

**OLHAR DISCENTE, SATISFAÇÃO E IMPORTÂNCIA:
UMA EXPERIÊNCIA NO INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE¹⁴²**

Jorge Luiz Clemente Gomes (UCAM/IFF))

jorge.gomes@iff.edu.br

Cristiana Barcelos da Silva (UENF)

cristianabarcelos@gmail.com.br

RESUMO

O presente trabalho objetivou de discutir algumas questões relacionadas à qualidade dos cursos do Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA). Utilizamos uma ferramenta estatística para ordenar itens pré-definidos para apreciação da avaliação de satisfação e de importância. O público analisado nesse trabalho foram os discentes do Instituto Federal Fluminense (IFF), *Campus Itaperuna*. A análise girou em torno da avaliação da qualidade, atribuída ao curso de Eletrotécnica. Considerando os dados, percebemos na fala dos discentes, que alguns itens apresentaram uma importância alta e uma satisfação baixa, demonstrando necessidade de melhorias, enquanto outros apresentaram importância e satisfação altas, devendo ser mantida a mesma proposta de ação. Alguns, porém, na visão dos discentes, não interferiam na qualidade do curso. Dessa forma, esse trabalho se justifica pela intenção de avançar nas discussões sobre a qualidade dos cursos e apresentar apontamentos para a gestão educacional.

Palavras-chave: Educação de Jovens e Adultos. Educação profissional. Qualidade.

1. Introdução

A Educação de Jovens e Adultos (EJA), através de amparo legal, é definida como sendo uma modalidade de ensino, que se apresenta com o propósito de contemplar aqueles indivíduos que não acessaram a educação propedêutica regular na faixa etária apropriada.

Segundo o último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), o número de brasileiros com mais de 15 anos de idade que não sabem ler e nem escrever é de 12,9 milhões. Isto significa que 9,6% da população do país encontram-se em condição de analfabeto ou analfabeto funcional. Nesse cenário, o número de matrículas no curso do PROEJA em 2010 foi de 27 milhões e o total de investimentos dispo-

¹⁴² O presente trabalho foi realizado com apoio do Programa Observatório da Educação, da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES/Brasil

nibilizados pelo governo federal nessa modalidade de ensino correspondeu a 37 milhões de reais, segundo dados da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica – SETEC (BRASIL, 2010).

O Programa de Integração da Educação Profissional ao Ensino Médio na Modalidade de Jovens e Adultos (PROEJA) trazia em seu arcabouço a junção das disciplinas técnicas com as propedêuticas, assim como afirma a SETEC (2007, p. 12):

Assim, essas experiências, em diálogo com os pressupostos referenciais do programa, indicaram a necessidade de ampliar seus limites, tendo como horizonte a universalização da educação básica, aliada à formação para o mundo do trabalho, com acolhimento específico a jovens e adultos com trajetórias escolares descontínuas.

Com o advento do Decreto nº. 5840 de 13/07/2006, o PROEJA, agora denominado Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos, pôs fim ao limitador teórico que impedia a integração do ensino médio regular com o ensino médio técnico nessa modalidade e a trouxe para dentro das instituições federais mantenedoras de cursos profissionalizantes.

O presente trabalho se baseia na estatística descritiva, ou seja, não se deseja realizar nenhum teste de hipótese estatística sobre os dados. Deseja-se apenas utilizar a estratificação dos dados como forma de levantar evidências sobre itens selecionados para observação, que venham a lançar luz sobre observações empíricas, esta mesma abordagem pode ser encontrada nos trabalhos de: Cordeiro (2010); Leeworthy e Wiley (1996); Skok et al. (2001).

O objetivo geral deste artigo encontra-se em, através da percepção discente, identificar utilizando como base um conjunto de itens específicos, aqueles que influenciam na avaliação de satisfação e são importantes para uma análise da qualidade do curso.

Nessa perspectiva, objetiva-se apontar os itens de maior influência e por meio da análise de questionários aplicados aos alunos do curso de Eletrotécnica na modalidade PROEJA, identificar respostas influenciáveis quando se analisa o curso.

De forma mais específica, busca-se apresentar um material de suporte técnico-administrativo para os gestores atuarem de forma pontual nas áreas onde se fizer necessário. Assim, no âmbito do objetivo geral, cinco objetivos específicos são apontados:

- Identificar a avaliação de satisfação dos discentes em relação a itens disponibilizados;
- Identificar a avaliação de importância de itens disponibilizados na percepção discente;
- Sequenciar os itens em relação a avaliação de importância na visão discente;
- Sequenciar os itens em relação a avaliação de satisfação na visão discente;
- Propor trabalhos futuros sobre o tema da pesquisa.

2. Revisão da literatura

Criado pelo Decreto nº. 5.478 de 24 de junho de 2005, o Programa de Integração de Educação Profissional Técnica de Nível Médio ao Ensino Médio na Modalidade de jovens e Adultos surge como consequência das demandas concretas da sociedade, bem como das dificuldades referentes à universalização da Escola Básica.

Nesse sentido, uma formação integral capaz de articular a educação básica à educação profissional, unindo em um só currículo o Ensino Médio e o Ensino Técnico Profissional, torna-se possível através do artigo 1º do Decreto nº 5.478 de 24 de junho de 2005, que cria o PROEJA:

Fica instituído, no âmbito dos centros federais de educação tecnológica, escolas técnicas federais, escolas agrotécnicas federais e escolas técnicas vinculadas às universidades federais, o Programa de Integração da Educação Profissional ao Ensino Médio na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos – PROEJA.

Como afirma Frigotto et al. (2005), o Decreto nº 5.478/2005, através dos artigos 3º e 4º, legitima a união da formação profissional integrada ao ensino médio na modalidade de Educação de Jovens e Adultos e deve ser ofertada como formação inicial e continuada ou como habilitação técnica.

Em 13 de julho de 2006 é promulgado o Decreto 5.840/2006, que regulamenta o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA) em conformidade e compatibilidade com a Lei 9394

de 1996 e que oferece as diretrizes legais da Educação Nacional. Conforme afirma Campos (2011, p. 1):

Que avança na sua abrangência para além das instituições federais de educação tecnológica e passa a ser um programa federal, que poderá ser adotado ainda pelos sistemas de ensino estaduais e municipais, nos níveis fundamentais e médios.

Com a promulgação da Lei nº 11.741 de 16 de julho de 2008, os dispositivos da Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996 estabeleceram novas diretrizes e bases da educação nacional para redimensionar, institucionalizar e integrar as ações da educação profissional técnica de nível médio à educação de jovens e adultos e à educação profissional e tecnológica (BRASIL, 2008). Como descreve em seu Art.39:

A educação profissional e tecnológica, no cumprimento dos objetivos da educação nacional, integra-se aos diferentes níveis e modalidades de educação e as dimensões do trabalho, da ciência e da tecnologia.

§1º Os cursos de educação profissional e tecnológica poderão ser organizados por eixos tecnológicos, possibilitando a construção de diferentes itinerários formativos, observadas as normas do respectivo sistema e nível de ensino.

§2º A educação profissional e tecnológica abrangerá os seguintes cursos:

- I- de formação inicial e continuada ou qualificação profissional;
- II- de educação profissional técnica de nível médio;
- III- de educação profissional tecnológica de graduação e pós-graduação.

De acordo com Frigotto (2011), a Lei nº 11.741/2008 busca incorporar o Decreto nº 5154/2004 que em seu texto separou o ensino médio da educação profissional, corrigindo-o no momento que reintroduz o ensino médio integrado à educação profissional, visando inter-relacionar conhecimento, cultura e trabalho

3. Metodologia

O espaço geográfico do estudo limitou-se ao *campus* Itaperuna, localizado na região noroeste do estado do Rio de Janeiro, onde o curso técnico em eletrotécnica na modalidade PROEJA funciona em horário noturno (das 18h e 20min. às 22h e 40min). O curso tem duração de três (3) anos, ou seja, seis (6) semestres e apresenta como exigência de requisito para ingresso a obrigatoriedade de o candidato ter idade mínima de

18 anos e possuir, no mínimo, o ensino fundamental concluído. No momento da pesquisa no *campus*, as turmas estavam distribuídas em seis módulos semestrais.

3.1. Descrição da análise

A análise foi desenvolvida através de coleta de dados do questionário e inserida na planilha de Excel com os seguintes passos: formulação e análise do problema; planejamento da metodologia; formulação do modelo para cálculo estatístico no sistema de análises estatístico e genético (SAEG); verificação e validação; experimentação; interpretação e análise estatística dos resultados; comparação e identificação das melhores soluções; e documentação e apresentação dos resultados. Em função dos dados obtidos foram apresentados os itens de maior importância e maior satisfação entre os alunos do curso de eletrotécnica.

3.2. Universo de coleta de dados

Para se construir a fundamentação teórica deste trabalho, o primeiro passo foi à realização de uma pesquisa que, segundo Tulle Hawkins (1976), objetiva dar embasamento ao pesquisador sobre o tema ou problema relativo aos questionamentos levantados. Busca-se, desta forma, definir os itens a serem avaliados e fazer um levantamento através de questionário aberto respondido por discentes do curso de eletrotécnica na modalidade PROEJA. É importante esclarecer, que as variáveis e itens avaliados são informações qualitativas sendo quantificadas apenas para fins de apresentação gráfica, ou seja, não se trata de valores numéricos quantificando os itens em questão. As variáveis definidas são expostas no quadro abaixo com suas respectivas definições:

VARIÁVEL	DEFINIÇÃO
Corpo docente	Quadro de professores que lecionam no curso.
Realização profissional	Motivação do discente para entrar no mercado de trabalho.
Coordenação do curso	Quadro de gestores específicos do PROEJA.
Infraestrutura	Sistemas de transportes, energia, serviços e saneamento básico da Instituição.
Horário	Corresponde a hora de início e de término das aulas do curso.
Conciliar curso e emprego	Condição do discente de associar o horário de trabalho com o horário de curso.
Conteúdo ministrado	Tópicos (assuntos) pertinentes às áreas técnica e propedêutica que compõem a matriz curricular do curso.
Pontualidade dos pro-	Frequência dos docentes do curso.

fessores	
Realização pessoal	Motivação do discente para suprir a lacuna de conhecimentos técnicos e propedêuticos.
Didática	Procedimentos (maneiras) do docente de transmissão de conteúdo.
Oportunidade de emprego	Visualização do momento atual e futuro de postos de trabalhos específicos da área de eletrotécnica.
Novas tecnologias	Aquisição de maquinários e softwares modernos para os laboratórios do curso.
Estágios	Programa de encaminhamento dos formandos e egressos do curso ao mercado de trabalho.
Visitas técnicas	Programa de parceria com empresas visando agregar conhecimentos práticos aos discentes.
Localização	Posição geográfica do campus.

Quadro 1 - Definição das variáveis constantes da pesquisa

No *Campus* Itaperuna, a aplicação dos questionários (43 no total) ocorreu nos meses de agosto e setembro de 2012 e foi constituído por 20 itens de perguntas referentes a duas vertentes: a importância dos tópicos em relação à avaliação da qualidade do curso para os discentes; e a satisfação dos discentes com os tópicos analisados. Na avaliação para importância foram listadas as seguintes opções:

- [1] Nada importante;
- [2] Pouco importante;
- [3] Importância média;
- [4] Importante;
- [5] Muito importante, e
- [N] Não sei/ Prefiro não opinar.

Enquanto para satisfação, foram avaliadas as seguintes opções:

- [1] Totalmente insatisfeito;
- [2] Parcialmente insatisfeito;
- [3] Nem satisfeito/Nem insatisfeito;
- [4] Parcialmente satisfeito;
- [5] Totalmente satisfeito e
- [N] Não sei/Prefiro não opinar.

Posteriormente, os resultados são apresentados estatisticamente de forma descritiva e é realizada a comparação entre a satisfação e a importância de cada item. Para tal análise, segundo Matsukuma (2007, p. 89):

Será usado o método de importância vs satisfação, que consiste em plotar os dados de satisfação e importância em um gráfico com quatro (4) quadrantes para se identificar áreas de melhoria pela comparação do índice de satisfação e a importância dos atributos.

A satisfação e a importância serão consideradas acima da média quando localizadas no quadrante superior direito e para os itens que se encontrarem nesta região, deve-se **MANTER** a política de gestão que os norteiam. Para os itens que se localizarem no quadrante inferior direito, deve-se **MELHORAR** as políticas de gestão, pois, estão com a importância acima da média e a satisfação abaixo da média. Os itens que se localizarem no quadrante superior esquerdo, serão considerados pertencentes a uma faixa de **EXCEDENTE**, significando que a importância está abaixo da média e a satisfação acima da média, não precisando, no momento, de uma prioridade de ação por parte da gestão. Por fim, os itens posicionados no quadrante inferior esquerdo são aqueles que apresentam tanto a satisfação quanto a importância, valores abaixo da média, sugerindo **ATENÇÃO** especial nesses itens. Conforme demonstra a **Fig. 1**:

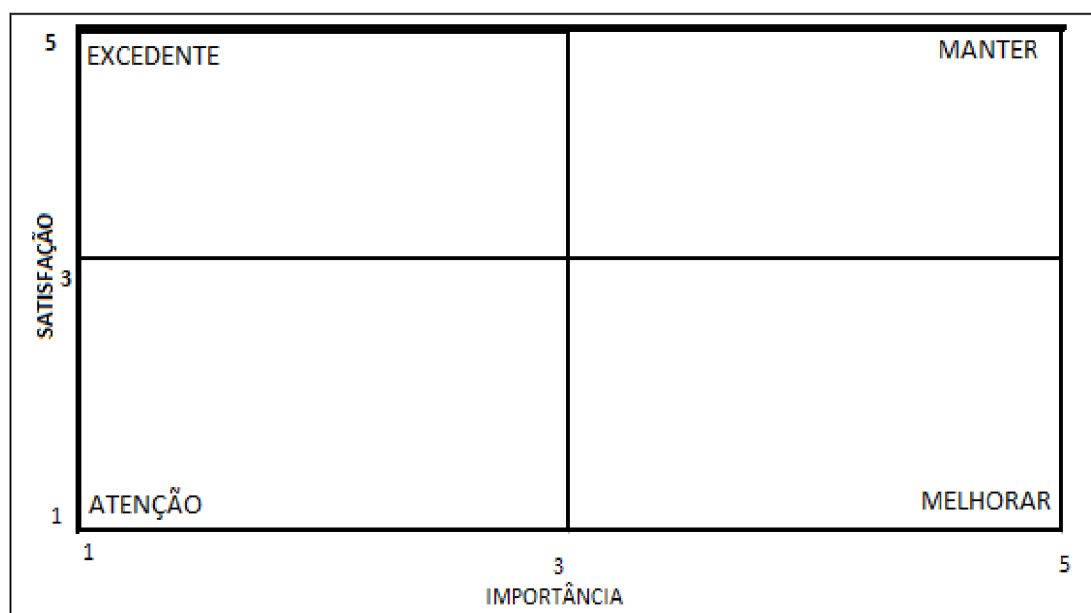


Fig. 1 - Matriz dos Quadrantes.

A representação do gráfico simples de dispersão se baseia em 2 eixos principais: vertical e horizontal, onde se encontram as respectivas escalas de valores e suas variáveis correspondentes.

4. Resultados no campus Itaperuna

Com este estudo buscou-se identificar, através da percepção do discente, os pontos fortes e fracos do curso na modalidade PROEJA do *Campus Itaperuna*.

4.1. Matriz de análise dos gráficos

Na **Fig. 2**, observa-se a disposição dos itens em relação aos tópicos atenção, melhorar, manter e excedente quando forem avaliados pelos discentes do *Campus Itaperuna*.

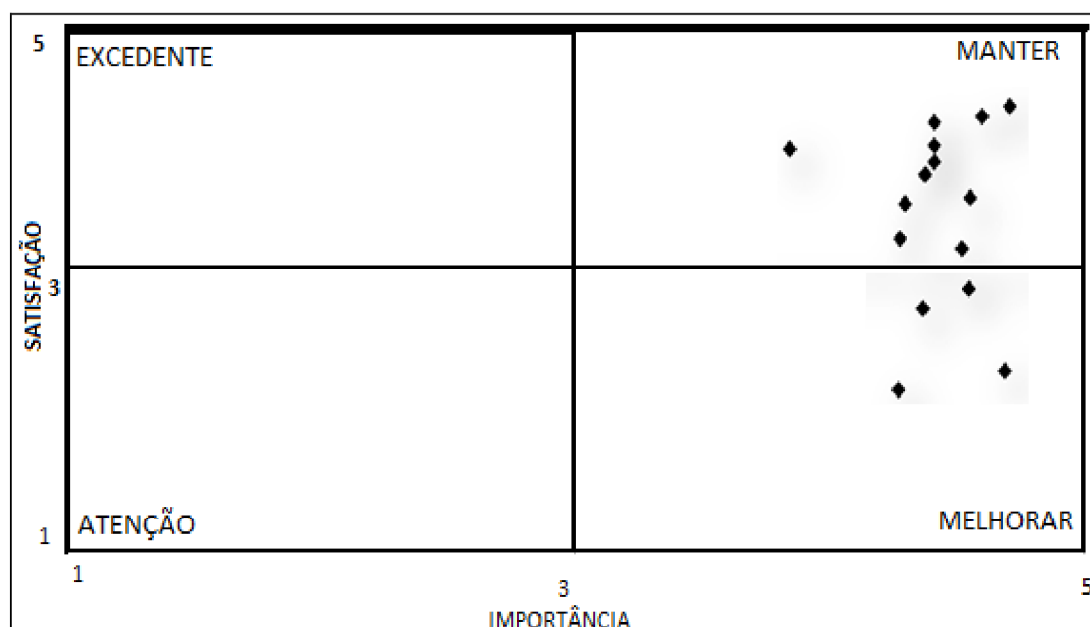


Fig. 2 - Matriz dos itens nos quadrantes.

Observa-se que, nos resultados apresentados, dos quinze (15) itens pré-determinados, 11 se encontra na região do quadrante MANTER, o que significa que as políticas públicas de fomento implantadas pela equipe gestora estão com uma avaliação satisfatória; quatro (4) itens se encontram na região do gráfico MELHORAR, o que significa que, as políticas públicas que dão subsídios a esses itens deverão ser reajustadas, visando a uma melhoria.

Na **Fig. 3**, notam-se as posições dos itens em relação à satisfação e a importância, dependendo da avaliação dos discentes do *Campus Itaperuna*.

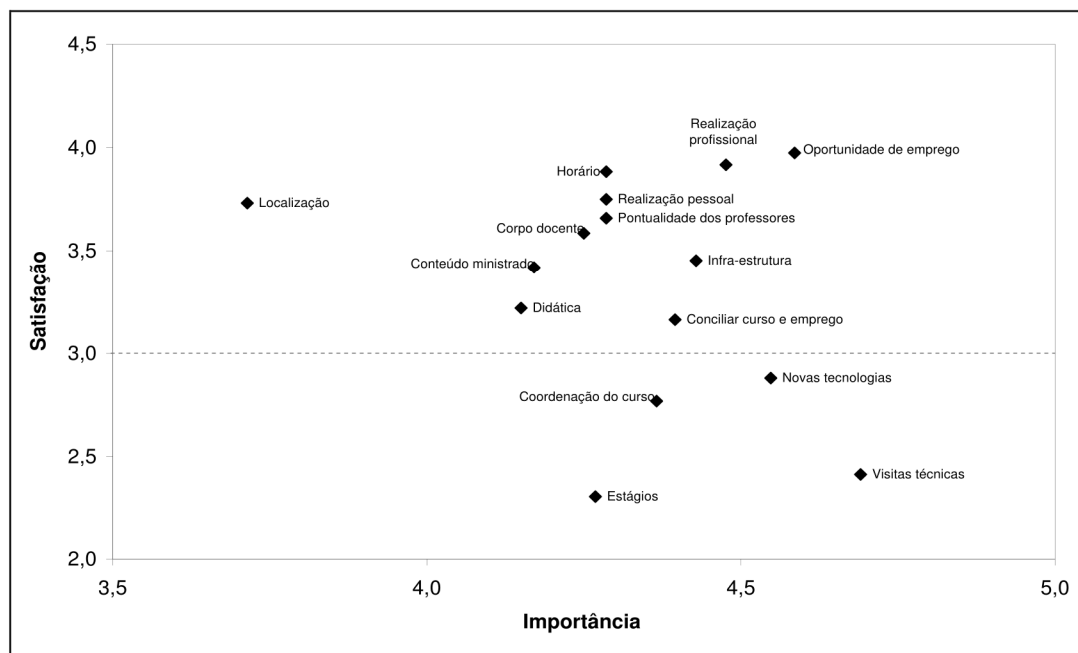


Fig. 3 -

Matriz de posição de cada item em relação às médias de satisfação e importância

Os itens, “Didática”, “Conteúdo Ministrado”, “Corpo Docente”, “Pontualidade dos Professores”, “Realização Pessoal”, “Horário”, “Conciliar Curso e Emprego”, “Infraestrutura”, “Oportunidade de Empregos” e “Realização Profissional” apresentaram satisfação e importância alta. Em situação que inspira atenção, estão os itens “Novas Tecnologias”, “Coordenação do Curso”, “Visitas Técnicas” e “Estágios”, todos posicionados no quadrante “MELHORAR”. Outro ponto a destacar é a posição do item Localização, com índices de satisfação e importância elevados.

4.2. Panorama das variáveis significativas concernentes à avaliação de importância

Na **Fig. 4**, expõe-se a sequência das variáveis considerando a importância que elas representam na percepção dos alunos do *Campus Itaperuna*.

Em relação ao grau de importância, como demonstra a **Fig. 4**, o item de melhor avaliação é “Visitas Técnicas”, seguido de “Oportunidade de Emprego” e logo depois, “Novas Tecnologias”. Na sequência, com uma avaliação de importância baixa em relação aos demais itens, estão: “Conteúdo Ministrado”, “Didática” e “Localização”.

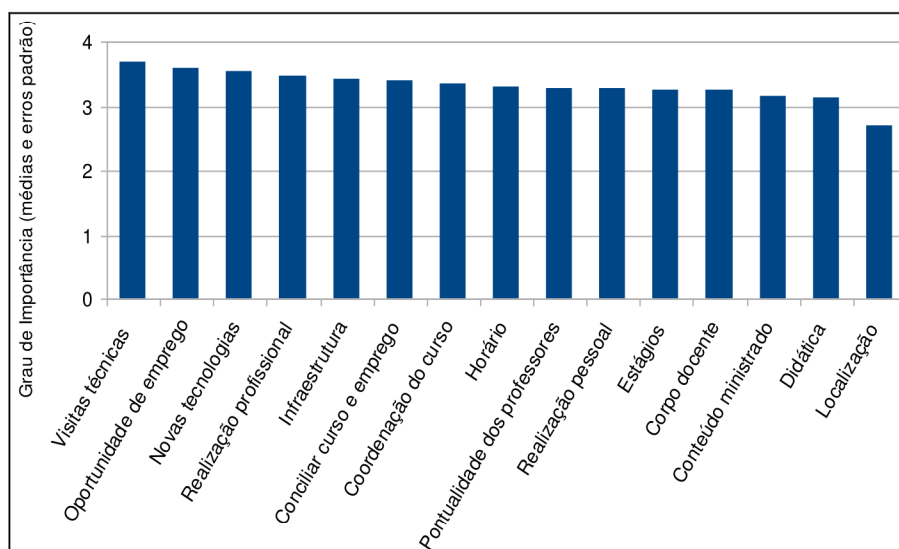


Fig. 4 –
Percepção dos discentes em relação a avaliação de importância-*Campus Itaperuna*

4.3. Panorama das variáveis significativas concernentes a avaliação de satisfação

Na **Fig. 5** expõe-se a sequência das variáveis considerando a satisfação dos discentes do *Campus Itaperuna*.

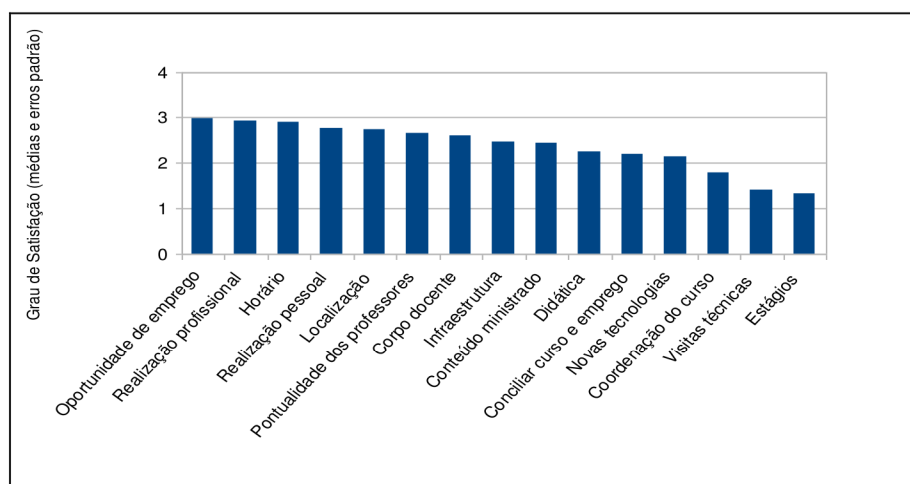


Fig. 5 –
Percepção dos discentes em relação a avaliação de Satisfação – *Campus Itaperuna*

As variáveis melhor avaliadas em relação à satisfação na percepção dos discentes foram: “Oportunidade de Emprego”, “Realização Profissional” e “Horário”. As que demonstraram pior avaliação na percepção discente foram: “Coordenação do Curso”, “Visitas Técnicas” e “Estágios”.

5. Considerações finais

Na avaliação dos dados ficou evidente que no IFF, *Campus* Itaperuna, os itens mais bem avaliados na percepção discente, em relação à importância e à satisfação, foram: “oportunidade de empregos” e “realização profissional”. Os resultados observados explicitam a necessidade de continuidade, pela equipe gestora do *Campus*, das políticas educacionais que sustentem os fatores de influência, direta e/ou indiretamente, na avaliação desses itens.

Pudemos também apontar como fator negativo, o posicionamento nos itens: “Novas tecnologias”, “Coordenação do curso”, “Visitas técnicas” e “Estágios”. Constatamos a importância dada a esses itens pelos discentes, ao avaliar a qualidade do curso. Os resultados apresentaram um o alto índice de insatisfação e portanto, talvez, um alerta à equipe gestora do *Campus* sobre a necessidade de reformulação de suas propostas de atuação em relação a qualidade dos cursos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. *Decreto nº 5.840*. 13 de julho 2006. Institui, no âmbito federal, o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos – PROEJA, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 11-08-2012.

_____. *Decreto nº 5.478*. 24 de junho 2005. Institui, no âmbito das instituições federais de educação tecnológica, o Programa de Integração da Educação Profissional ao Ensino Médio na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos – PROEJA. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 11-11-2012.

_____. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. *Sinopse das ações do ministério da educação*. Brasília: DF Ministério da Educação, 2010. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/index.php>>. Acesso em: 16-10-2012.

_____. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. *Ações PROEJA 2007*. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/index.php>>. Acesso em: 10-10-2012.

_____. *Lei nº 9.394, de 20/12/1996*. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União. Brasília: Gráfica do Senado, ano CXXXIV, n. 248, 23/12/96, p. 27833-27841.

_____. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. *Lei 11.741, de 16 de julho de 2008*. Altera dispositivos da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para redimensionar, institucionalizar e integrar as ações da educação profissional técnica de nível médio, da educação de jovens e adultos e da educação profissional e tecnológica.

CORDEIRO, A. G. *Priorização de requisitos e avaliação da qualidade de software segundo a percepção dos usuários*. Campos dos Goytacazes: Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, 2010.

DI PIERRO, M. C. Educação de Jovens e Adultos na América Latina e Caribe: trajetória recente. *Educação e Sociedade*, vol. 38, n. 134, p. 367-391, maio/ago. 2008.

FRIGOTTO, G.; CIAVATTA, Maria. Perspectivas sociais e políticas da formação de nível médio: avanços e entraves nas suas modalidades. *Educação & Sociedade*, Campinas, vol. 32, n. 116, p. 627-628, jul./set. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v32n116/a02v32n116.pdf>>. Acesso em: 10-09-2012.

_____; _____; RAMOS, M. A gênese do Decreto n. 5.154/2004: um debate no contexto controverso da democracia restrita. In: _____. *Ensino médio integrado: concepção e contradições*. São Paulo: Cortez, 2005. *Educação & Sociedade*, Campinas, vol. 26, n. 92, out. 2005. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/50101.73302005000300017>>. Acesso em: 10-08-2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Taxa de analfabetismo. Censo Demográfico 2010*. Rio de Janeiro: IBGE, 2011.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FLUMINENSE *Institucional*, 2009. Disponível em: <<http://portal.iff.edu.br/institucional>>. Acesso em: 02-03-2012.

LEEWORTHY, V. R.; WILEY, P. C. *Importance and Satisfaction ratings by recreating visitors to the Florida Keys*. Key West: The University of Georgia, p. 27, 1996.

MATSUKUMA, C. M. O.; HERNANDEZ, J. M. C. Escalas e métodos de análise em pesquisa de satisfação de clientes. *Revista de Negócios*, Blumenau, vol. 12, n. 2, p. 85-103, abr./jun. 2007.

SKOK, W.; KOPHAMEL, A.; RICHARDSON, I. Diagnosing information systems success: importance–performance maps in the health club industry. *Information & Management*, n. 38, p. 409-419, 2001.

TULL, D. S.; HAWKINS, D. I. *Marketing Research, Meaning, Measurement and Method*. London: Macmilian Publishing, 1976.