

**AJES – FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE  
DO JURUENA  
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DO CORPO DISCENTE DE UMA INSTITUIÇÃO DE  
ENSINO SUPERIOR DE MATO GROSSO**

**Autor: Jociele Fernanda Golo de Oliveira  
Orientador: Prof. Ms. Márcio Gonçalves dos Santos**

**JUÍNA/2010**

**AJES – FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE  
DO JURUENA  
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DO CORPO DISCENTE DE UMA INSTITUIÇÃO DE  
ENSINO SUPERIOR DE MATO GROSSO**

**Autor: Jociele Fernanda Golo de Oliveira  
Orientador: Prof. Ms. Márcio Gonçalves dos Santos**

Trabalho apresentado como exigência  
parcial para obtenção do título de  
Bacharelado em Administração.

**JUÍNA/2010**

**AJES – FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE  
DO JURUENA**

**CURSO: BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof.<sup>a</sup> Ms. Mara Freitas**

---

**Prof. Ms. Carlos Dutra**

---

**ORIENTADOR**  
**Prof. Ms. Márcio Gonçalves dos Santos**

**JUÍNA/2010**

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, pois sem a benção a nós concedida, nada seria possível, e não estaríamos juntos desfrutando destes momentos que para nós são tão importantes.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao meu orientador Professor Ms. Márcio Gonçalves dos Santos, pela contribuição no desenvolvimento desta monografia.

Aos meus pais José Ailo e Nilza, meus irmãos Eduardo e Geise pela confiança e credibilidade em minha pessoa. A toda minha família, pelo apoio, aos meus colegas de sala pela amizade e pelo mútuo aprendizado em nossa convivência.

As colegas Mariza e Rafaela pelos momentos de aprendizagem constante e pela amizade solidificada que certamente se eternizará.

Aos Professores e a todos colaboradores da instituição que também tiveram participação na conclusão deste trabalho.

Enfim, a todos aqueles que de uma forma ou de outra me apoiaram e me incentivaram para vencer esta etapa que certamente não foi fácil.

“Os obstáculos não derrotam, apenas valorizam a batalha dos que nasceram para vencer.”

(Mick Jagger)

## RESUMO

A qualidade do serviço garante a satisfação e a fidelização do cliente. O cliente só ficará satisfeito se os serviços prestados superarem suas expectativas, atendendo suas necessidades. Considerando que em Juína/MT, temos apenas uma Instituição que ofereça cursos superiores, esse trabalho surgiu a partir da necessidade de identificar qual a percepção dos acadêmicos em relação aos serviços prestados por esta Instituição, tendo o seguinte problema de pesquisa: Qual a percepção do corpo discente em relação à qualidade dos serviços prestados pela Instituição? O trabalho caracteriza-se como exploratório descritivo, e o método de pesquisa utilizado foi o estudo de caso. Para proceder à coleta de dados, utilizou-se a entrevista como meio de levantar junto aos acadêmicos quais eram os principais indicadores que representavam qualidade em relação à: corpo docente, secretaria acadêmica, coordenação de curso, biblioteca e estrutura física da instituição. Esses indicadores serviram para construir o questionário a ser aplicado à amostra. ((Foi utilizada amostra não probabilística, do tipo aleatório por conveniência, e estudado dois grupos de acadêmicos: I) acadêmicos matriculados até o VI termo; e II) acadêmicos matriculados do V ao VIII termo. Os resultados demonstraram que os acadêmicos percebem uma IES de qualidade que atendem suas necessidades e expectativas, embora fossem identificados critérios de insatisfação na secretaria acadêmica, no laboratório de informática, no espaço físico da biblioteca e na infraestrutura relacionado a bebedouros e sanitários. As principais diferenças de percepção em relação à qualidade entre os grupos de acadêmicos analisados são relacionadas à coordenação de cursos e à biblioteca. A variável que apresentou baixa qualidade foi relacionada à infra estrutura da IES, necessitando assim, de definição de estratégias por parte da IES no sentido de melhorar os serviços oferecidos contribuindo para a satisfação dos acadêmicos e o aumento da qualidade percebida pelos serviços oferecidos.

**Palavras-chave:** Satisfação; Qualidade; IES; Discentes.

## LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

|     |                                |
|-----|--------------------------------|
| IES | Instituto de Educação Superior |
| MEC | Ministério da Educação         |

## **LISTA DE QUADROS**

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Quadro 1 - apresenta as variáveis e os indicadores utilizados para análise..... | 36 |
| Quadro 2 - Métodos análise de Dados, atributos utilizados para medição.....     | 37 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 - Distribuição de acadêmicos.....                                         | 39 |
| Gráfico 2 - Perfil dos acadêmicos.....                                              | 40 |
| Gráfico 3 - Experiência dos docentes:.....                                          | 41 |
| Gráfico 4 - Domínio de Conteúdos e planejamento de aulas: .....                     | 42 |
| Gráfico 5 - Metodologia e Didática: .....                                           | 42 |
| Gráfico 6 - Postura Profissional e Ética: .....                                     | 43 |
| Gráfico 7 - Comprometimento com o aprendizado e dificuldades .....                  | 44 |
| Gráfico 8 - Considerações sobre as opiniões dos acadêmicos: .....                   | 44 |
| Gráfico 9 - Atenção e receptividade .....                                           | 46 |
| Gráfico 10 - Rapidez no atendimento às solicitações:.....                           | 46 |
| Gráfico 11 - Organização a quem se dirigir. ....                                    | 47 |
| Gráfico 12 - Qualidade nos serviços da Secretaria .....                             | 48 |
| Gráfico 13 - Gráfico 13. Organização na emissão de documentos solicitados.....      | 48 |
| Gráfico 14 - Espaço físico, organizado e fácil acesso .....                         | 49 |
| Gráfico 15 - Atendimento adequado na secretaria .....                               | 50 |
| Gráfico 16 - Coordenadores: Atendimento aos alunos.....                             | 51 |
| Gráfico 17 - .Coordenador representa os acadêmicos.....                             | 51 |
| Gráfico 18 - Atualização do coordenador aos acontecimentos .....                    | 52 |
| Gráfico 19 - . Coordenador esclarece dúvidas aos acadêmicos.....                    | 53 |
| Gráfico 20 - Coordenador presta assistência e da devida atenção ao acadêmicos. .... | 53 |
| Gráfico 21 - Coordenador do Curso demonstra eficiência.....                         | 54 |
| Gráfico 22 - . Programação / Planejamento de Aulas.....                             | 55 |
| Gráfico 23 - Estrutura Física da Biblioteca .....                                   | 56 |
| Gráfico 24 - Acervo Bibliográfico .....                                             | 57 |
| Gráfico 25 - Atendimento bibliotecário e auxiliares.....                            | 57 |
| Gráfico 26 - Organização dos livros nas estantes .....                              | 58 |
| Gráfico 27 - Relacionamento direção x acadêmicos .....                              | 59 |
| Gráfico 28 - Eficiência do serviço de fotocópias .....                              | 60 |
| Gráfico 29 - Higiene dos bebedouros e sanitários.....                               | 60 |
| Gráfico 30 - Laboratório de informática .....                                       | 61 |
| Gráfico 31 - Qualidade das salas de aula.....                                       | 62 |
| Gráfico 32 - .Aulas Práticas.....                                                   | 62 |

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 33 - Ensino é de qualidade e contribui profissionalmente ..... | 63 |
| Gráfico 34 - Indicações de Melhorias .....                             | 64 |

## SUMÁRIO

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>13</b> |
| 1.1 PROBLEMA DA PESQUISA .....                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 13        |
| 1.2 JUSTIFICATIVA.....                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 14        |
| 1.3 HIPÓTESES DA PESQUISA.....                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 14        |
| 1.4– OBJETIVOS.....                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 15        |
| 1.4.1 Objetivo Geral .....                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 15        |
| 1.4.2 Objetivos Específicos .....                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 15        |
| 1.5 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA.....                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 15        |
| 1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO .....                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 16        |
| A ESTRUTURA DO PRESENTE TRABALHO ESTÁ DIVIDIDA DA SEGUINTE FORMA: .....                                                                                                                                                                                                                                           | 16        |
| NO PRIMEIRO CAPÍTULO ESTÁ COMPOSTO, PELA INTRODUÇÃO, PROBLEMA DA PESQUISA, HIPÓTESE DA PESQUISA, OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICO, DELIMITAÇÃO DA PESQUISA, JUSTIFICATIVA E ESTRUTURA DO TRABALHO. ....                                                                                                                | 16        |
| NO SEGUNDO CAPÍTULO ESTÁ DESENVOLVIDA A FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA SOBRE A QUALIDADE, CONSUMIDOR, SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR, ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE CLIENTES, DEFINIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS, QUALIDADE EM SERVIÇOS, QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS, QUALIDADE EM SERVIÇOS EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR. .... | 16        |
| NO TERCEIRO CAPÍTULO ESTÁ DEMONSTRADA A METODOLOGIA UTILIZADA NA PESQUISA. ....                                                                                                                                                                                                                                   | 16        |
| NO QUARTO CAPÍTULO O RESULTADO DA ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS, OBTIDOS ATRAVÉS DO ESTUDO DE CASO REALIZADO NA AJES. ....                                                                                                                                                                                          | 16        |
| NO QUINTO CAPÍTULO ESTÁ A CONCLUSÃO DOS ESTUDOS REALIZADOS.....                                                                                                                                                                                                                                                   | 16        |
| <b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>17</b> |
| 2.1 QUALIDADE .....                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 17        |
| 2.1.1 Qualidade Percebida.....                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 18        |
| 2.2 CONSUMIDOR .....                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 19        |
| 2.2.1 Satisfação do consumidor .....                                                                                                                                                                                                                                                                              | 19        |
| 2.2.2 Fatores que influenciam a satisfação .....                                                                                                                                                                                                                                                                  | 21        |
| 2.2.3 Como analisar a satisfação do cliente .....                                                                                                                                                                                                                                                                 | 21        |
| 2.2.4 Atração e Retenção de Clientes.....                                                                                                                                                                                                                                                                         | 22        |
| 2.2.5 A necessidade da retenção de clientes.....                                                                                                                                                                                                                                                                  | 22        |
| 2.2.6 Principais fatores que influenciam no comportamento de compra .....                                                                                                                                                                                                                                         | 22        |

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3 PRODUTOS E SERVIÇOS .....                                                                  | 25        |
| 2.3.1 Diferença entre produtos e Serviços .....                                                | 25        |
| 2.3.2 Definição de serviços .....                                                              | 26        |
| 2.3.3 Qualidade em Serviços .....                                                              | 26        |
| 2.3.4 Fatores que influenciam qualidade em serviços .....                                      | 27        |
| 2.3.5 Qualidade dos Serviços Educacionais .....                                                | 28        |
| 2.3.6 Qualidade de Serviços nas Instituições de Ensino Superior .....                          | 29        |
| 2.3.7 Variáveis que influenciam na qualidade dos serviços oferecidos pela<br>instituição ..... | 30        |
| 2.4 SERVIÇOS EDUCACIONAIS .....                                                                | 30        |
| 2.4.1 A expansão do Ensino Superior Brasileiro .....                                           | 31        |
| 2.4.2 Nível Superior - Mato Grosso .....                                                       | 32        |
| <b>METODOLOGIA .....</b>                                                                       | <b>34</b> |
| 3.1 TIPO DE PESQUISA .....                                                                     | 34        |
| 3.2 MÉTODO DE PESQUISA .....                                                                   | 34        |
| 3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS .....                                                      | 35        |
| 3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA .....                                                                  | 36        |
| 3.5 MÉTODO DE ANÁLISE DOS DADOS .....                                                          | 37        |
| 3.6 DESCRIÇÃO DO CASO .....                                                                    | 38        |
| <b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS .....</b>                                                     | <b>40</b> |
| 4.1 PERFIL DOS ACADÊMICOS .....                                                                | 40        |
| 4.2. PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS EM RELAÇÃO AOS DOCENTES .....                                    | 41        |
| 4.3 PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS EM RELAÇÃO À SECRETARIA<br>ACADÊMICA .....                        | 45        |
| 4.4 PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS EM RELAÇÃO AOS COORDENADORES<br>DE CURSOS .....                   | 51        |
| 4.5 PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS EM RELAÇÃO À BIBLIOTECA .....                                     | 56        |
| 4.6 PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS – SERVIÇOS INSTITUCIONAIS .....                                   | 59        |
| <b>CONCLUSÃO .....</b>                                                                         | <b>65</b> |
| <b>BIBLIOGRAFIA .....</b>                                                                      | <b>68</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                                                                            | <b>72</b> |

## INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o sistema Brasileiro de Ensino superior vem vivenciando um processo acelerado de matrículas para o ensino superior. Uma das principais preocupações provocadas pela expansão do ensino superior diz respeito à qualificação do corpo docente, que por sua vez tem uma relação direta com a qualidade de ensino. O crescente interesse para ingressar em um curso superior diz respeito às exigências do mercado de trabalho, que por sua vez visa atender os consumidores cada vez mais exigentes. Para tanto as pessoas buscam estar aptas a ingressarem no mercado de trabalho com a capacidade de atuação, competência e determinação as atividades estabelecidas.

As IES têm buscado aprimoramentos para darem o suporte e o conhecimento necessário para que saiam bons profissionais, assim, precisam também fidelizar os acadêmicos. Conhecer as expectativas e dos desejos dos acadêmicos, bem como a percepção destes sobre os serviços que a instituição oferece é extremamente relevante para que essa fidelização aconteça. A qualidade nos serviços prestados é de suma importância, pois precisam satisfazer as necessidades buscadas pelos acadêmicos.

Desse modo, este trabalho pretende analisar qual a percepção dos acadêmicos, em relação aos serviços oferecidos pela Instituição de Ensino Superior a qual estão matriculados.

### 1.1 PROBLEMA DA PESQUISA

“O problema levantado deve expressar uma relação entre duas ou mais variáveis. A elaboração clara do problema é fruto da revisão da literatura e da reflexão pessoal.” (CERVO, BERVIAN, p.84,2002).

Essa pesquisa tem como problema a seguinte indagação: Qual a percepção do corpo discente em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela instituição?

## **1.2 JUSTIFICATIVA**

A sobrevivência e o sucesso das IES dependem do nível de satisfação dos discentes, em face dos serviços prestados a eles.

Vivenciamos uma realidade, onde os consumidores mostram-se mais informados e exigentes, onde as organizações buscam meios para suprir as expectativas procurando iniciativas que possibilitem a satisfação e fidelização do cliente, neste aspecto às instituições de ensino superior também procuram esse desenvolvimento e estabilidade no mercado.

Até pouco tempo o aprendizado (nível superior) era voltado para o saber e as realizações sociais, mas atualmente volta-se ao desenvolvimento intelectual e ao mercado de trabalho, para tanto é preciso bons cursos e profissionais para o sucesso da instituição. Em Juína os meios de acesso sempre foram difíceis, devido à distância e aos custos, algumas faculdades públicas até trouxeram cursos de extensão, mas formaram as turmas e já encerraram os trabalhos.

Assim a região conta com apenas uma faculdade de ensino privado no qual ainda esta em fase de implantação de novos cursos assim como os cursos existentes estão em fase de aprovação do MEC. Dessa forma, torna-se imprescindível conhecer a percepção dos acadêmicos matriculados nos cursos da IES com relação à qualidade dos serviços prestados pela mesma, fato que justifica a pesquisa.

## **1.3 HIPÓTESES DA PESQUISA**

Para RUIZ (2002) “hipótese é o enunciado da solução estabelecida provisoriamente como explicativa de um problema qualquer. A hipótese científica representa a opinião do pesquisador à procura de evidências posteriores e observáveis que a sustentem e comprovem”.

Assim, esse trabalho tem como hipóteses:

H1: Os acadêmicos percebem uma Instituição de qualidade que satisfaz suas necessidades e interesses educacionais;

H2. Os acadêmicos não se sentem satisfeitos com os serviços prestados pela Instituição, mas sendo a única na região aceitam os serviços oferecidos.

## **1.4– OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo Geral**

Este trabalho tem como objetivo geral identificar a percepção do corpo discente de uma IES em relação à qualidade dos serviços prestados.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

“Definir objetivos específicos significa aprofundar as intenções expressas nos objetivos gerais.” (CERVO, BERVIAN, P. 83, 2002). Nesse trabalho busca-se:

- Discutir a evolução do conceito qualidade;
- Diferenciar qualidade de produtos e qualidade em serviços;
- Discutir qualidade percebida;
- Descrever os serviços oferecidos pela IES;
- Levantar as variáveis relativas à qualidade em IES.

## **1.5 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA**

A Instituição de Ensino Superior pesquisada se trata de uma instituição de ensino que oferece cursos de graduação e pós-graduação, porém a pesquisa limita-se aos acadêmicos de graduação de I ao VIII semestre, que se encontrava matriculados no 2º Semestre de 2010.

## 1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

A estrutura do presente trabalho está dividida da seguinte forma:

No primeiro capítulo está composto, pela Introdução, problema da pesquisa, hipótese da pesquisa, objetivo geral e específico, delimitação da pesquisa, justificativa e estrutura do trabalho.

No segundo capítulo está desenvolvida a fundamentação teórica sobre a qualidade, consumidor, satisfação do consumidor, atração e retenção de clientes, definição de produtos e serviços, qualidade em serviços, qualidade em serviços educacionais, qualidade em serviços em instituição de ensino superior.

No terceiro capítulo está demonstrada a metodologia utilizada na pesquisa.

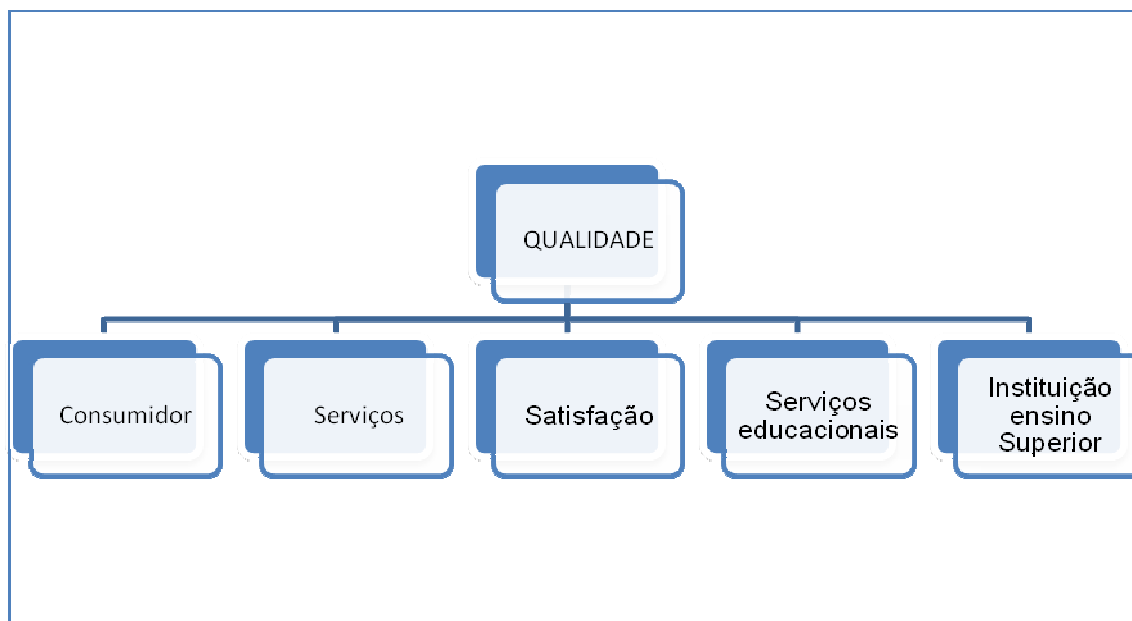
No quarto capítulo o resultado da análise dos dados coletados, obtidos através do estudo de caso realizado na Ajes.

No quinto capítulo está a conclusão dos estudos realizados.

## REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo visa apresentar conceitos e definições que são essenciais para a fundamentação do trabalho.

Figura 1 – Esquema referencial Teórico



Fonte: Elaborado pela autora (2010)

### 2.1 QUALIDADE

A qualidade no serviço prestado garante a satisfação e a nova procura do cliente. Para tanto, são necessárias algumas definições de qualidade para que possamos analisar as divergências e as convergências dos autores.

Como conceito de Qualidade, Albrecht e Zemke (2002) afirmam que é um indicador de extensão em que um objetivo ou uma experiência atende a uma necessidade, resolve um problema ou cria um valor para alguém.

Deming (1990) relata que qualidade “não é um luxo, mas sim, aquilo que o cliente deseja sempre, quer e de que necessita”. Como os desejos dos clientes estão sempre mudando a solução para conceituar qualidade é definir constantemente as especificações.

Deming afirma que para bens e serviços de diversas naturezas pode levar um ano ou vários para se formar, completa dizendo:

“A qualidade procurada começa com uma intenção, e esta intenção deve ser fixada pelos administradores. A intenção deve ser traduzida em planos, especificações e testes, numa tentativa de fornecer ao cliente a qualidade procurada.” Deming (2003 p. 64). Assim, Deming acredita que a qualidade depende essencialmente da gestão de recursos humanos.

Juran (1999) “Define qualidade como adequação ao uso”. Ou seja, a qualidade de acordo com a perspectiva do cliente.

Deve-se fazer uma distinção, entre a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes, que são construtos interligados, mas distintos. A qualidade pode ser entendida como o que o cliente percebe no momento de acordo com o desempenho do produto ou do serviço. Já a satisfação diz respeito às percepções, experiências, passadas, atuais ou mesmo futuras.

A qualidade no serviço prestado garante a satisfação e a nova procura do cliente. Para tanto, são necessárias algumas definições de qualidade para que possamos analisar as divergências e as convergências dos autores.

### 2.1.1 Qualidade Percebida

Gianesi; Corrêa (1994, P.82) destaca entre outros fatores que a “... comunicação boca-a-boca: representa as recomendações que os clientes recebem de terceiros, outros clientes que já receberam o serviço do fornecedor considerado e ou de outros...”. Esses comentários devem ser encarados como uma forma de divulgação, o que não deixa de ser uma ação de Marketing, que tem como agente ativo o próprio cliente.

“Uma correta gestão da qualidade dos serviços será a responsável por produzir um pacote de valor que gere níveis de satisfações que garantam que o cliente fique fidelizado. Um cliente fiel será um cliente retido, frequente, que, mais do que apenas voltar, será um agente de Marketing da empresa, fazendo propaganda boca a boca e divulgando sua satisfação...” (CORRÊA; CAON, 2002, p.87).

Segundo Tamashiro et al.: Garvin (1984) diz que, a qualidade percebida envolve uma avaliação realizada diretamente pelo cliente, apesar de se tratar de uma avaliação subjetiva.

As ideias de Moller (1994) mostram-se coerentes com esses pressupostos, ao apontarem que o julgamento da qualidade de um produto ou serviço varia de acordo com as necessidades das pessoas em um dado momento, por esta razão, a qualidade é percebida de formas diferentes pela mesma pessoa em épocas e situações diferentes. Diante disso, o conhecimento prévio das necessidades e expectativas dos clientes em relação ao serviço/produto torna-se imperativo para o sucesso das organizações.

## 2.2 CONSUMIDOR

De acordo com o Art.1 do Código de defesa do consumidor, Lei N. 8.078, Consumidor é toda pessoa física ou Jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Deming (2003 p.21) diz que: Os consumidores são a partes mais importantes da linha de produção. A qualidade deve ter como alvo as necessidades presentes e futuras dos consumidores.

Para tanto consumidores são pessoas físicas ou jurídicas que buscam um produto ou serviço com qualidade, para satisfazerem o desejo de compra.

### 2.2.1 Satisfação do consumidor

Verificam-se a expressiva quantidade de pesquisas, estudos relacionados à satisfação do consumidor. Visto que os consumidores estão cada dia mais exigentes, e com maiores expectativas em relação aos serviços prestados.

O conceito a satisfação está ligada diretamente à percepção do cliente em relação às expectativas criadas por ele, se o retorno oferecido pelo serviço prestado for menor que o esperado ele estará insatisfeito, se for o esperado, estará satisfeito e se exceder suas expectativas, estará altamente satisfeito.

Almeida (2001, p.41) defende que satisfação “é uma relação entre o que ele viu (percebeu) e o que ele esperava ver”, ou seja:

$$SATISFAÇÃO = \frac{PERCEPÇÃO}{EXPECTATIVA}$$

Por “*Expectativa*” entende-se aquilo que esperamos, e “*Percepção*” é como o cliente percebe o serviço ou atendimento prestado pela empresa.

Para KOTLER (1998, p.53): “O conceito de satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto ou resultado em relação às expectativas da pessoa”.

Kotler e Armstrong (1999, p. 6), dizem que “As empresas inteligentes têm como meta encantar os clientes, prometendo somente o que podem oferecer e depois oferecendo mais do que prometeram”.

Os consumidores criam suas expectativas através de experiências anteriores, experiências de amigos e até mesmo de informações e promessas de empresas e concorrentes. Se a empresa cria expectativas elevadas, há possibilidade de não se conseguir atender estas expectativas, criando assim um cliente insatisfeito (KOTLER, 1998).

Com base em KOTLER (1998), pode-se inferir que a satisfação do cliente está relacionado no chamado Marketing de Relacionamento onde é praticado a construção de relacionamento de satisfação em longo prazo com seus consumidores, para reter sua preferência.

Segundo KOTLER (1998, p.30): As empresas inteligentes tentam desenvolver confiança e relacionamentos “ganha” em longo prazo com consumidores, distribuidores, revendedores e fornecedores.

As empresas adotaram a prática de satisfazer seus clientes devido à concorrência acirrada encontrada em certos mercados e também o crescimento de consumidores mais exigentes e que procuram maior atenção por parte dos comerciantes. Porém se percebe que muitas empresas dizem estar dando atenção aos seus clientes, mas na prática sabe-se que são poucas que realmente aplicam uma orientação verdadeira. “Muitos alegam que a dificuldade de implantação desta filosofia é que o elemento humano, o lado pessoal de qualquer técnica administrativa, se esbarra em fatores culturais”. (LAS CASAS, 1997, p. 153).

Por sua vez, Boulding et al (1993) defendem que satisfação de clientes apresenta dois conceitos essenciais: a satisfação específica a uma experiência de consumo, a satisfação cumulativa que trata da experiência passadas.

### 2.2.2 Fatores que influenciam a satisfação

Segundo KOTLER (1998, p. 161): “A área de comportamento do consumidor estuda como indivíduos, grupos e organizações selecionam, compram, usam e dispõem de bens, serviços, idéias ou experiências para satisfazer as suas necessidades e desejos”.

Dentre vários fatores o que pode influenciar a satisfação dos consumidores é a qualidade dos serviços, atenção e empatia em como são atendidos e a agilidade em oferecer os produtos e serviços, esses são fatores essenciais para a satisfação dos clientes.

### 2.2.3 Como analisar a satisfação do cliente

A satisfação do cliente é essencial para um bom andamento da empresa, para que seja avaliada a satisfação é importante à realização de questionários, pois com eles tal empresa pode visualizar suas falhas e fazer as possíveis correções e assim alcançar seus objetivos.

Uma maneira de analisar a satisfação é através de um questionário. A empresa deve adaptar as perguntas conforme a necessidade da satisfação, a aplicação do questionário deve ser feita de forma periódica no qual o assunto abordado pode ser bastante variável (LAS CASAS, 1997).

Algumas preocupações para analisar a satisfação do cliente de acordo com KOTLER (1998):

As empresas precisam entender que as expectativas de cada consumidor é diferente umas das outras, com isso é necessário entender os seus clientes, e compreender que eles podem estar satisfeitos ou não no momento em que preenchem o questionário, mas em outras situações serem totalmente diferentes.

#### 2.2.4 Atração e Retenção de Clientes

A concorrência que as empresas de hoje enfrentam é a mais acirrada de todos os tempos, assim, as empresas buscam valorizar e satisfazer seus clientes mais que os concorrentes.

“A chave para a construção de relacionamentos duradouros é a criação de valor e satisfação superiores para o cliente. Cliente satisfeito tem maior probabilidade de se tornar clientes fiéis. Clientes fiéis têm maior probabilidade de dar uma participação maior em sua preferência. (KOTLER; ARMSTRONG, (2003, p.475)

#### 2.2.5 A necessidade da retenção de clientes

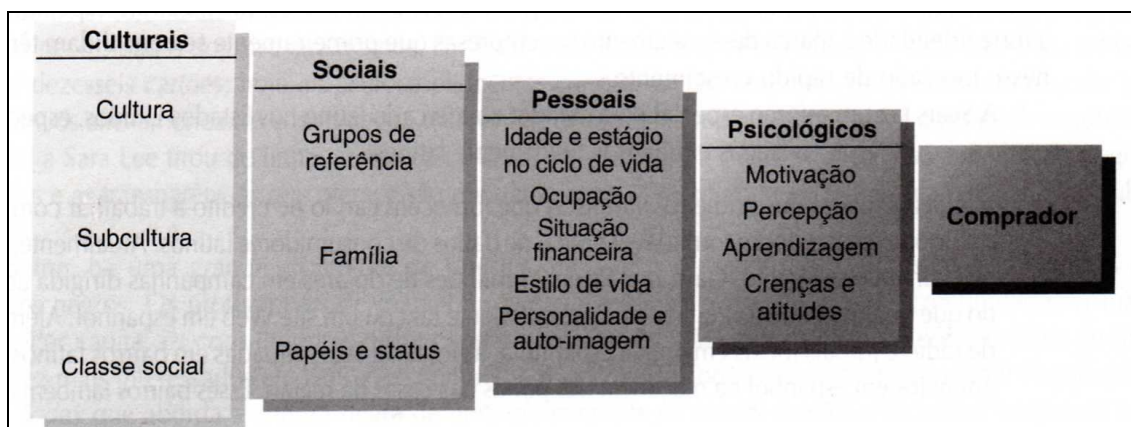
Reter clientes não é uma tarefa fácil, pois os clientes têm várias opções à disposição para escolha, por isso é preciso identificar as necessidades e as expectativas criadas pelo cliente para que a empresa possa excedê-las, o cliente satisfeito continua fiel, é favorável e fala bem da empresa e em alguns casos convida outras pessoas a conhecerem os serviços prestados. O Marketing de relacionamento é uma ferramenta de grande importância para estabelecer laços entre a empresa e o cliente. O cliente é o centro da organização (empresa), é preciso mantê-los e satisfazer seus desejos e expectativas.

Para Kotler e Armstrong (2003), o marketing de relacionamento é vista como uma ciência e a arte de descobrir, reter e cultivar clientes, e com eles construir relacionamentos lucrativos e duradouros.

#### 2.2.6 Principais fatores que influenciam no comportamento de compra

Os Princípios de Marketing considera que o comportamento do consumidor é extremamente influenciado por características individuais culturais, sociais, pessoais e psicológicas (KOTLER; ARMSTRONG, 2003).

Figura 2 Principais fatores que influenciam comportamento de compra



Fonte: KOTLER; ARMSTRONG, 2003, p. 119

### a) Fatores Culturais

Dentre os fatores culturais destaca-se a cultura, como o principal determinante dos desejos e do comportamento de um indivíduo. Segundo Kotler e Armstrong (2003), Os comportamentos são adquiridos ao longo da vida, uma criança adquire valores, percepções, desejos e comportamento de sua família e de outras instituições importantes.

Outro elemento entre os fatores culturais é a subcultura, que são grupos de pessoas que compartilham os mesmos sistemas de valor com base em situações e experiências de vida em comum. Entre as subcultura estão à nacionalidade, a religião, o grupo racial e a região geográfica.

O último elemento apontado por Kotler e Armstrong (2003) dentre os fatores culturais são as classes sociais, que são divisões ordenadas e relativamente permanentes de uma sociedade cujos membros possuem valores, interesses e comportamentos similares.

Segundo Adriano Borges A classe social não é determinada por apenas um fator, como a renda. Ela é determinada por uma combinação de ocupação, renda, instrução, riqueza e outras variáveis. As classes sociais apontam preferências distintas por produtos e marcas.

### b) Fatores Sociais

O comportamento do consumidor também é influenciado por fatores sociais, como pequenos grupos de referencias, família papéis sociais e status.

Entre os elementos destacados neste fator, o primeiro é que os grupos que exercem influência direta sobre uma pessoa e dos quais ela faz parte são chamados de grupos de associação.

Grupos de referência, que são aqueles que um indivíduo utiliza como forma de comparação e referência para determinar seu comportamento, apesar de não fazer parte do mesmo.

A família é também um elemento de forte influência entre os fatores sociais e podem influenciar bastante no comportamento de um consumidor. Kotler e Armstrong (2003) destacam que a família é a mais importante organização de compra da sociedade.

O último elemento dentre os fatores sociais é o papel e o status. “Um papel consiste nas atividades que se espera que uma pessoa desempenhe de acordo com as outras ao seu redor” (KOTLER; ARMSTRONG, 2003, p. 124).

O status reflete o respeito e o reconhecimento relativo ao cumprimento de um determinado papel. Normalmente as pessoas escolhem produtos que refletem seu papel ou o papel que aspiram na sociedade. Além disso, as pessoas utilizam a compra de produtos ou serviços para demonstrarem seu status aos outros.

### **c) Fatores Pessoais**

Além de fatores culturais e sociais, há também fatores pessoais que influenciam a decisão de compra de um consumidor. Elementos como a idade, a ocupação e a situação financeira de uma pessoa determinam diretamente o que ela adquire. O estilo de vida é também um elemento pessoal de alta influência sobre o consumidor. Ele se refere ao “padrão de vida de uma pessoa expresso na sua psicografia” (KOTLER; ARMSTRONG, 2003, p. 125).

Kotler e Armstrong (2003) colocam como último elemento dentre os fatores pessoais à personalidade e a autoimagem. Personalidade é destacada como de alta influência na análise de um consumidor em específico, principalmente em seu processo de compra. A autoimagem trabalha com o princípio de que as pessoas realizam suas compras como forma de construir e reafirmar sua identidade, o que “equivale a dizer que 'somos o que temos” (KOTLER; ARMSTRONG, 2003, p. 128).

#### **d) Fatores Psicológicos**

A motivação é o primeiro elemento psicológico que influencia no comportamento do consumidor. Kotler e Armstrong (2003) explicam que:

“A todo o momento uma pessoa possui muitas necessidades, algumas de ordem biológica, como fome ou sede, e outras psicológicas, como reconhecimento e respeito. Uma necessidade se torna um motivo apenas quando alcança determinado nível de intensidade, que faça a pessoa agir. Um motivo é uma necessidade suficientemente forte para fazer com que a pessoa busque satisfazê-la.”

Duas teorias de extrema importância foram desenvolvidas para explicar as motivações. A primeira delas é a de Freud, segundo a qual as pessoas não têm consciência das reais forças psicológicas que moldam seu comportamento, pois são elementos inconscientes. Desta forma, as pessoas não entendem completamente suas motivações. Normalmente a compra de algum produto possui uma justificativa consciente e racional, mas também diversos outros elementos inconscientes que motivam aquela atitude.

Segundo Paladini (1995),

“A abordagem baseada no usuário tende a englobar as demais abordagens, pois quando uma empresa se preocupa com questões como marca, conformidade com as especificações de projeto, atributos desejáveis de um produto e valor oferecido maior que o preço, ela está automaticamente se preocupando com as necessidades do consumidor.”

## **2.3 PRODUTOS E SERVIÇOS**

### **2.3.1 Diferença entre produtos e Serviços**

Sabemos que os produtos e serviços apresentam diferenças apesar dos clientes buscarem com a mesma finalidade a satisfação e realização.

Para Kotler e Armstrong (2003 pg.234), definem-se produtos como algo que possa ser oferecido a um mercado para apreciação, aquisição, uso ou consumo e para satisfazerem um desejo ou uma necessidade.

Os autores acima referenciados definem serviços como qualquer atividade ou benefício essencialmente intangível que uma parte pode oferecer para outra e não resulta na propriedade de algo.

Portanto a diferença clara entre eles é que o produto é tangível, e o serviço intangível, ainda que ambos devam apresentar qualidade.

### 2.3.2 Definição de serviços

Segundo a LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990, no Artigo 3º do código de defesa do consumidor § 2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante a remuneração, inclusive de natureza bancária, financeira de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhistas.

Kotler (1991, p. 539) define serviço como: "qualquer ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não tem como resultado a propriedade de algo. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto físico".

Lovelock (2001) define que "serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção".

Albrecht (2004) define serviço como sendo o somatório de todos os valores entregues ao cliente, sejam tangíveis ou intangíveis. Afirma ainda que "não existe realmente uma empresa que não esteja no negócio de prestação de serviços. Todos têm que pensar sobre serviço" (2004, p.18).

### 2.3.3 Qualidade em Serviços

A qualidade de um serviço prestado ao cliente garante a expansão da organização assim como a satisfação do cliente. A qualidade em serviços a princípio é percebida pela cordialidade no atendimento, assim como através da manutenção.

Os alunos de uma instituição também são considerados clientes, portanto é

necessário atender as necessidades buscadas, para que haja a fidelização e a boa divulgação da instituição. A qualidade em serviços é de cunho individual, cada cliente tem seu nível de exigência, cada um possui seus conceitos pré-definidos, onde um quesito pode ser qualidade para um para outros são apenas mais um atributo necessário para a prestação de serviços.

#### 2.3.4 Fatores que influenciam qualidade em serviços

Considerando as características peculiares dos serviços, a qualidade em serviços torna-se difícil de ser avaliada quando comparada com a qualidade dos bens manufaturados. Por isso a qualidade em serviços pode ser dividida em determinantes que facilitem a compreensão do que ela seja, pois os serviços são intangíveis.

Para cada tipo de serviços pode existir um conjunto genérico de determinantes que seja aplicável para qualquer tipo de serviços. Baseando-se em alguns autores (Parasuramn et al, 1985, 1988; Johnston, 1995; Ghibadian et al. 1994; Ganesi & Corrêa, 1994), pode então definir um conjunto de determinantes para a qualidade em serviços:

**Confiabilidade:** prestar o serviço conforme o prometido, com precisão, consistência e segurança;

**Rapidez:** Velocidade de atendimento e prontidão para atender o cliente.

**Tangíveis:** refere-se a quaisquer evidências físicas do serviço, como instalações físicas: aparência dos funcionários e equipamentos utilizados no processo.

**Empatia:** Cordialidade, cuidado e atenção individual fornecida ao cliente.

**Flexibilidade:** capacidade de mudar e adaptar o serviço para ajustar às necessidades dos clientes.

**Acesso:** Facilidade em encontrar pessoal de atendimento disponível, bens facilitadores e instalação.

### 2.3.5 Qualidade dos Serviços Educacionais

Segundo Sérgio Carvalho *et al* 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 & Tam, 1997).

De acordo com Helenita R. da Silva Tamashiro *et al*:

“Pode-se afirmar que as atividades educacionais desenvolvidas no âmbito das instituições de ensino superior configuram-se prestações de serviços. O desafio quanto às diversas formas de desempenhar eficientemente a grande variedade de serviços que despontaram nas diversas áreas da economia tem sido, no entanto, uma constante no âmbito das organizações em função da intangibilidade do serviço.”

Segundo Caroline Pauletto Spanhol, *et al*, serviços são compreendidos como processos experimentados de forma mais ou menos subjetiva, nos quais as atividades de produção e consumo ocorrem ao mesmo tempo. Nesses processos ocorrem interações que incluem uma série de momentos entre o cliente e o fornecedor do serviço. O que ocorre nessas interações causará um impacto crítico sobre o serviço percebido (GRÖNROOS, 2003).

A educação escolar e/ou universitária insere-se no contexto de uma instituição prestadora de serviços, isto é, de serviços educacionais.

Segundo Grönroos (2003), o processo de percepção da qualidade é um tanto complexo, pois envolve aspectos subjetivos do indivíduo. Uma boa qualidade percebida é obtida quando a qualidade experimentada atende às expectativas do cliente, isto é, a qualidade esperada. Em outras palavras, pode-se dizer que o consumidor compara aquilo que deseja (expectativa) com aquilo que obtém (experiência).

De acordo com Lovelock e Wright (2006) as expectativas podem ser entendidas como padrões internos que os clientes utilizam para julgar a qualidade de uma experiência de serviço.

Essas expectativas são influenciadas, sobretudo, por suas experiências anteriores como usuário. Para Cooper *et al* (1998 apud GARCEZ; RADOS, 2002).

“As expectativas são os padrões pelos quais a performance de um vendedor ou provedor de serviços será julgada. Nesse sentido, a literatura é vasta ao tratar dessa temática nos contextos organizacionais e a partir disso, nota-se a existência de modelos onde essas comparações podem ser feitas. Para ser bem sucedida na

oferta de serviços, uma instituição educacional deve lidar eficazmente com seus públicos e gerar alto nível de satisfação.”

Estes públicos tornam-se os melhores divulgadores da instituição. Sua satisfação e a comunicação boca-a-boca favorável atingem outros, tornando fácil atrair e atender maior número de pessoas (NEVES; RAMOS, 2008).

### 2.3.6 Qualidade de Serviços nas Instituições de Ensino Superior

A qualidade de ensino, não é composta apenas pela satisfação dos discentes, mas também dos docentes e demais funcionários, deve haver sintonia entre todos, assim como boas condições da instituição.

“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 & Tam, 1997).

Para Kotler (2003, pg. 5) Serviços são “atividades ou benefícios oferecidos para venda, ou quais são essencialmente intangíveis e não resultam na posse de nada”.

Albrecht e Zemke (2002) Descrevem que a percepção dos consumidores quanto à qualidade dos serviços resulta da comparação entre expectativas antes da prestação dos serviços, e a experiência efetiva com os serviços.

Albrecht e Zemke (2002 pg.69) descrevem momento da verdade como sendo qualquer episódio em que o cliente entra em contato com algum aspecto da organização em forma uma impressão sobre a qualidade em seus serviços.

O bom gerenciamento dos serviços é fazê-lo da maneira certa. Significa que todos os momentos da verdade para o cliente sejam positivos.

Segundo Deming (2003):

“Algumas características de qualidade dos serviços são tão fáceis de quantificar e medir quanto às características de qualidade dos produtos manufaturados. Tanto num caso como no outro, a satisfação dos clientes é determinada por forças e interações ainda não muito bem compreendidas.”

Deming completa dizendo:

“Ao medirmos a satisfação dos clientes (que tem uma opinião ao oferecer) com determinado produto ou serviço, observaremos dois extremos:os clientes totalmente insatisfeitos e os clientes satisfeitíssimos,exultantes.”

Os clientes meramente satisfeitos,assim como os insatisfeitos,trocam de marca, os lucros advêm da fidelidade dos clientes que orgulham da compra de um produto ou da contratação de um serviço (Deming p.192).

#### **Quadro. 1**

| <b>Variáveis que influenciam a qualidade dos serviços de Instituição de Ensino</b> |                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Variável 1                                                                         | A qualidade da infraestrutura (Instalações Físicas) |
| Variável 2                                                                         | Qualidade da biblioteca                             |
| Variável 3                                                                         | O percentual de professores mestres e doutores      |
| Variável 4                                                                         | Quantidade de professores em tempo total            |
| Variável 5                                                                         | Mensalidade do curso                                |
| Variável 6                                                                         | Reputação da Instituição e do Curso                 |

Fonte:Elaborada pela autora Jociele Fernanda com base em Gil (2010)

#### **2.3.7 Variáveis que influenciam na qualidade dos serviços oferecidos pela instituição**

Gil (2002) define variável, “Como tudo aquilo que pode assumir diferentes valores numéricos. Mas para fins de pesquisas pode-se entender variável como qualquer coisa capaz de ser classificada em duas ou mais categorias”.

### **2.4 SERVIÇOS EDUCACIONAIS**

Segundo Sergio Carvalho Benício de Mello “*et al*” 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 & Tam, 1997).

Para Bandeira et al. (1999):

“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.

#### 2.4.1 A expansão do Ensino Superior Brasileiro

Nota-se o expressivo crescimento de instituições de ensino superior, que muitas vezes acontece sem o mínimo de planejamento e até mesmo sem a avaliação das características socioeconômicas da região onde são instaladas as respectivas instituições.

O interesse da sociedade pela educação superior tem aumentado significativamente. Há quem diga que o progresso humano coincide com a história dessas instituições.

“Segundo Carlos Pereira Martins ANTONIO (São Paulo 2002) Uma das principais transformações do ensino superior no século XX consistiu no fato de destinarem-se também ao atendimento à massa e não exclusivamente à elite. Num dos estudos da década de 1990, observou-se que no ensino superior, estudantes oriundos de famílias com renda de até 6 salários mínimos representavam aproximadamente 12% dos matriculados em instituições privadas e 11% em instituições públicas. Tanto no setor privado, quanto no público, a proporção de estudantes oriundos de famílias com renda acima de 10 salários mínimos ultrapassa os 60%, o que desmistifica a crença de que os menos favorecidos é que frequentam a instituição privada.”

Segundo Castro (2000), Presidente do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP), “Uma das principais preocupações provocadas pela acelerada expansão do ensino superior diz respeito à qualificação do corpo docente, que por sua vez, tem uma relação direta com a qualidade do ensino. Por conta

disso, as políticas de incentivo à titulação dos professores da educação superior têm sido um eixo estratégico da ação do Ministério da Educação para promover a melhoria da graduação e da pós-graduação, bem como para a expansão da pesquisa. A importância atribuída à qualificação docente nos processos de avaliação, especialmente com a implantação do Provão e da Avaliação das Condições de Oferta, também motivou as instituições de ensino superior a investirem na melhoria do perfil do seu quadro de professores”

Santos, (2004), em seu artigo “A expansão do Ensino Superior Brasileiro” diz que: “Hoje, o ensino superior no Brasil viabiliza-se em cerca de 900 instituições de ensino. Pouco mais de uma centena é constituída como universidade. As demais são estabelecimentos isolados de ensino superior ou federações de escolas integradas. Segundo dados oficiais do Ministério da Educação de 1994, existem quase 2.000.000 de alunos matriculados em cursos de graduação e pós-graduação no Brasil. As universidades federais, estaduais e municipais abrigam menos de 50% dessas matrículas”.

Nota-se a preocupação com a qualidade do ensino brasileiro , ainda que haja uma aceleração desenfreada na abertura de instituições que prestam serviços educacionais, pois, é na Educação que conquista-se melhor padrão de qualidade de vida e de desenvolvimento social.

#### 2.4.2 Nível Superior - Mato Grosso

Em Mato Grosso, as iniciativas de implementação de cursos de graduação foram consolidadas em meados da década de 1960, quando foram regulamentadas algumas instituições outrora existentes. A criação da UFMT, em Cuiabá, em dezembro de 1970, representou para a população local uma conquista tardia do direito de acesso ao ensino universitário (DORILEO, 1981).

Um dos pontos discutidos no “Seminário de Educação Superior – Por uma política de Estado”, realizado pela Secretaria do Estado de Ciência e Tecnologia (Secitec).

“Vimos que realmente é preciso investir na demanda”, observou a superintendente de Educação Superior, Inês Maria da Costa Marques. “Com este

seminário, o que se procura é discutir mecanismos para garantir acesso ao ensino superior a todos e com qualidade”. O ensino superior no estado do Mato Grosso, não tem acompanhado o desenvolvimento nacional, assim, os responsáveis pela educação e departamentos ligados a este, preocupam-se em melhorar a qualidade de ensino, focando a formação de professores, em mestre e doutores.

O vice-governador de Mato Grosso, Silval Barbosa, afirma que tanto os governos estaduais como Federal estão investindo na educação superior. “O governo do Estado está perseguindo uma política de resultados e este seminário é o fórum ideal para encontrarmos os caminhos e onde se deve investir para que haja resultados a curto, médio e longo prazos”.

## **METODOLOGIA**

Segundo Gil (2002, pg. 162), “metodologia são procedimentos a serem seguidos na realização da pesquisa. Sua organização varia de acordo com as peculiaridades de cada pesquisa”.

### **3.1 TIPO DE PESQUISA**

“Pesquisa é uma atividade voltada para a solução de problemas teóricos ou práticos com o emprego de processos científicos.” (CERVO, BERVIAN, PG.63,2002).

Esta pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa exploratória e descritiva.

“As pesquisas exploratórias têm como propósito, proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito, ou a construir hipóteses”.(GIL PG.27,2010)

“Pesquisas exploratória tem como objetivo familiarizar-se com o fenômeno ou obter nova percepção do mesmo e descobrir novas ideias” (CERVO, BERVIAN PG.69,2002).

“As pesquisas descritivas tem como objetivo a descrição das características de determinada população. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis. São em grande número as pesquisas que podem ser classificadas como descritivas e a maioria das que são realizadas com objetivos profissionais provavelmente se enquadra nesta categoria.” (GIL, 2010, PG.27)

“Pesquisa descritiva trata-se do estudo e da descrição das características, propriedades ou relações existentes na comunidade, grupo ou realidade pesquisada.” (CERVO, BERVIAN, 2002, p.67).

### **3.2 MÉTODO DE PESQUISA**

O método de pesquisa utilizado foi o estudo de caso, em uma IES do município de Juína/MT.

“O estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetivos, de maneira que permite seu amplo e detalhado conhecimento.” (GIL, 2010, pg.37).

“Estudo de caso, é a pesquisa sobre um determinado indivíduo,família,grupo ou comunidade que seja representativo do seu universo,para examinar aspectos variados da sua vida.” (CERVO,BERVIAN,2002, pg.67).

### **3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS**

Para a coleta de dados utilizou-se a entrevista e o questionário.

Define-se entrevista como uma técnica de pesquisa que visa obter informações de interesse a uma investigação, onde o pesquisador formula perguntas orientadas, com um objetivo definido, frente a frente com o respondente e dentro de uma interação social. (GRESSLER,pg.164-169, 2004).

Questionário é um instrumento para levantar informações a que se deve responder sem a interferência do avaliador/pesquisador. Geralmente usa-se o termo "questionário" para designar qualquer instrumento de coleta de informações. No entanto, quando este instrumento é preenchido pela população-alvo da avaliação o termo técnico para designá-lo é "formulário".(Tanaka, 2001).

Na primeira fase da coleta de dados utilizou-se a entrevista, onde procuramos levantar indicadores que representam qualidade em uma IES na percepção dos acadêmicos. Foram entrevistados, aleatoriamente, 40 acadêmicos. Esses indicadores levantados serviram de base para a construção do questionário a ser aplicado posteriormente e conduziram a análise da pesquisa.

O questionário foi aplicado nos dias 08 e 09 de novembro de 2010, sendo que 38 (trinta e oito) acadêmicos responderam à pesquisa.

**Quadro 1- apresenta as variáveis e os indicadores utilizados para análise:**

| VARIÁVEIS              | INDICADORES                              |
|------------------------|------------------------------------------|
| DOCENTES               | Experiência                              |
|                        | Domínio de Conteúdos                     |
|                        | Didática e Metodologia de aula           |
|                        | Postura profissional (ética)             |
|                        | Comprometimento com Aprendizagem         |
|                        | Atenção às dúvidas dos alunos            |
| SECRETARIA ACADÊMICA   | Atenciosos                               |
|                        | Fornecem informações claras              |
|                        | Rapidez na entrega de documentos         |
|                        | Organização                              |
|                        | Serviços de qualidade                    |
|                        | Espaço físico organizado                 |
|                        | Empatia                                  |
| COORDENAÇÃO DE CURSO   | Tempo para atendimento aos discentes     |
|                        | Representa os acadêmicos perante a IES   |
|                        | Sintonizado com horários, falta de prof. |
|                        | Informações claras                       |
|                        | Demonstra eficiência                     |
| BIBLIOTECA             | Espaço físico e layout                   |
|                        | Acervo atualizado                        |
|                        | Atendimento prestado                     |
|                        | Organização do acervo nas estantes       |
|                        | Consulta a periódicos                    |
| INFRA-ESTRUTURA DA IES | Bebedouros e sanitários                  |
|                        | Xérox                                    |
|                        | Laboratório de Informática               |
|                        | Salas de aula                            |
|                        | Aulas práticas                           |
|                        | Relacionamentos Direção x Acadêmicos     |

FONTE: Elaborado pelo autor (a) Jocielle Fernanda

### 3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Para Gil (2002), a população e amostra envolvem informações acerca do universo a ser estudado, da extensão da amostra e da maneira como será selecionada.

A IES pesquisada tinha no segundo semestre de 2010, 600 acadêmicos matriculados em 10 cursos superiores oferecidos. Foi utilizada amostra não probabilística, do tipo aleatória por conveniência, ou seja, todos os acadêmicos tinham a mesma probabilidade de serem escolhidos para compor a amostra. No dia 08 e 09 de novembro de 2010, o pesquisador se posicionou nos corredores e o primeiro acadêmico de cada termo que passou foi escolhido para responder o questionário. Assim, foram entrevistados 38 acadêmicos, sendo 17 matriculados até o quarto semestre e 21 matriculados a partir do quinto semestre.

O pesquisador optou em analisar dois grupos distintos de acadêmicos: 1) acadêmicos matriculados até o quarto semestre; 2) acadêmicos matriculados a partir do quinto semestre, para verificar se existe alguma relação com o período do acadêmico na IES e sua percepção quanto à qualidade dos serviços prestados pela mesma.

**Quadro 2 - Divisão dos entrevistados por curso e por termo**

| Curso              | I ao IV Termo | V ao VIII Termo |
|--------------------|---------------|-----------------|
| Administração      | 6             | 6               |
| Direito            | 5             | 4               |
| Ciências Contábeis | 2             | 5               |
| Geografia          | -             | -               |
| Letras             | 4             | 2               |
| Matemática         | 1             | 2               |
| Pedagogia          | -             | -               |
| Psicologia         | 1             | -               |

### 3.5 MÉTODO DE ANÁLISE DOS DADOS

Para analisar os dados levantados no questionário, cuja intenção era a de mensurar a satisfação dos alunos e ressaltar os fatores da qualidade nos serviços prestados na IES em estudo, utilizou-se a escala *Likert* como forma de medição de resultados, na opção de 05 (cinco) atributos que são eles:

**Quadro 3 - Opção de resposta**

| <b>Opção de resposta</b> | <b>Conceito</b> |
|--------------------------|-----------------|
| A) Excelente             | 5 (cinco)       |
| B) Bom                   | 4 (quatro)      |
| C) Satisfatório          | 3 (três)        |
| D) Regular               | 2 (dois)        |
| E) Insatisfatório        | 1 (um)          |

Os dados foram analisados através de estatística simples, usando-se a média das respostas para definir a proporção do conceito escolhido pelos respondentes gerando gráficos para facilitar a análise e interpretação.

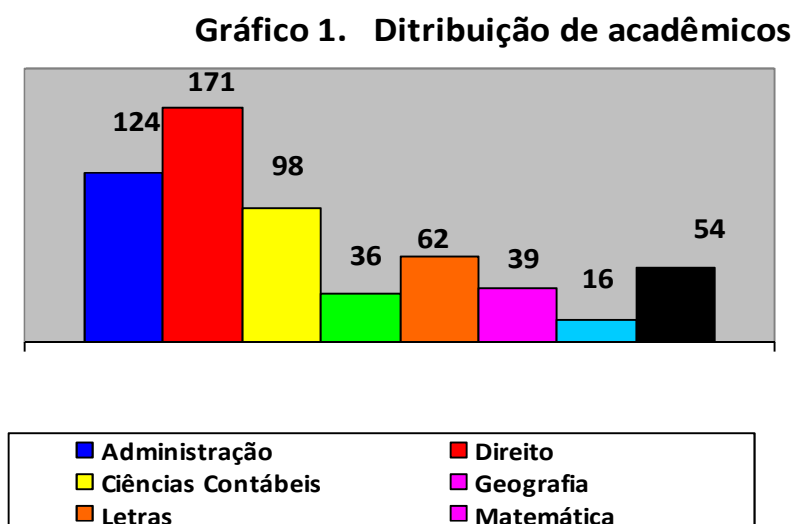
### **3.6 DESCRIÇÃO DO CASO**

A Instituição de Ensino Superior objeto de estudo dessa pesquisa foi a AJES – Associação Juinense de Ensino Superior, Faculdades do Vale do Juruena, mantenedora de diversas faculdades entre elas a Faculdade de Ciências Contábeis e de Administração do Vale do Juruena e Instituto Superior de Educação do Vale do Juruena ambos localizados na cidade de Juína/MT. A AJES é uma Instituição de Ensino Superior, que foi criada no município de Juína – Mato Grosso. A Instituição que tem como Missão promover a formação profissional com excelência em qualidade, por meio da criação e desenvolvimento de atividades acadêmicas que considerem os conhecimentos, as habilidades e as competências essenciais à formação humana e profissional. Missão esta que nos dá suporte para analisar se realmente estão trabalhando na razão de ser da Instituição. Tem-se como visão ser reconhecida regionalmente enquanto instituição de excelência em qualidade, assumindo o compromisso institucional de promover o desenvolvimento educacional e cultural na região noroeste de Mato Grosso, através da oferta do Ensino Superior nas diferentes áreas do conhecimento. O ensino, a pesquisa e a extensão tenham um papel de integração com a comunidade e o comprometimento com toda a região do Vale do Juruena. Verifica-se que assim como na missão a Instituição busca

ofertar qualidade no ensino. Credenciada através da Portaria Nº. 1.227 de 14 de abril de 2005, publicada em Diário Oficial da União em 15 de abril de 2005 e no mesmo ato, através da Portaria 1.228 de 14 de abril de 2005, foi autorizado o curso de Ciências Contábeis primeiro curso da IES. Atualmente a IES oferece 10 (dez) opções de cursos superiores sendo 5 (cinco) cursos pela Faculdade: Administração; Enfermagem; Teologia; Direito e Ciências Contábeis; e 5 (cinco) cursos pelo Instituto: Geografia; Letras; Matemática; Pedagogia e Psicologia.

A IES também oferece diversos cursos de Pós-Graduação no estado de Mato Grosso. No segundo semestre de 2010, a Instituição contava com 600 acadêmicos assim distribuídos:

**Gráfico 1 - Distribuição de acadêmicos**



## ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

O objetivo da pesquisa era identificar a percepção do corpo discente de uma IES em relação à qualidade dos serviços prestados.

No intuito de alcançar tal objetivo, optou-se em organizar a análise dos dados separados entre acadêmicos matriculados até o quarto semestre e acadêmicos matriculados após o quinto semestre, para verificar se existe alguma relação entre o tempo de permanência do acadêmico na instituição e sua percepção da qualidade dos serviços prestados pela mesma.

Optou-se em organizar os dados e apresentá-los na forma de gráficos e subdivididos em categorias de análise, onde primeiro apresenta-se o perfil dos acadêmicos que compuseram a amostra, por sexo e separados por termo (até o quarto e após o quinto termo); Logo após, apresenta-se os dados coletados em relação à percepção dos acadêmicos sobre as categorias analisadas na IES, a saber: 1) docentes; 2) secretaria acadêmica; 3) coordenação de cursos; 4) biblioteca; 5) Infraestrutura e IES como um todo.

### 4.1 PERFIL DOS ACADÊMICOS

Conforme apresentado no gráfico 1, observa-se que 19 dos entrevistados eram acadêmicos do sexo masculino e 19 do sexo feminino, sendo que 10 homens e 7 mulheres estão matriculados até o quarto termo, e 9 homens e 12 mulheres estão matriculados a partir do quinto termo.

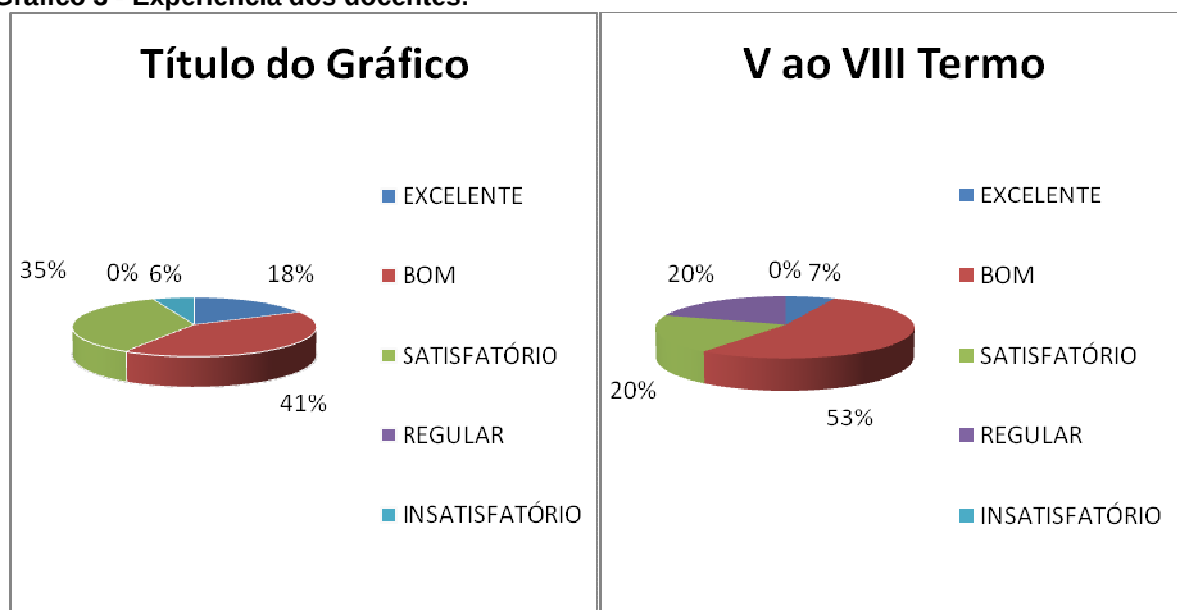
**Gráfico 2 - Perfil dos acadêmicos**



A seguir os demonstrativos (gráficos) com os percentuais segundo a pesquisa, onde verificaremos a percepção dos acadêmicos que estão iniciando o curso (I ao IV Termo) e dos acadêmicos de V ao VIII termos, estes que já estão da metade para o final do curso.

#### 4.2. PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS EM RELAÇÃO AOS DOCENTES

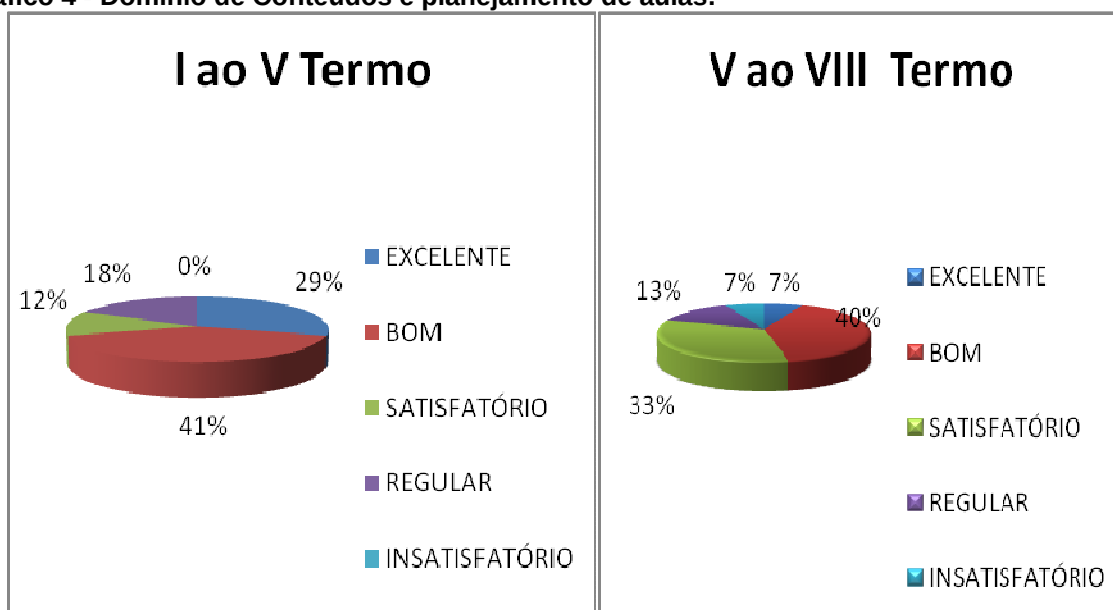
**Gráfico 3 - Experiência dos docentes:**



Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

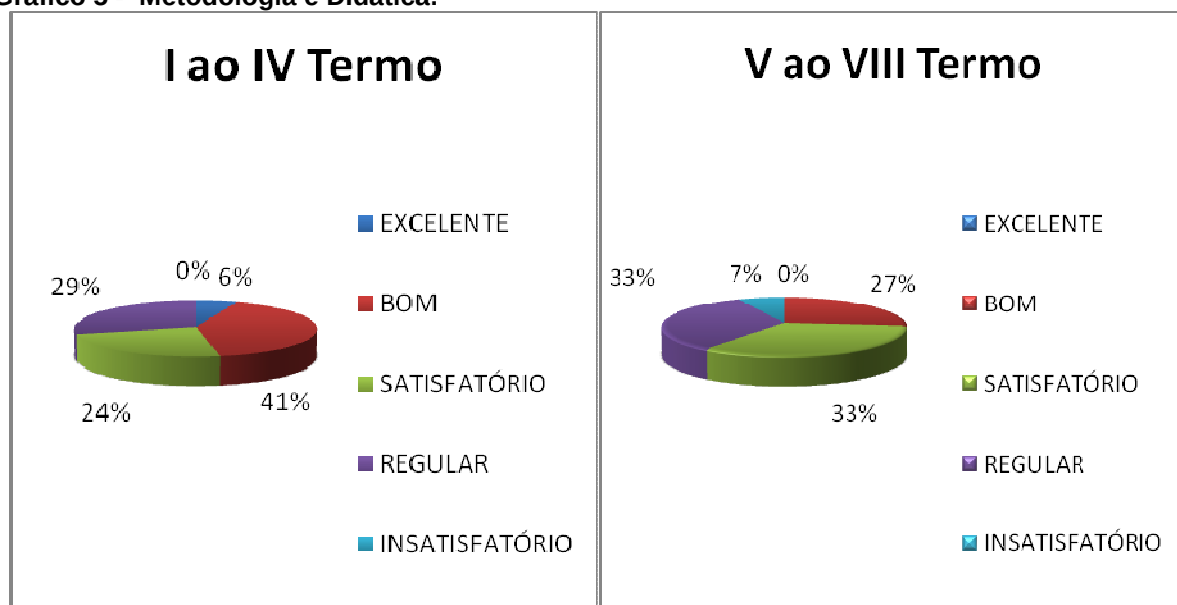
**Gráfico 3** - Observa-se que 41% dos entrevistados do I ao IV termo, consideram a experiência dos docentes da instituição Bom, o que equivale ao conceito 4 (quatro). A percepção dos acadêmicos de V a VIII tem percepção semelhante nesse quesito, no qual 53% dos entrevistados apontaram essa opção como resposta. Fator relevante no conceito qualidade para a instituição. Este conceito dá-se pelo fato da preocupação da faculdade em contratar professores mestres e doutores.

**Gráfico 4 - Domínio de Conteúdos e planejamento de aulas:**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 4** - Nota-se que prevalece o conceito Bom nos dois gráficos, equivalente ao conceito 4 (quatro), ou seja, tanto de I a IV quanto de V a VIII, porém de maneira geral possuem diferenças que chamam atenção no quesito Satisfatório e Excelente comparando as duas turmas. Deve-se ao fato da forma adotada de contratar os professores com maior qualidade, no caso mestre e doutores, fato que no início do curso dos acadêmicos que hoje estão a partir do quinto semestre não eram todos com esta qualificação.

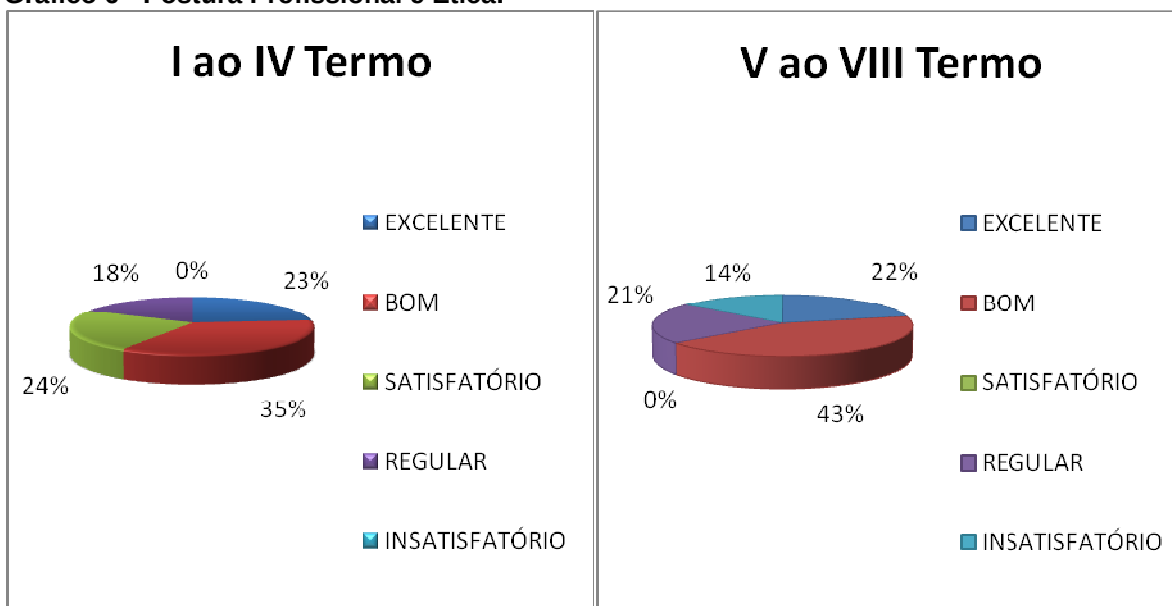
**Gráfico 5 - Metodologia e Didática:**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 5-** Observa-se que de acordo com o gráfico da turma iniciante 41% dos acadêmicos entrevistados consideram a metodologia e didática como Bom, já a turma 2 considera como Satisfatório possuindo 33% das opções, e no mesmo grupo também permaneceu tal porcentagem no atributo regular, fato que sugere que a Instituição foque cursos de formação pedagógica para os docentes aprimorarem a metodologia e a didática, a fim de dar aulas melhores e que prendam a atenção dos acadêmicos.

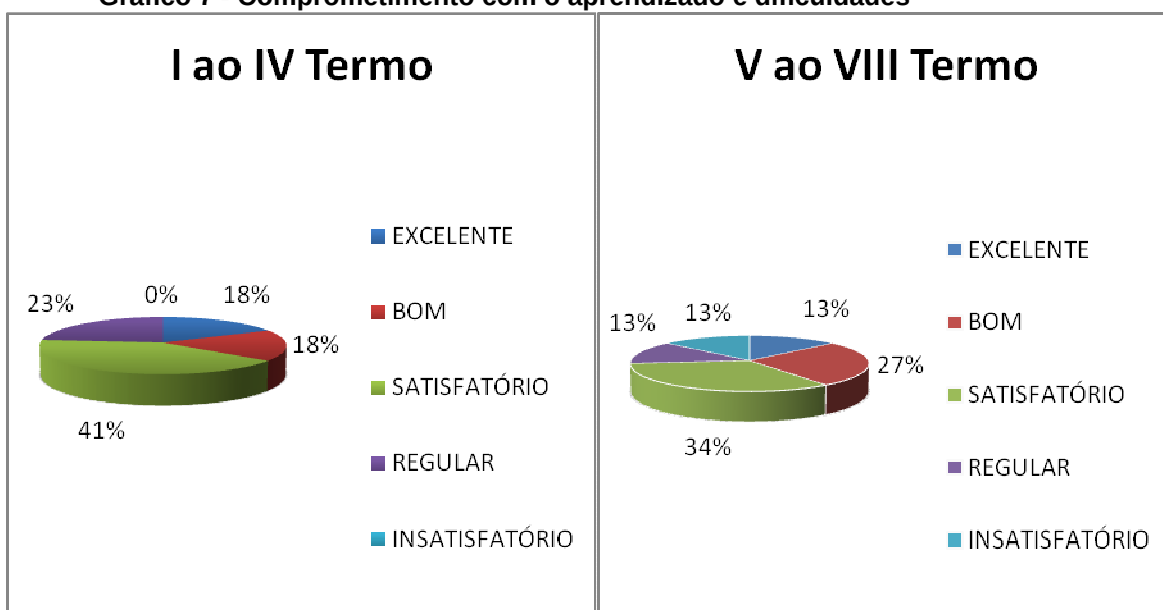
**Gráfico 6 - Postura Profissional e Ética:**



Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

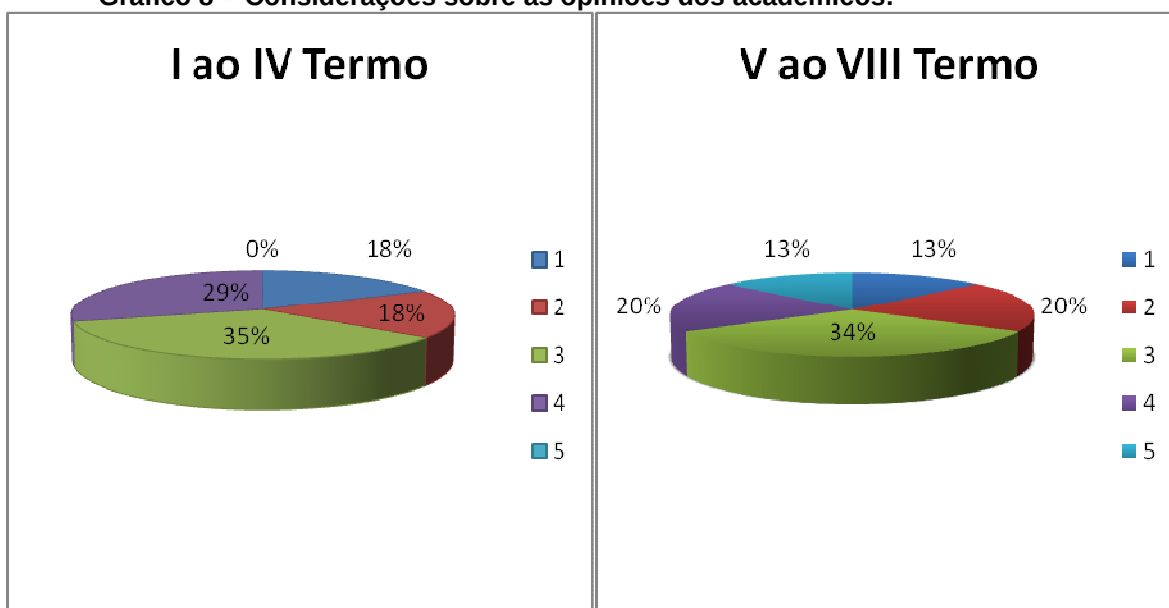
**Gráfico 6** - Observa-se que no quesito Postura Profissional e Ética ambos os gráficos predominam a variável Bom o que equivale ao conceito 4 e que o percentual de acadêmicos que consideram Excelente é bastante relevante, demonstrando que os docentes são comprometidos com os acadêmicos.

**Gráfico 7 - Comprometimento com o aprendizado e dificuldades**

Fonte: Pesquisa de Campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 7** -Os dados mostram que as duas turmas consideram conceito 3 – Satisfatório para esse quesito, o que demonstra que os professores estão preocupados em cumprir ementas e dar aulas assim como atender as dificuldades de aprendizagem dos alunos.

**Gráfico 8 - Considerações sobre as opiniões dos acadêmicos:**

Fonte: Pesquisa de Campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 8** -Verifica-se que prevalece a variável Satisfatória, demonstrando que novamente os professores consideram as opiniões dos alunos, o que confirma a relação dos gráficos acima, pois parece que estão preocupados em cumprir suas ementas e carga horária comprometido com o aprendizado efetivo dos alunos, pois dão atenção às opiniões e procuram sanar as dificuldades dos alunos.

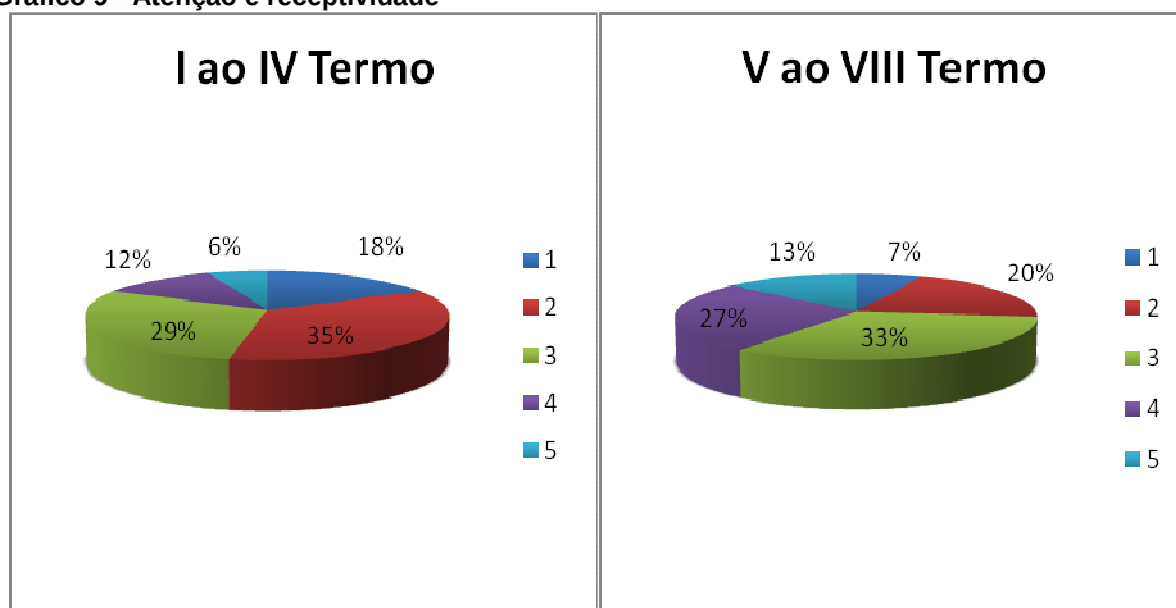
| VARIÁVEIS | INDICADORES                      | MODA G1      | MODA G2      |
|-----------|----------------------------------|--------------|--------------|
| DOCENTES  | Experiência                      | BOM          | BOM          |
|           | Domínio de Conteúdos             | BOM          | BOM          |
|           | Didática e Metodologia de aula   | BOM          | REGULAR      |
|           | Postura profissional (ética)     | BOM          | BOM          |
|           | Comprometimento com Aprendizagem | SATISFATÓRIO | SATISFATÓRIO |
|           | Atenção às dúvidas dos alunos    | SATISFATÓRIO | SATISFATÓRIO |

Em análise geral dos gráficos relacionados acima no que se refere a Professores/Conteúdo, predominou o conceito bom em sua maioria, que para o tipo de medição utilizado daria nota 4 (quatro), pelo fato da instituição só contratar docentes mestres e doutores. Porém analisados separadamente verifica-se que de I a IV termo predominou-se as variáveis de bom e excelente, e de V a VIII bom e satisfatório. Resultado esse positivo para a instituição, pois condiz com o esperado pelos acadêmicos.

Em relação percepção dos acadêmicos no que tange professores, nota-se que os acadêmicos de I à IV, assim como os de V ao VIII termo estão satisfeitos com o ensino prestado, ainda que haja alguns acadêmicos que questionaram o despreparo de professores, mas que não seria justo, os bons serem criticados pelos que não apresentam domínio e interesse pelos acadêmicos, solicitaram que fossem acompanhadas as aulas para melhoria total do quadro.

#### **4.3 PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS EM RELAÇÃO À SECRETARIA ACADÊMICA**

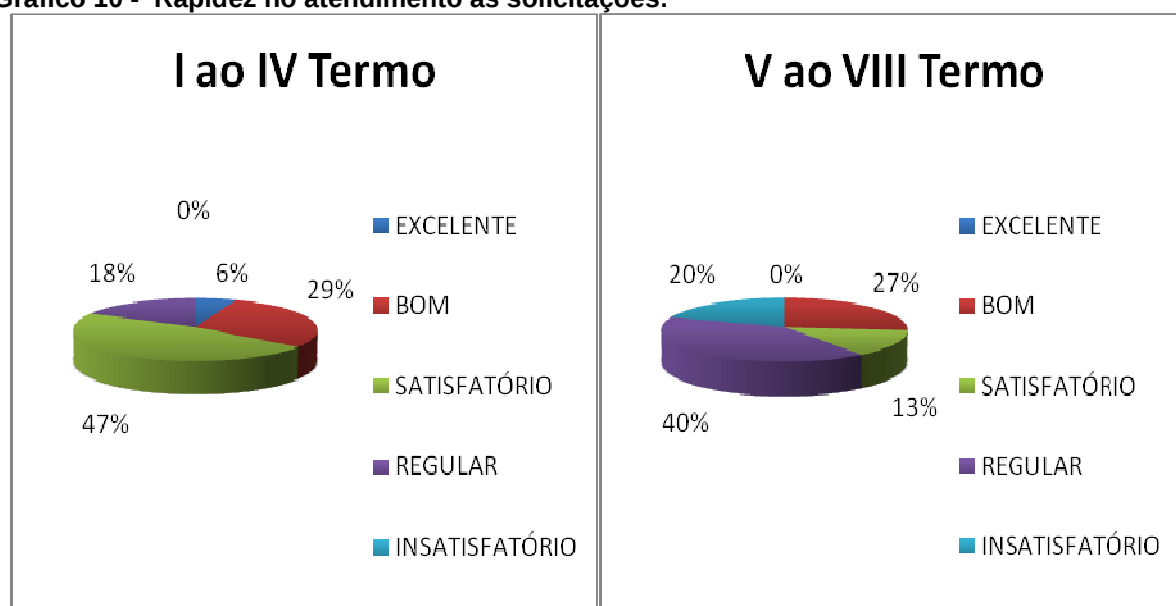
Os dados abaixo apresentam a percepção dos acadêmicos sobre os serviços prestados pela secretaria acadêmica da IES pesquisada em diferentes critérios:

**Gráfico 9 - Atenção e receptividade**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 9** – Observa-se nesse quesito que no grupo de acadêmicos de I a IV 35% consideram como Bom no que se refere à atenção e receptividade da secretaria acadêmica, já os acadêmicos de V a VIII 33% considera Satisfatório, considera-se um conceito favorável para a instituição, mas tem como melhorar oferecendo treinamentos de atendimento ao público e preparar melhor os funcionários da Secretaria Acadêmica, pois são a linha de frente da IES e conforme os dados apresentados podem cair o conceito e comprometer a imagem da IES.

**Gráfico 10 - Rapidez no atendimento às solicitações:**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 10** – O conceito neste quesito para os acadêmicos de I ao IV é satisfatório,pendendo para o bom,já para os acadêmicos de V ao VIII estão baixos no que se refere à rapidez na prestação do serviço,pelo fato do segundo grupo precisar com mais frequência deste setor na instituição, o que demonstra a insatisfação dos acadêmicos e a necessidade de capacitação dos funcionários em relação à prestação de serviços.

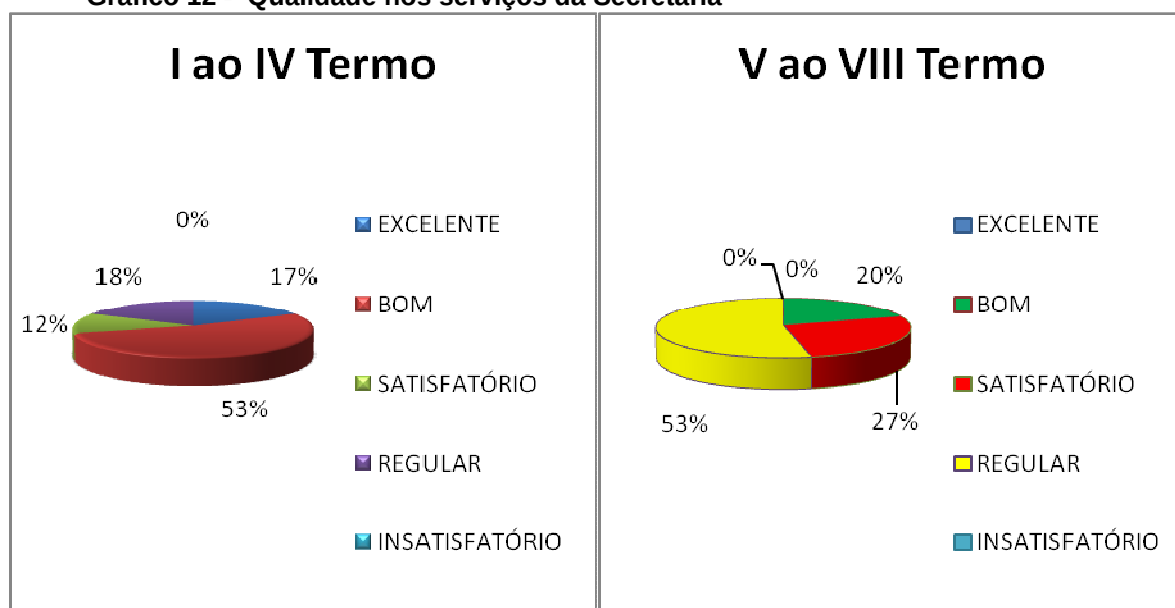
**Gráfico 11 - Organização a quem se dirigir.**



Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

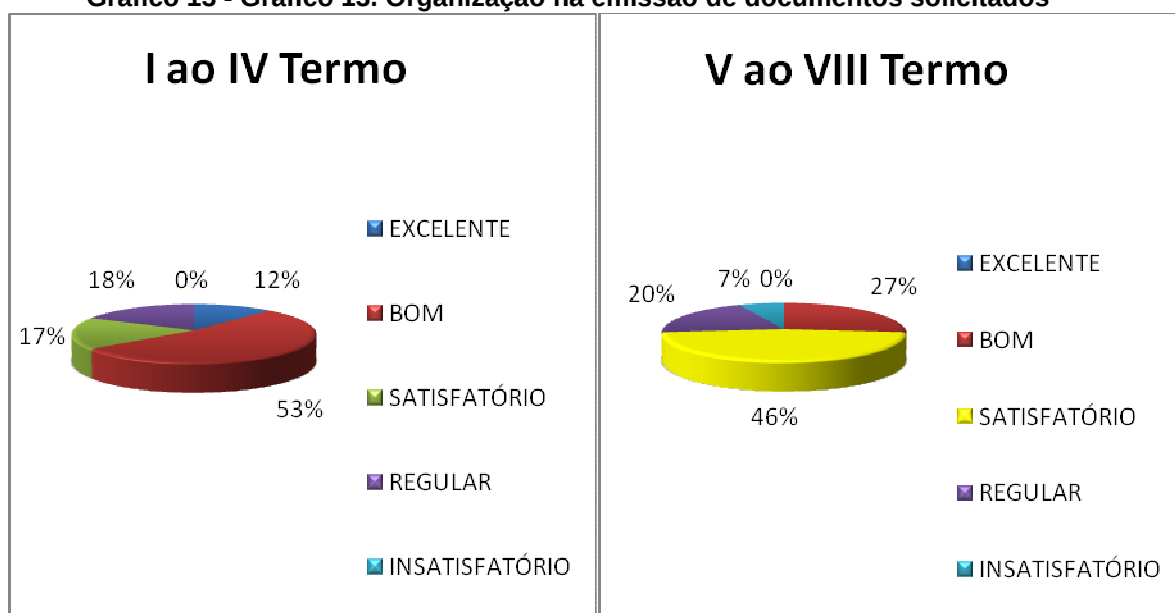
**Gráfico 11** -No quesito organização apresenta em sua maioria à variável Bom nos dois gráficos, mas na opinião dos acadêmicos de V a VIII está bem dividido entre Regular e insatisfatório o que representa para a instituição um aspecto ruim por se tratar da secretaria acadêmica, porém faz-se necessário usar placas indicativas para um melhor direcionamento e agilidade no atendimento dos acadêmicos.

**Gráfico 12 - Qualidade nos serviços da Secretaria**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 12** - No quesito qualidade nos serviços prestados pela secretaria, os acadêmicos ingressantes na IES percebem os serviços como de qualidade que atende suas expectativas, embora nos quesitos anteriores apresentassem insatisfação. Já para os acadêmicos que estão a mais tempo na instituição percebem a necessidade de melhorar os serviços, pois estão insatisfeitos.

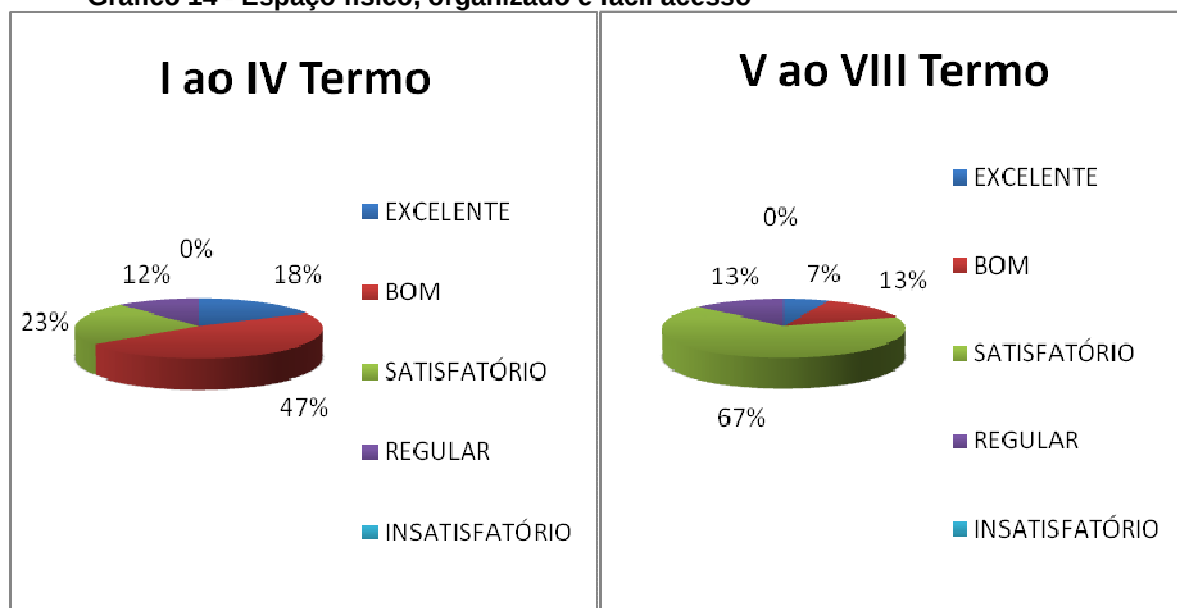
**Gráfico 13 - Gráfico 13. Organização na emissão de documentos solicitados**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 13** - Na percepção dos acadêmicos que de I a IV, a organização e agilidade quando solicitado algum documento conceituou-se bom, com 53% da avaliação neste conceito, já na percepção dos acadêmicos de V ao VIII, conceituou-se como satisfatório, nota 3,0 na escala de medição, nota-se a pequena diferença entre eles, assim pouca mudança será suficiente para satisfação dos acadêmicos.

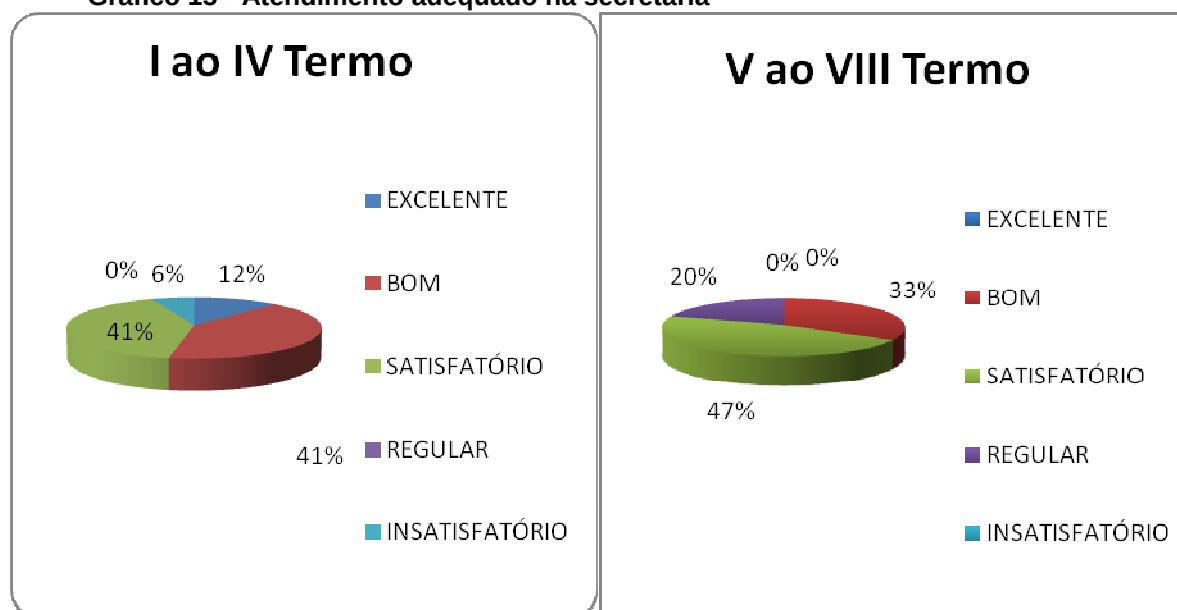
**Gráfico 14 - Espaço físico, organizado e fácil acesso**



Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 14** - No quesito espaço físico da secretaria, os acadêmicos que iniciam estão conceituando como bom, equivalendo à nota 4,0, já os que estão do meio para o final do curso conceituaram como satisfatório, equivalendo nota 3,0, que em análise esta atendendo as necessidades, mas que na oportunidade, indica-se para fazer melhor aproveitamento do espaço, assim como colocar indicadores para melhor orientação.

**Gráfico 15 - Atendimento adequado na secretaria**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 15** - No que diz respeito ao atendimento da secretaria, nota-se que predominou o conceito satisfatório, nota 3,0. Tal conceito indica que deve haver mudanças, instrução dos colaboradores deste setor.

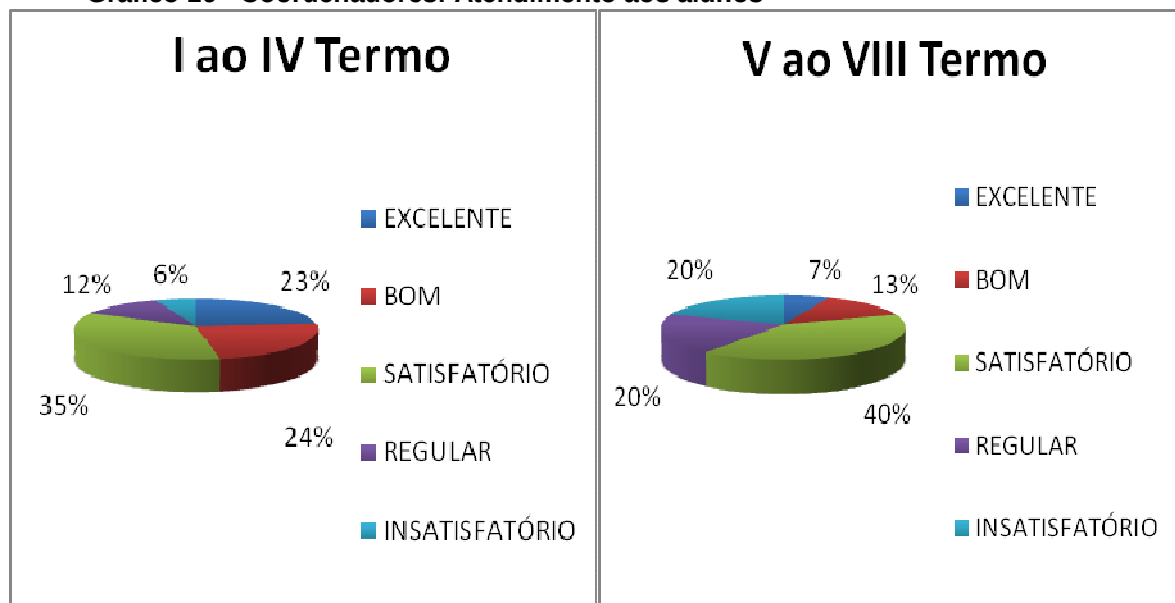
| VARIÁVEIS            | INDICADORES                      | MODA G1      | MODA G2        |
|----------------------|----------------------------------|--------------|----------------|
| SECRETARIA ACADÊMICA | Atenciosos                       | REGULAR      | SATISFATÓRIO   |
|                      | Fornecem informações claras      | SATISFATÓRIO | SATISFATÓRIO   |
|                      | Rapidez na entrega de documentos | BOM          | REGULAR        |
|                      | Organização                      | BOM          | INSATISFATÓRIO |
|                      | Serviços de qualidade            | BOM          | REGULAR        |
|                      | Espaço físico organizado         | BOM          | SATISFATORIO   |
|                      | Empatia                          | BOM          | SATISFATÓRIO   |

Em análise geral no quesito secretaria acadêmica pode-se concluir que de acordo com os acadêmicos entrevistados predomina o conceito satisfatório e que se analisados separadamente de acordo com os acadêmicos de I ao IV prevalece o conceito bom e os de V a VIII satisfatório.

Para a instituição esse resultado é desfavorável principalmente por se tratar de um departamento essencial para a faculdade e os acadêmicos, pois neste estão contidas toda a documentação dos alunos além de ser a área responsável por matrículas e emissão de documentos.

#### 4.4 PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS EM RELAÇÃO AOS COORDENADORES DE CURSOS

**Gráfico 16 - Coordenadores: Atendimento aos alunos**

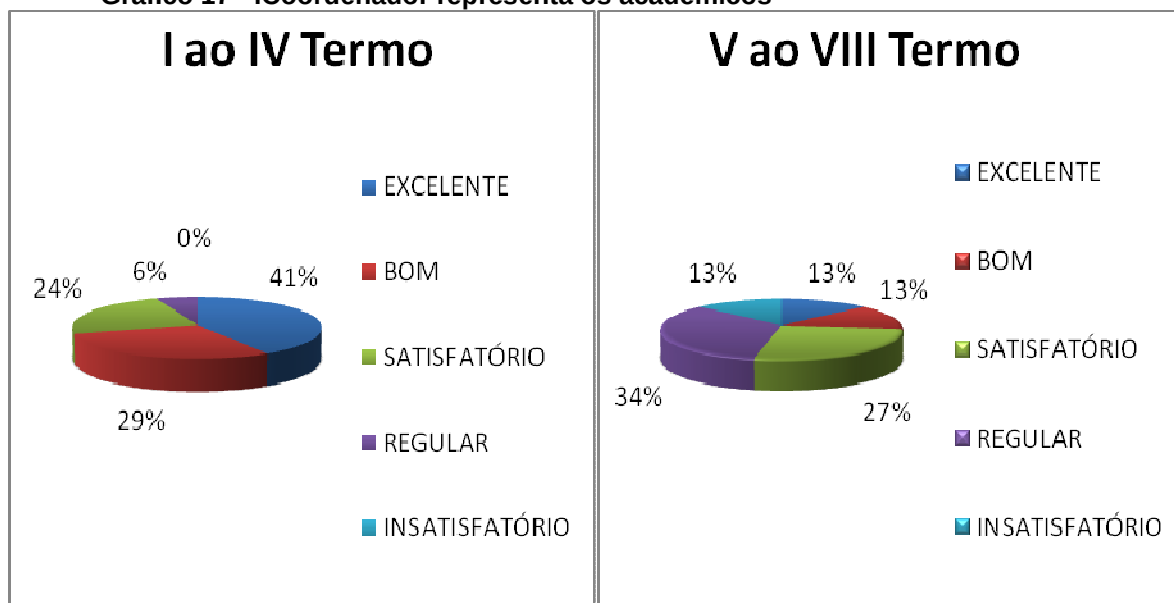


Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 16** - Nota-se que os acadêmicos entrevistados conceituaram satisfatório o atendimento do coordenador. Observa-se a sobre carga para os coordenadores o que acaba deixando a desejar no atendimento. Há necessidade dos coordenadores dar maior atenção aos acadêmicos, para que seja melhorado o relacionamento, e efetivar melhorias também na instituição.

**Gráfico 17 - .Coordenador representa os acadêmicos**

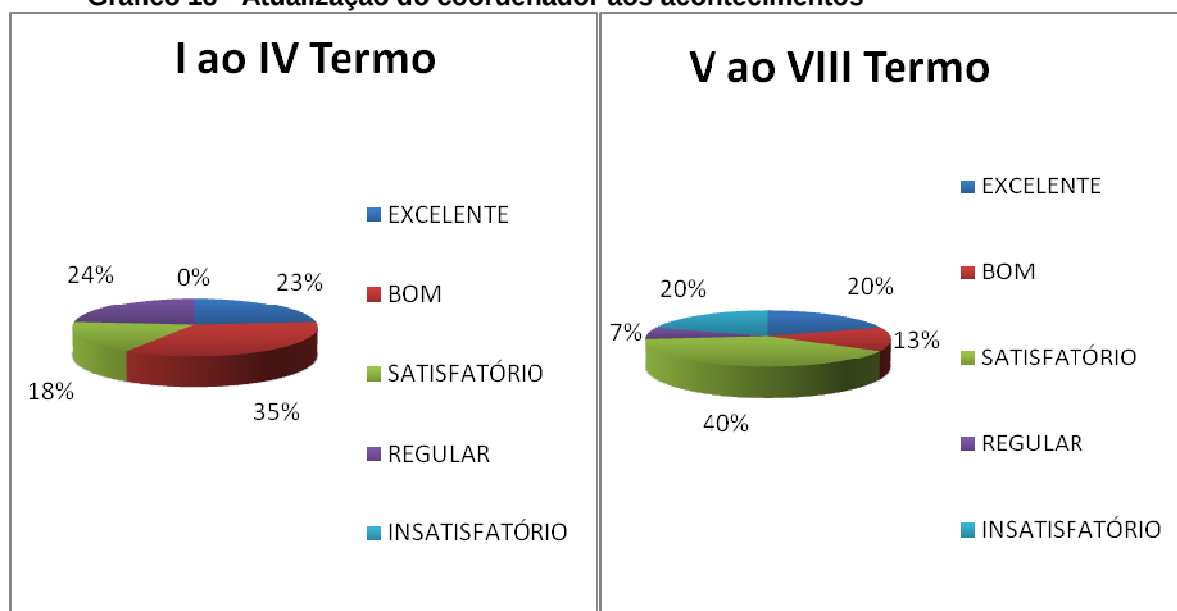


Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 17** - Observa-se a diferença de percepção entre os dois grupos, sendo que os acadêmicos de I ao IV conceituaram como bom e prevaleceu o conceito excelente, no qual equivale a nota 5,0 quanto ao atendimento do coordenador na representação, por outro lado os acadêmicos de V ao VIII conceituaram-se de satisfatório a regular que predomina o um conceito não tão adequado ficando abaixo da média na escala de medição. Entende-se que de alguma forma coordenador prioriza os acadêmicos ingressantes ou os mesmos ainda não precisaram ter o coordenador como representante, observando os acadêmicos que estão a mais tempo na IES nota-se que estes estão sendo deixados de lado mais uma vez percebe-se que os coordenadores estão sobrecarregados e não tem tempo suficiente para representar os acadêmicos ainda que estejam dispostos.

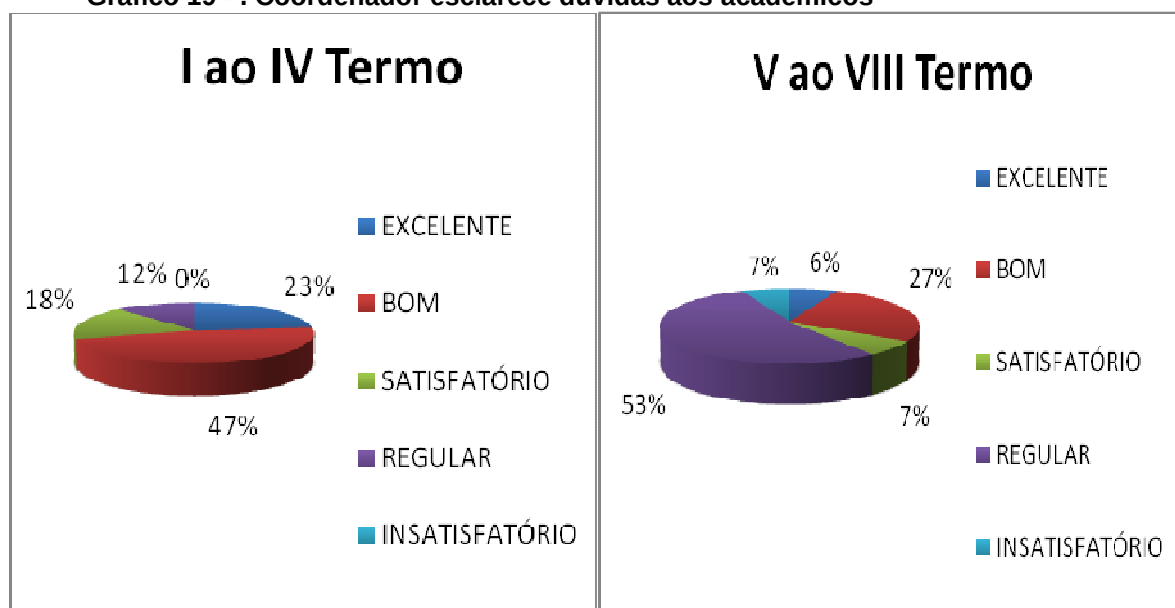
**Gráfico 18 - Atualização do coordenador aos acontecimentos**



Fonte: Pesquisa de Campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

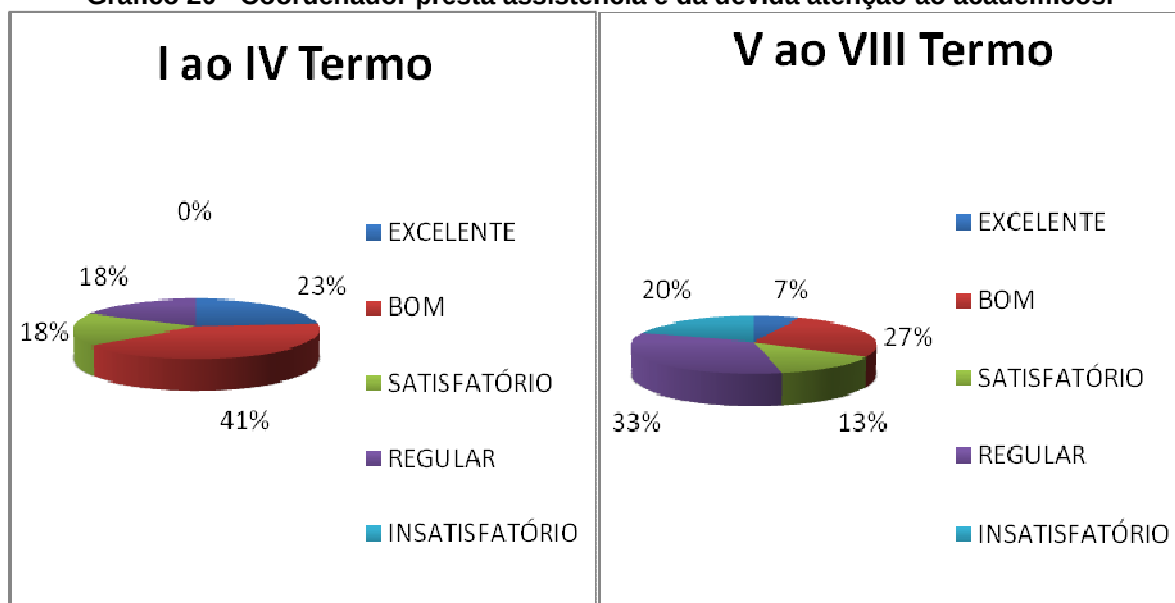
**Gráfico 18** - Nota-se considerável diferença entre os grupos, desta forma os acadêmicos que estão ingressando conceituaram-se como bom e excelente, equivalendo à nota 4,0, na maioria dos entrevistados, por outro lado os acadêmicos que estão do meio para o final do curso, estão apenas satisfeitos, elegendo nota 3,0 para o quesito, verifica-se a necessidade de maior interação entre eles, para identificar onde ocorre a falha, se é o coordenador ou os acadêmicos que não estão fazendo sua parte.

**Gráfico 19 - . Coordenador esclarece dúvidas aos acadêmicos**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 19** - No quesito esclarecimento de duvidas houve uma grande diferença entre as partes pesquisadas, no qual os acadêmicos de I a IV estão contentes com o atendimento, elegendo ainda conceito bom, no ver dos acadêmicos de V ao VIII, o alto índice deu-se como regular, abaixo da media esperada, desta forma nota-se novamente que os acadêmicos que estão preparando –se para o final do curso estão apenas na expectativa, o que não satisfaz a necessidade dos discentes.

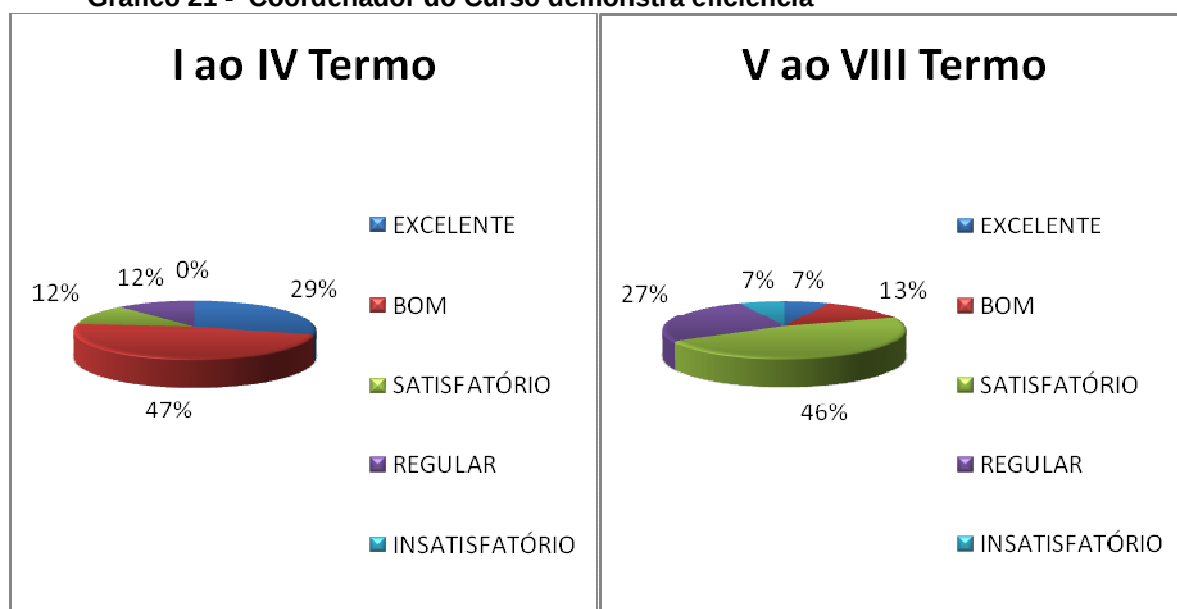
**Gráfico 20 - Coordenador presta assistência e da devida atenção ao acadêmicos.**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 20** -Neste quesito buscou-se analisar a disponibilidade do coordenador dar atenção e prestar assistência aos acadêmicos, mais uma vez notável diferença entre os grupos pesquisados, pela análise os acadêmicos que estão de V ao VIII semestre não estão contente com a disponibilidade do coordenador, não estão sendo atendidos da forma que gostariam,a necessidade do atendimento e do acompanhamento do coordenador é de suma importância, pois através dos acadêmicos que a instituição irá perceber a qualidade com que os acadêmicos estão sendo atendidos, e os acadêmicos que estão saindo serão à voz da instituição.

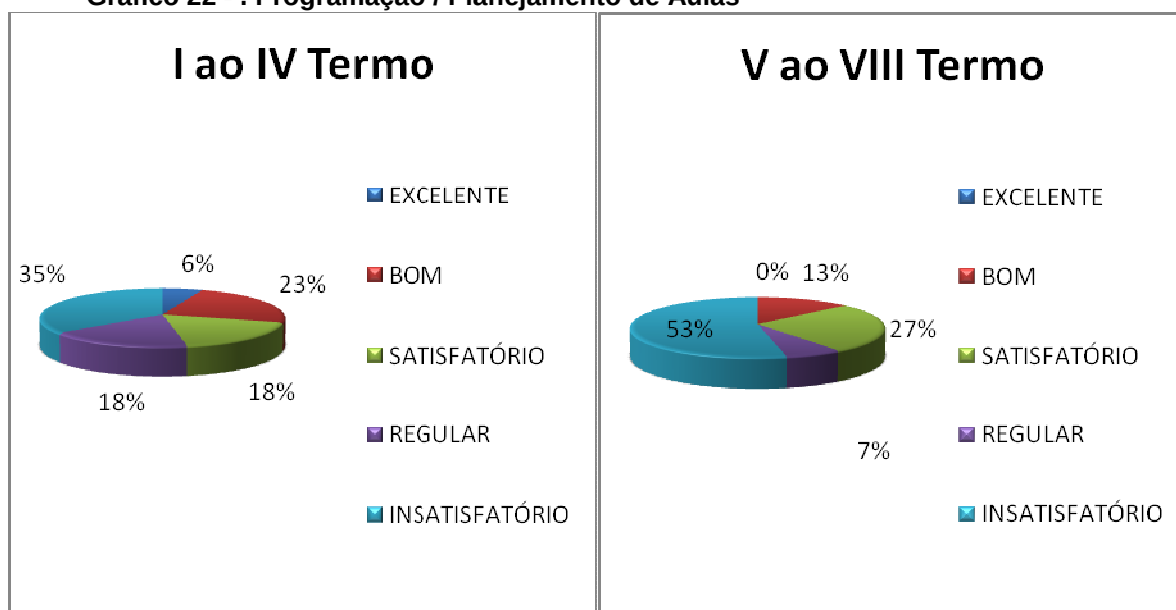
**Gráfico 21 - Coordenador do Curso demonstra eficiência**



Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 21** - Novamente a diferença de percepção entre os dois grupos.É necessário analisar porque esta ocorrendo o fato, pois se o coordenador prioriza o atendimento aos acadêmicos ingressantes logo eles percebem que suas necessidades estão sendo satisfeitas, enquanto os demais (2º grupo), percebem que estão sendo deixados de lado pela coordenação o que traz a confirmação de que o coordenador precisa de um assessor para agilizar o andamento da coordenação e assim os coordenadores terão maior disponibilidade para acompanhar a vida acadêmica assim como o andamento das aulas.

**Gráfico 22 - . Programação / Planejamento de Aulas**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 22** - A maior insatisfação dos acadêmicos está em relação ao planejamento de horários e a programação de aulas, o que mostra a necessidade da IES se organizar e estruturar as aulas em horários fixos durante o semestre letivo.

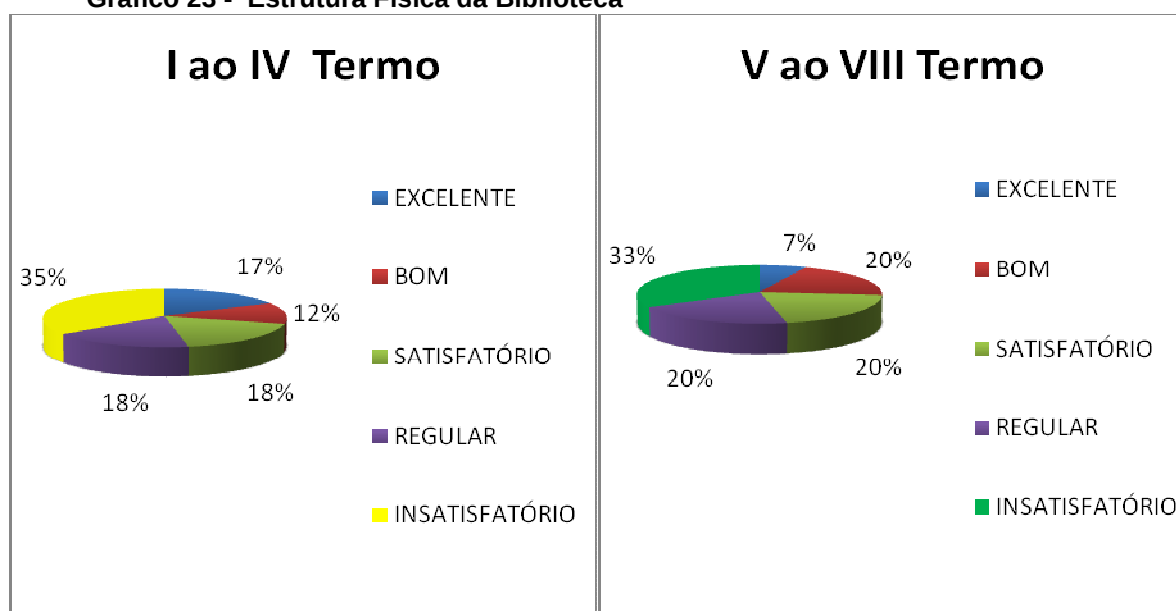
| VARIÁVEIS            | INDICADORES                              | MODA G1      | MODA G2      |
|----------------------|------------------------------------------|--------------|--------------|
| COORDENAÇÃO DE CURSO | Tempo para atendimento aos discentes     | SATISFATÓRIO | SATISFATÓRIO |
|                      | Representa os acadêmicos perante a IES   | EXCELENTE    | SATISFATORIO |
|                      | Sintonizado com horários, falta de prof. | EXCELENTE    | SATISFATÓRIO |
|                      | Informações claras                       | BOM          | REGULAR      |
|                      | Demonstra eficiência                     | BOM          | REGULAR      |

Em análise Geral Percepção sobre os coordenadores do curso, os conceitos variam entre bom e satisfatório, mas analisando separadamente conclui-se que do I ao IV termo a variável predominante é bom e do V ao VIII satisfatória chegando a se confundir com a variável regular. Há necessidade de melhorias, pois uma considerável parcela dos entrevistados chegaram a avaliar como regular, abaixo da média, utilizado na escala de medição, a chances de ser pelo fato da sobre carga dos coordenadores, fazendo com que o tempo seja reprimido, sem ter espaço para atender as necessidades dos acadêmicos, deixando-os insatisfeitos. Deve-se dividir os trabalhos para outros professores e/ ou outros colaboradores que estejam ligados à área, pois há necessidade de melhor distribuição de aulas, melhor planejamento

de grade curricular, assim como planejamento antecipado das aulas semanais, da mesma forma acompanhamento do coordenador a disciplina e a didática utilizada em sala pelos professores. Os acadêmicos queixam-se de professores que entram em sala despreparados, muitas vezes sem saber em qual sala entrariam para dar a aula.

#### 4.5 PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS EM RELAÇÃO À BIBLIOTECA

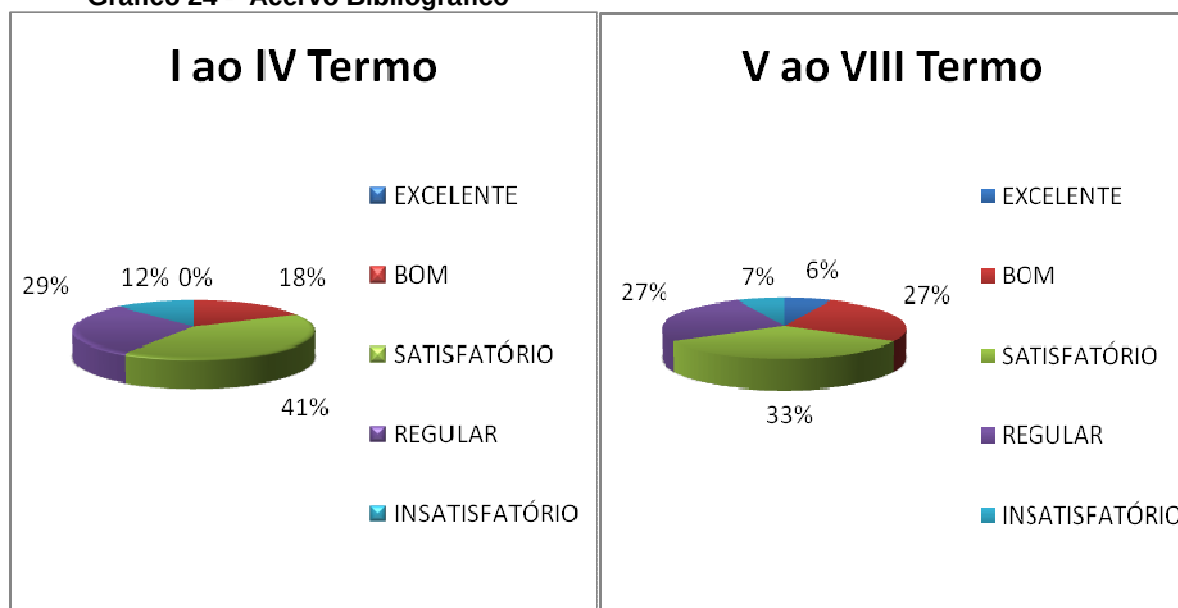
**Gráfico 23 - Estrutura Física da Biblioteca**



Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

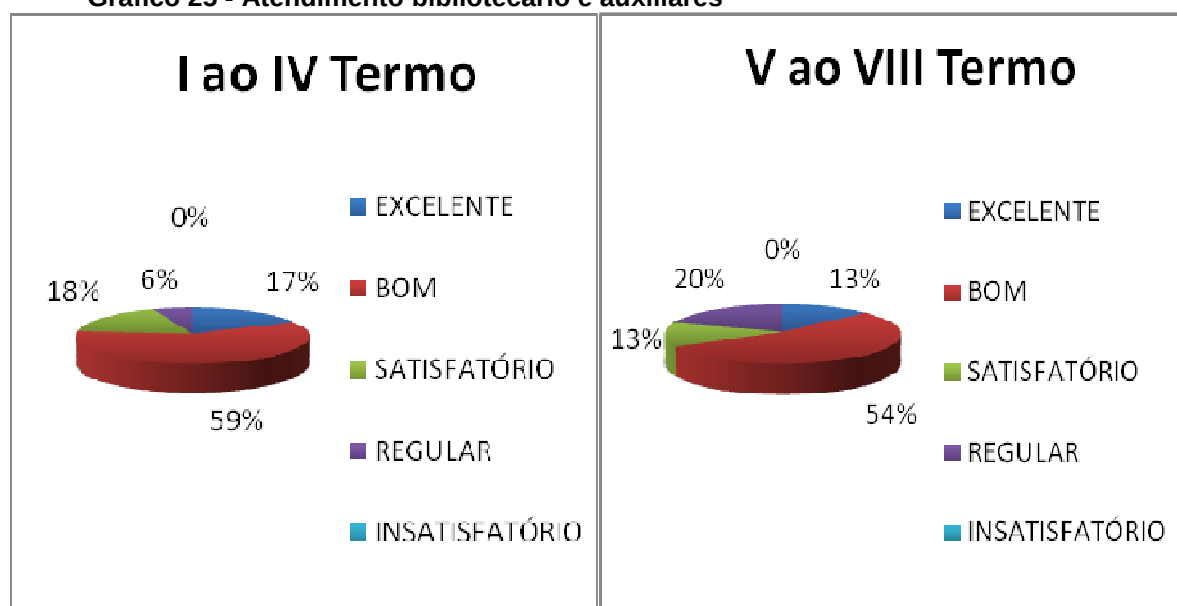
**Gráfico 23** - No quesito estrutura física da biblioteca, prevaleceu o conceito insatisfatório, equivalendo nota 3,0, o que deixa claro a necessidade de expansão do espaço, assim como melhor climatização e iluminação. O conforto da biblioteca não está a contento na concepção dos acadêmicos.

**Gráfico 24 - Acervo Bibliográfico**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 24** - O acervo bibliográfico conceituado como satisfatório, relativo à nota 3,0 na escala de medição, pendendo-se para o conceito regular, que qualifica-se abaixo da média. A Instituição deve estabelecer uma política de aquisição e qualificação de exemplares, bem como aumentar o número de exemplares que são exigidos pelos docentes.

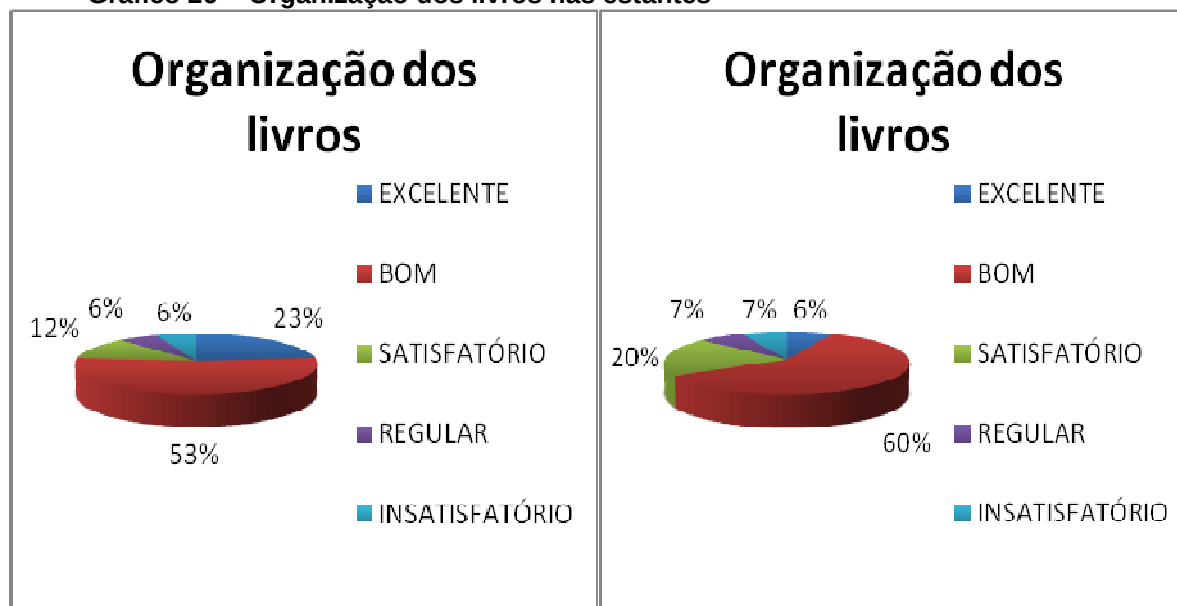
**Gráfico 25 - Atendimento bibliotecário e auxiliares**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 25** - No que diz respeito ao atendimento do bibliotecário e seus auxiliares, nota-se a satisfação dos acadêmicos, conceituando nota 4,0 em ambos os grupos, pequenos ajustes são necessários para chegar a excelência.

**Gráfico 26 - Organização dos livros nas estantes**



Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 26** - Na percepção dos acadêmicos a organização dos livros estão de acordo com o esperado, verifica-se que o conceito bom, em ambos os grupos prevaleceu em mais de 50% dos entrevistados, quesito importante para agilidade no processo de localização bem como na produção de trabalhos. Conceito favorável para a instituição.

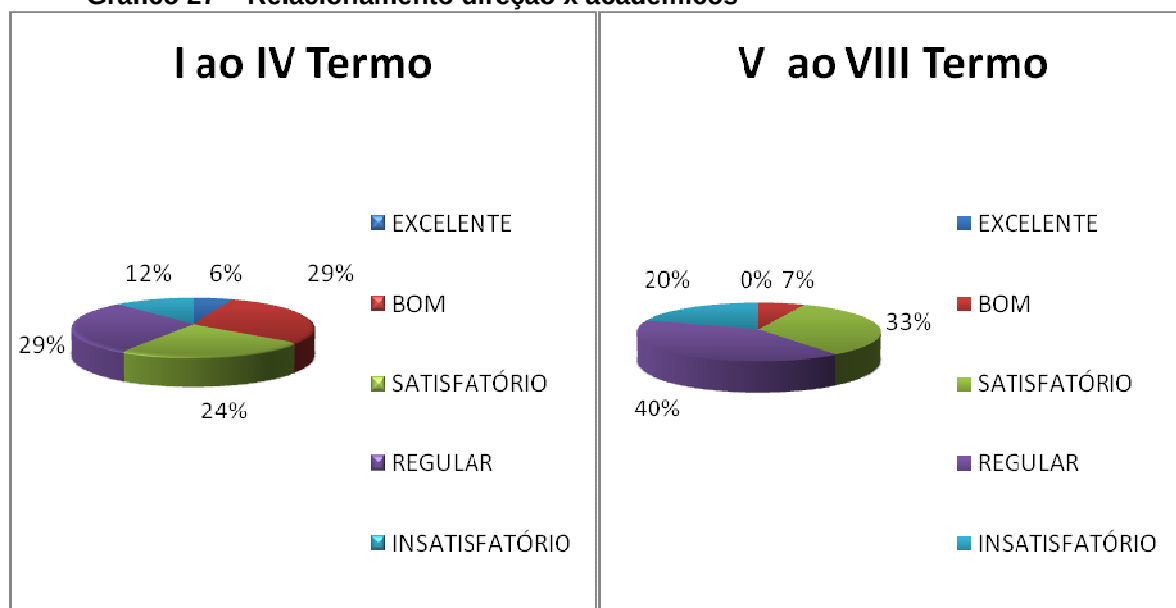
| VARIÁVEIS  | INDICADORES                        | MODA G1        | MODA G2        |
|------------|------------------------------------|----------------|----------------|
| BIBLIOTECA | Espaço físico e layout             | INSATISFATÓRIO | INSATISFATÓRIO |
|            | Acervo atualizado                  | SATISFATORIO   | SATISFATÓRIO   |
|            | Atendimento prestado               | BOM            | BOM            |
|            | Organização do acervo nas estantes | BOM            | BOM            |
|            | Consulta a periódicos              | BOM            | INSATISFATÓRIO |

No quesito biblioteca, nota-se uma variação quanto o nível de satisfação, entre bom, satisfatório e insatisfatório, o que nos leva a perceber que precisam de melhorias, espaço, organização, acervo. A biblioteca já não supre a demanda da instituição, pelo fato da expansão da faculdade, assim como o aumento do numero

dos acadêmicos, iluminação e climatização e ampliação do espaço são fatores que estão sendo exigidos e são necessários, para melhor desempenho das pesquisas e trabalhos. A implantação de um programa para que melhor localização do acervo faz-se necessário, a agilidade e segurança para atendimento dos acadêmicos é de suma importância. O sistema hoje utilizado não tem como buscar os livros pelo autor, somente pelo nome da obra. São melhorias que devem ser implantadas assim como outras que ainda há de vir, pois garante a satisfação e a qualidade de ensino da faculdade.

#### 4.6 PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS – SERVIÇOS INSTITUCIONAIS

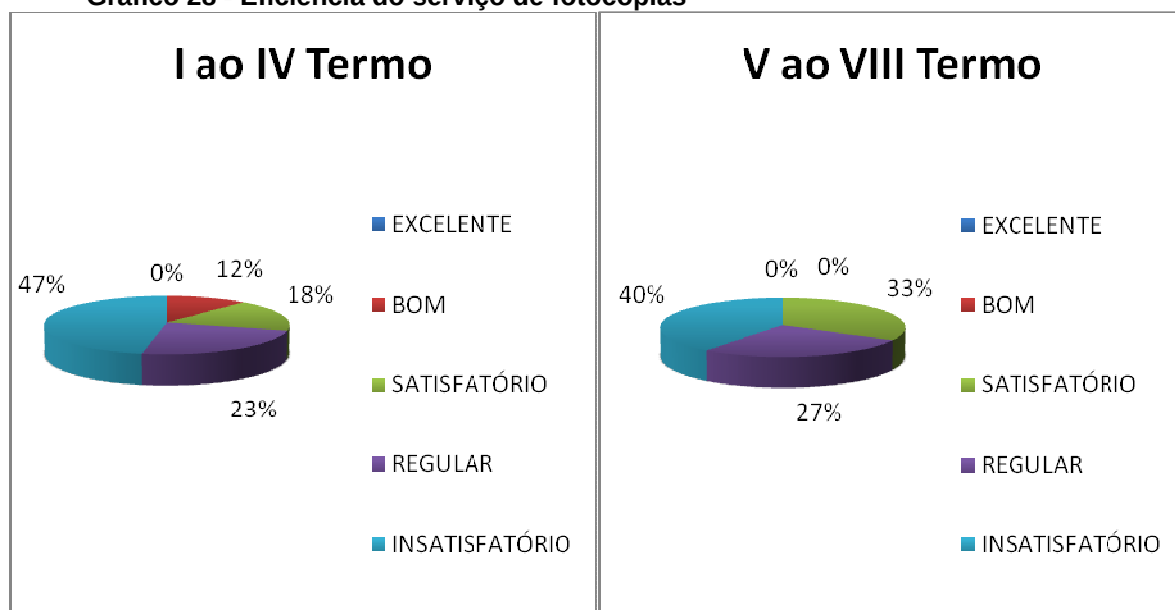
**Gráfico 27 - Relacionamento direção x acadêmicos**



Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

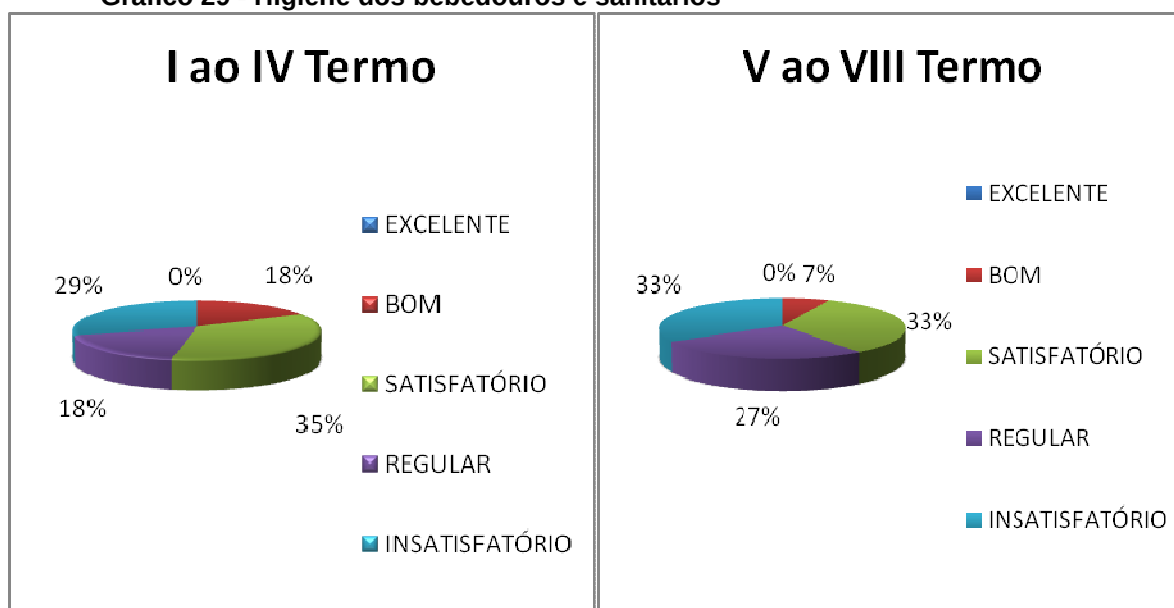
**Gráfico 27** - Observa-se nesse aspecto que os acadêmicos estão descontentes com a maneira em que a direção da instituição se relaciona com os alunos visto que, de acordo com o gráfico atribui-se conceito 2 por se tratar da variável Regular, o que deixa a desejar no ponto de vista dos acadêmicos tanto de I a IV quanto de V a VIII.

**Gráfico 28 - Eficiência do serviço de fotocópias**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 28** -Nesse aspecto para os acadêmicos de I a IV atendem as expectativas, pois neste quesito atribuiu-se conceito 5 de acordo com 47% dos entrevistados, já para 40% dos entrevistados de V a VIII o resultado é Insatisfatório, demonstrando que o serviços de fotocópias é ineficiente por se tratar de uma instituição com mais de 600 acadêmicos possuir apenas duas pessoa para realizar este serviço.

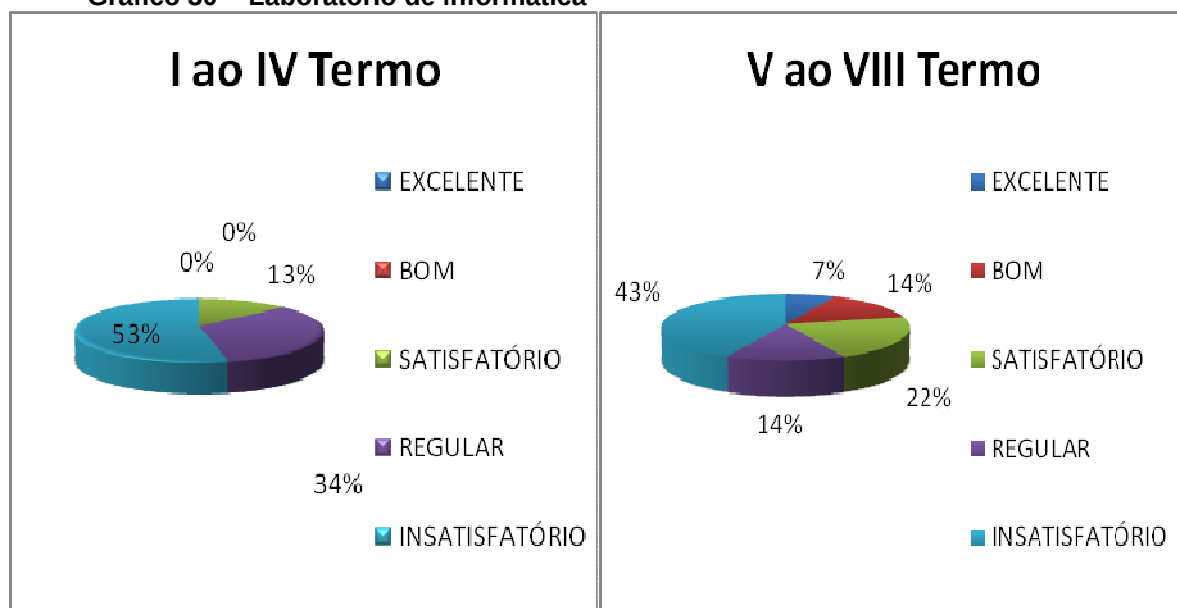
**Gráfico 29 - Higiene dos bebedouros e sanitários**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 29** - Neste quesito 43% dos acadêmicos iniciantes consideram Satisfatório as instalações dos bebedouros e sanitários. 33% dos acadêmicos de V a VIII consideram Satisfatório e 33% consideram Insatisfatório, demonstrando assim o grau de insatisfação e de dificuldade que os mesmos encontram nos momentos de maior tumulto, pois devido ao tamanho da instituição e a quantidade de acadêmicos existente torna-se pequeno o local dos sanitários e os bebedouros não mantêm a água gelada.

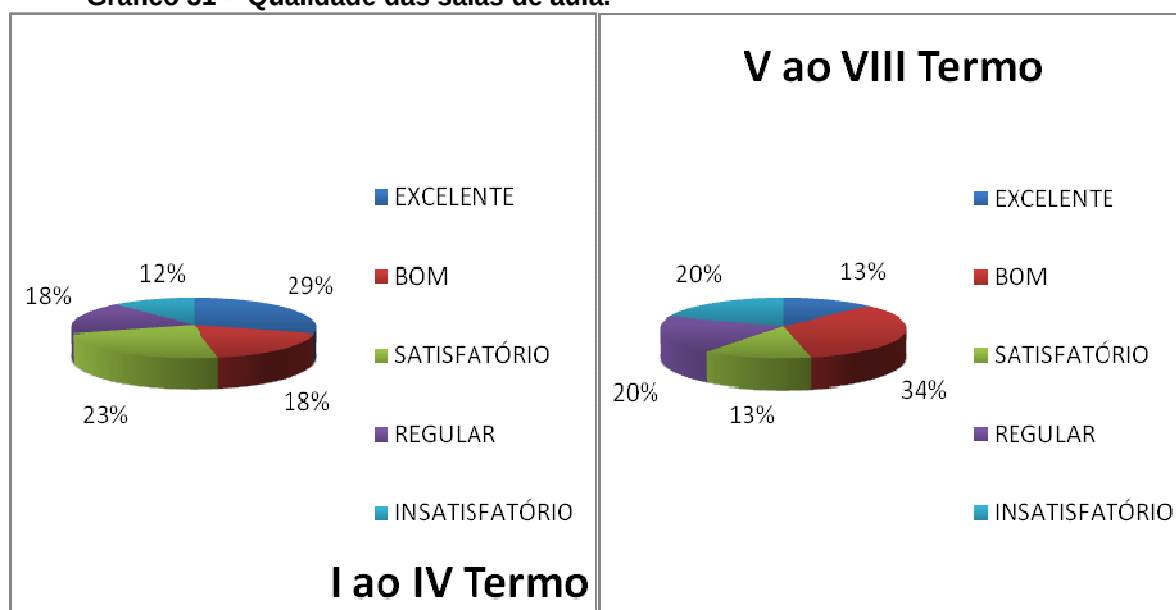
**Gráfico 30 - Laboratório de informática**



Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

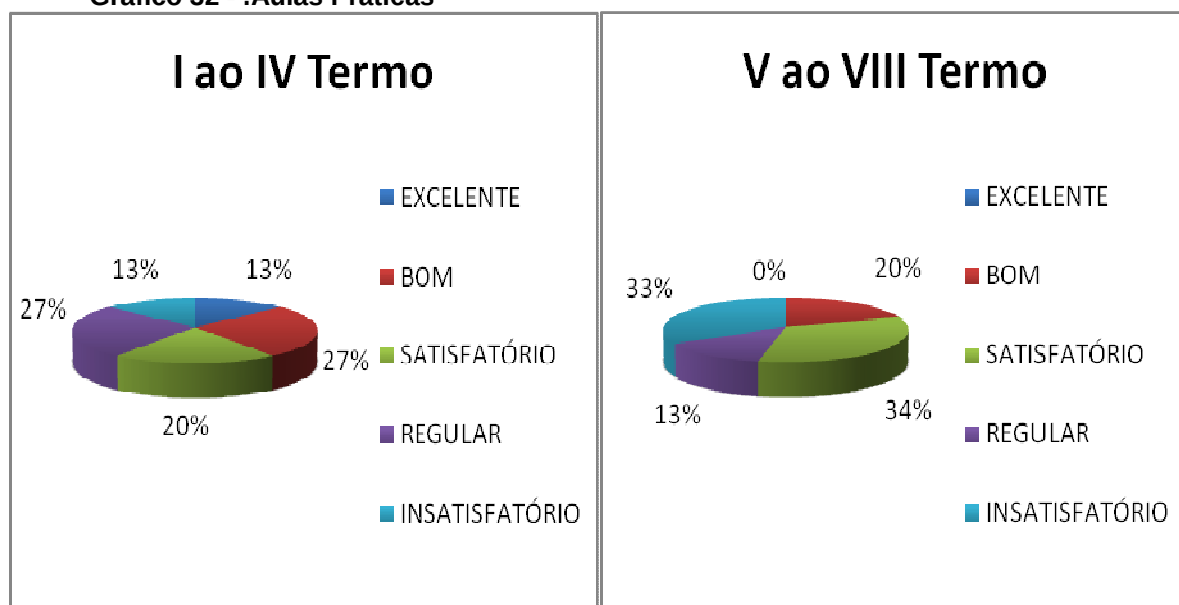
Nota-se nesse aspecto o grau de insatisfação dos acadêmicos com relação ao Laboratório de Informática, pois nesse quesito tanto para os acadêmicos considerados iniciantes quanto para os de término está em conceito 1, ou seja, Insatisfatório, o qual pode-se concluir que é escasso a quantidade de máquinas existentes no laboratório e inadequada a maneira em que são armazenadas e cuidadas, sendo bastante problemáticas dificultando assim o estudo e acompanhamento das disciplinas que as utilizam.

**Gráfico 31 - Qualidade das salas de aula.**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 31** - Nota-se que para 29% dos acadêmicos de I a IV consideram Excelente a qualidade das salas de aula e que para 34% dos acadêmicos de V a VIII consideram Bom, mas que precisa haver muitas mudanças para que as aulas tenham mais dinâmicas e possam ser mais bem aproveitadas. Devido ao grande percentual de Regular e Insatisfatório considera-se inadequados os tamanhos das salas devido à quantidade de acadêmicos e com a junção de diversas turmas torna-se pequeno o espaço no interior das salas de aulas.

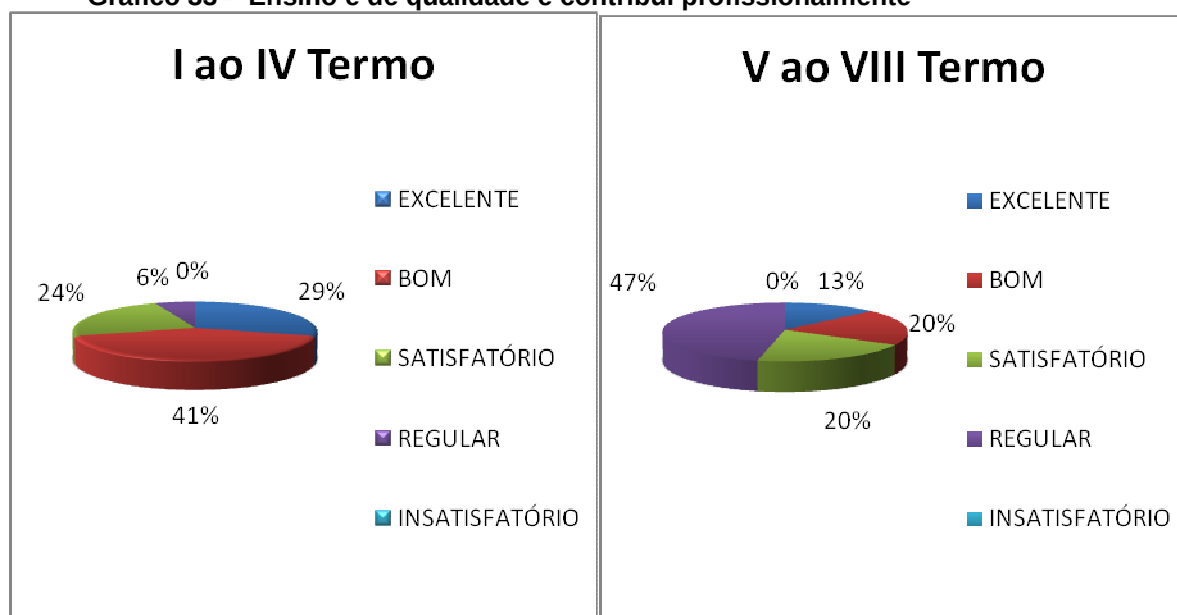
**Gráfico 32 - .Aulas Práticas**

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

**Gráfico 32** - Com relação a aulas práticas pode-se analisar que há uma grande variação de conceitos tanto para os acadêmicos de I a IV quanto para os de V a VIII, isso se dá pela falta de espaço físico que atenda a essas aulas.

**Gráfico 33 - Ensino é de qualidade e contribui profissionalmente**



Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Fonte: Pesquisa de campo (2010)

Para 41% dos acadêmicos de I a IV o ensino é considerado Bom e para 47% dos entrevistados de V a VIII atribui conceito 1 para a qualidade de ensino, ou seja, pode-se levar em consideração neste quesito à qualidade dos docentes que muitas vezes deixam a desejar, sendo assim é necessário que haja maior interesse da parte deles em dar mais atenção às dúvidas que os alunos possam ter e não se preocupar só em cumprir carga horária.

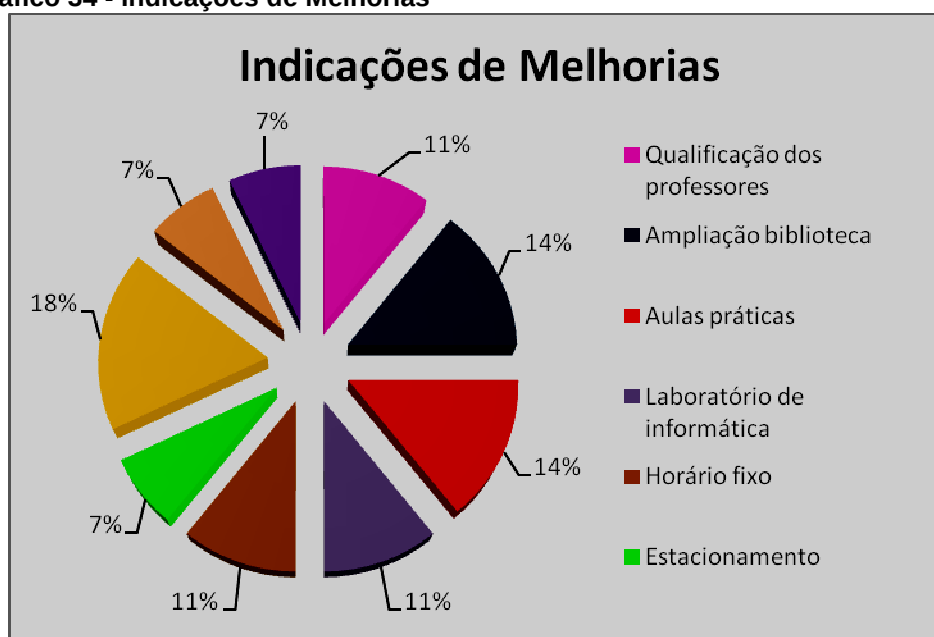
A tabela abaixo apresenta o resumo geral dos conceitos obtidos na análise dos indicadores da variável Infraestrutura da IES:

| VARIÁVEIS              | INDICADORES                          | MODA G1        | MODA G2        |
|------------------------|--------------------------------------|----------------|----------------|
| INFRA-ESTRUTURA DA IES | Bebedouros e sanitários              | INSATISFATORIO | REGULAR        |
|                        | Xérox                                | REGULAR        | INSATISFATORIO |
|                        | Laboratório de Informática           | INSATISFATORIO | REGULAR        |
|                        | Salas de aula                        | EXCELENTE      | INSATISFATÓRIO |
|                        | Aulas práticas                       | SATISFATORIO   | REGULAR        |
|                        | Relacionamentos Direção x Acadêmicos | BOM            | REGULAR        |

Na análise geral da variável infraestrutura da IES, o conceito atribuído pela moda foi 1 – insatisfatório, pelo primeiro grupo de acadêmicos e, 2 – regular, pelo segundo grupo. Isso significa que para os acadêmicos, a qualidade da infraestrutura da IES é abaixo da média, necessitando de investimentos por parte dos dirigentes, principalmente nos bebedouros e sanitários, no serviço de reprografia, e no laboratório de informática.

No gráfico abaixo, apresenta as indicações de melhorias sugeridas pelos acadêmicos no questionário de coleta de dados:

**Gráfico 34 - Indicações de Melhorias**



Por fim neste quesito deixou-se para o academico opniar qual seria o atributo que seria necessário para melhoria da qualidade assim como que melhor motivaria os academicos, avaliou-se os quesitos mais votados , conforme indicados no grafico acima.O quesito mensalidade , foi a variável que maior gerou insatisfação e que na percepção dos academicos é um fator que inibe a entrada de maior numero de academicos, assim como responsável pelo indice de desistencia.Avalia-se que os academicos tem maior desempenho e melhor absorção do conteudo com aulas praticas, assim solicitados que sejam aumentado as quantidades destas aulas, pois na concepção destes há maior interação e atenção quando estão praticando o aprendizado.

## CONCLUSÃO

O presente estudo teve como principal objetivo identificar a percepção do corpo discente de uma IES em relação à qualidade dos serviços prestados. Os dados obtidos com a realização da pesquisa de campo demonstraram que, a satisfação dos discentes da IES, em relação à qualidade dos serviços prestados está caracterizada com um nível satisfatório, ressaltando que a percepção dos acadêmicos que estão “entrando” I à V termo possuem satisfação diferente dos acadêmicos que estão do meio para o término do curso V a VIII termo. Observa-se que os acadêmicos iniciantes tem maiores expectativas e passaram por poucas experiências que gerariam insatisfação, em relação aos que estão matriculados do V ao VIII. As variáveis que maior apresentou diferenças foram: Docentes, secretaria acadêmica e coordenação de curso.

A tabela abaixo apresenta o resumo geral dos conceitos obtidos em cada variável estudada na IES, e a comparação entre os dois grupos de acadêmicos analisados:

| VARIÁVEL             | GRUPO 1           | GRUPO 2            |
|----------------------|-------------------|--------------------|
| Docentes             | 4 – Bom           | 4 - Bom            |
| Secretaria Acadêmica | 4 – Bom           | 3 - Satisfatório   |
| Coordenação de Curso | 4 – Bom           | 3 - Satisfatório   |
| Biblioteca           | 4 – Bom           | 3 – Satisfatório   |
| Infraestrutura       | 1- Insatisfatório | 1 - Insatisfatório |

Assim, utilizando a moda, podemos concluir que os acadêmicos percebem uma Instituição de qualidade que satisfaz suas expectativas e necessidades, confirmando a hipótese H1. Entretanto, a percepção da qualidade dos serviços prestados, quando consideramos os dois grupos de acadêmicos observamos que, os que estão iniciando os cursos tem maiores expectativas e desejos em relação ao curso e ao sistema educacional oferecido pela IES. Os acadêmicos que já estão há mais de dois anos utilizando os serviços da Instituição percebem que os serviços oferecidos possuem uma qualidade média, que atende, em parte, suas expectativas e necessidades.

Contudo, faz-se algumas considerações e possíveis apontamentos para melhoria. Considerando que a satisfação dos discentes em face aos serviços

prestados pela IES é de extrema importância para a sua sobrevivência e sucesso no mercado. A qualidade na prestação de um serviço em uma IES está diretamente ligada à satisfação dos discentes e vincula-se por meio dos colaboradores.

Os indicadores que merecem atenção da IES, por apresentar qualidade baixa, na percepção dos acadêmicos são: Didática e metodologia de aulas, rapidez na entrega dos documentos, organização na secretaria, qualidade nos serviços, representação dos acadêmicos perante a IES, sintonia de horários, informações claras, e eficiência por parte dos coordenadores, na biblioteca o indicador com maior diferença diz respeito à consulta de periódicos.

Conclui-se o trabalho apresentando sugestões à IES de melhorias nas variáveis que apresentaram baixa qualidade, o que poderá contribuir para a definição de estratégias de qualidade e fortalecimento da marca da Instituição.

- a) Investir em propostas pedagógicas com os docentes, para que trabalhem mais com as dificuldades dos alunos, e se comprometam mais com a aprendizagem;
- b) Implantação de placas indicativas dos respectivos serviços oferecidos e prestados por cada funcionário da secretaria tipo: matrícula, declarações, diplomas, boletos etc.
- c) Distribuição de aulas, planejamento antecipado do horário das aulas, bem como acompanhamento, por parte do coordenador, da disciplina e da didática utilizada em sala pelos professores.
- d) Implantar um programa que auxilie na procura e localização do acervo, por parte dos alunos, faz-se necessário, o que garantirá agilidade no atendimento e facilidade na identificação da obra a ser consultada.
- e) Investir principalmente nos bebedouros e sanitários, no serviço de reprografia, e no laboratório de informática.

### **Sugestões para pesquisas futuras**

- a) Análise do impacto da confiança em relação aos serviços prestados pela IES.
- b) Pesquisa sobre a possibilidade de recompra, com a intenção de identificar os fatores que impactam a retenção dos alunos.

- c) Replicação da pesquisa após determinado período de tempo, para verificar as mudanças ocorridas, implantando estratégias para melhoria da qualidade.
- d) Pesquisa com o público externo, na intenção de identificar a percepção da população em relação à qualidade da instituição.

## BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, Sergio. Ah! Eu não acredito; como cativar o cliente através de um fantástico atendimento. Casa da Qualidade, Salvador: 2001.

BANDEIRA, Mariana Lima; GONÇALVES, Carlos Alberto; VEIGA, Ricardo Teixeira;

BERALDO, Tânia M. Lima apud VELOSO, Tereza C. M. Aguiar: Artigo A EDUCAÇÃO SUPERIOR EM MATO GROSSO: UM OLHAR SOBRE A FORMAÇÃO DOCENTE <http://www.anped.org.br/reunioes/30ra/posteres/GT11-3609--Int.pdf>>Acesso em 16/06/2010

BOULDING, William; KALRA, Ajay; STAELIN, Richard; ZEITHAML, Valarie A.A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions Journal of Marketing Research, v.30n.1, p.7-27, Feb.1993

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. Metodologia Científica. 5 ed. São Paulo: Pearson Prentice HALL, 2002

CHURCHILL, Gilbert A. Churchill Jr., J. Paul Peter. Marketing: Criando valor para o cliente. São Paulo: Saraiva, 2005.

ALBRECHT, Karl, ZEMKE, Ron: Serviços ao Cliente. Rio de Janeiro: Campus, 2002

CHENG, Y.C. & TAM M.M. Multi-models of quality in education. Quality Assurance In Education. Vol. 5. Dec. 1997 p. 22-31.

CORRÊA, Henrique Luiz & CAON, Mauro. Gestão de Serviços: Lucratividade por Meio de Operações e de Satisfação dos Clientes. São Paulo: Atlas, 2002.

DEMING, W. Edwards. Saia da Crise – As 14 lições definitivas para controle de qualidade, São Paulo, Futura, 2003

DORILEO, Benedito Pedro. Raízes da Universidade Federal de Mato Grosso. Universidade, Cuiabá, v.1, n.1, p. 5-14, 1981.

EBERLE, Luciene. IDENTIFICAÇÃO DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE EM SERVIÇOS: UM ESTUDO APLICADO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR LOCALIZADA EM CAXIAS DO SUL-RS

[http://tede.uces.br/tde\\_arquivos/5/TDE-2009-04-16T114312Z-263...](http://tede.uces.br/tde_arquivos/5/TDE-2009-04-16T114312Z-263...) acesso em 07/08/2010 as 23:27

Figurelli, José Carlos Resmini Qualidade em instituições de ensino superior : um estudo de caso, avaliando as percepções dos públicos envolvidos. <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/2387>> Acesso em 28/06/2010 23:12hs

GARCEZ, M. S & RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância. Ci. Inf., Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago, 2002.  
GARVIN, D. A. What does "product quality really means"? Sloan Management Review, v.26, n.1, p.23-43, fall, 1984.

GRESSLER, Lori Alice. Entrevista. In: \_\_\_\_\_ Introdução à pesquisa: projetos e relatórios. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2004. p.164-169.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. SP: Atlas, 2010.

Guimarães de Castro, Maria Helena. Resultados e tendências da Educação Superior no Brasil 27 de junho de 2000. Censo da Educação Superior. <[http://www.inep.gov.br/imprensa/noticias/censo/superior/news00\\_3.htm](http://www.inep.gov.br/imprensa/noticias/censo/superior/news00_3.htm)> acesso em 04/07/2010 as 18:20 hs

GRÖNROOS, C. Marketing: gerenciamento de serviços, 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GIL, Antonio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002

GIANESI, Irineu G.N.; CORRÊA, Henrique Luiz. Administração estratégica de serviços. São Paulo: Atlas, 1994.

JOHNSTON, Robert. The determinants, of service quality, satisfiers and dissatisfiers, International Journal of service Industry Management, UK, v.6, n.5, p.53-71, 1995

KOTLER, Philip. Administração de Marketing – análise, planejamento, implementação e controle. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1998.

Kotler, Philip. Administração de Marketing. São Paulo: Prentice Hall, 2000. Cap. 02.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. Princípios de Marketing. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. Serviços: Marketing e Gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Marketing de Serviços, São Paulo: Atlas, 2002.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Marketing conceitos, exercícios, casos. 4º ed. São Paulo: Atlas, 1997.

LAKATOS, Eva e Marconi, Marina. Fundamentos Metodologia da metodologia científica. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003

LOVELOCK, C. & WRIGHT, L. Serviços: Marketing e Gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

Martins, Antonio Carlos Pereira: Ensino superior no Brasil: da descoberta aos dias atuais, São Paulo, 2002.

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-86502002000900001](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-86502002000900001)> acesso em 08/10/2010 as 23:18hs.

MENDES VIEIRA, Kelmara Artigo: Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria

<[www.eac.fea.usp.br/cadernos/.../kelmara-felipe-daniela-pg65a76.pdf](http://www.eac.fea.usp.br/cadernos/.../kelmara-felipe-daniela-pg65a76.pdf)> Acesso em 16/06/2010 10:58

MOLLER, C. O lado humano da qualidade. São Paulo: Pioneira, 1994.

NÍVEL SUPERIOR - MATO GROSSO Diário de Cuiabá Edição nº 11976 27/11/2007  
<http://www.diariodecuiaba.com.br/detalhe.php?cod=303993&edicao=11976&anterior=1> – acessado em 22/08/2010 as 18:09

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, VALARIE A., BERRY, Leonard L. A. conceptual model of service its implications for future research. Journal of Marketing, USA, v. 49, n.4, p.41-50, fall, 1985

Pauletto Spanhol, Caroline. Qualidade dos Serviços Educacionais: o caso de uma Instituição de Ensino Superior Privada. Disponível em

<[www.aedb.br/.../165\\_Qualidade%20dos%20servicos%20educacionais.pdf](http://www.aedb.br/.../165_Qualidade%20dos%20servicos%20educacionais.pdf)> Acesso em 25 Ago. 2010

RUIZ, João Álvaro. Metodologia Científica: guia para eficiência nos estudos. 4. ed. SP: Atlas, 1996.

FACHIN, Odila, Fundamentos da metodologia. 3ed São Paulo: Saraiva, 2001

Santos, Adriana de Fátima A EXPANSÃO DO ENSINO SUPERIOR BRASILEIRO  
<<http://www.gestaouniversitaria.com.br/edicoes/30-30/144-a-expansao-do-ensino-superior-brasileiro.html>> acessado em 22/08/2010 as 14:32

Silva Tamashiro, Helenita R. da, Gestão da Qualidade em Serviços no Ensino Superior: uma reflexão sob a ótica dos Graduandos em Administração.

<[www.simpep.feb.unesp.br/.../copiar.php?...Gestaodaqualidade](http://www.simpep.feb.unesp.br/.../copiar.php?...Gestaodaqualidade)> Acesso em 08/07/2010

Tanaka, Oswaldo Y.; Melo, Cristina. Avaliação de Programas de Saúde do Adolescente- um modo de fazer. São Paulo : Edusp, 2001. disponível em <http://www.adolesc.br/bvs/adolesc/P/textocompleto/adolescente/capitulo/cap10.htm>

ACESSADO EM 13/10/2010 AS 18:43 HRS

TRINDADE DOS SANTOS, Marcos Antonio. Satisfação Do Consumidor Em Relação À Oferta De Serviços Nos Shoppings De Campo Grande

<[famanet.br/Ambientes/adm/PDF/mo\\_satisfac.pdf](http://famanet.br/Ambientes/adm/PDF/mo_satisfac.pdf)> Acesso em 13 jul. 2010

## **ANEXOS**

## ANEXO 1 –QUESTIONÁRIO



FACULDADES DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS DO VALE DO JURUENA

### QUESTIONÁRIO

Este questionário faz parte da coleta de dados do trabalho de monografia desenvolvido pela aluna Jocielle F. Golo de Oliveira, da primeira turma do Curso de Administração sob a orientação do Professor Ms Márcio Gonçalves dos Santos, com o tema: Análise da Satisfação dos acadêmicos de uma Instituição de Ensino Superior de Mato Grosso. O objetivo da pesquisa é identificar a percepção dos acadêmicos em relação aos serviços prestados pela Instituição. Sua participação é extremamente importante para a execução da pesquisa. Agradeço sua disposição em contribuir e solicito que responda todas as questões com seriedade e franqueza. Não é necessária sua identificação. Antecipadamente meus agradecimentos. Obrigada.

**CURSO:** \_\_\_\_\_ **TERMO:** \_\_\_\_\_

**SEXO:** ( ) MASCULINO ( ) FEMININO

**ASSINALE A OPÇÃO QUE MELHOR REPRESENTA SUA OPINIÃO EM RELAÇÃO AOS PROFESSORES**

1- Em relação à “Experiência” dos professores.

- ( ) Excelente
- ( ) Bom
- ( ) Satisfatório
- ( ) Regular
- ( ) Insatisfatório

2- Em relação ao “Domínio dos Conteúdos, Planejamento e Preparação para o ensino”

- ( ) Excelente
- ( ) Bom
- ( ) Satisfatório
- ( ) Regular
- ( ) Insatisfatório

3- Em relação à Metodologia e didática utilizada pelo professor em sala de aula?

- ( ) Excelente
- ( ) Bom
- ( ) Satisfatório
- ( ) Regular
- ( ) Insatisfatório

4- Em relação à postura profissional e ética durante as aulas?

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

5- Em relação ao comprometimento do professor para com alunos que apresentam dificuldades de aprendizagem?

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

6- Você acha que os professores dão atenção às opiniões dos alunos, referente aos conteúdos?

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

**ASSINALE A OPÇÃO QUE MELHOR REPRESENTA SUA OPINIÃO EM RELAÇÃO À SECRETARIA ACADÊMICA**

7- Os colaboradores são atenciosos e as informações prestadas são claras e precisas.

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

8- Indique seu grau de satisfação quanto ao tempo de resposta às solicitações na secretaria. (Entrega de documentos)

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

9- Existe organização clara, e fácil de saber a quem se dirigir quando solicitar alguma informação.

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

10- Os serviços são de qualidade e atende minhas expectativas.

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

11- É visível a organização no tocante à emissão de certificados, matrículas, carteiras estudantis, emissão de boletos, quando preciso de um serviço sei a quem solicitar.

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

12- Apresenta espaço físico organizado e de fácil acesso.

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

13 – A(o)s secretária (o)s são sempre atenciosas e atendem adequadamente.

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

**ASSINALE A OPÇÃO QUE MELHOR REPRESENTA SUA OPINIÃO EM RELAÇÃO AOS COORDENADORES DE CURSOS**

14- Os coordenadores têm tempo suficiente para atender aos alunos durante o período de aulas.

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

15- O coordenador representa ativamente os interesses dos acadêmicos para com a instituição.

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

16- O coordenador esta atualizado com os acontecimentos do dia a dia da instituição em relação à falta de professores, adequação aos horários e demais atributos relacionado aos alunos.

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

17- O coordenador presta informações claras e sempre esclarece as dúvidas dos acadêmicos.

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular
- ☐ Insatisfatório

18- O coordenador esta sempre disposto a dar atenção e prestar assistência aos acadêmicos.

- ☐ Excelente
- ☐ Bom
- ☐ Satisfatório
- ☐ Regular

☐ Insatisfatório

19- O coordenador do curso demonstra eficiência nas questões a ele atribuídas.

- ☐ Excelente  
☐ Bom  
☐ Satisfatório  
☐ Regular  
☐ Insatisfatório

**ASSINALE A OPÇÃO QUE MELHOR REPRESENTA SUA OPINIÃO EM RELAÇÃO À BIBLIOTECA**

20- A estrutura física da biblioteca (espaço, móveis, climatização) é adequada para o tamanho da instituição.

- ☐ Excelente  
☐ Bom  
☐ Satisfatório  
☐ Regular  
☐ Insatisfatório

21- O acervo bibliográfico é atualizado e atender a demanda dos acadêmicos.

- ☐ Excelente  
☐ Bom  
☐ Satisfatório  
☐ Regular  
☐ Insatisfatório

22- O atendimento prestado pelo bibliotecário e auxiliares é de boa qualidade.

- ☐ Excelente  
☐ Bom  
☐ Satisfatório  
☐ Regular  
☐ Insatisfatório

23- A Organização dos livros nas estantes e a consulta no sistema facilita a localização dos livros necessários.

- ☐ Excelente  
☐ Bom  
☐ Satisfatório  
☐ Regular  
☐ Insatisfatório

24- A programação das aulas (horário) apresenta planejamento adequado para que os alunos possam se programar com antecedência.

- ☐ Excelente  
☐ Bom  
☐ Satisfatório  
☐ Regular  
☐ Insatisfatório

**AValiação da Instituição em outros aspectos**

25- O relacionamento da Direção da escola com os acadêmicos é:

- ☐ Excelente  
☐ Bom  
☐ Satisfatório  
☐ Regular

( ) Insatisfatório

26-O serviço de fotocópias é eficiente e possui máquinas e funcionários suficientes para atender a demanda da instituição.

( ) Excelente

( ) Bom

( ) Satisfatório

( ) Regular

( ) Insatisfatório

27- Os bebedouros e os sanitários são adequados e higienizados.

( ) Excelente

( ) Bom

( ) Satisfatório

( ) Regular

( ) Insatisfatório

28- O laboratório de informática atende a demanda dos acadêmicos.

( ) Excelente

( ) Bom

( ) Satisfatório

( ) Regular

( ) Insatisfatório

29- As salas de aulas são climatizadas, iluminadas e possuem mobiliários adequados.

( ) Excelente

( ) Bom

( ) Satisfatório

( ) Regular

( ) Insatisfatório

30-Você considera que as aulas práticas do seu curso são:

( ) Excelente

( ) Bom

( ) Satisfatório

( ) Regular

( ) Insatisfatório

31- O ensino oferecido pelo meu curso é de qualidade e contribui para melhorar meu desempenho profissional.

( ) Excelente

( ) Bom

( ) Satisfatório

( ) Regular

( ) Insatisfatório

32- O que você acha que a Instituição pode fazer para melhorar a qualidade do ensino?

---

---

---

---

---

OBRIGADA

## **ANEXO 2 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**

### **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**

Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.

Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

#### **TÍTULO I**

##### **Da Educação**

**Art. 1º.** A educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais.

**§ 1º.** Esta Lei disciplina a educação escolar, que se desenvolve, predominantemente,

Por meio do ensino, em instituições próprias.

**§ 2º.** A educação escolar deverá vincular-se ao mundo do trabalho e à prática social.

#### **TÍTULO II**

##### **Dos Princípios e Fins da Educação Nacional**

**Art. 2º.** A educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

**Art. 3º.** O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:

I - igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;

**II** - liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar a cultura, o pensamento, a arte e o saber;

**III** - pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas;

**IV** - respeito à liberdade e apreço à tolerância;

**V** - coexistência de instituições públicas e privadas de ensino;

**VI** - gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais;

**VII** - valorização do profissional da educação escolar;

**VIII** - gestão democrática do ensino público, na forma desta Lei e da legislação dos sistemas de ensino;

**IX** - garantia de padrão de qualidade;

**X** - valorização da experiência extra escolar;

**XI** - vinculação entre a educação escolar, o trabalho e as práticas sociais.

### **TÍTULO III**

#### **Do Direito à Educação e do Dever de Educar**

**Art. 4º.** O dever do Estado com a educação escolar pública será efetivado mediante a garantia de:

**I** - ensino fundamental, obrigatório e gratuito, inclusive para os que a ele não tiver acesso na idade própria;

**II** - progressiva extensão da obrigatoriedade e gratuidade ao ensino médio;

**III** - atendimento educacional especializado gratuito aos educandos com necessidades especiais, preferencialmente na rede regular de ensino;

**IV** - atendimento gratuito em creches e pré-escolas às crianças de zero a seis anos de idade;

**V** - acesso aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um;

**VI** - oferta de ensino noturno regular, adequado às condições do educando;

**VII** - oferta de educação escolar regular para jovens e adultos, com características e modalidades adequadas às suas necessidades e disponibilidades, garantindo-se aos que forem trabalhadores as condições de acesso e permanência na escola;

**VIII** - atendimento ao educando, no ensino fundamental público, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde;

**IX** - padrões mínimos de qualidade de ensino, definidos como a variedade e quantidade mínimas, por aluno, de insumos indispensáveis ao desenvolvimento do processo de ensino aprendizagem.

**Art. 5º.** O acesso ao ensino fundamental é direito público subjetivo, podendo qualquer cidadão, grupo de cidadãos, associação comunitária, organização sindical, entidade de classe ou outra legalmente constituída, e, ainda, o Ministério Público, acionar o Poder Público para exigi-lo.

**§ 1º.** Compete aos Estados e aos Municípios, em regime de colaboração, e com a assistência da União:

**I** - recensear a população em idade escolar para o ensino fundamental, e os jovens e adultos que a ele não tiveram acesso;

**II** - fazer-lhes a chamada pública;

**III** - zelar, junto aos pais ou responsáveis, pela frequência à escola.

**§ 2º.** Em todas as esferas administrativas, o Poder Público assegurará em primeiro lugar o acesso ao ensino obrigatório, nos termos deste artigo, contemplando em seguida os demais níveis e modalidades de ensino, conforme as prioridades constitucionais e legais.

**§ 3º.** Qualquer das partes mencionadas no caput deste artigo tem legitimidade para peticionar no Poder Judiciário, na hipótese do § 2º do Art. 208 da Constituição Federal, sendo gratuita e de rito sumário a ação judicial correspondente.

**§ 4º.** Comprovada a negligência da autoridade competente para garantir o oferecimento do ensino obrigatório, poderá ela ser imputada por crime de responsabilidade.

**§ 5º.** Para garantir o cumprimento da obrigatoriedade de ensino, o Poder Público criará formas alternativas de acesso aos diferentes níveis de ensino, independentemente da escolarização anterior.

**Art. 6º.** É dever dos pais ou responsáveis efetuar a matrícula dos menores, a partir dos sete anos de idade, no ensino fundamental.

**Art. 7º.** O ensino é livre à iniciativa privada, atendidas as seguintes condições:

**I** - cumprimento das normas gerais da educação nacional e do respectivo sistema de ensino;

**II** - autorização de funcionamento e avaliação de qualidade pelo Poder Público;

**III** - capacidade de autofinanciamento, ressalvado o previsto no Art. 213 da Constituição Federal.

## **TÍTULO IV**

### **Da Organização da Educação Nacional**

**Art. 8º.** A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios organizarão, em regime de colaboração, os respectivos sistemas de ensino.

**§ 1º.** Caberá à União a coordenação da política nacional de educação, articulando os diferentes níveis e sistemas e exercendo função normativa, redistributiva e supletiva em relação às demais instâncias educacionais.

**§ 2º.** Os sistemas de ensino terão liberdade de organização nos termos desta Lei.

**Art. 9º.** A União incumbir-se-á de:

**I** - elaborar o Plano Nacional de Educação, em colaboração com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;

**II** - organizar, manter e desenvolver os órgãos e instituições oficiais do sistema federal de ensino e o dos Territórios;

**III** - prestar assistência técnica e financeira aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios para o desenvolvimento de seus sistemas de ensino e o atendimento prioritário à escolaridade obrigatória, exercendo sua função redistributiva e supletiva;

**IV** - estabelecer, em colaboração com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, competências e diretrizes para a educação infantil, o ensino fundamental e o ensino médio, que nortearão os currículos e seus conteúdos mínimos, de modo a assegurar formação básica comum;

**V** - coletar, analisar e disseminar informações sobre a educação;

**VI** - assegurar processo nacional de avaliação do rendimento escolar no ensino fundamental, médio e superior, em colaboração com os sistemas de ensino, objetivando a definição de prioridades e a melhoria da qualidade do ensino;

**VII** - baixar normas gerais sobre cursos de graduação e pós-graduação;

**VIII** - assegurar processo nacional de avaliação das instituições de educação superior, com a cooperação dos sistemas que tiverem responsabilidade sobre este nível de ensino;

**IX** - autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e avaliar, respectivamente, os cursos das instituições de educação superior e os estabelecimentos do seu sistema de ensino.

**§ 1º.** Na estrutura educacional, haverá um Conselho Nacional de Educação, com funções normativas e de supervisão e atividade permanente, criado por lei.

**§ 2º.** Para o cumprimento do disposto nos incisos V a IX, a União terá acesso a todos os dados e informações necessários de todos os estabelecimentos e órgãos educacionais.

**§ 3º.** As atribuições constantes do inciso IX poderão ser delegadas aos Estados e ao Distrito Federal, desde que mantenham instituições de educação superior.

**Art. 10º.** Os Estados incumbir-se-ão de:

**I** - organizar, manter e desenvolver os órgãos e instituições oficiais dos seus sistemas de ensino;

**II** - definir, com os Municípios, formas de colaboração na oferta do ensino fundamental, as quais devem assegurar a distribuição proporcional das responsabilidades, de acordo com a população a ser atendida e os recursos financeiros disponíveis em cada uma dessas esferas do Poder Público;

**III** - elaborar e executar políticas e planos educacionais, em consonância com as diretrizes e planos nacionais de educação, integrando e coordenando as suas ações e as dos seus Municípios;

**IV** - autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e avaliar, respectivamente, os cursos das instituições de educação superior e os estabelecimentos do seu sistema de ensino;

**V** - baixar normas complementares para o seu sistema de ensino;

**VI** - assegurar o ensino fundamental e oferecer, com prioridade, o ensino médio.

Parágrafo único. Ao Distrito Federal aplicar-se-ão as competências referentes aos Estados e aos Municípios.

**Art. 11º.** Os Municípios incumbir-se-ão de:

**I** - organizar, manter e desenvolver os órgãos e instituições oficiais dos seus sistemas de ensino, integrando-os às políticas e planos educacionais da União e dos Estados;

**II** - exercer ação redistributiva em relação às suas escolas;

**III** - baixar normas complementares para o seu sistema de ensino;

**IV** - autorizar, credenciar e supervisionar os estabelecimentos do seu sistema de ensino;

**V** - oferecer a educação infantil em creches e pré-escolas, e, com prioridade, o ensino fundamental, permitida à atuação em outros níveis de ensino somente quando estiverem atendidas plenamente as necessidades de sua área de competência e com recursos acima dos percentuais mínimos vinculados pela Constituição Federal à manutenção e desenvolvimento do ensino.

Parágrafo único. Os Municípios poderão optar, ainda, por se integrar ao sistema estadual de ensino ou compor com ele um sistema único de educação básica.

**Art. 12º.** Os estabelecimentos de ensino, respeitadas as normas comuns e as do seu sistema de ensino, terão a incumbência de:

- I - elaborar e executar sua proposta pedagógica;
- II - administrar seu pessoal e seus recursos materiais e financeiros;
- III - assegurar o cumprimento dos dias letivos e horas-aula estabelecidas;
- IV - velar pelo cumprimento do plano de trabalho de cada docente;
- V - prover meios para a recuperação dos alunos de menor rendimento;
- VI - articular-se com as famílias e a comunidade, criando processos de integração da sociedade com a escola;
- VII - informar os pais e responsáveis sobre a frequência e o rendimento dos alunos, bem como sobre a execução de sua proposta pedagógica.

**Art. 13º.** Os docentes incumbir-se-ão de:

- I - participar da elaboração da proposta pedagógica do estabelecimento de ensino;
- II - elaborar e cumprir plano de trabalho, segundo a proposta pedagógica do estabelecimento de ensino;
- III - zelar pela aprendizagem dos alunos;
- IV - estabelecer estratégias de recuperação para os alunos de menor rendimento;

**V** - ministrar os dias letivos e horas-aula estabelecidos, além de participar integralmente dos períodos dedicados ao planejamento, à avaliação e ao desenvolvimento profissional;

**VI** - colaborar com as atividades de articulação da escola com as famílias e a comunidade.

**Art. 14º.** Os sistemas de ensino definirão as normas da gestão democrática do ensino público na educação básica, de acordo com as suas peculiaridades e conforme os seguintes princípios:

**I** - participação dos profissionais da educação na elaboração do projeto pedagógico da escola;

**II** - participação das comunidades escolar e local em conselhos escolares ou equivalentes.

**Art. 15º.** Os sistemas de ensino assegurarão às unidades escolares públicas de educação básica que os integram progressivos graus de autonomia pedagógica e administrativa e de gestão financeira, observadas as normas gerais de direito financeiro público.

**Art. 16º.** O sistema federal de ensino compreende:

**I** - as instituições de ensino mantidas pela União;

**II** - as instituições de educação superior criadas e mantidas pela iniciativa privada;

**III** - os órgãos federais de educação.

**Art. 17º.** Os sistemas de ensino dos Estados e do Distrito Federal compreendem:

**I** - as instituições de ensino mantidas, respectivamente, pelo Poder Público estadual e pelo Distrito Federal;

**II** - as instituições de educação superior mantidas pelo Poder Público municipal;

**III** - as instituições de ensino fundamental e médio criadas e mantidas pela iniciativa privada;

**IV** - os órgãos de educação estaduais e do Distrito Federal, respectivamente.

Parágrafo único. No Distrito Federal, as instituições de educação infantil, criadas e mantidas pela iniciativa privada, integram seu sistema de ensino.

**Art. 18º.** Os sistemas municipais de ensino compreendem:

**I** - as instituições do ensino fundamental, médio e de educação infantil mantidas pelo Poder Público municipal;

**II** - as instituições de educação infantil criadas e mantidas pela iniciativa privada;

**III** - os órgãos municipais de educação.

**Art. 19º.** As instituições de ensino dos diferentes níveis classificam-se nas seguintes categorias administrativas:

**I** - públicas assim entendidas as criadas ou incorporadas, mantidas e administradas pelo Poder Público;

**II** - privadas, assim entendidas as mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado.

**Art. 20º.** As instituições privadas de ensino se enquadrarão nas seguintes categorias:

I - particulares em sentido estrito, assim entendidas as que são instituídas e mantidas por uma ou mais pessoas físicas ou jurídicas de direito privado que não apresentem as características dos incisos abaixo;

II - comunitárias assim entendidas as que são instituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas, inclusive cooperativas de professores e alunos que incluam na sua entidade mantenedora representantes da comunidade;

III - confessionais assim entendidas as que são instituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas que atendem a orientação confessional e ideologia específicas e ao disposto no inciso anterior;

IV - filantrópicas, na forma da lei.

## **TÍTULO V**

### **Dos Níveis e das Modalidades de Educação e Ensino**

#### ***CAPÍTULO I***

##### **Da Composição dos Níveis Escolares**

**Art. 21º.** A educação escolar compõe-se de:

I - educação básica, formada pela educação infantil, ensino fundamental e ensino médio;

II - educação superior.

## ***CAPÍTULO II***

### **Da Educação Básica**

#### **Seção I**

##### **Das Disposições Gerais**

**Art. 22º.** A educação básica tem por finalidades desenvolver o educando, assegurar-lhe a formação comum indispensável para o exercício da cidadania e fornecer-lhe meios para progredir no trabalho e em estudos posteriores.

**Art. 23º.** A educação básica poderá organizar-se em séries anuais, períodos semestrais, ciclos, alternância regular de períodos de estudos, grupos não seriados, com base na idade, na competência e em outros critérios, ou por forma diversa de organização, sempre que o interesse do processo de aprendizagem assim o recomendar.

**§ 1º.** A escola poderá reclassificar os alunos, inclusive quando se tratar de transferências entre estabelecimentos situados no País e no exterior, tendo como base as normas curriculares gerais.

**§ 2º.** O calendário escolar deverá adequar-se às peculiaridades locais, inclusive climáticas e econômicas, a critério do respectivo sistema de ensino, sem com isso reduzir o número de horas letivas previsto nesta Lei.

**Art. 24º.** A educação básica, nos níveis fundamental e médio, será organizada de acordo com as seguintes regras comuns:

**I** - a carga horária mínima anual será de oitocentas horas, distribuídas por um mínimo de duzentos dias de efetivo trabalho escolar, excluído o tempo reservado aos exames finais, quando houver;

**II** - a classificação em qualquer série ou etapa, exceto a primeira do ensino fundamental, pode ser feita:

**a)** por promoção, para alunos que cursaram, com aproveitamento, a série ou fase anterior, na própria escola;

**b)** por transferência, para candidatos procedentes de outras escolas;

**c)** independentemente de escolarização anterior, mediante avaliação feita pela escola, que defina o grau de desenvolvimento e experiência do candidato e permita sua inscrição na série ou etapa adequada, conforme regulamentação do respectivo sistema de ensino;

**III** - nos estabelecimentos que adotam a progressão regular por série, o regimento escolar pode admitir formas de progressão parcial, desde que preservada a sequência do currículo, observadas as normas do respectivo sistema de ensino;

**IV** - poderão organizar-se classes, ou turmas, com alunos de séries distintas, com níveis equivalentes de adiantamento na matéria, para o ensino de línguas estrangeiras, artes, ou outros componentes curriculares;

**V** - a verificação do rendimento escolar observará os seguintes critérios:

**a)** avaliação contínua e cumulativa do desempenho do aluno, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos e dos resultados ao longo do período sobre os de eventuais provas finais;

**b)** possibilidade de aceleração de estudos para alunos com atraso escolar;

**c)** possibilidade de avanço nos cursos e nas séries mediante verificação do aprendizado;

**d)** aproveitamento de estudos concluídos com êxito;

**e)** obrigatoriedade de estudos de recuperação, de preferência paralelos ao período letivo, para os casos de baixo rendimento escolar, a serem disciplinados pelas instituições de ensino em seus regimentos;

**VI** - o controle de frequência fica a cargo da escola, conforme o disposto no seu regimento e nas normas do respectivo sistema de ensino, exigida a frequência mínima de setenta e cinco por cento do total de horas letivas para aprovação;

**VII** - cabe a cada instituição de ensino expedir históricos escolares, declarações de conclusão de série e diplomas ou certificados de conclusão de cursos, com as especificações cabíveis.

**Art. 25º.** Será objetivo permanente das autoridades responsáveis alcançar relação adequada entre o número de alunos e o professor, a carga horária e as condições materiais do estabelecimento.

Parágrafo único. Cabe ao respectivo sistema de ensino, à vista das condições disponíveis e das características regionais e locais, estabelecer parâmetro para atendimento do disposto neste artigo.

**Art. 26º.** Os currículos do ensino fundamental e médio devem ter uma base nacional comum, a ser complementada, em cada sistema de ensino e estabelecimento escolar, por uma parte diversificada, exigida pelas características regionais e locais da sociedade, da cultura, da economia e da clientela.

**§ 1º.** Os currículos a que se refere o caput devem abranger, obrigatoriamente, o estudo da língua portuguesa e da matemática, o conhecimento do mundo físico e natural e da realidade social e política, especialmente do Brasil.

**§ 2º.** O ensino da arte constituirá componente curricular obrigatório, nos diversos níveis da educação básica, de forma a promover o desenvolvimento cultural dos alunos.

**§ 3º.** A educação física, integrada à proposta pedagógica da escola, é componente curricular da Educação Básica, ajustando-se às faixas etárias e às condições da população escolar, sendo facultativa nos cursos noturnos.

**§ 4º.** O ensino da História do Brasil levará em conta as contribuições das diferentes culturas e etnias para a formação do povo brasileiro, especialmente das matrizes indígena, africana e europeia.

**§ 5º.** Na parte diversificada do currículo será incluído, obrigatoriamente, a partir da quinta série, o ensino de pelo menos uma língua estrangeira moderna, cuja escolha ficará a cargo da comunidade escolar, dentro das possibilidades da instituição.

**Art. 27º.** Os conteúdos curriculares da educação básica observarão, ainda, as seguintes diretrizes:

**I** - a difusão de valores fundamentais ao interesse social, aos direitos e deveres dos cidadãos, de respeito ao bem comum e à ordem democrática;

**II** - consideração das condições de escolaridade dos alunos em cada estabelecimento;

**III** - orientação para o trabalho;

**IV** - promoção do desporto educacional e apoio às práticas desportivas não formais.

**Art. 28º.** Na oferta de educação básica para a população rural, os sistemas de ensino promoverão as adaptações necessárias à sua adequação às peculiaridades da vida rural e de cada região, especialmente:

**I** - conteúdos curriculares e metodologias apropriadas às reais necessidades e interesses dos alunos da zona rural;

**II** - organização escolar própria, incluindo adequação do calendário escolar às fases do ciclo agrícola e às condições climáticas;

III - adequação à natureza do trabalho na zona rural.

## **Seção II**

### **Da Educação Infantil**

**Art. 29º.** A educação infantil, primeira etapa da educação básica, tem como finalidade o desenvolvimento integral da criança até seis anos de idade, em seus aspectos físico, psicológico, intelectual e social, complementando a ação da família e da comunidade.

**Art. 30º.** A educação infantil será oferecida em:

I - creches, ou entidades equivalentes, para crianças de até três anos de idade;

II - pré-escolas, para as crianças de quatro a seis anos de idade.

**Art. 31º.** Na educação infantil a avaliação far-se-á mediante acompanhamento e registro do seu desenvolvimento, sem o objetivo de promoção, mesmo para o acesso ao ensino fundamental.

## **Seção III**

### **Do Ensino Fundamental**

**Art. 32º.** O ensino fundamental, com duração mínima de oito anos, obrigatório e gratuito na escola pública, terá por objetivo a formação básica do cidadão, mediante:

I - o desenvolvimento da capacidade de aprender, tendo como meios básicos o pleno domínio da leitura, da escrita e do cálculo;

II - a compreensão do ambiente natural e social, do sistema político, da tecnologia, das artes e dos valores em que se fundamenta a sociedade;

**III** - o desenvolvimento da capacidade de aprendizagem, tendo em vista a aquisição de conhecimentos e habilidades e a formação de atitudes e valores;

**IV** - o fortalecimento dos vínculos de família, dos laços de solidariedade humana e de tolerância recíproca em que se assenta a vida social.

**§ 1º.** É facultado aos sistemas de ensino desdobrar o ensino fundamental em ciclos.

**§ 2º.** Os estabelecimentos que utilizam progressão regular por série podem adotar no ensino fundamental o regime de progressão continuada, sem prejuízo da avaliação do processo de ensino-aprendizagem, observadas as normas do respectivo sistema de ensino.

**§ 3º.** O ensino fundamental regular será ministrado em língua portuguesa, assegurada às comunidades indígenas a utilização de suas línguas maternas e processos próprios de aprendizagem.

**§ 4º.** O ensino fundamental será presencial, sendo o ensino a distância utilizado como complementação da aprendizagem ou em situações emergenciais.

**Art. 33º.** O ensino religioso, de matrícula facultativa, constitui disciplina dos horários normais das escolas públicas de ensino fundamental, sendo oferecido, sem ônus para os cofres públicos, de acordo com as preferências manifestadas pelos alunos ou por seus responsáveis, em caráter:

**I** - confessional, de acordo com a opção religiosa do aluno ou do seu responsável, ministrado por professores ou orientadores religiosos preparados e credenciados pelas respectivas igrejas ou entidades religiosas; ou

**II** – inter confessional, resultante de acordo entre as diversas entidades religiosas, que se responsabilizarão pela elaboração do respectivo programa.

**Art. 34º.** A jornada escolar no ensino fundamental incluirá pelo menos quatro horas de trabalho efetivo em sala de aula, sendo progressivamente ampliado o período de permanência na escola.

**§ 1º.** São ressalvados os casos do ensino noturno e das formas alternativas de organização autorizadas nesta Lei.

**§ 2º.** O ensino fundamental será ministrado progressivamente em tempo integral, a critério dos sistemas de ensino.

#### **Seção IV**

##### **Do Ensino Médio**

**Art. 35º.** O ensino médio, etapa final da educação básica, com duração mínima de três anos, terá como finalidades:

**I** - a consolidação e o aprofundamento dos conhecimentos adquiridos no ensino fundamental, possibilitando o prosseguimento de estudos;

**II** - a preparação básica para o trabalho e a cidadania do educando, para continuar aprendendo, de modo a ser capaz de se adaptar com flexibilidade a novas condições de ocupação ou aperfeiçoamento posteriores;

**III** - o aprimoramento do educando como pessoa humana, incluindo a formação ética e o desenvolvimento da autonomia intelectual e do pensamento crítico;

**IV** - a compreensão dos fundamentos científico-tecnológicos dos processos produtivos, relacionando a teoria com a prática, no ensino de cada disciplina.

**Art. 36º.** O currículo do ensino médio observará o disposto na Seção I deste Capítulo e as seguintes diretrizes:

I - destacará a educação tecnológica básica, a compreensão do significado da ciência, das letras e das artes; o processo histórico de transformação da sociedade e da cultura; a língua portuguesa como instrumento de comunicação, acesso ao conhecimento e exercício da cidadania;

II - adotará metodologias de ensino e de avaliação que estimulem a iniciativa dos estudantes;

III - será incluída uma língua estrangeira moderna, como disciplina obrigatória, escolhida pela comunidade escolar, e uma segunda, em caráter optativo, dentro das disponibilidades da instituição.

**§ 1º.** Os conteúdos, as metodologias e as formas de avaliação serão organizados de tal forma que ao final do ensino médio o educando demonstre:

I - domínio dos princípios científicos e tecnológicos que presidem a produção moderna;

II - conhecimento das formas contemporâneas de linguagem;

III - domínio dos conhecimentos de Filosofia e de Sociologia necessários ao exercício da cidadania.

**§ 2º.** O ensino médio, atendida a formação geral do educando, poderá prepará-lo para o exercício de profissões técnicas.

**§ 3º.** Os cursos do ensino médio terão equivalência legal e habilitarão ao prosseguimento de estudos.

**§ 4º.** A preparação geral para o trabalho e, facultativamente, a habilitação profissional, poderão ser desenvolvidas nos próprios estabelecimentos de ensino médio ou em cooperação com instituições especializadas em educação profissional.

## **Seção V**

## Da Educação de Jovens e Adultos

**Art. 37º.** A educação de jovens e adultos será destinada àqueles que não tiveram acesso ou continuidade de estudos no ensino fundamental e médio na idade própria.

**§ 1º.** Os sistemas de ensino assegurarão gratuitamente aos jovens e aos adultos, que não puderam efetuar os estudos na idade regular, oportunidades educacionais apropriadas, consideradas as características do alunado, seus interesses, condições de vida e de trabalho, mediante cursos e exames.

**§ 2º.** O Poder Público viabilizará e estimulará o acesso e a permanência do trabalhador na escola, mediante ações integradas e complementares entre si.

**Art. 38º.** Os sistemas de ensino manterão cursos e exames supletivos, que compreenderão a base nacional comum do currículo, habilitando ao prosseguimento de estudos em caráter regular.

**§ 1º.** Os exames a que se refere este artigo realizar-se-ão:

I - no nível de conclusão do ensino fundamental, para os maiores de quinze anos;

II - no nível de conclusão do ensino médio, para os maiores de dezoito anos.

**§ 2º.** Os conhecimentos e habilidades adquiridos pelos educandos por meios informais serão aferidos e reconhecidos mediante exames.

## ***CAPÍTULO III***

### **Da Educação Profissional**

**Art. 39º.** A educação profissional, integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, conduz ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva.

Parágrafo único. O aluno matriculado ou egresso do ensino fundamental, médio e superior, bem como o trabalhador em geral, jovem ou adulto, contará com a possibilidade de acesso à educação profissional.

**Art. 40º.** A educação profissional será desenvolvida em articulação com o ensino regular ou por diferentes estratégias de educação continuada, em instituições especializadas ou no ambiente de trabalho.

**Art. 41º.** O conhecimento adquirido na educação profissional, inclusive no trabalho, poderá ser objeto de avaliação, reconhecimento e certificação para prosseguimento ou conclusão de estudos.

Parágrafo único. Os diplomas de cursos de educação profissional de nível médio, quando registrados, terão validade nacional.

**Art. 42º.** As escolas técnicas e profissionais, além dos seus cursos regulares, oferecerão cursos especiais, abertos à comunidade, condicionada a matrícula à capacidade de aproveitamento e não necessariamente ao nível de escolaridade.

## ***CAPÍTULO IV***

### **Da Educação Superior**

**Art. 43º.** A educação superior tem por finalidade:

- I - estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;
- II - formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;

**III** - incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;

**IV** - promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;

**V** - suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;

**VI** - estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;

**VII** - promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição.

**Art. 44º.** A educação superior abrangerá os seguintes cursos e programas:

**I** - cursos sequenciais por campo de saber, de diferentes níveis de abrangência, abertos a candidatos que atendam aos requisitos estabelecidos pelas instituições de ensino;

**II** - de graduação, abertos a candidatos que tenham concluído o ensino médio ou equivalente e tenham sido classificados em processo seletivo;

**III** - de pós -graduação, compreendendo programas de mestrado e doutorado, cursos de especialização, aperfeiçoamento e outros, abertos a candidatos diplomados em cursos de graduação e que atendam às exigências das instituições de ensino;

**IV** - de extensão, abertos a candidatos que atendam aos requisitos estabelecidos em cada caso pelas instituições de ensino.

**Art. 45º.** A educação superior será ministrada em instituições de ensino superior, públicas ou privadas, com variados graus de abrangência ou especialização.

**Art. 46º.** A autorização e o reconhecimento de cursos, bem como o credenciamento de instituições de educação superior, terão prazos limitados, sendo renovados, periodicamente, após processo regular de avaliação.

**§ 1º.** Após um prazo para saneamento de deficiências eventualmente identificadas pela avaliação a que se refere este artigo, haverá reavaliação, que poderá resultar, conforme o caso, em desativação de cursos e habilitações, em intervenção na instituição, em suspensão temporária de prerrogativas da autonomia, ou em descredenciamento.

**§ 2º.** No caso de instituição pública, o Poder Executivo responsável por sua manutenção acompanhará o processo de saneamento e fornecerá recursos adicionais, se necessários, para a superação das deficiências.

**Art. 47º.** Na educação superior, o ano letivo regular, independente do ano civil, tem, no mínimo, duzentos dias de trabalho acadêmico efetivo, excluído o tempo reservado aos exames finais, quando houver.

**§ 1º.** As instituições informarão aos interessados, antes de cada período letivo, os programas dos cursos e demais componentes curriculares, sua duração, requisitos, qualificação dos professores, recursos disponíveis e critérios de avaliação, obrigando-se a cumprir as respectivas condições.

**§ 2º.** Os alunos que tenham extraordinário aproveitamento nos estudos, demonstrado por meio de provas e outros instrumentos de avaliação específicos, aplicados por banca examinadora especial, poderão ter abreviada a duração dos seus cursos, de acordo com as normas dos sistemas de ensino.

**§ 3º.** É obrigatória a frequência de alunos e professores, salvo nos programas de educação à distância.

**§ 4º.** As instituições de educação superior oferecerão, no período noturno, cursos de graduação nos mesmos padrões de qualidade mantidos no período diurno, sendo obrigatória a oferta noturna nas instituições públicas, garantida a necessária previsão orçamentária.

**Art. 48º.** Os diplomas de cursos superiores reconhecidos, quando registrados, terão validade nacional como prova da formação recebida por seu titular.

**§ 1º.** Os diplomas expedidos pelas universidades serão por elas próprias registrados, e aqueles conferidos por instituições não universitárias serão registrados em universidades indicadas pelo Conselho Nacional de Educação.

**§ 2º.** Os diplomas de graduação expedidos por universidades estrangeiras serão revalidados por universidades públicas que tenham curso do mesmo nível e área ou equivalente, respeitando-se os acordos internacionais de reciprocidade ou equiparação.

**§ 3º.** Os diplomas de Mestrado e de Doutorado expedidos por universidades estrangeiras só poderão ser reconhecidos por universidades que possuam cursos de pós-graduação reconhecidos e avaliados, na mesma área de conhecimento e em nível equivalente ou superior.

**Art. 49º.** As instituições de educação superior aceitarão a transferência de alunos regulares, para cursos afins, na hipótese de existência de vagas, e mediante processo seletivo.

Parágrafo único. As transferências e ofício dar-se-ão na forma da lei.

**Art. 50º.** As instituições de educação superior, quando da ocorrência de vagas, abrirão matrícula nas disciplinas de seus cursos a alunos não regulares que

demonstrarem capacidade de cursá-las com proveito, mediante processo seletivo prévio.

**Art. 51º.** As instituições de educação superior credenciadas como universidades, ao deliberar sobre critérios e normas de seleção e admissão de estudantes, levarão em conta os efeitos desses critérios sobre a orientação do ensino médio, articulando-se com os órgãos normativos dos sistemas de ensino.

**Art. 52º.** As universidades são instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano, que se caracterizam por:

I - produção intelectual institucionalizada mediante o estudo sistemático dos temas e problemas mais relevantes, tanto do ponto de vista científico e cultural, quanto regional e nacional;

II - um terço do corpo docente, pelo menos, com titulação acadêmica de mestrado ou doutorado;

III - um terço do corpo docente em regime de tempo integral.

Parágrafo único. É facultada a criação de universidades especializadas por campo do saber.

**Art. 53º.** No exercício de sua autonomia, são asseguradas às universidades, sempre juízo de outras, as seguintes atribuições:

I - criar, organizar e extinguir, em sua sede, cursos e programas de educação superior previstos nesta Lei, obedecendo às normas gerais da União e, quando for o caso, do respectivo sistema de ensino;

II - fixar os currículos dos seus cursos e programas, observadas as diretrizes gerais pertinentes;

**III** - estabelecer planos, programas e projetos de pesquisa científica, produção artística e atividades de extensão;

**IV** - fixar o número de vagas de acordo com a capacidade institucional e as exigências do seu meio;

**V** - elaborar e reformar os seus estatutos e regimentos em consonância com as normas gerais atinentes;

**VI** - conferir graus, diplomas e outros títulos;

**VII** - firmar contratos, acordos e convênios;

**VIII** - aprovar e executar planos, programas e projetos de investimentos referentes a obras, serviços e aquisições em geral, bem como administrar rendimentos conforme dispositivos institucionais;

**IX** - administrar os rendimentos e deles dispor na forma prevista no ato de constituição, nas leis e nos respectivos estatutos;

**X** - receber subvenções, doações, heranças, legados e cooperação financeira resultante de convênios com entidades públicas e privadas.

Parágrafo único. Para garantir a autonomia didático-científica das universidades, caberá aos seus colegiados de ensino e pesquisa decidir, dentro dos recursos orçamentários disponíveis, sobre:

**I** - criação, expansão, modificação e extinção de cursos;

**II** - ampliação e diminuição de vagas;

**III** - elaboração da programação dos cursos;

**IV** - programação das pesquisas e das atividades de extensão;

**V** - contratação e dispensa de professores;

**VI** - planos de carreira docente.

**Art. 54º.** As universidades mantidas pelo Poder Público gozarão, na forma da lei, de estatuto jurídico especial para atender às peculiaridades de sua estrutura, organização e financiamento pelo Poder Público, assim como dos seus planos de carreira e do regime jurídico do seu pessoal.

**§ 1º.** No exercício da sua autonomia, além das atribuições asseguradas pelo artigo anterior, as universidades públicas poderão:

**I** - propor o seu quadro de pessoal docente, técnico e administrativo, assim como um plano de cargos e salários, atendidas às normas gerais pertinentes e os recursos disponíveis;

**II** - elaborar o regulamento de seu pessoal em conformidade com as normas gerais concernentes;

**III** - aprovar e executar planos, programas e projetos de investimentos referentes a obras, serviços e aquisições em geral, de acordo com os recursos alocados pelo respectivo Poder mantenedor;

**IV** - elaborar seus orçamentos anuais e plurianuais;

**V** - adotar regime financeiro e contábil que atenda às suas peculiaridades de organização e funcionamento;

**VI** - realizar operações de crédito ou de financiamento, com aprovação do Poder competente, para aquisição de bens imóveis, instalações e equipamentos;

**VII** - efetuar transferências, quitações e tomar outras providências de ordem orçamentária, financeira e patrimonial necessárias ao seu bom desempenho.

**§ 2º.** Atribuições de autonomia universitária poderão ser estendidas a instituições que comprovem alta qualificação para o ensino ou para a pesquisa, com base em avaliação realizada pelo Poder Público.

**Art. 55º.** Caberá à União assegurar, anualmente, em seu Orçamento Geral, recursos suficientes para manutenção e desenvolvimento das instituições de educação superior por ela mantidas.

**Art. 56º.** As instituições públicas de educação superior obedecerão ao princípio da gestão democrática, assegurada à existência de órgãos colegiados deliberativos, de que participarão os segmentos da comunidade institucional, local e regional.

Parágrafo único. Em qualquer caso, os docentes ocuparão setenta por cento dos assentos em cada órgão colegiado e comissão, inclusive nos que tratarem da elaboração e modificações estatutárias e regimentais, bem como da escolha de dirigentes.

**Art. 57º.** Nas instituições públicas de educação superior, o professor ficará obrigado ao mínimo de oito horas semanais de aulas.

## ***CAPÍTULO V***

### **Da Educação Especial**

**Art. 58º.** Entende-se por educação especial, para os efeitos desta Lei, a modalidade de educação escolar, oferecida preferencialmente na rede regular de ensino, para educandos portadores de necessidades especiais.

**§ 1º.** Haverá, quando necessário, serviços de apoio especializado, na escola regular, para atender às peculiaridades da clientela de educação especial.

**§ 2º.** O atendimento educacional será feito em classes, escolas ou serviços especializados, sempre que, em função das condições específicas dos alunos, não for possível a sua integração nas classes comuns de ensino regular.

**§ 3º.** A oferta de educação especial, dever constitucional do Estado, tem início na faixa etária de zero a seis anos, durante a educação infantil.

**Art. 59º.** Os sistemas de ensino assegurarão aos educandos com necessidades especiais:

**I** - currículos, métodos, técnicas, recursos educativos e organização específica, para atender às suas necessidades;

**II** - Terminalidade específica para aqueles que não puderem atingir o nível exigido para a conclusão do ensino fundamental, em virtude de suas deficiências, e aceleração para concluir em menor tempo o programa escolar para os superdotados;

**III** - professores com especialização adequada em nível médio ou superior, para atendimento especializado, bem como professores do ensino regular capacitados para a integração desses educandos nas classes comuns;

**IV** - educação especial para o trabalho, visando a sua efetiva integração na vida em sociedade, inclusive condições adequadas para os que não revelarem capacidade de inserção no trabalho competitivo, mediante articulação com os órgãos oficiais afins, bem como para aqueles que apresentam uma habilidade superior nas áreas artística, intelectual ou psicomotora;

**V** - acesso igualitário aos benefícios dos programas sociais suplementares disponíveis para o respectivo nível do ensino regular.

**Art. 60º.** Os órgãos normativos dos sistemas de ensino estabelecerão critérios de caracterização das instituições privadas sem fins lucrativos, especializadas e com atuação exclusiva em educação especial, para fins de apoio técnico e financeiro pelo Poder Público.

**Parágrafo único.** O Poder Público adotará, como alternativa preferencial, a ampliação do atendimento aos educandos com necessidades especiais na própria

rede pública regular de ensino, independentemente do apoio às instituições previstas neste artigo.

## **TÍTULO VI**

### **Dos Profissionais da Educação**

**Art. 61º.** A formação de profissionais da educação, de modo a atender aos objetivos dos diferentes níveis e modalidades de ensino e às características de cada fase do desenvolvimento do educando, terá como fundamentos:

I - a associação entre teorias e práticas, inclusive mediante a capacitação em serviço;

II - aproveitamento da formação e experiências anteriores em instituições de ensino e outras atividades.

**Art. 62º.** A formação de docentes para atuar na educação básica far-se-á em nível superior, em curso de licenciatura, de graduação plena, em universidades e institutos superiores de educação, admitida, como formação mínima para o exercício do magistério na educação infantil e nas quatro primeiras séries do ensino fundamental, a oferecida em nível médio, na modalidade Normal.

**Art. 63º.** Os institutos superiores de educação manterão:

I - cursos formadores de profissionais para a educação básica, inclusive o curso normal superior, destinado à formação de docentes para a educação infantil e para as primeiras séries do ensino fundamental;

II - programas de formação pedagógica para portadores de diplomas de educação superior que queiram se dedicar à educação básica;

III - programas de educação continuada para os profissionais de educação dos diversos níveis.

**Art. 64º.** A formação de profissionais de educação para administração, planejamento, inspeção, supervisão e orientação educacional para a educação básica, será feita em cursos de graduação em pedagogia ou em nível de pós-graduação, a critério da instituição de ensino, garantida, nesta formação, a base comum nacional.

**Art. 65º.** A formação docente, exceto para a educação superior, incluirá prática de ensino de, no mínimo, trezentas horas.

**Art. 66º.** A preparação para o exercício do magistério superior far-se-á em nível de pós-graduação, prioritariamente em programas de mestrado e doutorado.

Parágrafo único. O notório saber, reconhecido por universidade com curso de doutorado em área afim, poderá suprir a exigência de título acadêmico.

**Art. 67º.** Os sistemas de ensino promoverão a valorização dos profissionais da educação, assegurando-lhes, inclusive nos termos dos estatutos e dos planos de carreira do magistério público:

**I** - ingresso exclusivamente por concurso público de provas e títulos;

**II** - aperfeiçoamento profissional continuado, inclusive com licenciamento periódico remunerado para esse fim;

**III** - piso salarial profissional;

**IV** - progressão funcional baseada na titulação ou habilitação, e na avaliação do desempenho;

**V** - período reservado a estudos, planejamento e avaliação, incluído na carga de trabalho;

**VI** - condições adequadas de trabalho.

Parágrafo único. A experiência docente é pré-requisito para o exercício profissional de quaisquer outras funções de magistério, nos termos das normas de cada sistema de ensino.

## **TÍTULO VII**

### **Dos Recursos financeiros**

**Art. 68º.** Serão recursos públicos destinados à educação os originários de:

**I** - receita de impostos próprios da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

**II** - receita de transferências constitucionais e outras transferências;

**III** - receita do salário-educação e de outras contribuições sociais;

**IV** - receita de incentivos fiscais;

**V** - outros recursos previstos em lei.

**Art. 69º.** A União aplicará, anualmente, nunca menos de dezoito, e os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, vinte e cinco por cento, ou o que consta nas respectivas Constituições ou Leis Orgânicas, da receita resultante de impostos, compreendidas as transferências constitucionais, na manutenção e desenvolvimento do ensino público.

**§ 1º.** A parcela da arrecadação de impostos transferida pela União aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, ou pelos Estados aos respectivos Municípios, não será considerada, para efeito do cálculo previsto neste artigo, receita do governo que a transferir.

**§ 2º.** Serão consideradas excluídas das receitas de impostos mencionadas neste artigo as operações de crédito por antecipação de receita orçamentária de impostos.

**§ 3º.** Para fixação inicial dos valores correspondentes aos mínimos estatuídos neste artigo, será considerada a receita estimada na lei do orçamento anual, ajustada, quando for o caso, por lei que autorizar a abertura de créditos adicionais, com base no eventual excesso de arrecadação.

**§ 4º.** As diferenças entre a receita e a despesa previstas e as efetivamente realizadas, que resultem no não atendimento dos percentuais mínimos obrigatórios, serão apuradas e corrigidas a cada trimestre do exercício financeiro.

**§ 5º.** O repasse dos valores referidos neste artigo do caixa da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios ocorrerá imediatamente ao órgão responsável pela educação, observando os seguintes prazos:

**I** - recursos arrecadados do primeiro ao décimo dia de cada mês, até o vigésimo dia;

**II** - recursos arrecadados do décimo primeiro ao vigésimo dia de cada mês, até o trigésimo dia;

**III** - recursos arrecadados do vigésimo primeiro dia ao final de cada mês, até o décimo dia do mês subsequente.

**§ 6º.** O atraso da liberação sujeitará os recursos à correção monetária e à responsabilização civil e criminal das autoridades competentes.

**Art. 70º.** Considerar-se-ão como de manutenção e desenvolvimento do ensino as despesas realizadas com vistas à consecução dos objetivos básicos das instituições educacionais de todos os níveis, compreendendo as que se destinam a:

**I** - remuneração e aperfeiçoamento do pessoal docente e demais profissionais da educação;

**II** - aquisição, manutenção, construção e conservação de instalações e equipamentos necessários ao ensino;

**III** - uso e manutenção de bens e serviços vinculados ao ensino;

**IV** - levantamentos estatísticos, estudos e pesquisas visando precipuamente ao aprimoramento da qualidade e à expansão do ensino;

**V** - realização de atividades meio necessárias ao funcionamento dos sistemas de ensino;

**VI** - concessão de bolsas de estudo a alunos de escolas públicas e privadas;

**VII** - amortização e custeio de operações de crédito destinadas a atender ao disposto nos incisos deste artigo;

**VIII** - aquisição de material didático-escolar e manutenção de programas de transporte escolar.

**Art. 71º.** Não constituirão despesas de manutenção e desenvolvimento do ensino aquelas realizadas com:

**I** - pesquisa, quando não vinculada às instituições de ensino, ou, quando efetivada fora dos sistemas de ensino, que não vise, precipuamente, ao aprimoramento de sua qualidade ou à sua expansão;

**II** - subvenção a instituições públicas ou privadas de caráter assistencial, desportivo ou cultural;

**III** - formação de quadros especiais para a administração pública sejam militares ou civis, inclusive diplomáticos;

**IV** - programas suplementares de alimentação, assistência médica-odontológica, farmacêutica e psicológica, e outras formas de assistência social;

**V** - obras de infraestrutura, ainda que realizadas para beneficiar direta ou indiretamente a rede escolar;

**VI** - pessoal docente e demais trabalhadores da educação, quando em desvio de função ou em atividade alheia à manutenção e desenvolvimento do ensino.

**Art. 72º.** As receitas e despesas com manutenção e desenvolvimento do ensino serão apuradas e publicadas nos balanços do Poder Público, assim como nos relatórios a que se refere o § 3º do Art. 165 da Constituição Federal.

**Art. 73º.** Os órgãos fiscalizadores examinarão, prioritariamente, na prestação de contas de recursos públicos, o cumprimento do disposto no Art. 212 da Constituição Federal, no Art. 60 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias e na legislação concernente.

**Art. 74º.** A União, em colaboração com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, estabelecerá padrão mínimo de oportunidades educacionais para o ensino fundamental, baseado no cálculo do custo mínimo por aluno, capaz de assegurar ensino de qualidade.

Parágrafo único. O custo mínimo de que trata este artigo será calculado pela União ao final de cada ano, com validade para o ano subsequente, considerando variações regionais no custo dos insumos e as diversas modalidades de ensino.

**Art. 75º.** A ação supletiva e redistributiva da União e dos Estados será exercida de modo a corrigir, progressivamente, as disparidades de acesso e garantir o padrão mínimo de qualidade de ensino.

**§ 1º.** A ação a que se refere este artigo obedecerá à fórmula de domínio público que inclua a capacidade de atendimento e a medida do esforço fiscal do respectivo Estado, do Distrito Federal ou do Município em favor da manutenção e do desenvolvimento do ensino.

**§ 2º.** A capacidade de atendimento de cada governo será definida pela razão entre os recursos de uso constitucionalmente obrigatório na manutenção e desenvolvimento do ensino e o custo anual do aluno, relativo ao padrão mínimo de qualidade.

**§ 3º.** Com base nos critérios estabelecidos nos § 1º e 2º, a União poderá fazer a transferência direta de recursos a cada estabelecimento de ensino, considerando o número de alunos que efetivamente frequentam a escola.

**§ 4º.** A ação supletiva e redistributiva não poderá ser exercida em favor do Distrito Federal, dos Estados e dos Municípios se estes oferecerem vagas, na área de ensino de sua responsabilidade, conforme o inciso VI do Art. 10 e o inciso V do Art. 11 desta Lei, em número inferior à sua capacidade de atendimento.

**Art. 76º.** A ação supletiva e redistributiva prevista no artigo anterior ficará condicionada ao efetivo cumprimento pelos Estados, Distrito Federal e Municípios do disposto nesta Lei, sem prejuízo de outras prescrições legais.

**Art. 77º.** Os recursos públicos serão destinados às escolas públicas, podendo ser dirigidos a escolas comunitárias, confessionais ou filantrópicas que:

**I** - comprovem finalidade não lucrativa e não distribuam resultados, dividendos, bonificações, participações ou parcela de seu patrimônio sob nenhuma forma ou pretexto;

**II** - apliquem seus excedentes financeiros em educação;

**III** - assegurem a destinação de seu patrimônio a outra escola comunitária, filantrópica ou confessional, ou ao Poder Público, no caso de encerramento de suas atividades;

**IV** - prestem contas ao Poder Público dos recursos recebidos.

**§ 1º.** Os recursos de que trata este artigo poderão ser destinados a bolsas de estudo para a educação básica, na forma da lei, para os que demonstrarem insuficiência de recursos, quando houver falta de vagas e cursos regulares da rede pública de domicílio do educando, ficando o Poder Público obrigado a investir prioritariamente na expansão da sua rede local.

**§ 2º.** As atividades universitárias de pesquisa e extensão poderão receber apoio financeiro do Poder Público, inclusive mediante bolsas de estudo.

## **TÍTULO VIII**

### **Das Disposições Gerais**

**Art. 78º.** O Sistema de Ensino da União, com a colaboração das agências federais de fomento à cultura e de assistência aos índios, desenvolverá programas integrados de ensino e pesquisa, para oferta de educação escolar bilíngue e intercultural aos povos indígenas, com os seguintes objetivos:

**I** - proporcionar aos índios, suas comunidades e povos, a recuperação de suas memórias históricas; a reafirmação de suas identidades étnicas; a valorização de suas línguas e ciências;

**II** - garantir aos índios, suas comunidades e povos, o acesso às informações, conhecimentos técnicos e científicos da sociedade nacional e demais sociedades indígenas e não índias.

**Art. 79º.** A União apoiará técnica e financeiramente os sistemas de ensino no provimento da educação intercultural às comunidades indígenas, desenvolvendo programas integrados de ensino e pesquisa.

**§ 1º.** Os programas serão planejados com audiência das comunidades indígenas.

**§ 2º.** Os programas a que se refere este artigo, incluídos nos Planos Nacionais de Educação, terão os seguintes objetivos:

**I** - fortalecer as práticas socioculturais e a língua materna de cada comunidade indígena;

**II** - manter programas de formação de pessoal especializado, destinado à educação escolar nas comunidades indígenas;

**III** - desenvolver currículos e programas específicos, neles incluindo os conteúdos culturais correspondentes às respectivas comunidades;

**IV** - elaborar e publicar sistematicamente material didático específico e diferenciado.

**Art. 80º.** O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada.

**§ 1º.** A educação à distância, organizada com abertura e regime especiais, será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União.

**§ 2º.** A União regulamentará os requisitos para a realização de exames e registro de diplomas relativos a cursos de educação à distância.

**§ 3º.** As normas para produção, controle e avaliação de programas de educação à distância e a autorização para sua implementação, caberão aos respectivos sistemas de ensino, podendo haver cooperação e integração entre os diferentes sistemas.

**§ 4º.** A educação a distância gozará de tratamento diferenciado, que incluirá:

**I** - custos de transmissão reduzidos em canais comerciais de radiodifusão sonora e de sons e imagens;

**II** - concessão de canais com finalidades exclusivamente educativas;

**III** - reserva de tempo mínimo, sem ônus para o Poder Público, pelos concessionários de canais comerciais.

**Art. 81º.** É permitida a organização de cursos ou instituições de ensino experimentais, desde que obedecidas às disposições desta Lei.

**Art. 82º.** Os sistemas de ensino estabelecerão as normas para realização dos estágios dos alunos regularmente matriculados no ensino médio ou superior em sua jurisdição.

Parágrafo único. Os estágios realizados nas condições deste artigo não estabelecem vínculo empregatício, podendo o estagiário receber bolsa de estágio, estar segurado contra acidentes e ter a cobertura previdenciária prevista na legislação específica.

**Art. 83º.** O ensino militar é regulado em lei específica, admitida à equivalência de estudos, de acordo com as normas fixadas pelos sistemas de ensino.

**Art. 84º.** Os discentes da educação superior poderão ser aproveitados em tarefas de ensino e pesquisa pelas respectivas instituições, exercendo funções de monitoria, de acordo com seu rendimento e seu plano de estudos.

**Art. 85º.** Qualquer cidadão habilitado com a titulação própria poderá exigir a abertura de concurso público de provas e títulos para cargo de docente de instituição pública de ensino que estiver sendo ocupado por professor não concursado, por mais de seis anos, ressalvados os direitos assegurados pelos art. 41 da Constituição Federal e 19 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias.

**Art. 86º.** As instituições de educação superior constituídas como universidades integrar-se-ão, também, na sua condição de instituições de pesquisa, ao Sistema Nacional de Ciência e Tecnologia, nos termos da legislação específica.

## **TÍTULO IX**

### **Das Disposições Transitórias**

**Art. 87º.** É instituída a Década da Educação, a iniciar-se um ano a partir da publicação desta Lei.

**§ 1º.** A União, no prazo de um ano a partir da publicação desta Lei, encaminhará, ao Congresso Nacional, o Plano Nacional de Educação, com diretrizes e metas para os dez anos seguintes, em sintonia com a Declaração Mundial sobre Educação para Todos.

**§ 2º.** O Poder Público deverá recensear os educandos no ensino fundamental, com especial atenção para os grupos de sete a quatorze e de quinze a dezesseis anos de idade.

**§ 3º.** Cada Município e, supletivamente, o Estado e a União, deverá:

**I** - matricular todos os educandos a partir dos sete anos de idade e, facultativamente, a partir dos seis anos, no ensino fundamental;

**II** - prover cursos presenciais ou à distância aos jovens e adultos insuficientemente escolarizados;

**III** - realizar programas de capacitação para todos os professores em exercício, utilizando também, para isto, os recursos da educação à distância;

**IV** - integrar todos os estabelecimentos de ensino fundamental do seu território ao sistema nacional de avaliação do rendimento escolar.

**§ 4º.** Até o fim da Década da Educação somente serão admitidos professores habilitados em nível superior ou formados por treinamento em serviço.

**§ 5º.** Serão conjugados todos os esforços objetivando a progressão das redes escolares públicas urbanas de ensino fundamental para o regime de escolas de tempo integral.

**§ 6º.** A assistência financeira da União aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, bem como a dos Estados aos seus Municípios, ficam condicionadas ao cumprimento do Art. 212 da Constituição Federal e dispositivos legais pertinentes pelos governos beneficiados.

**Art. 88º.** A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios adaptarão sua legislação educacional e de ensino às disposições desta Lei no prazo máximo de um ano, a partir da data de sua publicação.

**§ 1º.** As instituições educacionais adaptarão seus estatutos e regimentos aos dispositivos desta Lei e às normas dos respectivos sistemas de ensino, nos prazos por estes estabelecidos.

**§ 2º.** O prazo para que as universidades cumpram o disposto nos incisos II e III do Art.52 é de oito anos.

**Art. 89º.** As creches e pré-escolas existentes ou que venham a ser criadas deverão, no prazo de três anos, a contar da publicação desta Lei, integrar-se ao respectivo sistema de ensino.

**Art. 90º.** As questões suscitadas na transição entre o regime anterior e o que se institui nesta Lei serão resolvidas pelo Conselho Nacional de Educação ou, mediante delegação deste, pelos órgãos normativos dos sistemas de ensino, preservada a autonomia universitária.

**Art. 91º.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 92º.** Revogam-se as disposições das Leis n.º 4.024, de 20 de dezembro de 1961, e 5.540, de 28 de novembro de 1968, não alteradas pelas Leis n.º 9.131, de 24 de novembro de 1995 e 9.192, de 21 de dezembro de 1995 e, ainda, as Leis n.º 5.692, de 11 de agosto de 1971 e 7.044, de 18 de outubro de 1982, e as demais leis e decretos-lei que as modificaram e quaisquer outras disposições em contrário.

Brasília, 20 de dezembro de 1996, 185º da Independência e 108º da República.

**FERNANDO HENRIQUE CARDOSO**

**Paulo Renato Souza**