

ARTIGO ORIGINAL

CARMO, Ygor Angelim do ^[1], OLIVEIRA JÚNIOR, Nilson José de ^[2], LIMA, Orlem Pinheiro de ^[3], ARAÚJO, Paulo César Diniz de ^[4], MADURO, Márcia Ribeiro ^[5], SOUZA, Andréa Lanza Cordeiro de ^[6], ZOGAHIB, André Luiz Nunes ^[7]

CARMO, Ygor Angelim do. Et al. Análise da satisfação dos alunos de Especialização em Gestão Pública da Escola Superior de Ciências Sociais da Universidade do Estado do Amazonas. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 05, Ed. 12, Vol. 11, pp. 63-83. Dezembro de 2020. ISSN: 2448-0959, Link de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/analise-da-satisfacao>

Contents

- RESUMO
- 1. INTRODUÇÃO
- 2. REVISÃO DE LITERATURA
- 2.1 AS TECNOLOGIAS E O IMPACTO NA EDUCAÇÃO
- 3. METODOLOGIA
- 3.1 PARTICIPANTES
- 3.2 INSTRUMENTOS DE PESQUISA
- 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO
- CONSIDERAÇÕES FINAIS
- REFERÊNCIAS
- APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

RESUMO

O presente trabalho objetivou responder a seguinte questão: Qual o grau de satisfação dos alunos de Especialização em Gestão Pública da Escola Superior de Ciências Sociais (ESO) da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) em relação às condições físico-pedagógicas do curso? Para tanto, realizou-se uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo, por meio da aplicação de um questionário a 120 acadêmicos do referido curso na cidade de Manaus.

Dessa análise, especificamente, pretendeu-se: identificar o perfil dos estudantes e suas motivações para a escolha do curso e da universidade; expor a opinião dos alunos com relação à qualidade do ensino; e apontar a opinião dos acadêmicos em relação à infraestrutura da universidade. Após a análise dos dados, verificou-se que os estudantes apresentaram um elevado nível de satisfação, pois 96% afirmaram que o curso contribuiu para o aperfeiçoamento na área de gestão pública e 92% recomendariam essa especialização para outros profissionais. Os aspectos referentes à qualidade do ensino destacaram-se com avaliação positiva, sobretudo nos seguintes atributos: relacionamento e assiduidade do professor assistente, uso dos recursos para a aprendizagem e qualificação do professor titular. Por outro lado, no que se refere à infraestrutura, foram detectadas algumas oportunidades de melhoria em quesitos como: estacionamento, acessibilidade para alunos portadores de deficiência, banheiros e vigilância.

Palavras-chave: Satisfação, infraestrutura, qualidade do ensino.

1. INTRODUÇÃO

Com o advento da globalização, cada vez mais, o mercado de trabalho demanda por profissionais capacitados e que invistam na constante atualização de sua formação. Ademais, Mioranza (2009), Pacheco *et al* (2015) e Walter; Tontini e Domingues (2005) explicam que, após a Lei N° 9.394/1996, Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), a educação, no Brasil, tornou-se mais competitiva, por meio da criação de novas Instituições de Ensino Superior (IES) e da ampliação das vagas, ocasionando maior preocupação com a qualidade dos serviços ofertados. A partir de então, verificou-se a necessidade de que as IES, públicas e privadas, desenvolvessem instrumentos para avaliar a satisfação dos seus alunos em relação a aspectos como por exemplo: infraestrutura, conteúdo curricular e métodos de ensino, identificando-se as dificuldades enfrentadas juntamente com a elaboração de propostas para solucioná-las (PACHECO *et al*, 2015; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008; WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2005).

Deste modo, várias pesquisas têm sido realizadas acerca da qualidade percebida e da satisfação com os serviços educacionais, no entanto, a maioria dos estudos se concentram em cursos de graduação, sendo constatada a escassez literária em relação aos demais níveis

acadêmicos (PACHECO *et al*, 2015; SILVA *et al*, 2016). Assim, o presente estudo teve por objetivo responder a seguinte questão de pesquisa: Qual o grau de satisfação dos alunos de Especialização em Gestão Pública da Escola Superior de Ciências Sociais (ESO) da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) em relação às condições físico-pedagógicas do curso? Dessa análise, especificamente, pretendeu-se:

- a) identificar o perfil dos estudantes e suas motivações para a escolha do curso e da universidade;
- b) expor a opinião dos alunos com relação à qualidade do ensino;
- c) apontar a opinião dos acadêmicos em relação à infraestrutura da universidade.

2. REVISÃO DE LITERATURA

De acordo com Bandinelli (2011) e Dalponte (2017), o aumento na oferta de vagas e na demanda por cursos superiores e de pós-graduação têm tornado o mercado educacional cada vez mais competitivo e vem elevando a preocupação das IES com a qualidade dos serviços oferecidos. Para Pacheco *et al* (2015), é importante ouvir a opinião dos seus principais clientes, ou seja, os alunos, não apenas medindo a satisfação e adotando medidas corretivas para minimizar os aspectos negativos, mas também monitorando-as constantemente, como mecanismo de avaliação institucional e melhoria contínua. Ademais, a qualidade da educação e a satisfação dos acadêmicos são itens fundamentais para a sobrevivência da IES, uma vez que o aluno é o seu principal “produto”, pois o seu desempenho no mercado de trabalho refletirá uma imagem da instituição perante a sociedade, seja de modo positivo ou negativo.

Assim, identificar quais fatores afetam a satisfação dos estudantes e qual o nível de satisfação dos acadêmicos são consideradas informações estratégicas para o gerenciamento de qualquer instituição de ensino (WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2005). O processo de avaliação da satisfação acadêmica deve coletar dados acerca da percepção dos alunos em relação à estrutura física, aspectos didático-pedagógicos e capacitação dos recursos humanos da IES. A partir da análise desses dados, é possível que a instituição identifique seus pontos fortes e fracos (MIORANZA, 2009). Segundo Vieira; Milach e Huppés (2008), as

comparações de desempenho entre instituições reforçam as preocupações das IES em ofertarem cursos alinhados aos anseios dos alunos e às expectativas do mercado de trabalho, pois, quanto maior o nível de satisfação dos acadêmicos, menor será o número de desistências e o tempo necessário para a conclusão do curso. Além disso, os autores afirmam que estudantes satisfeitos são mais motivados para aprender e, conseqüentemente, tornar-se-ão profissionais mais bem preparados.

Desta forma, fica evidente a relevância da realização de pesquisas de satisfação no âmbito acadêmico. Contudo, não obstante vários estudos tenham sido realizados a respeito do assunto, a maioria deles concentram-se em cursos de graduação (PACHECO *et al*, 2015; SILVA *et al*, 2016). Deste modo, o presente trabalho objetiva contribuir com a ampliação do estado da arte sobre a satisfação de alunos em nível de especialização. Para tanto, foram consultados estudos similares realizados em outras regiões do Brasil, a exemplo de Bandinelli (2011), a qual aplicou uma pesquisa com os alunos do curso de Especialização em Administração e Gestão Pública da Universidade Federal de Santa Maria, com o objetivo de avaliar os determinantes de satisfação desses acadêmicos com os constructos: envolvimento do professor, interesse do aluno, interação estudante-professor, demandas do curso, organização do curso, satisfação e incentivo.

Como resultado, detectou-se um alto grau de satisfação com o curso, visto que as médias e medianas da maioria das questões foi superior a 4, além de que 86,4% dos entrevistados afirmaram que a realização desse curso agregou positivamente em sua atuação profissional. Outro exemplo foi o trabalho de Silva *et al* (2016), com o objetivo de analisar o nível de satisfação dos discentes de Pós-Graduação em Gestão Pública do Instituto Federal da Paraíba, a partir da análise de cinco dimensões: estrutura curricular e conteúdo, desempenho dos professores, coordenação, infraestrutura e desempenho acadêmico. Os autores concluíram que, de forma geral, os alunos estão satisfeitos com o curso, todavia, verificou-se a necessidade de melhorias pontuais em alguns atributos do construto estrutura curricular e conteúdo, que apresentou o maior nível de insatisfação.

Ainda nessa temática, a pesquisa de Dalponte (2017) procurou identificar o nível de satisfação dos estudantes de sete cursos de Pós-Graduação Lato Sensu na área empresarial da Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC) quanto aos aspectos de infraestrutura, atendimento, ensino e professores. Como resultados, embora a maioria dos alunos estivesse

satisfeita com relação aos itens pesquisados, a autora detectou as seguintes sugestões de melhorias: necessidade de atualização do site; investimento na qualificação dos funcionários; análise da viabilidade de novos cursos; verificar equipamentos, como o data show; necessidade de envio dos materiais didáticos com antecedência; e sugerir, aos professores, que estabeleçam a relação teoria e prática nas disciplinas. Com base no exposto, a exemplo do que ocorre em outras instituições, a UEA também deve preocupar-se com a avaliação institucional, de modo a identificar seus pontos fortes e fracos.

Assim sendo, justifica-se a relevância deste estudo inédito acerca do grau de satisfação dos alunos de Especialização em Gestão Pública da ESO/UEA. A seguir, serão apresentados alguns conceitos relevantes para o melhor entendimento acerca da metodologia do referido curso.

2.1 AS TECNOLOGIAS E O IMPACTO NA EDUCAÇÃO

A evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) impactou positivamente o setor de educação, por meio da geração de novas ferramentas que possibilitaram a expansão do ensino-aprendizagem para áreas remotas, como, por exemplo, por meio do Sistema Presencial Mediado por Tecnologia (SPMT), o qual é utilizado no curso de Especialização em Gestão Pública da ESO/UEA (MOURÃO, 2010). Ainda conforme a autora, o SPMT trata-se de uma modalidade de ensino presencial mediado por TV. Vale ressaltar que o ensino via televisão foi criado décadas atrás, por meio dos tele cursos, porém, devido aos avanços tecnológicos, houve a possibilidade de diversificação de seu uso. Na UEA, o SPMT foi inicialmente utilizado com o objetivo de levar educação de qualidade aos municípios mais remotos do Amazonas pelo Programa de Formação e Valorização dos Profissionais da Educação (PROFORMAR).

Com o êxito do programa, a utilização dessa ferramenta foi expandida para outros cursos de graduação e pós. As aulas dos cursos do SPMT da UEA ocorrem em um estúdio de televisão da própria universidade, a partir de um roteiro elaborado pelo professor titular da disciplina, transmitidas em tempo real, via satélite, para todos os municípios onde o curso é ofertado, por meio de uma plataforma denominada IPTV®, *software* de TV interativa e videoconferência que opera através de redes IP. Em cada localidade, existe um professor denominado

assistente, o qual é responsável pelo acompanhamento dos alunos, controle de frequências, aplicação de exercícios e avaliações, além do fornecimento de um *feedback* ao professor titular acerca das aulas ministradas. Já na sede da UEA, em Manaus, além do estúdio de televisão, está sediada a coordenação administrativa e pedagógica dos referidos cursos (MOURÃO, 2010; TUCCI; ALBUQUERQUE; BRITO, 2016).

Por fim, os autores esclarecem que o SPMT não é uma modalidade de ensino à distância, pois exige a presença dos alunos em sala no momento da transmissão das aulas. Ademais, embora separados geograficamente, existe a possibilidade de interação imediata entre alunos e o professor titular por meio do chat ou videoconferência.

3. METODOLOGIA

O estudo foi classificado, quanto aos fins, como: exploratório e descritivo. Classifica-se como exploratório, pois pretendeu fornecer uma visão geral de determinado fato, sobretudo, por se tratar de tema pouco explorado, como é o caso do grau de satisfação dos alunos de Especialização em Administração Pública da ESO/UEA, visto que não foi detectada a existência de outros trabalhos similares. Também é descritivo, porque descreve as características de determinada população, no caso, as percepções dos acadêmicos em relação à infraestrutura e à qualidade do ensino oferecidas (VERGARA 2009). Quanto aos meios, a pesquisa classificou-se como: bibliográfica, documental e de campo. Pesquisa Bibliográfica, pois, para a fundamentação teórico-metodológica do trabalho, realizou-se consulta a materiais já publicados acerca da relevância das pesquisas de satisfação em serviços educacionais e o impacto das evoluções tecnológicas para a educação.

Pesquisa Documental, pois foram consultados dados secundários junto aos professores assistentes para a verificação do quantitativo de estudantes que frequentam regularmente o curso, e, também, no Manual de Avaliação de Reconhecimento dos Cursos de Graduação do MEC, utilizado como auxílio na elaboração do questionário. Pesquisa de Campo, porque foi aplicado um questionário para a coleta de dados primários no local de estudo dos discentes (VERGARA, 2009).

3.1 PARTICIPANTES

O objeto deste estudo foram os acadêmicos do curso de Especialização em Administração Pública da ESO/UEA, o qual é oferecido em 16 municípios do Amazonas, a saber: Autazes, Barcelos, Careiro Castanho, Coari, Humaitá, Itacoatiara, Lábrea, Manaus, Manicoré, Maués, Nova Olinda do Norte, Parintins, Presidente Figueiredo, São Gabriel da Cachoeira, Tabatinga e Tefé. Por questões de tempo e facilidade de acesso aos pesquisados, o estudo foi delimitado somente na Capital, onde o curso possui cinco turmas, com um universo de 215 estudantes regularmente matriculados e frequentes às aulas, conforme dados dos professores assistentes. Para a realização desta pesquisa, foi selecionada uma amostra parcial dos discentes, composta por 120 alunos. A obtenção deste cálculo amostral foi realizada pelo *software* STATS®, versão 2.0, considerando um grau de confiança de 90% e margem de erro fixada em 5%.

Conforme Vergara (2009), adotou-se amostragem probabilística aleatória simples, pois todos os acadêmicos tiveram chances iguais de participar do estudo, tendo sido selecionados de modo randômico, o que permitiu o encerramento da pesquisa assim que a amostra estivesse completa.

3.2 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Para a coleta dos dados, foi aplicado um questionário composto por 34 perguntas, sendo: 8 dicotômicas, 2 abertas, 3 fechadas e 21 de acordo com a escala de Likert. A primeira parte do questionário buscou caracterizar o perfil dos acadêmicos com questões relacionadas à faixa etária, sexo, motivo de escolha do curso e fatores que contribuíram para a escolha da UEA como instituição de ensino. A segunda parte identificou os aspectos atrelados à qualidade do ensino, como: avaliação acerca do currículo do curso, opinião sobre o conhecimento técnico, procedimentos didáticos e assiduidade dos professores (titulares e assistentes), entre outros. Enquanto a terceira parte procurou verificar aspectos ligados à infraestrutura da ESO que são considerados, pelos discentes, como determinantes no processo de aprendizagem.

Para a aplicação do questionário, utilizou-se um formulário eletrônico no Google Drive, cujo

link foi compartilhado pelos professores assistentes de cada turma para seus respectivos alunos, explicando o intuito da pesquisa e convidando-os a responderem voluntariamente. Assim que atingidas as 120 respostas necessárias para o alcance da amostra do estudo, os dados foram processados por meio do uso do *Microsoft Office Excel*[®], versão 2007, e os resultados obtidos analisados e discutidos.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O perfil dos acadêmicos participantes da pesquisa constituiu-se de 63% de mulheres e 37% de homens, cuja média de idade é de, aproximadamente, 39 anos. Verificou-se que 96% deles residem em Manaus, enquanto os demais são moradores do município de Iranduba e deslocam-se até a Capital para participarem das aulas. A distribuição dos discentes que responderam o questionário por turma deu-se conforme a Tabela 1.

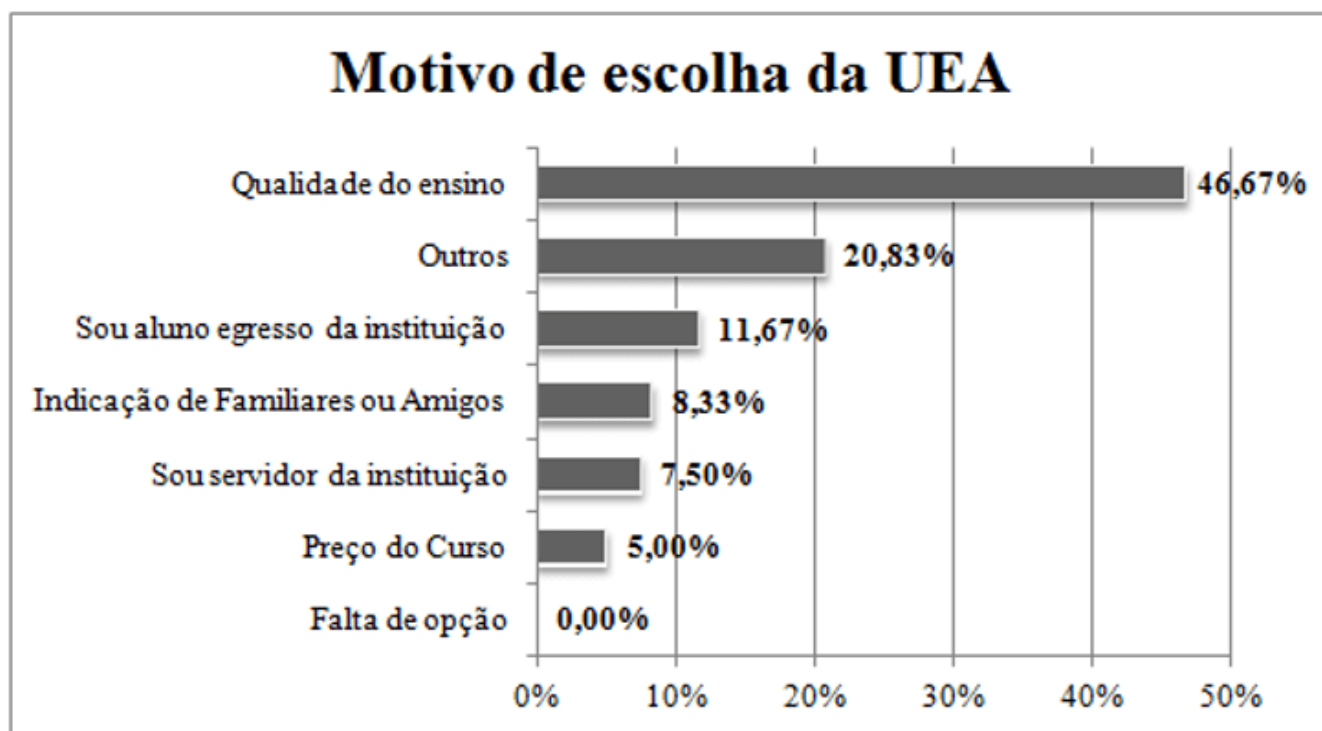
Tabela 1 – Distribuição de alunos participantes por turma.

Turmas	Quantidade de alunos frequentes	Quantidade de alunos participantes
1	42	25
2	44	26
3	40	26
4	41	26
5	48	17
Total	215	120

Fonte: Pesquisa de Campo (2019)

Em relação à trajetória acadêmica, 51% dos estudantes são graduados nas áreas de Administração ou Administração Pública. Ademais, do total de inquiridos, 39% são egressos da UEA e 12% são servidores da instituição. Tais números sugerem que a UEA possui uma imagem reconhecidamente positiva junto aos seus ex-alunos e colaboradores, os quais a escolheram para aperfeiçoamento de sua formação profissional. Reforça essa hipótese o Gráfico 1, no qual constata-se que a principal razão para a escolha da UEA como IES para realização do curso de especialização foi a qualidade do ensino, conforme apontado por 46,67% dos discentes.

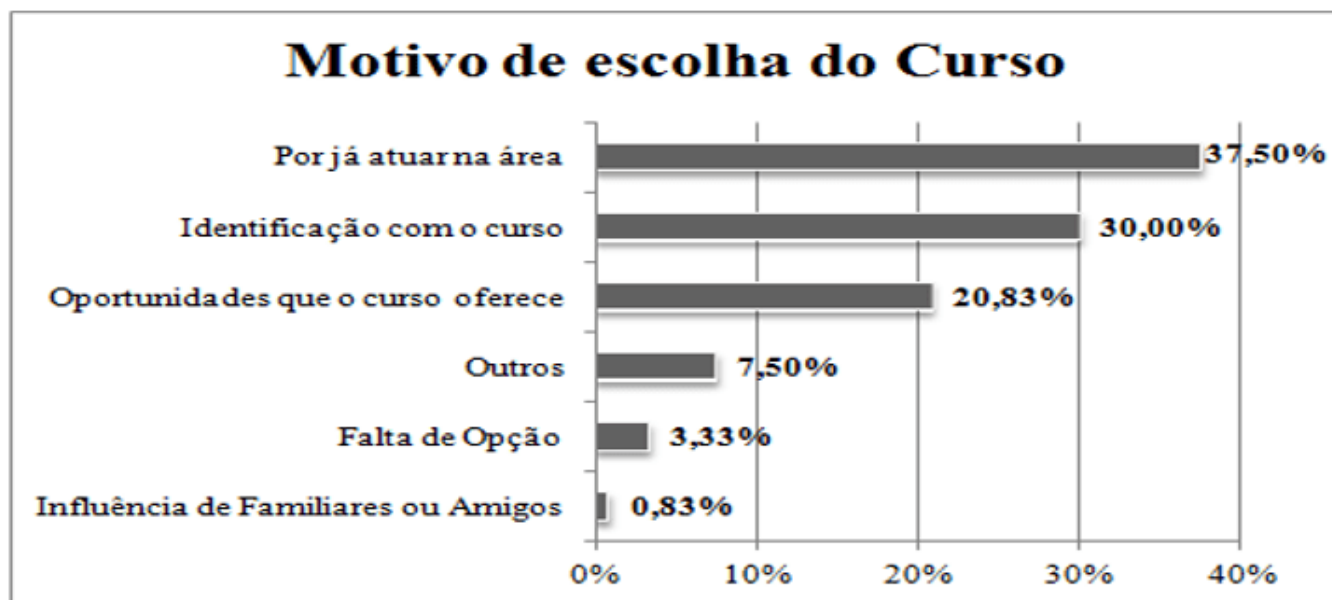
Gráfico 1 – Motivo de escolha da UEA como IES



Fonte: Pesquisa de Campo (2019)

Embora a segunda razão de escolha da UEA tenha sido outros, com 20,83%, destacam-se as menções de: alunos egressos, indicação de familiares ou amigos e servidor da instituição, as quais, juntas, totalizam 27,5% reforçando, portanto, uma conceituada percepção social da UEA enquanto instituição de ensino. Com relação ao motivo de escolha do curso de Especialização em Gestão Pública, verifica-se, no Gráfico 2, que: 37,5% já atuam na área, 30% se identificam com o curso e 20,83% reconhecem oportunidades oferecidas pelo curso.

Gráfico 2 – Motivo de escolha do curso de Especialização em Gestão Pública



Fonte: Pesquisa de Campo (2019)

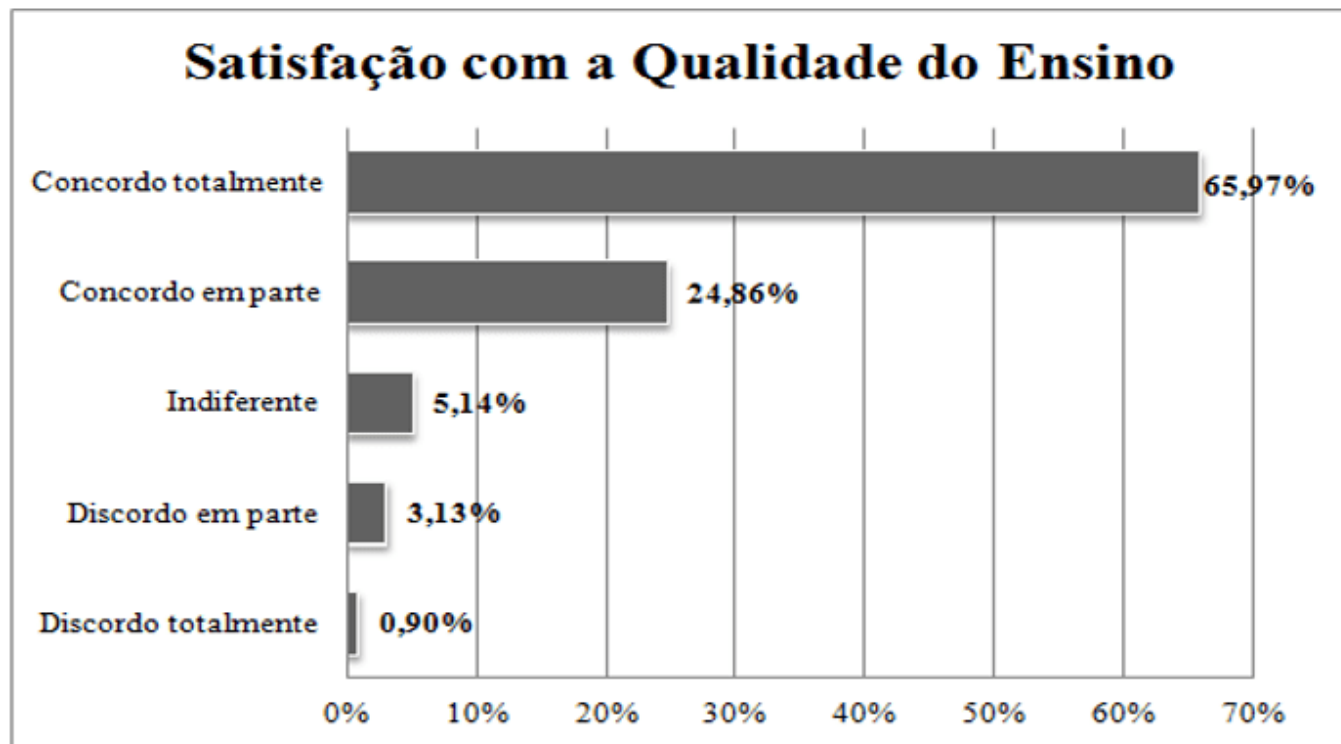
Esses números demonstram a relevância do curso de especialização em Gestão Pública, bem como o interesse dos alunos na qualificação profissional, uma vez que, dentre os 37,5% que já atuam no ramo, 18,33%, ou seja, aproximadamente a metade, não possui graduação na área administrativa. Outro dado interessante é o percentual de 30% que se identifica com o curso, pois, segundo Bandinelli (2011) e Vieira; Milach e Hupples (2008), o interesse do aluno em relação ao conteúdo estudado, além de ser um importante indicador da satisfação, também contribui para o sucesso do futuro profissional, uma vez que este estará trabalhando com algo que aprecia. Assim, percebe-se um perfil de servidores atuais (37,5%) e potenciais (30%) que, além de se interessarem pela Gestão Pública, buscam capacitar-se para o melhor desempenho das suas atribuições.

Referente ao uso do SPMT como ferramenta de ensino, 80% informaram que não tinham realizado nenhum curso nesse formato, enquanto apenas 20% já haviam feito. Não obstante o referido sistema seja pouco conhecido entre os alunos, o mesmo demonstrou-se bem aceito e eficiente enquanto mecanismo de aprendizado, haja vista que 96% afirmaram que o curso contribuiu para o aperfeiçoamento na área de gestão pública e 92% recomendariam essa especialização para outros profissionais. Além disso, verificou-se que o curso de Especialização em Gestão Pública da ESO/UEA foi bem avaliado, inclusive por quem já possui graduação na área, correspondendo a, aproximadamente, 50% dos que recomendariam o

curso e dos que reconheceram agregação de valor na formação. Isso significa que mesmo os acadêmicos com mais conhecimentos prévios na área conseguiram assimilar novos aprendizados a partir dessa pós-graduação.

Com relação à qualidade do ensino, avaliada na parte dois do questionário, foram apresentados doze quesitos, a saber: coordenação do curso; matriz curricular; adequação da carga horária ao volume dos conteúdos; qualificação acadêmica e profissional dos professores titulares e dos assistentes; utilização de recursos para auxílio à aprendizagem; incentivo à participação dos alunos nas aulas; instrumentos de avaliação; relacionamento entre professor e aluno; e assiduidade dos professores titulares e dos assistentes. Tais itens foram analisados pelos discentes com base na Escala de Likert, atribuindo-se notas de 1 a 5, onde 1 representava discordo totalmente e 5 concordo totalmente. Após a compilação da média aritmética das notas atribuídas aos referidos atributos, formou-se o Gráfico 3, o qual demonstra a opinião dos alunos com relação à qualidade do ensino do curso de Especialização em Gestão Pública da ESO/UEA.

Gráfico 3 – Satisfação com a qualidade do ensino



Fonte: Pesquisa de Campo (2019)

A partir da observação do Gráfico 3, percebeu-se uma forte tendência para a satisfação com a qualidade do ensino no curso analisado, com aproximadamente 91% de aceitação, ao somarmos os 65,97% de entrevistados que avaliaram como concordo totalmente e os 24,86% como concordo em parte. Ademais, reforça-se tal avaliação positiva com base no Gráfico 1, no qual 46,67% afirmaram terem escolhido a UEA como IES devido à qualidade do ensino oferecido. Na Tabela 2 são expostos os percentuais de avaliação para cada um dos quesitos utilizados para a aferição da qualidade do ensino do Gráfico 3.

Tabela 2 – Quesitos utilizados para a avaliação da qualidade do ensino

Quesitos da Qualidade do Ensino	Discordo totalmente	Discordo em parte	Indiferente	Concordo em parte	Concordo totalmente
Coordenação Curso	3,33%	7,50%	12,50%	40,83%	35,83%
Matriz curricular	0,83%	3,33%	4,17%	38,33%	53,33%
Carga horária	0,83%	8,33%	7,50%	38,33%	45,00%
Qualificação professor titular	0,00%	2,50%	3,33%	24,17%	70,00%
Qualificação professor assistente	0,00%	5,00%	5,00%	20,00%	70,00%
Uso recursos para aprendizagem	0,00%	0,00%	3,33%	20,83%	75,83%
Uso recursos para interação	0,83%	0,00%	7,50%	19,17%	72,50%
Avaliação	0,83%	3,33%	5,00%	27,50%	63,33%
Relacionamento com o professor titular	2,50%	3,33%	6,67%	22,50%	65,00%
Relacionamento com o professor assistente	0,00%	0,83%	0,83%	11,67%	86,67%
Assiduidade professor titular	0,83%	3,33%	4,17%	22,50%	69,17%
Assiduidade professor assistente	0,83%	0,00%	1,67%	12,50%	85,00%

Fonte: Pesquisa de Campo (2019)

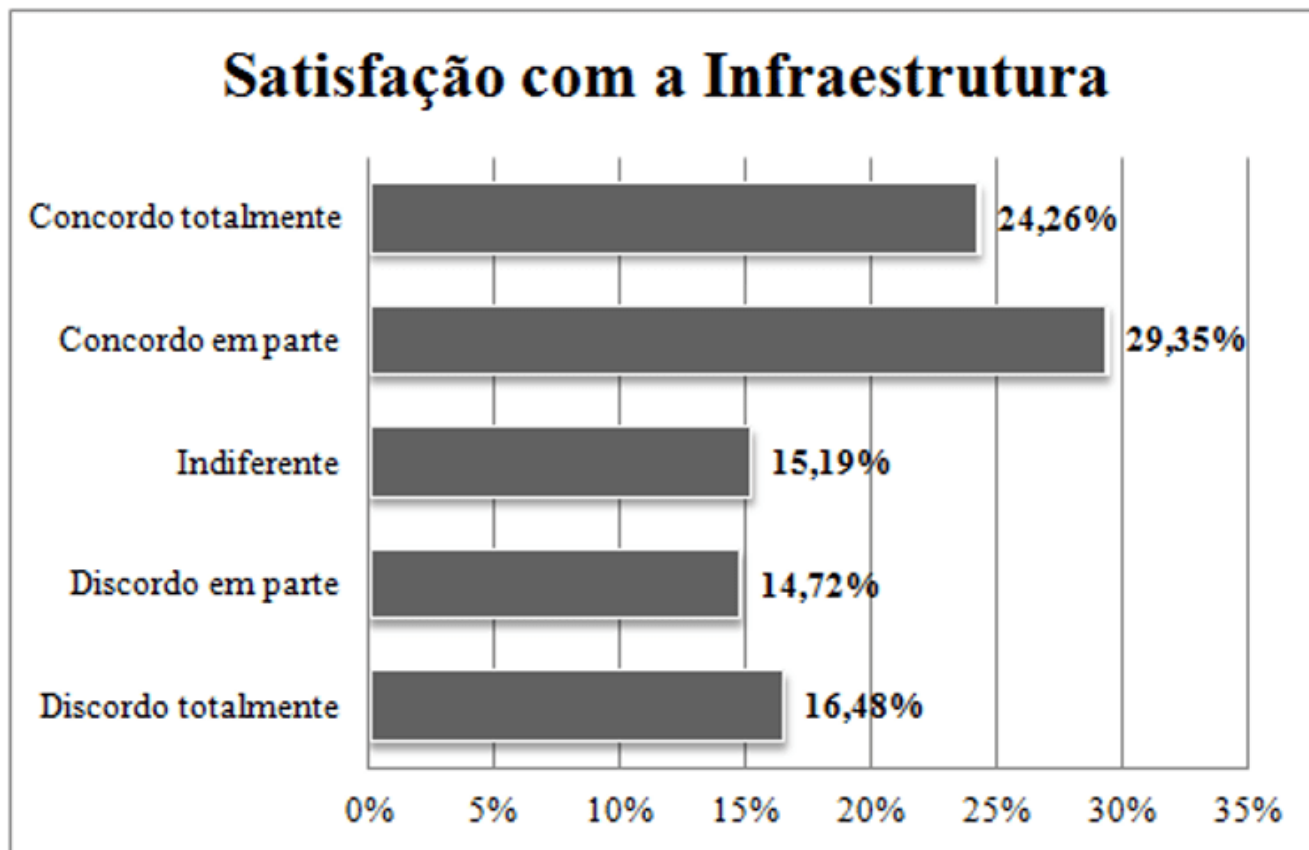
Conforme a Tabela 2, verificou-se que os itens foram bem avaliados, recebendo, em sua maioria, notas entre 4 e 5, correspondentes a concordo em parte e concordo totalmente,

respectivamente. Ao somarmos os referidos percentuais que tendem a aprovação, os aspectos mais bem avaliados e que contribuíram para a satisfação com a qualidade do ensino foram: relacionamento com o professor assistente (98,34%), assiduidade do professor assistente (97,5%), uso dos recursos para a aprendizagem (96,67%) e qualificação do professor titular (94,17%). Por outro lado, o item com o menor avaliação foi a coordenação do curso, com 76,67% de aceitação. Os elevados índices de aprovação dos atributos qualificação dos professores assistentes, assiduidade destes e seu bom relacionamento com os alunos contribuem diretamente para a satisfação com o ensino, pois conforme Mourão (2010) e Tucci; Albuquerque e Brito (2016), o papel dos professores assistentes é fundamental para o processo de ensino-aprendizagem, uma vez que são eles quem lidam diretamente com os estudantes.

Portanto, devem ter condições de dar respostas rápidas e de qualidade aos mesmos, auxiliando os professores titulares a obterem um retorno quanto ao andamento das aulas, principal dificuldade do SPMT, comparado com o ensino presencial. Outro dado relevante é a aprovação dos recursos utilizados para a aprendizagem (96,67%) e para a interação nas aulas (91,67%), reforçando a eficiência do SPMT como método de ensino e sua boa aceitação entre os acadêmicos pesquisados, haja vista que 80% não conheciam essa ferramenta e, após cursarem essa especialização, 92% recomendariam o curso. Já com relação à infraestrutura, avaliada na parte três do questionário, foram apresentados nove quesitos: estrutura física; conexão de internet e equipamentos de informática; sistema IPTV®; banheiros; estacionamento; vigilância; acessibilidade; salas de aula; e distribuição de alunos por turma.

Tais itens também foram analisados pelos estudantes com base na Escala de Likert e, após a compilação da média aritmética das notas atribuídas aos referidos aspectos, formou-se o Gráfico 4, o qual demonstra a opinião dos acadêmicos em relação à infraestrutura do curso de Especialização em Gestão Pública da ESO/UEA.

Gráfico 4 – Satisfação com a infraestrutura



Fonte: Pesquisa de Campo (2019)

A partir da observação do Gráfico 4, percebeu-se uma divisão entre os estudantes quanto à qualidade da infraestrutura, visto que, aproximadamente 54% a aprovam, porém, 31% a desaprovam e 15% apresentam-se indiferentes, ou seja, uma espécie de ponto médio, representando que a qualidade da infraestrutura não é nem superior e nem inferior às suas expectativas. Na Tabela 3 são expostos os percentuais de avaliação para cada um dos quesitos utilizados para a aferição da qualidade da infraestrutura do Gráfico 4.

Tabela 3 – Quesitos utilizados para a avaliação da qualidade da infraestrutura

Quesitos da Qualidade da Infraestrutura	Discordo totalmente	Discordo em parte	Indiferente	Concordo em parte	Concordo totalmente
Estrutura física	7,50%	10,83%	19,17%	39,17%	23,33%

Análise da satisfação dos alunos de Especialização em Gestão Pública da Escola Superior de Ciências Sociais da Universidade do Estado do Amazonas

Conexão de internet e equipamentos de informática	6,67%	14,17%	15,83%	44,17%	19,17%
Sistema IPTV®	1,67%	11,67%	9,17%	40,83%	36,67%
Banheiros	30,00%	20,00%	15,83%	20,83%	13,33%
Estacionamento	52,50%	17,50%	13,33%	10,83%	5,83%
Vigilância	11,67%	19,17%	16,67%	31,67%	20,83%
Acessibilidade	33,33%	19,17%	20,83%	18,33%	8,33%
Salas de Aula	4,17%	19,17%	11,67%	29,17%	35,83%
Distribuição de alunos por turma.	0,83%	0,83%	14,17%	29,17%	55,00%

Fonte: Pesquisa de Campo (2019)

A partir dos dados da Tabela 3, verificou-se que os aspectos de maior aprovação em relação à infraestrutura foram: distribuição de alunos por turma (84,17%), sistema IPTV® (77,5%), salas de aula (65%) e conexão de internet e equipamentos de informática (63,33%). Ao passo que os atributos de maior desaprovação, obtidos pela soma dos percentuais discordo totalmente e discordo em parte, foram: estacionamento (70%), acessibilidade para alunos com deficiência (52,5%) e banheiros (50%). Assim sendo, esses três últimos itens devem ser o foco das ações de aperfeiçoamento a serem adotadas pela direção da instituição, visando ao aumento da satisfação dos acadêmicos com a infraestrutura. Outro fator potencial para melhoria é o quesito vigilância, relacionado à segurança da comunidade universitária, pois embora esse tenha registrado tendência à aprovação (52,5%), possui significativo percentual de descontentamento (30,83%).

Assim, verificou-se que apesar da divisão de opiniões quanto à qualidade da estrutura física, de modo geral, quando se trata da influência desta para o processo de ensino-aprendizagem, a mesma foi propensa a uma boa avaliação, registrando 62,5% de satisfação, contra 18,33% de insatisfação e 19,17% de indiferença. Desta forma, a exemplo do que ocorreu em estudos similares realizados em outras regiões do país, a percepção dos alunos da ESO/UEA de Manaus quanto ao seu curso de especialização foi bastante satisfatória, mesmo havendo itens para melhoria, os quais variam em cada uma das instituições, dados os distintos contextos em que estão inseridas. Por conseguinte, fica clara a relevância das pesquisas de satisfação para a melhoria da gestão das IES, de modo a potencializar os aspectos positivos e

corrigir os negativos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho objetivou responder a seguinte questão: Qual o grau de satisfação dos alunos de Especialização em Gestão Pública da Escola Superior de Ciências Sociais (ESO) da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) em relação às condições físico-pedagógicas do curso? Para tanto, realizou-se uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo, por meio da aplicação de um questionário aos acadêmicos do referido curso. Dessa análise, especificamente, pretendeu-se: identificar o perfil dos estudantes e suas motivações para a escolha do curso e da universidade; expor a opinião dos alunos com relação à qualidade do ensino; e apontar a opinião dos acadêmicos em relação à infraestrutura da universidade. O referido curso é oferecido em 16 municípios do Amazonas, por meio do Sistema Presencial Mediado por Tecnologia (SPMT). Todavia, por questões de tempo e facilidade de acesso aos pesquisados, o estudo foi delimitado somente na Capital, onde o curso possui cinco turmas, com um universo de 215 discentes, dos quais 120 foram selecionados por amostragem aleatória simples para participarem do estudo.

Após a análise dos dados, verificou-se que a UEA possui uma imagem reconhecidamente positiva, uma vez que: 39% são alunos egressos, 12% são servidores da instituição e 46,67% dos inquiridos escolheram a UEA para realização do curso de especialização em virtude da qualidade do ensino. Com relação à avaliação do curso, detectou-se uma forte tendência para a satisfação com a qualidade do ensino de, aproximadamente, 91%, sendo que os itens mais bem avaliados foram: relacionamento com o professor assistente (98,34%), assiduidade do professor assistente (97,5%), uso dos recursos para a aprendizagem (96,67%) e qualificação do professor titular (94,17%), enquanto o item com a menor avaliação foi a coordenação do curso (76,67%). Já no que se refere ao aspecto da infraestrutura, houve a divisão das opiniões, pois, embora a maioria seja favorável à infraestrutura disponibilizada (54%), são significativos os percentuais de descontentamento (31%) e indiferença (15%), o que requer ações de melhoria por parte da instituição, visando ao aumento da satisfação dos acadêmicos com a estrutura física da IES.

Dentre os pontos que precisam de uma atenção especial estão: estacionamento (70%),

acessibilidade para alunos com deficiência (52,5%) e banheiros (50%), aspectos de maior desaprovação, seguidos do atributo vigilância, com 30,83% de reprovação. Contudo, de modo geral, quando se trata da influência da estrutura física para o processo de ensino-aprendizagem, a mesma foi propensa a uma boa avaliação, registrando 62,5% de satisfação contra 18,33% de insatisfação e 19,17% de indiferença. Isso permitiu concluir que, mesmo com a detecção de deficiências na infraestrutura, estas não foram tão significativas ao ponto de gerar insatisfação com o curso. Ademais, os quesitos de maior aprovação foram: distribuição de alunos por turma (84,17%), sistema IPTV® (77,5%), salas de aula (65%) e conexão de internet e equipamentos de informática (63,33%). Em suma, a partir da análise dos dados, foi verificado o elevado grau de satisfação dos alunos do curso de Especialização em Gestão Pública da ESO/UEA do município de Manaus. Tal afirmação é corroborada pelos níveis de 92% de recomendação do curso e 96% de contribuição para o aperfeiçoamento na área de gestão pública.

Além disso, evidenciou-se a eficiência do SPMT como método de ensino, mediante aprovação dos recursos utilizados para a aprendizagem (96,67%), para a interação nas aulas (91,67%) e sistema IPTV® (77,5%), mesmo se tratando de uma ferramenta que até então era conhecida por apenas 20% dos estudantes. A principal limitação do estudo foi a sua abrangência restrita aos acadêmicos da cidade de Manaus. Assim, a sugestão para futuras pesquisas é a ampliação do universo analisado, incluindo os discentes dos municípios do interior do estado, de modo a obter uma visão mais ampla acerca do grau de satisfação com o curso. À despeito da visão parcial proporcionada por este trabalho, a realização desta pesquisa contribuiu para a evolução do estado da arte sobre a satisfação de alunos em nível de especialização, bem como, dada a relevância desta temática, espera-se motivar novos projetos que não apenas ampliem a população pesquisada, mas que também envolvam outros cursos oferecidos pela UEA.

Assim, pretende-se contribuir para com a criação de uma cultura de avaliação institucional e um modelo de gestão que utilize os resultados destes estudos para ações estratégicas e de melhoria contínua, capazes de garantir um ensino de qualidade e que satisfaça às expectativas dos estudantes.

REFERÊNCIAS

BANDINELLI, I. C. Satisfação dos alunos do curso de especialização em Administração e Gestão Pública da Universidade Federal de Santa Maria. 2011. 36f. Artigo (Especialização em Administração e Gestão Pública) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2011.

DALPONTE, A. Satisfação dos alunos dos cursos em andamento de pós-graduação lato sensu da área empresarial – 2017/UNESC. 2017. 25f. Artigo (Pós-Graduação em MBA Gestão Estratégica de Pessoas Premium – Foco em Coaching) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, SC, 2017.

MIORANZA, C. Desenvolvimento e aplicação de modelo multidimensional para avaliação da qualidade educacional no programa de pós-graduação stricto sensu do IPEN. 2009. 386f. Tese (Doutorado em Tecnologia Nuclear – Materiais) – Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares, São Paulo, SP, 2009.

MOURÃO, A. B. Educação presencial mediada por tecnologia com interatividade em tempo real. 2010. 160f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) – Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 2010.

PACHECO, I. J. D.; MESQUITA, J. M. C.; DIAS, A. T. Qualidade percebida e satisfação dos alunos da rede federal de educação profissional e tecnológica. Revista Gestão & Tecnologia, Pedro Leopoldo, v. 15, n. 2, p. 5-28, maio/ago., 2015.

SILVA, G. J. et al. Análise da satisfação de discentes na pós-graduação: um estudo em uma instituição da rede federal. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO, Gestão estratégica: da crise à oportunidade, 2016, Natal. Anais online. Disponível em: <http://www.admpg.com.br/2016/down.php?id=2144&q=1>. Acesso em: 01 jul. 2019.

TUCCI, C. A. F.; ALBUQUERQUE, G. A. S.; BRITO, G. S. Ao norte tecnologias e modalidade a distância na educação superior no estado do Amazonas: em busca de uma tecnologia social para a EaD. EmRede: Revista de Educação a Distância, Porto Alegre, v. 3, n. 1, p. 143-156, 2016.

VERGARA, S. C. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 11^a ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEIRA, K. M.; MILACH, F. T.; HUPPES, D. 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, p. 65-76, set./dez. 2008.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: ENCONTRO DA ANPAD, XXIX, 2005, Brasília. Anais. Brasília: EnANPAD, 2005. CD-ROM.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Prezado(a) respondente,

O objetivo dessa pesquisa é: Identificar qual o grau de satisfação dos alunos de Especialização em Administração Pública da UEA/ESO em relação às condições físico-pedagógicas oferecidas no curso.

Para tanto, responda as perguntas seguintes com atenção e sinceridade.

Análise da satisfação dos alunos de Especialização em Gestão Pública da Escola Superior de Ciências Sociais da Universidade do Estado do Amazonas

QUESTIONÁRIO

PARTE 1 – PERFIL DO ENTREVISTADO

1. Qual o seu sexo? Marque com um X a sua resposta.

Feminino ()	Masculino ()
--------------	---------------

2. Qual a sua idade? Resposta: ____ anos.

	Sim	Não
--	-----	-----

3. Você possui graduação em Administração ou em Administração Pública? Marque com um X a sua resposta.

--	--	--

4. Você é aluno egresso da graduação da UEA? Marque com um X a sua resposta.

--	--	--

5. Você é servidor da UEA? Marque com um X a sua resposta.

--	--	--

6. Por que você escolheu a UEA para realizar a sua especialização? Marque com um X apenas uma resposta.

Qualidade do ensino ()	Sou aluno egresso da instituição ()	Sou servidor da instituição ()	Indicação de Familiares ou Amigos ()	Preço do Curso ()	Falta de Opção ()	Outros ()
-------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------	--------------------	--------------------	------------

7. O que levou você a escolher o curso de Especialização em Administração Pública? Marque com um X apenas uma resposta.

Identificação com o curso ()	Por já atuar na área ()	Oportunidades que o curso oferece ()	Influência de Familiares ou Amigos ()	Falta de Opção ()	Outros ()
-------------------------------	--------------------------	---------------------------------------	--	--------------------	------------

8. O Município em que frequenta as aulas é o mesmo em que reside? Marque com um X a sua resposta.

Sim ()	Não ()
---------	---------

8.1 Em caso negativo, em qual município você reside? Resposta: _____.

	Sim	Não
--	-----	-----

09. Você já havia realizado algum curso presencial mediado por tecnologia, tal como ocorre na Especialização em Gestão Pública da UEA? Marque com um X a sua resposta.

--	--	--

10. Você acredita que a realização desse curso de especialização contribuiu para seu aperfeiçoamento profissional na área de gestão pública? Marque com um X a sua resposta.

--	--	--

11. Você recomendaria esse curso de especialização para outros profissionais? Marque com um X a sua resposta.

--	--	--

PARTE 2 – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ENSINO

OBSERVAÇÃO: Avalie as afirmações abaixo considerando uma escala que varia de 1 a 5. Escolha somente uma alternativa, assinalando-a com um X.

Legenda:

1 – Discordo Totalmente	2 – Discordo em parte	3 – Indiferente	4 – Concordo em parte	5 – Concordo Totalmente				
				1	2	3	4	5

1. A coordenação do curso trabalha de modo a proporcionar o bom andamento do curso e o atendimento às solicitações dos alunos.								
2. A matriz curricular apresenta conteúdos atualizados e é estruturada de modo a favorecer o aprendizado e a interdisciplinaridade entre os módulos.								
3. A carga horária do curso é adequada ao volume de conteúdos e atividades.								
4. Os professores titulares possuem qualificação acadêmica e profissional que garanta o domínio dos conteúdos ministrados.								
5. Os professores assistentes possuem qualificação acadêmica e profissional necessárias ao exercício de seu trabalho.								
6. Os professores utilizam recursos como apostilas, vídeos, estudo de casos, debates, entre outros para auxiliar na aprendizagem.								
7. Os docentes utilizam os recursos tecnológicos disponíveis (chat e videoconferência) para incentivar a participação dos alunos nas aulas e promover a interatividade entre os polos.								
8. Os docentes selecionam instrumentos diferentes para avaliar a aprendizagem, tais como: provas escritas, exercícios, experimentos, apresentações em seminários, estudos de caso, trabalhos em grupos e atividades práticas.								
9. Existe um bom relacionamento entre professores titulares e alunos, favorecendo o ensino-aprendizagem e o esclarecimento de dúvidas.								
10. Existe um bom relacionamento entre professores assistentes e alunos, favorecendo o ensino-aprendizagem e o esclarecimento de dúvidas.								
11. Os docentes titulares comparecem assiduamente para ministrar suas disciplinas, respeitando os horários previstos para o início, intervalos e término das aulas.								
12. Os docentes assistentes comparecem assiduamente, respeitando os horários previstos para o início, intervalos e término das aulas.								

PARTE 3 – AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

OBSERVAÇÃO: Avalie as afirmações abaixo considerando uma escala que varia de 1 a 5. Escolha somente uma alternativa, assinalando-a com um X.

Legenda:

1 – Discordo Totalmente	2 – Discordo em parte	3 – Indiferente	4 – Concordo em parte	5 – Concordo Totalmente				
				1	2	3	4	5

1. A estrutura física da UEA favorece o processo de ensino-aprendizagem.								
2. A conexão de internet e os equipamentos de informática da UEA atendem a demanda de atividades acadêmicas, proporcionando uma boa transmissão das aulas e condições de interatividade com os outros polos.								
3. O sistema utilizado para a transmissão das aulas (IPTV) favorece o processo de ensino-aprendizagem e proporciona condições de interatividade com o professor titular e com os outros polos.								
4. A estrutura dos banheiros da UEA atende aos requisitos de limpeza, iluminação e disponibilidade de materiais de higiene.								
5. O estacionamento da UEA atende satisfatoriamente a demanda de veículos e oferece condições de segurança.								
6. A UEA possui condições de vigilância que garantem a segurança da comunidade universitária.								
7. A UEA apresenta condições de acessibilidade para alunos com deficiência.								
8. As salas de aula atendem aos requisitos de dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, conservação e comodidade necessários às atividades desenvolvidas.								
9. A quantidade de alunos por turma é adequada à estrutura física da sala de aula e favorece o ensino-aprendizagem.								

^[1] Especialista.

^[2] Mestre em Contabilidade e Controladoria.

^[3] Doutor em Engenharia de Produção.

^[4] Doutor em Administração.

^[5] Doutora em Administração.

^[6] Doutora em Biodiversidade e Biotecnologia na Amazônia.

^[7] Doutor em Administração.

Enviado: Novembro, 2020.

Aprovado: Dezembro, 2020.