a nomological investigation using structural equation modeling. **Journal of Marketing Education**, v. 24, n. 3, p. 193-202, 2002.

INEP. Educação superior: cursos e instituições do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Disponível em: <<http://www.educacaosuperior.inep.gov.br>> Acesso em: 02 maio. 2022.

BOTELHO, F; FILHO, E. CONCEITUANDO O TERMO BUSINESS INTELLIGENCE: ORIGEM E PRINCIPAIS OBJETIVOS. REVISÃO DE LITERATURA. 2014. p. 57. Disponível em: . Acesso em: 01 Mai.2022