

## ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DA FACULDADE DE ESTUDOS SOCIAIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS

### **Autores:**

Ygor Angelim do Carmo<sup>1</sup>

Valéria Epifânio Silva<sup>1</sup>

Vanessa da Silva Miranda<sup>1</sup>

Luíza Maria Bessa Rebelo<sup>2</sup>

Maria da Glória Vitório Guimarães<sup>3</sup>

### **RESUMO**

A elaboração de pesquisas de satisfação é de fundamental importância para o desenvolvimento de um ensino qualificado, o conhecimento da perspectiva do aluno com relação a sua instituição de ensino é matéria-prima fundamental para a construção de uma educação superior forte. De posse disso, o presente estudo tem como meta avaliar o grau de satisfação dos alunos da Faculdade de Estudos Sociais (FES) da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) no que concerne às condições físico-pedagógicas oferecidas em seus cursos. A pesquisa foi realizada com base numa amostra parcial de 310 alunos, sendo 48% do curso de Administração, 26% do curso de Ciências Contábeis e 26% do curso de Ciências Econômicas. Para aferir os dados aplicou-se um questionário com uma pergunta dicotômica, uma aberta, três fechadas e 22 questões de acordo com a escala tipo Lickert, dessa análise foi possível observar que os acadêmicos avaliam positivamente o ensino na FES, no entanto demonstraram desaprovção em relação a estrutura física da faculdade.

**Palavras Chave:** Pesquisas de Satisfação, Estrutura Físico-Pedagógica, Qualidade de Ensino.

### **ABSTRACT**

The development of satisfaction surveys is essential for the development of a qualified teaching, knowledge of the student's perspective in relation to your educational institution is essential raw material for building a strong higher education. Armed with this, the present study aims to assess the degree of satisfaction of students of the Faculty of Social Studies (FES) of the Federal University of Amazonas (UFAM) in relation to the conditions offered in physical and educational structure their courses. The research was based on a partial sample of 310 students, 48% of the course of Directors, 26% of the course in Accounting and 26% of the course of Economics. To measure the data we applied a questionnaire with a dichotomous question, an open, three closed and 22 questions according to the Lickert type scale, this analysis it was observed that the students positively evaluate the teaching in the FES, however showed disapproval relationship to the physical structure of the college.

**Key words:** Satisfaction Surveys, Physical and Educational Structure, Quality of Education.

---

<sup>1</sup> Graduando do Curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas.

<sup>2</sup> Dra. em Engenharia de Produção. Professora do Departamento de Administração da Universidade Federal do Amazonas.

<sup>3</sup> Dra. em Psicologia. Professora e Chefe do Departamento de Administração da Universidade Federal do Amazonas.

## 1 INTRODUÇÃO

A aplicação de pesquisas de satisfação é uma ferramenta importante para a formação de um ensino de qualidade, Demo (1998) destaca que a atividade de ensinar e aprender vai além do modismo de transmitir conceitos obsoletos, ou da mera atividade de repassar saber.

Cada vez mais as Instituições de Ensino Superior (IES) são cobradas pelo melhor desempenho, no intuito de maximizar a qualidade da formação do aluno, por conseguinte a elaboração de pesquisas tem um papel fundamental para traçar estratégias de melhorias nesse âmbito, visto a competição ferrenha no mercado de trabalho, levando os estudantes a procurar estabelecimentos que realmente tenham um compromisso com o aprendizado. Ademais, a partir dos resultados obtidos com a realização de estudos deste gênero, formar-se-á um arcabouço de oportunidades para melhoria da gestão acadêmica.

No entanto, a educação brasileira ainda não atentou completamente para a importância da otimização do ensino e de sua infraestrutura no desenvolvimento do país, visto a necessidade de capital humano devidamente capacitado para as demandas do mesmo. De acordo com Neves e Ramos (2001), no cenário atual, as instituições de ensino superior devem preocupar-se com a manutenção de elevados níveis de satisfação frente aos seus alunos, para tanto, não podem limitar-se a ser simples fornecedoras de conhecimento, necessitando estar atentas para uma contínua adaptação das suas estruturas às transformações ocorridas no ambiente. Desta forma, ambas as partes são beneficiadas, pois a instituição mantém-se competitiva e preserva sua imagem de excelência, por meio da oferta das melhores condições de formação profissional, enquanto os acadêmicos alcançam a almejada inserção no mercado de trabalho.

Haja vista o aumento do número de pessoas com nível superior no mercado, faz-se mister a criação de um diferencial para o aluno, porquanto as universidades com seu aparato pedagógico e infraestrutura exercem papel crucial nisso e ao utilizarem instrumentos de pesquisa, no intuito de munir-se com informações que possam ser utilizadas como base para futuras mudanças, cooperam com o processo de aperfeiçoamento da qualidade do ensino, investigando o que pensam seus alunos a respeito da referida instituição, quais são suas demandas, procurando conhecer realmente a visão de seus acadêmicos. Assim, o presente estudo trará como *feedback* a realidade supracitada, isto é, o fornecimento de informações que colaborem para a elaboração de projetos futuros no âmbito universitário.

Conforme o exposto, apesar da comprovada relevância das pesquisas de satisfação, a existência de tais estudos na óptica dos alunos da Faculdade de Estudos Sociais (FES)<sup>4</sup> mostrou-se nula, fato esse que motivou a realização do estudo. Desta forma, este artigo objetiva responder a seguinte questão de pesquisa: avaliar o grau de satisfação dos alunos da Faculdade de Estudos Sociais da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) quanto às condições físico-pedagógicas oferecidas em seus cursos.

Dessa análise, especificamente, pretende-se:

- i - identificar os motivos dos alunos para a escolha do curso e da universidade;
- ii - analisar a opinião dos alunos em relação à infraestrutura geral da faculdade;
- iii - examinar a opinião dos alunos com relação à qualidade do ensino, identificando a adequação do conteúdo curricular, práticas didáticas dos professores e correspondência entre as disciplinas e as demandas do mercado de trabalho.

---

<sup>4</sup> Sigla destinada a divisão que abrange os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas da Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

A correlação estabelecida entre infraestrutura, conteúdo curricular e qualidade de ensino é o elemento essencial para a formação de profissionais aptos a transpor as barreiras impostas pelo mercado de trabalho, tais como: o aumento da competitividade e o novo contexto mundial impostos com a inserção de novas tecnologias. As universidades são responsáveis por fornecerem as condições necessárias ao bom desenvolvimento deste processo e, por isso, precisam estar prontas para atenderem as demandas cada vez mais exigentes, oferecendo boa qualificação profissional com conteúdos e processos pedagógicos atualizados.

De acordo com Rolim et al. (2007), é evidente que os alunos detêm responsabilidade sobre a qualidade de sua formação e sobre o desenvolvimento das aptidões exigidas para a prática profissional, no entanto, as Instituições de Ensino Superior compartilham das mesmas responsabilidades, devendo primar pelo seu cumprimento.

Martins (1985) afirma que o conhecimento somente se torna significativo quando vinculado à realidade dos alunos, focando na promoção de instrumentos para a resolução dos problemas práticos. Assim, é importante que as universidades públicas e privadas ofereçam serviços de ensino superior de qualidade, dinamizando as formas pedagógicas e relacionando-as com o meio, considerando fatores como qualidade do ensino e infraestrutura, determinantes no processo de aprendizagem por influenciarem diretamente na satisfação do aluno.

UFAM (2011a) ressalta que, no âmbito das universidades, qualidade de ensino não é apenas um modismo do discurso administrativo, mas o compromisso social, econômico, político, cultural e ético na formação de indivíduos críticos e capazes de contribuir efetivamente para a consolidação e o desenvolvimento da sociedade. Segundo Dencker (2002), as universidades devem formar indivíduos para integrá-los ao mercado de trabalho, sintonizando-os com o sistema produtivo. Portanto, permitir uma formação adequada, beneficia tanto o profissional, quanto a organização em que atua, bem como o sistema econômico e social em que se insere.

As universidades devem manter-se permanentemente atualizadas com estrutura adequada e professores capacitados, resultando em profissionais habilitados para atuarem no mercado. Segundo Berger (1999, p. 89): “Tornou-se corrente afirmar que o conhecimento é hoje o principal fator da produção. Aprender a aprender coloca-se, assim, como competência fundamental para a inserção de uma dinâmica social que se reestrutura continuamente”.

De acordo com Vanderley e Kottwitz (2011), o mercado de trabalho exerce uma pressão cada vez maior sobre o perfil profissional desejado, no sentido de fomentar novos métodos para a execução do trabalho, seja por meio da operação de novas máquinas ou pelo desenvolvimento de novas habilidades. Por sua vez, Ansarah (1996, p.16), destaca que: “Do ponto de vista macro, os cursos devem dar aos estudantes uma ampla visão multidisciplinar com interfaces, possibilitando a interdisciplinaridade”. Dessa forma, assegura-se que o aluno, ao encerrar os estudos, encontre-se preparado para exercer atividades profissionais que requeiram dinamismo e conhecimentos múltiplos.

Segundo Walter, Tontini e Domingues (2005), para que uma IES melhore os cursos e serviços oferecidos é importante identificar as necessidades sociais atuais e futuras, levando em consideração às mudanças ocorridas e avaliando permanentemente currículos, disciplinas e formas de ensino, com o intuito de transformar o processo de melhoria contínua em parte da cultura organizacional.

A exemplo do que ocorre em outras instituições de ensino superior, a Universidade Federal do Amazonas necessita atingir metas de melhoria da qualidade do ensino com a

utilização de mecanismos que efetuem uma avaliação institucional, por conseguinte, a realização da mesma deve ser entendida como um processo contínuo de crescimento, que objetiva contribuir para o aperfeiçoamento da prática pedagógica e para o aumento permanente da eficácia institucional e da efetividade acadêmica e social da UFAM.

De posse disso, foram consultados outros estudos similares feitos em IES de regiões distintas do país, como é o caso da pesquisa aplicada por Vieira, Milach e Huppel (2008) junto aos alunos do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), na qual o objeto de pesquisa foi a avaliação dos determinantes da satisfação geral desses estudantes com relação a seu curso. Nota-se no referido estudo que a satisfação dos alunos é influenciada positivamente por elementos como: o interesse do estudante pelo curso realizado e pelo desempenho dos docentes, no que tange, por exemplo, ao compromisso com o aprendizado dos acadêmicos e a capacidade de relacionar as teorias expostas com a prática profissional. Tal constatação serviu de base para a realização da pesquisa na UFAM, a qual considerou a opinião dos alunos no universo da IES, tornando-os agentes avaliadores do trabalho realizado pelos professores, bem como conduzindo-os a uma reflexão acerca de suas aspirações ao escolherem o respectivo curso, além de seus objetivos e necessidades no meio acadêmico.

Outro estudo semelhante foi a pesquisa aplicada por Campos, Martins e Lopes Neto (2011) em uma IES privada no Rio Grande do Norte, onde a qualidade do serviço prestado pela universidade foi analisada com base nas expectativas e percepções do serviço recebido pelos alunos de Administração e Ciências Contábeis. Os resultados indicam um déficit de qualidade nos 31 atributos pesquisados, no entanto, os fatores de descontentamento são diferenciados para cada um dos cursos. Em Administração, as maiores lacunas observadas advêm do serviço de segurança interna e da quantidade/diversidade do acervo bibliográfico, já no curso de Ciências Contábeis, as principais críticas referem-se aos serviços e informações disponíveis no site, ao atendimento da direção do curso e à pontualidade dos professores.

Ainda nessa temática, a pesquisa realizada por Rowe (2004) na Universidade Presidente Antônio Carlos – UNIPAC, uma IES privada em Visconde do Rio Branco, Minas Gerais, teve como escopo a percepção dos acadêmicos do curso de Administração com relação a metodologia de ensino adotada pelos docentes e as habilidades necessárias ao administrador. O estudo foi realizado entre os meses de outubro e novembro de 2001 e, entre os resultados apontados, destacam-se aqueles relacionados às expectativas dos alunos para a melhoria do curso, especialmente, a necessidade de qualificação para o aperfeiçoamento da metodologia de ensino superior desenvolvida pelos professores, no intuito de dinamizar as aulas e facilitar o processo de aprendizagem.

Ademais, os acadêmicos também apontaram necessidades de melhorias na infraestrutura da universidade, tais como: reforma do prédio para tornar as salas de aula mais arejadas, ampliação do acervo da biblioteca, seguida da implementação de uma área reservada para estudos e disponibilização de mais computadores no laboratório de informática.

O trabalho de Rowe (2004) também contribuiu para a reafirmação da importância de pesquisas deste gênero, tendo em vista que, no próprio texto, o autor afirma que em 2002, a biblioteca do campus recebeu novos livros em seu acervo e o laboratório de informática passou por um processo de modernização. Tais acontecimentos evidenciam um esforço da UNIPAC no sentido de reconhecer as demandas de seus alunos e satisfazê-las, o que se faz necessário não somente para a melhoria do processo de ensino-aprendizagem, mas também para a manutenção da competitividade da instituição, por se tratar de uma universidade particular.

Conforme o exposto no exemplo supracitado, a partir da realização de pesquisas de satisfação, estabelece-se um fluxo de informações entre a administração superior e as unidades acadêmicas, que constituirá subsídios extremamente relevantes para o aperfeiçoamento do processo de ensino-aprendizagem e da cultura avaliativa e administrativa da Instituição pesquisada. Os resultados da avaliação também podem ser usados para a gestão administrativa das unidades acadêmicas, como suporte na elaboração de ajuste curricular, na implementação de novos projetos pedagógicos, na melhoria das condições da estrutura física, no planejamento orçamentário e na elaboração de planos de trabalho capazes de corrigir as dificuldades detectadas no processo de avaliação (UFAM, 2011b).

Contudo, UFAM (2011b) propõe que, essa cultura só poderá materializar-se com a adesão e a conscientização por parte de toda a comunidade universitária de que a avaliação é um processo contínuo e sistemático que exclui ações de ameaça ou punição, pois seus resultados objetivam proporcionar mudanças e correções dos problemas que prejudicam o desempenho dos docentes, dos alunos, dos técnicos administrativos e da IES em si.

### **3 METODOLOGIA**

A pesquisa classifica-se de acordo com a taxonomia proposta por Vergara (2011), que a considera em relação a dois aspectos, quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, a pesquisa é exploratória e descritiva. Caracteriza-se como exploratória, pois não se verificou na Faculdade de Estudos Sociais da UFAM a existência de outros estudos que abordem o grau de satisfação dos estudantes em relação às condições físico-pedagógicas oferecidas em seus cursos. A pesquisa também é descritiva, porque objetiva identificar percepções, expectativas e sugestões dos alunos da FES em relação à estrutura física e à qualidade de ensino da faculdade.

Quanto aos meios, a pesquisa classifica-se como de campo, documental e bibliográfica. Pesquisa de Campo, porque será aplicado um questionário para a coleta de dados primários no local de estudo dos acadêmicos da Faculdade de Estudos Sociais, na Universidade Federal do Amazonas. Pesquisa Documental, pois foram consultados dados secundários disponíveis em documentos internos da Divisão de Matrícula da Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROEG) a respeito da quantidade de alunos matriculados nos turnos matutino e vespertino nos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas e também no Manual de Avaliação de Reconhecimento dos Cursos de Graduação do MEC, como auxílio na elaboração do questionário. Pesquisa Bibliográfica, pois para a fundamentação teórico-metodológica do trabalho realizou-se investigação sobre a satisfação dos alunos de instituições de ensino superior, de acordo com os seguintes aspectos: infraestrutura da faculdade, metodologia utilizada pelos docentes e grade curricular dos cursos.

#### **3.1 PARTICIPANTES**

A tabela abaixo apresenta o universo de alunos da Faculdade de Estudos Sociais regularmente matriculados nos turnos matutino e vespertino:

Tabela 1 - População de alunos matriculados por curso da FES

Acadêmicos da FES	População
Administração	508
Ciências Contábeis	276
Ciências Econômicas	280
<b>Total</b>	<b>1064</b>

Fonte: UFAM (2011c)

Para a realização desta pesquisa foi selecionada uma amostra parcial dos acadêmicos, composta por 310 alunos, sendo 48% do curso de Administração, 26% do curso de Ciências Contábeis e 26% do curso de Ciências Econômicas, com um percentual de 51% de estudantes do sexo masculino e 49% do sexo feminino, igualmente distribuídos entre o 1º e o 7º período. Os inquiridos têm uma média de idade de 26 anos.

O cálculo amostral tomou por base UFAM (2011d) que, a partir da população geral de cada curso chegou à amostra de 310 alunos a serem entrevistados. Considerando um número total de 1.064 estudantes nos três cursos, foi estimada uma proporção de 0,5 para a obtenção de um maior tamanho de amostra. A margem de erro foi fixada em 0,05 ou 5%, com um grau de confiança de 95%. Desta forma, tem-se:

$$n = \frac{Z^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot N}{d^2(N-1) + Z^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q}} = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 1064}{0,00065^2 \cdot (1064-1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} \cong 282 \text{ indivíduos}$$

Figura 1 – Fórmula para cálculo da amostra de pesquisa  
Fonte: UFAM (2011d)

Onde:

- n = tamanho da amostra
- N = população alvo
- $\hat{p}$  = proporção estimada
- d = precisão
- $\hat{q} = 1 - \hat{p}$
- Z = 1,96 valor da normal padronizada

Com um n = 282 e considerando uma perda de 10%, perda média em trabalhos deste tipo devido a possíveis erros no preenchimento dos questionários, obtém-se um número estimado de 310 indivíduos. Com base nos dados disponibilizados por UFAM (2011c) sobre o quantitativo de estudantes dos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas e utilizando amostragem probabilística aleatória simples por meio da equação abaixo, tem-se:

$$n_h = \frac{N_h}{N} \cdot n$$

Figura 2 – Fórmula para cálculo da amostra por curso  
Fonte: UFAM (2011d)

Onde:

$n_h$  = amostra do curso

$N_h$  = população do curso

$N$  = população alvo

$n$  = tamanho da amostra

Obtém-se a seguinte distribuição:

Tabela 2 - População e amostra de alunos por curso

<b>Acadêmicos da FES</b>	<b>População</b>	<b>Amostra</b>
Administração	508	148
Ciências Contábeis	276	80
Ciências Econômicas	280	82
<b>Total</b>	<b>1064</b>	<b>310</b>

Fonte: UFAM (2011d)

Ante aos dados amostrais e ao cuidado de evitar viés, referente ao ambiente de estudo da Faculdade de Estudos Sociais, adotou-se como meio de acesso aos alunos, o sorteio aleatório simples das salas ocupadas pelos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas, o que permitiu o encerramento da pesquisa assim que a amostra por curso estivesse completa.

### 3.2 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

De acordo com Vergara (2011), a amostra da pesquisa foi classificada em probabilística aleatória simples, pois foram feitos sorteios das salas ocupadas pelos cursos da FES, permitindo chances iguais de participação a todas as turmas.

Para a coleta dos dados foi aplicado um questionário composto por 27 perguntas, divididas em: uma pergunta dicotômica, uma aberta, três fechadas e 22 questões de acordo com a escala de Lickert, que varia de 1 a 5, para indicar o grau de discordância ou concordância do entrevistado em relação a determinadas afirmações.

A primeira parte do questionário busca caracterizar o perfil dos acadêmicos com questões relacionadas à faixa etária, sexo, curso, motivo de escolha do referido curso e fatores que contribuíram para a escolha da UFAM como instituição de ensino. A segunda parte identifica os aspectos atrelados à qualidade do ensino, como: avaliação acerca da composição do currículo do curso, opinião sobre o conhecimento técnico, procedimentos didáticos, assiduidade e valores éticos dos professores. Enquanto a terceira parte, procura identificar aspectos ligados a infraestrutura da Faculdade de Estudos Sociais que são considerados, pelos alunos, determinantes no processo de aprendizagem.

Foi realizado um pré-teste do questionário com cinco pessoas, que não detinham vínculo com o público alvo da pesquisa, no intuito de aferir a adequação e a compreensão do instrumento. A partir desta aplicação, o questionário foi aprovado, estando apropriado à pesquisa.

A aplicação dos questionários foi feita no período de 08 à 10 de junho de 2011, durante o qual os pesquisadores dirigiram-se as salas de aula sorteadas, explicaram o objetivo

da pesquisa e solicitaram a colaboração dos alunos para a coleta dos dados. Após a coleta, os dados foram processados e os resultados obtidos foram analisados e discutidos.

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Essa seção aborda os resultados da pesquisa de forma a responder as indagações contidas no escopo do estudo. Para tanto, será apresentada com base em gráficos. Tendo em vista que, o papel das IES é preparar profissionais qualificados, estas devem estar suscetíveis às exigências e demandas do mercado, sobretudo, às preferências dos alunos quanto à qualidade de ensino e às condições do que está sendo oferecido. Deste pressuposto surge a importância de identificar o perfil dos estudantes, assim, os três primeiros gráficos serão representativos ao perfil dos alunos dos cursos da FES.

O primeiro gráfico mostra a proporção de sexos nos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas, no qual podemos observar que há uma leve propensão para o gênero masculino, com diferença de apenas 2% com relação à população feminina da FES, visto que 51% dos alunos são do sexo masculino e 49% do sexo feminino.

#### Proporção de gênero dos cursos na FES

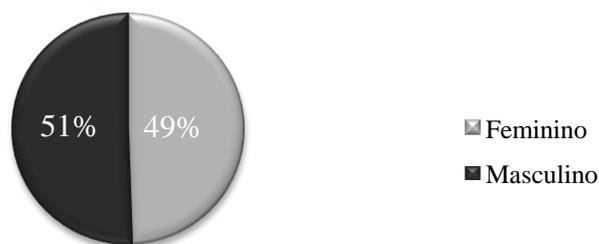


Gráfico 1: Proporção de gêneros dos curso na FES  
Fonte: Pesquisa de campo (2011).

Em seguida, destacam-se os motivos que levaram os estudantes a escolherem seus cursos.

#### Motivo de escolha do curso na FES

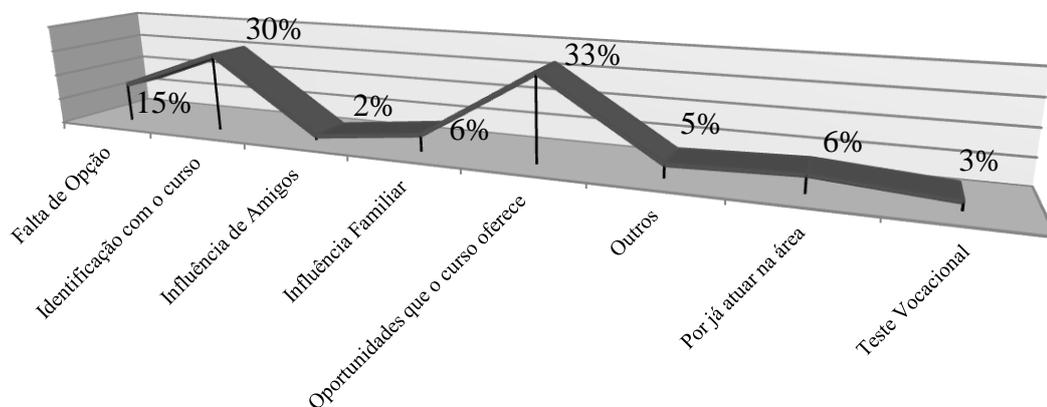


Gráfico 2: Motivo de escolha do curso na FES  
Fonte: Pesquisa de campo (2011).

Verificaram-se variações nos motivos de escolha do curso citados pelos alunos da Faculdade de Estudos Sociais, entre as razões mais mencionadas pelos estudantes, pode-se destacar: oportunidades que o curso oferece com um percentual de 33% de menção; identificação com o curso 30%; e falta de opção com 15%.

De acordo com o estudo de Vieira, Milach e Huppel (2008), o interesse manifestado pelo aluno em relação ao conteúdo estudado no curso constitui um indicador relevante para a satisfação dos acadêmicos com o curso e para a determinação do perfil e do desempenho do futuro profissional. Com base no exposto e considerando a realidade da FES, 30% dos estudantes revelaram que se identificam com seus respectivos cursos, portanto, os mesmos tenderão a tornarem-se profissionais bem sucedidos, pois estarão atuando na área que apreciam.

No entanto, o Gráfico 2 revela uma realidade preocupante, pois concentra percentuais referentes aos mais diversos motivos para a escolha do curso de graduação, como: oportunidades que o curso oferece (33%); falta de opção (15%); influência familiar (6%) e influência de amigos (2%), os quais totalizam 56% quando adicionados. Tais indicadores representam uma espécie de incerteza dos alunos com relação a escolha de seu futuro profissional e, por conseguinte, estas dúvidas poderão resultar em uma série de problemas, como: aumento do índice de desistências dos cursos; possibilidade de futuras frustrações profissionais; diminuição da qualificação dos profissionais formados, o que acaba por degradar o nome da instituição de ensino e comprometer os níveis de serviços que deveriam ser oferecidos à sociedade por estes profissionais.

### Motivo de escolha da UFAM

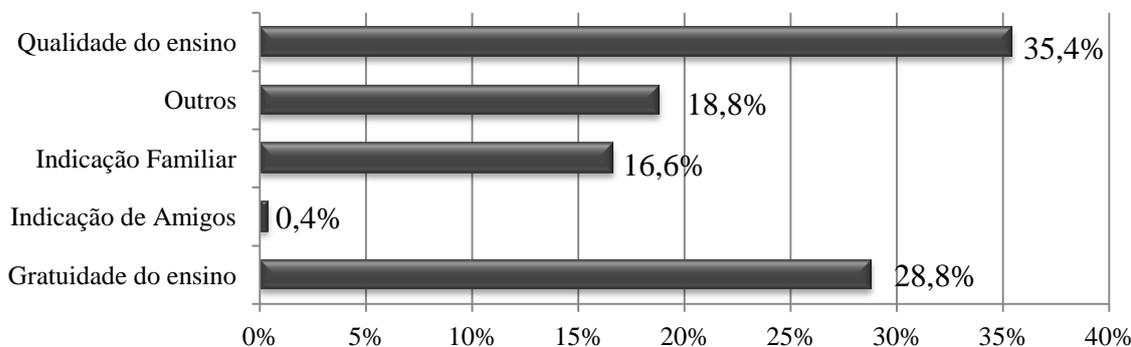


Gráfico 3: Motivo de escolha da UFAM

Fonte: Pesquisa de campo (2011).

Em relação aos motivos que levaram os estudantes a escolherem a Universidade Federal do Amazonas como instituição de ensino, se sobressaem: qualidade do ensino com 35,4% e a gratuidade do ensino com percentual de 28,8%.

O Gráfico 4 mostra como os estudantes avaliam a qualidade de ensino na FES.

### Grau de satisfação dos acadêmicos da FES em relação a qualidade de ensino

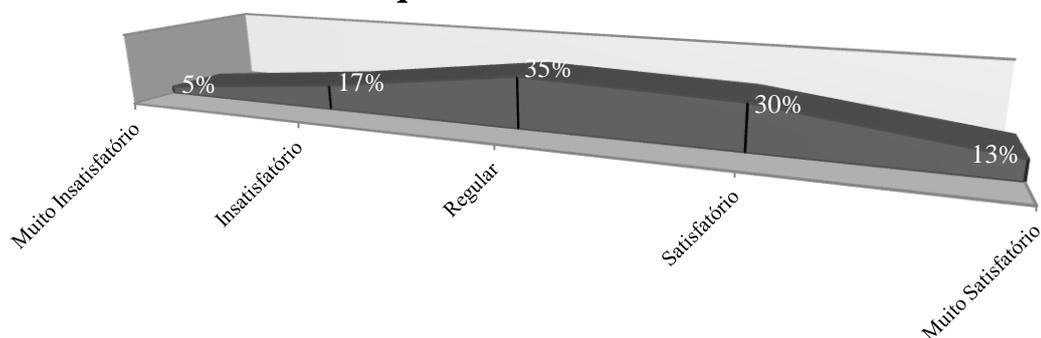


Gráfico 4: Grau de satisfação dos acadêmicos da FES em relação a qualidade de ensino  
 Fonte: Pesquisa de campo (2011).

Ao observar-se o gráfico acima, verifica-se uma forte tendência para a aprovação da qualidade do ensino na FES por parte dos universitários, pois, apesar de 35% dos estudantes ouvidos terem avaliado o ensino como regular, como o próprio nome denota, esta categoria representa uma espécie de ponto médio em relação ao atributo avaliado, isto significa que, para estes acadêmicos, a qualidade do ensino na FES não está nem superior e nem inferior às suas expectativas. Assim, restam ainda quatro níveis de avaliação com os seguintes percentuais, respectivamente: muito satisfatório com 30%; insatisfatório com 17%; muito satisfatório com 13% e, por fim, muito insatisfatório com 5% da opinião dos inquiridos.

Ao somarem-se os percentuais dos níveis que tendem a aprovação da qualidade do ensino (satisfatório e muito satisfatório), obtêm-se um percentual de 43%, em contrapartida, os índices de desaprovação (insatisfatório e muito insatisfatório) totalizam apenas 22%, logo, os dados revelam uma propensão para a aprovação da qualidade do ensino na FES. Ademais, reforça-se esta assertiva, por meio do exposto no Gráfico 3, o qual revela que o principal fator que motivou os acadêmicos entrevistados a ingressarem na instituição foi, exatamente, a qualidade do ensino oferecido, com um percentual de 35,4% de menção.

Na Tabela 3 são demonstrados os critérios utilizados para aferir a opinião dos alunos com relação à qualidade de ensino na FES e, conseqüentemente, obter-se os resultados expressos no Gráfico 4.

Tabela 3 – Atributos formadores do conceito de qualidade do ensino

	Muito Insatisfatório	Insatisfatório	Regular	Satisfatório	Muito Satisfatório
<b>Processos didáticos</b>	3%	10%	55%	27%	6%
<b>Relação entre teoria e prática</b>	3%	22%	37%	28%	10%
<b>Conteúdos curriculares</b>	4%	15%	30%	34%	17%
<b>Ensino, pesquisa e extensão</b>	10%	28%	39%	17%	5%
<b>Instrumentos Pedagógicos</b>	4%	15%	31%	31%	19%
<b>Técnicas Instrucionais</b>	4%	23%	42%	24%	6%
<b>Avaliação</b>	2%	14%	23%	37%	24%
<b>Relacionamento Prof./Aluno</b>	2%	15%	27%	42%	14%
<b>Atenção dos Prof. às duvidas</b>	2%	13%	30%	34%	21%
<b>Ética dos Professores</b>	2%	11%	36%	38%	14%
<b>Assiduidade dos Professores</b>	17%	26%	30%	21%	5%

Fonte: Pesquisa de Campo (2011).

Analisando a Tabela 3, percebe-se que os atributos referentes aos conteúdos curriculares; instrumentos pedagógicos (ferramentas para estimular o interesse pelas aulas, como: vídeos, *slides*, apostilas, entre outros); avaliação (diz respeito à diversidade dos mecanismos utilizados pelos docentes para a verificação da aprendizagem, tais como: provas escritas, seminários, estudos de casos e etc); relacionamento professor/alunos; atenção dos professores às dúvidas e, ética dos professores, foram avaliados com elevados graus de aprovação, destacando-se como os pilares que sustentam a qualidade do ensino na instituição pesquisada.

Ademais, os processos didáticos (referem-se à clareza, objetividade e domínio do conteúdo, por parte dos docentes) e técnicas instrucionais (instrumentos adotados para desencadear a aprendizagem, como: estudos de caso, debates, simulações e etc) também foram avaliados positivamente pelos estudantes, embora não representem contribuição significativa para a satisfação destes com o ensino, pois apresentam elevada incidência do nível de avaliação regular (55% para os processos didáticos e 42% para as técnicas instrucionais) se comparados à soma dos indicadores que tendem a aprovação, níveis satisfatório e muito satisfatório, os quais totalizam, respectivamente, 33% e 30% quando adicionados.

Outra variável que tendeu a uma avaliação positiva foi a capacidade dos professores em estabelecer relação entre teoria e prática, a qual recebeu um total de 38% de contentamento em detrimento de 25% de descontentamento. Contudo, esse fator não representa um atributo determinante para a qualidade geral do ensino também por conta de uma elevada concentração de avaliação regular ao seu respeito, com 37% de menção.

O item relativo à assiduidade dos professores registrou maior índice de descontentamento por parte dos acadêmicos, mais especificamente 43%, contra 26% de contentamento. Logo, para a maximização da qualidade do ensino nos cursos de graduação ofertados pela FES, faz-se mister que a direção da faculdade desenvolva um trabalho focado neste aspecto deficitário.

É interessante destacar a avaliação dos alunos quanto à promoção de atividades de ensino, pesquisa e extensão, pois apesar de 39% dos estudantes terem se manifestado de forma indiferente, avaliando este atributo como regular, 38% dos acadêmicos consultados delinearam uma opinião negativa acerca desta variável. Desta forma, acredita-se que, após a assiduidade dos professores, o fator em questão represente uma potencial oportunidade de melhoria para a formação de uma imagem positiva do ensino na FES, bem como um diferencial para a instituição.

### Grau de satisfação em relação a estrutura da FES

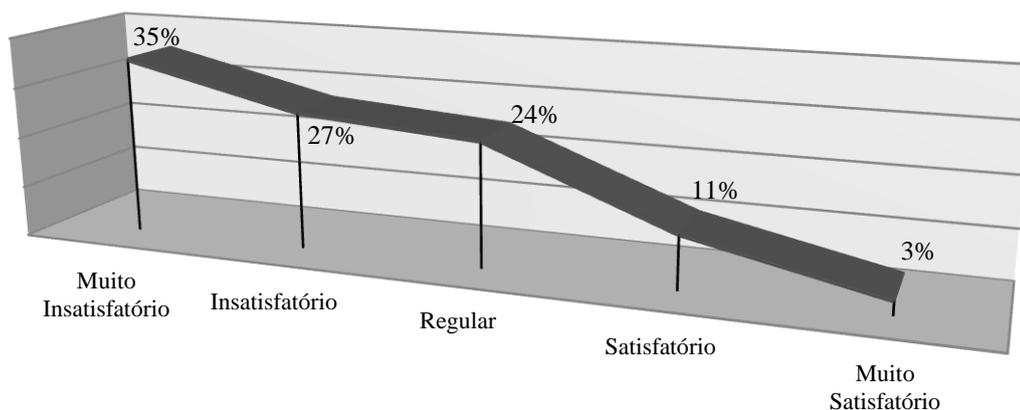


Gráfico 5: Grau de satisfação em relação a estrutura da FES  
 Fonte: Pesquisa de campo (2011).

Observando o Gráfico 5, é possível constatar que 35% dos alunos avaliam a estrutura da FES como muito insatisfatória, ou seja, consideram-na deficitária e sem capacidade para suprir as necessidades básicas de ensino-aprendizagem, ao passo que, 27% dos entrevistados classificaram a estrutura como insatisfatória, salientando o descontentamento dos estudantes em relação às condições físicas oferecidas pela faculdade. Desta forma, somando-se os percentuais dos níveis *muito insatisfatório* e *insatisfatório*, obtêm-se um total de 62% de desagrado em relação ao ambiente da faculdade, o que denota a necessidade de melhorias prementes no mesmo.

É interessante destacar que a aceitabilidade dos estudantes em relação à qualidade do ensino oferecido na FES/UFAM, isto é, o relacionamento professor/aluno, conteúdos curriculares, atenção dos professores às dúvidas, entre outros, pode ser considerada como satisfatória, uma vez que somando os percentuais dos níveis satisfatório e muito satisfatório do Gráfico 4 totalizam 43%. Todavia, no estudo realizado por Rowe (2004) constatou-se descontentamento dos alunos com relação ao trabalho desenvolvido pelos professores em sala de aula. Assim, ao passo que os resultados obtidos na UFAM apontam a estrutura física como objeto de descontentamento, na faculdade de Minas Gerais tem-se a qualidade do corpo docente como motivo do desagrado

Desta forma, evidencia-se a relevância da realização de pesquisas de satisfação como mecanismo de melhoria contínua, tendo em vista que cada IES apresenta especificidades próprias, as quais demandam averiguações para efeito de um melhor entendimento de sua realidade e identificação de oportunidades de melhorias.

### Prioridades para melhoria na estrutura

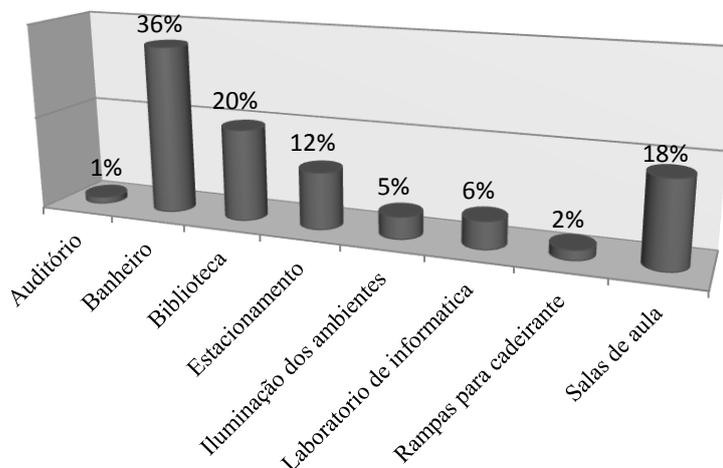


Gráfico 6: Prioridades para melhoria na estrutura  
 Fonte: Pesquisa de campo (2011).

Com base nos dados do Gráfico 6, pode-se concluir que os alunos dos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas, esperam que seja melhorado, preferencialmente, na estrutura da FES os seguintes aspectos: instalações sanitárias com 36% das citações; biblioteca com 20%; e as salas de aula com 18%.

## 5 CONCLUSÃO

O presente estudo foi desenvolvido com o propósito de obter a análise de satisfação dos alunos da FES em relação às condições físico-pedagógicas oferecidas na faculdade. Para isso, foi realizada uma pesquisa de campo, mediante a aplicação de um questionário formulado com base em três princípios: infraestrutura, ensino e aprendizagem.

Especificamente, esta pesquisa pretendeu identificar os motivos dos alunos para a escolha do curso e da universidade; analisar a opinião dos alunos em relação à infraestrutura geral da faculdade; examinar a opinião dos alunos com relação à qualidade do ensino, identificando a adequação do conteúdo curricular, práticas didáticas dos professores e correspondência entre as disciplinas e as demandas do mercado de trabalho.

De acordo com os dados aferidos pôde-se concluir que, o motivo pelo qual os alunos escolheram sua respectiva área é, com 33%, por oportunidades que o curso oferece; 35% optou pela Universidade Federal do Amazonas devido à qualidade do ensino; no que concerne a infraestrutura, 35% a avalia em aspectos gerais como muito insatisfatória; numa análise específica das dependências da faculdade, o banheiro foi o mais citado pelos estudantes com 36% de reprovação. Em relação à qualidade de ensino, 35% dos acadêmicos da FES classificam-na como regular, enquanto, 30% consideram a qualidade do ensino satisfatória e 13% como muito satisfatória, em contrapartida, 17% consideram-na insatisfatória e 5% muito insatisfatória. Logo, pode-se afirmar que os alunos reconhecem a qualidade do ensino com um percentual de 43%, ao se considerar a adição dos níveis satisfatório e muito satisfatório. Ainda em relação ao ensino, a assiduidade dos professores e um maior empenho para o

desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão constituem as principais oportunidades de melhoria.

O objeto de estudo encontra-se em um estágio embrionário, isto é, com uma literatura ainda restrita. Todavia, acredita-se que esse estudo possa ser fator motivador para fomento de outras pesquisas, contribuindo para uma cultura de avaliação das instituições de ensino com a realização de projetos posteriores, bem como, o progresso de outras ações, que possam subsidiar à tomada de decisões estratégicas das IES, aguçando as vantagens competitivas para essas instituições.

O estudo ainda colabora para que os alunos repensem acerca da educação, de forma a garantir um ensino de qualidade, capaz de suprir às suas expectativas e necessidades. Do mesmo modo que contribui, para que as instituições de ensino converjam ao processo de acompanhamento da interação dos alunos com o mercado, e inspira a implantação de um novo modelo de gestão do ensino, no qual, o aluno é o elemento principal.

Conforme o exposto torna-se evidente que, para o estabelecimento de padrões de garantia da qualidade dos cursos ofertados, o processo de ensino-aprendizagem e o processo de gestão das IES, devem compreender a satisfação dos alunos envolvidos. O anseio de conhecer esta realidade nas IES impulsionou a realização do estudo que, por sua vez, proporcionou a seguinte indagação para investigações subsequentes: como a qualidade de ensino na FES consegue ser satisfatória se não há um ambiente adequado para o desenvolvimento da mesma?

## **6 REFERÊNCIAS**

ANSARAH, Marília dos Reis. *Panorama do ensino em turismo no Brasil. Graduação e Pós-Graduação. Turismo em análise*. São Paulo: Pioneira, 1996.

BERGER, Ruy Leite Filho. Educação profissional no Brasil: novos rumos. *Revista Íbero Americana de Educação*, n. 20, p. 87-105, maio/ago. 1999.

BRASIL. Ministério da Educação. *Instrumento de Avaliação para o Reconhecimento dos Cursos de Graduação, Bacharelados e Licenciaturas*. Brasília: MEC, janeiro de 2009.

CAMPOS, Domingos Fernandes; MARTINS, Leonardo Dias de Sousa; LOPES NETO, Manoel. Qualidade dos serviços na educação superior: uma visão comparativa entre dois cursos de graduação. In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS, XIV, São Paulo, 2011. Anais Online. São Paulo: SIMPOI, 2011. 16 p.

DEMO, Pedro. *Desafios modernos da educação*. Petrópolis: Vozes, 1998.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. *Pesquisa e interdisciplinaridade no ensino superior: uma experiência no curso de turismo*. São Paulo: Aleph, 2002.

MARTINS, Pura Lucia. *A didática na atual organização do trabalho na escola: uma experiência metodológica*. 1985. 214 f. Dissertação de Mestrado – Faculdade de Educação (FAE), Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

NEVES, Adriane Bayerl; RAMOS, Cleber Fagundes. A imagem das instituições de ensino superior e qualidade do ensino de graduação: a percepção dos acadêmicos do curso de administração. In: ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 12, São Paulo, 2001. São Paulo: ENANGRAD, 2001. CD-ROM.

ROLIM, Rafael Campos, et al. Satisfação com o curso de graduação: um estudo junto aos estudantes de Administração da Universidade Federal de Lavras. In: ENCONTRO DA ANPAD, XXXI, Rio de Janeiro, 2007. Rio de Janeiro: EnANPAD, 2007. 14 p. CD-ROM.

ROWE, Diva Ester Okasaki. Perspectivas do ensino-aprendizagem e habilidades necessárias ao administrador: um estudo de caso. Revista Angrad, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, 41-61, jan./fev./mar. 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. Comissão Permanente de Avaliação. Retrospectiva da Avaliação da UFAM. Disponível em: <<http://www.cpa.ufam.edu.br/projeto-de-avaliacao/12-retrospectiva-da-avaliacao-da-ufam.html>>. Acesso em: 13 jun. 2011.

\_\_\_\_\_. Comissão Permanente de Avaliação. Justificativa. Disponível em: <<http://www.cpa.ufam.edu.br/projeto-de-avaliacao/13-justificativa.html>>. Acesso em: 13 jun. 2011.

\_\_\_\_\_. Pró-Reitoria de Ensino de Graduação. Divisão de Matrícula. Dados referentes ao número de alunos matriculados na Faculdade de Estudos Sociais no primeiro semestre de 2011. Comunicação pessoal. Datada de: 6 jun. 2011.

\_\_\_\_\_. Instituto de Ciências Exatas e da Terra. Departamento de Estatística. Cálculo Amostral. Comunicação pessoal. Datada de: 7 jun. 2011.

VANDERLEY, Luciano Gonzaga; KOTTWITZ, Alexandre. A percepção do aluno de Administração em relação à si próprio, aos discentes, aos docentes e ao seu curso. In: CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO, VIII, 2011. Anais online. CONVIBRA, 2011. 13 p.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

VIEIRA, Kelmara Mendes; MILACH, Felipe Tavares; HUPPES, Daniela. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. Revista *Contabilidade & Finanças*, São Paulo, v. 19, n. 48, 65-76, set./dez. 2008.

WALTER, Silvana Anita; TONTINI, Gerson; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: ENCONTRO DA ANPAD, XXIX, Brasília, 2005. Brasília: EnANPAD, 2005. 13 p. CD-ROM.