

# CAPÍTULO 11

## PERCEPÇÃO DOS DISCENTES ACERCA DA QUALIDADE DO ENSINO SUPERIOR OFERTADO POR UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA

Andreia da Silva de Souza  
Vanessa Marques Teles  
Estela Maris Giordani

### RESUMO


A qualidade do serviço educacional é um ponto de extrema importância para a sociedade. Frente aos inúmeros desafios, visando diminuir os danos causados à comunidade acadêmica nos últimos anos pelo cenário da pandemia de Covid-19, as Instituições de Ensino Superior (IES) precisaram criar políticas para enfrentar o isolamento social, além de reduzir a desigualdade digital, além de garantir acesso ao ensino remoto a todos os discentes. O objetivo deste estudo é identificar a percepção dos estudantes a respeito da qualidade do ensino público oferecido pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Este estudo expõe o resultado de uma pesquisa, de abordagem quantitativa, que buscou compreender a qualidade do ensino ofertado pela UFSM. Assim, utilizou uma coleta de dados extraída da própria instituição, a fim de avaliar a qualidade da oferta no decorrer do segundo semestre de 2021, foram utilizadas técnicas de estatísticas descritivas e aplicação de frequência descritiva juntamente com tabulações cruzadas. O resultado evidenciou que a avaliação do ensino ofertada pela universidade foi positiva, pois os discentes conseguiram estabelecer a relação entre a qualidade de ensino, estratégia de ensino, conteúdos abordados, interatividade e o processo de ensino aprendizagem, nas mais diversas dimensões, verificando a percepção dos alunos, e a contribuição para um melhor planejamento e desempenho acadêmico.

**PALAVRAS-CHAVE:** Percepção do Aluno. Avaliação da Qualidade. Ensino Superior.

### 1. INTRODUÇÃO

Os serviços educacionais no Brasil podem ser compreendidos a partir da década de 1990, como um marco de mudança paradigmática na política educacional brasileira. Decretos, resoluções, recomendações e diretrizes foram promulgados de forma a orientar os sistemas educacionais em uma perspectiva inclusiva, tendo como princípios a igualdade, a equidade e o atendimento à diversidade em ambientes regulares de ensino. Assim, a avaliação institucional adquire uma função de analisar, acompanhar e diagnosticar se naquele contexto educacional, as políticas públicas estão sendo efetivadas.

Nesse contexto, a avaliação se consolida na instituição como um processo educativo que promove o diálogo permanente com a comunidade, para levantar as suas potencialidades e fragilidades, diante dos desafios que lhe são impostos, identificando as ações que promovam o efetivo desenvolvimento institucional. Nos últimos anos, como consequência de vários fatores, avaliar a qualidade de processos formativos em todos os níveis de ensino, e mostrar sua relação com o mundo profissional, passou a fazer parte da agenda de instituições de ensino superior (GUIMARÃES, 2016).




Portanto, os sistemas de ensino passaram a se organizar para atender as necessidades educacionais de todos os alunos, inclusive das pessoas com deficiência, respeitando suas especificidades por meio de adequações no espaço físico e na implementação de serviços de apoio, bem como no fazer pedagógico. Nesta perspectiva, o tema deste estudo busca reunir dados/informações com o propósito de responder ao seguinte problema de pesquisa: Qual é a percepção dos alunos sobre a formação recebida nos cursos ofertados pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), conforme os dados da avaliação institucional no segundo semestre de 2021?

Objetivo geral é identificar a percepção dos estudantes a respeito da qualidade do ensino público oferecido pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Objetivos específicos são: identificar a qualidade do ensino associado à percepção dos estudantes em relação ao docente; apresentar as estratégias de ensino do docente e sua colaboração para a aprendizagem; analisar a percepção do aluno acerca da satisfação dos conteúdos abordados; identificar os meios de interatividade do docente e sua contribuição no processo de ensino aprendizagem.

Nesse contexto, as instituições de nível superior possuem uma demanda, das quais necessita ser atendida. É função dos gestores garantir o equilíbrio e alcançar seus objetivos diante destas demandas. Assim, o Ministério da Educação busca aferir e controlar alguns indicadores provenientes da atuação das Instituições de Ensino Superior (IES) a fim de, direcionar as ações das instituições de ensino por meio de diretrizes gerais, seja no ensino básico, técnico, graduação, especialização ou pós-graduação. A atuação do governo na avaliação da qualidade é fundamental no direcionamento estratégico da educação (RODRIGUES, 2012).

À vista disso Machado (2015), descreve que, a maioria das instituições de ensino superior são dirigidas por pessoas que não conhecem as boas técnicas e práticas de gestão (administração). São excelentes profissionais nas suas áreas, pedagogia, medicina, direito; mas não são realmente gestores profissionais, ou seja, desconhecem as técnicas modernas da gestão. Para tanto, os principais conceitos de gestão devem ser ampliados, para efeito metodológico, incorporando atividades de controle estratégico de variáveis internas e externas à instituição de ensino, utilizando-se inclusive, indicadores de gestão, de qualidade e de desempenho.

Nesse sentido, o presente artigo, justifica-se pela necessidade de discutir a avaliação institucional para buscar meios para melhorar o padrão de qualidade dos cursos ofertados, desta forma, evitando a evasão, desistência ou transferência para outras instituições. Por outro lado,



a avaliação da percepção dos estudantes em relação à qualidade do ensino superior, na oferta dos componentes curriculares, pode ser útil para compreender se a universidade está cumprindo o seu papel em relação ao processo formativo de seus estudantes.

O estudo pode, assim, contribuir para um aprofundamento do conhecimento na avaliação dos universitários, suscitando sugestões que auxiliarão diversos agentes (professores, pesquisadores, políticos, pró-reitores e os próprios administradores das agências reguladoras) e ter implicações ao nível das Instituições de Ensino Superior e das Políticas Públicas do Sistema de Avaliação Superior.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**


Este segmento tem como objetivo de fundamentar teoricamente o presente artigo, conhecendo a percepção dos estudantes sobre a qualidade dos cursos oferecidos e sua importância para ações de aperfeiçoamento. Buscando compreender o papel do docente em relação às disciplinas cursadas, acerca da qualidade do ensino ofertado pela universidade, o trabalho apresentará breves conceitos sobre Avaliação Institucional no Brasil e Qualidade de Ensino.

### **2.1 Avaliação Institucional no Brasil**

A avaliação Institucional no Brasil, é vista a partir de suas finalidades reguladoras de aprendizagem. Ela identifica as potencialidades e lacunas e busca também melhorar os sistemas de verificação para obter uma informação detalhada. Eis que, avaliação não consiste apenas em uma atuação mais ou menos pontual em alguns momentos do processo de ensino e aprendizagem, deve contribuir ao longo do processo de forma constante, incidindo na adequação do planejamento (SANMARTÍ, 2015).

Embora seja necessário reconhecer a necessidade e a complexidade da avaliação no Brasil, seu processo utiliza-se de variedade e de atividades, desenvolvidas por instrumentos e técnicas, ou até mesmo modelos e abordagens no domínio da avaliação educacional. Esse processo denota os múltiplos e simultâneos aspectos sociais vigentes daquele determinado momento da avaliação externa da educação em seus diferentes níveis. Assim, as práticas educativas são repercussões de um conjunto de implicações políticas, econômicas, culturais e epistemológicas de um período que envolve a avaliação como: medida, descrição, juízo de valor, negociação e construção social (MACHADO, 2015).

Nessa seara, os instrumentos adotados facilitam a qualidade do processo avaliativo e dependem, em boa parte, de conseguir ajudar os alunos a superarem os obstáculos em espaços



de tempo pequenos no momento em que são detectados. É fundamental que o aluno seja capaz de expressar suas dificuldades, compreendê-las e autorregula-las. Assim, a avaliação institucional tornou-se um aspecto relevante no processo sucessivo na qualidade do ensino (PAIVA, 2006).

Diante dos desafios institucionais enfrentados no decorrer dos anos, entende-se que, o processo de avaliação implica, de acordo com Guimarães (2016), na promoção e na valorização da relevância e do impacto social e econômico do conhecimento gerado no ensino fundamental, médio e superior. As recomendações sugerem o fortalecimento da dimensão formativa do ensino, a saber, do estudante. Portanto, o acompanhamento dos alunos deveria ser monitorado pelos diferentes órgãos competentes da instituição, já que a natureza e o impacto de sua atividade após a conclusão do ensino tornam-se um indicador relevante na qualidade da formação do estudante.

Baseado neste conceito, as instituições devem definir o plano institucional de desenvolvimento seja no ensino médio, técnico, graduação, especialização e de pós-graduação. A avaliação deve ser introduzida com o propósito de identificar a qualidade do ensino, o suporte com a gestão em suas diversas instâncias responsáveis pela formação de seus alunos, levando em consideração a atuação dos docentes e a produção de conhecimento diretamente associada às atividades de pesquisa e de formação (PAIVA, 2006).

Nesta perspectiva, a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) busca pelo seu Sistema de Avaliação estabelecer práticas permanentes de avaliação, das quais promove de maneira efetiva pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e a Autoavaliação dos cursos de especialização e de pós-graduação. A Universidade tem por objetivo avaliar a qualidade de ensino de acordo com seus componentes institucionais, de desempenho acadêmico e do curso ofertado, observando o desempenho dos alunos e do corpo discente dos cursos de graduação, especialização e pós-graduação, entre vários outros aspectos que a universidade busca avaliar (MARTINS; COUTINHO, 2018).

Portanto, a preocupação da universidade com a qualidade do ensino está associada à percepção do aluno em relação às suas necessidades, seja através da qualidade no ensino, acesso à informação ou aceitação dos acadêmicos formados pela instituição no mercado de trabalho. Logo, é imprescindível a contínua avaliação dos alunos sobre o ensino ofertado e assim, gerir ações de aperfeiçoamento na qualidade do ensino (BAGGI; LOPES, 2011).

## 2.2 Qualidade do Ensino

A reflexão sobre a qualidade do ensino é uma tarefa inadiável para os gestores, que buscam como missão formar profissionais para atuarem em um cenário complexo caracterizado, pelo conhecimento ou bases teóricas confiantes, que obriga fazer escolhas bem fundamentadas e justificadas, a exigência dos coordenadores dos cursos, além das competências técnicas, emocionais e atitudinais baseadas em valores éticos, que desafiam o autoconhecimento e a reflexão profissional (BARNETT, 2005).

Nessa perspectiva, a qualidade da educação, caracterizada no ensino, é um marco do sistema educacional, que admite uma variedade de interpretações, ou seja, depende da concepção que se tenha sobre o que esse sistema deve proporcionar à sociedade. Demo (2001), descreve que uma educação de qualidade pode significar tanto aquela que possibilita o domínio eficaz dos conteúdos previstos nos planos curriculares, como aquelas que possibilitam a aquisição de uma cultura científica ou até mesmo literária, mas que seja produtiva.

Nesse contexto, compreende-se a necessidade de possuir uma dimensão formal, que remete à natureza científica, lógica, técnica, analítica dos produtos gerados no interior da universidade, em uma dimensão política que se refere à qualidade do cidadão e do profissional que ali se desenvolve. Na visão da teoria histórico-cultural de Vigotski, o papel da educação e do ensino é o de prover aos alunos o ambiente social de apropriação da cultura e da ciência acumuladas social e historicamente, como condição para seu desenvolvimento cognitivo, afetivo e moral (COSTA JÚNIOR, 2018).

Para isso, a escola cumpre sua função social promovendo e ampliando o desenvolvimento das capacidades cognitivas dos alunos por meio dos conteúdos, e a formação da sua personalidade, organizando a atividade de aprendizagem, das quais promove relevância social dos produtos científicos, ou seja, faz referência a capacidade profissional formado pela universidade, a fim, de (re)construir a si mesmo através de uma perspectiva de práxis (DEMO, 2001).

Nessa visão, Sanmartí (2015), compreende que a qualidade do ensino é a formação científica e política dos profissionais que a universidade desenvolve, e que sua conquista pressupõe uma reflexão coletiva sobre o projeto político-pedagógico capaz de contribuir nessa direção. Nesse sentido, a qualidade do ensino, naturalmente, resulta da combinação de um conjunto de elementos intimamente relacionados.

É importante destacar que a qualidade do ensino se baseia na preparação dos discentes e docentes, a natureza dos programas e métodos de ensino, a relação existente entre a investigação e o ensino, a adequação das instalações físicas e dos equipamentos, o clima institucional das relações humanas em que se desenvolve o processo de ensino e aprendizagem envolvendo valores, atitudes e motivações em que tem lugar o processo de ensino/aprendizagem (RODRIGUES, 2012).

Entretanto, existem diferentes perspectivas de se conceber a qualidade, mesmo tendo em conta os elementos anteriormente apontados, as quais expressam interesses e pontos de vista dos indivíduos e grupos acerca dos ideais de sociedade do presente e do futuro. Assim, a qualidade do ensino pode significar tanto aquela que possibilita o domínio eficaz dos conteúdos previstos nos planos como aquela que possibilita a aquisição de uma cultura científica ou literária ou aquela que desenvolve a máxima capacidade técnica para servir ao sistema produtivo; ou ainda, aquela que promove o espírito crítico e fortalece o compromisso para transformar a realidade social (BARNETT, 2005).

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos apresentados neste estudo foram adotados na pesquisa, a fim de, possibilitar o alcance do objetivo proposto. Dessa maneira, discutem-se as estratégias e métodos da pesquisa, síntese do caso estudado, a população e a amostra investigada e por fim, as técnicas de análise dos dados que foram utilizados nesta pesquisa.

Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório a qual tem por objetivo explorar determinado problema ou situação, a fim de, proporcionar maior familiaridade com o tema (MALHOTRA, 2015). Esta pesquisa segue uma abordagem quantitativa, utilizando a coleta e análise de dados correspondentes às questões de pesquisa. A coleta de dados ocorreu através de uma *survey* com os sujeitos da pesquisa, pois esta é apontada por Hair *et al.* (2010) como sendo a mais adequada em estudos que envolvem grande amostra de indivíduos.

De acordo com Malhotra (2015), este método se baseia no interrogatório dos participantes através de um questionário estruturado e destina-se a provocar informações específicas dos entrevistados. Acredita-se que a realização de uma *survey* seja a estratégia de pesquisa mais conveniente e adequada para esse estudo. Assim, levando em consideração o objetivo da pesquisa, optou-se como por método realizar uma abordagem em forma de estudo de caso.

Para identificar a população a ser investigada, utilizou-se os dados disponíveis da avaliação realizada com os alunos de graduação no segundo semestre do ano de 2021 da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). O número total de questionários considerados válidos, a partir da base de dados de respondentes, foi de 20.378. Considerando a amplitude dessa população alvo, busca-se por meio do processo de amostragem, o qual permite selecionar um número adequado de indivíduos de modo que se possam fazer generalizações de forma confiável, minimizar o número de participantes (MARCONI; LAKATOS, 2017).

Para calcular o processo de amostragem considerou-se um erro amostral de 4%, com 95% de confiança e uma população finita de 20.378 respondentes. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário encaminhado aos alunos da graduação da UFSM. A definição do instrumento de coleta de dados, de acordo com Gil (2016), dependerá dos objetivos que se pretende alcançar com a pesquisa e do universo a ser investigado.

Portanto, utilizou-se nesse estudo uma pesquisa *survey*, por um questionário estruturado, composto por 40 questões fechadas. O processamento dos dados foi realizado no *software* SPSS 20.0®, para organização, mensuração e cruzamento das variáveis identificadas. Essa análise foi realizada através das técnicas de estatística descritiva e análise fatorial exploratória. A estatística descritiva relaciona-se com um conjunto de métodos que visa resumir e descrever dados da amostra (FREUND, 2016).

#### 4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Como análise dos resultados serão apresentados os resultados obtidos a partir da coleta de dados incluindo os alunos da graduação matriculados na UFSM, no segundo semestre de 2021. Assim, apresentou-se na primeira parte, o detalhamento do perfil dos respondentes (Tabela 1).

**Tabela 1:** Perfil dos alunos (a) respondentes.

Variáveis	Alternativas	Frequências	Potencial
Sexo	Masculino	40,40	40,4
	Feminino	59,60	59,60
Idade	De 18 a 35 anos	16.546	82,0
	De 36 a 46 anos	2.596	12,9
	De 47 a 57 anos	1.178	4,0
	Acima de 57 anos	261	1,1
Estado Civil	Solteiro (a)	3130	15,4
	Casado (a)	965	4,7
	Divorciado (a)	184	,9
	União Estável	174	,9
	Viúvo (a)	15	,1
	Outros	25	,1

	Não Informado	15882	77,9
Raça	Branca	15379	75,5
	Amarela	58	,3
	Parda	2499	12,3
	Preta	1028	5,0
	Indígena	68	,3
	Não Declarado (a)	1346	6,6

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Observa-se que a maioria 59,60% dos respondentes é do sexo feminino, sendo que cerca de 82% possuem idade até 35 anos, 15,4% dos entrevistados são solteiros e 75,50% declaram-se brancos. A partir destas informações, buscou-se analisar a percepção dos estudantes acerca da qualidade dos cursos ofertados pela referida instituição.

Diante dos dados apresentados identificou-se a visão do aluno na qualidade do ensino associado à percepção dos estudantes em relação dos docentes, das quais, apresentou as estratégias de ensino do docente na colaboração para a aprendizagem. Assim, pode-se avaliar a satisfação do aluno com a disciplina, com o assunto abordado, a interatividade do docente e sua contribuição no processo de ensino aprendizagem (BAGGI; LOPES, 2011).

Na segunda parte da pesquisa, buscou-se identificar se o aluno está satisfeito com as disciplinas ofertadas, a relação aluno e professor é relevante para a aprendizagem, e se o docente possui competências para ministrar a disciplina. Estes são fatores, que ao serem analisados compreendem a percepção dos alunos, acerca da qualidade do ensino em torno dos construtos da pesquisa, das quais serão criadas uma média estatística para cada fator (PESTANA; GAGEIRO, 2010).

Inicialmente, buscou-se verificar qual a percepção dos participantes quanto a informações sobre a satisfação dos alunos com as disciplinas (Tabela 2), através do nível de concordância escala *likert* (1 não concordo, 2 pouco concordo, 3 concordo, 4 muito concordo, 5 totalmente concordo).

**Tabela 2:** Estatística descritiva da percepção dos alunos acerca das disciplinas.

Questões	Média	Percentuais / Escala Likert				
		1	2	3	4	5
1. As atividades tiveram um nível de dificuldade apropriado.	5,21	4,5	2,8	3,8	7,4	19,4
2. No geral, eu fiquei satisfeito (a) com esta disciplina.	5,00	6,3	3,8	4,8	9,4	19,7
3. O docente atuou de maneira satisfatória na disciplina.	5,10	5,3	3,8	4,7	8,2	18,1
4. As estratégias de ensino colaboraram para a aprendizagem.	5,02	5,6	4,1	5,0	9,5	19,7
5. Estou satisfeito com o conteúdo abordado nesta disciplina.	5,14	4,9	3,0	4,6	8,4	19,0
6. O (a) professor (a) demonstrou interesse e disposição durante as aulas	5,27	4,3	2,9	3,6	6,5	15,7
7. O (a) professor (a) utilizou meios de interatividade que contribuíram com o processo de ensino aprendizagem.	5,13	4,2	3,4	4,7	9,6	19,1
8. As vídeos aulas assíncronas (gravadas) contribuíram para o processo de aprendizagem.	5,10	6,1	2,8	4,5	8,2	17,7



9. Consigo estabelecer relações entre os conteúdos desta disciplina com outros conteúdos, práticas e vivências do meu curso.	5,30	3,0	2,4	4,0	7,8	18,4
10. Compreendo a relevância desta disciplina para minha formação.	5,47	2,2	1,5	2,8	5,7	16,0
11. Acredito que a disciplina está inserida de maneira adequada na sequência aconselhada do curso.	5,41	2,7	1,6	2,9	6,4	17,6
12. Entendo que esta disciplina é adequada para ser ofertada no modelo Ead em um contexto pós pandemia (após retorno presencial).	4,36	18,9	5,2	6,0	8,6	13,8
13. Acredito que esta disciplina incentiva a minha formação profissional	5,34	3,1	1,9	3,6	7,4	17,2

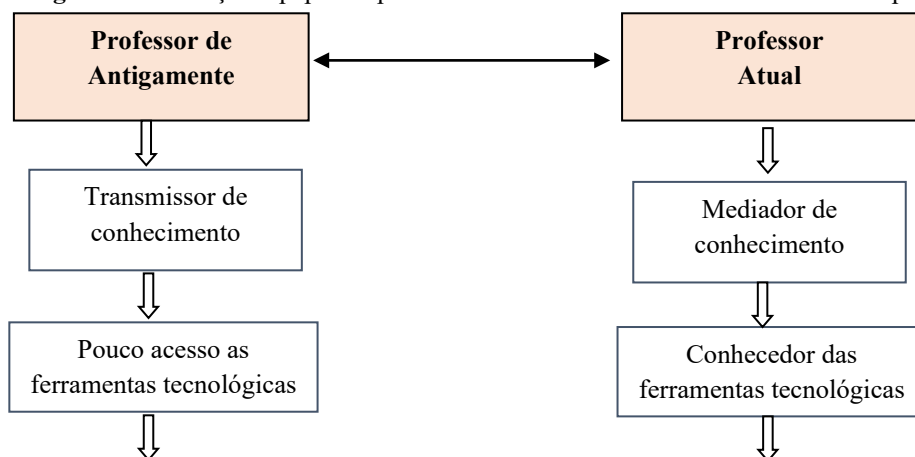
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

De maneira geral, as médias acima de 3, indicam que os respondentes concordam com o modelo ofertado das disciplinas. Em contrapartida, verificou-se que no ano de 2021, as aulas foram na forma assíncronas de maneira remota por conta do covid-19. Nesta perspectiva de incerteza, o estudo apresentou uma média de 4,36, ou seja, 13,8% dos estudantes quando questionados que “Entendo que esta disciplina é adequada para ser ofertada no modelo Ead em um contexto pós pandemia (após retorno presencial)”.

Nesse sentido, a aprendizagem é uma atividade que decorre constantemente no dia a dia, além de ser percebida, por exemplo, em momentos de adaptação ao meio físico e social. Dada a evolução dos meios de comunicação, Oliveira e Júnior (2016) apresentam as mudanças no processo de aquisição do conhecimento, mas também a compreensão dos conteúdos midiáticos, ou seja, a produção do conhecimento com a utilização da *internet*, associadas às TICs, das quais possibilitam que as pessoas aprendam entre si e criem diferentes pontos de vista.

Outro ponto que chamou muito a atenção foi a média de 5,41, pois apresenta que cerca de 17,6% os respondentes “Acredito que a disciplina está inserida de maneira adequada na sequência aconselhada do curso”, observa-se que a utilização das TICs em um ano pandêmico, neste processo de aprendizagem *on-line* tornou-se comum, pois proporcionou as diversidades atribuídas para a aprendizagem uma troca de conhecimento dinâmico e contínuo.

Figura 1: Mudança do papel do professor frente a novas ferramentas de ensino aprendizagem.



Pouco conhecimento das TICs

Fácil acesso das TICs

Fonte: Adaptação Sousa (2017).

A Figura 1, apresentou as mudanças no papel do professor ocasionado pelo desenvolvimento das novas tecnologias. Anteriormente, os docentes eram os únicos responsáveis pela transmissão do conhecimento, pois existiam poucas tecnologias. Assim, a perspectiva da qualidade do ensino como transformação pressupõe a adoção de uma pedagogia universitária geradora de mudanças profundas nos docentes, discentes e na cultura acadêmica ((PESTANA; GAGEIRO, 2010).

Nesta concepção, os percentuais apresentados a seguir, foram bastante significativos, pois responde aos objetivos específicos deste estudo, quando apresentado as estratégias do ensino, a satisfação do aluno com o professor e a disciplina e os meios de interação. Assim, associou-se a expectativa dos alunos com os professores diante da avaliação e da qualidade dos cursos ofertados mediante as disciplinas (Figura 3).

**Tabela 3:** Estatística descritiva da percepção dos alunos acerca do compromisso do professor com a disciplina.

Questões	Percentuais / Escala Likert					
	Média	1	2	3	4	5
14. O (a) professor (a) mostrou-se comprometido (a) com a aprendizagem dos (as) alunos (as).	5,23	3,9	3,2	4,2	7,7	16,6
15. O (a) professor (a) mostrou-se disponível para esclarecimento de dúvidas e questões a respeito da disciplina.	5,34	3,1	2,6	3,6	6,8	16,0
16. O (a) professor (a) esteve ativamente envolvido (a) no desenvolvimento do ensino em rede.	5,21	4,2	3,2	4,1	7,9	17,0
17. O (a) professor (a) ofereceu retorno sobre as atividades avaliativas	5,20	4,6	3,1	4,2	7,6	16,4
18. O (a) professor (a) demonstrou domínio das tecnologias da informação e comunicação utilizadas.	5,31	3,4	2,4	3,5	6,8	17,9
19. Os materiais disponibilizados estimularam meu aprendizado.	5,00	5,5	3,8	5,3	10,7	20,6
20. O ambiente virtual de aprendizagem foi bem organizado.	5,13	4,7	3,2	4,8	8,7	19,3
21. Os objetivos da disciplina foram claramente comunicados.	5,27	3,5	2,7	4,2	7,2	17,9
22. As aulas síncronas (aulas em tempo real, “ao vivo”) contribuíram para o processo de aprendizagem.	5,17	5,3	2,9	4,3	7,8	16,6
23. Os (as) professores (as) utilizaram meios de interatividade que contribuíram com o processo de ensino aprendizagem.	5,16	3,5	3,0	4,4	9,5	22,5
24. Os (as) professores (as) mostraram-se comprometidos (as) com a aprendizagem doas (as) alunos (as)	5,27	3,5	3,0	3,4	7,1	19,0
25. Os (as) professores (as) mostraram-se disponíveis para o esclarecimento de dúvidas e questões a respeito da disciplina.	5,41	2,6	2,0	3,5	5,9	15,9
26. Os (as) professores (as) estiveram ativamente envolvidos (as) no desenvolvimento do ensino em rede.	5,23	3,8	2,7	3,6	8,7	18,5
27. Os (as) professores (as) forneceram retorno sobre as atividades avaliativas.	5,22	4,2	2,8	3,8	8,5	17,1
28. Os (as) professores (as) demonstraram domínio das tecnologias da informação e comunicação utilizadas.	5,34	2,7	1,8	3,6	7,3	19,5
29. Os (as) professores (as) atuaram de maneira integrada entre si durante o desenvolvimento da disciplina.	5,13	6,3	2,5	4,5	7,9	15,8

30. Acredito que esta disciplina contribui para a minha formação profissional.	5,47	2,4	1,3	2,8	5,7	15,9
31. Os (as) professores (as) demonstraram interesse e disposição durante as aulas.	5,19	3,6	3,1	4,4	9,0	19,1

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Confirmou-se que, a média dos respondentes na Tabela 3 que aborda, acerca “Acredito que esta disciplina contribui para a minha formação” 5,47, com um percentual de 15,9%, um dado bastante significativo por tratar-se da avaliação da disciplina para a formação do estudante e a menor média constou como média 5,00, um valor também bastante significativo quando “Os materiais disponibilizados estimularam meu aprendizado”. Portanto, a avaliação dos cursos ofertados de acordo com a aprendizagem estudantil é bastante significativa na visão dos respondentes.

Nesta percepção, Vieira *et al.* (2011), descreve que a pedagogia universitária assume como critérios a qualidade do ensino superior numa perspectiva transformadora, reflexiva, criativa e inovadora. Pois, estimula o processo de compreensão e intervenção das implicações acadêmicas e posteriormente profissionais, assim, estimulando como protagonista o estudante, assumindo a relação da prática com a teoria, racionalidade distintas no tratar do conteúdo, e posteriormente desenvolvendo a capacidade social.

Numa visão mais ampla, entende-se que a qualidade do ensino é distinta de metodologias ativas que estimulem o pensamento crítico e autoral dos alunos acerca do conhecimento adquirido mediante as disciplinas cursadas em seu referido curso, seja de graduação, especialização ou pós-graduação. Portanto, cada um segue suas estratégias formativas de ensino aprendizagem configurados em graus hierárquicos de separação entre esses níveis de ensino, mas que contribuem para a formação e emancipação dos autores envolvidos (POLTRONIERI, 2019).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste estudo possibilitou a evidência dos aspectos fundamentais para a compreensão das concepções e práticas acerca da qualidade do ensino e da avaliação atribuída pelos estudantes. Um dos aspectos que ressalta a análise desse conjunto de contribuições dos alunos é a clareza sobre as questões apresentadas sobre as ações enfrentadas pelos estudantes e professores, mediante a pandemia do covid-19.

Este artigo foi satisfatório, pois respondeu ao objetivo principal proposto na identificação da percepção dos estudantes a respeito da qualidade do ensino adquirido. Foram considerados, no entanto, a identificação do ensino associado à percepção dos estudantes em

relação com os docentes, as estratégias adotadas pelo docente na transmissão do conhecimento, a satisfação do aluno com os conteúdos abordados e a interatividade entre ambos.

Percebe-se, assim, que neste artigo, o problema mostrou-se bastante adequada, pois respondeu a pergunta sobre a percepção dos alunos sobre a formação recebida nos cursos ofertados pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), conforme os dados da avaliação institucional no segundo semestre de 2021, conforme percebida e identificada nos resultados da pesquisa.

Nesse sentido, pode-se apontar o grau de satisfação dos estudantes dos diferentes níveis de ensino, sejam eles de graduação, especialização ou pós-graduação. Assim, os dados sobre a avaliação da qualidade do ensino, foi considerada relevante, principalmente quando avalia se “Os (as) professores (as) utilizaram meios de interatividade que contribuiriam com o processo de ensino aprendizagem”, com 22,5% dos 20.378 respondentes deste estudo.

Portanto, o instrumento de pesquisa para coleta de dados foi com alunos matriculados no segundo semestre de 2021, pois identificou a percepção dos mesmos na avaliação da qualidade de ensino. Além disso, apresentou um contexto geral sob vários aspectos referente à disciplina, professor e aluno centrados no ensino e na transmissão de conhecimentos das suas diversas disciplinas.

Nesse sentido, o estudo responde ao problema de pesquisa e aos objetivos, pois apresentou a percepção dos discentes acerca da sua satisfação pela formação recebida. Enfim, tanto o professor como a cultura acadêmica da instituição contribuem para a permanência dos alunos e da sua satisfação no seu desenvolvimento acadêmico e posteriormente profissional. Criando, portanto, condições favoráveis para as discussões de melhoria entre os envolvidos, e da perspectiva de qualidade produtiva da academia.

## REFERÊNCIAS

BAGGI, C. A. S.; LOPES, D. A. **Evasão e avaliação institucional no ensino superior: uma discussão bibliográfica.** Avaliação, Campinas; Sorocaba/SP V.16, N.2 p. 355-374 jul. 2011. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1414-40772011000200007>> Acesso: 15 de dez. de 2022.

BARNETT, R. **A Universidade em uma era de supercomplexidade.** São Paulo: Ed. Anhembi Morumbi, 2005.

COSTA JÚNIOR, E. S. **Avaliação da qualidade dos cursos UAB sob a perspectiva dos alunos: uma proposta de modelo avaliativo de demanda.** Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, RS, 2018. p. 203

DEMO, P. **Educação e qualidade.** 6. ed. São Paulo: Papyrus, 2001.

FREUND, J. E. **Estatística aplicada: economia, administração e contabilidade.** Porto Alegre: Bookman, 2016. p. 536

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2016.

GUIMARÃES, Maria Angélica Miranda. SALLES, Mara Telles. **O acompanhamento de egressos como ferramenta de inserção no mercado de trabalho.** In: XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão XII CNEG), Rio de Janeiro, set/ 2016. Disponível em: [http://www.inovare.org/sites/default/files/T14\\_0309\\_08.pdf](http://www.inovare.org/sites/default/files/T14_0309_08.pdf) Acesso em: 15 dez de 2022.

HAIR, J. R. *et al.* **Multivariate Data Analyses.** 7 ed. New Jersey: Pearson, 2010.

MACHADO, L. E. **Gestão estratégica para instituições de ensino superior privadas.** Rio de Janeiro: FGV, 2015.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada.** Porto Alegre: Bookman, 2015.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 2017.

MARTINS, M. A. R.; COUTINHO, C. Q. S. **CPA: Comissão Própria de Avaliação. Universidade do Contestado – 1º Relatório Parcial.** Jardim do Moinho Mafra, SC, 2018.

OLIVEIRA, L. C.; JUNIOR, J. B. B. **A Educação a Distância como alternativa à formação reflexiva no processo de aprendizagem.** Cadernos de Educação, Tecnologia e Sociedade, v. 9, n. 2, p. 204-216, 2016. Disponível em: <https://brajets.com/v3/index.php/brajets/article/view/316> Acesso: 12 de dez. de 2022.

PAIVA, A. M. **Rumos e Perspectivas do Egresso do Programa de Pós-Graduação Stricto-Sensu.** Dissertação de Mestrado, PUC-Campinas, Campinas, São Paulo, 2006. p. 152

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. **Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS.** 5. ed. Lisboa: Silabo, 2010. p. 694

POLTRONIERI, H. **Avaliação da aprendizagem: estudo sobre a produção científica divulgada no periódico Estudos em Avaliação Educacional (2016-2018).** Dissertação (Mestrado em Educação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2019. p. 165

RODRIGUES, L. C. **A gestão dos programas de Pós-graduação em Administração com base no sistema de avaliação da CAPES.** Revista de Gestão USP, v. 16, nº 4, p. 1-16, out-dez. 2012. Disponível em: [pell.org.br/documentos/ver/5302/a-gestao-dos-programas-de-pos-graduacao-em-administracao-com-base-no-sistema-de-avaliacao-da-capes](http://pell.org.br/documentos/ver/5302/a-gestao-dos-programas-de-pos-graduacao-em-administracao-com-base-no-sistema-de-avaliacao-da-capes) Acesso: 11 de nov. de 2022.



SANMARTÍ, N. **Avaliar para aprender**. Porto Alegre: Artmed, 2015.

SOUSA, L. C. **A TIC na Educação: uma grande aliada no aumento da aprendizagem no Brasil**. Revista Eixo, v. 5, n. 1, 2017. Disponível em: <<http://revistaeixo.ifb.edu.br/index.php/RevistaEixo/article/view/315>> Acesso: 09 de dez. de 2022.

VIEIRA, M. M *et al.* **A utilização das dimensões da qualidade em serviços como estabelecadora de parâmetros de avaliação no curso piloto de bacharelado em administração na modalidade Ead**. Administração pública e gestão social. Viçosa, v.3, n. 2, p. 243-256, 2011. Disponível em: < <https://periodicos.ufv.br/apgs/article/view/4053>> Acesso: 10 de dez. de 2022.