

QUALIDADE DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO DA FACULDADE DE ESTUDOS SOCIAIS DA UFAM: O OLHAR DOS DISCENTES

QUALITY OF MANAGEMENT COURSES OF THE FACULTY OF SOCIAL STUDIES OF UFAM: THE VISION OF STUDENTS

Edson Oliveira Andrade

Email: dredsonandrade@gmail.com

Professor Adjunto do Departamento de Clínica Médica da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Amazonas, Manaus, AM, Brasil.

Rafael Magalhães Barros

Email: barrosraff53@gmail.com

Discente do Curso de Administração Noturno da Faculdade Estudo Sociais da Universidade Federal do Amazonas, Manaus, AM, Brasil.

Elinaldo Ferreira Costa

Email: ferreiraelinaldo1@gmail.com

Discente do Curso de Administração Noturno da Faculdade Estudo Sociais da Universidade Federal do Amazonas, Manaus, AM, Brasil.

Sylvio Mário Puga Ferreira

Email: spuga@ufam.edu.br

Professor Associado da Faculdade de Estudo Sociais da Universidade Federal do Amazonas, Manaus, AM, Brasil.

Fabiula Meneguetes Vides Silva

Email: fabiulamv@yahoo.com.br

Professora Adjunta da Faculdade de Estudos Sociais da Universidade Federal do Amazonas, Manaus, AM, Brasil.

Manuscript first received/Recebido em: 16/01/2016 Manuscript accepted/Aprovado em: 09-06-2017

Resumo:

Existe uma crescente demanda por qualidade em todos os setores da sociedade, e a educação é um dos campos com maior preocupação. A expansão do ensino superior no Brasil foi muito intensa na última década, e a abertura de novos cursos de Administração foi uma das marcas deste processo. Neste cenário de grande oferta, a exigência de qualidade destes cursos, sejam públicos ou privados, tem sido a tônica. Esta pesquisa buscou identificar e mensurar, com base na aplicação de um questionário sobre percepção da qualidade, previamente validado por Souza et al. (2014), a opinião dos alunos de um curso de Administração em uma

instituição de ensino superior federal. Para a análise dos resultados do questionário, utilizou-se a escala de classificação proposta por Timossi et al. (2009), ajustada a uma escala Likert de cinco níveis. A dimensão Relacionamento Docente foi a que apresentou melhor desempenho (62,22), e a dimensão Aspectos Tangíveis (42,02) foi a que teve o pior desempenho, sendo que a avaliação global dos cursos foi considerada satisfatória com 64,29 pontos na escala de Timossi et al. (2009).

Palavras chaves: Avaliação; Qualidade; Curso de Administração.

Abstracts:

There is a growing demand for quality in all sectors of society, and education is one of the fields with the greatest concern. The expansion of higher education in Brazil has been very intense in the last decade, and the opening of new management courses was one of the hallmarks of this process. In this great offer scenario, the demand for quality of courses, whether public or private, has been the tonic. This research aimed to identify and measure, based on the application of a questionnaire on perception of quality, previously validated by Souza et al (2014), the opinion of students of a course of administration in a higher federal education institution. For the analysis of the questionnaire results, we used the rating scale proposed by Timossi et al. (2009), adjusted to a Likert scale of five levels. The dimension Teacher Relationship presented the best performance (62.22), and the dimension Aspects Tangible (42.02) was the one that had the worst performance, and the overall assessment of the course was satisfactory with a score of 64.29 points in scale of TIMOSSI et al. (2009).

Key words: Evaluation; Quality; Course of Management

1. Introdução

A qualidade é um atributo de difícil definição. É possível que este atributo das coisas e das pessoas seja mais facilmente percebido que adequadamente definido. O senso comum nos indica que um produto tem qualidade quando está em conformidade com o prometido ao consumidor, assim como um serviço é dito de qualidade quando atende as nossas expectativas.

A preocupação com a qualidade, tão em voga em nossos tempos, sempre existiu entre os homens. Aristóteles, em seu livro, *Ética para Nicômaco*, chama a atenção para a necessidade da busca de uma *aretê*, em tudo aquilo que fazemos. *Aretê*, normalmente

traduzida como virtude, é a excelência de uma propriedade que permite a um ente, no caso o homem, realizar bem sua função específica – a racionalidade; e por analogia, em sua atividade fabril, criar um produto com excelência, ou qualidade (ARISTÓTELES, 1996)

A qualidade do serviço público, por seu lado, é, antes de tudo, qualidade de um serviço, onde se deve buscar sempre o melhor resultado, através do uso adequado dos recursos disponíveis, de forma a alcançar a satisfação do usuário destes serviços (TIRONI *et al.*, 1991)

O ensino é um tipo de serviço que deve sempre primar pela qualidade do que é ofertado, principalmente pelo impacto futuro que dele se espera. O ensino em geral, e o de Administração, em especial, pois é de onde se espera que se formem e se habilitem aqueles que irão dirigir os mais diversos órgãos e empresas da sociedade, deve ter na busca da qualidade um dos seus objetivos principais.

O ensino superior tem sido crescentemente reconhecido como uma indústria de serviços e, como um setor, deve empenhar seus esforços em identificar as expectativas e necessidades de seus principais clientes, que são os estudantes (CHENG e TAM, 1997).

A avaliação do ensino superior pode ser utilizada como ferramenta da reforma universitária, fortalecendo um padrão de política educacional e contribuindo para o desenvolvimento da universidade. Deste modo, um instrumento adequado de avaliação do ensino superior deve também estar direcionado à identificação das falhas da instituição em perceber as reais necessidades de seus alunos, o que contribui para fortalecer o foco da avaliação, evitando a ênfase em aspectos secundários do processo educacional. (BANDEIRA *et al.*, 1999)

Este estudo buscou mensurar a percepção da qualidade do Curso de Administração da FES-UFAM, na ótica dos seus discentes, bem como mensurar a diferença na percepção discente da qualidade do Curso de Administração da FES-UFAM, levando em consideração o horário de estudo (matutino ou diurno).

Esta informação é extremamente útil e necessária para a correta administração daqueles cursos, pois são os discentes o principal objetivo de um curso, sendo as suas opiniões importantes balizas para as suas gestões.

A apresentação deste estudo se organiza a partir de uma revisão bibliográfica sobre o tema estudado, seguida da apresentação dos resultados da aplicação de um questionário estruturado entre os discentes. Os dados coletados foram tabulados e organizados de forma possibilitar a comparação da percepção de qualidade entre os alunos dos diferentes turnos.

2. Referencial teórico

2.1 Avaliação do ensino superior no Brasil

A preocupação com a qualidade do ensino superior no Brasil remonta ao fim na década de 1950 e começo da década de 1960 quando o governo democrático-populista ensejou a discussão do assunto. Com o estabelecimento do regime militar, em 1964, as políticas de ensino superior tiveram como visam garantir a inserção do Brasil na funcionalidade múltipla do capitalismo dependente, de modo que o impacto de um cenário restritivo para economia internacional aprofundou a crise educacional com greves de estudantes e justificou uma série de acordos entre o Brasil e da Agência para o Desenvolvimento Internacional - AID.

Para Romanelli (1978), *apud* Dias et al (2006), por meio de tais acordos, chamados os acordos MEC / USAID, o país efetivamente entregou a organização do sistema de ensino superior a especialistas estrangeiros. Em 1968, com o endurecimento de o regime militar, dois importantes documentos foram preparados como pontos de referência da reforma do ensino superior: o Plano Atcon e o Relatório da Comissão Meira Mattos. O Plano Atcon baseou o seu relatório em duas dimensões: a primeira trazia por princípio um modelo de empresa para o sistema universitário; e a segunda dimensão projetava uma autonomia e independência para este sistema. No entanto, a fim para trazer essa autonomia à existência real, as instituições teriam que ser alteradas em suas formatações legais autárquicas para a de fundações privadas. O relatório Meira Mattos fez uma extensa avaliação da política, social e da situação econômica do país, propondo medidas para responder às demandas sociais para o acesso à universidade, buscando inibir a insatisfação dos estudantes e intelectuais. Com base nos conceito de rentabilidade da educação sistema, o relatório propunha uma ampla reestruturação institucional com o objetivo de a obtenção de um melhor desempenho da escola (DIAS, HORIZUELA e MARCHELLI, 2006).

Do ponto de vista formal, a Reforma Universitária de 1968 consagrou em lei muitas das reivindicações dos professores mais ativos e do movimento estudantil do período pré-64. A odiada cátedra foi abolida, e substituída pelo sistema colegiado de departamentos. A criação de institutos centrais, reunindo disciplinas que antes se repetiam por várias faculdades e cursos, foi feita com objetivo de reduzir a duplicação de esforços, e aumentar a eficiência das universidades. Foi introduzido o ciclo básico, como forma de dar aos estudantes uma formação geral antes da especialização profissional, compensando desta maneira as limitações do ensino secundário. Finalmente, a legislação consagrou a indissolubilidade do ensino,

pesquisa e extensão, e estabeleceu o ideal de que todo o ensino superior do país se organizasse em universidades, e não simplesmente em escolas isoladas (SCHWARTZMAN, 1990).

No Brasil, as matrículas nas instituições de ensino superior (IES) em 1970 foram de 430.000 alunos e em 1989 era de 1.570.000 alunos, sendo que o percentual de matrículas no setor privado passou de 55% a 60% (KLEIN e SAMPAIO, 1994).

Hoje, segundo dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), estiveram matriculados em uma IES mais de sete milhões de alunos, no ano 2013, sendo o setor privado responsável por 73% das matrículas (LUCENA, 2014).

O processo institucional de avaliação do ensino superior no Brasil teve início na década de 1990 com o Exame Nacional de Cursos, que se popularizou como Provão, e gradualmente efetivado como o instrumento central da avaliação da Educação Superior brasileira a partir de 1996, vigorando até 2003. Tratava-se de um exame escrito, de amplitude nacional, aplicado a estudantes concluintes das áreas pré-selecionadas anualmente pelo MEC. A cada ano se ampliava a cobertura do exame, tendo atingido 26 áreas em 2003, quando da última aplicação. As IES a que correspondiam os estudantes testados recebiam os relatórios com os resultados agregados. Apenas os estudantes recebiam informações de seu desempenho, inclusive a posição na escala de notas na respectiva área de conhecimento (SOBRINHO, 2010).

O Provão foi fortemente criticado pela comunidade acadêmica, pois pela sua lógica, o resultado do desempenho dos estudantes no exame servia de medida da qualidade dos respectivos cursos. Assim, a qualidade de um curso e sua posição relativa numa escala de A a E corresponderiam ao resultado do desempenho de seus alunos no Provão; desconsiderando outros aspectos, tais como corpo docente, estrutura física do curso e projeto pedagógico na avaliação do curso (SOBRINHO, 2010).

O sucedâneo do Provão é o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que foi instituído em 2003, buscando dar uma resposta às muitas das críticas ao Provão. Inicialmente, o SINAES se propunha a fazer uma avaliação mais ampla do ensino superior, mas o que prevaleceu foi o Exame nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), retornando-se de certa forma, à lógica do Provão.

Este exame quando aplicado nos Cursos de Administração da FES (Faculdade de Estudos Sociais / UFAM (Universidade Federal do Amazonas) no ano de 2012 proporcionou que se alcançasse o conceito 3 no ENADE (INEP, 2013).

2.2 O ensino superior de Administração no Brasil

Os cursos de administração no Brasil têm uma história muito curta, principalmente quando comparamos com os EUA, onde os primeiros cursos na área se iniciaram no final do século passado, com a criação da Wharton School, em 1881. Em 1952, ano em que se iniciava o ensino de administração no Brasil, com a criação da Escola Brasileira de Administração Pública da Fundação Getúlio Vargas (EBAP), seguida, dois anos após, pela criação da Escola de Administração de Empresas de São Paulo (EAESP), também da Fundação Getúlio Vargas, os EUA já formavam em torno de 50 mil bacharéis, 4 mil mestres e 100 doutores por ano em Administração (CASTRO).

O Curso de Bacharelado em Administração agrega o maior número de alunos matriculados no ensino superior. Conforme o Censo da Educação Superior elaborado pelo INEP no ano de 2011, encontravam-se matriculados 858.899 alunos nos cursos que formam futuros Administradores, os quais representam 13% do universo de alunos matriculados em Instituições de Educação Superior (IES) brasileiras.

No Amazonas, mais especificamente na UFAM, a FES, onde o Curso de Administração, objeto deste estudo está instalado, é a maior unidade da UFAM, e sua instalação remonta aos anos de 1965 (BRITO, 2011).

A cada ano entram no curso 240 novos alunos divididos e turnos matutino e noturno, totalizando em média 960 alunos em todas as séries.

Visto a importância deste curso dentro do contexto educacional superior brasileiro, obrigatória se torna a necessidade de estudar a sua execução, principalmente sobre o ponto de vista da qualidade.

2.3 Avaliação de qualidade dos Cursos de Administração sob a ótica do discente

Diversas são as dimensões que entram no processo de avaliação da qualidade de um curso quanto à perspectiva dos discentes; destacando-se o relacionamento com os docentes; os funcionários e a estrutura disponível para o aprendizado (WALTER, TONTINI e DOMINGUES, 2006).

Na moderna pedagogia, o aluno não pode ser mais visto como um simples cliente do conhecimento. A parceria no aprendizado é a ideia predominante, onde o aluno é um parceiro no ensino-aprendizagem, e não mais apenas um receptor de conhecimento. Assim a sua opinião e satisfação adquire um importância muito grande (SOUZA e REINERT, 2010) (STADTLOBER, 2010).

Neste estudo de Souza et al. (2010), o alunos apontaram com principal fonte de insatisfação o currículo do curso, no qual citaram a existência de disciplinas consideradas por

eles com desnecessárias, seguida de questionamentos a respeito da qualidade do corpo docente.

Em um estudo envolvendo 213 alunos de uma escola particular de Administração em Minas Gerais, (CAMARGOS, CAMARGOS e MACHADO, 2006), de acordo com o relato dos alunos, puderam observar a existência de quatro fatores extraídos e que indicariam para os entrevistados a qualidade no curso, e que foram denominados: estruturação e facilitação do ensino, estratégias de avaliação, planejamento do curso e estratégias de aprendizagem. De um modo geral, no que se refere às preferências dos alunos, ficou nítida a sua preocupação com estratégias, postura e formas de interação do professor com a turma.

Na avaliação de 1085 alunos de um total de 3.548 nos cursos de Ciências Contábeis e Administração da Universidade Regional, a avaliação dos docentes, pelos discentes, se mostrou fortemente favorável àqueles, com aceitação acima de 70% (NASCIMENTO, PEREIRA e DOMINGUES, 2010) .

Estudo realizado em Pernambuco, identificou que os aspectos tangíveis estão entre os com menor percepção de qualidade, seguido da falta de relação do curso estudado com o aspecto da prática, vivência e intercâmbio com mercado. Foram positivos os aspectos relacionados com o corpo docente: desde a aparência dos professores até a disponibilidade e competência dos mesmos (MELLO, DUTRA e OLIVEIRA, 2001).

3. Procedimentos metodológicos

3.1 Delineamento da pesquisa

Trata-se de um estudo de caso, que é o método mais apropriado para investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, em que os limites entre o fenômeno e o contexto não são nitidamente percebidos, utilizando-se, como técnica de coleta de dados, a observação e a análise de documento (YIN, 2001). No presente estudo valeu-se da aplicação de um questionário sobre percepção sobre qualidade de um curso em uma instituição de ensino superior, previamente validado por Souza et al (2014), e constando de cinco dimensões avaliadas em 50 afirmações com respostas (concordância) em escala Likert de cinco níveis (1 – discordo totalmente e 5 – concordo totalmente). Do questionário original foram retiradas as afirmações referentes ao ensino privado, considerando que o curso em análise encontra-se dentro de uma Universidade Federal pública e gratuita.

Foi acrescida uma pergunta extra, indagando sobre o nível de satisfação geral do entrevistado a respeito dos Cursos de Administração oferecidos pela FES/UFAM. Neste item, a variação da pontuação foi de 1-Totalmente insatisfeito(a) e 5-Totalmente satisfeito(a).

3.2 Tamanho da amostra populacional

O cálculo do tamanho amostral (n) foi estimado através de amostragem aleatória simples, e é determinado pela equação (1). Nesta equação, N é o número de elementos de uma população finita, Z é o valor da variável da distribuição normal padronizada para o nível de confiabilidade adotado, “ e ”, a precisão da amostra ou erro máximo admitido, e S^2 é variância máxima da amostra-piloto.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N S^2}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 S^2}$$

Segundo a Pró-reitoria de Graduação (PROEG) existiam, na ocasião do estudo, 880 alunos matriculados nos dois turnos do Curso de Administração da FES-UFAM.

Com base em uma amostra piloto de 30 entrevistas, e na quantidade de alunos matriculados, estimou-se um tamanho amostral de 141 alunos a serem entrevistado, para um nível de confiança de 95% e um erro amostral de 3%. Foram consideradas válidas neste estudo 161 entrevistas.

3.3 Hipóteses:

Para este estudo as seguintes hipóteses foram consideradas:

H0: Não existe diferença na percepção da qualidade nos Cursos de Administração diurno e noturno oferecidos pela FES/UFAM por parte dos alunos regularmente matriculados nestes cursos.

H1: Existe diferença na percepção da qualidade nos Cursos de Administração diurno a noturnos oferecidos pela FES/UFAM por parte dos alunos regularmente matriculados nestes cursos.

3.4 Critérios de Inclusão:

Os critérios de inclusão foram:

1) *Indivíduos estudados*: Alunos, assim definidos como indivíduos regularmente matriculados nos Cursos de Administração diurno e noturno da FES/UFAM.

2) Preenchimento do TCLE

3.5 Critérios de Exclusão:

Os critérios de exclusão foram:

1) Preenchimento incompleto ou errado do questionário

2) Suspensão do TCLE

3.6 Análise estatística:

Os dados coletados foram tratados estatisticamente pelo programa de estatística SPSS 20. As variáveis foram previamente submetidos ao teste de Kolmogorov-Smirnov para testar os pressupostos de normalidade, após o que as hipóteses do estudo foram testadas pela estatística não-paramétrica de Kruskal-Wallis e pelo Teste do Qui-quadrado (HILL, 2008; CURADO, TELES e MARÔCO, 2014).

Na expressão consolidada da percepção de qualidade, utilizou-se a escala de classificação para a avaliação da qualidade de vida no trabalho, em que um ponto central (50), caracteriza o nível intermediário da classificação da qualidade, enquanto os valores abaixo e acima desse ponto central, compreendidos entre os pontos 25 e 75, são caracterizados, como insatisfação e satisfação, respectivamente. Os valores não compreendidos no intervalo 25-75 apresentam respectivas tendências à insatisfação total e satisfação total, sendo que tais limites totais são, em tese, inexistentes (TIMOSSO *et al.*, 2009).

O alfa adotado foi de 5 % e o intervalo de confiança de 95%.

3.7 Ética em pesquisa:

Este projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa de Seres Humanos da Universidade Federal em conformidade com a Resolução nº 466 do Conselho Nacional de Saúde.

4. Análise e Resultados

Foram aplicados 166 questionários com aproveitamento de 161 entrevistas, sendo 66 alunos do turno diurno e 95 do turno noturno.

A distribuição das variáveis, idade, ano de ingresso no curso e sexo está descrita na Tabela 6, e não se observou diferença estatisticamente significativa entre os alunos dos dois turnos nas análises destas variáveis.

A análise dos atributos constituintes das cinco dimensões de qualidade pesquisadas estão contidas nas Tabelas 1;2;3;4 6, não sendo identificadas nelas, diferenças estatisticamente significantes entre os alunos dos dois turnos do curso de Administração da FES-UFAM.

Na avaliação consolidada das cinco dimensões estudadas também não se observou uma percepção de qualidade diferente entre os alunos dos dois turnos de ensino (Gráfico 1).

Tabela 1. Resultado consolidado da percepção de qualidade do relacionamento com os docentes dos alunos dos Cursos de Administração Diurno e Noturno da Faculdade de Estudos Sociais da UFAM.

Dimensão	Atributos	Média	DP	Sig
Relacionamento com os Docentes	CD1.Os professores estimulam a busca de novos conhecimentos.	3,82	0,914	NS
	CD2.Os professores estimulam a reflexão e o desenvolvimento de visão crítica.	3,78	0,935	
	CD3.Os professores frequentemente solicitam atividades em grupo.	3,91	0,980	
	CD4.Os professores demonstram conhecimento da realidade dos alunos, facilitando o processo de aprendizagem.	3,43	1,005	
	CD5.Os professores sabem comunicar e motivar os alunos.	3,32	0,912	
	CD6.Os professores sabem lidar com situações de incerteza em sala de aula.	3,48	0,936	
	CD7.Os professores não são autoritários e escutam as solicitações e intervenções dos alunos.	3,59	1,058	
	CD8.Os professores são atualizados e estudiosos.	4,09	0,921	
	CD9.Os professores sabem fazer relação entre a teoria e a prática.	3,73	1,025	
	CD10.Os professores dominam a matéria que lecionam.	4,12	0,927	
	CD11.Os professores demonstram interesse em ajudar os alunos com problemas de aprendizado.	3,45	1,006	
	CD12.Os professores utilizam adequadamente o tempo da aula.	3,60	1,120	
	CD13.Os professores têm postura amigável com os alunos.	3,74	0,972	
	CD14.Os professores estimulam a participação dos alunos em sala de aula.	3,88	0,925	
	CD15.Os professores dão atenção aos alunos fora da sala de aula.	3,30	0,981	
	CD16.Há integração entre os professores das diferentes disciplinas do curso, o que garante que as tarefas (trabalhos, provas, pesquisas) sejam adequadamente dimensionadas à carga horária.	3,12	1,234	

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 2. Resultado consolidado da percepção de qualidade do relacionamento com o corpo técnico-administrativo dos alunos dos Cursos de Administração Diurno e Noturno da Faculdade de Estudos Sociais da UFAM.

Dimensão	Atributos	Média	DP	Sig.
Corpo Técnico-	CT1.Os funcionários costumam cumprir exatamente o que	3,08	1,090	NS

Administrativo	prometem quando solicitados pelos alunos		
	CT2.Os funcionários demonstram interesse em resolver todo problema acadêmico que surge.	2,79	1,206
	CT3.Há rapidez no atendimento prestado pelos funcionários.	2,68	1,186
	CT4.Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar os alunos em suas solicitações.	2,89	1,110
	CT5.As informações prestadas pelos funcionários são claras e corretas.	2,86	1,166
	CT6.Os funcionários são educados com os alunos.	3,25	1,226
	CT7.Os funcionários têm conhecimento suficiente para responder às perguntas dos alunos.	3,01	1,095

Fonte: Dados da pesquisa NS: não ocorreu diferença estatisticamente significativa entre os alunos dos dois turnos

Tabela 3. Resultado consolidado da percepção de qualidade do relacionamento entre si dos alunos dos Cursos de Administração Diurno e Noturno da Faculdade de Estudos Sociais da UFAM.

Dimensão	Atributos	Média	DP	Sig.
Relacionamento entre Discentes	RD1.Na faculdade existem boas oportunidades para a integração e cooperação entre os alunos.	3,43	1,071	NS
	RD2.As atividades e eventos desenvolvidos pelas várias entidades/departamentos da faculdade são amplamente divulgados aos alunos.	3,19	1,121	
	RD3.Os espaços destinados aos alunos favorecem a integração.	3,09	1,092	
	RD4.Procuro manter elevada frequência, assistindo regularmente às aulas do curso.	4,04	1,006	
	RD5.O convívio com meus colegas de sala e outros alunos contribui para meu crescimento pessoal.	4,11	0,955	
	RD6.Os alunos colaboram para manter a limpeza e conservação da faculdade.	3,06	1,105	
	RD7.Existe respeito entre os alunos.	3,83	0,930	
	RD8.Os alunos demonstram interesse e atenção durante as aulas, mantendo a disciplina.	3,45	1,012	
	RD9.Há interesse dos alunos na execução dos exercícios e trabalhos solicitados pelos professores.	3,57	1,004	

Fonte: Dados da pesquisa NS: não ocorreu diferença estatisticamente significativa entre os alunos dos dois turnos

Tabela 4. Resultado consolidado da percepção de qualidade dos aspectos tangíveis do Curso de Administração, Diurno e Noturno, da Faculdade de Estudos Sociais da UFAM pelos seus alunos.

Dimensão	Atributos	Média	DP	Sig.
Aspectos tangíveis	AT1.O prédio da faculdade é bem cuidado e conservado	2,81	1,163	NS
	AT2.As salas de aula estão sempre organizadas e limpas.	2,93	1,116	
	AT3.Os banheiros estão sempre organizados e limpos.	2,67	1,155	
	AT4.A iluminação das dependências da faculdade é satisfatória.	2,89	1,278	
	AT5.A ventilação das dependências é suficiente.	3,30	1,234	
	AT6.A lanchonete da faculdade é limpa.	2,37	1,161	
	AT7.A alimentação oferecida pela lanchonete é adequada.	2,41	1,104	
	AT8.A segurança das dependências da faculdade é satisfatória.	2,68	1,292	
	AT9.A faculdade dispõe de equipamentos audiovisuais suficientes.	2,22	1,105	
	AT10.A faculdade dispõe de equipamentos modernos	2,11	1,084	
	AT11.A faculdade dispõe de biblioteca com livros e periódicos atualizados.	2,45	1,178	
	AT12.A informatização do acervo, bem como os serviços de empréstimo e utilização atende satisfatoriamente os alunos.	2,90	1,091	
	AT13.A faculdade dispõe de laboratórios com espaço, equipamentos e mobiliário adequados para o aluno	2,35	1,069	
	AT14.A localização da faculdade é de fácil acesso.	2,75	1,407	
	AT15.O <i>site</i> da faculdade é de fácil navegabilidade e sempre está atualizado.	3,37	1,233	

Fonte: Dados da pesquisa NS: não ocorreu diferença estatisticamente significante entre os alunos dos dois turnos

Tabela 5. Resultado consolidado da percepção de qualidade do relacionamento dos processos administrativos dos Cursos de Administração, Diurno e Noturno, da Faculdade de Estudos Sociais da UFAM pelos seus alunos.

Dimensão	Atributos	Média	DP	Sig.
Processos	P1.Os alunos têm facilidade para obter as informações sobre as regras e normas da faculdade.	3,17	1,099	NS
	P2.A matrícula e rematrícula são realizadas de maneira fácil e rápida.	3,64	1,165	
	P3.O histórico escolar, abono de faltas, carteirinhas, atestados e dispensas são de fácil solicitação.	3,19	1,263	

Fonte: Dados da pesquisa NS: não ocorreu diferença estatisticamente significante entre os alunos dos dois turnos

Tabela 6. Dados comparativos entre alunos dos Cursos de Administração, Diurno e Noturno, da Faculdade de Estudos Sociais da UFAM.

Variável	TURNO	N	Média	D.P	Sig.
Idade	Diurno	64	22,86	6,133	0,125
	Noturno	95	24,53	7,035	
		Ano de ingresso	N		Sig.
Ano de ingresso	Diurno	2012	17		0,148
		2013	10		
		2014	18		
		2015	21		
	Noturno	2012	13		
		2013	23		
		2014	30		
		2015	29		
Sexo	Diurno	Masculino	18		0,005
		Feminino	48		
	Noturno	Masculino	47		
		Feminino	48		
Dimensão	Turno	Escala Timossi		DP	Sig
Relacionamento com os Docentes	Diurno	65,95		14,419	0,780
	Noturno	66,60		14,295	
Corpo Técnico-Administrativo	Diurno	51,57		23,475	0,159
	Noturno	46,28		23,268	
Relacionamento entre Discentes	Diurno	65,32		15,403	0,146
	Noturno	61,84		14,458	
Aspectos tangíveis	Diurno	42,73		18,666	0,684
	Noturno	41,53		18,127	
Processos	Diurno	58,33		25,107	0,982
	Noturno	58,42		22,463	
Satisfação Geral	Diurno	62,88		21,592	0,496
	Noturno	65,26		21,969	

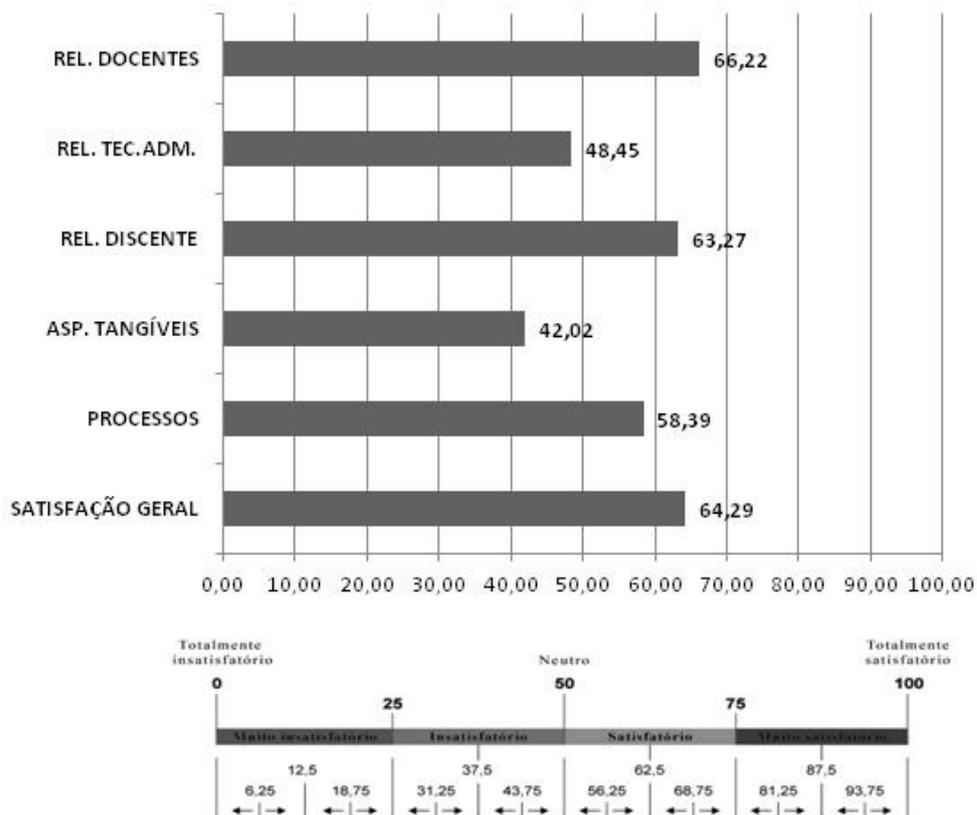
Fonte: Dados da pesquisa

A adoção da escala de Timossi et al. (2009) que transforma a percepção da escala Likert de cinco itens para uma escala de zero a cem, proporciona uma melhor visão do nível de satisfação dos alunos em relação às cinco dimensões estudadas (Gráfico 1).

Neste gráfico percebe-se que o relacionamento dos alunos com os seus professores; e relacionamento entre os discentes foram considerados satisfatório, estando localizados na porção superior do terceiro quartil, com 66,22 e 63,27 pontos, respectivamente. A avaliação dos Processos Administrativos também foi considerada satisfatória (58,39), embora esteja na porção inferior do terceiro quartil. A avaliação do relacionamento dos discentes com os funcionários técnico-administrativos (48,45) e dos aspectos tangíveis do curso (42,02) foram insatisfatórios.

A avaliação global dos cursos foi considerada satisfatória com 64,29 de pontuação na escala de zero a cem de Timossi et al. (2009).

Gráfico 1. Avaliação consolidada, expressa na escala Timossi, da percepção da qualidade do Curso de Administração da FES-UFAM, pelo seus alunos.



Fonte: Dados da pesquisa

Na avaliação mais detalhada deste resultado consolidado das dimensões com as avaliações dos atributos que compõem cada dimensão é possível identificar os pontos mais fortes e mais fracos de cada uma delas

Na dimensão Relacionamento com os docentes foi ponto forte o reconhecimento das competências dos docentes nas disciplinas que lecionam; e considerado como ponto mais fraco a falta de integração entre os professores das diferentes disciplinas do curso, o que garante que as tarefas (trabalhos, provas, pesquisas) sejam adequadamente dimensionadas à carga horária.

Na análise do relacionamento dos discentes com os funcionários técnico-administrativos há um reconhecimento da polidez no trato pessoal, embora existam queixas quanto da eficiência e eficácia no atendimento das demandas apresentadas.

No relacionamento entre os discentes, o convívio entre eles foi considerado o ponto mais forte nesta dimensão, ao passo que a falta de espaço adequado para este convívio foi considerada o atributo menos satisfatório.

A baixa pontuação alcançada pelos Aspectos Tangíveis dos cursos se deveu a vários fatores tais como: falta de equipamentos didáticos; biblioteca insuficiente e desatualizada e falta de laboratórios a disposição dos alunos. Como pontos mais favoráveis estão a limpeza do ambiente e a ventilação das salas de aula.

Por fim, na avaliação dos Processos administrativos, os alunos queixaram-se de dificuldade para obter as informações sobre as regras e normas da faculdade.

5. Discussão

O relacionamento com os docentes foi a dimensão positiva mais forte encontrada neste estudo; confirmando assim, os resultados já relatados em estudos realizados em outros cursos de Administração (CAMARGOS, CAMARGOS e MACHADO, 2006; NASCIMENTO, PEREIRA e DOMINGUES, 2010; SOUZA e REINERT, 2010) .

Os entrevistados destacaram que a competência; o domínio da disciplina lecionada e o estímulo aos alunos estão entre as principais características positivas dos docentes do curso de Administração da FES-UFAM. Esta percepção é compartilhada com outras pesquisas, onde a qualificação dos egressos está intimamente ligada à qualidade do curso e esta por sua vez depende, na avaliação dos alunos, da ação dos professores (STADTLOBER, 2010).

Os aspectos tangíveis e a relação com o suporte técnico-administrativo, porém, estão entre os pontos mais fracos identificados, o que também foi observado em outros estudos (CAMARGOS, CAMARGOS e MACHADO, 2006; SOUZA e REINERT, 2010), que tiveram desempenho semelhante aos cursos de Administração da FES-UFAM.

Existem queixas quanto à qualidade das instalações; da falta de equipamento de favorecimento à aprendizagem moderna e carência de laboratórios. Estes tipos de queixas também são observadas em outras pesquisas sobre o mesmo tema (SOUZA e REINERT, 2010). O relacionamento com os funcionários peca, no dizer dos discentes, pela falta de interesse e rapidez no atendimento das demandas estudantis.

No computo geral, porém, a avaliação do curso é satisfatória, havendo, contudo, um grande espaço para melhorias e aprimoramento.

6. Considerações finais

Neste estudo buscou-se obter a percepção de qualidade dos discentes dos Cursos de Administração da Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Federal do Amazonas, e acreditamos termos conseguido alcançar êxito neste propósito.

A quantidade de questionários respondidos, e considerados válidos, possibilitou uma excelente visão da percepção da qualidade do Curso de Administração da FES-UFAM pelos seus discentes. Considerando as características metodológicas do estudo (questionário estruturado), este estudo possibilitou uma visão transversal e situacional do problema estudado, sem, contudo se aprofundar nas razões de tais julgamentos.

A avaliação global dos Cursos de Administração da FES-UFAM foi considerada satisfatória, não havendo diferença de percepção entre os alunos dos dois cursos avaliados.

Estes dados pode vir a ser úteis à gestão da Faculdade por evidenciarem, na visão discente, aspectos importantes do seu funcionamento, possibilitando o desenvolvimento de ações pedagógicas e administrativas visando o aperfeiçoamento didático-educacional dos cursos.

Embora consideremos importantes estes dados, entende-se que estudos futuros, com uma abordagem qualitativa a ser aplicada com uma metodologia investigativa mais profunda, por certo irão proporcionar uma visão mais completa da situação.

7. Referências

- ARISTÓTELES. (1996). **Ética a Nicômaco**. ARISTÓTELES. *Ética a Nicômaco*. In: _____. Aristóteles. São Paulo: Ed. Nova Cultural, 1996. p. 118-319. São Paulo: Nova Cultural, 319
- BANDEIRA, M. L. *et al.* (1999) Avaliação da qualidade da pós-graduação: construção e validação de um instrumento de pesquisa. **Balas–Latin America’s New Millennium Proceedings**, p. 48-56,
- BRITO, R. M. (2011). **100 anos UFAM**. . Manaus: EDUA, 410
- CAMARGOS, M. A.; CAMARGOS, M. C. S.; MACHADO, C. J. (2006). Análise das preferências de ensino de alunos de um curso superior de administração de Minas Gerais. **REGE Revista de Gestão**, v. 13, n. 2, p. 1-14,
- CASTRO, C. M. (1981). O ensino da administração e seus dilemas: notas para debate. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 21, n. 3, p. 58-61,
- CHENG, Y. C.; TAM, W. M. (1997). Multi-models of quality in education. **Quality assurance in Education**, v. 5, n. 1, p. 22-31,
- CURADO, M. A. S.; TELES, J.; MARÔCO, J. (2014). Analysis of variables that are not directly observable: influence on decision-making during the research process. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 48, p. 146-152,
- DIAS, C. L.; HORIGUELA, M. D. L. M.; MARCHELLI, P. S. (2006). Políticas para avaliação da qualidade do ensino superior no Brasil: um balanço crítico. **Educação e Pesquisa**, v. 32, n. 3, p. 435-464..
- HILL, M. M. H., A. **Investigação por questionário**. Lisboa: Sílabo, 2008.
- INEP. Resultados do ENADE 2012. (2013). Disponível em: <<http://estaticog1.globo.com/2013/10/07/enade-2012.pd>>. Acesso em: 12/02/2015.
- KLEIN, L.; SAMPAIO, H.(1994). **Políticas de Ensino Superior na América Latina: uma análise comparada**. Universidade de São Paulo, Núcleo de Pesquisas sobre Ensino Superior,
- LUCENA, R. M. (2014). Uma análise da educação superior e do processo de formação dos administradores brasileiros. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 4, n. 3, p. 24-40.

MELLO, S. C.; DUTRA, H. F. O.; OLIVEIRA, P. A. S. (2001). Avaliando a qualidade de serviço educacional numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação. **Organizações & Sociedade**, v. 8, n. 21, p. 125-137.

NASCIMENTO, S.; PEREIRA, A. M.; DOMINGUES, M. J. C. S. (2010). A percepção dos discentes sobre o desempenho dos docentes dos cursos de Ciências Contábeis e Administração da Universidade Regional de Blumenau. . **ConTexto**, v. 10, n. 18, p. 7-17.

SCHWARTZMAN, S. (1990) **O contexto institucional e político da avaliação de ensino superior**. Núcleo de Pesquisas sobre Ensino Superior Universidade de São Paulo,

SOBRINHO, J. D. (2010). Avaliação e transformações da educação superior brasileira (1995-2009): do provão ao SINAES. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 15, n. 1,

SOUZA, S. A.; REINERT, J. N. (2010). 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,

STADTLOBER, C. S. (2010). Qualidade do ensino superior no curso de administração: a avaliação dos egressos.

TIMOSSI, L. *et al.* . (2009). Adaptação do modelo de Walton para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho-DOI: 10.4025/reveducfis. v20i3. 5780. **Journal of Physical Education**, v. 20, n. 3, p. 395-405.

TIRONI, L. F. *et al.* . (1991). Critérios para geração de indicadores de qualidade e produtividade no serviço público.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. (2006). Análise da satisfação do aluno para melhoria de um curso de administração. **Revista de Administração FACES Journal**, v. 5, n. 2.

YIN, R. K. (2001). **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman,. 205