

ANÁLISE DE SATISFAÇÃO: ESTUDO DE CASO DOS ESTUDANTES DO CURSO TÉCNICO EM SECRETARIADO DO IFMT CAMPUS RONDONÓPOLIS

Kaio Keinner Santos SOUZA¹, Debora Giuliane VASCONCELOS¹, Hygor Garcia
PINHEIRO¹, Jucilane Coelho de SOUSA¹, Rodrigo Carlo TOLOI¹

¹Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, Campus Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil.

1 Introdução

A Educação Profissional Técnica de Nível Médio (EPTNM) teve origem com as Casas de Educandos Artífices instaladas entre os anos de entre 1840 e 1865, e desde a sua origem tem sido ajustada, diante a demandas por um ensino que atenda às necessidades de uma sociedade mais exigente e competitiva, exigindo que as instituições reformulem suas estratégias para melhorar o desempenho organizacional e oferecer seus serviços para um novo perfil de mercado emergente (PEREIRA; GIL, 2007; SORDAN; MARINHO; ANGELONI, 2021).

Este novo perfil emergente de discente, precisa ser considerado como um agente participante e ativo no processo de ensino e aprendizagem, atuando como um parceiro no processo de aprendizagem. Modelos de ensino-aprendizagem nos quais é esperado que os discentes se comportem como um produto a ser processado, ou como um aluno cliente, que fica do lado de fora do balcão de atendimento, não terão mercado diante deste perfil emergente de discentes (SOUZA; REINERT, 2010).

Assim é preciso empreender esforços, para além de apenas captar alunos, é preciso superar as expectativas, de modo a gerar um estado de prazer resultante do efeito percebido do processo de ensino e da aprendizagem oferecido pela instituição. Esse estado de prazer percebido pelo aluno, é segundo Chen et al. (2020), a materialização da satisfação percebida pelo estudante, além do mais, Souza e Reinert (2010) apontam que a satisfação discente é considerada um aspecto importante, para qualquer forma e nível de aprendizado.

Diante do exposto, Chen et al. (2020), Espartel (2009) Pereira e Gil (2007), Sordan, Marinho e Angeloni (2021), Souza e Reinert (2010) e Steppacher (2018) desenvolveram estudos para obter a percepção dos discentes acerca da satisfação percebida sobre o ensino ofertado em Instituições de Ensino públicas e privadas.

Para conhecer melhor a percepção sobre a satisfação dos estudantes, este estudo teve como objetivo obter e analisar quais são os fatores de maior relevância para a satisfação dos alunos das turmas do primeiro, segundo e terceiros anos no processo de ensino e aprendizagem do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Nível Médio ofertado no Instituto Federal de Mato Grosso - FMT campus Rondonópolis.

Após esta **Introdução** são descritos os passos metodológicos que foram seguidos, de forma a permitir entender como foi desenvolvido o estudo: **Procedimentos Metodológicos**; na etapa seguinte são apresentados os resultados que foram encontrados e a respectiva análise: **Resultados e discussões**, e por fim, são apresentadas as considerações finais acerca do trabalho: **Considerações Finais**.

2 Procedimentos Metodológicos

O presente estudo, é classificado como uma pesquisa aplicada, pois está voltada à aquisição de conhecimento com vistas à aplicação prática em uma situação específica; é classificada como pesquisa descritiva, tendo em vista que pretende, descrever características de uma população específica (VERGARA, 2014), pois pretende-se levantar e estudar a expectativa e a percepção da qualidade dos serviços prestados no curso Técnico em Secretariado Integrado ao Nível Médio ofertado no Instituto Federal de Mato Grosso - FMT campus Rondonópolis.

A população alvo do estudo foram os discentes das turmas do primeiro, segundo e terceiros anos do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Nível Médio ofertado no Instituto Federal de Mato Grosso - IFMT campus Rondonópolis.

Optou por considerar toda a população discente do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Nível Médio para obtermos dados e informações com maior acurácia.

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário, adaptado do modelo de qualidade em serviço proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (SERVQUAL), que foi aplicado com os discentes Técnico em Secretariado Integrado ao Nível Médio ofertado no Instituto Federal de Mato Grosso - IFMT campus Rondonópolis.

O questionário, com vinte e duas questões, buscou investigar as cinco dimensões, sendo Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Garantia e Empatia. O instrumento foi organizado de modo que os discentes apontaram por meio de uma escala de sete pontos, variando de, concordo totalmente (7) a discordo totalmente (1), a sua percepção e a sua

expectativa, sobre as questões que avaliam a qualidade dos serviços prestados no curso de Técnico em Secretariado oferecido pelo IFMT Campus Rondonópolis.

As informações coletadas foram organizadas e tabulados com ajuda do *software* SPSS versão 19.0, e submetidos a uma análise de confiabilidade. A análise de confiabilidade é indicada para estudos onde são utilizadas escalas de vários itens para formar um valor total, é uma medida que avalia a magnitude em que as variáveis do instrumento de avaliação estão correlacionadas, que varia de 0,00 a 1,00, e quanto mais próximo de 1,00 melhor é a qualidade do instrumento de pesquisa e o tipo de medida de confiabilidade utilizada foi o *Alfa de Cronbach* (HAIR, 2006), e por fim, foi realizada a análise por comparação das diferenças entre a percepção e a expectativa dos discentes sobre a qualidade do serviço oferecido no curso de Técnico em Secretariado oferecido pelo IFMT Campus Rondonópolis.

3 Resultados e Discussões

O índice de confiabilidade *Alfa de Cronbach*, verificou que o questionário foi adequadamente elaborado, pois o resultado (0,94) demonstrou que os itens do questionário, estão fortemente correlacionados.

A dimensão empatia, descreve a capacidade do IFMT em importar-se com o discente, e se o assiste de forma individualizada, referindo-se à capacidade de demonstrar interesse e atenção personalizada, ela inclui acessibilidade, sensibilidade e esforço em entender as necessidades dos discentes. A qualidade percebida pelos discentes foi -1,69, os dados demonstram que os discentes tinham uma expectativa maior, mas a realidade percebida não conseguiu superar o que era esperado, gerando uma pontuação negativa para a qualidade percebida. Um ponto de relevante foi observado, quando os discentes foram questionados se os servidores conseguem perceber as necessidades individuais no processo de ensino aprendizagem, e a avaliação da qualidade percebida obtida foi -2,24, demonstrando que os discentes esperavam encontrar no curso de Secretariado, um atendimento personalizado, de modo, a melhor atender as individualidades.

Os dados encontrados demonstram que a dimensão Tangibilidade, que mede a qualidade percebida pelos discentes diante das instalações físicas, equipamentos, pessoal e material que podem ser percebidos pelos cinco sentidos humanos, teve média para a Percepção de 4,53, enquanto a Expectativa foi 6,04, de modo que, a qualidade percebida

pelos discentes foi -1,51. O questionamento acerca do estado de conservação das instalações físicas do IFMT campus Rondonópolis, foi pontuada com nota -2,60, indicando que os discentes esperavam encontrar no IFMT instalações físicas mais conservadas e atraentes, para que o ambiente de estudo fosse mais agradável e acolhedor.

A dimensão Confiabilidade, descreve a qualidade percebida pelos discentes da habilidade do IFMT em executar de forma segura e eficiente os serviços educacionais, a média encontrada para a Percepção foi de 5,01, enquanto a Expectativa foi 6,45, e a qualidade percebida pelos discentes foi -1,44. Quando questionados quanto ao tempo prometido para a entrega dos serviços da área de ensino, pesquisa, extensão e da gestão, a pontuação foi - 1,72 (qualidade percebida negativa), pois os discentes esperavam serem atendidos nos prazos estabelecidos pela instituição.

A dimensão Garantia, identifica a cortesia, o conhecimento dos servidores (docentes e técnicos administrativos) e sua habilidade de transmitir confiança, teve qualidade percebida negativa, com - 1,26 pontos, a Percepção vivenciada foi de 6,42, enquanto a Expectativa, foi 5,16. A avaliação apontada pelos discentes quando questionados se os servidores (docentes e técnicos administrativos) eram educados e cordiais no atendimento, chamou a atenção, pois a pontuação média das respostas foi - 1,43, demonstrando que não se sentem adequadamente acolhidos e atendidos pelos servidores.

A dimensão Responsividade, refere-se à disponibilidade do IFMT em atender voluntariamente os usuários, prestando o serviço de forma atenciosa, com precisão e rapidez de resposta, esta dimensão foi avaliada pelos discentes negativamente (-1,02), de modo que os discentes atribuíram uma pontuação para Percepção 4,84 e para a Expectativa foi 5,86. Quando os discentes foram questionados se a Instituição informa exatamente quando os procedimentos administrativos e pedagógicos serão executados, a avaliação percebida foi de - 1,52, demonstrando que os discentes esperavam ser avisados com pontualidade e com antecedência dos acontecimentos administrativos e pedagógicos.

4 Considerações Finais

Uma análise mais sensível dos dados consolidados de todas as turmas avaliadas, permitiu observar uma diminuição da qualidade percebida, em todas as dimensões, ao longo dos anos, que os discentes permanecem no Curso Técnico em Secretariado do IFMT Campus Rondonópolis.

As observações constatadas neste estudo trazem informações que podem ser utilizadas para a construção de políticas de assistência estudantil de permanência e êxito, pois disponibiliza informações acerca da qualidade percebida que mais afetam a satisfação discente.

Agradecimentos

Este estudo contou com o apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Mato Grosso (FAPEMAT) e do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso Campus Rondonópolis.

Referências

CHEN, T. et al. Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. **Healthcare**, v. 8, n. 3, p. 200, 7 jul. 2020.

ESPARTEL, L. B. O uso da opinião dos egressos como ferramenta de avaliação de cursos: o caso de uma instituição de ensino superior catarinense. **Revista Alcance**, v. 16, n. 1, p. 102–114, 2009.

HAIR, J. F. (ED.). **Multivariate data analysis**. 6th. ed. Upper Saddle River, N.J: Pearson Prentice Hall, 2006.

PEREIRA, B. DE C. S.; GIL, C. Avaliando a satisfação de alunos de escolas de administração: uma nova perspectiva de gestão. **Revista de Administração da UNIMEP**, v. 5, n. 1, p. 1–21, 2007.

SORDAN, J. E.; MARINHO, C. A.; ANGELONI, M. **Avaliação da qualidade percebida em uma instituição de ensino superior: uma pesquisa-ação**. III Simpósio Nacional de Engenharia de Produção. **Anais...** Em: SIMPÓSIO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. Dourados/MS: UFGD, 2021. Disponível em: <<https://ocs.ufgd.edu.br/index.php?conference=sinep&schedConf=IIISINEP&page=paper&op=view&path%5B%5D=1323>>

SOUZA, S. A. DE; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, v. 15, n. 1, p. 159–176, 2010.

STEPPACHER, D. Estrutura de avaliação da qualidade percebida e desempenho em serviços administrativos de instituição de ensino superior. 2018.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 15ª ed. São Paulo: Atlas, 2014.