



## A INFLUÊNCIA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA SATISFAÇÃO DE ACADÊMICOS

Valéria Frota de Sousa Costa, Edgar Reyes Junior, Heloane Santos de Andrade, Quézia Amorim  
(UFRR)

*Resumo: As relações interpessoais no âmbito universitário apresentam varias incidências de estudos pois neste contexto pode-se perceber a necessidade de se estabelecer relacionamentos, além do mais as dificuldades relacionais dentro deste ambiente proporciona duvidas e inquietações. Através deste prisma interrelacional pode-se perceber a interação das pessoas facilitando o surgimento de relações de amizade, simpatia, antipatia entre outros atributos relacionais. A satisfação é a realização de expectativas esperadas, e pode ser percebida dentro do contexto universitário, onde os aspectos objetivos e subjetivos promovem ou não o sentimento de satisfação. A satisfação nos relacionamentos facilita o ajustamento dentro da dinâmica universitária e inditucional. O objetivo desta pesquisa visa compreender de que forma as relações interpessoais influenciam na satisfação dos acadêmicos. 116 alunos do curso de secretariado executivo da Universidade Federal de Roraima foram analisados. A análise de dados foi feita por meio dos softwares UCINET 6.171 e NetDraw 2.04161. Os resultados demonstram que alunos do curso de secretariado executivo são em sua maioria mulheres, jovens de 20 a 22 anos, que entraram posteriormente a 2010, porém observa-se uma participação significativa de ingressantes anteriores ao referido ano com maior idade e número de reprovações. As redes nas turmas de secretariado se mostraram em sua maioria fechadas e concisas, e os alunos retidos no curso promovem as interconexões entre as diferentes turmas. Os alunos se mostraram satisfeitos com os relacionamentos, porém a satisfação relacional não proporcionou a satisfação com o curso e com a universidade. Observou-se ainda que altos ou baixos indices relacionais não influenciam na satisfação, mas sim a tendência a níveis mais intermediários.*

*Palavras-chaves: Relações interpessoais; Satisfação acadêmica; Análise de Redes Sociais.*

## 1. INTRODUÇÃO

Com base em especialistas atuantes em estudos voltados para o cotidiano acadêmico pode-se perceber que a satisfação é uma variável que está presente no processo de formação. Na transição do ensino médio para o ensino superior o estudante passa por várias mudanças sendo que estas geram diversos tipos de problemas no ajustamento acadêmico, que são resultado das experiências desenvolvidas pelos próprios alunos, sendo que muitos estudiosos argumentam que estas dificuldades influenciam negativamente no rendimento acadêmico, gerando desistência e procura psicossocial.

Além do mais a satisfação é um fator que permite aos alunos perceber se estão ou não no caminho que desejam trilhar, porém a universidade pode ajudar favorecendo condições que garantam essa satisfação, promovendo aos acadêmicos motivação e segurança quanto á perspectivas futuras.

O convívio social na universidade causa uma vivência multicultural, pois nesse ambiente são expostos conhecimentos e afetividades, onde os alunos passam a ter novos relacionamentos. Porém, as formas como eles se veem, poderá facilitar ou atrapalhar o desempenho social, no estabelecimento das relações interpessoais com os novos colegas.

Estudar a influência das relações interpessoais na busca pela satisfação acadêmica torna-se um desafio já que essas variáveis geralmente são analisadas separadamente, nesse sentido esse estudo procura apresentar como a relação interpessoal pode ajudar o aluno a alcançar tais objetivos, uma vez que a maioria dos estudos sobre satisfação são voltados para clientes e não para acadêmicos.

Nesse sentido esta pesquisa analisará a rede social de uma turma de secretariado executivo da universidade Federal de Roraima, no intuito de responder a seguinte questão: Qual a Influencia das relações interpessoais na satisfação dos estudantes universitários?

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Relações Interpessoais

Segundo Moscovici (2009) as relações interpessoais se desenvolvem em decorrência do processo de interação. A relação social entre as pessoas ou relações interpessoais, pode ser

definida segundo Grossetti (2009) como um conhecimento e compromisso recíproco fundado sobre interações. As relações interpessoais então é por consequência um conjunto de formas didáticas que permitem a coordenação entre os atores.

Quando uma pessoa começa a participar de um grupo, há uma base interna de diferenças que envolvem conhecimentos, informações, opiniões, preconceitos, atitudes, experiência anterior, gostos, crenças e etc. Que trazem inevitáveis diferenças de visões, opiniões e sentimentos em relação a cada situação compartilhada.(MOSCOVICI, 2009). O relacionamento interpessoal pode tornar-se e manter-se harmonioso e prazeroso, permitindo trabalho cooperativo, em equipe, com integração de esforços, ou então tender a tornar-se muito tenso, conflitivo, levando à desintegração de esforços, à divisão de energias e à crescente deterioração do desempenho grupal (MOSCOVICI, 2009).

Em análise, a comunicação é base fundante no relacionamento interpessoal propiciando processo de socialização entre os indivíduos. Sem ela, não ocorreria o aprendizado que se estabelece entre os seres humanos nas suas relações interpessoais e sociais. No entanto, é na escola que o relacionamento assume papel imprescindível e a comunicação realça a formalidade e a padronização para reproduzir valores culturais e os conhecimentos desejados.(LINS BATISTA; BEZERRA; LINS BATISTA, 2013).

Considera-se que as habilidades sociais favorecem as relações interpessoais e profissionais mais produtivas, satisfatórias e duradouras (BOLSONI-SILVA et al, 2011). Nunes e Garcia (2010), numa abordagem sobre Estudantes do Ensino Superior: As relações pessoais e interpessoais nas vivências acadêmicas. Apontam que as relações humanas que os alunos estabelecem, são reflexo das ações e atitudes desenvolvidas entre grupos. O estudante, no final da adolescência, possui uma personalidade própria e diferenciada; o aluno influencia e é influenciado pelo outro. Ele procura ajustar-se às demais pessoas e grupos, com o intuito de ser compreendido e aceito, visando cumprir expectativas e interesses.

As autoras apresentam que os discentes podem dar-se a conhecer aos novos pares, e criar (ou não) laços de amizade e ajuda. Porém o juízo que o estudante faz de si, poderá facilitar ou inibir o desempenho social no estabelecimento ou na manutenção de relações interpessoais com os novos colegas. As autoras ressaltam ainda que a coesão que existe nos grupos universitários, seja a nível dos trabalhos acadêmicos, ou das atividades desportivas e recreativas, promovem a interdependência, e permite que os membros do grupo permaneçam unidos, confiem e sejam leais a ponto de a interação entre os seus membros ficar mais forte.

Porém existem algumas barreiras que impedem o estabelecimento das relações interpessoais. Como por exemplo, o juízo de valor que poderão resultar em preconceitos, levando também em conta que existem bloqueios que impedem a realização das necessidade de compreensão do outro ferindo uma das exigências fundamentais para que as relações interpessoais se tornem mais ricas, positivas e maduras.

Os conteúdos das relações interpessoais estão presentes, essencialmente, sobre os interesses, valores, as crenças e a necessidade de cada um. E no contexto do ensino superior existe a possibilidade de relação entre pessoas com o mesmo nível etário, do mesmo curso, ou seja, com um conjunto de características comuns, mas o relacionamento acontece também com indivíduos diferentes. (NUNES; GARCIA. 2010).

A qualidade da relação interpessoal entre o professor e os alunos tem em muitos aspectos, 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 depende, da forma como os professores planejam e conduzem as interações em sala de aula. As relações afetivas que o aluno estabelece com os colegas e professores são de grande valor na educação, pois a afetividade constitui a base de todas as reações da pessoa perante a vida. Sabendo que as dificuldades afetivas provocam adaptações sociais e escolares, bem como perturbações no comportamento, o cuidado com a educação afetiva deve caminhar lado a lado com a educação intelectual (LEITÃO.2011).

O conhecimento das teorias e modelos sobre o estudante do Ensino Superior contribuiu para melhoria da percepção dos processos e conteúdos do desenvolvimento dos estudantes, das instituições e dos espaços educativos (ARAÚJO 2005). Leitão (2011) relata que a função da escola é fazer com que os conceitos espontâneos, informais, que os alunos ganham na convivência social, evoluam para o nível dos conceitos científicos, sistemáticos e formais, adquiridos pelo ensino.

Uma ferramenta que tem se mostrado relevante no estudo das relações sociais e interpessoais é a Análise de Redes Sociais (ARS). Alejandro e Norman(2005) definem análise de redes sociais como sendo uma ferramenta que nos permite conhecer as interações entre qualquer classe de indivíduos partindo de dados qualitativos mais do que quantitativo por ser de sua própria natureza, sendo assim se faz necessário seguir uma série de técnicas que nos permitem ordenar as interações dos indivíduos de tal maneira que essas interações possam ser representadas em um gráfico ou rede. Ambos servem para ilustrar as interações tanto de grupos como de indivíduos.

Para esses autores, a rede é definida como um grupo de indivíduos que se relacionam de forma individual ou agrupada para atingir fins específicos, caracterizado pelo fluxo de informações. Uma rede se compõe de três elementos: nódulos ou atores, vínculos ou relações e fluxos. Reyes Junior e Borges (2008) relatam que de maneira geral, para se entender bem a rede, deve-se conhecer as relações entre cada par de atores da população estudada. O uso de técnicas matemáticas, como matrizes e gráficos, por exemplo, permite uma descrição mais adequada e concisa de suas características.

As redes sociais são contituidas de relações e estas compõe as estruturas das redes. Dentro da dinâmica das redes podemos encontrar várias manifestações das relações, que dentre elas estão o contexto em que elas nascem, as diferenças sociais, os conteúdos e qualidades que estão precisamente ligadas as redes e suas estruturações .(BIDART; CACCIUTTOLO, 2009).

Um dos elementos essenciais na vida social para Grossetti (2009) é o vínculo, onde eles descrevem as conexões e relações, porém não se trata de interconexões externas entre as entidades estabelecidas, e esses vínculos eles refletem sempre as atividades tal como são percebidas pelos observadores. O autor destaca ainda baseado em pesquisas anteriores, que as redes sociais ao estudar o vínculo abre assim algumas perspectivas estimulantes. Quanto mais antigos são os vínculos mais se tornam importantes e os mais antigos se tornam cada vez mais afetivos com o passar do tempo (BIDART; CACCIUTTOLO, 2009).

A maioria das análises de redes sociais que buscam explicar os processos de seleção e de influência resultana afinidade entre pessoas com características iguais como o elemento que proporcionou seu encontro e o reforço do vínculo (ERTA. 2009). Reyes Junior e Borges (2008) ao analisarem a comparação da estrutura social de turmas de graduação e pós-graduação, conjecturaram que os alunos das referidas turmas atuavam como trabalhadores do conhecimento uma vez que precisavam juntar seus esforços como parte de uma equipe organizacional.

Partindo desse raciocínio, conhecer a estrutura dos grupos conduz a entender as normas, os papéis e outros atributos dos indivíduos para mais facilmente predizer os esquemas de comportamento em comitês, organização de projetos, grupos-tarefa e etc. Os autores ainda fazem a abordagem dos grupos defendendo a ideia de que, já que alunos podem ser considerados como trabalhadores do conhecimento, logo fazem parte de um grupo formal, porém, existem condições para que grupos informais sejam criados.

Tendo em vista que o foco desta pesquisa é semelhante ao da pesquisa referida, também serão valorizados os conceitos de grupos informais. Os grupos informais são grupamentos naturais de pessoas surgidos naturalmente nas situações de trabalho, em resposta a necessidades sociais.

Em outras palavras, não surgem como resultado de um desígnio estipulado, mas crescem naturalmente. Nos grupos informais, o enfoque está voltado para o inter-relacionamento pessoal. É de interesse dos membros de grupos que os indivíduos apreciem-se mutuamente em condições informais. (REYES JUNIOR, BORGES, KLOPSCH. 2007).

Reyes Junior e Borges (2008) defendem que dentro dos grupos informais há grupos de amizade que se formam entre as pessoas que têm afinidades naturais, e que por sua vez tendem a trabalhar, sentar-se e andar juntas, fora do ambiente de trabalho.

Baerveldt; Bunt e Rua. (2010) estudam a variável amizade sob uma visão de seleção, eles abordam a dificuldade de se escolher amizades tendo em vista que os estudantes correm o risco de escolher amizades que não lhes ofereçam o que desejam ou necessitam. Porém o fato de pertencer a grupos torna-se relevante para o sucesso das interações. Pertencer a grupos trás consequências amplas para as interações dentro da rede em seu conjunto.

Os autores afirmam que os efeitos importantes dos grupos sobre o funcionamento dos indivíduos tem relevância também para a formação de amizades. Além do mais os autores sob análise de varias literaturas, afirmam que o nível de atividades dos estudantes se mostra na hora de realizar aberturas amigáveis para outros colegas ou para responder a essas amizades. E por último relatam que o modelo principal de candidatos é dado pela semelhança, ou seja, os estudantes preferem amizades com indivíduos de atributos semelhantes.

Além do mais as relações de amizade, o status social adquirido no grupo, as experiências de aceitação e rejeição e as preferências que nele se formam estão relacionados com os comportamentos de cooperação, ajuda, seguimento de regras, controle de raiva e agressividade e outros indicadores de competência social (LEITÃO.2011).

## **2.2 Satisfação Acadêmica**

Tendo em vista que são considerados poucos os estudos voltados para o conceito de satisfação no nível educacional, serão utilizados referenciais voltados ainda para a satisfação no campo econômico, uma vez que o conceito de satisfação abrange características aplicáveis para várias áreas do conhecimento, sem alterar assim o rumo desta pesquisa.

Segundo Kotler e Keller (2006 apud RADONS, BATTISTELLA, GROHMANN et al, 2012), satisfação é a sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação entre o desempenho percebido de determinado produto ou serviço. A satisfação é no entanto, a experiência de realização de uma expectativa. No entanto, segundo Lemos (2011), quando se trata

da satisfação de estudantes esta perspectiva deve ter um enquadramento mais contextualizado, não considerando os estudantes como simples clientes ou consumidores, mas sim como intervenientes ativos no processo educativo.

Uma outra ideia central na definição de satisfação de estudantes diz respeito ao fato de um estudante poder ter um nível de satisfação global com um determinado serviço e simultaneamente poder ter um nível de satisfação específico para cada elemento ou para cada etapa da sua experiência com esse mesmo serviço. A satisfação surge, assim, associada ao nível de expectativas, verificando quando estas são atingidas ou ultrapassadas através da percepção da realidade, pelos estudantes. ( LEMOS, 2011).

Cunha e Carrilho (2005) apontam a relevância da universidade ao dar maior atenção aos novos alunos, promovendo intervenções de apoio psicossocial que vai minimizar os fatores de dificuldade na transição educacional, acarretando no sucesso e maior satisfação acadêmica. Igue; Bariani; Milanesi (2008), ressaltam que a satisfação do universitário em suas experiências acadêmicas poderá ser dificultada pela falta de recursos pessoais, o inapropriado método de ensino acadêmico, a ausência de um projeto profissional definido e de apoio da instituição.

Esta teoria procura explicar ainda, o papel dos fatores que afetam o desempenho acadêmico e laboral. Isto inclui o nível de desempenho em tarefas educacionais e laborais e o nível no qual os indivíduos persistem orientados à concretização dos caminhos de carreira, especialmente quando se defrontam com obstáculos (MIRANDA. 2011). Ainda segundo a autora, a ausência de satisfação laboral pode ser dividida em componentes mais específicos, tais como a satisfação com as tarefas laborais e a satisfação com o ambiente laboral. defende que a satisfação global de vida é influenciada por variáveis de personalidade, pela satisfação em domínios de vida específicos centrais, pela participação em tarefas valorizadas pelo sujeito e pelo progresso percebido no alcance de metas pessoais.

Em concordância com a literatura e investigação empírica de referência, a existência de relacionamentos interpessoais satisfatórios e a percepção do suporte social obtido, podem constituir elementos facilitadores e promotores do ajustamento acadêmico, pessoal e social dos indivíduos, no contexto específico da aprendizagem cooperativa vivenciadas em ambiente de sala de aula (MIRANDA. 2011).

A satisfação ou insatisfação dos atores na escola, pode ser vista como resultante das relações sociais que ocorrem na escola assentando na dualidade satisfação / insatisfação em que estes atores estão envolvidos. Atores criam expectativas em relação à escola sendo apresentadas pelas categorias : lealdade, expectativas, abandono, protesto, apatia (LEITÃO, 2011).

Segundo Araújo (2005) No contexto do nível superior, constitui missão primordial das universidades a valorização intelectual e a preparação de profissionais altamente qualificados para satisfazer as necessidades, referenciando-se com boa adaptação e a satisfação acadêmicas, assim como o rendimento acadêmico dos seus estudantes. Tendencialmente o volume do seu financiamento acompanha os indicadores de qualidade e os resultados atingidos por cada uma das instituições.

Paechter, Maier e Macher (2010). investigaram as relações existentes entre as expectativas dos estudantes e as suas experiências no envolvimento e na satisfação com o curso. Estes autores concluíram que as expectativas mais elevadas estavam relacionadas com as metas de aprendizagem dos estudantes e que relativamente às experiências se destacaram em relação ao nível de conhecimentos do instrutor. Com menor impacto, mas igualmente significativas para a satisfação dos estudantes realçam as variáveis: motivação, oportunidades de aprendizagem autorregulada e colaborativa e a clareza da estrutura do curso.

De acordo com Bardagi e Boff (2010), o nível de comportamento exploratório e a satisfação com o curso podem ajudar na compreensão de como são construídas as expectativas futuras dos formandos.

### 3 METODOLOGIA

O método de pesquisa empregado foi descritivo, quantitativo com a utilização do método de análise de redes por este conter informações sobre o relacionamento entre os alunos, os motivos que levam o vínculo, as formas e motivos das relações etc.

Pode-se observar a versatilidade das análises de redes sociais uma vez que ela é uma ferramenta de investigação que concorda com um desenvolvimento intelectual lógico, que permitem fazer distinções e diferenciações de grau entre atores de uma organização, e que possibilitam descrever fenômenos organizacionais de muita relevância para a circulação do conhecimento e da informação dentro de um campo de ação. (FISCELLA; VÁSQUEZ. 2008).

Este estudo é censitário uma vez **que 200 alunos** da turma de secretariado executivo serão questionados. A análise de dados foi feita por meio dos softwares UCInet6.171 e NetDraw 2.04161. Com o intuito de encontrar as características gerais da rede, identificar as facções, centralidade e poder relacional dos discentes. A sistemática e a sequência da análise foi baseada em Rodríguez e Mérida (2006). Para entender os processos relacionais e a conectividade entre os



atores utiliza-se as medidas de grau de centralidade, centralidade de intermediação, para cada uma das dimensões consideradas. (REYES JUNIOR; BORGES. 2008).

A centralidade estuda os atores mais centrais, mais proeminentes, mais poderosos e com prestígio. Utilizam-se vários indicadores, sendo que cada um transmite informações específicas de poder. (REYES JUNIOR; BORGES. 2008). Grau de Centralidade da rede, por sua vez, permite analisar a posição em que um determinado ator se encontra em relação aos outros. (MINHOTO; MEIRINHOS.2011) a centralidade de intermediação, indica a possibilidade que tem um autor de intermediar comunicação entre seus pares. (ALEJANDRO e NORMAM, 2005).

Foram analisadas também facções dentro das turmas de graduação, tendo em vista que facções é a divisão da rede em grupos de atores com base na similaridade de suas relações. São maximizadas as similaridades internas e minimizadas as externas com os demais grupos (REYES JUNIOR; BORGES. 2008).

Posteriormente com a utilização do software SPSS foi feita a validação do instrumento de satisfação onde o conceito de validação consiste na etapa final de uma análise validando seus resultados, esta validação foi feita através das medidas de Alfa de Crombach, que por sua vez, é uma medida frequente usada para avaliar a consistência interna dos componentes de uma variável. (HAIR et al., 2005). No presente estudo somente foram aceitas aquelas variáveis com cargas superior a 0.6, em atenção às considerações de Hair et al. (2005). Em seguida foram executados testes de múltiplas correlações bivariadas entre as variáveis de satisfação e as diferentes medidas de centralidade.

Os instrumentos de coleta de dados utilizados foram; Questionário de Satisfação acadêmica e questionário de análise de redes sociais. O Questionário de Satisfação Acadêmica (QSA), de Soares e Almeida (2001), é um questionário de auto relato que tem como objeto a avaliação do grau de satisfação dos estudantes, relativamente a diversos aspectos da sua experiência acadêmica.

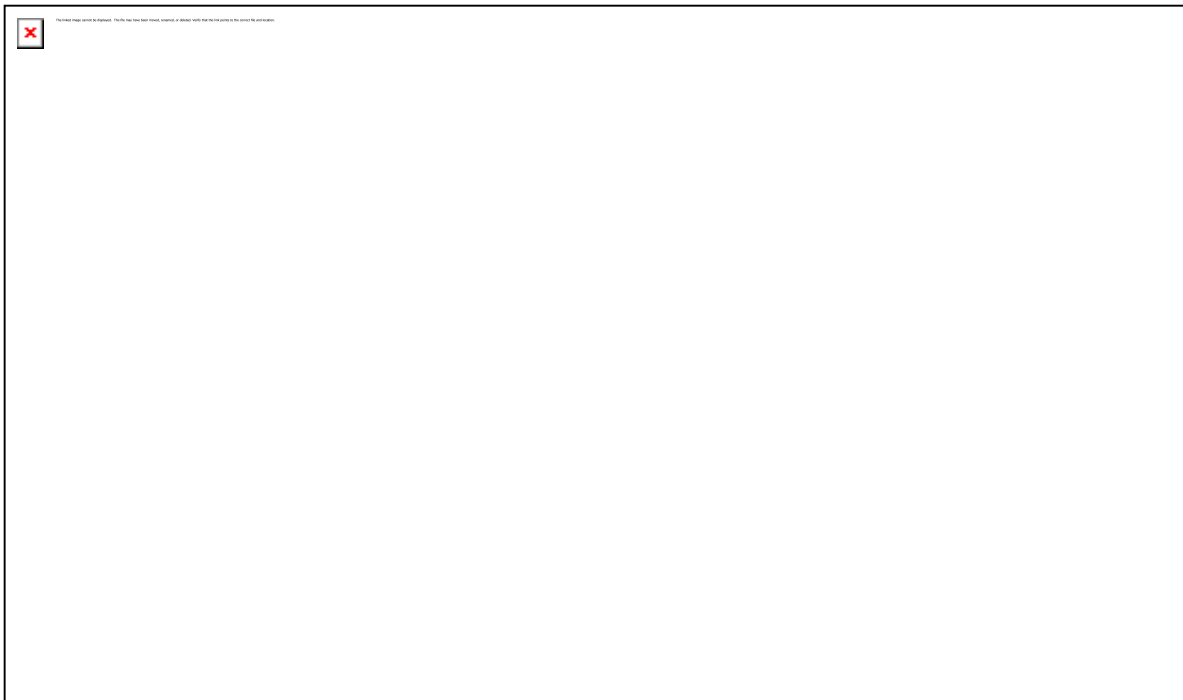
Este questionário é constituído por 27 itens, de 7 pontos de satisfação que procuraram cobrir dimensões sociais, institucionais e curriculares da satisfação acadêmica. Procuraram avaliar três áreas da satisfação dos alunos relacionadas com: a qualidade das relações estabelecidas dentro e fora do contexto universitário (colegas, professores, funcionários, pais e/ou outras figuras significativas), (dimensão Satisfação socio relacional com 5 itens); as infraestruturas, equipamentos e serviços disponíveis na instituição (dimensão Satisfação institucional com 4 itens); e as atividades e características inerentes ao curso (dimensão Satisfação com o curso com 4 itens) (Soares, Vasconcelos & Almeida, 2002).

## 4 ANÁLISE DE DADOS

### 4.1 Análise Socio relacional

Da análise de todas as relações estudadas (Amizade, Simpatia, trabalho e Sucesso), representada na figura 1, pode-se observar a formação de diferentes subgrupos. O primeiro representado por pontos rosa com incidência maior dos alunos ingressantes do ano de 2013, o segundo representado por pontos pretos com participação maior de alunos do ano de 2010, o representado por pontos cinza, formado por alunos do ano de 2011 e os representados por pontos azuis representado na sua maioria por alunos do ano de 2012. Também houve a identificação de alunos socialmente não associados a outros, representados por pontos vermelhos.

**Figura 1** – Mapa sociorrelacional dos pesquisados



Observa-se a estrutura de todas as relações dos grupos de uma forma ampla, sem deixar de lado as particularidades de cada um. Pode-se perceber a posição de cada ator dentro das redes. De uma forma geral as turmas estabelecem relações umas com as outras, estão interligadas por relações de amizade, simpatia, trabalho e sucesso, e apesar de existir atores e grupos um pouco mais dispersos, a maior parte destes se relacionam, influenciam e são influenciados por outros atores.

A relação dos atores representados pelos pontos pretos encontra-se mais fechada e unida em relação aos demais grupos, esta se mostra firme e concentrada, porém os alunos se relacionam com atores de outros grupos, de maneira mais forte com indivíduos dos grupos cinza e azuis. Esse fato possivelmente se dar devido serem turmas próximas ao ano de ingresso, havendo oportunidades de se estabelecer relações por conta do maior tempo de convivência. Quanto mais antigos são os vínculos mais se tornam importantes e os vínculos mais antigos se tornam cada vez mais afetivos com o passar do tempo (BIDART; CACCIUTTOLO, 2009).

Os representados pelos pontos cinzas apresentam suas relações mais abertas em comparação com os pontos pretos, abrindo espaço para a atuação de outros atores de forma mais flexível. Os alunos descritos com pontos azuis apresentam uma relação com as redes de forma ainda mais afrouxada do que os pontos pretos, podendo encontrar posições de atores bem próximos dos pontos cinzas, no entanto encontra-se atores também estabelecendo relações fortes com os pontos pretos e menor relação com os pontos rosas.

Os discentes apresentados com pontos rosas, se mostram dentro da estrutura das redes mais dispersos entre todos os atores, observa-se que existe poucas relações destes atores tendo em vista a atuação dos indivíduos representados pelos pontos cinzas, pretos e azuis. Este fato pode ocorrer por se tratar de uma turma de alunos recém chegados no curso, tendo em vista suas menores oportunidades e tempo para firmar relacionamentos com alunos de outras turmas.

Os representados por pontos vermelhos se mostram indiferentes quanto todas as relações. Sem nutrir qualquer tipo de interação com seus colegas. Isso se dá possivelmente por não se adequar as formas de relações e por não se identificar com os outros atores. Quanto aos atores especificamente pode-se observar que alguns atores se sobressaem quanto ao grau, intermediação e geodésica, conforme figura 2.

Quanto a centralidade de grau os atores principais são 4,41,94 com valores respectivamente 59,13; 49,565; 68,696. Esses atores se fazem centrais uma vez que possuem maior número de indicações, tendo o ator 94 com maior grau de centralidade entre os demais. Podendo ser observado na figura 2. Quanto mais centralizados maior força e mais influência possuem esses atores quanto aos outros. Sendo o ator 4 pertencente aos pontos cinzas, o ator 41 pertencente aos pontos pretos, o ator 94 pertencente aos pontos rosas, quando observados constata-se que se encontram em posições centrais, possuindo por consequência maior número de relações.

Quanto ao grau de intermediações os atores principais são 4,38,41,94 com valores respectivamente 4,903; 3,025; 2,592; 9,542. tendo o ator 94 maior grau de intermediações e pertence aos pontos rosas. O ator 4 pertence aos pontos cinzas, o 38 pertence aos pontos azuis, o

ator 41 pertence aos pontos pretos, todos localizados na figura 1. Este fato ocorre quando os atores promovem interconexões com pessoas desconhecidas, fazendo exatamente intermediações para o surgimento de relações com pessoas distintas. Quando observados, pode-se perceber a atuação destes atores.

Quanto a Geodésica os atores principais são 4,41,56,94 com valores respectivamente 25,162; 22,005; 19,611; 26,554. Apresentando o ator 94 maior geodésica equivalente a 26,554. Os atores 4 e 56 fazem parte dos pontos cinzas, O ator 41 faz parte dos pontos pretos, O ator 94 faz parte dos pontos rosas localizados na figura 1. Estes atores proporcionam o caminho mais curto entre dois atores (REYES JUNIOR; BORGES. 2008). Quanto aos aspectos gerais pode-se encontrar a presença dos atores 4,41 e 94 tanto na centralidade de grau, quanto na intermediação e geodésica.

Quanto ao mediun os atores principais são 4,38,41,94 com valores respectivamente. 0,774; 0,537; 0,607; 1,000. Quanto aos aspectos gerais pode-se encontrar a presença dos atores 4, 41, 94 tanto na centralidade de grau, quanto na geodésica e intermediação.

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% sendo altamente significativo apresentado no teste anova com 0,000<sup>a</sup> de significância, e que as dimensões simpatia, sucesso e amizade foram incluídas no modelo com as respectivas cargas fatoriais 0,01; 0,00; 0,000 e o valor de Beta para simpatia, sucesso e amizade é respectivamente 0,348; 0,352; 0,300, sendo a constante igual a 0,122. Observa-se ainda que as medidas de trabalho não foram aceitas no modelo, conforme figura 3.

**Figura 3** – Regressão dos componentes das Relações

ModelSummary

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> Adjustado	Erro Padrão da Estimativa
1	,795 <sup>a</sup>	,633	,623	,08812

ANOVA

Modelo		Suma dos Quadrados	df	Media dos Quadrados	F	Sig.
1	Regressão	1,498	3	,499	64,313	,000 <sup>a</sup>
	Residual	,870	112	,008		
	Total	2,368	115			

Coefficientes

Modelo		Coeficientes não Padronizados		Coeficientes Padronizados	t	Sig.
		B	Erro Padrão	Beta		
1	(Constant)	,122	,016		7,525	,000
	MSi	,304	,088	,348	3,472	,001
	MSu	,273	,076	,352	3,587	,000
	MAm	,248	,049	,300	5,020	,000

Destas considerações obtêm-se a seguinte fórmula geral de compreensão do conjunto das relações,

$$M_{total} = 0,122 + 0,352 MSu + 0,348 MSi + 0,300 MAm + \text{Erro.}$$

Sendo:

Mtotal: Média Total

MSu: Média de Sucesso

MSi: Média de Simpatia

MAm: Média de Amizades

A regressão permite supor que o principal elemento que impacta sobre o índice geral dos relacionamentos é o indicador de sucesso seguido de simpatia, com as relações de amizade mais afastadas. Significa dizer que para um bom processo de interação das relações, inicialmente o aspecto trabalho não é representativo já que não teve cargas aceitáveis no modelo, a questão de amizade tem menor impacto, e que o grande impacto está na melhoria da percepção dos colegas de que o indivíduo terá condições de sucesso profissional.

Bardagi e Boff (2010) afirmam que para melhorar as expectativas dos alunos, é preciso que aja o acompanhamento dos jovens concluintes a fim de que seu processo de transição ocorra de forma satisfatória prevenindo inclusive futuras patologias derivadas de expectativas frustradas pela realidade de cada profissão.

#### 4.1.1 Impactos Sobre as Relações

Observaram-se relações altamente significativas entre o ano de entrada e MSi (-,243) e MSu (-,356) e da avaliação do currículo e MTr (-,272); e relações significativas entre reprovações e Mtotal (,197); da situação econômica do discente e o MSu (,207); da saúde e MSu (-,211); da família e MSu (,201); e satisfação com a Instituição e MSu (-,193), conforme figura 4.

**Figura 4** - Relação entre as variáveis e os indicadores relacionais

	Ano	Repro	Siteco	saude	curric	familia	SatInst
MSi	-,243**						
MTr					-,272**		
MSu	-,356**		,207*	-,211*		,201*	-,193*
MTotal		,197*					

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 dar possivelmente por se tratar de alunos retidos no curso, acarretando menor afinidade com os

colegas recém-chegados. 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 nesta situação, possivelmente passam a ideia de pessoas 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, segundo Machado e Cavalcanti (2010) os estudantes que obtêm sucesso acadêmico e estudantes que não obtêm sucesso acadêmico, indicam que as reprovações nas disciplinas contribuem para o insucesso escolar e podem ainda comprometer o desempenho acadêmico dos estudantes.

Observa-se que quanto maior a situação econômica melhor a percepção de sucesso. Possivelmente isso ocorre por se ter em mente, que quem tem mais dinheiro terá mais chance de investir na sua profissão. Observa-se ainda que quanto pior a saúde melhor são os indicadores de sucesso. Por se tratar possivelmente da ideia de que quanto mais as pessoas se mostram preocupada com a saúde, mas especificamente com o corpo, menor possibilidade de sucesso. E aquelas que se mostram mais dedicadas aos estudos, e menos as suas aptidões físicas, como os conhecidos *nerds*, esses são vistos com maiores perspectivas de sucesso.

Observa-se que quanto pior a avaliação do currículo tem-se melhor indicação de trabalho, isso é possível uma vez que o acadêmico demonstra insatisfação com o seu currículo as pessoas o percebem como melhor indivíduo para se fazer trabalhos, passando a ideia de que sua insatisfação o leva a querer mais, caracterizando-o como um bom colega para produção dos trabalhos. Teixeira, Castro e Piccolo (2007) apresentam a importância de atividades não curriculares de formação para o desenvolvimento do senso de identidade profissional.

Pode-se observar também que a família se mostra importante, pode ser possível que quem tem melhor relacionamento com a família possui maior indicador de sucesso, sendo deste modo porque quando se tem o apoio familiar as pessoas são vistas com grande chance de alcançar seus objetivos. Segundo, Teixeira, Castro e Piccolo (2007) A correlação do apoio parental percebido na escolha profissional com a dimensão carreira, indica que tal apoio é um fator que apresenta alguma relevância, pois possivelmente facilita o processo de identificação do estudante com a profissão.

Verifica-se que quem tem menor satisfação com a instituição apresenta maior possibilidade de sucesso, possivelmente o aluno que se mostra insatisfeito com a instituição é porque procura

algo melhor, está querendo mais do que lhe foi oferecido, sendo assim demonstra está em busca do sucesso.

## 4.2 Satisfação

Observa-se que as médias quanto a satisfação com a graduação se apresentam da seguinte forma, satisfação social corresponde a 5,08 sendo o maior valor, seguido de satisfação com o curso com 4,53 de média, satisfação com a instituição com a média mais baixa igual a 4,44 e por último a satisfação geral com o valor de 5,06.

Pode-se perceber que a satisfação com a instituição e com o curso possui o menor valor, 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. Este resultado discorda da ideia de Leitão (2011) onde a autora afirma que a satisfação ou insatisfações dos atores na escola, pode ser vista como resultante das relações sociais que ocorrem na escola assentando na dualidade satisfação / insatisfação em que estes atores estão envolvidos. Atores criam expectativas em relação à escola sendo apresentadas pelas categorias : lealdade, expectativas, abandono, protesto, apatia (LEITÃO.2011). Pois os autores mesmo satisfeitos com a vida social continuam insatisfeitos quanto a universidade e o curso. Separando as relações sociais dos índices de satisfação na acadêmia.

Fez-se novamente Regressão e teste de Anova, dessa vez explicando 85,3%, apresentando altíssimo poder explicativo, dizendo que na satisfação geral todos os elementos, Satisfação Socio relacional, Satisfação com a Instituição e Satisfação com o Curso são bons e suas cargas correspondem respectivamente a 0,075; 0,014; 0,000, com valor de beta respectivamente igual a 0,079; 0,105; 0,851, sendo que a constante não apresenta significância. Conforme figura 6.

Essa fórmula mostra que para melhorar a satisfação dos alunos do curso de Secretariado Executivo, Deve-se melhorar o curso quanto a relação teoria e prática, relacionamento entre professores e alunos e etc, ou seja melhorar aspectos intrinsecamente ligados ao curso. A autora Araújo (2005) apresenta que o Relacionamento com os professores, o envolvimento em atividades extracurriculares, os métodos de estudo e a satisfação com o curso são variáveis que apresentam maior impacto no rendimento escolar e conseqüentemente na satisfação dos acadêmicos, Qualquer mudança que se fizer no curso vai impactar sobre maneira na satisfação geral. Promover mudanças na universidade não terá tanto resultado, quanto modificar aspectos específicos do curso,

e como os alunos se mostram satisfeitos com os relacionamentos sociais, não se faz necessário mudanças neste aspecto.

**Figura 6 - Regressão dos componentes de 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>b</sup>						
Modelo		Suma dos Quadrados	DF	Média dos Quadrados	F	Sig.
1	Regressão	178,599	3	59,533	216,580	,000 <sup>a</sup>
	Residual	30,786	112	,275		
	Total	209,386	115			

Coeficientes						
Modelo		Coeficientes não Padronizados		Coeficientes Padronizados	t	Sig.
		B	Erro padrão	Beta		
1	(Constante)	,129	,270		,478	,633
	SatSocio	,109	,060	,079	1,800	,075
	SatInst	,112	,045	,105	2,494	,014
	SatC	,746	,035	,851	21,479	,000

Destas considerações obtêm-se a seguinte fórmula para compreensão da satisfação geral,

$$\text{SATG} = 0,851 \text{ SATC} + 0,105 \text{ SATIns} + 0,079 \text{ SAT Socio} + \text{Erro.}$$

Sendo:

SATG: Satisfação Geral

SATC: Satisfação com o Curso

SATIns: Satisfação com a Instituição

SATSocio: Satisfação Socio-relacional

Para entender elementos específicos que impactam na satisfação foi feito novamente as Regressões e teste Anova. Gerando um modelo que explica 57,6%, também com alta significância estatística, onde os elementos Sistema de Avaliação, relacionamento Professor/ aluno e perspectivas profissionais apresentam cargas respectivamente a 0,002; 0,00; 0,000, com valor de beta igual 1,018 com significância de 0,003. Conforme figura 7.

Esta fórmula mostra especificamente que o mais importante é melhorar as expectativas de mercado que o curso propõe, pois segundo Bardagi, Lassance, Paradiso et al (2006) há uma grande confusão entre a profissão escolhida e as características do curso e do mercado, e geralmente os estudantes supervalorizam as condições do mercado de trabalho e tornam-se desmotivados e menos interessados ao perceberem as dificuldades de inserção profissional.



**Figura 7 - 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>b</sup>**

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

**Coefficientes**

Modelo		Coefficientes não Padronizados		Coefficientes Padronizados	t	Sig.
		B	Erro padrão	Beta		
1	(Constant)	1,018	,338		3,009	,003
	sistaval	,216	,067	,240	3,211	,002
	profaluno	,251	,072	,273	3,499	,001
	perspec	,372	,069	,409	5,362	,000

Destas considerações obtêm-se a seguinte fórmula para compreensão da satisfação geral,

$$\text{Sat G} = 1,018 + 0,409 \text{ Perspec} + 0,273 \text{ Profal} + 0,240 \text{ Sistaval} + \text{erro}$$

Sendo:

SATG: Satisfação Geral

Perspec: Perspectivas Profissionais

Profal: Relacionamento Professor/ Aluno

Sistaval: Sistema de avaliação

Esse é o elemento que mais impacta na satisfação geral, depois a relação professor – aluno sendo que Gonçalves, Leite, Pavinato et al(2008) declaram que os conflitos na relação professor e aluno, os alunos demonstram insatisfação em relação à disciplina, dificultando o processo de aprendizagem. E quando a relação professor - aluno é saudável, o processo de ensino e aprendizagem torna-se mais eficaz. O que e por ultimo melhorar a sistemática de avaliação do curso.

Observa-se que todos os aspectos estão bem interligados, existe uma clara integração entre todos os fatores, onde a satisfação socio relacional está ligada a satisfação com a universidade, satisfação geral, satisfação com o curso, com a perspectiva de sucesso e com a auto-satisfação. Apresentando que quanto maior a satisfação socio relacional, maior a satisfação com os fatores mencionados.

Quanto a satisfação institucional pode-se observar que também possui ligação com todos os fatores, universidade, satisfação geral, satisfação socio relacional, com o curso, com a perspectiva de sucesso e com a auto satisfação. Onde quanto maior a satisfação com a instituição

maior a satisfação com quase todos os fatores. Apresentando uma particularidade apenas no sentido de que quanto menor a satisfação institucional maior as perspectivas de sucesso, como já foi mencionado anteriormente.

Observa-se também esta ligação geral quanto a satisfação no curso, onde curiosamente só não apresenta ligação com as perspectivas de sucesso. Reforçando o resultado que foi percebido onde se faz necessário melhorar as expectativas de mercado para o curso, e por consequência afeta diretamente na auto satisfação dos alunos quanto as suas perspectivas de sucesso. Em contra partida pode-se observar que os fatores universidade, curso, satisfação sociorrelacional e geral, encontram-se ligados com a auto-satisfação. Observa-se também que por consequência a satisfação geral não está ligada ao fator sucesso, possivelmente por está presente nos aspectos anteriores como curso e auto satisfação, impactando na satisfação geral. Enquanto que os outros fatores possuem esta ligação.

Observa-se que existe íntima relação entre os diferentes elementos da satisfação, e existe íntima relação entre os diferentes fatores de relacionamentos. Mas não existe nenhuma forma de relação entre satisfação e os indicadores de relacionamentos, ou seja, não adianta ter elevado número de contatos, ou ser intermediador de muitas pessoas, ou se relacionar com diferentes grupos, tanto nos aspectos simpatia, amizade, trabalho conjunto e possibilidade de sucesso, que isto não vai impactar sobre a satisfação. Pode se supor que seja o equilíbrio o elemento central da discussão. E não mais a questão dos níveis de relacionamentos. O que pode dar satisfação possivelmente seja pessoas mais equilibradas quanto aos seus relacionamentos.

Este resultado discorda da conclusão da Leitão (2011) onde ela coloca que a satisfação dos atores na escola, pode ser vista como resultante das relações sociais que ocorrem no contexto acadêmico onde estes atores estão envolvidos. Bem como discorda da autora Pedroza (2006) uma vez que ela argumenta que temos de estar envolvidos com as pessoas e deixarmos ser envolvidos por elas para encontrarmos satisfação naquilo que fazemos dentro do contexto escolar.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho por objetivo Analisar a influenciadas relações interpessoais na satisfação dos acadêmicos, e para tal foram analisadas a estrutura sociorelacional dos acadêmicos, identificados os níveis de satisfação dos docentes e fez-se a relação entre a estrutura social e os níveis de satisfação.

Quanto a estrutura sociorelacional dos acadêmicos, observou-se que os alunos do curso de secretariado executivo são em sua maioria mulheres, jovens de 20 a 22 anos, que entraram posteriormente a 2010, porém observa-se uma participação significativa de ingressantes anteriores ao referido ano com maior idade e número de reprovações. Quanto aos aspectos amizade, simpatia, perspectivas de sucesso profissional e o conjunto total das relações, os acadêmicos se mostram bem concentrados em seus grupinhos e pares dentro das turmas, mantendo relações bem unidas e concisas principalmente as turmas de 2010 e 2011, essa estrutura é vista principalmente nos aspectos amizade e simpatia.

Nos aspectos perspectivas de sucesso profissional e trabalho em grupo percebe-se as redes mais dispersas dentro das turmas. E pode-se perceber que quem faz as interligações dentro dos grupos são os alunos retidos no curso. No que se refere a identificação dos níveis de satisfação, pode-se perceber que a satisfação com a instituição e com o curso possui se mostram pequenas, enquanto que a satisfação social 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.

Para um aumento da satisfação dos acadêmicos do curso, deve-se melhorar os aspectos intrinsecamente ligados ao curso, como relação teoria e prática, o relacionamento entre professores e alunos, o sistema de avaliação, expectativas de mercado que o curso propõe e etc. Qualquer mudança que se fizer no curso vai impactar sobre maneira na satisfação geral. Verifica-se ainda que os alunos apresentam auto-satisfação quanto a sua frequência, os cuidados com a saúde e com o seu rendimento.

Quanto a relação entre a estrutura social e os níveis de satisfação, foi percebido que não existe nenhuma forma de relação entre satisfação e os indicadores de relacionamentos, ou seja por mais que os alunos ocupem posição central na rede, estejam bem posicionados, interligando os atores, proporcionando novos relacionamentos de amizade, simpatia, apreciação de pessoas para trabalho em grupo e ótimas percepções de sucesso, todos esses fatores não impactam sobre a satisfação dos acadêmicos. Devido ao fato dos alunos verem essas duas variáveis relacionamentos/satisfação como sendo distintas.

Este estudo contribui no sentido de identificar as relações existentes entre os acadêmicos do curso de secretariado executivo, promovendo o aumento de ações de integralização entre as turmas, pois elas apresentam relações muito fechadas entre si. E reorganizar a estrutura do curso para o melhor desempenho dos acadêmicos.

Recomenda-se para estudos futuros a busca pelo equilíbrio sociorrelacional, ou seja, pessoas mais equilibradas quanto aos seus relacionamentos, através desse equilíbrio existem

possibilidades de encontrar acadêmicos mais satisfeitos. Bem como estudar as relações extra universidade após o curso, na busca pela realização dos objetivos ou sucesso encontrado.

## REFERÊNCIAS

ALEJANDRO V.A.O; NORMAN A.G. Medidas de Centralidade: Ejemplos Prácticos com UCINET 6.85 Y NETDRAW I.48. Manual Introdutorio Al Análisis de Redes Sociales. **REDES-Revista hispana para el análisis de redes sociales**, (2005)

ARAUJO, B.R. **Vivências, Satisfação e Rendimento Acadêmicos em Estudantes de Enfermagem**. 2005. Dissertação (de Candidatura de Doutor) - Ciências de Enfermagem, Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar, Universidade do Porto, 2005.

BARDAGI, M. P; BOFF, R. DE M. Autoconceito, Auto eficácia Profissional e Comportamento Exploratório em universitários concluintes. **Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP**, v. 15, n. 1, p. 41-56, mar. 2010.

BARDAGI, M; LASSANCE, M. C. P; PARADISO, Â. C; MENEZES, I. A. DE. Escolha Profissional e Inserção no Mercado de Trabalho: Percepções de Estudantes Formandos. **Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional (ABRAPEE)**, Volume 10, Nº 1 Janeiro/Junho, 2006

BIDART, C; CACCIUTTOLO, P. En Busca del Contenido de las Redes Sociales: Los "Motivos" de las Relaciones. **REDES- Revista Hispana para el Análisis de Redes sociales**. Vol.22, #7, Junio 2009.

BRANDES, U; KENIS, P; RAAB, J. La Explicación A través de La Visualización de Redes. **REDES-Revista hispana para el análisis de redes sociales**. Vol.9,6, Diciembre 2005.

CUNHA, S. M; CARRILHO D. M. O Processo de Adaptação ao Ensino Superior e o Rendimento Acadêmico. **Psicologia Escolar e Educacional**, Volume 9 Número 2 215-224. 2005.

DEGENNE, A. Tipos de Interacciones, Formas de Confianza y Relaciones. **REDES-Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales**, Vol.16, #3, Junio 2009.

ERTA, S. B. Relaciones Sociales y Trayectorias Biográficas: Hacia un Enfoque Comprensivo de los Modos de Influencia. **REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales**, Vol.16. #6, Junio 2009.

GIL, A.C. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GÓMEZ, C. I; HERNÁNDEZ, M. B. La Formación de Redes Sociales en el Estudio de Actores y Familias. Perspectiva de Estudio em Historia y Antropología. **REDES- Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales**. Vol. 12, #8, Junio 2007

GONÇALVES, J. P; LEITE, A. F; PAVINATO. M. et al, **A Interferência das Relações Interpessoais no Processo de Aprendizagem de Alunos do Ensino Superior**, Categoria: pesquisa, UNIPAN, 2008

GROSSETTI M. (2009). ¿Qué Es Una Relacion Social ? Un Conjunto de Mediaciones Diádicas. **REDES- Revista Hispana para El Análisis de Redes Sociales**, Vol.6, #2, Junio 2009.

HAIR JR, J.F; ANDERSON, R.E; TATHAM, R.L et al. **Análise Multivariada de Dados**. 5. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

- HANNEMAN, R. A. Introduction to Social Network Methods. Riverside: University of Califórnia, 2001. 16
- IGUE, E. A; BARIANI, I. C. D; MILANESI, P. V. B. 2008. Vivência Acadêmica e Expectativas de Universitários Ingressantes e Concluintes. **Periódicos Eletrônicos em Psicologia. Psico-USF**, v. 13, n. 2, p. 155-164, jul./dez. 2008.
- LEITÃO, M. F. H. M. **Relações Interpessoais numa Escola Básica Integrada do Concelho de Oeiras: O Posicionamento dos Alunos.** 2011. Dissertação (Grau de Mestre) – Supervisão pedagógica. Departamento de Educação e Ensino a Distância. Universidade Aberta, 2011.
- LEITE, F. T. **Metodologia Científica: Métodos e Técnicas de Pesquisa: Monografia, Dissertações, Teses e Livros.** 2 ed. Aparecida SP: Ideias e Letras, 2008.
- LEMOES, S. I.M. **Análise da Satisfação de Estudantes num Curso em E-learning no Ensino Superior.** Dissertação (ao grau de Mestre) -Tecnologias de Informação e Comunicação e Educação. Instituto de Educação. Universidade de Lisboa, 2011.
- MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em Grupo.** 17ª ed. – Rio de Janeiro: José Olympio, 2009.
- PEDROZA, R. L. S. **Relações interpessoais: abordagem psicológica.** 2ª edição. Brasília, 2006.
- RADONS, D. A; BATTISTELLA, L; GROHMANN, M; PENNA, R. Qualidade dos Serviços da Coordenação de um Curso de Graduação e o Nível de Satisfação dos Acadêmicos. **Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación** -Volumen 10, Número 3. Noviembre 2012.
- REGO, R; FONTES, B; EICHNER, K. et al. A análise de redes sociais no mundo lusófono: contributos para o conhecimento de uma comunidade científica em desenvolvimento. **REDES-Revista Hispana para El Análisis de Redes Sociales**, Vol.22,#7, Junio 2012.
- REYES JUNIOR, E.; BORGES M. L. Comparação da Estrutura Social de Turmas de Graduação e Pós-graduação: Um Entendimento da Cartografia dos Grupos. **REDES- Revista Hispana para el Análisis de Redes sociales**, Vol.14,#8, Junio 2008.
- REYES JUNIOR, E; BORGES, M. L.; KLÖPSCH, C. F. Estrutura Formal e Informal das Organizações: A Comparação entre a Percepção de Conhecimento Técnico e Organizacional. **Reunión Latino Americana de Análisis de Rede Sociales**, Agosto 2007.
- SACCOL, Z.A. Um Retorno ao Básico: Compreendendo os Paradigmas de Pesquisa e sua Aplicação na Pesquisa em Administração. **Revista. Adm. UFSM**, v. 2, n. 2, maio/ago. 2009.
- TEIXEIRA, M. A. P; CASTRO, G. D; PICCOL, L. DA R. Adaptação à Universidade em Estudantes Universitários: Um Estudo Correlacional, **Interação em Psicologia**, 11(2), p. 211-220. 2007
- VASCONCELOS, A.L.F.S; SILVA, M.N.DA. uma investigação sobre os fatores contribuintes na retenção dos alunos no curso de ciências contábeis em uma ifes: um desafio à gestão universitária. **ReCont : Registro Contábil**, Vol. 2, Nº 3, 2011.