



Data de recebimento do artigo: 15-4-2018

Data de aceite do artigo: 20-7-2018

## **Relações interpessoais e sua influência na satisfação dos acadêmicos**

### **Edgar Reyes Júnior**

Professor adjunto da Universidade de Brasília (UnB) e orientador de doutorado no Programa de Pós-graduação em Administração (PPGA/UnB). E-mail: [prof.edreyes@gmail.com](mailto:prof.edreyes@gmail.com) (Brasil)

### **André Luiz Nascimento Reis**

Doutorando em Administração na UnB. E-mail: [uai@hotmail.com](mailto:uai@hotmail.com) (Brasil)

### **Valéria Frota de Sousa Costa**

Graduada em Secretariado Executivo pela Universidade Federal de Roraima (UFRR).  
E-mail: [valeria\\_s\\_frota@hotmail.com](mailto:valeria_s_frota@hotmail.com) (Brasil)

### **Yasmim Augusto dos Santos**

Graduanda do curso de Administração da Universidade de Brasília (UnB).  
E-mail: [yasmim-santos@hotmail.com](mailto:yasmim-santos@hotmail.com) (Brasil)

## **RESUMO**

As relações interpessoais na universidade incidem no desempenho e satisfação dos acadêmicos, ocorrendo por conta da necessidade de ajustamento na dinâmica universitária. O objetivo do trabalho foi analisar as relações estabelecidas entre os estudantes do curso de Secretariado Executivo e sua influência na satisfação com o ensino superior. Foram analisados 116 alunos matriculados no curso de Secretariado Executivo, verificando os aspectos sociodemográficos, a rede de relacionamentos estabelecida e seus níveis de satisfação social com o curso e com a instituição. Verificou-se que a satisfação dos acadêmicos é com aspectos sociais, seguida da satisfação com o curso, este último estando relacionado à empregabilidade.

**Palavras-chave:** Relações interpessoais. Satisfação acadêmica. Análise de redes sociais.



## Interpersonal relations and their influence on students' satisfaction

### ABSTRACT

Interpersonal relations in the university context can focus on the performance and satisfaction of academics in their undergraduate context, occurring due to the need for adjustment within university dynamics. The objective of this study was to analyze the relations established between the executive secretariat students and their influence in satisfaction with university education. 116 students were analyzed, whose socio-demographic aspects, the relationships network and their levels of social satisfaction were verified, with the course and with the university. The greatest satisfaction among academics is with social aspects, followed by satisfaction with the course, the latter being related to employability.

**Keywords:** Interpersonal relations. Academic satisfaction. Social network analysis.

### Como referenciar em APA:

Reyes Júnior, E., Reis, A. L. N., Sousa Costa, V. F., Santos, Y. A. (2018). Relações interpessoais e sua influência na satisfação dos acadêmicos. *R.G.Secr., GESEC*, 9(3).

### Como referenciar em ABNT:

REYES JÚNIOR, E.; REIS, A. L. N.; SOUSA COSTA, V. F.; SANTOS, Y. A. Relações interpessoais e sua influência na satisfação dos acadêmicos. *R.G.Secr., GESEC*, v. 9, n. 3, Dez. 2018.



## Introdução

Compreender o processo de instrução educativa não envolve somente a análise de práticas, estratégias e ambientes de aprendizagem, mas também de aspectos motivacionais e afetivos (Mata, Peixoto, Monteiro, Sanches, & Pereira, 2015). No processo de desenvolvimento acadêmico o estudante passa por algumas modificações as quais podem gerar alguns tipos de obstáculos em seu desempenho, resultando das experiências pessoais, podendo influenciar, assim, negativamente em seu rendimento.

Para muitos estudantes, a entrada no Ensino Superior é uma das maiores mudanças de vida, seja nas esferas pessoal, social ou profissional, em que, para Csikszentmihalyi (2014), a motivação de realização é definida como uma característica que reflete uma tendência ao esforço para alcançar um objetivo árduo de forma rápida. Diante disso, o desenvolvimento cognitivo, pessoal, moral e social são formas de estruturação e construção pessoal diante da riqueza de contextos de vida relacionados com o meio acadêmico, no qual há essa tendência ao esforço.

Para Gunnell, Mosewich, McEwen, Eklund e Crocker (2017) o primeiro ano do estudante universitário é frequentemente acompanhado por mudanças na responsabilidade, identidade, estilo de vida, meios sociais e, às vezes, arranjos de vida, experimentando assim um rápido declínio no bem-estar psicológico e social, bem como um rápido aumento no sofrimento psicológico e cognitivo-afetivo, levando a vulnerabilidades. Sendo assim um potencial significativo de crises ou desafios em relação ao desenvolvimento do acadêmico.

Por distintas formas, incluindo mensagens verbais e não verbais, que ocorrem por meio das interações para com os outros indivíduos, independente dos ambientes moldam os interesses e valores (Mata *et al.*, 2015). A inserção no ambiente acadêmico refere-se a um momento de conciliação de motivação e interesses pessoais com o novo contexto de vida, no qual alguns alunos ficam desanimados quando se deparam com dificuldades, enquanto outros agem com confiança e persistência nesses momentos de decisões difíceis (Renaud-Dubé, Guay, Talbot, Taylor & Koestner, 2015). Diante dessa fase, muitos estudantes não possuem resiliência para tal adaptação a novas cobranças, criando assim, as desistências acadêmicas.

O desenvolvimento ou motivação do estudante é uma consequência do impacto da universidade nos acadêmicos e do envolvimento dos universitários com os recursos oferecidos pela instituição, nas suas mais diversas maneiras (Astin, 1993). Dessa forma, a

satisfação acadêmica engloba toda a trajetória do universitário, já que a sua percepção quanto a satisfação acadêmica interfere no seu nível de enlaçamento com a instituição, implicando nas decisões de permanecer ou não na mesma (Schleich, Polydoro & Santos, 2006).

Dentro dessa satisfação, observa-se a satisfação não só com a infraestrutura oferecida, mas sim, a satisfação com a experiência no sistema universitário, tais como frequência nas aulas, organização acadêmica, relacionamento com outros alunos, estágio e tutoria, pois o ensino também gera uma atividade social com os processos de interação entre os discentes, gerando, com isso, um impacto significativo no desempenho deles (Bini & Masserini, 2016).

Essas interações e a estrutura relacional podem ser observadas sob a ótica de redes sociais, que considera tanto os aspectos descritivos dos relacionamentos, como características dos atores sociais em análise, dessa forma, identificando as capacidades do ator social em influir nos demais (Hanneman & Riddle, 2005).

Diante do exposto, o objetivo deste trabalho é analisar a influência das relações interpessoais na satisfação de estudantes do curso de Secretariado Executivo e sua influência na satisfação com o ensino superior, bem como nos demais itens elementos que impactam na satisfação com o ensino superior.

O artigo estrutura-se, após esta breve introdução, na discussão teórica referente às temáticas das relações interpessoais e da satisfação acadêmica. Subsequentemente, discute-se a metodologia da pesquisa. Nas seções posteriores buscam-se a análise e discussão dos resultados e sugerem-se pesquisas futuras.

## **Referencial Teórico**

### **Relações interpessoais**

Junco (2015) assume que ao iniciar uma interação grupal existem cargas pessoais vindas de experiências anteriores, que trazem inevitáveis posicionamentos, visões e sentimentos em relação às situações compartilhadas entre os atores. Mailhiot (1976) diz que o relacionamento interpessoal afeta a produtividade de um grupo, e sua eficiência está relacionada com as competências dos membros e sua solidariedade em suas relações interpessoais.

Na universidade, o estudante encontra interlocutores muito diversificados em idade,

papéis e características pessoais (outros estudantes, professores, funcionários etc.), com demandas também variadas nas interações com eles (Soares & Del Prette, 2015). “Os relacionamentos que os acadêmicos constituem em distintos conjuntos representam uma enorme função na ampliação de suas habilidades sociais fundamentais para seu desenvolvimento pessoal e ajustamento psicológico” (Borine, Wanderley & Bassitt, 2015, p 102).

A bagagem previamente adquirida pelo acadêmico poderia assegurar-lhe alguma tranquilidade em face ao desafio da aquisição de novos conhecimentos, atitudes e habilidades previstas na sua instituição de ensino, facilitando dessa forma sua adaptação pessoal (Soares & Del Prette, 2015). Logo, eles influenciam e são influenciados, sempre procurando se ajustar às demais pessoas e grupos com a intenção de serem compreendidos e aceitos. Mas para que isso ocorra, são necessárias condições de autonomia e independência para a formação e utilização das redes de relacionamento (Duarte, Castro, Cruz & Miura, 2012).

Existem características inerentes aos estudantes (características sociodemográficas, acadêmicas e desenvolvimentais), características de qualidade da instituição (infraestruturas, serviços, recursos), assim como a interação entre estes dois grupos de características e o envolvimento dos estudantes (grau de investimento cognitivo e comportamental que os estudantes esperam dedicar ou dedicaram à vida universitária), que devem ser analisadas. (Soares, Pinheiro, & Canavarro, 2015).

Mata *et al.* (2015) assume que o contexto escolar se configura em um ambiente rico em interações que são passíveis de desencadear uma multiplicidade de comportamentos que são elementos integrantes das relações interpessoais em contextos educativos e abrangem toda a comunidade educativa: alunos, professores, e encarregados de educação.

Os alunos podem avaliar o mesmo curso e instrutores de maneiras diferentes, dependendo de fatores como seu grau de sucesso, suas motivações para fazer o curso e a quantidade de esforço investido (Svanum & Aigner, 2011).

Para a compreensão de uma rede se faz necessário ter o conhecimento de que uma rede é composta por três tipos de elementos (nós, ligações e fluxos) e das relações entre cada par de atores da população estudada (Ruffoni, Tatsch, Stefani, Schaeffer, & Grings, 2016). Padrões comunicativos estabelecidos pelas relações sociais gera um fluxo de informação e trocas entre os atores sociais, criando assim oportunidade de interação, construção,

compartilhamento e troca de conhecimentos (Santana *et al.*, 2011).

Os vínculos estabelecidos com colegas, em especial, são fundamentais para a adaptação do estudante ao ensino superior, pois o processo de adaptação se dá por meio das atitudes dos acadêmicos em relação ao curso, de sua capacidade para estabelecer novas relações de amizade, da presença ou ausência de estresse e ansiedade ante as demandas acadêmicas e do vínculo desenvolvido pelo estudante com a instituição universitária (Santos, Oliveira & Dias, 2015).

As análises de redes sociais buscam explicar os processos de seleção e de influência que resulta na afinidade entre pessoas com características iguais como o elemento que proporcionou seu encontro e o reforço do vínculo (Bourdoun, 2009), pois o fato de pertencer a grupos torna-se relevante para o sucesso das interações trazendo consequências amplas para as interações dentro da rede em seu conjunto.

Considerando os relacionamentos entre os estudantes, verifica-se que as relações de amizades e de interações, bem como a reputação dos estudantes influenciam esse processo de relacionamento. Dessa forma, as seguintes hipóteses são apresentadas:

H1 – As relações de amizade influenciam positivamente no relacionamento entre os alunos;

H2 – As interações (experiências) durante a realização de atividades acadêmicas (trabalhos) influenciam o relacionamento entre os alunos;

H3 – A reputação do aluno (imagem de sucesso) influencia positivamente no relacionamento entre os alunos;

H3a – A reputação do aluno (simpatia) influencia positivamente no relacionamento entre os alunos;

### **Satisfação acadêmica**

O interesse sobre o tema satisfação acadêmica teve origem na década de 1960, a partir de estudos sobre satisfação ocupacional, e desde então se tenta compreender como se processa a interação entre os acadêmicos e a universidade, construindo instrumentos que buscam caracterizá-los e averiguar sua experiência vivida durante o processo de formação (Schleich *et al.*, 2006), que não deve ser entendido somente como o desenvolvimento dos conteúdos curriculares e a obtenção do diploma (Santos, Polydoro, Scortegagna & Linden, 2013).

Segundo Santos *et al.* (2013) existem alguns estudos realizados com o tema vivência acadêmica, alegando que este processo ocorre ao longo dos anos de graduação e é importante

face às diversas transformações que têm atingido a sociedade em geral, e a universidade em particular, assim como a organização econômica, social, cultural e política.

Nessa fase pode ocorrer uma comprometedora queda de desempenho devido a uma resistência a mudanças que se desenvolve nos acadêmicos e esta queda pode vir a afetar a qualidade no ensino superior, pois a qualidade do ensino depende diretamente do comprometimento e empenho do estudante (Borine *et al.*, 2015).

De acordo com Kotler e Keller (2006), a satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação entre o desempenho percebido de um produto e as expectativas do comprador. Para verificar as expectativas dos acadêmicos, Astin (1993) assume como forma de análise as medidas de satisfação, abordando níveis de satisfação com todas as experiências adquiridas na formação, e também tratando dos aspectos específicos ligados à qualidade do ensino, ao currículo, ao relacionamento com os professores e colegas, à administração, às instalações e recursos da universidade, além da percepção do estudante sobre o ambiente acadêmico e intelectual da instituição.

Para Pennington, Zvonkovic e Wilson (1989) a satisfação acadêmica pode ser considerada um processo dinâmico por afetar características do estudante e por mudar em função da experiência educacional vivida ao longo do curso. Já Abrahamowicz (1988) assume que a satisfação acadêmica interfere no envolvimento do acadêmico com a instituição de ensino, implicando as decisões de permanecer ou não na universidade, também aparecendo nas variáveis posicionais que medem a integração social e acadêmica do estudante. Assim, temos as seguinte hipóteses:

H4 – A satisfação com a instituição influencia a satisfação do aluno;

H4a – O sistema de avaliação influencia a satisfação do aluno;

H4b – A satisfação com o curso influencia a satisfação do aluno;

H4c – As perspectivas profissionais influenciam a satisfação do aluno.

Em seu estudo, Santos *et al.* (2013) sugere que a qualidade da relação interpessoal entre o professor e os alunos tem impacto na interação em sala de aula e no grau de aprendizagem do aluno, bem como o modo de aprendizagem das competências sociais em ambiente escolar. É comum haver dificuldades em relacionamentos interpessoais na universidade, principalmente com relação às habilidades sociais em diferentes contextos, tais como, faculdade, trabalho, namoro, amigos e família (Ribeiro & Bolsoni-Silva, 2011). Logo, tem-se que as dificuldades afetivas provocam dificuldades na adaptação sociais e escolar, bem

como perturbações comportamentais, o que sugerem as seguintes hipóteses:

H5 – A satisfação social influencia na satisfação do aluno;

H6 – A relação professor/aluno influencia na satisfação do aluno.

Nasser, Khoury e Abouchedid (2008) defendem que a satisfação em instituições de ensino superior é considerada uma medida de eficácia no modo como as universidades conseguem proporcionar um serviço desejável aos seus usuários, pois vem a ser um elemento fundamental na avaliação da eficácia institucional e dos contextos educativos, dando assim uma orientação na reestruturação da sua organização para se adaptarem às necessidades dos discentes.

O nível de comportamento exploratório e a satisfação com o curso podem ajudar na compreensão de como são construídas as expectativas futuras dos formandos (Bardagi & Boff, 2010). Dessa forma, a mensuração da satisfação acadêmica aumenta a eficácia do processo educacional uma vez que auxilia no processo de planejamento e na melhoria dos programas e serviços para o estudante (Schleich *et al.*, 2006).

## **Metodologia**

### **Características da pesquisa**

O estudo possui caráter descritivo e censitário, por objetivar a análise de toda a população de estudantes (Cooper & Schindler, 2011), com a utilização de métodos quantitativos (regressão) (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2009), e qualitativo (Análise de Redes Sociais – ARS) e com recorte transversal. A pesquisa foi realizada em três etapas:

- 1) coleta de dados por meio de questionários;
- 2) análise das redes sociais dos alunos;
- 3) análises de regressões.

### **Coleta dos dados**

A coleta dos dados foi realizada por meio de um questionário aplicado aos alunos matriculados do 1º ao 8º semestre do curso de graduação em Secretariado da Universidade Federal de Roraima, adotando-se os seguintes critérios de inclusão:

- 1) ser estudante do curso;
- 2) estar presente em sala no momento da coleta de dados.

O questionário foi composto por três blocos de perguntas. O primeiro investigou os aspectos sociodemográficos dos respondentes. O segundo foi constituído por 27 itens, com sete pontos de satisfação cada um e buscou avaliar o grau de satisfação dos estudantes com relação à sua experiência acadêmica em suas dimensões sociais, institucionais e curriculares. O último bloco analisou os aspectos relacionais entre os alunos em que se indagou sobre as relações de amizade, reputação e experiências estabelecidas com os demais colegas discentes.

### **Análise dos dados**

Primeiramente foram identificados os perfis dos respondentes considerando o gênero, idade e número de reprovações. Em seguida, os dados relacionais foram analisados por meio dos *softwares* *Ucinet* 6.171 e *NetDraw* 2.04161. Com o intuito de encontrar as características gerais da rede, identificar as facções e as medidas de centralidade dos discentes. A sistemática e a sequência da análise foram baseadas em Rodríguez e Mérida (2006), onde foram analisadas as seguintes medidas:

- 1) Grau (*Degree*) – medida de centralidade que mensura a capacidade de influência de um ator social em relação aos demais por meio do número de contatos estabelecidos (Minhoto & Meirinhos, 2011);
- 2) Centralidade de intermediação (*betwenness*) – mensura a capacidade de um ator em conectar atores não diretamente relacionados e utiliza como uma medida a quantidade de elos que se colocam entre eles (Novović, Brdar, & Crnojević, 2017);
- 3) Distância geodésica (*eigenvector*) – medida que considera a capacidade de relacionamento do ator junto às diferentes regiões da rede (Bloch, Jackson, & Tebaldi, 2016).

Tendo como base a pesquisa de Almeida, Soares e Ferreira (2002), também foram avaliadas três áreas da satisfação dos alunos relacionadas com: a) a qualidade das relações estabelecidas dentro e fora do contexto universitário (colegas, professores, funcionários, pais e/ou outras figuras significativas); b) a dimensão satisfação sociorrelacional, as infraestruturas, equipamentos e serviços disponíveis na instituição; c) as atividades e características inerentes ao curso.

Posteriormente, com a utilização do *software* *SPSS Statistics* 21.0 foram realizadas regressões com testes de múltiplas correlações bivariadas entre as variáveis de satisfação e as diferentes medidas de centralidade, assim como regressões múltiplas para relacionamentos e

satisfação.

## Análise e Discussão dos Resultados

### Perfil dos acadêmicos

Verificou-se que o curso é frequentado com maior percentual por mulheres (85,34%) do que por homens (14,66%), corroborando com os achados de Barros, Izequiel e Silva (2011) que constataram que na profissão de secretariado há um crescente retorno da atuação do gênero masculino, mas, que em sua maioria é exercida por mulheres.

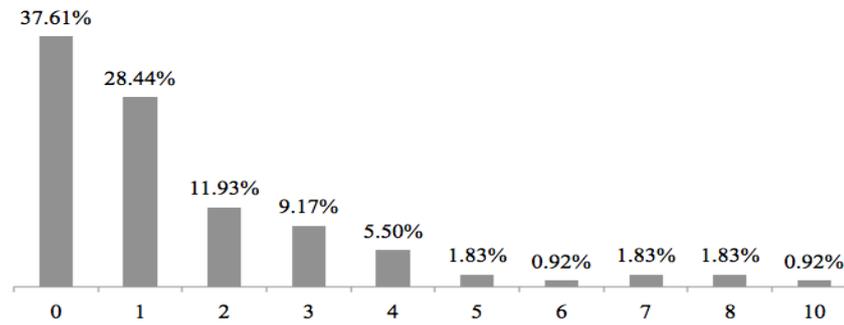
Viegas, Cruz, Pinto, Almeida e Aleluia (2016) argumentam que alunos entre 20 e 24 anos possuem idade para ingressar no ensino superior. Conforme Tabela 1, observa-se que 40,71% dos alunos possuem idade até 22 anos. Se considerarmos a faixa etária de 23 a 25 anos, o percentual aumenta para 62,83%. Dessa forma, verifica-se que no curso pesquisado tem-se grande quantidade de alunos na faixa etária apontada pelo autor citado neste parágrafo. Porém, cerca de 35% dos alunos encontram-se em faixa-etária mais alta.

**Tabela 1 - Faixa etária.**

Faixa etária	%	% acumulado
≤ 19	7,96%	7,96%
20 a 22	32,74%	40,71%
23 a 25	22,12%	62,83%
26 a 28	23,89%	86,73%
29 a 31	7,08%	93,81%
≥ 32	6,19%	100,00%

Já se tratando de quantitativos envolvendo reprovações, tem-se que 37,61% dos alunos não tiveram nenhum tipo de reprovação, conforme Figura 1. Os demais alunos, 62,39%, tiveram pelo menos uma reprovação. Tal constatação sugere que a fase universitária gera uma resistência a mudanças nos acadêmicos ocasionando uma comprometida queda de desempenho, confirmando os achados de Borine *et al.* (2015).

**Figura 1 - Número de reprovações.**

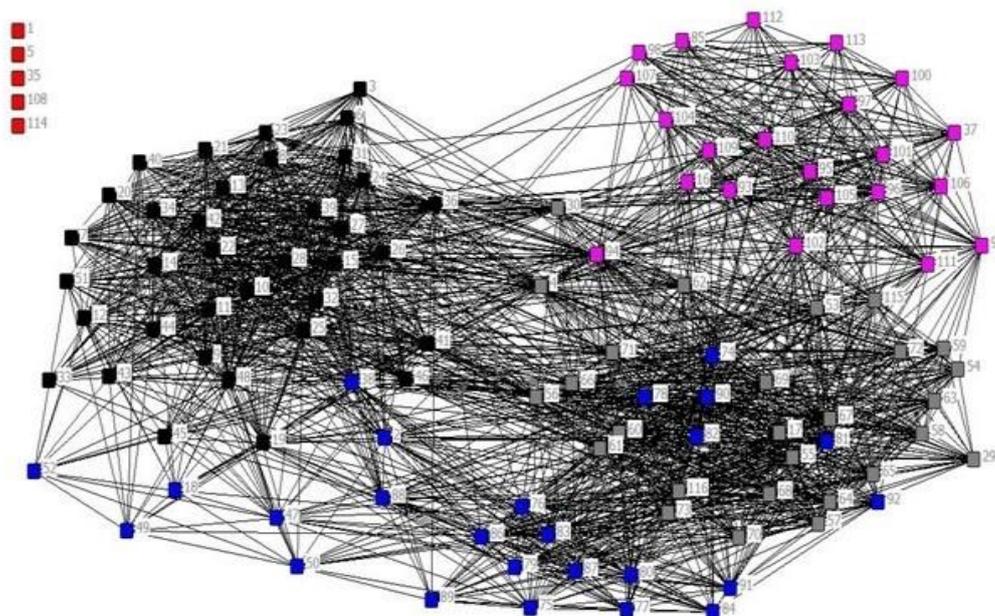


Fonte: Elaborado pelos autores.

### Características da rede e dos atores

A Figura 2 apresenta a estrutura de relação entre os discentes do curso de graduação em Secretariado da Universidade Federal de Roraima. Nela, os pontos na cor rosa representam os estudantes do primeiro ano, os pontos na cor azul representam os estudantes do segundo ano, os pontos na cor cinza representam os estudantes do terceiro ano e os pontos na cor preta representam os estudantes do quarto ano. Os pontos em vermelho representam alunos que se mostram indiferentes quanto às relações, sem qualquer tipo de interação com seus colegas. Isso se dá possivelmente por não se adequarem às formas de relações ou não se identificarem com os outros atores.

**Figura 2 - Estrutura de relação dos discentes do curso.**



Fonte: Elaborado pelos autores.

Conforme verificado na Figura 2, observou-se a formação de quatro subgrupos, representando cada uma das turmas de estudantes. A formação dos subgrupos observou a análise sociorrelacional dos aspectos amizade, simpatia, trabalho e sucesso. Também foram identificados alunos isolados da rede, em momentos diversos do curso, geralmente com níveis de retenção elevados.

A relação entre os alunos do primeiro ano se mostra firme e concentrada entre eles, porém os alunos se relacionam com atores de outros anos, de maneira mais forte com indivíduos do terceiro ano, representados em cinza, e alunos do segundo ano, representados em azul. Esse fato pode ocorrer por se tratar de um subgrupo de alunos recém-chegados ao curso, tendo em vista suas menores oportunidades e tempo para firmar relacionamentos com alunos de outros anos. Tal comportamento dos alunos do primeiro ano sugere que eles ainda não desenvolveram as condições necessárias de autonomia e independência para a formação e utilização das redes de relacionamento, conforme proposto por (Duarte *et al.*, 2012).

Os pontos azuis, compostos pelos alunos do segundo ano do curso, apresentam uma relação com as redes de forma ainda mais afrouxada do que os alunos recentemente ingressos, podendo encontrar posições de atores bem próximos dos alunos do terceiro ano, no entanto se encontram atores também estabelecendo relações fortes com os alunos do quarto ano e menor relação com os alunos recém-chegados ao curso.

Os pontos cinza, subgrupo do terceiro ano do curso, apresentam suas relações mais abertas em comparação com os alunos do primeiro semestre do curso, abrindo espaço para a atuação de outros atores de forma mais flexível. Esse posicionamento sugere que os alunos desses anos (segundo e terceiro) possuem capacidade para estabelecer novas relações de amizade (Santos, Oliveira e Dias, 2015) pelo tempo em que estão no curso.

Os alunos do quarto ano, em preto, mostram-se extremamente unidos entre si, formando o subgrupo mais coeso, porém não estão isolados, uma vez que há diversas conexões com alunos de outros anos. Esse fato possivelmente ocorre por serem alunos que ingressaram a mais tempo e tiveram oportunidade de estabelecer relações por conta do maior tempo de convivência. Quanto mais antigos são os vínculos, mais estes se tornam importantes e as relações afetivas se fortalecem ainda mais com o passar do tempo (Bidart & Cacciuttolo, 2009).

Quanto aos atores especificamente pode-se observar que alguns atores se sobressaem quanto ao grau, centralidade de intermediação e distância geodésica, conforme Tabela 2.

Considerando essas medidas, são apresentados os dez principais atores. Por meio deles é possível chegar aos demais atores.

**Tabela 2 - Medidas relacionais dos principais atores da rede.**

Ator	Centralidade	Intermediação	Geodésica
94	68,696	9,542	26,554
4	59,130	4,903	25,162
41	49,565	2,592	22,005
38	44,348	3,025	17,202
56	44,348	1,509	19,611
60	44,348	1,364	19,105
78	43,478	1,418	16,172
74	42,609	1,690	15,338
90	41,739	1,157	15,466
66	41,739	1,050	18,737

Esses atores possuem maior grau de influência junto aos outros atores (Minhoto & Meirinhos, 2011), maior capacidade de ligar atores não ligados diretamente, por caminhos mais curtos que passa através do nó (Novović *et al.*, 2017). Esses resultados sugerem que ao se adotar ações de maior envolvimento dos alunos com o objetivo de aumentar sua satisfação, essas ações devem envolver esses atores.

Ao se analisar o impacto dos diferentes elementos sobre o conjunto total das relações, observa-se que o modelo de regressão possui poder explicativo de 63,3%, conforme Tabela 3, sendo significativo, de acordo com Malhotra, Lopes e Veiga (2014).

As dimensões simpatia, sucesso e amizade apresentaram coeficientes não padronizados (coluna B) de 0,304, 0,273 e 0,248 respectivamente sendo a constante igual a 0,122. Observa-se, então que essas dimensões apresentam poder explicativo para as relações entre os alunos. Como cada uma das dimensões foi mensurada em uma mesma escala, optou-se por se utilizarem os coeficientes não padronizados (Cooper & Schindler, 2011). Além disso, o grau de liberdade (*df*) do modelo de regressão indica que esse modelo pode ser generalizável para além da amostra (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2009).

**Tabela 3 - Componentes das relações.**

Resumo do Modelo

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,795 <sup>a</sup>	,633	,623	,08812

ANOVA

Modelo	Soma dos quadrados	<i>df</i>	Média dos quadrados	<i>F</i>	Sig. <sup>a</sup>
--------	--------------------	-----------	---------------------	----------	-------------------



	Regressão	1,498	3	,499	64,313	,000
1	Residual	,870	112	,008		
	Total	2,368	115			

Coeficientes

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig. <sup>a</sup>
	B	Erro Padrão	Beta		
(Constant)	,122	,016		7,525	,000
1 M <sub>Si</sub>	,304	,088	,348	3,472	,001
M <sub>Su</sub>	,273	,076	,352	3,587	,000
M <sub>Am</sub>	,248	,049	,300	5,020	,000

<sup>a</sup>  $\alpha < 0,01$ .

Dessas considerações obtém-se a seguinte fórmula geral de compreensão do conjunto das relações:  $M_{total} = 0,122 + 0,304 M_{Si} + 0,273 M_{Su} + 0,248 M_{Am} + \text{Erro}$ , sendo:  $M_{total}$  = Média total;  $M_{Su}$  = Média de sucesso;  $M_{Si}$  = Média de simpatia;  $M_{Am}$  = Média de amizades.

Essa fórmula mostra que o principal elemento que impacta sobre o índice geral dos relacionamentos é o indicador de sucesso (H3), seguido de simpatia (H3a) e das relações de amizade (H1). A medida de trabalho (H2) não apresentou valores significativos. Verificou-se que as medidas relacionadas à reputação influenciam positivamente no relacionamento entre os alunos. Assim, para que não haja expectativas frustradas pela realidade de cada profissão, Bardagi e Boff (2010) sugerem que é preciso um acompanhamento dos jovens concluintes a fim de que seu processo de transição ocorra de forma satisfatória. Além disso, os vínculos de amizade estabelecidos com colegas são fundamentais para a adaptação do estudante ao ensino superior (Santos, Oliveira, & Dias, 2015).

### Relacionamentos e características pessoais

No decorrer da graduação, é esperado que os discentes constituam laços de amizade com colegas com os quais apresentam afinidades de interesses e recorram a eles quando se deparam com adversidade acadêmica ou pessoal (Santos *et al.*, 2015) criando assim um processo de classificação de candidatos diante de vários quesitos, sendo um deles as semelhanças para formação de amizades e relacionamentos, caracterizando assim os níveis de afinidades entre os atores, não se tratando somente de atributos pessoais (Yunes, 2003). Todo esse processo de classificação serve para tentar elencar amigos leais e que possam oferecer algo em troca nessa relação de amizade. A Tabela 4 apresenta a relação entre as variáveis e os indicadores relacionais.

**Tabela 4 - Relações entre as variáveis e os indicadores relacionais.**

	Ano	Reprovações	Situação econômica	Saúde	Currículo	Família	Satisfação institucional
M <sub>Si</sub>	-,243**						
M <sub>Tr</sub>					-,272**		
M <sub>Su</sub>	-,356**		,207*	-,211*		,201*	-,193*
M <sub>Total</sub>		,197*					

\*  $\alpha < 0,05$ , \*\*  $\alpha < 0,01$

Observa-se que o ano de entrada está associado com as relações de simpatia e perspectivas de sucesso, no sentido de que quanto maior o ano menor as relações de simpatia, isso se dá possivelmente por se tratar de alunos retidos no curso, acarretando menor afinidade com os colegas recém-chegados. Além disso, os alunos em vias de se formarem podem apresentar estresse e ansiedade ante as demandas acadêmicas (Santos *et al.*, 2015).

Em se tratando do ano relacionado à visão de sucesso, pode-se observar que quanto maior o ano menor a perspectiva de sucesso, também por se tratar de alunos retidos no curso, que por se encontrar nessa situação, possivelmente passam a ideia de pessoas que despenderam pouco esforço (Svanum & Aigner, 2011) e se considerem com menor possibilidade de sucesso profissional.

Em relação às reprovações pode-se perceber que quanto maior o número de reprovações maior o impacto nas relações, isso ocorre porque essas reprovações promovem o afastamento dos colegas comuns afetando assim suas relações, bem como no seu desempenho acadêmico, conforme achados de Nasser *et al.* (2008).

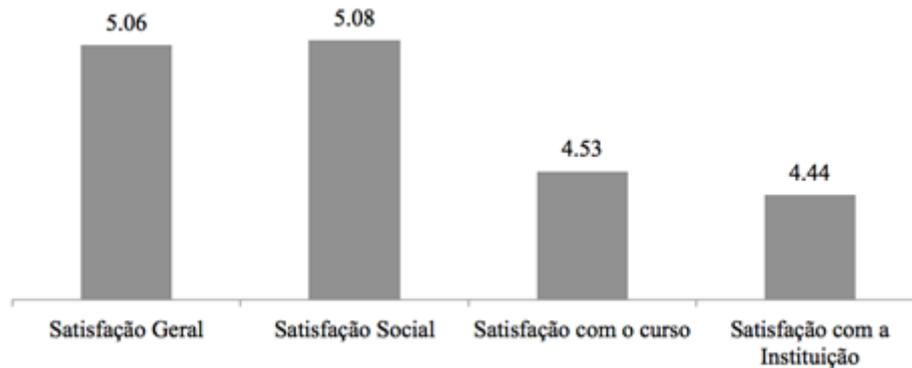
Ribeiro e Bolsoni-Silva (2011) afirmam que quando as vivências acadêmicas não garantem ao universitário uma boa qualidade de vida, acabam por promover experiências negativas e estressantes ao estudante, dessa forma influenciando em seu desempenho acadêmico e gerando um provável surgimento de um quadro depressivo no universitário. Verifica-se também que os alunos com baixa satisfação com a instituição possuem maior possibilidade de sucesso, pois estão à procura de informação e estrutura extra e com isso aumentando exponencialmente suas chances de sucesso.

### Satisfação

O estudante com seu potencial cognitivo e experiências constrói seu cotidiano e esses fatores interferem no seu processo de formação. Para Astin (1993), a satisfação acadêmica não tem recebido a devida atenção dos pesquisadores que estudam o ensino

superior e a define como a percepção dos estudantes sobre a sua experiência educacional, logo tendo relação direta com o envolvimento do aluno com a instituição e sua decisão de permanência ou evasão.

**Figura 3 - Média dos componentes da satisfação acadêmica.**



Fonte: Elaborado pelos autores.

De acordo com a Figura 3 nota-se que a satisfação com a instituição e com o curso possuem os menores valores, enquanto que a satisfação social possui um valor maior, indicando que os alunos se mostram mais satisfeitos com a vida social do que com a os serviços prestados pela universidade e pelo curso, denotando uma separação entre as relações sociais e os índices de satisfação na academia.

Para analisar os impactos dos índices de satisfação sociorrelacional, satisfação com a instituição e satisfação com o curso realizou-se uma regressão e teste de Anova, cujo poder explicativo foi de 85,3%. Tal índice indica que na satisfação geral todos os elementos, satisfação sociorrelacional, satisfação com a instituição e satisfação influenciam na satisfação do aluno, conforme Tabela 5. Destaca-se que praticamente todo o poder explicativo recai sobre a satisfação com o curso (0,746). Novamente optou-se por se utilizar os coeficientes não padronizados uma vez que cada uma das dimensões foi mensurada em uma mesma escala. (Cooper & Schindler, 2011). Além disso, segundo Hair *et al.* (2009), quanto maior o grau de liberdade (*df*) do modelo, maior a possibilidade de generalização do modelo.

**Tabela 5 - Regressão dos componentes da satisfação.**  
Resumo do Modelo

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,924 <sup>a</sup>	,853	,849	,52429

ANOVA<sup>a</sup>

Modelo	Soma dos	Df	Média dos	F	Sig. <sup>a</sup>
--------	----------	----	-----------	---	-------------------

		quadrados		quadrados	
1	Regressão	178,599	3	59,533	216,580 ,000
	Residual	30,786	112	,275	
	Total	209,386	115		

## Coeficientes

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	<i>t</i>	Sig. <sup>a</sup>
	B	Erro Padrão	<i>Beta</i>		
(Constante)	,129	,270		,478	,633
1 Sat <sub>Socio</sub>	,109	,060	,079	1,800	,075
Sat <sub>Inst</sub>	,112	,045	,105	2,494	,014
Sat <sub>C</sub>	,746	,035	,851	21,479	,000

<sup>a</sup>  $\alpha < 0,01$ .

Dessas considerações obtém-se a seguinte fórmula para compreensão da satisfação geral:  $SAT_G = 0,129 + 0,109 \text{ Sat}_{\text{Socio}} + 0,112 \text{ Sat}_{\text{Inst}} + 0,146 \text{ Sat}_C + \text{Erro}$ , Sendo:  $SAT_G$  = Satisfação Geral,  $SAT_C$  = Satisfação com o Curso,  $SAT_{\text{Inst}}$  = Satisfação com a Instituição, e satisfação sociorrelacional sendo  $SAT_{\text{Socio}}$ .

Essa fórmula mostra que para melhorar a satisfação dos alunos do curso de Secretariado Executivo é necessário melhorar aspectos intrinsecamente ligados ao curso, comprovando a H4b. Para Bini e Masserini (2016) a organização de atividades de ensino, informações disponíveis, materiais didáticos, relacionamento professor-aluno e outras facilidades oferecidas aos alunos para tornar sua experiência de aprendizagem mais bem-sucedida são considerados como indicadores da eficiência do ensino. Assim, qualquer mudança realizada no curso irá gerar impacto na satisfação geral dos alunos. Em menor proporção, realizar alterações na universidade (H4) ou adotar ações que melhorem a satisfação acadêmica com os relacionamentos sociais H5, podem trazer relevantes mudanças.

## Elementos específicos que impactam na satisfação geral

Para entender elementos específicos que impactam na satisfação foi realizada regressão e teste Anova, gerando um modelo que possui 57,6% de poder explicativo, também com alta significância estatística, conforme Tabela 6.

**Tabela 6 - Regressão dos elementos de satisfação.**

## Resumo do Modelo

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,759 <sup>a</sup>	,576	,565	,88536



ANOVA<sup>a</sup>

Modelo	Soma dos quadrados	df	Média dos quadrados	F	Sig. <sup>a</sup>	
1	Regressão	117,197	3	39,066	49,838	,000
	Residual	86,224	110	,784		
	Total	203,421	113			

Coefficientes

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	T	Sig. <sup>a</sup>	
	B	Erro Padrão	Beta			
1	(Constant)	1,018	,338	,000	3,009	,003
	Sistaval	,216	,067	,240	3,211	,002
	Profaluno	,251	,072	,273	3,499	,001
	Perspec	,372	,069	,409	5,362	,000

<sup>a</sup>  $\alpha < 0,01$ .

Dessas considerações obtém-se a seguinte fórmula para compreensão da satisfação geral:  $SAT_G = 1,018 + 0,372 \text{ Perspec} + 0,251 \text{ Profaluno} + 0,216 \text{ Sistaval} + \text{Erro}$ , Sendo:  $SAT_G$  = Satisfação Geral, Perspec = Perspectivas Profissionais, Profaluno = Relacionamento Professor/Aluno e Sistaval = Sistema de avaliação.

Essa fórmula apresenta que o elemento que mais impacta na satisfação geral é a melhora na expectativa de mercado que o curso propõe, ou seja, a perspectiva profissional (H4c), gerando assim a satisfação pelo curso e a motivação de se continuar cursando. Com isso o acadêmico passa a demonstrar maior desenvolvimento no processo de aprendizagem, pois para ele há uma expectativa de mercado e maiores perspectivas para curso, diminuindo assim o número de evasão e desistências do curso, corroborando com Abrahamowicz (1988) que sugere que a satisfação acadêmica implica as decisões de permanecer ou não na universidade.

Já a relação professor/aluno (H6) também se mostrou relevante corroborando com Santos *et al.* (2013) que sugerem que a qualidade da relação interpessoal entre o professor e os alunos tem impacto na interação em sala de aula e no grau de aprendizagem do aluno, bem como o modo de aprendizagem das competências sociais em ambiente escolar.

Nasser *et al.* (2008) defendem que a satisfação em instituições de ensino superior é considerada uma medida de eficácia, dando uma orientação na reestruturação da sua organização para se adaptarem às necessidades dos discentes. Assim, o sistema de avaliação (H4a) mostra-se como um item a ser considerado quando de uma organização da instituição.

## Considerações Finais

Este estudo analisou a influência das relações interpessoais na satisfação de estudantes do curso de Secretariado Executivo da Universidade de Roraima e sua influência na satisfação com o ensino superior e demais elementos que influenciam nessa satisfação. Verificou-se que os alunos do curso de Secretariado Executivo são em sua maioria mulheres, jovens de 20 a 22 anos, e também há uma participação significativa de ingressantes anteriores ao referido ano com maior idade e número de reprovações.

Com relação à estrutura sociorrelacional, foram identificados níveis de satisfação dos discentes, visando à promoção da integralização entre os subgrupos, sendo que os acadêmicos apresentam relações fechadas entre si. Tais relações apresentaram características específicas quanto ao quesito amizade (H1), simpatia (H3a) e perspectivas de sucesso (H3), mantendo assim relações bem unidas e concisas entre os acadêmicos do terceiro e quarto ano do curso. A apreciação das pessoas para se trabalhar em grupo (H2) não apresentou resultados relevantes, o que indica que esse aspecto não influencia nas relações entre os alunos.

No que se refere à identificação dos níveis de satisfação, pode-se perceber que a satisfação com a instituição (H4) influenciam em menor escala, enquanto que a satisfação social (H5) apresenta altos índices, indicando que os alunos se mostram mais satisfeitos com a vida social do que com a os serviços prestados pela universidade e pelo curso.

A pesquisa mostra ainda que para se melhorar a satisfação dos acadêmicos do curso, devem-se melhorar os aspectos intrinsecamente ligados ao curso (H4b), como relação teoria e prática, o relacionamento entre professores e alunos (H6), o sistema de avaliação (H4a), expectativas de mercado (H4c) que o curso propõe etc. Qualquer mudança que se fizer no curso vai impactar sobremaneira na satisfação geral.

A aplicação do instrumento de pesquisa com estudantes de apenas um curso (Secretariado Executivo) apresenta-se como limitação ao trabalho.

Para estudos futuros recomendam-se pesquisas sobre o impacto do equilíbrio sociorrelacional na satisfação dos acadêmicos. Ou seja, há possibilidades de que pessoas mais equilibradas quanto aos seus relacionamentos, encontrem, por meio desse equilíbrio, acadêmicos mais satisfeitos. Bem como, recomenda-se estudar as relações além-universidade após o curso, na busca pela realização dos objetivos ou sucesso.

### Referências

- Abrahamowicz, D. (1988). College involvement, perceptions, and satisfaction: A study of membership in student organizations. *Journal of College Student Development*, 29(3), 233-238.
- Almeida, L. S., Soares, A. P. C. & Ferreira, A. J. (2002). Questionário de Vivências acadêmicas (QVA-r): Avaliação do ajustamento dos estudantes universitários. *Avaliação Psicológica*, 1(2), 81-93.
- Astin, A. W. (1993). *What matters in college?: Four critical years revisited*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bardagi, M. P. & Boff, R. de M. (2010). Autoconceito, autoeficácia profissional e comportamento exploratório em universitários concluintes. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, 15(1), 41-56.
- Barros, C. de M. P., Izequiel, D. S. A. & Silva, J. S. da. (2011). Os desafios enfrentados pelo profissional de Secretariado Executivo do gênero masculino nas organizações contemporâneas. *Revista de Gestão e Secretariado*, 2(1), 158-176.
- Bidart, C., & Cacciuttolo, P. (2009). A la recherche de la substance des réseaux sociaux : les ” ressorts ” des relations. *Redes: Revista Hispana Para El Análisis de Redes Sociales*, 16(7), 178-201.
- Bini, M. & Masserini, L. (2016). Students’ satisfaction and teaching efficiency of university offer. *Social Indicators Research*, 129(2), 847-862.
- Bloch, F., Jackson, M. O. & Tebaldi, P. (2016). Centrality measures in networks. *Current Bioinformatics*, 9(4), 426-441.
- Borine, R. de C. C., Wanderley, K. da S. & Bassitt, D. P. (2015). Relação entre a qualidade de vida e o estresse em acadêmicos da área da saúde. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, 6(1), 100-118.
- Bourdoun, S. (2009). Relaciones sociales y trayectorias biográficas. Hacia un enfoque comprehensivo de los modos de influencia. *Revista Hispana para el Análisis de Redes*

*Socialaes*, 16(6), 159-177.

Cooper, D. R. & Schindler, P. S. (2011). *Métodos de pesquisa em administração* (10a ed.). Porto A: Bookman.

Csikszentmihalyi, M. (2014). *Applications of flow in human development and education*.

Duarte, R. G., Castro, J. M. de, Cruz, A. L. A. & Miura, I. K. (2012). O papel dos relacionamentos interpessoais no processo de internacionalização das Instituições de Ensino Superior (IES). *Educação em Revista*, 28(1), 343-370.

Gunnell, K. E., Mosewich, A. D., McEwen, C. E., Eklund, R. C. & Crocker, P. R. E. (2017). Don't be so hard on yourself! Changes in self-compassion during the first year of university are associated with changes in well-being. *Personality and Individual Differences*, 107, 43-48.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2009). *Análise multivariada de dados*. Porto Alegre: Bookman.

Hanneman, R. A. & Riddle, M. (2005). *Introduction to social network methods*. Riverside: University of California.

Junco, R. (2015). Student class standing, Facebook use, and academic performance. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 36, 18-29.

Kotler, P. & Keller, A. D. M. (2006). *Administração de marketing* (12th ed.). São Paulo: Prentice Hall.

Mailhiot, G. B. (1976). *Dinâmica e gênese dos grupos: atualidade das descobertas de Kurt Lewin*. São Paulo: Duas Cidades.

Malhotra, N. K., Lopes, E. L. & Veiga, R. T. (2014). Modelagem de equações estruturais com Lisrel: uma visão inicial. *Revista Brasileira de Marketing*, 13(02), 28-43.

Mata, L., Peixoto, F., Monteiro, V., Sanches, C., & Pereira, M. (2015). Emoções em contexto acadêmico: Relações com clima de sala de aula, autoconceito e resultados escolares. *Análise Psicológica*, 33(4), 407-424.

- Minhoto, P. & Meirinhos, M. (2011). As redes sociais na promoção da aprendizagem colaborativa: um estudo no ensino secundário. *Educação, Formação & Tecnologias*, 4(2), 25-34.
- Nasser, R. N., Khoury, B. & Abouchedid, K. (2008). University students' knowledge of services and programs in relation to satisfaction. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 80-97.
- Novović, O., Brdar, S. & Crnojević, V. (2017). Evolving connectivity graphs in mobile phone data. In *NetMob* (pp. 73-75).
- Pennington, D. C., Zvonkovic, A. M. & Wilson, S. L. (1989). Changes in college satisfaction across an academic term. *Journal of College Student Development*, 30(6), 528-535.
- Renaud-Dubé, A., Guay, F., Talbot, D., Taylor, G. & Koestner, R. (2015). The relations between implicit intelligence beliefs, autonomous academic motivation, and school persistence intentions: a mediation model. *Social Psychology of Education*, 18(2), 255-272.
- Ribeiro, D. C. & Bolsoni-Silva, A. T. (2011). Potencialidades e dificuldades interpessoais de universitários: estudo de caracterização. *Acta Comportamental*, 19(2), 205-224.
- Rodríguez, J. & Mérida, F. (2006). Ucinet 6.0. Guía práctica de redes sociales. Universitat de Barcelona.
- Ruffoni, J., Tatsch, A. L., Stefani, R., Schaeffer, P. R. & Grings, L. (2016). Fluxos de conhecimento e proximidades das firmas do *cluster* vinícola da região sul do Brasil: quais são os laços estabelecidos e quão extensos são? *Blucher Engineering Proceedings*, 3(4), 623-640.
- Santana, A., Queiroga, E., Santos, E. dos, Freire, G., Xavier, N. & Morais, P. (2011). Redes sociais nas organizações e suas novas formas de relacionamento. *Revista Temática*, 7(9), 1-15.
- Santos, A. A. dos, Polydoro, S. A. J., Scortegagna, S. A. & Linden, M. S. S. (2013). Integração ao Ensino superior e satisfação acadêmica em universitários. *Psicologia*:

*Ciência e Profissão*, 33(4), 780-793.

- Santos, A. S. dos, Oliveira, C. T. de & Dias, A. C. G. (2015). Características das relações dos universitários e seus pares: implicações na adaptação acadêmica. *Psicologia: Teoria e Prática*, 17(1), 150-163.
- Schleich, A. L. R., Polydoro, S. A. J. & Santos, A. A. A. dos. (2006). Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. *Avaliação Psicológica*, 5(1), 11-20.
- Soares, A. B., & Del Prette, Z. A. P. (2015). Habilidades sociais e adaptação à universidade: Convergências e divergências dos construtos. *Análise Psicológica*, 33(2), 139-151.
- Soares, A. M., Pinheiro, M. do R. & Canavarro, J. M. P. (2015). Transição e adaptação ao ensino superior e a demanda pelo sucesso nas instituições portuguesas. *Psychologica*, 58(2), 97-116.
- Svanum, S. & Aigner, C. (2011). The influences of course effort, mastery and performance goals, grade expectancies, and earned course grades on student ratings of course satisfaction. *British Journal of Educational Psychology*, 81(4), 667-679.
- Viegas, C. M., Cruz, M., Pinto, J. R., Almeida, M. & Aleluia, S. (2016). Ansiedade nos estudantes do ensino superior. Um Estudo com estudantes do 4º ano do curso de licenciatura em Enfermagem da Escola Superior de Saúde de Viseu. *Millenium-Journal of Education, Technologies, and Health*, (38), 223-242.
- Yunes, M. A. M. (2003). Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família. *Psicologia em Estudo*, 8(spe), 75-84.