

## Avaliação da satisfação de estudantes no Ensino Superior do IFSP

Jorge Henrique de Oliveira Silva<sup>1</sup>, Glauco Henrique de Sousa Mendes<sup>2</sup>, Gilberto Miller Devós Ganga<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. e-mail: jorge.henrique@ifsp.edu.br

<sup>2</sup>Universidade Federal de São Carlos. e-mail: glauco@dep.ufscar.br

<sup>3</sup>Universidade Federal de São Carlos: ganga@dep.ufscar.br

**Resumo:** No Ensino Superior, a satisfação de estudantes está relacionada a fatores como a percepção dos alunos em relação à qualidade nos serviços prestados pela Instituição de Ensino, aos resultados na aprendizagem, à empregabilidade, à imagem institucional e ao valor do serviço educacional, conforme percebido pelos estudantes. Neste estudo, apresenta-se um levantamento realizado para avaliar a satisfação dos estudantes matriculados no Ensino Superior do IFSP, em que se obteve uma amostra válida de 505 respostas. Para investigar os resultados, utilizou-se a análise de quartis, com o objetivo de classificar os indicadores em níveis de prioridade de intervenção pelo IFSP. De acordo com os resultados, a maioria dos indicadores de qualidade em serviços situa-se no nível crítico de prioridade de intervenção. Nas conclusões, recomenda-se que o IFSP concentre esforços para melhorar a qualidade nos serviços, especialmente por meio da formação continuada dos docentes, de investimentos em melhorias na infraestrutura, e de treinamentos com o pessoal que trabalha no apoio pedagógico e administrativo. Além disso, os resultados sociodemográficos indicam que o IFSP cumpre uma importante atuação social no processo de democratizar o acesso ao Ensino Superior, atendendo predominantemente jovens de baixa renda.

**Palavras-chave:** IFSP. Qualidade em Serviços. Satisfação de Estudantes.

**Linha Temática:** Políticas de acesso e permanência (PAP).

### 1 INTRODUÇÃO

No Brasil, a partir de meados da década de 1990, houve um aumento expressivo no número de matrículas no Ensino Superior, bem como de instituições públicas e privadas ofertantes deste nível de ensino (BARROS, 2015). Em 2015, embora apenas 18,1% da população brasileira de 18 a 24 anos tenha cursado o Ensino Superior, o número de matrículas em cursos presenciais e a distância cresceu de aproximadamente 3,93 milhões em 2003, para 8,02 milhões em 2015 (INEP, 2016).

Contudo, no país, este aumento da oferta de Ensino Superior não foi perfeitamente ajustado à demanda por vagas. Assim, desde 2003, existem mais vagas disponíveis neste nível de ensino, do que alunos para preenchê-las. Isto se deve ao fato de que o Ensino Médio brasileiro, cuja responsabilidade é prioritariamente atribuída à esfera estadual de governo, não forma pessoas em quantidade suficiente para alimentar o sistema educacional no nível superior (BARROS, 2015).

Neste cenário, muitas Instituições de Ensino Superior (IES), tanto públicas quanto privadas, vivenciam uma ociosidade de vagas, e, também, uma consequente concorrência por alunos (COUTINHO, 2007). Esta situação de ociosidade de vagas é uma realidade nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs). Nos IFs, altas taxas de evasão indicam que muitos de seus alunos abandonam o curso ou transferem suas matrículas para outras IES. Um Relatório do Tribunal de Contas da União, publicado em 2012, apontou que a taxa de conclusão de 80% prevista no Termo de Acordo de Metas para os IFs, situava-se em 25,4% para a licenciatura, 27,5% para o bacharelado e 42,8% para os cursos de tecnólogo (BRASIL, 2012).

Nos IFs, a ociosidade de vagas representa prejuízos para a sociedade, em termos da utilização dos recursos públicos que são empregados. Além disso, a ociosidade de vagas compromete a sustentabilidade dos próprios IFs, uma vez que, no processo de distribuição das receitas orçamentárias pelo MEC, o número de matrículas é considerado um dos principais indicadores de desempenho e está proporcionalmente relacionado aos recursos disponibilizados para compor o orçamento de cada unidade organizacional da rede (SEI/MEC, 2016).

Além das mencionadas contingências com o aumento da oferta de Ensino Superior no país e do desajuste em relação à demanda por vagas neste nível de ensino, dentre as causas da ociosidade de vagas nos IFS, podem-se elencar as dificuldades na aprendizagem dos alunos, devido a uma formação pregressa precária, a falta de identificação dos alunos com o curso, e um baixo nível de satisfação dos estudantes com a qualidade percebida nos serviços educacionais recebidos (ANDRADE, 2014).

No contexto do Ensino Superior, pesquisas apontam que estudantes mais satisfeitos são menos propensos à evasão escolar (DOURADO; OLIVEIRA, 2009). Neste sentido, para investigar o nível de satisfação dos estudantes matriculados no Ensino Superior do IFSP e identificar aspectos críticos para a atuação da gestão, realizou-se um levantamento, no qual se obteve uma amostra válida de 505 respostas, o qual será detalhado a seguir.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA, MATERIAIS E MÉTODOS**

A satisfação de estudantes pode ser definida como a resposta afetiva dos alunos sobre os diversos aspectos relacionados à experiência educacional vivenciada na instituição de ensino, como a qualidade nos serviços, os resultados na aprendizagem, a empregabilidade promovida, a imagem institucional e o valor atribuído pelo estudante à educação recebida (ELLIOTT; HEALY, 2001; SILVA, 2017).

Dentre os fatores relacionados à satisfação de estudantes, a qualidade em serviços é o mais explorado pela literatura. Embora varie a forma como a qualidade em serviços é mensurada, pode-se concluir que todos os instrumentos de avaliação compreendem elementos importantes na educação, que incluem aspectos relacionados à qualidade no ensino, nas instalações físicas, e nos serviços de apoio (ABDULLAH, 2006).

Além da qualidade em serviços, os resultados na aprendizagem e a empregabilidade promovida pela IES também são considerados relevantes para a satisfação de estudantes (SILVA, 2017). Os resultados na aprendizagem abrangem uma gama de aspectos cognitivos e afetivos que são uma medida de como a experiência na IES têm apoiado o desenvolvimento pessoal dos alunos (DUQUE, 2013). Já o conceito de empregabilidade considera que as IES contribuem para que seus alunos sejam indivíduos preparados para realizar uma ocupação profissional no mercado de trabalho, por meio da ação de estratégias que reforçam a empregabilidade dos estudantes (HARVEY, 2010).

Também, a imagem e o valor percebido pelos alunos são fatores que impactam na satisfação dos estudantes, no contexto do Ensino Superior. A imagem é a impressão projetada na mente dos estudantes, quando consideram os vários atributos físicos e comportamentais da instituição, como reputação, arquitetura, serviços, resultados e valores (EURICO; SILVA; VALLE, 2015). O valor percebido é definido como o julgamento feito pelos alunos, a partir da comparação entre os benefícios (como a formação obtida, o aumento da empregabilidade, os ganhos de aprendizagem, os relacionamentos profissionais e pessoais) e os sacrifícios (como tempo, energia, custos de oportunidade, conflitos) resultantes da experiência educacional, durante e após a conclusão do curso. (SILVA, 2017; EURICO; SILVA; VALLE, 2015).

A partir desta fundamentação teórica, realizou-se uma pesquisa com o propósito de reconhecer a satisfação dos estudantes matriculados no Ensino Superior do IFSP. A pesquisa teve abordagem quantitativa e trata-se de um levantamento, que é um tipo de pesquisa caracterizada pela obtenção de informações sobre características, ações ou opiniões de um determinado grupo de pessoas, representativo de uma população, por meio de um instrumento de pesquisa (FORZA, 2002).

A população desta pesquisa corresponde aos alunos matriculados nos cursos de Ensino Superior do IFSP, que ingressaram nos anos de 2014 e 2015. Segundo dados do sistema de gestão acadêmica do IFSP, em 2017, 4.168 alunos, nestas condições, estavam regularmente matriculados em cursos de nível superior nas modalidades de tecnologia, bacharelados tecnológicos e licenciaturas, distribuídos em 28 câmpus pelo Estado de São Paulo. Considerando a população identificada, foi determinado um processo de amostragem não probabilística em que, para um erro amostral de 5% e nível de confiança de 95%, dado o tamanho da população, calculou-se uma amostra-alvo de 352 participantes.

A partir do objetivo da pesquisa e da fundamentação teórica, definiu-se um questionário estruturado em duas partes: a primeira relacionada à caracterização sociodemográfica dos alunos, e a segunda, à avaliação da qualidade em serviços e demais fatores relacionados à satisfação dos estudantes (resultados na aprendizagem, empregabilidade, imagem institucional e valor percebido).

Na segunda parte do questionário, utilizou-se uma escala do tipo likert de 7 pontos, variando de “discordo totalmente” (1) a “concordo totalmente” (7), para reconhecer o grau de concordância dos respondentes em relação a 36 afirmativas referentes aos fatores pesquisados. Para minimizar respostas automáticas, as afirmativas foram embaralhadas de modo aleatório.

A confiabilidade do questionário foi avaliada por meio do Alfa de Cronbach, que é um critério tradicional de consistência interna baseado nas intercorrelações das variáveis observáveis. Os resultados variam de 0 a 1, com valores mais altos indicando maior confiabilidade. Especificamente, os valores devem ser superiores a 0,7 (NUNALLY; BERNSTEIN, 1994). De acordo com os resultados observados, o questionário adotado apresentou confiabilidade para todos os fatores observados.

Um pré-teste foi realizado com colegas pesquisadores, dois especialistas na área educacional e 18 alunos matriculados em cursos de Ensino Superior no câmpus Araraquara do IFSP, com o objetivo de verificar se o questionário consegue atingir os objetivos do estudo, prevenir questões óbvias, validar o conteúdo e avaliar a clareza e a coerência da linguagem. Após as avaliações, o questionário recebeu algumas adaptações, que resultaram na versão final utilizada.

Por e-mail, durante as duas primeiras semanas do mês de junho de 2017, 4.168 alunos matriculados no Ensino Superior do IFSP foram convidados para participar da pesquisa, respondendo ao questionário disponibilizado na internet por meio do software *LimeSurvey*. A taxa de retorno foi de 12,5% (524 respostas), superior à amostra-alvo prevista de 352 participantes.

Para analisar os dados coletados, aplicou-se a análise de quartis, conforme proposto por Freitas, Manhães e Cozendey (2006). Esta análise consiste em utilizar as medidas de posição denominadas quartis para classificar os indicadores avaliados pelos estudantes em níveis de prioridade de intervenção pela IES. Os quartis são medidos a partir dos resultados médios de cada indicador e representam valores de fronteira que delimitam quatro níveis de prioridade. Em cada nível integram-se 25% dos indicadores, os quais são classificados em prioridade de intervenção crítica (primeiro quartil), alta (segundo quartil), moderada (terceiro quartil) e baixa (quarto quartil).

### 3 RESULTADOS

Nesta pesquisa, para a etapa de tratamento dos dados foram observados: 1) valores faltantes; 2) *straight lining*, que ocorre quando os respondentes assinalam uma única alternativa para todas as respostas; e 3) *outliers*, que são inconsistências individuais no padrão estatístico de respostas da amostra. Após o tratamento dos dados, de um total de 524 questionários, permaneceram 505 casos válidos para as análises posteriores. A Tabela 1 apresenta os resultados de caracterização da amostra.

Tabela 1 – Caracterização da amostra

	Frequência	Percentual (%)
Distribuição geográfica (SP)		
Capital	142	28,1
Interior	363	71,9
Total	505	100
Gênero		
Feminino	212	41,9
Masculino	293	58,1
Total	505	100
Idade		
18-24	292	57,8
25-30	68	13,5
>30	145	28,7
Total	505	100
Renda Familiar		
≤ 4 salários mínimos	301	59,6
> 4 salários mínimos	175	34,6
Não informado	29	5,8
Total	505	100

	Frequência	Percentual (%)
Trabalhando		
Sim	258	51,1
Não	247	48,9
Total	505	100
Se trabalha		
Na área de aprendizagem	126	48,8
Fora da área	132	51,2
Total	258	100

Os dados indicam que quase 58% dos estudantes de Ensino Superior no IFSP são jovens na faixa etária considerada ideal para o Ensino Superior (18-24 anos). Os resultados também informam que, em sua maioria (59,6%), eles são estudantes provenientes de famílias com baixa renda ( $\leq 4$  salários mínimos). Além disso, observa-se que pouco mais da metade dos alunos (51,1%) realiza algum tipo de ocupação profissional, dentre os quais, apenas 48,8% atua na área de aprendizagem.

A Tabela 2 apresenta os resultados da pesquisa de satisfação realizada com os alunos, classificando os indicadores de acordo com o nível de prioridade de intervenção do IFSP, por meio da análise de quartis.

Tabela 2 – Resultados das percepções dos alunos

Prioridade	Código	Indicador	Média
Crítica Q1=4,678	QUA2	Conteúdo, carga horária e encadeamento das disciplinas	4,36
	QUA3	Práticas pedagógicas dos professores	4,38
	QUA5	Fornecimento de feedbacks sobre o desempenho dos alunos	4,53
	QUA6	Condições das salas de aulas apropriadas para a aprendizagem	4,55
	QUA7	Laboratórios e biblioteca apropriados para a aprendizagem	4,56
	QUA8	Espaço físico bem projetado, sinalizado e acessível	4,56
	QUA9	Desempenho da coordenação de curso	4,57
	QUA10	Desempenho do apoio pedagógico	4,65
	SAT1	Instituição de ensino próxima do ideal	4,673
	Alta Q2=5,147	QUA11	Desempenho do apoio administrativo
APR2		Habilidade em lidar com incertezas e trabalhar sob pressão	4,69
APR3		Capacidade para trabalhar em equipe	4,85
APR8		Habilidades para analisar e interpretar gráficos e estatísticas	4,91
APR10		Adoção de práticas de consumo consciente e sustentável	4,93
EMP1		Formação que garante o ingresso no mercado de trabalho	5,02
EMP5		Estímulo à formação continuada	5,06
IMA2		Reputação acadêmica reconhecida pela sociedade	5,08
VAL2		Esforços realizados para concluir a formação são compensados pelos benefícios recebidos	5,147
SAT2		Satisfação com as competências profissionais adquiridas	5,147
Moderada Q3=5,251	QUA1	Qualidade geral do curso	5,15
	APR1	Comportamento inovador, empreendedorismo, pensamento crítico e ações criativas	5,16
	APR5	Habilidades de planejamento e organização	5,18
	APR6	Habilidades para lidar com informações e com tecnologias de comunicação	5,18
	APR9	Consciência ética, exercício da cidadania e respeito à diversidade na sociedade	5,20
	EMP4	Formação profissional esperada pelo mercado de trabalho	5,21
	IMA4	Reputação positiva no mercado de trabalho	5,21
	VAL3	Conquistar emprego e desenvolver uma carreira profissional	5,24

Prioridade	Código	Indicador	Média
Baixa	QUA4	Domínio do conteúdo pelos professores	5,29
	APR4	Disposição para aprender, aceitar responsabilidades e resolver problemas	5,32
	APR7	Competências de comunicação	5,41
	EMP2	Instituição de ensino valorizada pelos empregadores	5,42
	EMP3	Perspectiva de melhoria profissional	5,43
	SAT3	Satisfação familiar com a instituição de ensino	5,45
	IMA1	Imagem positiva	5,59
	IMA3	Responsabilidade ética e social	5,69
	VAL1	Satisfação com a escolha da instituição	5,84

Os resultados informam que os dois indicadores com pior avaliação são relacionados à qualidade nos serviços (QUA2: Conteúdo, carga horária e encadeamento das disciplinas; e QUA3: Práticas pedagógicas dos professores). Já os dois indicadores com melhor avaliação relacionam-se, respectivamente, ao valor percebido pelos estudantes (VAL1: Satisfação com a escolha da instituição) e à imagem institucional (IMA3: Responsabilidade ética e social).

Na percepção dos alunos, a grande maioria dos indicadores de qualidade em serviços situa-se no nível crítico de prioridade, concentrando todos os indicadores relacionados à qualidade na infraestrutura (QUA6, QUA7 e QUA8), ao desempenho dos profissionais de apoio pedagógico (QUA9) e ao desempenho da coordenação de curso (QUA9).

Dentre os indicadores relacionados ao desempenho dos professores, somente QUA4 (Domínio do conteúdo pelos professores) não está no nível crítico e, pelo contrário, integra o quartil melhor avaliado. Este resultado indica que, na percepção dos alunos, os professores têm excelente domínio do conteúdo, mas não sabem transmiti-lo, nem fornecem um *feedback* considerado adequado na percepção dos estudantes.

Em relação à imagem institucional e ao valor percebido, observa-se que a maioria destes indicadores situam-se nos melhores níveis de classificação. Quanto aos resultados na aprendizagem e à percepção de empregabilidade promovida pelo IFSP, os resultados estão dispersos entre o segundo quartil e o quarto quartil.

Sobre a satisfação dos estudantes, os dados revelam que os alunos fazem uma avaliação positiva da satisfação familiar com a IES e com as competências profissionais adquiridas. Mas, quando questionados se o IFSP está próximo de uma instituição considerada ideal, a média situa-se no nível crítico de prioridade.

## 6 CONCLUSÕES

A análise dos dados sociodemográficos permite afirmar que o IFSP cumpre um importante papel social na promoção de igualdade de acesso ao Ensino Superior, atendendo predominantemente jovens de baixa renda familiar. Isto parece refletir-se numa avaliação positiva pelos alunos em relação à imagem institucional da IES e ao valor percebido pelos estudantes.

Ao mesmo tempo, a informação de que somente um quarto dos alunos atua na área de aprendizagem, oferece oportunidades de atuação para o IFSP. Conforme propõem Silva e Mendes (2018), a instituição pode contribuir para maior integração dos estudantes ao mundo do trabalho, por meio de ações que melhorem sua articulação com os arranjos produtivos locais.

Por fim, recomenda-se que o IFSP concentre esforços para melhorar a qualidade nos serviços, especialmente por meio de investimentos na infraestrutura e na formação continuada dos docentes, com ênfase no desenvolvimento de melhores práticas pedagógicas.

## REFERÊNCIAS

ABDULLAH, F. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p. 569–581, nov. 2006.

ANDRADE, A. **Expansão dos Institutos Federais: causas e consequências**. 2014. 149 f. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Cidade de São Paulo. 2014.

BARROS, A. S. X. Expansão da Educação Superior no Brasil: limites e possibilidades. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 36, n. 131, p. 361-390, abr.-jun., 2015.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Relatório de Auditoria Operacional em Ações da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica**. TC 026.062/2011-9. Brasília, 2012. Disponível em [http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/programas\\_governo/areas\\_atuacao/educacao/Relatorio%20de%20Auditoria%20-%20Educacao%20Profissional.pdf](http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/programas_governo/areas_atuacao/educacao/Relatorio%20de%20Auditoria%20-%20Educacao%20Profissional.pdf) . Acesso em 30 out. 2016.

COUTINHO, F. C. C. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição de ensino superior**. 2007. 123 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, 2007.

DOURADO, L. F.; OLIVEIRA, J. F. A qualidade da educação: perspectivas e desafios. **Cadernos Cedes**, Campinas, v. 29, n. 78, p. 201-215, 2009.

DUQUE, L. C. A framework for analysing higher education performance: students' satisfaction, perceived learning outcomes, and dropout intentions. **Total Quality Management**, v. 25, n. 1, p. 1-21, 2013.

ELLIOTT, K. M.; HEALY, M. A. Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 10, n. 4, p. 1-11, 2001.

EURICO, S. T; SILVA, J. A. M; VALLE, P. O. A model of graduates' satisfaction and loyalty in tourism higher education: The role of employability. **Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education**, v. 16, p.30-42, 2015.

FORZA, C. Survey research in operations management: a process-based perspective. **International Journal of Operations & Production Management**, v.22, n.2, p.152-194, 2002.

FREITAS, A. L. P.; MANHÃES, N. R. C.; COZENDEY, M. I. Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de tecnologia da informação: uma análise experimental. **Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, 2006, 26.

HARVEY, L. New realities: The relationship between higher education and employment. **Tertiary Education and Management**, v. 6, n.1, p3-17, 2010.

INEP. INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. Ministério da Educação (INEP/MEC). **Sinopse Estatística da Educação Superior 2015**. Brasília: INEP/MEC, 2016. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>. Acesso em dez. 2016.

NUNNALLY, J. C.; BERNSTEIN, I. H. **Psychological theory**. New York, NY: MacGraw-Hill, 1994.

SEI/MEC. **Nota Técnica Nº 32/2016/GAB/SETEC/SETEC**. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=40971-nt-32-metodologia-comp-matriz-orc-setec-conif-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=40971-nt-32-metodologia-comp-matriz-orc-setec-conif-pdf&Itemid=30192)>. Acesso em jun. 2016.

SILVA, J. H. O. **Modelo de satisfação de estudantes na Educação Profissional e Tecnológica: integrando qualidade em serviços, resultados na aprendizagem, empregabilidade, imagem, valor e lealdade**. 2017. 130f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos). Universidade Federal de São Carlos, 2017.

SILVA, J. H. O.; MENDES, G. H. S. Proposta de indicador social para avaliar a política federal de educação profissional e tecnológica de nível superior no Estado de São Paulo. **Revista Brasileira Multidisciplinar**, v. 21, n.2, p.93-103, 2018.