

AVALIAÇÃO DOS CURSOS DE ENSINO SUPERIOR ATRAVÉS DA ÓTICA DISCENTE DE SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO

Elaine Silvia Pasquini¹

elaine.pasquini@metodista.br

Marcelo dos Santos²

marcelo.santos@metodista.br

Jose Valentim Iglesias Pascual³

jose.pasqual@metodista.br

Klaus Suppion⁴

klaus.suppion@metodista.br

Elmo Tambosi Filho⁵

elmo.filho@metodista.br

RESUMO

O propósito desse artigo é avaliar a satisfação/insatisfação do discente, utilizando pesquisa quantitativa exploratória nos cursos de graduação da Faculdade de Administração e Economia da Universidade Metodista de São Paulo. A hipótese inicial é que as avaliações dos discentes sobre as características relativas à satisfação/insatisfação do curso em particular fornecem informações válidas que auxiliem na melhora contínua da qualidade do ensino. Na condução da pesquisa, fatores como apoio familiar, condições relacionadas com o espaço físico da universidade e interação junto aos colegas também foram ponderadas. Através da análise dos questionários verificou-se que durante o curso, surgem fatores de insatisfação para o discente, não perceptível nos primeiros semestres, entretanto ele não

¹ Possui Licenciatura Plena em Matemática, graduação em Administração, especialista em Marketing e mestrado em Administração com ênfase em Finanças, pela Universidade Metodista de São Paulo (Título de Mestre em fev./2008). Atualmente é docente da Universidade Metodista de São Paulo. Atua principalmente nos seguintes temas: administração financeira, economia, contabilidade, título e cadeia de valor. A docente tem pesquisa aprovada na UMESP sobre A Motivação dos Alunos de Administração na Universidade.

² Possui Mestrado em Finanças UMESP (2011), MBA em Finanças - USP (2000) – Pós-graduado em Administração Financeira e Tecnólogo Mecânico pela FATEC-SP (1994), tem especialização em Educação Matemática pela Universidade Oswaldo Cruz (2005), atualmente é professor titular da Universidade Metodista e consultor de empresas com 10 anos de experiência no Mercado de Capitais.

³ Bacharelado em Matemática na FSA. Pós-Graduação Lato Sensu: Administração de Banco de Dados Oracle na FIAP. Mestrado em Engenharia Elétrica na Universidade Mackenzie; Mestrado em Administração na UMESP. Experiência de docência Ensino Superior: 12 anos, principais disciplinas/temáticas: SI, E-Business e Gestão de Projetos. Experiência profissional na área de TI: 17 anos; participação em Projetos de Infra-Estrutura de TI; Suporte Técnico e Treinamento de TI com criação de Material Didático; Desenvolvimento de Sistemas.

⁴ Possui graduação em Administração de Empresas pelo Centro Universitário Fundação Santo André, pós-graduação em Finanças Corporativas pelo Mackenzie e mestrado em Administração pela Universidade Metodista de São Paulo. Atualmente é coordenador do curso de Gestão Financeira da Universidade Metodista de São Paulo, professor das cadeiras de finanças da mesma instituição e consultor financeiro de PME's. Desempenhou atividades como gerente financeiro em empresas de médio e grande porte na região do ABC, no segmento de prestação de serviço e indústria de transformação.

⁵ Professor Doutor em Administração.

parece disposto a trocar de curso e nem de universidade, em nenhuma das fases e dos cursos analisados.

Palavras-chave: educação em ensino superior, insatisfação/satisfação e pesquisa quantitativa exploratória.

EVALUATION OF COURSES HIGHER EDUCATION THROUGH OPTICAL STUDENTS OF SATISFACTION / DISSATISFACTION

ABSTRACT

The purpose of this paper is to evaluate the satisfaction / dissatisfaction of the student, using quantitative exploratory research in the undergraduate Faculty of Business and Economics at the Methodist University of Sao Paulo. The initial hypothesis is that the evaluations of students about the characteristics related to satisfaction / dissatisfaction of the particular course provide valid information to aid in the continuous improvement of educational quality. In conducting the research, factors such as family support, conditions related to the physical space of the university and interact with colleagues were also considered. Through analysis of the questionnaires it was found that during the course, there are factors of dissatisfaction for the student, not noticeable in the first half, yet he seems unwilling to change course and university or, at any stage of the courses and analyzed.

Keywords: College Education, dissatisfaction / satisfaction, and quantitative research

1 INTRODUÇÃO

“Se os professores não chegam a ser os intelectuais, no sentido estrito do termo, são ao menos os mediadores e intérpretes *ativos* das culturas, dos valores e do saber em transformação. Se não se perceberem como depositários da tradição ou precursores do futuro, não saberão desempenhar esse papel por si mesmos”. (PERRENOUD, 1999, p.1).

O Ensino Superior no Brasil apresenta inúmeros instrumentos de avaliação de cursos, entretanto estes não mensuram a satisfação/insatisfação do aluno ao longo do curso. O objetivo deste artigo é avaliar os cursos de graduação da Faculdade de Administração e Economia da Universidade Metodista de São Paulo, sob a ótica da satisfação/insatisfação do discente, utilizando pesquisa exploratória.

Hadji e Baillé (1998, p. 09) analisam a fala dos pesquisadores e dos docentes atuantes em salas de aula. Para eles, a distância que há entre as pesquisas feitas e as aulas, deve ser

revista e reduzida, efetivamente. Só assim, haverá coesão e melhora de aprendizagem. Para os autores, é essencial repensar a relação entre pesquisa e prática, à luz dos estudos recentes em didática e ciências da educação.

A finalidade de uma avaliação educacional é entender a prática docente em sala de aula, sua evolução ao longo do tempo e a possível necessidade de reciclagem.

O objetivo da avaliação é o entendimento para ações que sugiram a melhora do ensino e da aprendizagem. Para Jussara Hoffmann (2001), os valores, princípios e metodologias precisam ser discutidos e repensados, na busca de resgatar a “promoção como acesso a um patamar superior de conhecimento e vida”.

O ato de avaliar, devido a estar a serviço da obtenção do melhor resultado possível, antes de mais nada, implica a disposição de acolher. Isso significa a possibilidade de tomar uma situação da forma como se apresenta, seja ela satisfatória ou insatisfatória, agradável ou desagradável, bonita ou feia. Ela é assim, nada mais. Acolhê-la como está é o ponto de partida para se fazer qualquer coisa que possa ser feita com ela. Avaliar um educando implica, antes de mais nada, acolhe-lo no seu ser e no seu modo de ser, como está, para, a partir daí, decidir o que fazer. (LUCKESI, 2000, p. 1).

Neste estudo o objeto de pesquisa é a mensuração da satisfação/insatisfação com o curso efetuada pelo discente. Indiretamente o docente também é avaliado, pois, seu desempenho pode sinalizar um possível fator que leva à satisfação/insatisfação.

A reflexão inicial é que as avaliações dos discentes sobre as características relativas à satisfação/insatisfação do curso em particular fornecem informações válidas que auxiliem na melhora contínua da qualidade do ensino.

De Bem (2004), mostra que nos anos 80, a realização de seminários como o encontro nacional para tratar sobre “Avaliação do Ensino Superior” (BRASIL, 1988) foi o início de uma nova era no âmbito da educação superior no Brasil. Somente na década de 90 foram estruturadas atividades de avaliação, tais como o “Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras” (PAIUB), o “Exame Nacional dos Cursos de Graduação” (ENC) e as “Comissões de Especialistas” (CES). Todos estes programas indicados mostram que a avaliação da qualidade dos cursos de graduação ocupa relevante espaço no Brasil.

Paralelo aos programas de avaliação desencadeados pelo MEC foi lançada e implantada por algumas universidades brasileiras a “Proposta de Modelo de Avaliação Institucional para as Universidades Brasileiras”, apresentada pelo Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras (CRUB). Tal conselho partiu da hipótese de que o êxito de uma instituição de ensino superior está relacionado com a sua capacidade de auto-percepção; ou seja, o sucesso de uma instituição de ensino está diretamente associado com a sua capacidade de se auto-avaliar (CONSELHO DOS REITORES, 2000).

Ciente de que a qualidade do ensino é basicamente determinada pela capacidade de seus professores, a avaliação sistemática do seu desempenho é de importância primordial para o melhoramento desses e, como consequência, o dos cursos de graduação. É preciso salientar que, embora os alunos sejam a principal fonte de informação sobre a efetividade do professor, é preciso cruzar os níveis de satisfação desses com a avaliação de colegas professores, bem como a auto-avaliação do professor, de ex-alunos, de coordenadores de curso e de outros, para a obtenção de informações convergentes que possibilitem caminhos para o aprimoramento contínuo do professor.

A avaliação dos docentes pelos discentes, como parte de uma avaliação institucional mais ampla, é um procedimento válido quando a comunidade universitária conscientizar-se que o fim legítimo da avaliação é a busca constante de informações de como se processam o ensino e a aprendizagem no âmbito da sala de aula. Os resultados decorrentes do processo avaliativo são utilizados nas redefinições das metas institucionais, com vistas ao melhoramento contínuo da qualidade do corpo docente e dos cursos de graduação.

Os problemas em torno do uso dos resultados das avaliações dos docentes pelos discentes, segundo Cashin (1995), estão associados à confiabilidade e a validade das medidas.

A validade da pesquisa exploratória medida é o nível em que a medida está isenta de erros aleatórios. Não obstante, evidências empíricas a favor da confiabilidade da medida não garantem a validade do indicador para medir determinado conceito. Por exemplo, os níveis de satisfação dos alunos, em uma determinada classe, sobre a excelente aparência do professor estão completamente acordados entre eles, oferecendo, assim, uma medida completamente confiável, mas não será válida caso esteja fortemente associado com o conceito de produtividade do professor no contexto da sala de aula. Assim, além da confiabilidade da medida, é necessário que ela expresse um nível de correlação

significativo com o conceito que se deseja medir. Portanto, uma medida é confiável e válida quando ela estiver associada como menor erro possível ao conceito operacionalizado.

Entende-se que há a necessidade de compreensão pontual dos fatores que provocam a desmotivação ao longo do período letivo, pois se torna fundamental o aprimoramento dos processos aplicados em sala de aulas, pelo docente.

2 ASPECTOS CONCEITUAIS

Existem estudos sobre as preferências dos alunos, que incluem e avaliam a percepção sobre as condições de ensino: didática e formas de avaliação utilizadas pelos professores; interação professor-aluno; comprometimento/comportamento dos professores. (CAMARGOS et al 2006).

Existem evidências certificadas substanciais como também evidências experimentais apoiando a utilidade das avaliações dos docentes por parte dos discentes, segundo Marsh e Dunkin (1992), que podem ser úteis para:

- 1) providenciar *feedback* para o docente melhorar o seu ensino, uma vez que nem todos os alunos são capazes de efetuar uma avaliação do docente na base face a face;
- 2) providenciar uma maneira através da qual um membro docente poderia, se desejasse, demonstrar sua eficácia no ensino de graduação para aqueles que têm expressado um interesse em avaliar esse parâmetro para uma promoção;
- 3) informação para os alunos usarem na seleção de disciplinas e professores;
- 4) providenciar informações para a coordenação do curso sobre dimensões de relativa força ou fraqueza no ensino de graduação; e
- 5) providenciar uma base de dados para a pesquisa exploratória sobre o ensino.

Quanto ao uso das avaliações dos alunos pelos docentes para o melhoramento da qualidade do ensino, a meta-análise realizada por Cohen (1981), relata que os professores melhoram o desempenho da docência em função do *feedback* realizado pelos discentes.

De Bem (2004) visualiza que ao se considerar que o professor universitário é a principal fonte de conhecimento acadêmico, que desempenha uma função prioritariamente técnica, uma vez que o seu desempenho no ensino depende de sua habilidade para relacionar-se com a classe de alunos, e que, também, um adequado nível de relacionamento é alcançado

quando o docente consegue integrar de forma inteligente os conteúdos a serem trabalhados na disciplina e a técnica, sabe se que não é qualquer profissional que se designe a ministrar determinada disciplina e que o faz com competência. É preciso que o professor seja preparado continuamente para o exercício da docência, para atender, adequadamente, as exigências dos novos alunos que semestralmente chegam às universidades.

Borich (1986) *apud* Such (2003) apresenta o paradigma prognóstico - produto. Em síntese, esse paradigma caracteriza-se pelos seguintes aspectos:

- **paradigma prognóstico-produto** - Segundo esse paradigma, a competência do professor está baseada nas características físicas e psicológicas, definidoras de sua personalidade.

São indicadores desse paradigma: o entusiasmo, o compromisso, o domínio da matéria, a habilidade de comunicação, a clareza expositiva, o pensamento lógico, a capacidade pedagógica. Esses são os principais atributos do professor necessários para uma boa docência, ou seja, essas variáveis causam o aprendizado dos alunos.

- **Paradigma processo-produto** - Trata de estabelecer as relações entre o processo “conduta do professor” e os resultados alcançados pelos alunos. Esse paradigma entende que o professor é a causa imediata do aprendizado do aluno. São variáveis desse paradigma: ordem expositiva, seqüência lógica, relacionamentos entre os temas, elaboração de sínteses, avaliação do aprendizado, uso dos recursos de apoio pedagógico, relacionamentos com os alunos. Esse paradigma engloba o anterior.

- **paradigmas dos processos mediadores** - Esse paradigma inclui todos os aspectos do paradigma anterior. Reconhece e utiliza variável adicional relativa ao contexto escolar e social do aluno, bem como a experiência do discente e do docente. São variáveis desse paradigma: a cultura geral do professor, capacidade técnica para o uso dos recursos instrucionais, conhecimento técnicos do professor sobre aprendizagem, nível de conhecimentos dos discentes, consciência metacognitiva e outras. Esse paradigma sustenta a hipótese de que o professor não influi de modo direto no aprendizado do aluno, e sim em alguns processos que constituem a atividade cognitiva desse, ocorrendo, assim, o seu aprendizado.

- **paradigma interativo** - Segundo esse paradigma, a eficácia do professor para com o aprendizado dos discentes ocorre em contexto específico. Visualiza e reconhece a complexidade das relações e trocas que ocorrem durante o processo de ensino e de

aprendizagem. São variáveis desse paradigma: aspectos de desenvolvimento físico, psicológico e social dos alunos, habilidades de comunicação do docente e dos discentes; uso de estratégias diversas para a solução de problemas, avaliação centrada na compreensão e do domínio do tema.

De Bem (2004), evidencia que a utilidade das avaliações estudantis aumentam desde que, na universidade, exista um programa institucional alimentado pelos resultados das avaliações dos professores pelos discentes, cuidadosamente planejado para elevar o nível da qualidade do ensino dos professores e, conseqüentemente, dos cursos de graduação.

Somente poderão avaliar os méritos do programa os professores que se dedicam na busca constante de estratégias para melhorar o nível de aprendizado dos alunos.

Moreira (1986), ressalta que uma administração universitária preocupada com o aprendizado dos alunos será percebida pelos docentes, que se esforçarão para melhorar o nível da qualidade de seus ensinamentos e pelos discentes, reconhecendo que estudam em uma universidade que se preocupa em formar profissionais qualificados para o mercado de trabalho.

De Bem (2004), evidencia que os resultados das avaliações dos alunos, como um indicador do ensino eficaz, é uma base de dados útil, tanto a avaliação formativa como somativa do professor universitário. Entende-se por avaliação formativa aquela planejada para fornecer informações úteis à auto análise dos professores e gestores com vistas ao melhoramento da qualidade do ensino em todos os níveis. A avaliação somativa é realizada com o objetivo de fornecer informações fidedignas que possibilitem decisões sobre o mesmo.

A validade do uso das avaliações dos alunos, para providenciar algum mérito ao docente, são fontes de dados válidos para a eficácia do ensino do professor, mas o seu uso deveria ser melhorado, segundo Mckeachie (1997).

De acordo com esse autor, comparações de avaliações de professores de classes diferentes são duvidosas, não apenas por causa da diferença entre classes de alunos, como também diferenças entre objetivos, métodos de ensino, conteúdo e outras.

Para D'Apollonia e Abrami (1997), as avaliações dos alunos a respeito da docência do professor providenciam informações válidas para atribuição de algum mérito ao docente, porém elas não deveriam ser a única fonte de informação, e nem deveriam ser interpretadas demasiadamente.

Quando as avaliações dos alunos forem usadas para a promoção do corpo docente, d'Apollonia e Abrami (1997) argumentam que as dimensões da qualidade do ensino são correlacionadas e que elas podem ser representadas através de um único fator hierárquico-Habilidade Instrucional Geral. Assim, um escore único, representando as habilidades instrucionais gerais do professor, deveria ser usado para avaliação somativa.

Ao estudar as prioridades elencadas pelos alunos através de uma pesquisa exploratória, pretende-se também entender e observar se e porque os alunos se desmotivam; e ainda se há alguma relação entre este estado de satisfação/insatisfação nos cursos de graduação em administração, economia, ciências contábeis e secretariado.

Espera-se verificar se há e os porquês das insatisfações. Assim, no decorrer do curso, será analisada à possibilidade de um maior aproveitamento do aluno até o último semestre, ficando mais bem preparado para o mercado de trabalho.

Além disso, pretende-se estimar os efeitos e a importância relativa das dimensões da escala sobre os indicadores considerados relevantes pelo discente. Portanto, deve-se determinar a capacidade do questionário para o estabelecimento de tipologias ou perfis de satisfação docente, e por fim, determinar o grau de relação entre as dimensões da escala e os indicadores considerados relevantes pelo discente.

Entende-se que à medida que o professor atualiza sua dinâmica de aulas, sua didática, e as metodologias de avaliação, contribui-se para o ensino de Administração. As melhorias surgem com a adoção de estratégias e técnicas pedagógicas de ensino por parte do corpo docente.

Alguns autores estudam sobre como reportar uma modelagem para a identificação das lacunas existentes entre as expectativas dos alunos de uma IES e as expectativas da administração desta IES, como Costa et al (2003). Os autores observam que “geralmente os serviços são classificados por ramo de atividade, mas esta classificação é muito vaga, devido às diferenças entre as prestações de serviços, mesmo que estes estejam no mesmo ramo de negócios”. Seus estudos indicam que o tipo de serviço oferecido varia por faixa etária, mesmo sendo do mesmo ramo de atividade. Assim, alunos de berçário e maternal tem os serviços diferenciados de alunos do ensino fundamental e também diferente destes é o serviço prestado aos universitários.

Costa et al (2003), concluem que há lacunas entre

Estabelecer uma relação entre a Teoria e a Prática do conteúdo ensinado; Possuir uma marca conhecida e de credibilidade; Possuir programa de bolsas de estudo do tipo “seguro desemprego”; Enviar as boletas dentro do prazo de pagamento; Elaborar calendário de aulas e provas; Controlar o preenchimento de diários de classe; Escolher livros a serem adotados nos cursos.

Assim, os autores percebem que há divergência entre o que é oferecido e o que é esperado pelo aluno.

O ensino de administração seguiu uma trajetória no Brasil semelhante a dos demais países que formaram convênios de cooperação técnica estabelecidos entre os Estados Unidos e diversos países latino-americanos, africanos e asiáticos para a implantação de escolas de administração pública e de empresas, que tiveram o papel de multiplicadores. (Fischer, 1984).

A autora relata que “em 9 de março de 1959, foi assinado um convênio muito importante para a área de administração, de conformidade com o Acordo sobre Serviços Técnicos Especiais, entre o Brasil e os Estados Unidos, firmado em 1953, designado por PBA-1”. O projeto decorrente deste acordo foi designado como Programa de Ensino de Administração Pública e de Empresas, criando escolas de administração na Fundação Getúlio Vargas (São Paulo, sendo reforçada a escola já existente no Rio de Janeiro), na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e na Universidade Federal da Bahia (UFBA). Este plano objetivou a necessidade de formar professores com vistas a “prover suficiente número de técnicos competentes às repartições públicas e privadas”.

Fischer (1984) analisa propostas de ensino para o Decênio 2000/2010, que no seu entendimento asseguram que existam indicativos de elevada consistência interna entre os alunos que estão freqüentando determinado curso e ainda evidenciam análises empíricas de cada dimensão do questionário. Este deverá refletir uma característica importante da qualidade do ensino, onde ficam estabelecidas as propriedades fundamentais do instrumento de medida, qual seja a sua relação com a avaliação satisfação/insatisfação do discente. Resultados semelhantes encontrados em De Bem (2004).

Assegurar que existam indicativos de elevada consistência interna entre os alunos que estão freqüentando determinado curso e ainda evidenciar análises empíricas de cada dimensão do questionário que deverá refletir uma característica importante da qualidade do ensino, onde ficam estabelecidas as propriedades fundamentais do instrumento de medida,

quais seja a sua relação com a avaliação satisfação/insatisfação do discente. Resultados semelhantes encontrados em De Bem (2004).

O indicativo citado acima é importante para que o professor, ao analisar o relatório que contempla a avaliação da satisfação/insatisfação do discente, esteja confiante de que as informações ali contidas são fidedignas e válidas para indicar as dimensões da qualidade do ensino que devem merecer maior atenção por parte do professor. São igualmente úteis para que os gestores de universidade desenvolvam projetos educacionais, visando ao aperfeiçoamento do professor em dimensões nas quais os alunos manifestaram baixo nível de satisfação.

Considerando que a qualidade do ensino pode também ser determinada pela capacidade do professor, a avaliação sistemática do seu desempenho, por meio de questionário com conteúdo técnico adequado, conduz os professores, coordenadores e outros agentes à análise crítica e positiva dos resultados decorrentes do processo de avaliação.

De Bem (2004) relata que existem argumentos suficientes para justificar essa pesquisa exploratória que se relaciona diretamente com a qualidade do instrumento de medida usada pelas equipes de avaliação institucional das instituições de ensino superior. Da comprovação das qualidades técnicas do instrumento, decorre maior validade para os resultados das avaliações, tão necessárias para a manutenção do sucesso de qualquer instituição de ensino.

Como pode ser visto, a utilidade das avaliações estudantis aumentam desde que, na universidade, exista um programa institucional alimentado pelos resultados das avaliações dos professores pelos discentes, cuidadosamente planejado para elevar o nível da qualidade do ensino dos professores e, conseqüentemente, dos cursos de graduação. Somente poderão avaliar os méritos do programa os professores que se dedicam na busca constante de estratégias para melhorar o nível de aprendizado dos alunos.

Também é essencial o apoio da administração universitária. Uma administração universitária preocupada com o aprendizado dos alunos será percebida pelos docentes, que se esforçarão para melhorar o nível da qualidade de seus ensinamentos e pelos discentes, reconhecendo que estudam em uma universidade que se preocupa em formar profissionais qualificados para o mercado de trabalho.

Os resultados das avaliações dos alunos, como um indicador do ensino eficaz, é uma base de dados útil, tanto a avaliação formativa como somativa do professor universitário.

Entende-se por avaliação formativa aquela planejada para fornecer informações úteis à auto análise dos professores e gestores com vistas ao melhoramento da qualidade do ensino em todos os níveis. A avaliação somativa é realizada com o objetivo de fornecer informações fidedignas que possibilitem decisões sobre o futuro do professor, tais como efetivação, promoção e outras.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os métodos científicos são usados para analisar dados de um processo e esse para identificar onde, dentro do processo, mudanças podem ser feitas para melhorar a qualidade (WALPOLE et al, 2009). A melhoria de qualidade sustentável e a valorização das observações obtidas é a idéia central desse artigo.

De Bem (2004) enfatiza que o instrumento mais utilizado para recolher a opinião dos discentes é o questionário. A maioria deles solicita que os alunos manifestem o seu nível de satisfação, geralmente numa escala tipo *likert* de quatro a sete categorias de respostas, em relação aos aspectos considerados relevantes para uma boa docência.

Tejedor (1996) reconhece que o critério de referência dos alunos seja o mais utilizado, mas cita que nenhum critério seja totalmente eficaz. É preciso combinar as informações dos alunos com as de outras fontes, tais como auto-avaliação do professor, de colegas professores e outros, de modo a acumular informações convergentes que apontem caminhos para a melhoria da qualidade do ensino.

Quanto ao uso dos resultados das avaliações pelos docentes, muitos discutem a falta de validade dessas avaliações argumentando que os alunos são imaturos e que só depois de formados e trabalhando na sua área de formação, poderiam avaliar com segurança o desempenho do professor na sua disciplina. Mas, inúmeras pesquisas exploratórias e comentários de especialista na área abordados ao longo do texto, atestam que os alunos podem fazer julgamentos consistentes sobre a qualidade do corpo docente e sobre o ensino recebido.

O estudo da metodologia para análise considera a pesquisa exploratória quantitativa como instrumento da “Avaliação da satisfação/insatisfação dos alunos no desempenho na graduação”, aspecto que constitui o núcleo central desta pesquisa exploratória, que coincide com os objetivos da Instituição e Ensino Superior. Assim, o objeto da pesquisa

exploratória é o próprio instrumento da avaliação da satisfação/insatisfação do discente que permanece pouco abordado na literatura.

De acordo com Coelho (2003), a investigação científica depende de um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos para que seus propósitos sejam alcançados. O Método científico consiste em um conjunto de processos e operações mentais adotadas na investigação, ou seja, é a linha de raciocínio adotada na execução da pesquisa exploratória (GIL, 1994; MARCONI e LAKATOS, 2002). Assim, no contexto desta investigação, o método científico consiste no conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos, utilizado para investigar as propriedades de validade do instrumento em análise.

Hair (2005) indica a pesquisa exploratória de dados emprega uma série de técnicas quantitativas visando extrair o máximo de informações ocultas bem como também visualizar a descoberta de variáveis e suas tendências.

Foi elaborado um questionário com 38 questões utilizando a escala Likert, com uma amostra de 737 alunos de uma população de mais de 3.000 alunos. Realizou-se também um pré-teste com uma amostra de alunos das turmas envolvidas, com o intuito de validar o questionário e de minimizar o erro aleatório. Adotou-se a média da turma em cada um desses indicadores como unidade de análise.

Segundo Marsh (1992), o uso das médias como unidade de análise atenua o erro de medida inerente a todos os indicadores medidos, uma vez que os erros individuais de estimativa tendem a se anular, e a média aparece como um indicador puro.

Em outro momento Marsh (1993), argumenta que a resposta média da classe de alunos, como unidade de análise, equivale a um acordo entre todos os avaliadores de uma mesma classe e deve ser utilizada para acessar a validade das dimensões da qualidade do ensino medidas pelo instrumento de avaliação.

De Bem (2004) mostra que existe uma conveniência na média aritmética de todos os indicadores avaliados pelos alunos de uma mesma classe e referentes à avaliação do curso é a unidade de análise. Assim, as propriedades da validade das dimensões subjacentes ao instrumento serão estimadas a partir de uma base de dados composta por todos os cursos avaliados. A base de dados é organizada em uma matriz em que cada linha da matriz corresponde um curso e as colunas os indicadores avaliados.

[...] a auto-avaliação regulada é a via primordial para regular as aprendizagens. A atividade metacognitiva do aluno acontece quando ele toma consciência dos seus erros e da sua maneira de se confrontar com os obstáculos. Cabe ao professor construir contextos favoráveis para que tal aconteça. (SANTOS, 2002).

4 ANÁLISE EMPÍRICA DOS DADOS

Nas trinta e oito perguntas do questionário realizado foram indicados três constructos, a saber: Professores, Interesse dos Alunos e Infra-estrutura.

Como fatores intrínsecos, relativos ao universo particular do estudante, estabeleceu-se fatores de ordem financeira, emocional, familiar, profissional, relacionados à saúde, cultura, de opção própria e física.

Como fatores extrínsecos, relativos à competência da instituição de Ensino, consideraram-se fatores de ordem cultural da instituição, currículo acadêmico, corpo docente, valor da mensalidade, política de Bolsas de Estudo, ambiente das dependências da universidade, segurança e opções de lazer.

Aubrecht (1981) deixa claro que os assuntos básicos em torno do uso do nível de satisfação dos alunos em relação à instrução recebida, estão relacionados com a validade do instrumento de avaliação.

Para que as avaliações dos alunos sobre a ótica da satisfação/insatisfação do ensino superior sejam válidas, elas devem medir com consistência interna as diversas dimensões do instrumento, destinadas a medir a qualidade do ensino no âmbito da sala de aula.

As hipóteses abaixo foram testadas como subsídio à maior confiança por parte daqueles que farão o uso das informações decorrentes do processo de avaliação pelos alunos da satisfação/insatisfação do curso.

- 1) Para os propósitos da avaliação formativa ou somativa: as avaliações dos docentes pelos discentes sobre as características do ensino daquele curso em particular são confiáveis.
- 2) Para propósitos da avaliação formativa: as avaliações dos discentes sobre as características relativas à satisfação/insatisfação do curso em particular providenciam informações válidas que o auxiliem na melhora contínua da qualidade do seu ensino.

As confirmações dessas análises, além de providenciar seguridade para o uso das diversas informações decorrentes do processo avaliativo, dotam o instrumento de alta qualidade técnica, uma vez que confiabilidade e validade proporcionam os índices de qualidade desejáveis dos instrumentos de avaliação.

De Bem (2004), mostra que é preciso explicitar que, mesmo tendo assegurado que o instrumento de avaliação presente em índices de validade razoável para um conjunto de discentes num determinado corte do tempo, não assegura garantias plenas de se estar medindo o nível de satisfação dos alunos com um instrumento tecnicamente correto.

Ainda para De Bem (2004), o processo de validação de um questionário implica em um conjunto de decisões que se apóiam em contrastes de hipóteses corretamente formuladas e testadas, a partir dos dados provenientes de processos avaliativos distintos e em contextos diversos. O acúmulo de todos os indicadores de validade, oriundos da aplicação do instrumento em diferentes contextos educacionais, fornecerá o suporte empírico da sua adequação.

O instrumento de pesquisa exploratória para este estudo foi validado através de uma sub-amostra do mesmo universo de pesquisa.

Archer (2007) enfatiza que a satisfação é derivada do atendimento ou da eliminação de uma necessidade que funciona como um elemento motivador para a busca de seu correspondente fator de satisfação.

Segundo Appleton-Knapp e Krentler (2006), a satisfação discente é influenciada por fatores pessoais relacionados aos estudantes e institucionais relacionados à experiência educacional. Neste tema, cabe salientar que algumas variáveis podem ser modificadas, de acordo com o interesse da instituição. No caso da satisfação discente relacionada a fatores institucionais, itens oriundos de motivação em relação ao espaço físico podem ser modificados para melhor atender a seu público.

Para De Bem (2004) *apud* D'Apollonia e Abrami (1997), as avaliações dos alunos a respeito da docência do professor providenciam informações válidas para atribuição de algum mérito ao docente, porém elas não deveriam ser a única fonte de informação, e nem deveriam ser interpretadas demasiadamente.

De Bem (2004), mostra que outro aspecto fundamental é quanto à qualidade do questionário utilizado na avaliação da satisfação do aluno na disciplina. A qualidade das

conclusões é decorrente da existência de um conjunto de dimensões confiáveis e válidas da qualidade do ensino ou dos diversos critérios considerados relevantes para o processo de ensino e de aprendizagem.

Um instrumento bem elaborado é condição necessária, embora não seja suficiente, para o sucesso de uma pesquisa exploratória de avaliação (MOREIRA, 1986). Esse indicativo é fundamental para que o discente analise seu relatório de desempenho na disciplina, e esteja confiante de que as informações ali contidas são fidedignas e válidas para indicar as dimensões da qualidade do ensino que devem merecer maior atenção por parte do professor. São igualmente úteis para os gestores da universidade desenvolverem projetos educacionais, visando ao aperfeiçoamento do professor em dimensões nas quais os alunos manifestaram baixo nível de satisfação (DE BEM, 2004).

A utilização de instrumento com capacidade técnica bem estabelecida favorece a análise crítica e positiva dos resultados decorrentes do processo avaliativo por parte dos professores, coordenadores de cursos e outros.

A validade de um instrumento de medida é o grau com que os indicadores unidimensionais da escala medem com consistência interna as distintas dimensões do instrumento que foram designadas para medir (RAMOS, 1987).

Portanto De Bem (2004), mostra que para conduzir uma gestão eficaz da docência universitária, é essencial que a tomada de decisões seja sustentada adequadamente por dados oriundos de instrumentos de avaliação dotados de alta qualidade técnica.

Os dados foram coletados através de questionário aberto com questões de múltipla escolha (escala Likert) respondidas pelos discentes da Faculdade de Administração e Economia da Universidade Metodista de São Paulo, no período de outubro/2010 e setembro/2011.

5 CONCLUSÃO

A pesquisa exploratória foi realizada entre os meses de outubro/2010 e setembro/2011 através de questionário aberto, de múltipla escolha, utilizando a escala Likert.

Em relação aos resultados concluiu-se que há um nível crescente de insatisfação, imperceptível nos dois primeiros semestres. No decorrer do curso, até o último semestre, o nível de insatisfação aumenta, proporcionando inúmeros sinais por parte do discente.

Observa-se que a partir do quarto semestre encontram-se evidências de desmotivação, que atingem o ápice no oitavo semestre.

Na mensuração dos dados, constatou-se um forte apoio familiar em 76% dos respondentes, o que se torna pretexto para que o aluno avance seu curso até o final, além de evidências de respeito aos valores pessoais (51%).

Em relação a professores e infra-estrutura, os alunos não consideram empecilhos em relação a sair do curso (62%) ou da universidade (58%).

Há uma forma consciente de aceitação das condições propostas pela instituição, com concordância nos itens: coerência entre disciplinas e curso (47%), boa avaliação nos trabalhos (49%), tempo bem administrado pelos professores (35%), e bom domínio e didática (38%).

De modo geral, todos os indicadores de análise, diagnosticados nesse estudo, indicam que as avaliações dos docentes pelos discentes sobre as características da satisfação/insatisfação são válidas e confiáveis. Assim, os resultados provenientes do processo avaliativo são informações relevantes que podem auxiliar o professor no melhoramento contínuo da qualidade do seu ensino e relacionamento com os discentes.

Para Almeida (2002), o corpo docente de uma universidade é a principal fonte do conhecimento acadêmico. A qualidade do ensino é basicamente determinada pelas ações acadêmicas que norteiam o processo de ensino e de aprendizagem. Essas duas afirmações evidenciam que o bom professor é aquele que é conhecedor da sua disciplina e possuidor de habilidades técnicas para tornar o seu ensino mais efetivo. Assim, a universidade precisa de um corpo docente plenamente atualizado nas diversas áreas de conhecimento e possuidores de habilidades técnicas suficientes para intermediar o processo de ensino e de aprendizagem.

Diretamente ligado aos resultados da pesquisa efetuada, aos artigos analisados, referencial bibliográfico e as respostas colhidas às questões formuladas nesta pesquisa, há um apontamento do docente como fator importante na satisfação/insatisfação dos alunos.

Recomenda-se que em estudos futuros sejam utilizados testes e procedimentos estatísticos descritivos que permitam entender com mais clareza a insatisfação discente.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Alzira Jerônimo de Melo. O professor e a Valorização de sua atividade docente. In: FELTRAN, Regina Célia de Santis (Org.). **Avaliação na educação superior**. Campinas,SP: Papirus, p. 19-190, 2002
- APPLETON-KNAPP, S. L.; KRENTLER, K. A. **Measuring student expectations and their effects on satisfaction: the importance of managing student expectations**. Journal of Marketing Education, Newbury Park, v. 28, p. 254-264, 2006
- ARCHER, E. R. Mito da motivação. In: BERGAMINI, C. W. CODA, R. **Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança**. São Paulo: Atlas, p. 23-46, 2007
- AUBRECHT, J. D. **Reliability, validity and generalizability of student ratings of instruction** (IDEA paper n. 6). Manhattan: Kansas State University, Center for Faculty Evaluation and Development, 1981. (ERIC document reproduction service n. 213196).
- CAMARGOS, Marcos Antônio de; CAMARGOS, Mirela Castro Santos; MACHADO, Carla Jorge; **Análise das Preferências de Ensino de Alunos de um Curso Superior de Administração de Minas Gerais**. Artigo apresentado na Revista de Gestão USP, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 1-14, abril/junho 2006
- CASHIN, W. E. **Student ratings of teaching: a summary of the research**. IDEA paper n. 20. Manhattan, K. S: Kansas State University, Center for Faculty Evaluation and Development, 1988. (ERIC document reproduction service n. ED 302567).
- COHEN, P. A. Student rating of instruction and student achievement: a metaanalysis of multisection validity studies. **Review of Educational Research**, v. 3, p. 281-309, 1981.
- COELHO, J. **A avaliação institucional como instrumento de identificação de perdas acadêmicas no processo ensino-aprendizagem**. (Tese de doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, 2003.
- D'APOLLONIA, S. & ABRAMI, P. C. Navigating student ratings of instruction. **American Psychologist**, v. 52, n. 11, p. 1198-1208, 1997.
- DE BEM, Amilton Barreto. **Confiabilidade e validade estatísticas da avaliação docente pelo discente: proposta metodológica e estudo de caso**. 2004. 296f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.
- FISHER, K. W. **Human Development: From conception through Adolescence**. W. H. Freeman and Co., New York. 1984.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994.

HAIR Jr., Joseph F; ANDERSON, Rolph E.; TATHAM, Ronald L.; BLACK, William C. **Análise Multivariada de Dados**. Editora Bookman. Porto Alegre. 5ª Edição.2005. Reimpressão 2006.

HAIR Jr., Joseph F; BABIN, Barry; MONEY, Arthur H.; SAMOUEL, Phillip. **Métodos de Pesquisa em Administração**. Editora Bookman. Porto Alegre. 5ª Edição.2005. Reimpressão 2005.

HOFFMANN, Jussara. Avaliar para promover as pedras do caminho. <http://xa.yimg.com/kq/groups/6134929/1592278271/name/Jussara+Avaliar+para+promover+As+setas+do+caminho.doc>. Acesso em 18/03/2012. Pedagogiques, 280, pp. 47-62.

LUCKESI, C.C. PDF. O que é mesmo o ato de avaliar a aprendizagem de alemdasletras.org.br. CC Luckesi - Revista Pátio, 2000 - alemdasletras.org.br, acesso em 19/03/2012.

MARCONI, M. A. LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas 2002.

MARSH, H. W, & DUNKIN, M. **Student's evaluations of university teaching: a multidimensional pespective**. In J.C. Smart (ed) Higher Education: Handbook of Theory andresearch. Vol. 8. p. 143-233. New York: Agathon, 1992.

MARSH, H. W. & HOCEVAR, D. Confirmatory factor analysis of multitrait-multimethod matrices. **Journal of Educational Measurement**. p. 231-248, 1993

MCKEACHIE, W. J. Student ratings: the validity of use. **American Psychologist**, v. 52, n. 11, p. 1218-1225, 1997.

MOREIRA, Daniel A. **Avaliação do professor universitário pelo aluno: possibilidades e limitações**. (Tese de doutorado) -Universidade de São Paulo, 1986.

RAMOS, J. M. G. **El análisis factorial confirmatorio aplicado a la investigación pedagógica no-experimental**. Bordón, n. 267, p. 245-267, 1987.

PERRENOUD, P. (1999). Avaliação. Da excelência à regulação das aprendizagens. Entre duas lógicas. Porto Alegre: ARTMED (Trabalho original em francês, publicado em 1998). **Formar professores em contextos sociais em mudança**. Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade de Genebra; Trabalho apresentado na XXII Reunião Anual da ANPEd, Caxambu, setembro de 1999.

SANTOS, Leonor. **Auto-Avaliação Regulada: Porquê, o que e como**. Universidade de Lisboa. <http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/4884/1/Santos%20%282002%29.pdf> Pedagogiques, 280, pp. 47-62.

SUCH, José González. **Algumas notas sobre a docência Universitat de València**. Disponível em: <<http://www.ub.es/forum/conferencias/such.htm>>. Acesso em: 27 mar. 2003.

TEJEDOR, F. J. & GARCIA VALCÁRCEL, A. “Evaluación institucional en la universidad”. **Revista Galega de Psicopedagogia**. v. 6, p 101-146, 1996.

WALPOLE, Ronald E., MYERS, RAYMOND H., MYERS, Sharon L., YE, Keying, **Probabilidade & Estatística para Engenharia e Ciências**. Pearson, Prentice Hall, São Paulo, 2009.